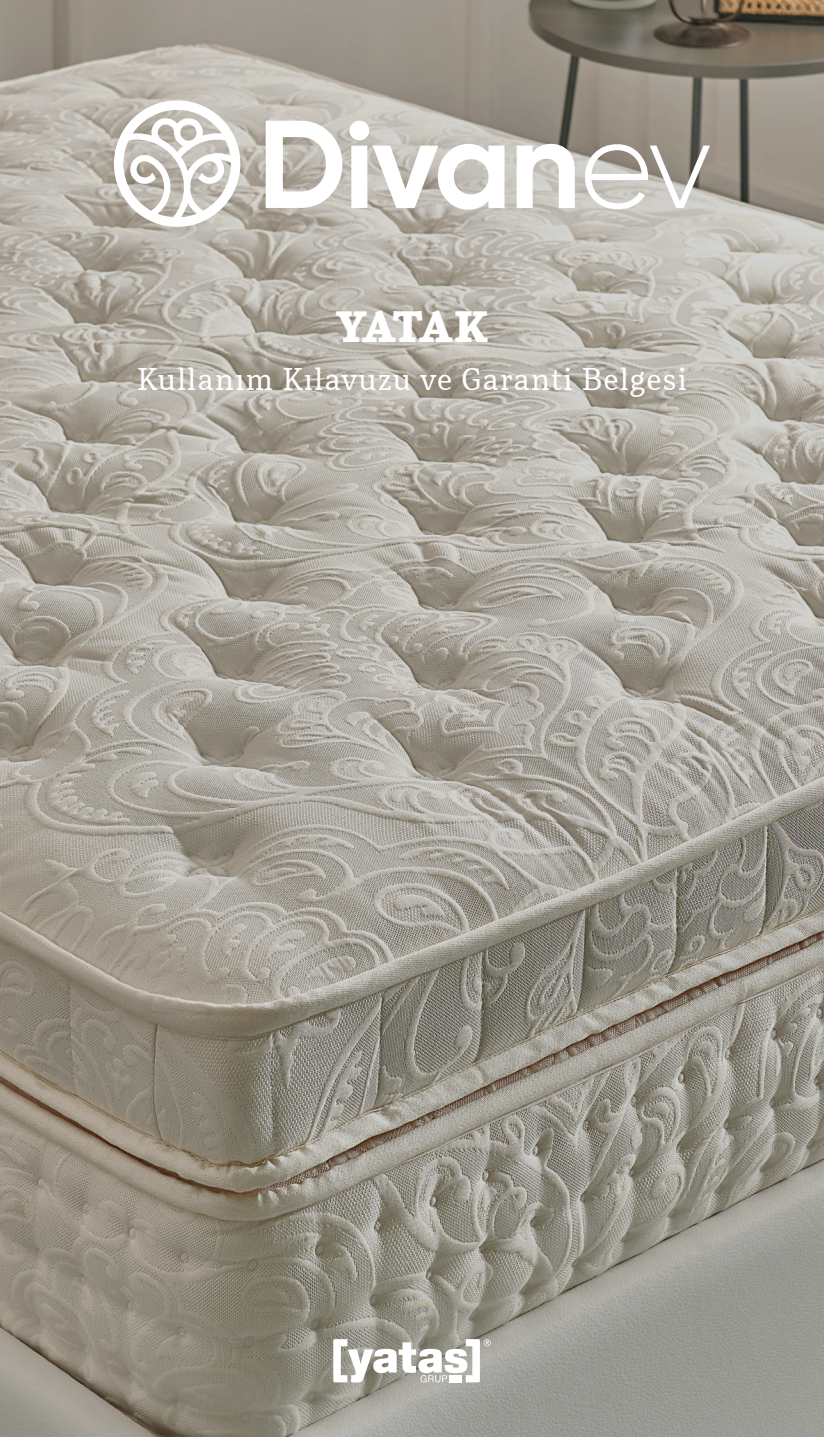
Divanev

YATAK

Kullanım Kılavuzu ve Garanti Belgesi



[yataş] GRUP

Değerli Müşterimiz;

Divanev'i seçtiğiniz için teşekkür ederiz.

Seçtiğiniz ürün, mobilya sektöründe lider markalardan biri olan Yataş Grup'un tecrübeleri ve doğaya saygılı tesislerinde, çevreye karşı gösterdiği özveriyle üretildi.

Tüm kalite kontrol aşamalarından büyük özenle geçti ve beğeninize sunuldu.

Yeni ürününüzü uzun yıllar keyifle ve memnuniyetle kullanabilmeniz için, kılavuzu dikkatle okumanızı ve bir başvuru kaynağı olarak saklamanızı rica ederiz.

Mutluluk ve sağlıkla kullanın!

Divanev

İÇİNDEKİLER

1.	**Genel Bilgiler**	4
1.1	Tanıtım	4
1.2.	Kullanım Kılavuzu ve Garanti Belgesi Amacı	4
1.3	Üretici Bilgileri	4
2.	**Kullanım Kılavuzu**	5
2.1.	Ürünle İlgili Teknik Bilgiler	5
2.2.	Ürünün Kullanım Şartları ve Uyarılar	5
3.	**Bakım**	7
3.1.	Temizlik ve Periyodik Bakımlar	7
4.	**Garanti Şartları**	8
4.1.	Garanti Süresi	8
4.2.	Garanti Kapsamı	8
4.3.	Yasal Şartlar	8
5.	**Güvenlik Şartları**	10
5.1.	Montaj Öncesi Güvenlik Şartları	10
5.2.	Ürün Taşınması ile İlgili Özel Bilgiler	10
5.3.	Ürünün Ambalajdan Çıkartılması	11
5.4.	Ambalaj Atıklarının Yok Edilmesi	11
5.5.	Ürünün Muhafaza Edilmesi ve Korunması	11
5.6.	Yalnızca Yetkili Personel Tarafından Yapılması Gerekenler	11
6.	**Dikkat Edilmesi Gereken Konular**	12
6.1.	Kurulum, Montaj Esnasında	12
6.2.	Kullanım Esnasında	12
7.	**Müşteri Hizmetleri**	14
7.1.	Müşteri Hizmetleri Politikası	14
7.2.	Şikâyet Hatları	14
8.	**Dil Seçenekleri**	
8.1.	Türkçe	1
8.2.	İngilizce	16

1. GENEL BİLGİLER

1.1. TANITIM

Kuruluşundan bu yana her geçen gün gelişen teknolojisi ve artan kalitesiyle bir dünya markası olma yolunda emin adımlarla ilerleyen Yataş Grup Ailesi olarak sizi de aramızda görmekten mutluluk duyuyoruz.

