

divanse
ev mobilyaları

EK-1
KULLANIM KILAVUZU
GARANTİ ŞARTLARI



0224 712 0110
0530 792 7110

www.divanse.com

MOBİLYA KULLANIM KILAVUZU

ÖNSÖZ

Değerli Müşterimiz

Markamızı tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz. Ürünlerimizi aileniz ile birlikte uzun yıllar güzel günlerde kullanmanızı temenni ederiz.

Satın aldığınız ürünlerinizi uzun süre kullanabilmeniz için kullanma kılavuzu belgesinde olan bilgileri okuyup anlamanızı ve de uygulamanızı önemle hatırlatıyoruz.

Mobilya iş kolu temelde emek yoğun bir iş koludur. Yani insan iş gücünün, makine iş gücünün önünde olduğu bir sektördür. Dolayısı ile satın aldığınız ürünleri kullanırken kullanma kılavuzu belgesinde belirtilen hususlara uymanız oldukça önem arz etmektedir. Çünkü mobilyada doğal ahşap malzemeler kullanılmaktadır. Bu ahşap malzemeler mobilya ustalarının el sanatlarıyla ürünler montaj edilmekte veya ürünlerin belli bölümlerinde kullanılmaktadır. Bununla beraber yumuşak gruplarda (koltuk) kumaş döşeme ve giydirme işlemi ustaların el sanatlarıyla yapılabilmektedir. İşte tüm bunlar emek yoğun terimine birkaç örnektir. Bundan dolayı da iş bu kılavuz ve garanti belgesi satın aldığınız ürünlerin teknik içeriklerine dikkat edilerek hazırlanmıştır. Ayrıca müşterilerimizin haklarını bu belgede belirterek müşteri haklarını güvence altına alarak devamında ise üretici ve satış bayilerinin de sorumluluklarını ve haklarını açıkça belirtiyoruz.

Satın aldığınız ürünler kapalı mekanlarda (Evsel ortamlar) kullanımı için tasarlanıp imal edilmiştir. Açık alanlarda kullanıma uygun değildir.

Saygılarımızla
Genel Müdür

1.Ürünlerin Müşteri Tarafından Teslim Alınması Esnasında Dikkat Edilmesi Gereken Koşullar

*Ürünlerin kurulum ve montajını ürünleri satın aldığınız bayinin yetkili kurulum personeline yaptırınız

*Ürünlerin teslimi ve montajı esnasında ortaya çıkan sorunlu parçayı teslim almayınız. Eğer sorunlu parça kullanıma engel değilse yenisi size teslim edilene kadar parçayı kullanmaya devam ediniz.

*Ürünlerin teslimi esnasında sizlere verilecek olan kullanma kılavuzuna ve uyarı etiketlerine uyum sağlamanız garanti koşullarındandır

*Ürünlerin hangi meskene teslim edileceği ve meskende ürünlerin kim tarafından teslim alınacağı satın alan müşterinin sorumluluğundandır.

2.Genel Garanti Koşulları Ve Garanti Şartların Detayları;

*Ürünlerin garanti süresi 2(iki)yıldır. Ürünlerin garanti süresi ürünü / ürünleri satın alan son tüketici ürünleri bayiden / yetkili satıcıdan teslim aldıktan sonra başlayacaktır.

*Ürünün bütünü oluşturulan tüm parçalar 2 (iki) yıl garanti kapsamı altındadır.

*Ürünün garanti süresinde arızalanması durumunda tamirde geçen süre garanti süresine eklenir. Tamir süresi 30(otuz) iş günüdür. Bu süre arızaları veya hasarlı ürünün üretici firmasının fabrikasına veya tamir istasyonuna ulaştığında başlayacaktır.

*Hasarlı ürünlerin bakımı ve onarımı garanti kapsamında yapılacaksa işçilik ve parça maliyeti talep edilmeyecektir. Garanti kapsamına giren veya girmeyen sorunlarla ilgili ilk sorumlu satışı yapıp faturayı kesen bayi ve yetkili satıcıdır. Dolayısı ile müşterinin sorunları ve haklı talepleri ile ilgili iletişimi satışı yapan bayi veya yetkili satıcı sağlayacaktır. Son tüketicinin ürünü satın aldığı bayi ile iletişime geçmeden üretici firmaya sorun bildirmesi kabul edilmeyecektir. Bu durumun kişinin gerçekten garanti belgesinde muhatap olan üreticinin ürünlerini kullanıp kulanmadığını doğrulamak için gereklidir.

