



# ISVEA

1962 ITALIA

**GARANTİ BELGESİ VE  
KULLANMA KILAVUZU**

**WARRANTY CERTIFICATE**



**Bu Belge;**

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Kanununa ait  
Garanti Belgesi Yönetmeliği Esasları  
Dikkate Alınarak Hazırlanmıştır**

[www.isveabagno.it](http://www.isveabagno.it)

## Değerli ISVEA Müşterimiz,

Tercih etmiş olduğunuz ürünün size en iyi hizmeti sağlaması için Montaj ve Kullanma Kılavuzunu bilgilerinize sunarız.

1. Bu kılavuzun tamamını ürününüzü monte ettirmeden önce dikkatle okumanızı ve bir başvuru kaynağı olarak saklamanızı önemle rica ediyoruz.
2. Satın aldığınız ürünü, satış noktasında yardımcı malzemeleri ile birlikte kontrol ederek teslim alınız.
3. Size daha hızlı hizmet verilebilmesi için, ürüne ait "GARANTİ BELGESİ"ni satıcımıza **ONAYLATINIZ**.
4. "Bedelsiz Montaj" kapsamındaki ürünlerin montajını, kesinlikle yetkili servislerimize yaptırınız. Bunun için satıcılarımız size yardımcı olacaktır.
5. Montaj, bakım ve onarım için servis ihtiyacınız olduğu takdirde;
  - 5.1 0364 254 96 01/147 numaradan, SSH yetkilisini arayarak şikâyet beyanında bulununuz.
  - 5.2 Şikâyetinizi kayıt alan görevli, size en yakın servisi yönlendirerek hasar tespiti yapılır.
  - 5.3 Tespit için gelen görevliye, sorunu ürün üzerinde göstererek anlatınız.
  - 5.4 Servis hizmeti sonunda görevli, detaylı ve doğru olarak "Hizmet Formu" nu yazmak, size imzalatmak ve bir kopyasını size vermek zorundadır. Lütfen, "Hizmet Formu" nu saklayınız.
6. Satıcımız ve servisimiz sizin istek veya şikâyetinizi gideremediği takdirde, kılavuz içerisindeki iletişim araçlarına müracaat ediniz.

Saygılarımızla.

## 1 Garanti Şartları

- 1.1 Garanti süresi ürünün teslim tarihinden itibaren başlar ve 2 yıldır. Teslim tarihi, fatura tarihidir.
- 1.2 Ürünün bütün parçaları dâhil olmak üzere tamamı Firmamızın garantisi kapsamındadır.
- 1.3 Ürünün garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir. Ürünün tamir süresi en fazla 20 iş günüdür. Bu süre ürüne ilişkin arızanın servis istasyonuna, servis istasyonunun olmaması durumunda, ürünün satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçısı-üreticisinden birisine bildirim tarihinden itibaren başlar.
- 1.4 Ürünün garanti süresi içerisinde, gerek malzeme gerek yetkili servislerimizden kaynaklanan işçilik ve montaj hatalarından dolayı arızalanması halinde, işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamiri yapılacaktır.
- 1.5 **Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen ürünün;**

Tüketicie teslim edildiği tarihten itibaren, belirlenen garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde; aynı arızanın iki'den fazla tekrarlanması veya farklı arızaların dörtten fazla meydana gelmesi veya belirlenen garanti süresi içerisinde farklı arızaların toplamının altıdan fazla olması unsurlarının yanı sıra, bu arızaların üründen yararlanamamayı sürekli kılması,

Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,

Firmanın servis istasyonunun, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi durumlarında, tüketici ürünün ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimi talep edebilir.

- 1.6** Ürünün montaj ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı montajından ve kullanılmasından kaynaklanan arızalar garanti kapsamı dışındadır. Garanti kapsamında olmayan durumlar, yukarıda belirtilmiştir.

**Garanti belgesi ile ilgili olarak çıkabilecek sorunlar için Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü' ne başvurulabilir.**

## 2 Garanti Kapsamı Dışında Kalan Hususlar

Aşağıda belirtilen hususlar garanti kapsamı dışındadır.

- Ürünler asitli ve aşındırıcı toz içeren temizleyiciler (çamaşır suyu, alkol, petrol, tiner, aseton, amonyaklı temizleyiciler, tuzruhu, vb.) ile temasından dolayı oluşacak hasarlar
- Ürün montajında, harici aksesuar ve malzeme kullanılmamalıdır.
- Ürünün teknik katalog ile Montaj ve Kullanma Kılavuzunda belirtilen hususlara aykırı olarak kullanılmasından kaynaklanan arızalar,
- İSVEA Yetkili Servisi dışında yetkisi olmayan kişilerce yapılan hatalı montaj, bakım, onarım ve de montaj nedeniyle oluşan arızalar,
- Su ve elektrik tesisatçısı hatalarından dolayı oluşan hasar ve arızalar, yangın, deprem ve su basması ile meydana gelecek hasar ve arızalar,
- Ürünün tüketiciye (müşteri) tesliminden sonra taşıma sırasında meydana gelebilecek hasarlar,
- Ürünün tüketiciye (müşteri) tesliminden sonra şantiyede uzun süre kalmasından kaynaklanan yüzeysel veya diğer hasarlar,
- Sert temizlik araçları (tel, sünger, vb.) ile silinen ürünlerin yüzeylerinde oluşan hasarlar,
- Ürünler asitli ve aşındırıcı toz içeren temizleyiciler (çamaşır suyu, alkol, petrol, tiner, aseton, amonyaklı temizleyiciler, tuzruhu, vb.) ile temasından dolayı oluşacak hasarlar,

- Ürünün ambalajı, montaj esnasında ISVEA Yetkili Servisi tarafından açılmalıdır.
- Ürünlerin üzerinde İSVEA Yetkili Servisleri haricinde yapılan herhangi bir kesme, delme, boyama işlemlerinden dolayı kaynaklı hasarlar,
- Kullanım öncesinde ve kullanım esnasında tesisat kaynaklı su sızması veya mobilya üzerinde su birikmesi sebebiyle oluşan kabarma ve şişme problemleri,
- Boya, parke cilası, vernik gibi solvent malzemelerle yapılacak işlemler banyo mobilyasının metal aksamına zarar verebilir. Bu nedenle bu tür malzemelerin kullanılacağı çalışmalar banyo mobilyası montajı öncesinde yapılmalıdır.
- Ahşap malzemeler üzerine ıslak çamaşır, nemli bez ve temizlik esnasında kullanılan (kova, leğen vs.) malzemelerin bırakılmasından kaynaklanan hasarlar,
- Ahşap yüzeylere sert ve sivri cisimlerin darbesinden kaynaklı hasarlar,
- Kulplar elektroliz kaplama yöntemi ile kaplanmıştır. Uygun olmayan temizleme malzemesi ile silinmesi halinde yaşanan krom atması, kararma, çizilme vb hasarlar,
- Ürünlerin ısı derecesi yüksek, yüzeyi bozabilecek malzemeler ile teması sonucu oluşan yanma, kararma, yüzey deformasyonu vb hasarlar,
- Ürünler havalandırması yetersiz, nem oranı yüksek (bodrum kat) olan mekânlarda kullanılmasından kaynaklı hasarlar GARANTİ KAPSAMI DIŞINDADIR.

### 3 Kullanım, Bakım ve Onarımda Uygulanacak Kurallar

#### 3.1 Montaj Sırasında Dikkat Edilecek Hususlar

Montaj, kesinlikle Yetkili Servislerimiz tarafından yapılmalıdır. Montajdan önce, Montaj ve Kullanma Kılavuzu ile Teknik Katalog incelenmelidir. Garanti Kapsamı Dışında Kalan Hususlar (**Madde 2**) dikkatle okunmalıdır.

**3.2** Her sifon ve batarya bağlantılarının temizliği / değiştirilmesi sonrasında su sızıntısı olup olmadığı kontrol edilmelidir.

**3.3** Ürünler yüksek sıcaklık ve rutubete maruz kalmamalı, yüzeyler ıslak bırakılmamalıdır.

**3.4** Isı derecesi yüksek yüzeyi bozabilecek nesnelere mobilyalarınızın üzerine konulmamalıdır.

**3.5** Ürünler kullanım amacı dışında kullanılmamalıdır.

**3.6** Ürünlerin üzerinde kesici, çizici, kırıcı vb. aletler bulundurulmamalı, ürüne hasar verebileceğinden ürün üzerinde bu tip aletlerle işlem yapılmamalıdır.

**3.7** Ürünlerin taşınması gerektiği durumlarda ürünün zemin ile teması tamamen kesildikten sonra taşıma yapılmalıdır.

**3.8** Banyonuzda yapılacak tadilatlarda banyo mobilyanız olası dış etkenlerden korunmalıdır.

**3.9** Ürünlerin metal ve metal kaplamalı (kulp, spot, havluluk vb.) yüzeylerinin üzerinde paslanma meydana gelmemesi için asitle temas etmemesine dikkat edilmeli ve kimyasallarla temizlenmemelidir.

**3.10** Ürünlerin ahşap kısımları hafif nemli bezle bastırmadan silinmeli, başka bir bezle kurulmalıdır. Kesinlikle krem-toz deterjan, alkol, tiner vb. kimyasal maddelerle temizlenmemelidir.