Artık siz de bir Yataş Grup müşterisi olarak rahatlık ve kalite, sağlamlık ve şıklık, ulaşılabilirlik ve tasarım kriterlerinin tamamını karşılayan Yataş Grup'un yıllara dayanan deneyiminden yaşamınızın her anında faydalanacaksınız.

1.2. KULLANIM KILAVUZUNUN AMACI

Elinizde bulunan kılavuz satın aldığınız ürünlerle ilgili teknik bilgileri, kullanım şartlarını ve temizlik-bakım önerilerini içermektedir. Ayrıca ürününüzün garanti süreci ve nasıl servis hizmeti alabileceğiniz konusunda kılavuzluk edecektir. Bu kılavuzu okumanızı tavsiye ederiz. Kullanım ve bakım şartlarına uymadığınız ve bu nedenle ürün ile ilgili bir sorun yaşadığınızda ücretsiz servis hizmeti ve değişim haklarından mahrum kalabilirsiniz.

1.3. ÜRETİCİ BİLGİLERİ

Üretici veya İthalatçı Firmanın:

Ünvanı : Yataş Yatak ve Yorgan San. Tic. A.Ş.
Adresi : Organize Sanayi Bölgesi, 18. Cadde, No: 6, Kayseri / TÜRKİYE
Telefonu : (0352) 321 24 00
Faks : (0352) 321 20 97
E-posta : yatas@yatas.com.tr

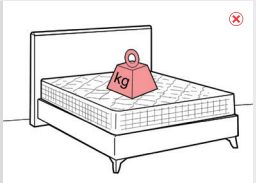
2. KULLANIM KILAVUZU

2.1. ÜRÜNLE İLGİLİ TEKNİK BİLGİLER

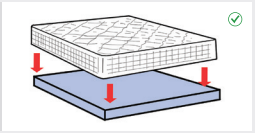
- Yatağınızda kullanılan tüm malzemelerin uluslararası standartlara uygunluğu test edilmektedir.
- Yaylı yataklarda kullanılan yaylar, çökmelere ve kırılmalara karşı dayanıklı tellerden üretilmektedir.
- Yatağınızda kullanılan elyaf vatkalar yüksek dayanımlı, geri dönüştürülmemiş liflerden üretilmektedir.
- Konfor ve destek süngerleri uzun yıllar boyunca ilk günkü yüksek esnekliğini koruyan hammaddelerden üretilmektedir.
- Yatağınız size sunulmadan önce yüksek mühendislik çalışmaları ile tasarlanmaktadır. Farklı vücut tipleri karşısında omurgayı ve vücudu destekleme seviyeleri, basınç dağıtma özellikleri test edilmektedir. Yatağınız uluslararası yorma, yaşlandırma vb. dayanıklılık testlerinden üstün performansla geçmiştir.

2.2. ÜRÜNÜN KULLANIM ŞARTLARI VE UYARILAR

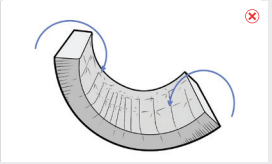
- Yatağınızı kullanım kılavuzunda belirtilen koşullarda kullanınız.
- Yatak üzerinde bulunan etiketleri, teknik servis hizmetlerinden yararlanabilmek için yatakla birlikte muhafaza ediniz.
- Özellikle örme kumaşlarda kullanılan kumaşın yapısından dolayı tüylenme ve boncuklanma görülmesi doğaldır.
- Yatağınızın normal kullanımı halinde vücudunuza uyum sağladığını, yatak yüzeyindeki vücut imzanızdan fark edebilirsiniz. Yatak yüzeyindeki vücut imzası, kaliteli yataklarda görülen sağlıklı bir uyku geçirmeniz için gereken normal bir durumdur.
- Karkasta deformelere neden olmamak için, yatağın üzerine ağır yük koymayınız ve yatak şeklinin olduğu gibi korunmasına özen gösteriniz. Yatağın taşınması gereken durumlarda, yüzey yıpranmalarına karşı ambalaj kullanınız. Taşıma sırasında yatağın yatay konumda tutulmasına dikkat ediniz.



- Yatağınızı mutlaka düz ve sert bir zemini olan ürünlerle kullanınız.

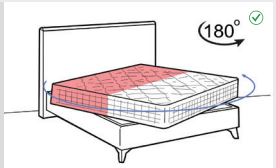


- Taşıma durumunda yatağınızı bükmeyiniz, katlamayınız. Kapı köşelerine sürtmeden ve ucu sivri olan eşyalardan uzak tutarak taşıyınız. Aksi takdirde yay karkasında deformasyonlar meydana gelecektir.



- Eğer yatağınızda vücudunuzun şeklinde bir miktar çökme fark ederseniz endişelenmeyiniz. Bu durum yatağınızın vücudunuza uyum sağladığını göstermektedir.
- Kullanım kılavuzuna uyulması şartıyla, en +/- 2 cm, boy +/-3 cm ölçü tolerans sınırları dışındaki değerlere sahip yataklar garanti kapsamındadır.
- Kullanım kılavuzunda önerildiği şekilde kullanılmış ise yatağın pedinde %5'in üzerinde olan ped oturmaları garanti kapsamındadır.
- Yatak üzerinde ütü yapmayın.
- Terleme ile oluşan nemlenmeleri gidermek için yatağınızı belli aralıklarla havalandırınız. (Özellikle nemli bölgelerde yaşayan ve sünger yatak kullanan tüketicilerimizin bu işlemi sık aralıklarla yapması tavsiye edilir.)