*Bayinin temel garanti sorumluluğu müşterilerin sorunları ile ilgilenip isteklerine garanti koşulları kapsamında çözüm üretmek veya ettirmektir.

* Müşteri garanti kapsamında olan veya garanti kapsamında olmayan bir sorunu alışveriş yapmış olduğu Bayi' ye bildirimde bulunmadan sosyal medyaya veya internet ortamında faaliyet gösteren şikayet sitelerine markası hakkında olumsuz yorum ve yazılar yazarsa ayrıca suçlarsa bu tür durumlar karşısında ilgili kişiye veya müşteriye dava açma hakkını saklı tutar.

*Garanti süresi 2(iki) yıl doldurulduktan sonra ortaya çıkan her sorun ücret karşılığı çözülecektir.Şayet müşterinin ifade ettiği sorunun veya arızalı modülün parçası bulunamayıp sorunun tamiri mümkün değilse müşteri üreticiden veya bayiden bir hak talebinde bulunamaz.

*Garanti belgesine konu olan ürünler tüketicinin özel talepleri doğrultusunda tamamen kendisine özel kumaş seçenekleri ile üretilecektir. Müşteri kendisine özel üretilecek ürünlerden vazgeçmesi halinde satıcının veya üreticinin isteyeceği masrafları ödemek zorunda kalacaktır. Bunun temel nedeni sipariş edilen ürünlerin başka bir siparişe kaydırılma seçeneğinin olmamasıdır.

*Ürünler kullanım kılavuzu ve garanti belgesinde belirtilen usul ve şekillere aykırı ve amacı dışında kullanılır ise oluşan hasar ve sorunları garanti kapsamının dışında değerlendirilecektir. Bir sorunun garanti dışı hallerinde olup olmadığına yetkilendireceği veya görevlendireceği bilir kişi karar verecektir.

*Ürünler tüketiciye teslim edildiği tarihten itibaren belirlenen garanti süresi 2(iki) yıl içinde kalmak kaydı ile 1 (bir) yıl içerisinde aynı arızanın üçten fazla tekrarlanması veya farklı arızaların beşten fazla meydana gelmesi veya belirlenen garanti süresi içinde farklı arızalarının toplamının altıdan fazla olması unsurlarının yanı sıra ;

*Bu arızaların ürünlerden yararlanmamayı sürekli kılması,tamir için gereken sürenin azami sürenin üç katı kadar aşılması ve arızanın tamiri mümkün olmayan durumlarda hasarlı ürünler veya modüller ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilecektir.

3.Markalı Ürünlerin Alımı İle İlgili Şartlar Ve Koşullar;

*Müşteri satın alacağı ürünlerin ölçülerini bayinin yetkili satıcısından öğrenmelidir.Almış olduğu ürünlerin kullanacağı meskene ölçü ve renk olarak uygun olması satın almayı yapan müşterinin sorumluluğundadır. Bundan dolayı doğacak sıkıntıdan ve sorunlardan Bayi sorumlu değildir

* Müşterinin yetkili satış mağzasına veya bayisine vermiş olduğu siparişlerini sebep belirtmeksizin 3(üç) gün içerisinde iptal etme veya siparişinde değişiklik yapma hakkı vardır.

*Müşteri kendisine tanınmış olan iptal veya değişiklik süresinden daha uzun bir süre sonra siparişini iptal etmek veya siparişinde değişiklik yapmaya giderse bayinin veya satıcının sipariş tutarının %40 oranını geçmeyecek bedel isteme hakkı oluşur. Bu sebep den dolayı üretici firma herhangi bir mesuliyet kabul etmez

*Müşteri sipariş sözleşmesinin bir nüshasını ürünlerin kendisine teslim edilene dek saklaması gerekmektedir.

*Ürünlerin teslimatı sırasında sipariş nüshasında belirtilmiş ürünlerin eksiksiz ve hatasız tesliminden satın almayı yapan müşteri sorumludur.

4.Garanti Kapsamı Dışındaki Koşullar ve Sebepler;

*Bayinin yetkili personeli tarafından kullanım hatası sebebiyle meydana geldiği tespiti yapılan hasar ve arızalar.