- 3.11** Ürünlerin cam / ayna kısımları sadece kuru, yumuşak bir bezle fazla bastırmadan silinmelidir. Tiner ve benzeri kimyasallar ve temizlik malzemeleri kullanılmamalıdır. Lekeler ise duru sıcak suya batırılmış bezle silinmeli ve kurulanmalıdır.
- 3.12** Ürünlerin mermer / granit / akrilik / seramik / cam tezgâh kısımları sıvı deterjan veya sabunlu su ile nemlendirilmiş bezle silinmeli, başka bir bezle kurulanmalıdır. Kimyasal maddeler, aşırı çözücü, asitli ve aşındırıcı temizlik malzemeleri kullanılmamalıdır
- 3.13** Kapakların hareketini sağlayan menteşeler yalnızca kapak yükünü taşımak üzere dizayn edilmiştir. Belli bir toleransa sahip olmalarına rağmen kapaklara ek yük gelmesi menteşelerde ileriye dönük sarkma ve işlev problemleri yaratabilir (kapaklar üzerine havlu, bornoz vb ürünler asılmamalıdır)
- 3.14** Ürünleri temizlerken lavabo montajı sonrası su izolasyonu için kullanılan silikon malzeme kesinlikle bulunduğu yerden kaldırılmamalıdır. Görüntüyü bozucu bir şekilde silikonlama işlemi gerçekleşmişse montajı gerçekleştiren Yetkili Servise haber vererek düzeltilmelidir.
- 3.14** Ürünler direkt güneş ışığına maruz bırakılmamalıdır.
- 3.16** Ürünlerin üzerindeki nesnelere hareket ettirirken nesnelere ürün ile teması kesilerek işlem yapılmalıdır.
- 3.17** Mermerli ve granitli ürünlerde kullanılan mermer/granit tezgâh doğal bir malzeme olduğundan üzerinde çeşitli renkler, dokular ve damarlar olabilir.
- 3.18** Üründe zaman içerisinde ortam şartlarına bağlı olarak kısmi renk değişiklikleri oluşabilir.

## 4 Tüketicinin Garanti İle İlgili Hakları

- 4.1** Garanti süresi, ürünün teslim tarihinden itibaren başlar ve 2 yıldır. Ürünün bütün parçaları dahil olmak üzere tamamı garanti süresince garanti kapsamındadır.
- 4.2 Kanunun 11.inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik hakları;**
- 4.2.1** Ürünün ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;
- a** Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,
  - b** Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
  - c** Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
  - ç** İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.
- 4.2.2** Ücretsiz onarım veya ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, ürünün kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.
- 4.2.3** Ücretsiz onarım veya ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde ürünün ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.



**4.2.4** Ücretsiz onarım veya ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanununun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

**4.2.5** Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhâl tüketicie iade edilir.

**4.2.6** Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

### **4.3 Tüketicinin Diğer Hakları**

**4.3.1** Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde ürünün;

- a** Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,
- b** Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,
- c** Tamirinin mümkün olmadığı için, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumlarında; tüketici ürünün bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

- 4.3.2** Ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantsız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantsızlığın tayininde ürünün ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.
- 4.3.3** Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, satıcı, ürünün bedelinin tümünü veya bedelden yapılan indirim tutarını derhal tüketiciye iade etmek zorundadır.
- 4.3.4** Tüketicinin, ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, üretici veya ithalatçının, ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami otuz iş günü içerisinde, bu talebi yerine getirmesi zorunludur.
- 4.3.5** Birinci fıkranın (4.2.1), (c) bendinde belirtilen raporun, arızanın bildirim tarihinden itibaren o ürüne ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenmesi zorunludur.
- 4.4 Ücretsiz Onarım İsteme Hakkı**
- 4.4.1** Tüketicinin, Kanunun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin ürünün onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.
- 4.4.2** Tüketici, ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı, tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur.

#### **4.5 Deęiřtirilen Ürünün Garanti Süresi**

Garanti uygulaması sırasında deęiřtirilen ürünün garanti süresi, satın alınan ürünün kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

#### **4.6 Kullanım Hatası**

**4.6.1** Tüketicinin ürünü tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalarda garanti řartları uygulanmaz.

**4.6.2** Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; ürünün satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından ürüne ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

**4.6.3** Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkiři tarafından tespit yapılması talebiyle uyuřmazlığın parasal deęerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.

Tüketici řikayet ve itirazlarını Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemesine başvurabilir.

## Ns. valorosi clienti ISVEA,

Porgiamo alla Vs. cortese attenzione la Guida di Montaggio e d'uso del prodotto preferito per assicurar Vi una migliore prestazione.

1. Vi preghiamo cortesemente di leggere attentamente la presente guida d'uso prima di montaggio e di conservarla come un punto di riferimento.
2. Prendere in consegna il prodotto acquistato, controllando insieme i materiali ausiliari nel punto di vendita.
3. Far APPROVARE dal ns. venditore "IL CERTIFICATO DI GARANZIA" relativa al prodotto, onde protevi dare una prestazione più immediata.
4. Chiedere assolutamente dal ns. servizio autorizzato il montaggio dei prodotti nel quadro del "Montaggio Gratuito".
5. Nel caso di esigenza del servizio per il montaggio, manutenzione e riparazione;
  - 5.1 Telefonare al 0364 254 96 01/147, e dichiarate i Vs. reclami al Responsabile della SSH.
  - 5.2 L'incaricato che trascrive i Vs. reclami, Vi dirigerà al servizio tecnico più vicino per eseguire una perizia dei danni.
  - 5.3 Descrivere sul prodotto il problema all'incaricato giunto per accertamento
  - 5.4 Al termine del servizio l'incaricato dovrà compilare il "Modulo di Servizio" dettagliatamente e esattamente e dovrà consegnar Vi una copia. Vi preghiamo di conservare il "Modulo di Servizio".
- 6 Ns. venditore e il ns. servizio tecnico se non riesce risolvere il problema e venir incontro al Vs. desiderio, si prega di rivolgere ai mezzi di comunicazione elencate nel presente guida

Cordiali Saluti.

## 1 Le condizione della Garanzia

- 1.1 Il periodo della garanzia inizia dopo aver consegnato il prodotto e dura 2 anni. E' la data di consegna, data della fattura.
- 1.2 Incluso tutti i pezzi del prodotto, l'intero prodotto è in garanzia della ns. ditta.
- 1.3 Nel caso della avaria durante la vigenza della garanzia, il periodo trascorso durante la riparazione. Sarà sommato al periodo di garanzia. La durata massima della riparazione sono 20 giorni lavorativi. Questo periodo scatta dalla data di comunicazione dall'avaria ad un della stazione di servizio, nel caso di mancanza di quest'ultimo al venditore del prodotto, al concessionario, all'agenzia, alla rappresentanza all'esportatore oppure all'importatore.
- 1.4 Nel caso di avaria del prodotto durante il periodo di garanzia per i motivi zia di materiale sia degli errori di montaggio o mano d'opera pei nostri servizi autorizzati, la riparazione sarebbe fatta senza nessun pretesa di costi di mano d'opera e ricambi sostituiti oppure delle richieste sotto ad un altra nome
- 1.5 Malgrado l'utilizzo del diritto di riparazione del prodotto;

A condizione di rimanere nel periodo della garanzia a scadere dalla data di consegna al consumatore, entro un anno; la ripetizione della stessa avaria più di due volte, verifiche delle avarie diverse quattro volte nel periodo di garanzia e verifiche più di sei volte delle avarie diverse rendendo inutilizzabile durevole del prodotto,

Superamento del periodo ammirale necessaria per la riparazione,

Nel caso di determinazione della impossibilità di riparazione accertato tramite una relazione redatta dalla stazione di servizio, nel caso di mancanza di quest'ultimo, rispettivamente da venditore, concessionario, agenzia, rappresentante, importatrice, esportatrice oppure produttore. Il consumatore può chiedere la sostituzione oppure gratuita del chiedere uno sconto al tasso dell'avaria.

- 1.6** Le avarie causate dal montaggio oppure dall'uso improprio alle considerazioni indicate della guida di montaggio e di uso sono fuori dalla garanzia. I casi non coperti dalla garanzia sono stati indicati cui di seguito.

Contro i problemi che potrebbero sorgere in relazione al Certificato di Garanzia si può rivolgere alla Direzione Generale di Protezione del Consumatore e della Competitività presso il ministero dell'Industria e del Commercio.

## **2 Punti rimasti fuori del contenuto della garanzia**

I punti indicati cui di sotto non sono coperti dalla garanzia:

- Nel montaggio del prodotto non dovrebbe essere usato gli accessori e materiali esterni;
- Le avarie derivate dall'uso improprio alle considerazioni citate nei cataloghi e nella Guida di Montaggio e di Uso del prodotto;
- Montaggio, manutenzione, riparazione errate e anche le avarie causate dal montaggio effettuato dalle persone non autorizzate al di fuori del Servizio Autorizzato ISVEA;
- Danni e malfunzionamenti causati dagli errori degli impiantisti sanitari ed elettrici, e quelli derivati dall'eventuale incendio, terremoto e inondazione;
- Eventuali danni che potrebbero verificarsi per spostamenti dopo la consegna al consumatore (al cliente) del prodotto;
- Altri danni anche superficiali causati dal fermo per lungo periodo nel cantiere dopo la consegna al consumatore (al cliente) del prodotto;
- Danni verificati sulla superficie dei prodotti puliti con materiali di pulizia duri (tipo fili, spugna ecc.)

- Danni verificati a causa del contatto con i materiali di pulizia che contengono pelle prime materiali acidi e corrosive (candeggianti, alcool, petrolio, diluenti. Acetono, materiali ammoniaci, acidi idroclorici ecc.);
- L'imballo dei prodotti dovranno essere aperti dal Servizio Autorizzato di ISVEA;
- I danni derivati da qualsiasi atti di taglio, perforazione oppure pitturazione effettuato sul prodotto al di fuori del Servizio Autorizzato di ISVEA;
- Problemi di gonfiatura o tumefazioni derivati dall'accumulo d'acqua sui mobili oppure di perdita d'acqua dalla rete durante o prima dell'uso del prodotto;
- Le lavorazioni effettuate con solventi tipo vernici, lucidatrici di parquette, possono danneggiare gli accessori metallici dei mobili di bagno. Pertanto i lavori con dei materiali simili dovrebbero essere fatti prima dal montaggio dei mobili da bagno;
- I danni causati dall'abbandono dei materiali utilizzati durante la pulizia (tipo i secchi. Bacini ecc), indumenti bagnati, stoffe umidificati. Sui materiali di legno.
- I danni verificati sulle superficie di legno a causa degli impatti degli arnesi duri e angolosi;
- Le maniche sono state rivestite con la metodologia elettrolisi. Nel caso di pulizia con dei materiali impropri, posso causare la perdita del cromaggio, scoloramento oppure graffi,
- Danni tipo bruciatura, scoloramento, deformazioni delle superficie causati dal contatto con i materiali con alta temperatura che potrebbero danneggiare il prodotto
- I danni derivati dall'uso del prodotto nei locali con delle areazioni insufficienti e di alta umidità (tipo locali sotterranei) SONO FUORI DALLA GARANZIA.