- Yatağınızı ambalajından çıkardıktan sonra bir müddet havalandırınız. Yeni ürün kokusu yaklaşık 10 gün içinde kaybolacaktır.
- Çift taraflı kullanıma sahip yataklarda ürünün özelliğine veya vücut yapınıza uygun sert ya da yumuşak tarafı kullanınız.
- Yazlık-kışlık özelliği bulunmayan çift taraflı yataklar belli periyotlarda ters-düz yapılmalıdır.
- Yatağın yazın yazlık, kışın kışlık tarafını kullanınınız.
- Kullanmaya başladıktan sonraki ilk üç ay boyunca yatağınızı, iki haftalık aralıklarla, ayakucu başucuna gelecek şekilde 180 derece döndürünüz.



3. BAKIM

3.1. TEMİZLİK VE PERİYODİK BAKIMLAR

- Kılıflı yatakların kılıflarını üzerlerindeki yıkama talimatlarına göre yıkayınız.
- Yıkanabilir kılıflı yataklarda kılıfı takmadan önce kılıfın tamamen kuruduğunda emin olunuz.
- Yıkanabilir kılıfı bulunmayan yatakların temizliğini ılık, sabunlu su ile silerek yapınız. Yatağınızı aşırı ıslak bez ile ıslatmayınız. Yatak temizliği için kimyevi maddeler ve ağartıcı malzemeler kullanmayınız.
- Yatağın ömrünü uzatmak için rotasyon işlemlerini uygulayınız. Rotasyon işlemleri ağırlığın yatak yüzeyine dengeli dağılmasını sağlar. Bu sayede hem siz yatağınızdan maksimum faydayı elde edersiniz hem yatağınız daha uzun ömürlü olur.
- Yatağınızı ıslak bezle sürekli silmekten kaçının.
- Çamaşır suyu gibi ağartıcı deterjanlar kullanmayın.

4. GARANTİ ŞARTLARI

4.1. GARANTİ SÜRESİ

- Yataş ürünleri tüm parçalarıyla birlikte 2 yıl süre ile garanti kapsamındadır.
- Yataklarda ücretsiz ekstra garanti uygulanır. Dolgu malzemeleri 4 yıl, yay aksamı 10 yıl garantilidir. Bu garanti ücretsiz uzatılmış garantidir.
- Garanti süresi ürünün müşteriye sorunsuz teslim edildiği tarihte başlar. Garanti başlangıç tarihi size teslim edilen garanti belgelerinde yer almaktadır. Garanti belgesinin size onaylı olarak teslim edildiğinden lütfen emin olunuz.
- Garanti kapsamında değiştirilen ürün ve yedek parçanın garanti süresi, satılan ürünün garanti süresi ile sınırlıdır.

4.2. GARANTİ KAPSAMI

- Ürünler garanti süresi içinde üretim, kurulum, taşıma hataları sebebiyle onarılması gerektiğinde, tüm işlemler yetkili servisler ya da bayiler tarafından ücretsiz gerçekleştirilir. Kullanım hatası olması durumunda ücretsiz işlem yapılmaz.
- Garanti kapsamı dışında kalan servis hizmetleri için yapacağınız ödemeler karşılığında lütfen fatura alınız.
- Garanti kapsamında ücretsiz işlem yapılabilmesi için ürünün garanti belgesi ya da faturası yetkili servise ibraz edilmelidir.
- Garanti belgesinin onaylı olarak tüketiciye verilmesini temin etmek ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğini ispat etmekle satıcı, bayi veya acenteler sorumludur.

4.3. YASAL ŞARTLAR

- Malın bütün parçaları dahil olmak üzere tamamı garanti kapsamındadır.
- Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 11'inci maddesinde yer alan;

  > Sözleşmeden dönme,

  > Satış bedelinden indirim isteme,

  > Ücretsiz onarılmasını isteme,

  > Satılan malın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme haklarından birini kullanabilir.

- Tüketicinin bu haklardan ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Tüketici, ücretsiz onarım hakkını üreticiye veya ithalatçıya karşı da kullanabilir.
- Satıcı, üretici ve ithalatçı tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur.
- Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;

  > Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,

  > Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,

  > Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi durumunda; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre malın tamir süresi 20 iş gününü geçemez. Bu süre, garanti süresi içinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirimi tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar.
- Malın arızasının 10 iş günü içinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanıncaya kadar benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır. Malın garanti süresi içinde arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.
- Malın kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanılmasından kaynaklanan arızalar garanti kapsamı dışındadır.
- Tüketici, garantiden doğan haklarının kullanılması ile ilgili olarak çıkabilecek uyuşmazlıklarda yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyeti'ne veya Tüketici Mahkemesi'ne başvurabilir.
- Satıcı tarafından bu garanti belgesinin verilmemesi durumunda, tüketici Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'ne başvurabilir.

5. GÜVENLİK ŞARTLARI

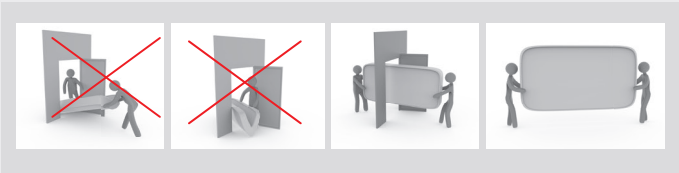
5.1. MONTAJ ÖNCESİ GÜVENLİK ŞARTLARI

- Ürünlerin taşıma talimatlarına uygun ve sağlam olarak sevki sağlanır.
- Araçtan ürünler taşıma kurallarına uygun olarak montaj yerine taşınır.
- Taşıma sırasında ürünlerin hasar görmesini engelleyecek tedbirler alınır.
- Tüm ürünlerin en hassas noktasının köşeleri olduğu unutulmamalı ve taşıma, yükleme, boşaltma esnasında ürünler kesinlikle köşeleri üzerine konmamalıdır.

