



## BALKON ve BAHÇE MOBİLYALARI ÜRÜN GRUBU

Kullanım Kılavuzu ve Garanti Belgesi

[yatas]  
GRUP



## Değerli Müşterimiz;

**Divan**ev'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 sağlıklı kullanın!



# İÇİNDEKİLER



<b>1.</b>	<b>Genel Bilgiler</b>	4
1.1.	Tanıtım	4
1.2.	Kullanım Kılavuzu ve Garanti Belgesi Amacı	4
1.3.	Üretici Bilgileri	4



<b>2.</b>	<b>Kullanım Kılavuzu</b>	5
2.1.	Ürünle İlgili Teknik Bilgiler	5



<b>3.</b>	<b>Bakım</b>	6
3.1.	Temizlik ve Periyodik Bakımlar	6
3.1.1.	Leke Çıkarırken Dikkat Edilmesi Gerekenler	6
3.1.2.	Outdoor Kumaşlar İçin Bakım Önerileri	6
3.1.3.	Malzeme Özellikleri ve Koruma Önerileri	7
3.1.4.	Kullanıma Bağlı Oluşabilecek Farklar	7



<b>4.</b>	<b>Garanti Şartları</b>	9
4.1.	Garanti Süresi	9
4.2.	Garanti Kapsamı	9
4.3.	Yasal Şartlar	9



<b>5.</b>	<b>Güvenlik Şartları</b>	11
5.1.	Montaj Öncesi Güvenlik Şartları	11
5.2.	Ürün Taşınması İle İlgili Özel Bilgiler	12
5.3.	Ürünün Ambalajından Çıkartılması	12
5.4.	Ambalaj Atıklarının Yok Edilmesi	12
5.5.	Ürünün Muhaza Edilmesi ve Korunması	13
5.6.	Yetkili Personel Tarafından Yapılması Gerekenler	13
5.7.	Malzeme Bazında Özellikler	13



<b>6.</b>	<b>Müşteri Hizmetleri</b>	14
6.1.	Müşteri Hizmetleri Politikası	14
6.2.	Şikâyet Hatları	14

# 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 yaşamanızın her anında faydalanacaksınız.

## 1.2. KULLANIM KILAVUZU VE GARANTİ BELGESİ AMACI

Elinizde bulunan kılavuz satın aldığınız ürünlerle ilgili teknik bilgiler, 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 Firmasının:

**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

- Ürünlerde kullanılan tüm malzemelerin uluslararası standartlara uygunluğu test edilir.
- Ürünlerde kullanılan elyaf vatıklar yüksek dayanıklılığa sahip, geri dönüştürülmemiş liflerden üretilir.
- Konfor ve destek süngerleri uzun yıllar boyunca ilk günkü yüksek esnekliğini koruyan hammaddelerden üretilir.
- Ürünler size sunulmadan önce yüksek mühendislik çalışmaları ile tasarlanır; uluslararası yorma, yaşlandırma vb. dayanıklılık testlerinden üstün performansla geçmiştir.
- Tüm ahşaplara aynı işlem uygulandığı halde, ahşabın doğal özelliğinden dolayı ürünlerde renk, desen ve ton farklılıkları oluşabilir. Ağacın yaşı, damar yapısı ve yetiştiği iklime bağlı olarak ortaya çıkan bu durum hata olarak algılanmamalıdır.
- Ürün kumaşı herhangi bir sebeple değiştirildiğinde eski ve yeni kumaşlar arasında ton farklılıkları görülebilir. Kumaşların farklı üretim tarihlerine sahip olmalarından kaynaklanan bu farklılık, tüm dünyada kabul edilen bir durumdur.

# 3.BAKIM

## 3.1. TEMİZLİK VE PERİYODİK BAKIMLAR

- Ürününüzün temizliğini ılık sabunlu suyla silerek yapınız. Ürününüzü aşırı ıslak bezle silerek ıslatmayınız. Temizlik için kimyevi ve ağartıcı madde kullanmayınız.
- Ürününüzün lekelenmesi halinde ürünün içinde bulunan Temizlik Kullanım Rehberi'ndeki talimatlara uyunuz.
- Temizleme işi için asla keskin aşındırıcı aletler kullanmayınız.
- Su ile temizlik yapıldığında ürün kurumadan kullanmayınız.
- Periyodik olarak ürününüzün bulunduğu ortamı havalandırınız.

### 3.1.1 LEKE ÇIKARIRKEN DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

- Ürünler üzerinde oluşabilecek tozları, leke oluşumu gerçekleşmeden önce temizleyiniz.
- Lekeyi çıkarmak için kumaşın cinsini iyi bilmek, bu doğrultuda en doğru temizleme yöntemini seçmek gerekir.
- Isı, ışık ve havayla temas eden leke sabitleşir ve çıkarılması zor bir hal alır. Bu nedenle lekeyi oluştuğu anda, kurumasına fırsat vermeden temizleyiniz.
- Kullanılacak olan temizlik ürünlerini lekeli bölgeden önce, kumaşın görünmeyen bir tarafına uygulayınız. Uygulamanın yapıldığı kısma beyaz bir havlu bastırılıp 20 sn. beklendikten sonra kumaşın rengi havluya geçmediyse, leke üzerinde uygulamaya geçiniz. Aksi takdirde bu ürünleri lekeli bölgeye uygulamayınız.
- Çamaşır suyu gibi ağartıcı özelliği olan kimyasalları kumaş üzerine direkt olarak uygulamayınız.
- Gerektiğinde kuru temizlemeye başvurunuz.

