DUNAVOX
THE WINE COOLING EXPERT

SERVICE & KUNDENDIENST - WICHTIGE INFORMATIONEN

Dunavox-Weinkühlschränke entsprechen der Ökodesign-Verordnung (EU) 2019/2019.

Sollten Sie Beschwerden hinsichtlich der Nutzung oder Funktionalität Ihres Weinkühlschranks haben, wenden Sie sich bitte über unsere Website an unseren Kundendienst: https://dunavox.com/page/home.

Alternativ können Sie ein Service-Registrierungsformular ausfüllen; unser Kundendienstteam wird sich innerhalb von 48 Stunden mit Ihnen in Verbindung setzen.

Bitte wählen Sie dazu Ihr Land auf unserer Website aus, navigieren Sie zum Menüpunkt **„Service“** und füllen Sie das Formular vollständig aus.

Verfügbarkeit von Ersatzteilen:

Funktionsrelevante Originalersatzteile gemäß der einschlägigen Ökodesign-Verordnung (EU) 2019/2019 können über unseren Kundendienst für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren ab dem Zeitpunkt, zu dem Ihr Gerät im Europäischen Wirtschaftsraum in Verkehr gebracht wurde, bezogen werden.

Für die Bestellung der Ersatzteile gehen Sie bitte wie folgt vor:

Für fachlich kompetente Reparateure und Endnutzer stehen mindestens folgende Ersatzteile zur Verfügung: Türgriffe, Türscharniere, Ablagen und Körbe für einen Mindestzeitraum von sieben Jahren sowie Türdichtungen für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren nach dem Inverkehrbringen des letzten Exemplars des Modells.

Verfügbarkeit von Ersatzteilen:

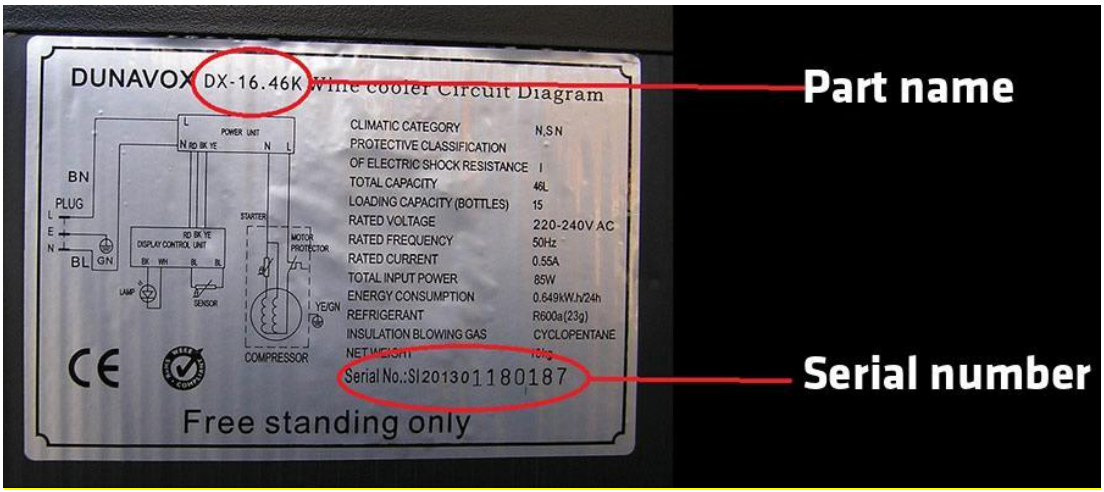
Funktionsrelevante Originalersatzteile können gemäß der einschlägigen Ökodesign-Verordnung für einen Zeitraum von mindestens 10 Jahren ab dem Datum, an dem Ihr Gerät im Europäischen Wirtschaftsraum in Verkehr gebracht wurde, über unseren Kundendienst bezogen werden. Kontaktaufnahme ist jederzeit über unsere Website möglich: https://dunavox.com/page/home.

Bestellverfahren:

1. Wählen Sie das gewünschte Ersatzteil, beispielsweise einen Temperatursensor.
2. Verfassen Sie eine E-Mail an folgende Adresse: service@dunavox.com
3. Betreff der E-Mail: Ersatzteilanfrage
4. Fügen Sie die Modellnummer in die E-Mail ein. Die Teilenummer kann am Gerät selbst überprüft werden. Alle Dunavox-Weinkühlschränke sind mit einem Etikett versehen, das die Modell-/Teilenummer sowie die eindeutige Seriennummer enthält. Eine Anleitung hierzu finden Sie unten.
5. Fügen Sie Ihrer E-Mail Ihre Liefer- und Rechnungsadresse hinzu.
6. Zusammenfassung der Schritte: Bestimmen Sie, welches Ersatzteil Sie benötigen, überprüfen Sie die Modellnummer Ihres Geräts und senden Sie eine E-Mail an service@dunavox.com mit der Bezeichnung des gewünschten Ersatzteils, der Modellnummer sowie Ihrer Liefer- und Rechnungsadresse.
7. Das After-Sales-Team von Dunavox antwortet innerhalb von zwei Werktagen. Das After-Sales-Team ist von Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 16:00 Uhr erreichbar.
8. Das angeforderte Ersatzteil wird innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Zahlung versandt.
9. Ersatzteilbestellungen werden innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Bestellung abgeschlossen.