- Ürünlerin taşınması esnasında müşteriye ait eşyaların hasar görmesini önlemek için gerekli tedbirler alınır.
- Ürünlerin hasar görmemesi için ambalajlar montaj yerinde açılır.

5.2. ÜRÜN TAŞINMASI İLE İLGİLİ ÖZEL BİLGİLER

- Yatağın taşınması gereken durumlarda yüzey yıpranmalarına karşı varsa yatağın kılıfını kullanınız. Kılıfın olmadığı durumlarda tekrar ambalaj naylonu ile ambalajlayınız.
- Ürün yüksek gramajlı balonlu ambalaj ile paketlenerek ambalajlanmalı, açık kalan ambalaj ağzı bantlanmalıdır.
- Yatağın yerini değiştirirken sürükleme yöntemine başvurmayınız. Bu yöntem yatağın kumaşının zedelenmesine ve lekelenmesine yol açabilir.
- Yatağın taşıma işlemi yatay konumda en az 2 kişi tarafından yapılmalıdır. Yatağın taşıma işlemi yerle temas ettirmeden ve sürüklenmeden yapılmalıdır.



5.3. ÜRÜNÜN AMBALAJDAN ÇIKARTILMASI

- Ürünün ambalajını açmak için ürüne zarar vereceğinden kesici, delici alet kullanmayınız.
- Ürünün ambalajından çıkarırken herhangi bir cisme çarparak hasar görmemesine dikkat ediniz.
- Ürünün ambalaj veya paketleri makas, bıçak vb. kesici aletler ile açılmamalıdır. Bu tür ürünler emniyetli maket bıçağı ile açılabilir.
- Ürünün naylonu bantlı olan kısımlarından (bant sökülerek), naylon dikiş yerlerinden dikkatlice yırtılarak veya emniyetli maket bıçağı ile açılmalıdır.

5.4. AMBALAJ ATIKLARININ YOK EDİLMESİ

- Geri kazanılan her madde, tabiatımız ve millî servetimiz için vazgeçilmez bir kaynaktır.
- Ürüne ait ambalaj atıkları görevli montör tarafından sosyal sorumluluk kapsamında toplanmakta ve yasal şartlara uygun olarak bertaraf edilmektedir.
- Müşteri talebi doğrultusunda ambalaj atıkları yerinde bırakılabilir. Bu ambalaj malzemelerinin yeniden değerlendirilmesine katkıda bulunmak istiyorsanız çevreci kuruluşlardan veya bulunduğunuz belediyelerden bilgi alabilirsiniz.

5.5. ÜRÜNÜN MUHAFAZA EDİLMESİ VE KORUNMASI

- Yatağın depolanması gerektiği durumlarda yatay olarak saklanması gerekir.
- Ürünü kullanmadan saklayacak iseniz nemli olmayan, temiz bir ortamda ve direkt güneş ışığına maruz kalmayacak şekilde muhafaza ediniz. Yatay olarak istiflenen yatak üzerine herhangi bir ağırlık konmaması gerekir.
- Ürünü kullanacak iseniz madde 6.2 geçerlidir.

5.6. YALNIZCA YETKİLİ PERSONEL TARAFINDAN YAPILMASI GEREKENLER

- Taşınma ve yer değişikliği yapılacağında ürünler montajlı ise demonte hale getirilerek taşınması ve ikame yerde kurulması hususunda yetkili servisten hizmet alınmalıdır.
- Montaj işlemleri lojistik birimi ve yetkili servis tarafından yapılmalıdır.
- Kullanıma bağlı zamanla oluşabilecek, basit onarım ve detay ayarlar için yetkili servisten hizmet alınmalıdır.

6.DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KONULAR

6.1. KURULUM, MONTAJ ESNASINDA

- Montaj işlemleri lojistik birimi ve yetkili servis tarafından yapılmalıdır.
- Ürünün içinde bulunan montaj talimatları dikkate alınmalıdır.
- Parçaların eksiksiz ve hasarsız kurulduğundan emin olunuz.
- Yatağınızın yapımında kullanılan malzemeler rahatlığınızı sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.
- Ürün teslimatlarında kumaşlara kirli el ile dokunup koltuk kumaşları, cam ve benzeri yüzeyler kesinlikle kirletilmemelidir. Hijyen amacıyla eller yıkanır veya temizleme kiti (ıslak mendil, havlu vb.) ile temizlik sağlanır.