### 3.1.2. FLOK, ALKANTRA VE NUBUK KUMAŞLAR İÇİN BAKIM ÖNERİLERİ

#### Sıvı Lekelerin Çıkarılması

- Emici bir kumaş parçası veya kâğıt yardımı ile kumaş üzerindeki sıvı leke kurulanır.
- Kumaş parçası sabunlu ılık su ile ıslatılır ve dairesel hareketle lekeye uygulanır.
- Bu işlemi, sabunlu suyu direkt leke üzerine dökerek değil, köpüğü lekeye uygulayarak yapınız. Temizlik için kumaş ile aynı kalitede bir malzeme (flok, alkantra, nubuk) tercih ediniz. Eğer bulunamazsa, pamuklu olmayan bir kumaşa başvurunuz.
- Kumaşı köpüğü emmek üzere kurumaya bırakınız. Kuruma sonrası lekeli bölgeyi ovalamadan, dairesel hareketlerle temizleyiniz. Temizleme işleminden sonra kumaşı, yumuşak bir fırça yardımıyla 2-3 kez hav yönünde fırçalayınız.



- Temizleme işleminde alkol kullanmayınız. Kumaşa alkol temas etmesi durumunda, tek yapılması gereken bu bölgeyi kurumaya bırakmaktır. Kuruduktan sonra leke kalması durumunda yukarıda belirtilen yöntemlerle lekeyi temizleyiniz.

#### **Kurumuş Lekelerin Çıkarılması**

- Lekeyi, sünger veya yumuşak bir kumaş parçası yardımıyla, dairesel hareketlerle siliniz. Sert cisimlerle kumaşı kazımak, kumaşa zarar vereceğinden, bunun yerine yumuşak bir fırça veya bez kullanınız.
- Kumaş üzerindeki lekelerin geçmemesi durumunda, sıvı lekelerle uygulanan işlemleri uygulayınız.

#### **3.1.3. MALZEME ÖZELLİKLERİ VE KORUMA ÖNERİLERİ**

- Bahçe mobilyalarında kullanılan seramik, kompakt laminat, ağaç, cam gibi yüzeyler, neme uzun süre maruz kaldığında veya ani ısı değişimlerine uğradığında doğal olarak deformasyon gösterebilir. Bu tür malzemeler, dış etkenlerden mümkün olduğunca korunmalıdır.
- Ürünlerde kullanılan süngerler Yataş tarafından belirlenen standartlara ve toleranslara göre seçilir; bu nedenle toleranslar dâhilinde sertlik ve yumuşaklık farkı olabilir.
- Kış döneminde ürünlerin dış mekânda, açıkta ve nemli ortamlarda bırakılması uygun değildir.
- Dış mekanlarda ürünleri yüksek nem ve yoğun toz bulunan alanlarda uzun süre bekletmeyiniz; minderli modellerde minderlerin yağmurla temasını engelleyiniz.
- Ürünü güçlü darbelerden ve aşırı yükten uzak tutunuz; sert çarpmalar ya da fazla ağırlık hem yüzeyde hem de iskelet yapısında eğilme veya kırılmaya neden olabilir.

#### **3.1.4. KULLANIMA BAĞLI FARKLILIKLAR**

- Doğal ağaç kullanılan yüzeylerde, ağacın cinsine ve yapısına bağlı olarak desen ve renk tonu farkları oluşabilir; bu durum doğal ve kabul edilebilir bir özelliktir.
- Ürünleri yer değiştirirken mutlaka denge gözeterek taşıyınız. Sürüklemek, kırılma veya yüzeyde çizilmelere neden olabilir.
- Taşıma sırasında yalnızca iskelet kısmından destek alınmalı, ip örgü, rattan, kumaş veya sehpa tablası gibi hassas kısımlardan tutularak taşıma yapılmamalıdır.
- Kullanıma bağlı olarak, az kullanılan ve çok kullanılan oturma alanları arasında zamanla konfor farkı oluşabilir.