### 3 Istruzioni per l'Utilizzo, la Manutenzione e la Riparazione

#### 3.1 Avvertenze per il montaggio

Il montaggio deve essere senz'altro realizzato da parte dei nostri Centri di Assistenza autorizzati. Prima di procedere con il montaggio, esaminare con attenzione il Manuale di Montaggio e Utilizzo e il Catalogo Tecnico. Leggere con attenzione le Situazioni non Coperte dalla Garanzia (**Articolo2**)

- 3.2 Per ogni sifone e batteria verificarne la pulizia / l'assenza di eventuali perdite a seguito della sostituzione.
- 3.3 I prodotti non devono essere soggetti ad alte temperature e umidità, le superfici non devono rimanere bagnate.
- 3.4 Non riporre sui mobili oggetti la cui alta temperatura potrebbe danneggiare la superficie.
- 3.5 Non utilizzare i prodotti per scopi non previsti.
- 3.6 Non lasciare sui prodotti attrezzi taglienti, appuntiti ecc. ed evitare di intervenire sui prodotti con attrezzi di questo tipo.
- 3.7 Nel caso si renda necessaria la movimentazione dei prodotti, procedere dopo aver rimosso le connessioni del prodotto con il pavimento.
- 3.8 Nel caso di interventi nel bagno, proteggere i mobili da eventuali azioni esterne.
- 3.9 Per evitare la formazione di ruggine sulla superfici in metallo e rivestite di metallo dei prodotti (maniglie, faretto, appendini ecc.), evitarne il contatto con acidi e non utilizzare prodotti chimici nella loro pulizia.
- 3.10 Le parti in legno dei prodotti devono essere pulite facendo uso di un panno umido senza effettuare pressione e devono essere asciugate con un altro panno. Non utilizzare assolutamente detergenti in polvere o cremosi, alcol, solventi o altre sostanze chimiche.



- 3.11** Le parti in vetro/gli specchi devono essere pulite facendo uso di un panno umido senza effettuare pressione. Non utilizzare solventi, simili prodotti chimici o prodotti per la pulizia. Le macchie devono essere rimosse utilizzando un panno immerso in acqua calda.
- 3.12** Le parti in marmo / granito / acrilico / vetro devono essere pulite facendo uso di un panno umido immerso in acqua insaponata o contenente de-tergente liquido e devono essere asciugate facendo uso di un altro panno. Non utilizzare sostanze chimici, prodotti per la pulizia abrasivi, acidi e con-tenenti solventi.
- 3.13** Le cerniere che garantiscono il movimento degli sportelli sono state concepite solo per reggere il peso degli sportelli stessi. Pur essendo dotate di una certa tolleranza, in caso di pesi superflui le cerniere potrebbero piegar-si in avanti e manifestare problemi di funzionalità (non appendere salviette, accappatoi ecc.).
- 3.14** Durante la pulizia dei prodotti, assolutamente non rimuovere il silicone applicato dopo il montaggio per garantire l'impermeabilità. Nel caso che il silicone sia stato applicato in modo da danneggiare l'aspetto estetico del prodotto, contattare l'Assistenza Tecnica Autorizzata.
- 3.15** I prodotti non devono essere direttamente esposti ai raggi solari.
- 3.16** Movimentando gli oggetti presenti sui prodotti, fare attenzione a interrompere il contatto fra l'oggetto e il prodotto.
- 3.17** Essendo le superfici in marmo e granito realizzate con materiale naturale, possono manifestare differenze nei colori, nelle trame e nelle venature.
- 3.18** A seconda delle condizioni ambientali alle quali viene sottoposto, con il passare del tempo bel prodotto possono manifestarsi scolorimenti.

## 4 Diritti Del Consumatore In Merito Alla Garanzia

- 4.1** Il periodo di garanzia decorre dalla data di consegna del prodotto e dura ... anni. (Massimo 2 anni) Tutti i componenti del prodotto sono in garanzia durante tutto il periodo di validità della stessa.
- 4.2 Diritti del consumatore sanciti dall'articolo 11 della Legge;**
- 4.2.1** Nel caso che il prodotto risulti difettoso, il consumatore;
- a** può recidere il contratto dichiarando di essere pronto a restituire il prodotto
  - b** Può tenere il prodotto esigendo uno sconto basato sulla tipologia del difetto,
  - c** Può richiedere la riparazione a spese del venditore, a patto che tali spese non siano eccessive,
  - ç** Nel caso sia possibile, può esigere la sostituzione con un prodotto non difettoso. Il venditore è tenuto a fare fronte alla richiesta del consumatore.
- 4.2.2** I diritti riguardanti la riparazione o la sostituzione possono essere vantati anche nei confronti del produttore o dell'importatore. Il venditore, il produttore e l'importatore sono ugualmente responsabili per l'espletamento dei diritti sanciti con il presente comma. Il produttore o l'importatore, non può essere ritenuto responsabile nel caso che venga provato che il difetto si è formato dopo l'immissione del prodotto sul mercato.
- 4.2.3** Nel caso che la riparazione gratuita o la sostituzione con un prodotto non difettoso comporti per il venditore delle difficoltà eccessive se proporzionate al valore del prodotto, il consumatore può optare per il diritto di recidere il contratto o di esigere uno sconto proporzionato al difetto. Nella definizione della sproporzionalità, si

valuta il valore del prodotto non difettoso, l'importanza del difetto e l'eventuale difficoltà riscontrabili dal consumatore nel caso opti per gli altri diritti.

**4.2.4** Nel caso che si opti per la riparazione gratuita o per la sostituzione con un prodotto non difettoso, la richiesta deve essere esaudita entro i trenta giorni lavorativi (sessanta giorni lavorativi per gli immobili residenziali e per scopi di vacanza) seguenti la notifica della richiesta al venditore, al produttore o all'importatore. Comunque, per i prodotti contemplati dalla lista in allegato al regolamento emanato ai sensi dell'articolo 58 della presente Legge, la richiesta di riparazione gratuita del consumatore deve essere finalizzata entro il periodo limiti sancito dal regolamento. In caso contrario il consumatore è libero di optare per gli altri diritti.

**4.2.5** Nei casi in cui il consumatore opti per la scissione del contratto o per la richiesta di uno sconto proporzionato al difetto, l'intero importo pagato o l'importo dello sconto applicato viene immediatamente restituito al consumatore.

**4.2.6** Tutte le spese derivanti dal diritto esercitato dal consumatore, sono a carico della parte tenuta a fare fronte a tale diritto. Oltre ai suddetti diritti, il consumatore ha anche il diritto di esigere un indennizzo ai sensi della Legge sulle Obbligazioni n. 6098 del 11/1/2011.

### **4.3 Altri Diritti Del Consumatore**

**4.3.1** Nel caso che a seguito dell'esercizio del diritto di riparazione gratuita, il prodotto;

- a** Manifesti un'altra avaria nel periodo di garanzia,
- b** Non venga restituito entro i termini concessi per la riparazione

- c sia oggetto di un rapporto con il quale il venditore, il produttore o l'importatore dichiarino che non sia possibile la riparazione; il consumatore avrà il diritto di esigere dal venditore il rimborso del prezzo pagato, uno sconto proporzionato al difetto ovvero, se possibile, la sostituzione con un prodotto non difettoso. Il venditore non può respingere la richiesta del consumatore. Nel caso che tale richiesta non venga esaudita, il venditore, il produttore e l'importatore sono ugualmente responsabili.
- 4.3.2** Nel caso che la sostituzione con un prodotto non difettoso comporti per il venditore delle difficoltà eccessive se proporzionate al valore del prodotto, il consumatore può optare per il diritto di recidere il contratto o di esigere uno sconto proporzionato al difetto. Nella definizione della sproporzionalità, si valuta il valore del prodotto non difettoso, l'importanza del difetto e l'eventuale difficoltà riscontrabili dal consumatore nel caso opti per gli altri diritti.
- 4.3.3** Nei casi in cui il consumatore opti per la scissione del contratto o per la richiesta di uno sconto proporzionato al difetto, l'intero importo pagato o l'importo dello sconto applicato viene immediatamente restituito al consumatore.
- 4.3.4** Nel caso che il consumatore opti per la sostituzione del prodotto, il venditore, il produttore o l'importatore sono tenuti ad effettuare tale sostituzione entro i trenta giorni lavorativi seguenti la notifica della richiesta del consumatore.
- 4.3.5** Il rapporto citato al punto (4.2.1) (c) del primo comma deve essere redatto entro il tempo limite riconosciuto per la riparazione a decorrere dalla denuncia del difetto.
- 4.4 Diritto alla riparazione gratuita**
- 4.4.1** Nel caso che il consumatore opti per la riparazione gratuita sancita dall'articolo 11 della Legge, il venditore è tenuto a effettuare, in prima persona o non, la riparazione senza poter esigere alcuna forma di pagamento quali manodopera, costo del pezzo sostituito ecc.

- 4.4.2** Il consumatore può esercitare il diritto di esigere la riparazione gratuita anche nei confronti del produttore o dell'importatore. Il venditore, il produttore e l'importatore sono congiuntamente responsabili dell'utilizzo di tale diritto.
- 4.5** **Periodo di garanzia del prodotto sostituito**  
Il periodo di garanzia del prodotto sostituito in ambito della garanzia, è limitato al periodo di garanzia residuo.
- 4.6** **Difetti d'utilizzo**
- 4.6.1** I termini della garanzia non si applicano nei casi in cui l'avaria dipenda dal fatto che il consumatore non si sia attenuto a quanto prescritto dal manuale d'utilizzo.
- 4.6.2** L'eventuale presenza di difetti derivanti dall'errato utilizzo deve essere sancito con un rapporto, una copia del quale da notificarsi al consumatore, redatto dall'assistenza autorizzata o, nel caso questa non esista, rispettivamente dal venditore, dall'importatore o dal produttore entro il tempo limite concesso per la riparazione.
- 4.6.3** Nei confronti del rapporto sancito dal secondo comma, i consumatori possono rivolgersi, tenendo presente l'importo pecuniario del contenzioso, ad un arbitrato o al tribunale dei consumatori esigendo una perizia.