6.2. KULLANIM ESNASINDA

- Yatağınızın yapımında kullanılan malzemeler rahatlığınızı sağlayacak şekilde tasarlanmıştır. Kullanmaya başladıktan sonraki ilk 3 ay boyunca yatağınızı, iki haftalık aralıklarla ayakucu başucuna gelecek şekilde 180 derece döndürünüz. Yatağın üzerindeki etiketlerde belirtildiği şekilde yazın yazlık, kışın kışlık yüzünü kullanınız. Çift taraflı kullanıma sahip yataklarda ürünün özelliğine veya vücut yapınıza uygun sert ya da yumuşak tarafı kullanınız.
- Yatak üzerinde zıplamayınız; düşüp yaralanmalara sebebiyet verebilir.
- Yatak üzerinden yüksek yerlere uzanmayınız; yatağınızda deformasyonlara sebep olabilir.
- Yatağınızda oluşabilecek yay çıkması durumunda yetkili servisi çağırınız.
- Yatağınızı kullanım kılavuzunda belirtilen koşullarda kullanınız.
- Yatağınızı kesinlikle, boyutlarından küçük bir somya veya kasa ile kullanmayınız. Öncelikle Yataş'ın yataklarının boyutlarına uyacak şekilde üretilen Yataş bazalarını tercih ediniz.
- Yaylı yatağınızı yaylı veya aralıklı somya üzerine değil, sert ve düz bir zemine yerleştiriniz.
- Sert zemin ile yatağınız arasına yün yatak ve yorgan gibi yumuşak malzemeler koymayınız.
- Karkasta deformasyonlara sebep olmamak için yatağın üzerine ağır yük koymayınız ve yatak şeklinin olduğu gibi korunmasına özen gösteriniz.
- Sunta veya duralit gibi bir zemin kullanıyorsanız zeminde belli aralıklarla delikler açarak, yatağın alt kısmının da hava almasını sağlayınız.
- Yatağın üzerinde alez kullanmak yatağın toz ve mite tutmasını azaltacağı gibi, uzun süre temiz ve yeni kalmasını sağlar.
- Terleme ile oluşan nemlenmeleri gidermek için yatağınızı belli aralıklarla havalandırınız. Özellikle nemli bölgelerde yaşayan ve süngerli yatak kullanan müşterilerimizin bu işlemi sık aralıklarla yapması tavsiye edilir.
- Yıkanabilir kılıflı yataklarda kılıfı takmadan önce kılıfın tamamen kuruduğunda emin olunuz.
- Yatağınızı ambalajından çıkardıktan sonra bir müddet havalandırınız, yeni ürün kokusu 10 gün içinde kaybolacaktır.
- Özellikle örme kumaşlarda kullanılan kumaşın yapısından dolayı tüylenme ve boncuklanma görülmesi doğaldır.
- Yatağınızın normal kullanım halinde vücudunuza uyum sağladığını yatak yüzeyindeki vücut imzanızdan fark edebilirsiniz. Yatak üzerindeki vücut imzası kaliteli yataklarda görülen sağlıklı bir uyku geçirmeniz için gereken normal bir durumdur.
- Eğer yatağınızda vücudunuz şeklinde bir miktar çökme fark ederseniz endişelenmeyiniz, bu durum yatağınızın vücudunuza uyum sağladığını göstermektedir.
- Kullanım kılavuzuna uyulması şartıyla en +/-2 cm, boy +/- 3 cm ölçü tolerans sınırları dışındaki değerlere sahip yataklar garanti kapsamındadır.
- Kullanım kılavuzunda önerildiği şekilde kullanılmış ise yatağın pedinde %5'in üzerinde olan ped oturmaları garanti kapsamındadır.
- Yatağınızın direkt olarak güneş ışığına maruz kalmadığından emin olunuz.
- Ütü, elektrikli soba, sigara gibi yanıcı ve yakıcı her şeyi yatağınızdan uzak tutunuz.
- Yatağınızı halı yıkama vb. vakumlu, ıslak temizleme makineleri ile temizlemeyiniz.

7. MÜŞTERİ HİZMETLERİ

7.1. MÜŞTERİ HİZMETLERİ POLİTİKASI

Müşterilerimizin talep, öneri ve geri bildirimlerini hızlıca değerlendirerek müşteri memnuniyetini sağlamak temel amacımızdır.

Hız, Kalite ve Ulaşılabilirlik ilkelerini benimsediğimiz Müşteri İlişkileri Politikamız doğrultusunda;

- Müşterilerimizin bize en kolay ve hızlıca ulaşabileceği kanalları sürekli araştırır, geliştiririz. Müşterilerimizle sık sık iletişimde olmayı amaçlar, bize geri bildirim bırakmaları için teşvik ederiz.
- Bize ulaşan tüm şikâyetleri gelişimimiz için bir fırsat olarak değerlendirir, yasal mevzuat ve şirket prosedürleri çerçevesinde ele alıp hızlıca sonuçlandırırız.
- Markamızın gelişimine katkı sağlayan tüm önerileri ilgili birimlerimizle paylaşır, müşterilerimizin süreçlere olan katkılarını artırmaya odaklanırız.
- Çalışanlarımızın, iş ortaklarımızın ve paydaşlarımızın, müşteri memnuniyetini artırma yönündeki katılımcılığını, paylaşımcılığını destekler, yeni fikirler geliştirebilecekleri ortamlar sağlarız.

7.2. ŞİKAYET HATLARI

Müşteri İletişim Merkezi: 0850 850 0 987

E-mail: musterihizmetleri@yatas.com.tr

Web: www.divanev.com.tr

SATIN ALINAN ÜRÜNÜN

Cinsi: .....

Markası: .....

Modeli: .....

Garanti Süresi: 2 yıl

Azami Tamir Süresi: 20 iş günü

Bandrol ve Seri No: .....

ÜRETİCİ VEYA İTHALATÇI FİRMANIN:

Ünvanı: Yataş Yatak ve Yorgan San. Tic. A.Ş.

Adresi: Organize Sanayi Bölgesi, 18. Cadde, No:6, Kayseri / TÜRKİYE

Telefonu: (0352) 321 24 00

Faks: (0352) 321 20 97

E-posta : yatas@yatas.com.tr

Yetkilinin İmzası:

Firmanın Kaşesi:

[yataş] GRUP
YATAK VE YORGAN SAN. TİC. A.Ş.
Cumhuriyet Mah. Kartal Cad. No: 31 Yakacık
Tel: (0216) 309 [illegible] Kartal / İSTANBUL
Gevşek Nesiye V.D. 346 001 7183

SATICI FİRMANIN:

Ünvanı: .....

Adresi: .....

Telefonu: .....

Faks: .....

E-posta: .....

Fatura Tarih ve Sayısı: .....

Teslim Tarihi ve Yeri: .....

.....

.....

Yetkilinin İmzası:

Firmanın Kaşesi:

Bu belgenin kullanılmasına; 6502 sayılı Tüketici Korunması Hakkında Kanun ve bu kanuna dayanılarak yürürlüğe konulan Garanti Belgesi Uygulama Esasları'na dair yönetmelik uyarınca T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından verilmiştir.

Garanti Belgesi ile ilgili çıkabilecek sorunlar için YATAŞ A.Ş.'nin yukarıda belirttiği prosedürlerin takip edilmesinden sonra çözümlenememesi halinde T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'ne başvurulabilir.

Dear Customer,

We would like to thank you for choosing **Divan**ev.

The product you have selected was produced at the eco-friendly facilities of Yataş Group, one of the market leaders in furniture and with Yataş's commitment to the protection of the our environment.

It passed all quality control stages with great care and was presented to your liking.