## BAKIM

**Temizlik Önerisi Uygulama Yöntemleri ve İşlem Sırası:**

- A.** Beyazlatıcı etkisi olmayan leke sökücü 1:1 oranında suya karıştırılır ve leke üzerine uygulandıktan sonra, lekeli bölge durulanır.
- B.** Az miktarda alkol, mürekkep lekesinin üzerine dökülür; leke çıkıncaya kadar silme işlemine devam edilir.
- C.** Bir çay kaşığı renksiz bulaşık deterjanı, bir bardak ılık suyla karıştırılır ve lekeli bölgeye uygulanır.
- D.** Bir çorba kaşığı amonyak, yarım bardak suyla karıştırılır ve lekeli bölgeye uygulanır.
- E.** Bir ölçü sirke iki ölçü suyla karıştırılır ve leke üzerine uygulandıktan 5 dk. sonra durulanır.  
kumaş yüzeyinden hafifçe kazınır.
- G.** Deterjan karıştırılır ve lekeli bölgeye uygulandıktan 5 dk. sonra durulanır.
- H.** Kuru temizleme uzmanının tavsiye ettiği temizlik ürünlerini tercih ediniz.

LEKE TÜRÜ	UYGULAMA				
	(Leke türü seçildikten sonra uygulama alanında belirecek harf sırasına göre işlem yapılmalıdır.)				
KAN	C	D	E	A	
KAHVE	C	D	E	G	
MÜREKKEP	B				
YAĞ	H	C	D	E	
KOLA	C	D	E	G	
KETÇAP	C	D	G		
YUMURTA	H	A			
ÇAY	C	D	E	G	
DİŞ MACUNU	H	C			
SÜT	C	D	E	G	H
ÇİKOLATA	G	H			
MAYONEZ	C	H			
ÖKSÜRÜK ŞURUBU	C	D	G	H	
SAKIZ	F	H	C		
MUM	F	H			
İDRAR	C	D	E	A	
KUSMUK	C	D	E	G	

**Dikkat!**

- Burada önerilen temizlik yöntemleri, oluşan lekelerin en fazla 5 dk. içinde temizlenmesini kapsamaktadır.
- Bu yöntemler uygulanırken kumaş yüzeyine aşırı baskı uygulamayınız. Sivri ve keskin uçlu aletler kullanmaktan kaçınınız.
- Silme işlemi, havlı kumaşlarda hav yönünde, havsız kumaşlarda dairesel hareketlerle yapınız.

# 4.GARANTİ ŞARTLARI



## 4.1. GARANTİ SÜRESİ

- Yataş ürünleri tüm parçalarıyla birlikte 2 yıl süre ile garanti kapsamındadır.
- 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 içerisinde 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 kapsamındaki bakım onarım süreçlerinde yalnızca hata tespit edilen ilgili modül işleme alınacaktır.
- Garanti kapsamı dışında kalan servis hizmetleri için yapacağınız ödemeler karşılığında lütfen fatura alınız.
- Garanti kapsamında ücretsiz işlem yapılabilmesi için ürünün garanti belgesini ya da faturasını yetkili servise ibraz ediniz.
- 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 dâhil olmak üzere tamamı garanti kapsamındadır.
- Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 11. maddesinde yer alan;
  - > Sözleşmeden dönme,
  - > Satış bedelinden indirim isteme,
  - > Ücretsiz onarılmasını isteme,
  - > Satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, haklarından birini kullanabilir.



## GARANTİ ŞARTLARI

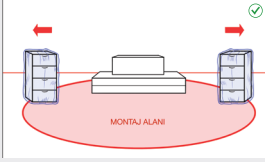
- Tüketicinin bu haklardan ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Tüketici ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı 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 olmadığı, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi durumlarında; 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 içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar.
- Malın arızasının 10 iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır. Malın garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.
- Malın kullanma 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 Heyetine veya Tüketici Mahkemesine 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

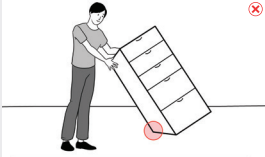


## 5.1. MONTAJ ÖNCESİ GÜVENLİK ŞARTLARI

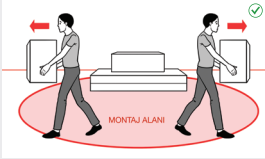
- Ürünlerin taşıma talimatlarına uygun ve sağlam olarak sevkini sağlayınız.
- Ürünleri, araçtan montaj yerine taşıma kurallarına uygun olarak taşıyınız.



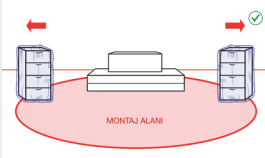
Taşıma sırasında ürünlerin hasarlanmasını engelleyecek tedbirleri alınız.



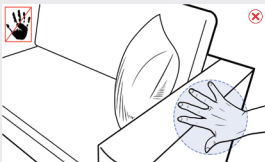
Tüm ürünlerin en hassas noktasının köşeleri olduğunu unutmayınız ve taşıma, yükleme, boşaltma esnasında, kesinlikle ürünleri köşeleri üzerine koymayınız.



Ürünlerin taşınması ve montajı esnasında müşteriye ait eşyaların hasarlanmasını önlemek için gerekli tedbirleri alınız.



Ürünlerin hasar görmemesi için ambalajlarını montaj yerinde açınız.