Il consumatore può esporre denuncia presso  
l'Arbitrato dei Consumatori o al Tribunale dei  
Consumatori

## Our Dearest ISVEA Customer,

In order for the product you have chosen to provide you with the best service, we present the Installation and User Manual for your information.

1. We strongly request from you to read this entire manual carefully before installing your product and keep it for reference.
2. Take the product you purchased after checking it with its auxiliary materials at the point of sale.
3. Please have the "WARRANTY" of the product CERTIFIED by our dealer in order for it to provide you with faster service.
4. Have the installation of the products within the scope of "Free Installation" by our authorized services. Our dealers will assist you for this.
5. If you need service for installation, maintenance and repair;
  - 5.1 Call the SSH officer and file a complaint at 0364 254 96 01/147 telephone number
  - 5.2 The officer who records your complaint directs the nearest service to you and the damage is determined.
  - 5.3 Explain the problem to the agent who came for the determination by showing the problem on the product.
  - 5.4 At the end of the service, the agent must write the "Service Form" in detail and accurately, have it signed by you and give you a copy. Please keep the "Service Form".
- 6 If our dealer and service can't resolve your request or complaint, please refer to the communication tools in the guide.

With regards.

## 1 Warranty Conditions

- 1.1 The warranty period starts with the product delivery date and is 2 years. The delivery date is the invoice date.
- 1.2 The entire product, including all its parts, is under the warranty of our company.
- 1.3 In case of malfunction of the product within the warranty period, the time for repair is added to the warranty period. The repair period of the product is maximum 20 working days. This period starts from the date of notification of the malfunction related to the product to the service station, in the absence of a service station, to the seller, dealer, agency, representative, importer or manufacturer-producer of the product.
- 1.4 In the event that the product malfunctioned during the warranty period due to workmanship and assembly errors caused by both the material and our authorized services, it will be repaired without any charge under the name of labor cost, replacement part price or any other name.
- 1.5 **In spite of the fact that the consumer used the right to repair, cases such as;**

Within one year from the date of delivery to the consumer, provided that it is within the specified warranty period; more than two repetitions of the same malfunction or different malfunctions occurring more than four times or the sum of different malfunctions being more than six within the specified warranty period, as well as these malfunctions perpetuate the inability to benefit from the goods,

- 1.6 Malfunctions arising from the assembly and use of the product contrary to the points in the installation and user manual are not covered by the warranty. The situations not covered by the warranty are mentioned above.

For the problems that may arise with regard to the warranty, the Ministry of Industry and Trade, General Directorate of Protection of Consumer and Competition can be applied.

## 2 Cases which are out of warrant scope

Cases indicated below are out of warranty scope.

- Failures occurring due to contact of products with cleansers containing acidic and abrasive powder (bleach, alcohol, turpentine, paint thinner, acetone, ammonia-based cleaners, hydrochloric acid, etc.)
- External accessory or materials should not be used at product assembly.
- Failures arising from misuse of the product which is not complying with the technical catalogue and Assembly and User Manual,
- Failures arising due to incorrect assembly, maintenance, repair performed by unauthorized people except ISVEA Technical Service,
- Failures arising from mistakes of water or electric installer, damages and failures which will occur by fire, earthquake or water flow,
- Failures that may happen during carrying after the product is consigned to the consumer(customer),
- Surface or other failures occurring due to long storage of the product on site after the product is consigned to the consumer(customer),
- Failures formed on the surfaces of the products which are cleaned by hard cleaning materials (wire wool, sponge etc.),
- Failures occurring due to contact of products with cleansers containing acidic and abrasive powder (bleach, alcohol, turpentine, paint thinner, acetone, ammonia-based cleaners, hydrochloric acid, etc.)
- Package of the product must be opened by Authorized Services of ISVEA during assembly.
- Defects arising from any cut, drill or paint process on product except Authorized Services of ISVEA,
- Blistering and swelling problems caused by the accumulation of water on furniture or water leakage due to installation,



- Operations carried out by solvent materials such as paint, parquet lacquer or varnish may cause on the metal parts of the bathroom furniture. For this reason, processes of which these materials will be used should be performed before the assembly of the bathroom furniture.
- Damages caused by putting wet clothes, damp fabric and materials used at cleaning (buckets, basins, etc.) on the wood materials
- Damages arising from impact of hard and sharp objects on wood surfaces
- Holdings have been plated with electrolysis method. Failures like removal of chrome, tarnish, scratch etc., arising from cleaning with unsuitable materials,
- Damages like burning, tarnish, surface deformation etc. which are occurred due to contact of the product with materials of high temperature which may deteriorate the surface
- Damages resulting from the use of the products in places with insufficient ventilation and high humidity (basement) ARE OUT OF WARRANTY SCOPE.

### 3 Rules to be Applied in Use, Maintenance and Repair

#### 3.1 Points to Consider During Installation

The installation should be done by our Authorized Service. The installation and operating manual and the technical catalogue should be read before installation. Read carefully the matters that are out of guarantee's scope (Article 2).

**3.2** Check if there is leakage of water after cleaning/changing the syphon and faucet.

**3.3** The products should not be exposed to high heat and humidity and their surfaces should not be left wet.

**3.4** Do not put very hot materials on your furniture not to spoil their surfaces..

**3.5** Products should not be used out of purpose.

**3.6** Do not keep cutting, scoring, crushing etc. materials on the products and do not use such tools on the product because they may cause any harm.

**3.7** In case the product should be carried, carry the product after cutting its contact with the floor completely.

**3.8** Your bath furniture should be protected against potential external effects during any maintenance in your bathroom.

**3.9** In order to prevent rust on the metal and metal covered parts of the product (handle, spot, towel rack etc.), avoid its contact with acid and it should not be cleaned by chemicals.

**3.10** Wipe the wooden parts of the product with a slightly wet piece of cloth without pressuring and should be dried by another cloth. Do not use chemical substances such as cream-powder detergent, alcohol, thinner etc.

- 3.11** The glass/mirror parts of the product should be wiped with a dry and soft piece of cloth without pressuring. Do not use thinner and similar chemicals and cleaning agents. The stains should be wiped with a cloth dipped in clear hot water.
- 3.12** The marble/granite/acrylic/ceramic/glass counter parts of the product should be wiped with a piece of cloth wetted with liquid detergent or soaped water and should be dried by another cloth. Do not use chemical substances, solvents, acidic and corrosive cleaning agents.
- 3.13** The hinges move the covers have been designed to just carry the load of the cover. Although they have a specific tolerance, functional problems may arise in the hinges in future due to exposure to extra loads (hanging towels or bathrobes etc. on the cover).
- 3.14** When cleaning the products, the silicon material used for water isolation should not be removed after basin installation. If the siliconization procedure has been done in a bad way, please contact the Authorized Service to amend it.
- 3.15** Products should not be directly exposed to sunlight.
- 3.16** When moving materials on the product, move them after cutting their contact with the product.
- 3.17** Since the marble/granite counters are made of natural materials, here may be various colors, textures and veins on it.
- 3.18** There may be partial color changes on the product by tome due to environment conditions.

## 4 Consumer's Rights Regarding Warranty

- 4.1** The warranty period starts with the product delivery date and is 2 years. The complete products, including all parts, are under warranty coverage during the warranty period.
- 4.2 The Rights Of Choice Allowed To The Consumer In Article 11 Of The Law**
- 4.2.1** In case the product is understood to be defective, the consumer is free to;
- a** Withdraw from the contract, notifying that he is ready to return the sold product,
  - b** Retain the product and ask for a discount in the sales price in proportion with the defect,
  - c** In case any excessive costs are not involved, demand the sold product to be repaired with all costs being at the vendor's expense,
  - ç** If possible, demand the replacement of the sold product with a defect-free equivalent. The vendor is obliged to fulfill such demand that the consumer may choose.
- 4.2.2** The rights for free of charge repair of the products or its replacement with a defect-free equivalent may also be used against the manufacturer or the importer. In the fulfillment of the rights provided for in this paragraph, the vendor, manufacturer and importer are severally liable. The manufacturer or the importer may not be held liable in case it is able to demonstrate that the defect has arisen after it has placed the product on the market.

- 4.2.3** In case free of charge repair or replacement with a defect-free equivalent will lead to disproportional inconveniences for the vendor, the consumer may choose either the right to withdraw from the contract or a discount in proportion with the defect. In the assessment of the disproportionality, issues such as the defect-free value of the product, significance of the defect and whether resorting to the other rights of choice will constitute a problem from the consumer's perspective are taken into consideration.
- 4.2.4** In case either the right to free of charge repair or replacement with a defect-free equivalent is chosen, it is compulsory for this demand to be fulfilled within maximum thirty business days from the date that such demand has been notified to the manufacturer or importer, this period is maximum sixty business days for real properties for residential or holiday purposes. However, the free of charge repair demand of the consumer with respect to the products included in the list annexed to the regulation as per article 58 of the law, is fulfilled within the maximum repaired period provided for in the regulation. Otherwise, the consumer is free to exercise the other rights of choice.
- 4.2.5** In case the consumer chooses either the right to withdraw from the contract or discount in proportion to the defect, either the full amount that has been paid or the discount made from the amount is promptly reimbursed to the consumer.
- 4.2.6** All costs arising from the use of the rights of choice are covered by the party that fulfills the right that the consumer has chosen. The consumer, together with any one of these rights of choice, is also free to claim compensation as per the provisions of the Turkish Code of Obligations dated 11/1/2011 and numbered 6098.

### **4.3 Other Rights Of The Consumer**

**4.3.1** In case the consumer exercises the right to free of charge repair and in case;

- a** The product fails again during the warranty period,
- b** The maximum period required for its repair is exceeded,
- c** The fact that the product's repair is not possible is determined by a report prepared by the authorized service station, vendor, manufacturer or importer; the consumer may demand from the vendor the reimbursement of the amount paid for the product, a discount in the amount in proportion to the defect or, if possible, the replacement of the product with a defect-free equivalent. The vendor may not reject such demand of the consumer. The vendor, manufacturer and importer are severally liable in case such demand is not fulfilled.