THE WINE COOLING EXPERT

DUNAVOX
THE WINE COOLING EXPERT



Reparatur:

Das Gerät darf ausschließlich von einem autorisierten Servicepartner instand gesetzt werden. Jede Modifikation, Veränderung oder nicht autorisierte Reparatur führt unweigerlich zum Verlust sämtlicher Garantieansprüche. Sollte das Gerät nicht ordnungsgemäß funktionieren oder Sie Unregelmäßigkeiten im Betrieb feststellen, wenden Sie sich bitte an Ihren Fachhändler oder besuchen Sie unsere Website, um die Kontaktdaten des autorisierten Händlers in Ihrem Land zu finden: https://dunavox.com/page/home.

So finden Sie Ihren offiziellen Händler:

1. Besuchen Sie unsere Website: https://dunavox.com/page/home

2. Klicken Sie oben rechts auf der Seite auf **„Global (English)“** und wählen Sie anschließend Ihr Land aus der Liste.

Verfügbarkeit von Servicedokumentationen für fachlich kompetente Reparateure:

Servicedokumentationen stehen Serviceunternehmen auf Anfrage zur Verfügung. Dunavox behält sich das Recht vor, zu prüfen, ob der fachlich kompetente Reparateur über die technische Befähigung zur Reparatur von Kühlgeräten verfügt und die in den Mitgliedstaaten geltenden Vorschriften für Reparaturbetriebe von Elektrogeräten einhält. Ein Verweis auf ein amtliches Registrierungssystem für fachlich kompetente Reparateure, soweit ein solches in den betreffenden Mitgliedstaaten existiert, wird als Nachweis der Erfüllung dieser Anforderung akzeptiert. Dunavox prüft die eingereichten Unterlagen und akzeptiert oder lehnt den Antrag innerhalb von fünf Arbeitstagen ab. Nach Abschluss des Authentifizierungsverfahrens und Genehmigung des Antragstellers als fachlich kompetentes Reparaturunternehmen stellt Dunavox die angeforderten Unterlagen innerhalb eines Arbeitstags zur Verfügung.

THE WINE COOLING EXPERT

DUNAVOX
THE WINE COOLING EXPERT

Anforderung von Reparatur- und Servicedokumentationen als fachlich kompetentes Reparaturunternehmen:

1. Senden Sie eine E-Mail an folgende Adresse: service@dunavox.com mit den nachstehenden Angaben.
2. Betreff: Anfrage Servicedokumentation für Modell, z. B. XYZ123 (Modellbezeichnung einfügen).
3. Geben Sie Unternehmensdaten an, wie z. B. Firmenname, Standort sowie das zu reparierende Dunavox-Modell.
4. Das After-Sales-Team von Dunavox setzt sich innerhalb von **zwei Werktagen** mit dem anfragenden Unternehmen in Verbindung, um das Authentifizierungsverfahren einzuleiten.
5. Das After-Sales-Team von Dunavox kann vom Antragsteller Nachweise verlangen, die belegen, dass das Unternehmen berechtigt ist, fachgerechte Reparaturdienstleistungen zu erbringen.
6. Das After-Sales-Team von Dunavox entscheidet innerhalb von **fünf Werktagen** über die Annahme oder Ablehnung des Antrags.
7. Nach Abschluss des Authentifizierungsverfahrens und erfolgreicher Genehmigung stellt das After-Sales-Team von Dunavox die angeforderten Unterlagen innerhalb **eines Arbeitstags** zur Verfügung.
8. **Dunavox behält sich das Recht vor, das antragstellende Unternehmen darauf hinzuweisen, dass die angeforderten Unterlagen vertrauliche Geschäftsinformationen enthalten. Daher ist deren Offenlegung oder Weitergabe an Dritte strengstens untersagt und kann rechtliche Schritte nach sich ziehen.**

Service-Dokumentation

Die Service-Dokumentation ist für autorisierte Serviceunternehmen auf Anfrage erhältlich und sollte über unseren Kundendienst angefordert werden.
Bitte kontaktieren Sie uns hierfür unter folgender
E-Mail-Adresse: **service@dunavox.com**.

Importeur und Markeninhaber: Dunavox Kft
Unternehmensdaten:

- Sitz: Ungarn, 2151 Fót, Fehérkő út 8/b
- Website: https://dunavox.com/page/home
- Kontakt: **info@dunavox.com**

THE WINE COOLING EXPERT

DUNAVOX
THE WINE COOLING EXPERT

Für die Durchführung einer Reparatur können die folgenden Servicewerkzeuge erforderlich sein:

1. Zange
2. Kreuzschlitzschraubendreher
3. Schutzbrille
4. Multimeter
5. Stromzange (5A)
6. Verstellbarer Schraubenschlüssel
7. Elektrischer Lötkolben
8. Abisolierzange
9. Dichtzange
10. Schutzhandschuhe
11. Vakuumpumpe
12. Lötgerät
13. Manometer/Kältemittelmesser

Preparation before maintenance:

• Tools

1. Pliers 2. Phillips screwdriver 3. Protective glasses 4. Multimeter 5.Clamp Meter (5A)

6. Adjustable wrench 7. Electric soldering iron 8. Wire strippers 9.Sealing pliers 10. Protective gloves

• Equipment

1. Vacuum pump 2. Brazing equipment 3. Pressure gauge/refrigerant meter

THE WINE COOLING EXPERT