Ürün teslimatlarında kumaşlara kirli el ile dokunup koltuk kumaşları, cam ve benzeri yüzeyleri kesinlikle kirlenmeyiniz. Hijyen amacıyla ellerinizi yıkayınız veya temizleme kiti (ıslak mendil, havlu vb.) ile temizlik sağlayınız.

GÜVENLİK ŞARTLARI

5.2. ÜRÜN TAŞINMASI İLE İLGİLİ ÖZEL BİLGİLER

5.3. ÜRÜNÜN AMBALAJDAN ÇIKARTILMASI



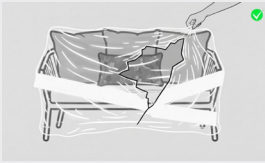
Ürüne zarar vermemek için ürünün ambalajını açarken kesici, delici alet kullanmayınız.



Ürünü ambalajından çıkarırken ürünün herhangi bir cisme çarparak hasarlanmamasına dikkat ediniz.



Ürün gruplarının ambalajını veya paketlerini makas, bıçak vb. kesici aletler ile açmayınız. Bu tür ürünler emniyetli maket bıçağı ile açılabilir.



Ambalajlı olan bahçe mobilyası modüllerini naylonun bantlı olan kısımlarından (bant sökülerek), naylon dikiş yerlerinden dikkatlice yırtılarak veya emniyetli maket bıçağı kullanarak açınız.

5.4. AMBALAJ ATIKLARININ YOK EDİLMESİ

- Geri kazanılan her madde, doğa ve milli servetimiz için vazgeçilmez bir kaynaktır.
- Ürüne ait ambalaj atıkları görevli montör tarafından sosyal sorumluluk kapsamında toplanır ve yasal şartlara uygun olarak bertaraf edilir. 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

- Ürünü kullanmadan saklayacak iseniz; nemli olmayan, temiz bir ortamda ve direkt güneş ışığına maruz kalmayacak şekilde muhafaza ediniz. Döşemeli ürünlerde yatay istifleme yapınız ve üzerine herhangi bir ağırlık koymayınız.
- Ürünü kullanacak iseniz kullanım ile ilgili talimatlara uyunuz.
- Eşyaların uzun süre olumsuz hava koşullarına maruz kalması; yüzeyde iz, solma ve metal parçalarda oksitlenmeye yol açabilir. Ürünü kullanmayacağınız dönemlerde üzerini koruyucu bir örtüyle kapatınız.

## 5.6. YALNIZCA YETKİLİ PERSONEL TARAFINDAN YAPILMASI GEREKENLER

- Taşınma ve yer değişikliği yapılacağı zaman ürünler montajlı ise demonte hale getirerek taşıyınız ve ürünün ikame yerde kurulması hususunda yetkili servisten hizmet alınız.
- Montaj işlemleri lojistik birimi ve yetkili servis tarafından yapılmalıdır.
- Kullanıma bağlı zamanla oluşabilecek, basit onarım ve detay ayarlar için yetkili servisten hizmet alınmalıdır.
- Yukarıda belirtilen hizmetler ücrete tabidir. Yetkili servisten bilgi alabilirsiniz.

## 5.7. MALZEME BAZINDA ÖZELLİKLER



### İp Örgü / Sentetik & Doğal Rattan

- UV ışınlarına, suya ve donmaya karşı dayanıklıdır.
- Ekstra bakım gerektirmez; **ancak uzun ömürlü kullanım için kapalı alanda muhafaza edilmesi önerilir.**



### Çelik / Ferforje

- Ferforje ürünlerde, **kullanım alanına göre paslanma (oksitlenme)** görülebilir.
- Özellikle **su, nem ve aşırı güneş ışığı**, bu süreci hızlandırabilir.



### Metal ve Rattan Kaynaklı Farklar

- Kullanım sırasında rattan bağlarında gevşeme veya kayma görülebilir; bu durum normaldir ve elle düzeltilebilir.
- Metal iskeletlerde anti-korozyon kaplama mevcuttur (salıncak ürünleri hariç), böylece uzun süreli kullanım sağlanır.

# 6. MÜŞTERİ HİZMETLERİ



## 6.1. 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 odaklanırsınız.
- Çalışanlarımızın, iş ortaklarımızın ve paydaşlarımızın, müşteri memnuniyetini artırma yönündeki katılımcılığını, paylaşımcılığını destekler, yeni fikirler geliştirebilecekleri ortamlar sağlarız.

## 6.2. ŞİKAYET HATLARI

**Müşteri İletişim Merkezi:** 0850 850 0 987

**E-mail:** [musterihizmetleri@yatas.com.tr](mailto:musterihizmetleri@yatas.com.tr)

**Web:** [www.divanev.com.tr](http://www.divanev.com.tr)

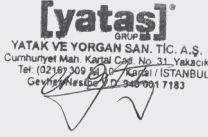
## SATIN ALINAN ÜRÜNÜN

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:

## 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.



**Esteemed Customers,**

we appreciate you for choosing **Divanev**.

