

SERVICIO Y POSVENTA INFORMACIÓN IMPORTANTE

Las vinotecas Dunavox cumplen con el Reglamento (UE) 2019/2019 sobre diseño ecológico.

Si tiene alguna queja sobre el uso o el funcionamiento de su vinoteca, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente a través de nuestra página web. <https://dunavox.com/page/home>

También puede llenar un formulario de registro de servicio y nuestro equipo de atención al cliente se pondrá en contacto con usted en un plazo de 48 horas.

Para ello, seleccione su país en nuestro sitio web, vaya al menú **Servicio** y rellene el formulario.

Disponibilidad de piezas de repuesto: Puede obtener piezas de repuesto originales funcionalmente relevantes de conformidad con el Reglamento (UE) 2019/2019 sobre diseño ecológico de nuestro servicio de atención al cliente durante un período mínimo de 10 años a partir de la fecha en que su aparato se comercializó en el Espacio Económico Europeo. Para tramitar los pedidos de piezas de repuesto, haga lo siguiente:

*Piezas de repuesto disponibles para reparadores profesionales y usuarios finales, al menos las siguientes piezas de repuesto: tiradores de puertas, bisagras de puertas, bandejas y cestas durante un período mínimo de **siete años** y juntas de puertas durante un período mínimo de **10 años**, después de la comercialización de la última unidad del modelo.*

Proceso de pedido:

1. Algunas piezas de repuesto disponibles al público en línea, como manillas de puertas, bisagras, estantes y juntas de puertas, se pueden adquirir a través del sitio web.
Haga clic aquí: [Piezas de repuesto - https://dunavox.com/products/collection/dunavox-spare-parts_28](https://dunavox.com/products/collection/dunavox-spare-parts_28)
2. Las piezas de repuesto que puedan ser necesarias para la reparación se pueden obtener a través de nuestro servicio de atención al cliente. Siga los pasos que se indican a continuación
3. Elija la pieza de repuesto solicitada, por ejemplo, **el sensor de temperatura**.
4. Empiece a escribir un correo electrónico a esta dirección:service@dunavox.com
5. Asunto del correo electrónico: Solicitud de pieza de repuesto
6. Añada el número de modelo al correo electrónico. El número de pieza se puede consultar en el aparato. Todos los refrigeradores de vino Dunavox tienen una etiqueta con el número de modelo/pieza y su número de serie único. Consulte la guía a continuación.



7. Añada su dirección de envío y facturación al correo electrónico.
8. Resumamos la lista de tareas pendientes. Determine qué pieza de repuesto necesita, compruebe el número de modelo de su electrodoméstico, escriba un correo electrónico a service@dunavox.com con el nombre de la pieza de repuesto solicitada, el número de modelo y su dirección de envío y facturación.
9. El equipo de posventa de Dunavox le responderá en un plazo de **2 días laborables**. El equipo de posventa está disponible de lunes a viernes de 09:00 a 16:00.
10. La pieza de repuesto solicitada se enviará en un plazo de **2 días hábiles** una vez se haya completado el pago.
11. Los pedidos de piezas de repuesto se completan en un plazo de **15 días laborables** tras la recepción del pedido.

Reparación: El aparato solo puede ser reparado por un centro de servicio autorizado. Cualquier modificación, alteración o reparación no autorizada dará lugar a la pérdida de la garantía. Si el aparato funciona mal o nota algún funcionamiento irregular, póngase en contacto con su distribuidor o visite nuestro sitio web (<https://dunavox.com/page/home>) para encontrar los datos de contacto del distribuidor autorizado en su país.

Encuentre su distribuidor oficial:

1. Visite nuestro sitio web: <https://dunavox.com/page/home>
2. Haga clic en «Global (inglés)» en la esquina superior derecha de la pantalla y seleccione su país en la lista.



Disponibilidad de documentación de servicio para reparadores profesionales: La documentación de servicio está disponible para las empresas de servicio técnico que la soliciten. Dunavox se reserva el derecho a que el reparador profesional tenga la competencia técnica para reparar aparatos de refrigeración y cumpla con la normativa aplicable a los reparadores de equipos eléctricos en los Estados miembros en los que opera. Referencia a un sistema de registro oficial como reparador profesional, cuando exista dicho sistema en los Estados miembros en cuestión, que deberá aceptarse como prueba del cumplimiento de este punto. Dunavox comprueba la documentación proporcionada y acepta o rechaza la solicitud en un plazo de **5 días laborables**. Una vez finalizado el proceso de autenticación y aprobada la solicitud como empresa de reparación profesional, Dunavox proporciona la documentación solicitada en el plazo de **un día laborable**.

Cómo solicitar la documentación de reparación y servicio como empresa de reparación profesional:

1. Visite el siguiente sitio web para registrarse: [Registro de socios](#)
2. Rellene el formulario de registro
3. El equipo de posventa de Dunavox se pondrá en contacto con el solicitante en un plazo de **2 días hábiles** para iniciar el proceso de autenticación.
4. El equipo de posventa de Dunavox puede solicitar al solicitante pruebas que demuestren que la empresa está autorizada para realizar servicios de reparación profesionales.
5. El equipo de posventa de Dunavox aceptará o rechazará la solicitud en un plazo de **5 días hábiles**.
6. Una vez completado el proceso de autenticación y aceptada la solicitud, el equipo de posventa de Dunavox proporcionará la documentación solicitada en el plazo de **un día hábil**.
7. **Dunavox se reserva el derecho de notificar a la empresa solicitante que el documento solicitado contiene información comercialmente sensible. Por lo tanto, su divulgación o publicación a terceros está estrictamente prohibida y puede dar lugar a acciones legales.**

El importador y propietario de la marca es Dunavox.

Datos de la empresa

Nombre: Dunavox Kft

Sede central: Hungría, 2151 Fót, Fehérkő út 8/b

Sitio web: <https://dunavox.com/page/home>

Contacto: info@dunavox.com