*Ürünlerin müşteriye tesliminden sonraki yükleme , boşaltma ve taşıma sırasında oluşan hata ve arızalar ,

*Yangın , sel , deprem, aşırı güneşe maruz kalma vb. gibi olaylardan oluşan hasar ve arızalar

*Garanti ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara dikkat edilmemesinden kaynaklı hasar ve arızalar,

*Ürünler satın almayı yapan müşterinin belirtmiş olduğu adresteki meskene teslim edildiği esnada meskende ürünleri satın alan veya kullanacak kişilerden en az birinin olması garanti şartıdır. Şayet satın almayı yapan müşteri ürünleri belirtilen meskende kendi teslim alamayacaksa ürünleri teslim alma sorumluluğunu alabilecek kişiyi görevlendirecektir. Sonuç itibariyle ürünlerin teslimi esnasında ve teslimat yapıldıktan sonra meskende bulunan kişiye ürün teslim fişi bayinin yetkili kurum personeli tarafından imzalatılacaktır. İmzalatılan teslim

fişinde her hangi bir sorun ve sıkıntı, hata belirtmemiş ise müşterinin siparişleri sorunsuz ve eksiksiz teslim edilmiş sayılacaktır.Daha sonrasında müşteri tarafından ilk teslim fişinde herhangi bir sorun sıkıntısı açıklanması olmadığı halde sorun ve sıkıntı olduğunu belirtir ise beyan ettiği sorun ve sıkıntılar garanti kapsamı dışı kabul edilir,

*Naturel ağaç kulanılmış ürünlerde ve doğal ahşap kaplamalı ürünlerde kullanılan doğal malzemeden dolayı renk ve ton farklılığı olmaktadır. Hatta almış olduğunuz takım içerisindeki modüller de dahi ton ve renk farklılığı olabilmektedir.Bu durum bir kusur değil almış olduğunuz ürün temel özelliğidir. Ancak zamanla takımın içerisindeki modüller aynı mekan içerisinde kullanılacağından dolayı aynı ton rengine kavuşabilecektir. Bu tür durumlarda ton farkı sebebi ile belirtilen şikayet ve talepler garanti kapsamında olan sorun olarak değerlendirilmeyecektir.

*Oval hatlı döşemeli ürünlerde desenli kumaşların desen takibi yapılamamaktadır. Bu sebeple oval ürünlerde desenli kumaş seçiminden kaçınılmalıdır.Bu durumdan kaynaklı sorunlar garanti kapsamı dışındadır.

*Keten kumaşların yapısından dolayı belli oranlarda tülermesi normaldir. Bu tür sorunlar garanti kapsamı dışıdır.

*Kaz tüyü dolgulu oturma ve sırt minderlerin belli oranda kırışması normaldir. Bu tür durumlarda duyulan rahatsızlıklar garanti kapsamı dışındadır.Bu tür durumlardan rahatsızlık duyabilecek olan müşterilerimiz oturumlarında sünger kullanılan ürünleri tercih etmelidir.

*Koltuk takımları ayrı ayrı modüllerden oluşup takım formatına dönüşmektedir. Bu ayrı modüllerin üretimde her bir modülün aynı top kumaştan imal edilmesine çok büyük ölçüde üretici dikkat etmektedir. Bazı durumlarda takımda modül sayısı fazla olabilmektedir. Bu tür durumlarda modüllerin kumaş döşemesinde ton farkı kaçınılmazdır. Bu durumda ortaya çıkan sorunu garanti kapsamı dışında tutulacaktır.

*Koltuk takımlarının modüllerinden birinde tamirat veya bakım gerektiği durumlarda tamiratı yapılan modülün kumaşlarında ton farkı meydana gelecektir. Bu durumda ortaya çıkan ton sorunu garanti kapsamında değerlendirilecektir.

*Süngerin doğal yapısından kaynaklı zamanla +/- %15 density(yoğunluk) değeri olabilir. Kullanım sonucunda +%4 oranında sünger yumuşayabilir. Süngerlerdeki %19 yumuşama veya sertleşme durumu üretimsel hata olarak görülmez. Bu durumda dolayı belirtilen sorun ve şikayetler garanti kapsamı dışı olarak görülecektir. SÜNGER density hesaplama kg/m³);

*Denstiy sünger yoğunluğunu ifade eder. Süngerin ölçülen kilogram cinsinden ağırlığının, süngerin üç boyutunun metre cinsinden. Ölçülen boyutlarının yarı çapının yani hacminin oranına eşittir.

