

## USLUGA I POSTPRODAJA VAŽNE INFORMACIJE

### Dunavox hladnjaci za vino usklađeni su s Uredbom o ekodizajnu (EU) 2019/2019

Ako imate bilo kakve pritužbe na korištenje ili funkcionalnost vašeg vinskog hladnjaka, molimo kontaktirajte našu korisničku službu putem naše web stranice. <https://dunavox.com/page/home>

Alternativno, možete ispuniti obrazac za registraciju usluge, a naš tim za korisničku podršku kontaktirat će vas u roku od 48 sati. Za to, molimo odaberite svoju zemlju na našoj web stranici, zatim idite na **izbornik Usluga** i ispunite obrazac.

**Dostupnost rezervnih dijelova:** Možete dobiti funkcionalno relevantne originalne rezervne dijelove u skladu s relevantnom Uredbom o ekodizajnu (EU) 2019/2019 od naše korisničke službe na razdoblje od najmanje 10 godina od datuma plasiranja vašeg uređaja na tržište unutar Europskog gospodarskog prostora. Za narudžbe rezervnih dijelova molimo učinite sljedeće:

*Rezervni dijelovi dostupni profesionalnim serviserima i krajnjim korisnicima barem su sljedeći rezervni dijelovi: kvake na vratima, šarke, ladice i košare najmanje **sedam godina** te brtve vrata najmanje **10 godina**, nakon plasiranja posljednjeg primjerka modela na tržište;*

### Proces naručivanja:

1. Određeni rezervni dijelovi dostupni javnosti online, poput kvaka na vratima, šarki na vratima, polica i brtvi vrata, mogu se kupiti putem web stranice.

**Kliknite ovdje: [Rezervni dijelovi](https://dunavox.com/products/collection/dunavox-spare-parts)** - <https://dunavox.com/products/collection/dunavox-spare-parts> **28**

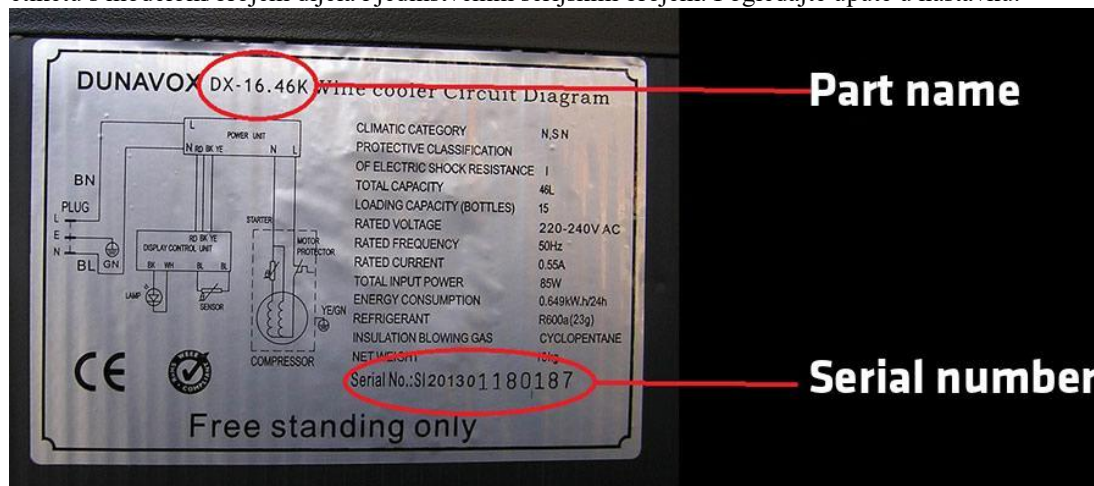
2. Rezervni dijelovi koji bi mogli biti potrebni za popravak mogu se dobiti putem naše korisničke službe. Slijedite korake u nastavku

3. Odaberite željeni rezervni dio, na primjer **senzor temperature**.

4. Počnite pisati e-mail na ovu adresu: [service@dunavox.com](mailto:service@dunavox.com)

5. Predmet e-maila: Zahtjev za rezervni dio

6. Dodajte broj modela u e-mail. Broj dijela može se provjeriti na uređaju. Svi Dunavox vinski hladnjaci imaju etiketu s modelom/brojem dijela i jedinstvenim serijskim brojem. Pogledajte upute u nastavku.



7. Dodajte svoju adresu za dostavu i naplatu u e-mail.

8. Sažmimo popis zadataka. Odredite koji rezervni dio vam treba, provjerite model vašeg uređaja, napišite [service@dunavox.com](mailto:service@dunavox.com) e-mail s traženim imenom rezervnog dijela, brojem modela, adresom za dostavu i naplatu.