So that you can enjoy your new product for many years, please read the manual carefully and keep it for reference.

Enjoy it in health!

Divanev

CONTENTS

1.	**General Information**	20
1.1	Introduction	20
1.2	User Manual and Warranty Certificate	20
1.3	Manufacturer Info	20
2.	**User Manual**	21
2.1.	Product Specifications	21
2.2.	Product Terms Of Use And Warnings	21
3.	**Maintenance**	23
3.1.	Cleaning and Periodical Maintenances	23
4.	**Terms Of Warranty**	24
4.1.	Warranty Period	24
4.2.	Scope of Warranty	24
4.3.	Regulatory Requirements	24
5.	**Safety Conditions**	26
5.1.	Safety Conditions Before The Installation	26
5.2.	Special Info on Transport of The Product	26
5.3.	Unpacking The Product	27
5.4.	Disposal of the Packaging Waste	27
5.5.	Storage and Protection of The Product	27
5.6.	Work to Be Done By Authorized Personnel Only	27
6.	**Important Considerations**	28
6.1.	During Installation	28
6.2.	During Use	28
7.	**Customer Services**	30
7.1.	Customer Services Policy	30
7.2.	Customer Complaint	30
8.	**Language Options**	
8.1.	Turkish	1
8.2.	English	16

1.GENERAL INFORMATION

1.1. INTRODUCTION

Taking firm steps towards becoming a global brand with its developing technology and increasing quality since its foundation, we are pleased to see you among us as a member of Yataş Group family.

As a Yataş Group customer, you are now going to benefit from the many years of experience of Yataş Group, which meets all of the criteria regarding comfort, quality, durability, style, serviceability and design.

1.2. USER MANUAL AND WARRANTY CERTIFICATE

This manual contains the technical information, the terms of use and recommendations on cleaning and maintenance of the products you have purchased. It will also guide you about the warranty and service process of your product. We recommend that you read this manual. If you do not comply with the terms of use and maintenance, and therefore experience a problem with the product, you might forfeit your rights of free of charge servicing and exchanging the product.

1.3. MANUFACTURER INFORMATION

Manufacturer's or Importer's:

Title : Yataş Yatak ve Yorgan San. Tic. A.Ş.
Address : Organize Sanayi Bölgesi, 18. Cadde, No: 6, Kayseri / TÜRKİYE
Telephone : (0352) 321 24 00
Fax : (0352) 321 20 97
E-mail : yatas@yatas.com.tr

2.USER MANUAL

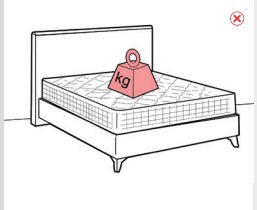
2.1. PRODUCT SPECIFICATIONS

- All materials used in your mattress are being tested for compliance with international standards.
- Springs used in spring mattresses are made of wires that are resistant to collapses and breakages.
- Fiber paddings used in your mattress are manufactured from highly durable virgin fibres.
- The comfort and support foams are produced from raw materials that preserve their high flexibility like the first day over many years.
- Your mattress is being designed via high-engineering work before they are being launched. Its properties such as spine and body support levels for different types of body and distribution of pressure are being tested. Your mattress have passed international tests of fatigue, accelerated ageing and durability with outstanding performances.

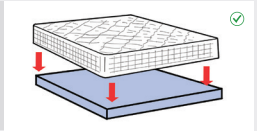
2.2. PRODUCT TERMS OF USE AND WARNING

- Use your mattress in compliance with the conditions specified in the instruction manual.
- Keep the labels on the mattress so you can benefit from technical service.

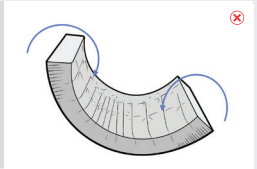
- To avoid deformations in the framework, do not place heavy goods on the mattress and take care to preserve the mattress shape like the first day. When you need to transport the mattress, use packaging material to prevent surface damage. Make sure that the mattress is held horizontally during transport.



- Always use your mattress on flat and hard surfaces.



- Do not twist or fold the mattress during transport. Move it by avoiding contact to door corners and by keeping it away from any sharply pointed objects. Otherwise, deformations may occur in the spring framework.

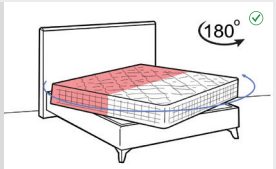


- It is natural to see fuzz ball-formation and pilling due to the structure of the fabric used especially in knitted fabrics.
- Your body signature on the mattress surface will tell you that your mattress adapts to your body if your mattress is in normal use. The body signature on the mattress surface is a normal case in quality mattresses and essential so that you can experience healthy sleep.
- Don't worry if you notice a slight slump in your mattress in the shape of your body. This shows that your mattress is adapting to your body.
- Mattresses with values outside the tolerance range of width +/- 2 cm, height +/- 3 cm are being covered by the warranty provided that instructions in the user's manual are being followed.
- If the mattress is used as recommended in the user manual, paddings in the pad of the mattress over 5% are also covered by the warranty.
- Do not iron on your mattress.
- Ventilate your mattress regularly to remove any moisture derived from perspiration.

(It is recommended that our consumers who live in humid regions and who use foam mattresses do this operation frequently.)

- Ventilate the mattress for a while after unpacking. The the new product smell will disappear in about 10 days.
- For mattresses with double-sided use, use the firm or soft side of the product what suits your body the most.
- Use the summer side of the mattress in summer and the winter side in winter.
- Double-sided beds which do not have summer-winter feature should be made upside-down in certain periods.

- During the first three months of use, rotate the mattress by 180 degrees at two-week intervals so that the head of the mattress becomes the foot of it.