The product you have chosen has been produced in the nature-friendly facilities of Yataş Group, one of the pioneering brands in the furniture industry, with profound expertise and commitment for the environment.

The product has been presented following a thorough quality control process undertaken with great care.

In order for you to enjoy and ride the crest of your new product for many years, we kindly ask you to read the manual carefully and keep it as a reference.

We wish you to use it happily on healthy days!



# TABLE of CONTENTS



<b>1.</b>	<b>General Information</b>	4
1.1.	Introduction	4
1.2.	Purpose of the User's Manual and Warranty Certificate	4
1.3.	Manufacturer Information	4



<b>2.</b>	<b>User's Manual</b>	5
2.1.	Technical Specifications of the Product	5



<b>3.</b>	<b>Maintenance</b>	6
3.1.	Cleaning and Periodic Maintenance	6
3.1.1.	Matters to be Considered When Removing Stains	6
3.1.2.	Guidelines for Cleaning Outdoor Furniture Fabrics	6
3.1.3.	Material Specifications and Maintenance Recommendations	7
3.1.4.	Differences That May Occur Depending on Usage	7



<b>4.</b>	<b>Warranty Terms</b>	9
4.1.	Warranty Period	9
4.2.	Warranty Coverage	9
4.3.	Legal Terms	9



<b>5.</b>	<b>Safety Terms</b>	11
5.1.	Pre-Installation Safety Conditions	11
5.2.	Specific Information for the Transportation of the Product	12
5.3.	Removal of the Product Packaging	12
5.4.	Disposal of Packaging of Wastes	12
5.5.	Storage and Protection	13
5.6.	Tasks to be Undertaken by Authorized Personnel Only	13
5.7.	Material-Based Qualifications	13



<b>6.</b>	<b>Customer Services</b>	14
6.1.	Customer Services Policy	14
6.2.	Complaints Hotline	14

# 1. GENERAL INFORMATION



## 1.1. INTRODUCTION

As the Yataş Group Family, taking firm steps towards becoming a global brand owing to its developing technology and improving quality every passing day since its establishment, we are happy to see you join us.

Now, as a Yataş Group customer, you will benefit from the profound experience of Yataş Group, which meets all the criteria of comfort and quality, durability and elegance, accessibility and design, at every moment of your life.

## 1.2. PURPOSE OF THE USER'S MANUAL AND WARRANTY CERTIFICATE

This User Manual includes technical specifications of the products you have purchased, their terms of use as well as recommendations for the cleaning and maintenance of the product. It is also intended to guide you on the warranty process of your product and how you can get service. We strictly recommend you to read this manual. Should you experience a problem with the product due to failure to comply with the terms of use and maintenance, you may be deprived of free service and replacement rights.

## 1.3. MANUFACTURER INFORMATION

### Manufacturer or Importer Company's:

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

## 2. USER'S MANUAL



### 2.1. TECHNICAL SPECIFICATIONS OF THE PRODUCT

- All product materials are subjected to rigorous testing to ensure they meet applicable international standards.
- The fiber padding used in the products is manufactured with non-recycled fibers that are exceedingly resilient.
- Comfort and support foam is manufactured from raw materials that maintain their first-day high flexibility for many years.
- Products are manufactured to meet high engineering standards and have undergone extensive durability testing, including international fatigue, aging, and more, before offered to the end-users.
- Wooden products may have slight differences in tone, pattern, and color owing to the wood's inherent characteristics, even when all wood is handled in the same manner. This should not be perceived as a defect, but rather a natural outcome that may occur owing to trees of different ages, streaks, and environmental conditions.
- When the product fabric is changed for any reason, it is possible to observe tone differences between the old and new fabrics. This difference, caused by the fabrics being produced on different dates, is a situation accepted all over the world.

# 3. MAINTENANCE

## 3.1. CLEANING AND PERIODIC MAINTENANCE

- Use lukewarm soapy water to wipe down your product. Do not leave your product moist, by avoiding using a cloth that is too wet. Do not use any chemicals or bleach when cleaning.
- In case the product gets stained, be sure to refer to the User's Manual that comes with the product for the specific cleaning procedures.
- On no account clean the product with sharp or abrasive objects at all cost.
- Wait until the product is totally dry before using it on a wet surface.
- Ventilate the environment where your product is stored on a regular basis.

### 3.1.1 MATTERS TO BE CONSIDERED WHEN REMOVING STAINS

- Get rid of any dust that settles on the items, before it leaves a lasting mark.
- Knowing the specifications of the fabric is essential for using the most effective stain removal approach.
- Stains that come into contact with heat, light, and air can permanently settle, making them very impossible to remove. Therefore you should not wait for the stain to settle before addressing it.
- You should test the cleaning agents on a non-visible section of the fabric before directly applying on the stained area. Should the color of the fabric not dye/transfer to the white towel after pressing it onto the treated area and waiting 20 seconds, you may proceed with applying the agent on the stain. Otherwise, you should not apply these agents to the stained area.
- Avoid getting bleach or other agents with bleaching characteristics directly on the fabric.
- Refer to dry cleaning, if necessary.