9. Postprodajni tim Dunavoxa mora odgovoriti u roku **od 2 radna dana**. Tim za postprodaju dostupan je od ponedjeljka do petka od 09:00 do 16:00.

10. Traženi rezervni dio mora biti poslan u roku **od 2 radna dana** nakon što je uplata završena.

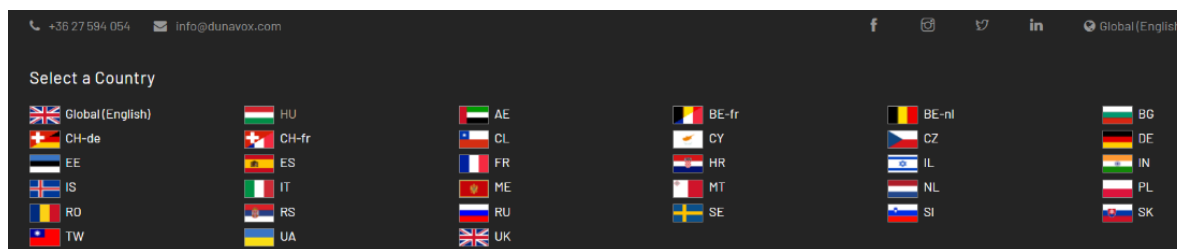
11. Narudžbe za rezervne dijelove dovršavaju se u roku **od 15 radnih dana** nakon primitka narudžbe.

**Popravak:** Uređaj smije popravljati samo ovlaštenu servisni centar. Svaka izmjena, izmjena ili neovlaštenu popravak rezultirat će gubitkom jamstva. Ako uređaj ne radi ispravno ili primijetite nepravilni rad, molimo kontaktirajte svog prodavača ili posjetite našu web stranicu (<https://dunavox.com/page/home>) kako biste pronašli kontakt podatke ovlaštenog prodavača u vašoj zemlji.

### Pronađite svog službenog preprodavača:

1, Posjetite našu web stranicu: <https://dunavox.com/page/home>

2, Kliknite na 'Global (English)' u gornjem desnom kutu ekrana, zatim odaberite svoju zemlju s popisa.



**Dostupnost servisne dokumentacije za profesionalne serviser:** Servisna dokumentacija dostupna je servisnim tvrtkama na zahtjev. Dunavox zadržava pravo da profesionalni serviser ima tehničku stručnost za popravak rashladnih uređaja i pridržava se važećih propisa za popravljaju električne opreme u državama članicama u kojima posluje. Pozivanje na službeni sustav registracije kao profesionalnog popravljaju, ako takav sustav postoji u dotičnim državama članicama, što treba prihvatiti kao dokaz usklađenosti s ovom točkom. Dunavox provjerava zadanu dokumentaciju i prihvaća ili odbija zahtjev u roku **od 5 radnih dana**. Kada je proces autentifikacije završen i podnositelj zahtjeva odobren kao profesionalna tvrtka za popravak, Dunavox dostavlja traženu dokumentaciju u roku **od 1 radnog dana**.

### Kako zatražiti dokumentaciju za popravak i servis kao profesionalna tvrtka za popravak:

1. Posjetite sljedeću web stranicu za prijavu: [Prijava partnera](#)
2. Ispunite obrazac za registraciju
3. Dunavox After-Sales tim kontaktirat će podnositelja zahtjeva u roku **od 2 radna dana** kako bi započeo proces autentifikacije.
4. Tim Dunavox After-Sales može zatražiti dokaz od podnositelja zahtjeva koji dokazuje da je tvrtka ovlaštena za obavljanje profesionalnih popravaka,
5. Dunavox After-Sales tim će prihvatiti ili odbiti zahtjev u roku **od 5 radnih dana**.
6. Nakon što je proces autentifikacije završen i prihvaćen, Dunavox After-Sales tim dostavlja traženu dokumentaciju u roku **od 1 radnog dana**.
7. **Dunavox zadržava pravo obavijestiti podnositelja zahtjeva da traženi dokument sadrži komercijalno osjetljive informacije. Stoga je njegovo otkrivanje ili objava bilo kojoj trećoj strani strogo zabranjena i može dovesti do pravnih postupaka**

Uvoznik i vlasnik brenda je Dunavox

### Podaci o tvrtki

**Ime:** Dunavox Kft

**Sjedište:** Mađarska, 2151 Fót, Fehérkő út 8/b

**Web stranica:** <https://dunavox.com/page/home>

**Kontakt:** [info@dunavox.com](mailto:info@dunavox.com)