3.MAINTENANCE

3.1. CLEANING AND PERIODICAL MAINTENANCE

- Wash the covers of the mattresses according to the washing instructions on them.
- Make sure the washable cover is completely dry before attaching it back to the mattress.
- Clean your mattress that does not have washable cover by wiping it with warm soapy water. Do not soak your mattress with an excessively wet cloth. Do not use chemical and bleaching agents for cleaning.
- Perform rotation to extend the lifespan of your mattress. Rotations allow the weight to be distributed evenly on the mattress surface. In this way, you get the maximum benefit from your mattress and your mattress will last longer.
- Avoid continuously wiping your mattress with a wet cloth.
- Do not use bleach.

4. TERMS OF WARRANTY

4.1. WARRANTY PERIOD

- Yataş products and all related components are under warranty for 2 years.
- Mattresses are subject to free of charge extra guarantee. Filling material has a 4-year, spring assembly has a 10-year warranty. This warranty is a free of charge extended warranty.
- The warranty period starts on the date the product is delivered to the customer with no problems. The warranty start date is provided in the warranty documents delivered to you. Please make sure that the warranty certificate is delivered to you confirmedly.
- The warranty period of the replacement product and spare parts is limited to the warranty period of the product sold.

4.2. SCOPE OF WARRANTY

- When the products need to be repaired due to production, installation and transportation errors during the warranty period, all transactions are carried out free of charge by authorized services or dealers. If there is a user error, transactions will be carried out not free of charge.
- Please make sure to get invoices for your payments for servicing out of warranty.
- The warranty certificate or invoice of the product must be delivered to the authorized service.
- Vendors, dealers or agencies are responsible for ensuring that the warranty certificate has been delivered confirmedly to the consumer and proving that this obligation has been met.

4.3. REGULATORY REQUIREMENTS

- All parts, including all components of the good, are covered by the warranty.
- In case the goods are found to be defective, the consumer may use one of the following rights in the article 11 of the Law on the Protection of Consumers No. 6502:

  > Right of withdrawal from the contract,

  > Asking for discount on the amount of purchase,

  > Request for free repair,

  > Request for the replacement of the good with a defect-free fungible one.

- In case the consumer chooses the right of free repair from these rights; the Seller is obliged to repair the good or get it repaired without any charge under the name of labour cost, changed part price or any other name. The Consumer may also use the right of free repair against the manufacturer or importer.
- The Seller, Manufacturer and Importer are conjointly responsible for the consumer to use this right.
- In case the consumer uses the right of free repair;

  > When the good fails again within the warranty period,

  > When the maximum time for the repair process has been exceeded,

  > When it has been determined by authorized service branch, seller, manufacturer or importer with a report, that the good is beyond repair, the consumer can request from the seller a refund, price reduction in the same amount of the defect or the replacement of the good with a defect-free fungible one. The seller cannot refuse the consumer's request. If this request is not fulfilled, the seller, the manufacturer and the importer shall be conjointly liable.

- According to the Law on Protection of Consumers No. 6502, the repair period of any good cannot exceed 20 working days. This period starts on the date of notification of the defect to the authorized service branch or the seller when within the warranty period and on the delivery date of the good to the authorized service branch when beyond the warranty period.
- If the problem cannot be remedied within 10 working days, the manufacturer or importer has to allocate another good with similar characteristics to the use of the consumer, until the repair work of the goods can be completed. When the good fails within the warranty period, the time spent during the repair should be added to the warranty period.
- Malfunctions arising from the use of the product due to non-compliance to the instructions contained in the operating manual are not covered by the warranty.
- The consumer may apply to the Consumer Arbitration Committee or the Consumer Court at the place of residence or where the consumer transaction had been done, in case of disputes that may arise regarding the use of the warrant rights.
- If this certificate of warranty has not been given by the seller, the consumer may apply to the Directorate General of Consumer Protection and Market Surveillance of the Ministry of Customs and Trade.

5.SAFETY CONDITIONS

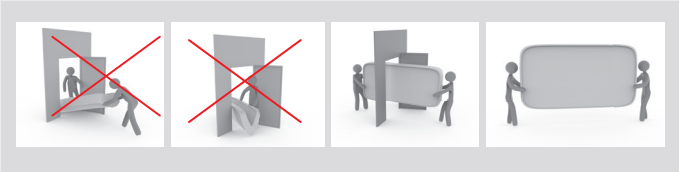
5.1. SAFETY CONDITIONS BEFORE THE INSTALLATION

- The products are shipped according to the transport instructions and in good condition.
- Products are moved from the vehicle to the installation site according to the transport rules.
- Measures are to be taken to prevent damage to the products during transportation.
- It should be remembered that corners are the most sensitive points for all products and products should not be placed upon their corners during handling.

- Necessary measures are to be taken to prevent damage to the customer's belongings during the transportation of the products.
- In order to prevent damage to the products, the packages are opened at the installation site.

5.2. SPECIAL INFO ON TRANSPORT OF THE PRODUCT

- If the mattress needs to be transported, use the cover of the mattress against hits to its surface. If there is no cover, pack it with the packaging nylon.
- The product should be packaged by using high-weight bubble wraps and the open remaining packaging ends should be taped.
- Do not use the dragging method to change the position of your mattress. With this method you may damage and stain the fabric of the mattress.
- The mattress should be transported by at least 2 persons. The mattress shall be handled without contacting the floor or dragging.



5.3. UNPACKING THE PRODUCT

- Do not use cutting, piercing tools to open the package as it can damage the product.
- When taking the product out of its package, make sure that it does not get damaged by hitting any object.
- The packaging or package of the product cannot be cut open with cutting tools such as scissors and knives etc. Such products can be opened with a safe box cutter.
- Carefully tear the nylon packaging from taped points (by removing the tape), from the nylon seams or cut it open using a safe box cutter.

5.4. DISPOSAL OF THE PACKAGING WASTE

- Each recycled material is an indispensable source for our nature and national wealth.
- The packaging wastes of the product are collected by the responsible mounter within the scope of social responsibility and disposed in accordance with the legal requirements.
- In accordance with customer demand, packaging waste can be left in place. If you want to contribute to the re-evaluation of these packaging materials, you can obtain information from environmental organizations or your municipalities.