**4.3.2** In case the replacement of the product with a defect-free equivalent will involve disproportionate inconveniences for the vendor, the consumer may exercise either his right to withdraw from the contract or the right to a discount in proportion to the defect.

In the assessment of the disproportionality, issues such as the defect-free value of the product, significance of the defect and whether resorting to the other rights of choice will constitute a problem from the consumer's perspective are taken into consideration.

**4.3.3** In case the consumer chooses either the right to withdraw from the contract or the right for a discount in proportion with the defect, the vendor is obliged to promptly reimburse the full amount that has been paid or the discount made from the amount to the consumer.

- 4.3.4** If the consumer chooses the right to replace the product with a product without any defects, the seller, manufacturer or importer must fulfill this request within a maximum of thirty working days from the date of notification of the request to replace the product with the same amount without defects.
- 4.3.5** It is obligatory that the report specified in the (c) paragraph of the first clause (4.2.1) is issued within the maximum repair period for that product from the date of notification of the defect.

#### **4.4 The Right To Demand Free Of Charge Repair**

- 4.4.1** In case the consumer chooses to exercise the right to free of charge repair from the rights of choice provided for in article 11 of the law, the vendor is obliged to repair the product or cause it to be repaired without claiming any fees such as labor costs, replaced parts or under any other names whatsoever.
- 4.4.2** The consumer is free to exercise the right to free of charge repair also against the manufacturer or importer. The vendor, manufacturer and importer are severally liable in the exercise of this right by the consumer.

#### **4.5 Warranty Period For The Replaced Product**

The warranty period for the product that has been replaced during warranty is limited with the remaining warranty period of the actually purchased product.

## 4.6 Misuse

- 4.6.1** The terms of warranty are not applicable in failures arising from the use of the product in violation of the issues provided for in the introductory and operating manuals of the product.
- 4.6.2** It is mandatory to determine whether there is a usage error in malfunctions by authorized service stations, if the authorized service station is not available, by one of the seller, importer or manufacturer of the product, respectively, with a report issued within the maximum repair period regarding the product and a copy of this report must be given to the consumer.
- 4.6.3** The consumers may apply to the arbitration committees for consumer problems or consumer courts, claiming a determination to be made by an expert regarding the report referred to in the second paragraph, considering the monetary value of the dispute.

The consumer may take his complaints and objections to the Arbitration Committees for Consumer Problems or the Consumer Court.





#### 4 Sehr geehrte ISVEA Kunden,

Damit das von Ihnen gewählte Produkt Ihnen den besten Service bieten kann, stellen wir Ihnen das Installations- und Benutzerhandbuch zur Verfügung.

1. Wir empfehlen Ihnen dringend, dieses gesamte Handbuch vor der Installation Ihres Produkts sorgfältig durchzulesen und zum Nachschlagen aufzubewahren.
2. Übernehmen Sie das von Ihnen gekaufte Produkt, indem Sie an der Verkaufsstelle überprüfen, ob die Hilfsstoffe vollständig sind.
3. Bitte lassen Sie den "GARANTIESCHEIN" des Produkts durch unseren Händler BESTÄTIGEN, damit wir Ihnen einen schnelleren Service bieten können.
4. Lassen Sie die Installation der Produkte im Rahmen der "Kostenlosen Installation" durch unsere autorisierten Service durchführen. Unsere Verkäufer werden Sie dabei unterstützen.
5. **Wenn Sie Service für Installation, Wartung und Reparatur benötigen;**
  - 5.1 rufen Sie den SSH-Beauftragten unter 0364 254 96 01/147 an und reichen Sie eine Beschwerde ein.
  - 5.2 Die Mitarbeiter, die Ihre Beschwerde aufnehmen, leiten den nächstgelegenen Service an Sie weiter und ermitteln den Schaden.
  - 5.3 Erklären Sie das Problem dem Personal, das zur Erkennung des Problems gekommen ist, indem Sie dem Personal das Problem direkt am Produkt zeigen.
  - 5.4 Am Ende des Dienstes muss das Personal das "Service- Formular" detailliert und genau ausfüllen, von Ihnen unterschreiben lassen und Ihnen eine Kopie aushändigen. Bitte bewahren Sie das "Service-Formular" auf.
- 6 Wenn unser Verkaufspersonal oder Service ihre Beschwerde nicht entgegenkommt und korrigiert, wenden sie sich bitte an die Kontakte, die in der Anleitung angegeben sind.

Mit freundlichen Grüßen

## 1 Garantie- Bedingungen

- 1.1 Die Garantiezeit beginnt mit dem Lieferdatum und beträgt 2 Jahre. Das Lieferdatum ist das Rechnungsdatum.
- 1.2 Das gesamte Produkt, einschließlich aller seiner Teile, steht unter Garantie.
- 1.3 Im Falle einer Fehlfunktion des Produkts innerhalb der Garantiezeit wird die für die Reparatur aufgewendete Zeit zur Garantiezeit hinzugerechnet. Die Reparaturzeit der Ware beträgt maximal 20 Arbeitstage. Diese Frist beginnt ab dem Datum der Meldung der Fehlfunktion in Bezug auf das Produkt an die Servicestelle oder in Ermangelung einer Servicestelle an den Verkäufer, Händler, Vertreter, Repräsentanten, Importeur oder Hersteller-Hersteller des Produkts.
- 1.4 Wenn das Produkt während der Garantiezeit aufgrund von Verarbeitungs- und Montagefehlern ausfällt, die sowohl durch das Material als auch durch unsere autorisierten Dienste verursacht wurden, wird es kostenlos unter dem Namen Arbeitskosten, Ersatzteilpreis oder einem anderen Namen repariert.
- 1.5 Trotz des Rechts des Verbrauchers auf Nachbesserung kann der Verbraucher in den folgenden Fällen einen kostenlosen Ersatz des Produkts oder eine Preisminderung des Verlustsatzes verlangen;

Wiederholung desselben Mangels mehr als zweimal innerhalb eines Jahres, oder mehr als vier verschiedene Mängel auftreten; oder die Summe der verschiedenen Mängel innerhalb der festgelegten Garantiefrist mehr als sechs beträgt; und auch, dass diese Mängel dazu führen, dass die Waren dauerhaft nicht in den Genuss der Garantie kommen; vorausgesetzt, dass dies innerhalb der festgelegten Garantiefrist ab dem Datum der Lieferung an den Verbraucher verbleibt;

Überschreiten der maximalen Reparaturdauer,

Für den Fall, dass die Servicestelle des Unternehmens nicht verfügbar ist, kann der Verbraucher, wenn festgestellt wird, dass die Behebung des Mangels mit dem von einem der Verkäufer, Händler, Agenturen, Vertretungen, Importeure oder Hersteller erstellten Bericht nicht möglich ist, einen kostenlosen Ersatz, eine Rückerstattung oder einen Rabatt im Verhältnis zum Mangel verlangen.

- 1.6** Fehlfunktionen, die sich daraus ergeben, dass das Produkt entgegen den Angaben im Installations- und Benutzerhandbuch installiert und verwendet wird, sind nicht durch die Garantie abgedeckt. Situationen, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind, werden oben erwähnt.

Bei Problemen, die im Zusammenhang mit dem Garantieschein auftreten können, können sie sich an das Ministerium für Industrie und Handel, Generaldirektion für Verbraucherschutz und Wettbewerb, wenden

## 2 Fälle außerhalb der Garantie- Umfangs

Die unten aufgeführten Punkte sind nicht durch die Garantie abgedeckt

- Externes Zubehör und Materialien sollten bei der Produktmontage nicht verwendet werden.
- Funktionsstörungen, die durch die Verwendung des Produkts entgegen den im technischen Katalog und im Installations- und Benutzerhandbuch angegebenen Punkten verursacht werden,
- Funktionsstörungen, die durch fehlerhafte Montage, Wartung, Reparatur und Zusammenbau verursacht werden, die von anderen Personen als dem von der ISVEA autorisierten Service durchgeführt wurden
- Schäden und Ausfälle durch Fehler von Wasser- und Elektroinstallateuren sowie Schäden und Ausfälle durch Feuer, Erdbeben und Überschwemmungen
- Schäden, die während des Transports auftreten können, nachdem das Produkt an den Verbraucher (Kunden) geliefert wurde,

- Oberflächliche oder andere Schäden, die durch einen langen Aufenthalt auf der Website verursacht werden, nachdem das Produkt an den Verbraucher (Kunden) geliefert wurde,
- Beschädigungen auf den Oberflächen von Produkten, die mit harten Reinigungsmaterialien (Draht, Schwamm usw.) abgewischt wurden,
- Schäden durch Kontakt der Produkte mit säure- und scheuernden staubhaltigen Reinigern (Bleichmittel, Alkohol, Naphtha, Verdüner, Aceton, Ammoniakreiniger, Salzsäure usw.)
- Die Verpackung des Produkts muss während der Installation vom autorisierten ISVEA-Service geöffnet werden
- Schäden, die durch Schneide-, Bohr- oder Lackierarbeiten entstehen, die von anderen Personen als den von der ISVEA autorisiertem Service an den Produkten verursacht wurden,
- Blasen- und Quellprobleme durch Wasseraustritt aufgrund der Installation oder Ansammlung von Wasser auf Möbeln vor und während der Benutzung,
- Eine Behandlung mit lösungsmittelhaltigen Materialien wie Farbe, Parkettpolitur, Lack kann die Metallteile der Badezimmermöbel beschädigen. Aus diesem Grund sollte die Arbeit mit solchen Materialien vor der Montage der Badezimmermöbel durchgeführt werden.
- Schäden durch Zurücklassen von nasser Wäsche, feuchten Tüchern und Materialien (Eimer, Waschbecken usw.), die bei der Reinigung auf Holzmaterialien verwendet wurden,
- Schäden, die durch den Aufprall von harten und scharfen Gegenständen auf Holzoberflächen verursacht werden,
- Die Griffe sind mit dem Elektrolyse-Beschichtungsverfahren beschichtet. Schäden wie Chromverfärbung, Verdunkelung, Kratzer, die beim Wischen mit ungeeignetem Reinigungsmaterial entstehen,
- Schäden wie Verbrennung, Verdunkelung, Oberflächenverformung, die durch den Kontakt der Produkte mit Materialien mit hoher Temperatur entstehen und die Oberfläche beschädigen können,

- Schäden, die durch die Verwendung der Produkte an Orten mit unzureichender Belüftung und hoher Luftfeuchtigkeit (Kellergeschoss) entstehen, sind von der GEWÄHRLEISTUNG AUSGESCHLOSSEN

### 3 BEI GEBRAUCH, WARTUNG UND REPARATUR ANZUWENDEnde REGELN

#### 3.1 Bei der Installation zu beachtende Punkte

Die Installation muss von unseren autorisierten Service durchgeführt werden. Vor der Installation sollten das Installations- und Benutzerhandbuch und der Technische Katalog geprüft werden. Angelegenheiten, die zum Ausschluss von der Garantie (Artikel 2) führen, sollten sorgfältig gelesen werden.