### 3.1.2. CLEANING/CARE INSTRUCTIONS EXCLUSIVE TO FLOCK, ALCANTRA, AND NUBUCK

#### Removing Liquid Stains

- Blot the liquid stain on the fabric with an absorbent piece of cloth or paper.
- Moisten a piece of cloth with warm, soapy water and rub it in a circular manner over the stain.
- Applying the foam to the stain will remove it, rather than just pouring the soapy water on it. When cleaning flock, alcantara, or nubuck, use a material that is of the same quality as the cleaning cloth. If not possible, use a non-cotton cloth.



- Allow the fabric to dry to absorb the foam. After the foam dries, gently scrub the stained area in circular motions, being careful not to rub. Once you've finished cleaning, gently brush the fabric two or three times in the pile direction using a soft brush.
- Do not use alcohol in the cleaning process. If alcohol gets on the fabric, just give it some time to dry. If the stain is still visible after drying, use the steps outlined earlier to remove it.

### **Removing Already Dried Stains**

- Use gentle circular motions to wipe the stain with a sponge or a clean, soft cloth. Avoid damaging the fabric by scraping it with rough items; instead, use a gentle brush or cloth.
- Follow the same steps for liquid stains if the stains on the fabric persist.

### **3.1.3. MATERIAL SPECIFICATIONS AND MAINTENANCE RECOMMENDATIONS**

- Surfaces used on outdoor furniture from materials like ceramic, compact laminate, wood, or glass can naturally warp when subjected to prolonged dampness or extreme temperature changes. These materials should be preserved against external factors as much as possible.
- Yataş establishes the standards and tolerance limits for the foam used in the products, however variations in firmness and softness are possible within these parameters.
- Throughout the winter, it is not advised to leave products outside, in humid areas, or exposed to the weather.
- Avoid leaving outdoor furniture in places with high humidity and a lot of dust for long periods of time, and make sure that models with cushions/throw pillows do not come into contact with rain.
- Keep the product away from heavy loads or forceful collisions, as these might weaken or even destroy the surface and frame of the product.

### **3.1.4. DIFFERENCES THAT MAY OCCUR DEPENDING ON USE**

- It is a normal and expected outcome for surfaces made of natural wood to have some variations in pattern and color tone due to differences in the wood's type and structure.
- When moving the products, make sure to always stay balanced. Dragging the products may damage or scratch the surface.
- You should merely get support from the frame while moving the products, delicate parts such as rope weave, rattan, fabric, or tabletops should not be tried hard.
- Over time, a disparity in comfort may emerge between regularly used and seldom used seating sections, depending on usage.



## MAINTENANCE

### Suggestions on Cleaning, Application Techniques and Sequence of the Procedures:

- A. A 1:1 mixture of non-bleaching stain remover and water should be applied to the stain, left to settle for a few minutes, and then rinsed out.
- B. Apply a dab of alcohol to the ink stain and keep wiping until the stain disappears.
- C. Apply a mixture of one cup of warm water and one teaspoon of colorless dish soap on the stained area.
- D. Apply a mixture of half a cup of warm water and one teaspoon of ammonia on the stained area.
- E. After applying a 1:2 mixture of vinegar and water onto the stain, wait five minutes, and then rinse.  
The stain is gently scraped off the fabric surface.
- G. Mix with detergent and rinse after 5 minutes of application to the stained area.
- H. Please use the cleaning agents recommended by the dry cleaner.

TYPE OF STAIN	METHOD OF APPLICATION				
	(Once you choose the type of stain, please apply the procedure on the treatment area in the alphabetical order that will be displayed.)				
BLOOD	C	D	E	A	
COFFEE	C	D	E	G	
INK	B				
OIL	H	C	D	E	
COKE	C	D	E	G	
KETCHUP	C	D	G		
EGG	H	A			
TEA	C	D	E	G	
TOOTHPASTE	H	C			
MILK	C	D	E	G	H
CHOCOLATE	G	H			
MAYONNAISE	C	H			
COUGH SYRUP	C	D	G	H	
GUM	F	H	C		
CANDLE	F	H			
URINE	C	D	E	A	
PUKE	C	D	E	G	

### Notice!

- The cleaning procedures recommended herein are designed to eliminate stains in no more than five minutes.
- Do not apply excessive pressure to the fabric surface when using these methods. Avoid using pointed or sharp instruments.
- Perform the wiping process in the direction of the pile on lint-filled fabrics and in circular motions on lint-free fabrics.

# 4. WARRANTY TERMS



## 4.1. WARRANTY PERIOD

- Yataş products, together with all their parts, are under warranty for 2 years.
- The warranty begins on the date the product is delivered to the customer without any problems. Beginning date for the warranty is indicated in the warranty certificate delivered with the product. Please make sure that the warranty certificate is delivered as approved.
- The product and spare parts replaced under warranty is covered under warranty so long as the warranty period of the products sold.