*Density=Ağırlık(kg)/Hacim(m³)

*Sünger sertliği(N) artı veya eksi %20 oranında değişebilir. Bu değişiklikten kaynaklı sorunlar garanti kapsamında olmayacaktır.

5.Ürün Kullanımında ki Genel Uyarılar;

*Mobilyanızın bakımı ile ilgili bir sorunuz veya endişeniz olur ise müşteri hattı veya bayinin satış danışmanı ile iletişime geçiniz.

*Satin aldığınız ürünlerde kullanılan ahşap parça ve malzemeler kurtulmuştur. Ancak ahşap canlı malzeme olarak kalmaya devam eder ve her zaman boyutsal değişime uğrar . Bu durumda ortaya çıkan değişim kullanıma engel teşkil etmediği sürece garanti kapsamın da olan sorun olarak görülmez.

*Çok nemli ortamlarda ahşap ürünler genişerek montajı dağılabilir. Bundan dolayı da ürünler %40 - % 60 nemlilik oranında tutulması gerekir.

*Satin aldığınız mobilyanın mekanik parçalarını özellikle sürgü, ray gibi parçalarını belli aralıkla makine yağı ile yağlayınız. Bu yağlama işlemi mekanizmaların daha sağlıklı çalışmasını sağlayacaktır.

*Satin aldığınız ürünleri ısı kaynaklarından (soba. Kolorifer vb.) en az 1.5 metre aralık mesafesinde ve direkt güneş ışığının etkisinden uzak alanlarda kullanınız ve yerleşimi sağlayınız.

*Satin aldığınız ürünleri eviniz içerisinde yer değiştirirken veya evinizden başka bir meskene taşırken depolama alanlarını boşaltınız. Ayrıca yerden sürüyerek taşımayınız Alan değişikliklerinde yetkili kişilerden mutlaka yardım alınız.

*Ürünlerinizin üzerine sıcak tabanlı araç ve gereçleri koymayınız.

*Ürünlerimizin yüzeyini çizecek, delecak kaplamasına veya dokusuna zarar verecek cisimlerden koruyunuz.

*Ürünlerinizin bulunduğu ortamda boya ve tadilat yapılırken ürünlerinizin hasarlanmaması için gerekli tedbirleri almalısınız,

*Ürünlerinizin depolama alanlarına (yorgan,battaniye,çeyiz, giyecek,mutfak gereçleri vb.) gibi eşyalarını koyarken depolama alanının yüksekliğini geçmeyecek şekilde yerleştiriniz.

*Deri kaplı parçaları dikiş yerlerinden zorlamayınız. germeyiniz

Hareket edebilen dolgulu minder ve kirlentleri belli aralıklarla çevirerek kullanınız. Böylece üründeki kullanımdan kaynaklıçökme ve deformasyon veya eskime eşit olarak dağılır.

*Ürünlerinizi uzun süre kullanmayacaksanız üzerini kalın bez ile örtünüz

*Dikişden arta kalan iplik parçalarını dikkatlice dibinden makas yardımı ile kesiniz.

*Ürünlerin ağırlık merkezinin dengesinin bozulmaması için hareketli mekanizmaların kullanılmadığı durumlarda mekanizmayı kapalı tutunuz

*Ürünleri hareketli mekanizmalarından tutarak taşımayınız.

*Koltuk yatak mekanizmasının rahat çalışması ve duvara çarpmaması için duvardan 20 cm uzağa kaydırıp mekanizmayı açınız

6 Ürünleriniz için Temizleme Bakım ve Kullanım önerileri

*Panel ürünlerinizi temizlerken Solvent içerikli kimyasal temizleme malzemeleri kullanmayınız. Temizleme işlemini sıvı sabun ile ıslak olmayan nemli pamuklu bez ile yapınız.

*Boyalı ve kaplamalı ürünlerinizin tozlarını kuru ve pütürlü bez ile almayınız.

*Ürünlerinizin üstüne dökülen sıvı lekeleri zaman kaybetmeden nemli bezle basınç uygulamadan temizleyiniz.

*Ürünlerinizi temizlerken alkol içerikli kimyasal maddeler kullanmayınız.