- 3.2 Nach der Reinigung/dem Austausch der einzelnen Siphon- und Armaturen-Anschlüsse sollten diese auf Wasserlecks überprüft werden.
- 3.3 Die Produkte sollten keiner hohen Temperatur und Feuchtigkeit ausgesetzt und die Oberflächen nicht nass gemacht werden.
- 3.4 Stellen Sie keine Gegenstände, die hohe Temperaturen haben und die Oberfläche des Produkts beschädigen können, auf Ihre Möbel.
- 3.5 Produkte sollten nicht außerhalb ihres Verwendungszwecks verwendet werden.
- 3.6 Schneidwerkzeuge, Kratzer, Brechwerkzeuge und ähnliche Werkzeuge sollten nicht auf den Produkten aufbewahrt werden, und diese Arten von Werkzeugen sollten nicht auf dem Produkt verwendet werden, da sie das Produkt beschädigen können.
- 3.7 In Fällen, in denen die Produkte bewegt werden müssen, sollte der Transport erfolgen, nachdem das Produkt vollständig vom Boden abgehoben ist.
- 3.8 Bei der Renovierung Ihres Badezimmers sollten Ihre Badezimmermöbel vor möglichen äußeren Einflüssen geschützt werden.
- 3.9 Um Rostbildung auf den metallischen und metallbedeckten (Griff, Spot-Beleuchtung, Handtuchhalter usw.) Oberflächen der Produkte zu vermeiden, sollte darauf geachtet werden, nicht mit Säure in Berührung zu kommen und nicht mit Chemikalien gereinigt werden.

- 3.10** Die Holzteile der Produkte sollten mit einem leicht feuchten Tuch abgewischt und mit einem anderen Tuch getrocknet werden. Es sollte niemals mit Chemikalien wie Cremepulver-Reinigungsmittel, Alkohol oder Verdüner gereinigt werden.
- 3.11** Glas-/Spiegelteile der Produkte sollten nur mit einem trockenen, weichen Tuch abgewischt werden, ohne zu starken Druck auszuüben. Verdüner und ähnliche Chemikalien und Reinigungsmaterialien sollten nicht verwendet werden. Flecken sollten mit einem in sauberem, in heißes Wasser getränktem und getrockneten Tuch abgewischt werden.
- 3.12** Marmor / Granit / Acryl / Keramik / Glas Gegenstände der Produkte sollten mit einem Tuch abgewischt werden, das mit flüssigem Reinigungsmittel oder Seifenwasser befeuchtet wurde und mit einem anderen Tuch getrocknet werden. Chemische Substanzen, übermäßige Lösungsmittel, säurehaltige und scheuernde Reinigungsmaterialien sollten nicht verwendet werden.
- 3.13** Die Scharniere, die die Bewegung der Türen ermöglichen, sind so konstruiert, dass sie nur die Türlast tragen. Obwohl sie eine gewisse Toleranz aufweisen, kann eine zusätzliche Belastung der Türen zu einem Durchhängen nach vorn und zu Funktionsproblemen in den Scharnieren führen (Produkte wie Handtücher und Bademäntel sollten nicht an den Abdeckungen aufgehängt werden).
- 3.15** Produkte sollten nicht dem direkten Sonnenlicht ausgesetzt werden.
- 3.16** Wenn die Gegenstände auf den Produkten bewegt werden, sollten Maßnahmen ergriffen werden, ohne dass die Gegenstände mit dem Produkt in Berührung kommen.
- 3.17** Da die in Marmor- und Granitprodukten verwendete Marmor-/Granitarbeitsplatte ein natürliches Material ist, kann sie verschiedene Farben, Texturen und Adern aufweisen.

**3.18** Abhängig von den Umgebungsbedingungen können im Laufe der Zeit partielle Farbveränderungen im Produkt auftreten.

#### **4 VERBRAUCHERRECHTE IN BEZUG AUF GARANTIE**

- 4.1** Die Garantiezeit beginnt mit dem Lieferdatum und beträgt 2 Jahre. Das gesamte Produkt, einschließlich aller seiner Teile, steht unter Garantie
- 4.2** Die dem Verbraucher in Artikel 11 des Gesetzes eingeräumten fakultativen Rechte;
- 4.3** Wird festgestellt, dass die Ware mangelhaft ist, kann der Verbraucher eines der folgenden Rechte in Anspruch nehmen:
- a** Recht, vom Vertrag zurückzutreten, mit der Erklärung, dass er zur Rückgabe bereit ist
  - b** Das Recht, die verkaufte Ware zurückzubehalten und einen Rabatt vom Verkaufspreis im Verhältnis zum Mangel zu verlangen
  - c** Das Recht, eine kostenlose Reparatur des verkauften Produkts auf Kosten des Verkäufers zu verlangen, es sei denn, dies erfordert übermäßige Kosten,
  - ç** Wenn möglich, das Recht, den Ersatz der verkauften Ware mit einem Zgleichen Betrag ohne Mängel zu verlangen Der Verkäufer ist verpflichtet, diese vom Verbraucher bevorzugte Forderung zu erfüllen.
- 4.2.2** Das Recht auf kostenlose Reparatur oder Ersatz der Ware ohne Mängel kann auch gegenüber dem Hersteller oder Importeur geltend gemacht werden. Der Verkäufer, der Hersteller und der Importeur sind gemeinsam für die Erfüllung der Rechte in diesem Absatz verantwortlich. Der Hersteller oder Importeur kann nicht haftbar gemacht werden, wenn er beweist, dass der Fehler aufgetreten ist, nachdem das Produkt von ihm in Verkehr gebracht wurde.



- 4.2.3** Für den Fall, dass die kostenlose Nachbesserung oder der Ersatz der mangelfreien Ware dem Verkäufer unverhältnismäßige Schwierigkeiten bereitet, kann der Verbraucher von einem der beiden Rechte Gebrauch machen, vom Vertrag zurückzutreten oder den Preis in Höhe des Mangels zu ermäßigen. Bei der Feststellung der Unverhältnismäßigkeit werden Fragen wie der Wert der Ware ohne Mängel, die Bedeutung des Mangels und die Frage, ob die Beantragung anderer optionaler Rechte ein Problem für den Verbraucher darstellt, berücksichtigt.
- 4.2.4** Wird eines der Rechte auf kostenlose Nachbesserung oder auf Ersatz der Ware durch mangelfreie Ware gewählt, so ist diesem Verlangen innerhalb von höchstens dreißig Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt, zu dem es an den Verkäufer, den Hersteller oder den Importeur gerichtet wird, und bei Wohn- und Ferienimmobilien innerhalb von sechzig Arbeitstagen nachzukommen. Der Antrag des Verbrauchers auf unentgeltliche Reparatur der Waren, die in der gemäß Artikel 58 dieses Gesetzes herausgegebenen Liste im Anhang der Verordnung aufgeführt sind, muss jedoch innerhalb der in der Verordnung festgelegten maximalen Reparaturfrist erfüllt werden. Andernfalls steht es dem Verbraucher frei, von seinen anderen optionalen Rechten Gebrauch zu machen.
- 4.2.5** In Fällen, in denen der Verbraucher das Recht wählt, vom Vertrag zurückzutreten oder den Preis in Höhe des Mangels zu ermäßigen, wird der gesamte gezahlte Betrag oder der vom Preis abgezogene Ermäßigungsbetrag unverzüglich an den Verbraucher zurückgezahlt.
- 4.2.6** Alle Kosten, die sich aus der Ausübung der optionalen Rechte ergeben, werden von der Partei getragen, die das vom Verbraucher gewählte Recht erfüllt. Der Verbraucher kann auch eine Entschädigung gemäß den Bestimmungen des türkischen Obligationenrechts vom 11.1.2011 mit der Nummer 6098 sowie eines dieser fakultativen Rechte verlangen.

### **4.3 Recht auf Antrag einer kostenlosen Reparatur**

Macht der Verbraucher von seinem Recht auf unentgeltliche Nachbesserung Gebrauch, so kann der Verbraucher vom Verkäufer die Rückgabe des Warenpreises, eine Preisminderung in Höhe der Mängelquote oder, wenn möglich, den Ersatz der Ware durch die Anzahl der Mängel in den folgenden Situationen der Ware verlangen

- a Erneuter Ausfall innerhalb der Garantiezeit,
- b Überschreiten der maximalen Reparaturdauer,
- c In Fällen, in denen mit einem Protokoll festgestellt wird, dass die Reparatur mit einem Bericht der autorisierten Servicestelle, des Verkäufers, Herstellers oder Importeurs nicht möglich ist; Der Verkäufer kann den Antrag des Verbrauchers nicht ablehnen. Wenn diese Forderung nicht erfüllt wird, sind der Verkäufer, der Hersteller und der Importeur gemeinsam verantwortlich.

**4.3.2** Für den Fall, dass der Ersatz der mangelfreien Ware dem Verkäufer unverhältnismäßige Schwierigkeiten bereitet, kann der Verbraucher von einem der beiden Rechte Gebrauch machen, vom Vertrag zurückzutreten oder den Preis in Höhe des Mangels zu ermäßigen. Bei der Feststellung der Unverhältnismäßigkeit werden Fragen wie der Wert der Ware ohne Mängel, die Bedeutung des Mangels und die Frage, ob die Beantragung anderer optionaler Rechte ein Problem für den Verbraucher darstellt, berücksichtigt.