## 4.2. WARRANTY COVERAGE

- All operations related to products requiring repair due to manufacturing, installation, and transportation defects during the warranty period are carried out free of charge by authorized services or dealers. Fee will be charged for the operations due to user's fault.
- Only the module with the identified defect will be serviced during warranty covered maintenance and repairs.
- Please get an invoice for the payments you will make for services that are not covered by the warranty.
- Please submit your product's warranty certificate or invoice to the authorized service center in order to qualify for free repair or maintenance services under the warranty coverage
- The seller, dealer or business agent is responsible for providing the warranty certificate to the consumer as approved by stamp and signature, and certifying that this obligation has been fulfilled.

## 4.3. LEGAL TERMS

- The entire product, including all its parts and accessories, is under warranty.
- Should the product is found to be defective, the consumer has the following rights stipulated under Article 11 of the Law No. 6502 on Consumer Protection:
  - > Rescinding the agreement,
  - > Requesting a discount on the sale price,
  - > Requesting a free of charge repair,
  - > Requesting a replacement of the defective good with a defect free one.



## WARRANTY TERMS

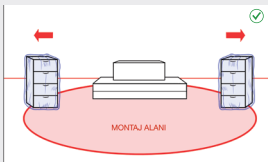
- In case the consumers asks for a free of charge repair, the seller is obliged to repair the product or have it repaired without demanding any fee under any name such as labor cost, replaced part's fee or any other name. The consumer may also exercise the right to ask for a free of charge repair against the manufacturer or importer.
- The seller, manufacturer and importer are jointly and severally liable for the consumer exercising this right.
- In case the consumer exercises the right to ask for a free of charge repair however:
  - > the product fails again within the warranty period,
  - > the maximum period required for the repair of the product is exceeded,
  - > the authorized service, dealer, manufacturer or importer documents with a report that the product cannot be repaired, the consumer may ask the seller to refund the price of the product, request a discount from the price in proportion to the defect, or, if possible, ask for a replacement of the good with defect free one. The seller cannot reject the consumer's request.
- If the request is not fulfilled, the seller, manufacturer and importer will be jointly and severally liable.
- Pursuant to the Consumer Protection Law No. 6502, the repair period of the product cannot exceed 20 business days. Within the warranty period, this time commences on the date the consumer notifies the authorized service station or seller about the defect of the product; outside the warranty period it commences on the date of delivery of the product to the authorized service.
- Should the fault/defect of the product not be repaired within 10 working days the manufacturer or importer should allocate a substitute product with similar specifications to the consumer until the repair of the product is completed. The warranty period of the defective product repaired within the scope of the warranty will be extended for the period spent in repair.
- Malfunctions caused by using the product contrary to the matters stipulated in the user manual are not covered by the warranty.
- The customer may seek resolution through the Customer Arbitration Board or the Consumer Court in their respective jurisdictions, depending on whether the dispute is related to the exercise of rights that have arisen under the warranty.
- In case the seller does not provide the warranty certificate, the consumer may apply to the Directorate General for Consumer Protection and Market Surveillance of the Ministry of Customs and Trade.

# 5. SAFETY TERMS

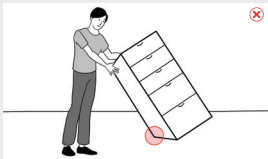


## 5.1. PRE-INSTALLATION SAFETY CONDITIONS

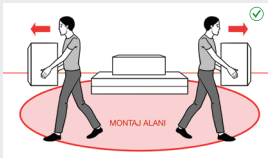
- Please ensure that the products are shipped in accordance with the transportation instructions and in a satisfactory condition.
- Transfer the products from the vehicle to the assembly site in accordance with the transportation instructions.



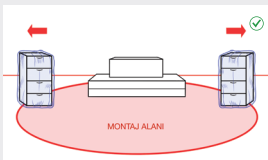
Take precautions to prevent any damage to the products during transportation.



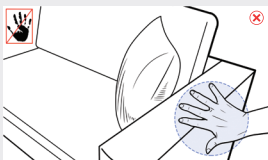
It is important to bear in mind that the corners of all products are the most fragile. Therefore, it is imperative to avoid placing products on their corners during transport, loading, or offloading.



Take necessary precautions to prevent any damage to the customer's belongings during the transportation and assembly of the products.



The packaging should only be opened only during the assembly to prevent the products from being damaged.

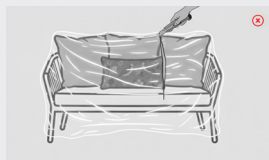


The fabric of the product should never be touched with dirty hands and the fabrics, glass and similar surfaces should never be contaminated during delivery. To ensure hygiene, thoroughly wash your hands or use a cleaning kit (wet wipes, towel, etc.)