5.5. STORAGE AND PROTECTION OF THE PRODUCT

- The matress should be stored horizontally when it is required to be stored.
- Store the product in a clean, non-humid environment if you intend not to use it right away; and make sure it is not exposed to direct sunlight. For matress products, do horizontal stacking and avoid placing any heavy objects on them.
- Article 6.2 applies if you are going to use the product.

5.6. WORK TO BE DONE BY AUTHORIZED PERSONNEL ONLY

- In case of moving and relocating, if the products are assembled, they should be disassembled before transporting and reassembled at the new location by a team from the authorized service branch.
- Installation process must be performed by logistic unit and an authorized service.
- For simple repair and detail adjustments which may occur over time depending on usage support should be asked from authorized service.

6.IMPORTANT CONSIDERATIONS

6.1. DURING INSTALLATION

- Installation process must be performed by logistic unit and an authorized service.
- Follow the installation instructions provided with the product.
- Make sure that the components are installed completely and without damage.
- The materials used in the production of your mattress are designed to ensure your comfort.
- When delivering products, the fabrics cannot be touched with dirty hands and armchair and sofa fabrics, glass and similar surfaces cannot be made soiled. For hygiene purposes, hands are to be washed or cleaned with a cleaning kit (wet wipes, towels, etc.).

6.2. DURING USE

- The materials used in the production of your mattress are designed to ensure your comfort. During the first 3 months of use, rotate the mattress by 180 degrees at two-week intervals so that the head of the mattress becomes the foot of it. Use the summer side of the mattress in summer and the winter side in winter as indicated on the labels on the mattress. For mattresses with double-sided use, use the firm or soft side of the product what suits your body the most.
- Do not jump on the mattress; it can cause fall injuries.
- Do not reach high places by stepping on the mattress; it may deform your mattress.
- If a spring pokes up in your mattress, call the authorized service.
- Use your mattress in compliance with the conditions specified in the instruction manual.
- Never use your mattress with a bed base or case that is smaller than your mattress. First, choose Yataş bases that are produced to match the dimensions of Yataş's mattresses.
- Place your spring mattress on a hard and flat surface, not on a bed base.
- Do not place any soft materials such as wool mattresses or quilts between the hard floor and your mattress.
- To avoid deformations in the framework, do not place heavy goods on the mattress and take care to preserve the mattress shape like the first day.
- If you have a chipboard or hardboard floor, you can ventilate the bottom of the mattress by drilling holes on the floor with certain intervals.
- Using the mattress protectors on the mattress reduces dust and mite retention and ensures that the mattress stays clean and new for a long time.
- Ventilate your mattress regularly to remove any moisture derived from perspiration. (It is recommended that our consumers who live in humid regions and who use foam mattresses do this operation frequently.)
- Make sure the washable cover is completely dry before attaching it back to the mattress.
- After unpacking, ventilate your mattress for a while and the new product smell will disappear within 10 days.
- It is natural to see fuzz ball-formation and pilling due to the structure of the fabric used especially in knitted fabrics.
- Your body signature on the mattress surface will tell you that your mattress adapts to your body if your mattress is in normal use. The body signature on the mattress surface is a normal case in quality mattresses and essential so that you can experience healthy sleep.
- Don't worry if you notice a slight slump in your mattress in the shape of your body. This shows that your mattress is adapting to your body.
- Mattresses with values outside the tolerance range of width +/- -2 cm, height +/- 3 cm are being covered by the warranty provided that instructions in the user's manual are being followed.
- If the mattress is used as recommended in the user manual, paddings in the pad of the mattress over 5% are also covered by the warranty.
- Make sure that the mattress is not exposed to direct sunlight.
- Keep every type of flammable and combustible materials (cigarette, iron, stove etc.) away from your mattress.
- Do not clean your mattress with vacuum and wet cleaning machines such as carpet washing machine etc.

7.CUSTOMER SERVICES

7.1. CUSTOMER SERVICES POLICY

Our main purpose is to provide customer satisfaction by evaluating the demands, suggestions and feedback of our customers quickly in line with our Customer Relations Policy, we have adopted the principles of Speed, Quality And Serviceability from;

- We continuously research and develop channels that our customers can reach us most easily and quickly. We aim to communicate frequently with our customers, we encourage them to leave feedbacks.
- We treat all complaints we receive as an opportunity for further improvement, we handle them within the framework of legal regulations and company procedures and we conclude them quickly.
- We share all suggestions that contribute to the development of our brand with our departments and focus on increasing the contribution of our customers to the processes.
- We support the contribution and willingness to share of our employees, business partners and stakeholders towards increasing customer satisfaction and provide environments where they can develop new ideas.

7.2. CONSUMER COMPLAINT

Call Centre : 0850 850 0 987

E-mail : musterihizmetleri@yatas.com.tr

Web : www.divanev.com.tr

INFORMATION OF THE PURCHASED PRODUCT

Type: .....

Brand: .....

Model: .....

Warranty Period: 2 years

Banderole and Serial No: .....

OF THE PRODUCER OR IMPORTER:

Tittle: Yataş Yatak ve Yorgan San. Tic. A.Ş.

Address: Organize Sanayi Bölgesi, 18. Cadde, No:6, Kayseri / TÜRKİYE

Telephone: (0352) 321 24 00

Fax: (0352) 321 20 97

E-mail: yatas@yatas.com.tr

Authorized Signature:

Company Seal:

[yataş] GRUP
YATAK VE YORGAN SAN. TİC. A.Ş.
Cumhuriyet Mah. Kartal Cad. No: 31 Yakacık
Tel: (0216) 309 [illegible] / İSTANBUL
Gevher Nesibe V.D. 340 001 7183

OF THE VENDOR:

Title: .....

Address: .....

Telephone: .....

Fax: .....

E-mail: .....

Invoice Date and Number: .....

Delivered to and on: .....

Authorized Signature:

Corporate Seal:

This document is issued by the Republic of Turkey Ministry of Industry and Commerce General Directorate for Protection of Consumer and Competition in accordance with the Law on the Protection of Consumer no. 6502 and the regulation on the Implementation Principles of the Warranty Certificate, put into force based on the same law.

Divanev