**4.3.3** In Fällen, in denen der Verbraucher das Recht wählt, vom Vertrag zurückzutreten oder den Preis in Höhe des Mangels zu ermäßigen, ist der Verkäufer verpflichtet, dem Verbraucher unverzüglich den gesamten Produktpreis oder den aus dem Preis ermäßigten Betrag zurückzuerstatten.

- 4.3.4** Falls der Verbraucher das Recht wählt, das Produkt durch ein mangelfreies Produkt zu ersetzen, muss der Verkäufer, Hersteller oder Importeur dieser Aufforderung innerhalb von maximal dreißig Arbeitstagen ab dem Datum der Mitteilung über die Aufforderung, das Produkt durch ein mangelfreies Produkt zu ersetzen, nachkommen.
- 4.3.5** Es ist obligatorisch, dass das in Abschnitt (4.2.1), (c) des ersten Absatzes spezifizierte Protokoll innerhalb der maximalen Reparaturfrist für dieses Produkt ab dem Datum der Meldung des Mangels ausgestellt wird.

#### **4.4 Recht auf Antrag einer kostenlosen Reparatur**

- 4.4.1** IFür den Fall, dass der Verbraucher das Recht auf kostenlose Reparatur aus den fakultativen Rechten in Artikel 11 des Gesetzes wählt, ist der Verkäufer verpflichtet, das Produkt unter der Bezeichnung Arbeitskosten, Ersatzteilpreis oder einer anderen Bezeichnung kostenlos zu reparieren oder reparieren zu lassen.
- 4.4.2** Der Verbraucher kann sein Recht auf kostenlose Reparatur auch gegenüber dem Hersteller oder Importeur geltend machen. Der Verkäufer ist mitverantwortlich für die Nutzung dieses Rechts durch den Hersteller und den importierenden Verbraucher.

#### **4.5 Gewährleistungsfrist der ersetzten Waren**

Die Garantiezeit der während des Garantieantrags ersetzten Waren ist auf die verbleibende Garantiezeit des gekauften Produkts beschränkt.

## 4.6 Benutzungs- Fehler

- 4.6.1 Die Garantiebedingungen gelten nicht für Fehlfunktionen, die dadurch verursacht werden, dass der Verbraucher das Produkt entgegen den in der Einführung und im Benutzerhandbuch enthaltenen Angaben verwendet.
- 4.6.2 Es ist zwingend erforderlich, mit dem Bericht, der innerhalb der maximalen Reparaturdauer des Produkts von den autorisierten Servicestationen erstellt wird, festzustellen, ob ein Bedienungsfehler bei den Störungen vorliegt, wenn die autorisierte Servicestation nicht verfügbar ist, bzw. vom Verkäufer, Importeur oder Hersteller des Produkts.
- 4.6.3 Verbraucher können sich unter Berücksichtigung des Geldwerts der Streitigkeit an die Verbraucherschlichtungskommission oder das Verbrauchengericht wenden und eine Expertenentscheidung zu dem im zweiten Absatz genannten Bericht verlangen.

Bei Verbraucherbeschwerden und -einwänden kann sich der Verbraucher an die



#### 4 Условия гарантии

Представляем Вашему вниманию Инструкцию по установке и эксплуатации приобретенного Вами изделия, соблюдение которой обеспечит полноценную службу такового в течение более длительного периода времени

1. Мы настоятельно рекомендуем внимательно изучить данное руководство перед установкой изделия и сохранить его как источник информации, которая возможно потребуется вам в будущем.
2. Получая изделие в точке продажи проверьте его вместе с комплектующими и вспомогательными деталями, поставляемыми в комплекте.
3. Обязательно ЗАВЕРЬТЕ "ГАРАНТИЙНЫЙ СЕРТИФИКАТ" изделия у продавца, для того, чтобы мы могли обеспечить для Вас более быстрое обслуживание.
4. Для монтажа изделия в рамках услуги "Бесплатной установки" обращайтесь исключительно к уполномоченным сервисным центрам. Помощь в этом вопросе вам окажут наши торговые представители.
5. **В случае, если вам требуется установка, техобслуживание и ремонт изделия:**
  - 5.1 вы можете обратиться по телефону 0364 254 96 01/147 и оставить заявку/претензию представителю отдела Постпродажного сервиса (ППС).
  - 5.2 Сотрудник, зарегистрировавший Вашу заявку, направит к вам представителя ближайшего сервисного центра для определения характера неисправности.
  - 5.3 Объясните сотруднику, направленному для выявления поломки, какая проблема возникла, показав на изделии
  - 5.4 По завершении сервисного обслуживания сотрудник обязан подробно и правильно заполнить "Форму сервисного обслуживания", один экземпляр которой, после подписания с вашей стороны, передать Вам. Пожалуйста, сохраните переданный вам экземпляр "Формы сервисного обслуживания".

- 6** В случае, если торговый представитель и сервисная служба оказались не в состоянии исполнить вашу заявку или устранить претензию, обратитесь по контактными данным, указанным в руководстве по эксплуатации.

С уважением.

## **1 Условия гарантии**

- 1.1** Гарантийный срок составляет 2 года с даты поставки изделия. Датой поставки считается дата выставления счет-фактуры.
- 1.2** Гарантия Компании распространяется на всё изделие, включая все комплектующие детали такового.
- 1.3** В случае поломки изделия в течение гарантийного срока, время, затраченное на его ремонт, добавляется к гарантийному сроку. Максимальный срок, отводимый на ремонт изделия, составляет 20 рабочих дней. Отсчет времени, отведенного на ремонт изделия, начинается с даты уведомления сервисного центра, а в случае отсутствия сервисного центра, - продавца изделия, дилера, агента, представителя, импортера или изготовителя-производителя (кого-то из перечисленных) о поломке изделия.
- 1.4** В случае выхода из строя изделия в течение гарантийного срока, в связи с использованием некачественных материалов или в результате некорректного монтажа или ошибочных действий сотрудников уполномоченного сервисного центра, такое изделие подлежит ремонту без взимания платы за работу, возмещения расходов на запасные детали или каких бы то ни было других расходов..
- 1.5** При сохранении права потребителя на ремонт изделия:

В случае, если в течение одного года с момента сдачи потребителю изделия в пределах установленного гарантийного срока, та же поломка повторится более двух раз, или отличные друг от друга поломки будут иметь место более четырех раз, или в пределах

установленного гарантийного срока в целом разные по сути поломки будут иметь место более шести раз, и при этом данные поломки будут являться причиной невозможности нормальной эксплуатации изделия;

Установленный максимальный срок, отведенный на ремонт изделия, был превышен,

Если сервисный центр компании, или, в случае отсутствия сервисного центра, продавец, дилер, агент, представитель, импортер или изготовитель-производитель (кто-то из перечисленных) в отчете укажет, что поломка не подлежит ремонту, потребитель вправе потребовать бесплатную замену изделия на новое, возврат суммы, уплаченной за изделие, или же предоставление ему скидки на изделие пропорционально стоимости дефекта.

**1.6** Гарантия не распространяется на неисправности, вызванные выполнением монтажа или эксплуатацией изделия с нарушением положений и правил эксплуатации, указанных в руководстве пользователя. Выше указаны обстоятельства, не подпадающие под действие гарантии.

**В** случае возникновения проблем, связанных с гарантийным сертификатом, потребитель вправе обратиться в Министерство промышленности и торговли, Главное управление защиты потребителей и конкуренции.



## 2 Случаи, не подпадающие под действие гарантии

Ниже перечисленные случаи не подпадают под действие данной гарантии.

- Использование некомплектных/не оригинальных аксессуаров и материалов при монтаже изделия.
- Неисправности, возникшие в результате эксплуатации изделия с нарушением положений и правил, указанных в каталоге технических характеристик и инструкции по монтажу и эксплуатации,
- Неисправности, вызванные некорректной сборкой, обслуживанием, ремонтом и демонтажем изделия, выполненными не уполномоченными на это лицами, кроме Уполномоченного Сервисного центра ИСБЕА (ISVEA),
- Неисправности и поломки, вызванные некорректными действиями специалистов сантехников и электриков, поломки и неисправности, вызванные пожаром, землетрясением и наводнением,
- Повреждения, которые могут возникнуть при транспортировке изделия после передачи такового потребителю (клиенту),
- Поверхностные или иные повреждения, вызванные длительным нахождением изделия в зоне выполнения строительных работ после доставки товара потребителю (клиенту),
- Повреждение поверхности изделия, возникшее в результате обработки таковой при помощи жестких чистящих средств и инструментов (проволочная губка и т.д.),
- Повреждения, вызванные контактом поверхности изделия с чистящими средствами, содержащими кислоту и абразивные вещества (отбеливатель, спирт, нефть, растворитель, ацетон, аммиачные чистящие средства, соляная кислота и т.д.),
- Вскрытие упаковки изделия кем-то, кроме авторизованной сервисной службы ИСБЕА (ISVEA) во время установки

- Повреждения, возникшие в результате любых операций по резке, сверлению или покраске изделий, выполненных кем-то, кроме авторизованных сервисных служб ИСВЕА (ISVEA),
- Набухание и вздутие поверхности, вызванные протечками воды или скоплением воды на предметах мебели из-за неполадок водопроводной сети до и во время эксплуатации изделия,
- Повреждения, вызванные обработкой изделия материалами, содержащими растворители, такими как краска, полироль для паркета, лак, которые способны повредить металлические части мебели для ванных комнат. Все подобного рода действия, связанные с использованием таких материалов, следует проводить до сборки мебели для ванной.
- Повреждения, вызванные нахождением на деревянных поверхностях предметов мебели мокрого белья, влажной ткани и предметов, используемых во время уборки (ведро, таз и т.д.),

### **Повреждения, вызванные физическим воздействием твердых и острых предметов на деревянные поверхности,**

- Ручки имеют электролизное покрытие. В связи с чем, очистка ручек не пригодными для этого средствами может привести к отслоению хромового покрытия, потемнению цвета, появлению царапин и прочим повреждениям, на которые так же не распространяется гарантия,
- Такие повреждения как появление ожогов, потемнение и деформация поверхности, вызванные контактом изделия с горячими, способными повредить поверхность веществами,
- Повреждения, вызванные эксплуатацией изделия в среде с недостаточной вентиляцией воздуха, повешенной влажностью (подвал) НЕ ПОДПАДАЮТ ПОД ДЕЙСТВИЕ ГАРАНТИИ.