*Islanan ürünleri kurulayınız ev ortamında kurutunuz. Direkt güneş ışığı ile kurutmayınız.

*Ahşap mobilyalarınızın üstüne dökülen soğuk veya sıcak sıvıları hemen siliniz ve ardından pamuklu bezle kurulayınız.

*Krom,nikel ve metal parçalar nemsiz ortamda paslanmaz ve oksitlenmez.Bu tarz parçalar nemli bezle temizlenebilir.Ancak çamaşır suyu ve amonyaklı sıvılardan krom ve metal parçaları korumalısınız.

*Doğal ahşap kaplamalı mobilyalar sıklıkla nemli bezle temizlenmemelidir. Aksi halde kaplamaların kalkma ihtimali oluşacaktır.

*Koltuk ve döşemeli ürünlerinizin temizlenmesini kuru temizlemesini kuru temizleme firmalarına yaptırmanız gerekmektedir. Aksi halde döşemeli kumaşların yıpranması,solması ve çekmesi kaçınılmazdır.

*Ürünlerinizi halı yıkama makinesi ile temizlemeyiniz. Ayrıca süpürme makinesinin koltuk temizleme aparatını takarak temizlik işlemini yapınız.

*Kolay lekeleri, sabunlu (tercihen el sabunu önerilir) hafif nemli bezle bastırmadan yapmanızı gerekir. Şayet lekeler çıkmaz ise kuru temizleme firmasından destek isteyiniz.

*Temizleme işlemine başlamadan önce ürünleri direkt güneş ışığı ile kurutmayınız. Ütü , fön makinesi gibi cihazlar ile kurutma yapmayınız

*Kurutma işlemini oda sıcaklığında bekleterek yapınız.

*Temizleme işlemini yapmadan önce kullanacağınız malzemenin kumaşa ve dokusuna ve receği faydayı ve zararı görmek için kumaşın görünmeyen yüzüne sürerek test ediniz.

*Boyalı ve kaplamalı ürünlerinizin tozlarını kuru ve pütürlü bez ile almayınız.

*Ürünlerinizin üstüne dökülen sıvı lekeleri zaman kaybetmeden nemli bezle basınç uygulamadan temizleyiniz,

*Ürünlerinizi temizlerken alkol içerikli kimyasal maddeler kullanmayınız

*Islanan ürünleri kurulayınız ev ortamında kurutunuz. Direkt güneş ışığı ile kurutmayınız

NAKLİYE VE TAŞIMA SÖZLEŞMESİ

Madde 1: Firmamız kesinlikle kapı önü teslimatlardan sonra oluşabilecek hasarlardan sorumlu değildir.

Madde 2: Ürün teslim tarihinden itibaren 30 iş günü içerisinde montaj ile alakalı ssh'ları bedelsiz bir şekilde müşteri memnuniyeti firmamıza aittir.

Madde 3: Montaj ekibimiz müşterinin evindeyken mobilya kurulumu 1 kereye mahsustur. Yer değişikliği müşteriye aittir.

Madde 4:Ürünler müşteriye gitmeden önce müşteriyle irtibata geçilir. Ürünlerin montaj yapılacağı alanın müsait olması gerekmektedir. Ekibimiz kesinlikle ev içerisindeki eşyalara müdahale etmez.

Madde 5:Ürün sevkiyatı esnasında ürün iptali söz konusu olursa nakliye ücreti tahsil edilir.

Madde 6:Taşıma esnasında binanın ve ürünün hacmine göre vinç yada asansör çağırılması gerekirse ücret müşteriye aittir.

Madde 7:Teslimat tarihinde yol ve hava şartları nedeniyle ürün sevkiyatında aksama olursa firma ve müşteriye haber verilir.

Madde 8: Firmamızdan habersiz kesinlikle teslimat tarihi değiştirilemez. Teslimat tarihi değişen sevki yatlara ayrı ve yeni bir sevkiyat programı hazırlanır.

Madde 9: Siparişlerinizi firmamıza geçtiğiniz andan itibaren bütün takip firmamıza aittir

Madde 10: Firmamıza teslim edilen ürünler müşteriye ulaşana kadar sigortalı olarak sevki edilmektedir.

divanse
ev mobilyaları

EK-1
KULLANIM KILAVUZU
GARANTİ ŞARTLARI



0224 712 01 10
0530 792 71 10

www.divanse.com