SAFETY TERMS

**5.2. INFORMATION SPECIFIC TO THE DELIVERY/TRANSPORTATION OF THE PRODUCT**

**5.3. REMOVAL OF THE PRODUCT PACKAGING**



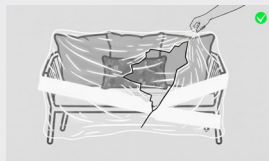
To prevent the product from being damaged, refrain from using sharp or pointed instruments when opening the product packaging.



While taking the product out of its packaging, exercise caution to avoid colliding with any object.



Avoid using scissors, knives, or other sharp instruments to open product packaging or wrapping. Such products can be opened with a safety utility knife.



To unpack the outdoor furniture modules, attentively tear the nylon off the taped parts (by removing the tape) or from the nylon seams, or use a safety utility knife.

**5.4. DISPOSAL OF PACKAGING WASTES**

- Every recyclable material is an indispensable resource for both the environment and our national wealth.
- Packaging waste is collected by the designated assembler as part of social responsibility and disposed of in accordance with legal requirements. Packaging waste may be left in place upon customer's request. You may refer to environmental organizations or your municipality in case you want to contribute to the reuse of packaging materials.



## 5.5. STORAGE AND PROTECTION OF THE PRODUCT

- If you are going to store it without using, store the product in a clean environment that does not get moisture and is not exposed to direct sunlight. Stack upholstered items horizontally and do not place any weight on top of them.
- Adhere to the product's usage instructions.
- Prolonged exposure of the products to adverse weather conditions may cause marks, fading on the surface, and oxidation of metal parts. When not in use, the product should be protected with a protective cover.

## 5.6. INSTRUCTIONS FOR THE AUTHORIZED PERSONNEL ONLY

- When moving or changing locations, if the products necessitate assembly, disassemble them for transportation and secure the services of an authorized service provider for installation at the new location.
- Product assembly should be undertaken by the logistics department and authorized dealer.
- For simple repairs and detailed adjustments that may occur over time depending on usage, assistance should be sought from an authorized dealer.
- The aforementioned services are subject to a charge. The authorized service will provide you with the necessary information.

## 5.7. MATERIAL SPECIFIC TERMS



### Rope Woven / Synthetic & Natural Rattan

- Resistant to freezing, water, and UV radiation.
- Requires no extra maintenance, but **recommended to store it indoors for long-lasting use.**



### Steel / Wrought Iron

- **Depending on the location of use, corrosion (oxidation) may** develop in wrought iron products.
- This process can be expedited by **water, humidity, and excessive sunlight.**



### Differences Due to Metal and Rattan

- During use, rattan ties may become loose or slide; this is a common occurrence and can be easily rectified by hand.
- Anti-corrosion coating is applied to metal frames, with the exception of swing products, to guarantee their durability.

# 6. CUSTOMER SERVICES



## 6.1. CUSTOMER SERVICES POLICY

Our main goal is to ensure customer satisfaction by promptly evaluating the requests, suggestions and feedback from our customers.

In line with our Customer Relations Policy, which we have constituted within the framework of the principles of Speed, Quality and Accessibility;

- We constantly research and develop the channels through which our customers will reach us conveniently and quickly. We aim to periodically communicate with our customers and encourage them to provide us feedback.
- We evaluate all complaints as development opportunities, handle them within the framework of legal regulations and company procedures and finalize them quickly.
- We share all suggestions that will contribute to the development of our brand with the relevant business units and focus on improving our customers' contributions to our processes.
- We support contributions and sharing of our employees, business partners and stakeholders in improving customer satisfaction, and we offer them environments to develop new ideas.

## 6.2. COMPLAINTS HOTLINES

**Customer Contact Center:** 0850 850 0 987

**E-mail:** [musterihizmetleri@yatas.com.tr](mailto:musterihizmetleri@yatas.com.tr)

**Web:** [www.divanev.com.tr](http://www.divanev.com.tr)

## PRODUCT PURCHASED

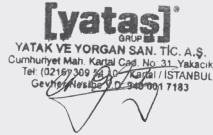
Type: .....  
Brand: .....  
Model: .....  
Warranty Period: 2 years  
Maximum Repair Period: 20 business days  
Bandrol and Serial No: .....

## MANUFACTURER OR IMPORTING COMPANY:

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

Authorized Person's Signature: .....

Company Stamp: .....



## SELLER:

Commercial Title: .....  
Address: .....  
Telephone: .....  
Fax: .....  
E-mail: .....  
Invoice Date and No: .....  
Date and Place of Delivery: .....  
.....  
.....

Authorized Person's Signature: .....

Company Stamp: .....

The use of this document has been promulgated by the Directorate General of Consumer Protection and Market Surveillance of the Ministry of Customs and Trade of the Republic of Türkiye; in accordance with the Law No. 6502 on Consumer Protection and the regulation on the Implementation Principles of the Warranty Certificates based thereon.

Should the problems that may arise regarding the Warranty Certificate cannot be resolved after following the procedures above specified by YATAŞ A.Ş., the issue may be referred to the Directorate General of Consumer Protection and Market Surveillance affiliated to the Ministry of Customs and Trade of the Republic of Türkiye.