### 3 Правила эксплуатации, уходу и ремонту изделия

#### 3.1 Важно учитывать при установке:

Установка изделия должна осуществляться исключительно специалистами уполномоченных сервисных служб. Перед началом установки необходимо изучить инструкции по монтажу и эксплуатации изделия, а также каталог технических характеристик. Внимательно следует ознакомиться с разделом, в котором описываются случаи, не подпадающие под действие гарантии **(Раздел 2)**.

- 3.2 После каждой прочистки / замены элементов и креплений сифона и смесителя необходимо проверить таковые на предмет протечки.
- 3.3 Изделия не должны подвергаться воздействию высоких температур и влажности, поверхности не следует оставлять влажными надолго..
- 3.4 На мебель не рекомендуется ставить горячие предметы, которые могут испортить поверхность.
- 3.5 Изделия не следует использовать не по прямому назначению.
- 3.6 Не оставляйте на поверхности изделий режущие, царапающие, дробящие и прочие инструменты, также не рекомендуется выполнять какие-либо работы с использованием данных инструментов, так как они могут повредить поверхность.
- 3.7 В случаях, когда изделие необходимо переместить/перенести, его необходимо полностью поднять, тем самым исключив контакт с поверхностью пола.
- 3.8 При выполнении ремонтных работ в ванной комнате, мебель следует защитить от внешнего воздействия.
- 3.9 Чтобы предотвратить появление ржавчины на металлических и покрытых металлом поверхностях изделий (ручки, споты, полотенцедержатели и т.п.), следует соблюдать осторожность,

избегая контакта таковых с кислотой, и не чистить их химическими веществами.

- 3.10** Деревянные части изделий следует протирать слегка влажной тканью не сильно нажимая на очищаемую поверхность, после чего просушить сухой тряпкой. Ни в коем случае не рекомендуется использование пастообразных-порошковых моющих средств, спирта, растворителей и прочих химических средств.
- 3.11** Стекланные / зеркальные элементы изделий следует протирать только сухой мягкой тканью, не нажимая слишком сильно на обрабатываемую поверхность. Не следует использовать растворители и аналогичные химикаты и моющие средства. Пятна удаляются путем протирания поверхности тканевой тряпкой, смоченной в чистой горячей воде, после чего протереть сухой тряпкой.
- 3.12** Мраморные / гранитные / акриловые / керамические / стеклянные элементы изделий необходимо протирать тканью, смоченной жидким моющим средством или мыльной водой, после чего высушить другой тряпкой. Категорически не рекомендуется использовать химические вещества, концентрированные растворители, кислотные и абразивные моющие средства.
- 3.13** Петли, обеспечивающие открывание и закрывание крышек/дверей мебели рассчитаны только на их вес. Хотя и учтен определенный допуск, дополнительная нагрузка на двери может вызвать провисание и функциональные проблемы в работе петель (так на дверца и крышки не допускается вешать полотенца, банные халаты и прочие предметы).
- 3.14** При проведении очистки изделий силикон, используемый для гидроизоляции после сборки мойки, обязательно необходимо удалить. В случае, если силикон нанесен не надлежащим образом и портит внешний вид изделия, об этом необходимо сообщить Уполномоченной сервисной службе, осуществлявшей монтаж, которая должна переделать сделанную работу.

- 3.15** Изделия не должны подвергаться воздействию прямых солнечных лучей.
- 3.16** При перемещении предметов по поверхности изделия, их следует полностью поднять, тем самым исключив контакт с поверхностью.
- 3.17** Поскольку мраморные/гранитные столешницы, используемая в изделиях из мрамора и гранита, изготовлены из натурального материала, они могут отличаться по цвету, текстуре и рисунку прожилок.
- 3.18** Также с течением времени в зависимости от условий окружающей среды цвет изделий может претерпевать незначительные изменения.

#### **4 Права потребителя в рамках гарантии**

- 4.1** Гарантийный срок составляет 2 года с даты доставки изделия. Гарантия распространяется на всё изделие, включая все комплектующие детали такового.
- 4.2** Не обязательные (на усмотрение) права, предоставляемые потребителю согласно положениям 11 статьи:
- 4.2.1 Потребитель, в случае выявления дефекта изделия, вправе воспользоваться одним из ниже перечисленных прав:**
- a** Расторгнуть заключенную сделку, сообщив о намерении вернуть проданный товар;
  - б.** Потребовать скидку на цену продажи в размере, равном стоимости дефекта проданного товара, не возвращая таковой,
  - в.** Потребовать проведение бесплатного ремонта проданного товара полностью за счет продавца, при условии, что это не требует чрезмерных затрат,
  - г.** В случае наличия такой возможности, потребовать заменить изделие на равноценное без дефекта. Продавец обязан исполнить такую заявку потребителя.

- 4.2.2** Право на бесплатный ремонт или замену товара без дефектов также может быть реализовано с подачей заявки в адрес производителя или импортера. Продавец, производитель и импортер несут солидарную ответственность за обеспечение реализации прав потребителя, указанных в настоящем пункте. Производитель или импортер не несет ответственности за брак изделия, если докажет, что дефект возник после того, как продукт был им выведен на рынок.
- 4.2.3** В случае, если бесплатный ремонт или замена товара на аналогичный без дефектов сопряжены с неоправданными сложностями для продавца, потребитель может воспользоваться одним из прав на отказ от исполнения договора или снижение цены в размере стоимости дефекта. При определении пропорции во внимание принимаются такие параметры как стоимость товара без дефектов, степень серьезности дефекта и то, вызовет ли использование потребителем других его прав какие-либо сложности для него.
- 4.2.4** В случае выбора потребителем одного из предоставляемых ему прав: права на бесплатный ремонт или право на замену товара на аналогичный без дефекта, данный запрос должен быть выполнен в течение максимум тридцати рабочих дней с момента его направления продавцу, производителю или импортеру, и в течение шестидесяти рабочих дней - в отношении объектов жилой недвижимости или объектов туристического назначения. Однако запрос потребителя на бесплатный ремонт товаров, включенных в список, прилагаемый к регламенту, изданному в соответствии со статьей 58 настоящего Закона, должен быть выполнен в течение максимального срока ремонта, указанного в регламенте. В противном случае, потребитель вправе воспользоваться другими своими правами на выбор.

- 4.2.5** В случаях, когда потребитель выбирает право отказаться от сделки или право на предоставление ему скидки в размере стоимости дефекта, вся уплаченная сумма или сумма скидки, примененной к цене товара, немедленно возвращается потребителю.
- 4.2.6** Все расходы, связанные с реализацией выборочных прав, несет сторона, обеспечивающая исполнение требования потребителя. Наряду с возможностью воспользоваться одним из предоставляемых выборочных прав, потребитель может также затребовать выплату ему компенсации в соответствии с положениями Обязательственного кодекса Турции номер 6098 от 01.11.2011.
- 4.3** Прочие права потребителя
- 4.3.1** В случае, если потребитель воспользовался своим правом на бесплатный ремонт, и при этом:
- а** В течение гарантийного срока изделие вышло из строя повторно,
  - б** Установленный максимальный срок, отведенный на ремонт изделия, был превышен,
  - в** В заключении, выданном уполномоченным сервисным центром, продавцом, производителем или импортером, указано, что ремонт изделия невозможен, потребитель вправе потребовать возврата стоимости изделия, скидки в размере стоимости дефекта или, если возможно, замены изделия на равноценное без дефектов. Продавец не вправе отказать потребителю в исполнении его требования. Продавец, производитель и импортер несут солидарную ответственность в случае не исполнения запроса потребителя.

- 4.3.2** В случае, если замена товара на аналогичный без дефектов сопряжено с неоправданными сложностями для продавца, потребитель может воспользоваться одним из прав на отказ от исполнения договора или снижение цены в размере стоимости дефекта. При определении пропорции во внимание принимаются такие параметры как стоимость товара без дефектов, степень серьезности дефекта и то, вызовет ли использование потребителем других его прав какие-либо сложности для него.
- 4.3.3** В случаях, когда потребитель выбирает право отказаться от сделки или право на предоставление ему скидки на стоимость дефекта, потребитель обязан незамедлительно вернуть потребителю всю уплаченную сумму или сумму предоставленной ему скидки с продажной цены товара.
- 4.3.4** В случае, если потребитель выбирает право на замену изделия на аналогичный без дефекта, продавец, производитель или импортер должны выполнить этот запрос в течение максимум тридцати рабочих дней с даты уведомления о запросе замены товара на аналогичный товар без дефектов.
- 4.3.5** Заключение, упомянутое в подпункте (в) пункта (4.2.1) первой статьи, должно быть составлено в течение максимального срока, отведенного на ремонт данного конкретного изделия.
- 4.4 Право требования бесплатного ремонта**
- 4.4.1** В случае, если потребитель выбирает из предоставленных ему согласно положений 11 статьи Закона право на бесплатный ремонт, продавец обязан выполнить ремонт изделия своими силами или силами третьих лиц, без взимания с потребителя какой-либо оплаты за работу, запасные части или в качестве возмещения каких бы то ни было прочих расходов.
- 4.4.2** Потребитель вправе воспользоваться правом на бесплатный ремонт изделия, обратив требование в адрес производителя или импортера. Продавец, производитель и импортер несут солидарную ответственность в отношении данного права потребителя.



## **4.5 Гарантийный срок на заменяемый товар**

Гарантийный срок товаров, предоставленных на замену по заявке в рамках гарантии, ограничивается оставшимся гарантийным сроком приобретенного товара.

## **4.6 Ошибки эксплуатации**

**4.6.1** Условия гарантии не применяются в отношении неисправностей, вызванных некорректной эксплуатацией изделия, нарушающей правила и инструкции, изложенные в описании изделия и руководстве пользователя.

**4.6.2** Факт ошибки эксплуатации, приведшей к поломке изделия, устанавливается в заключении, оформляемом со стороны уполномоченного сервисного центра, а в случае отсутствия такового, любым из перечисленных по порядку: продавцом изделия, производителем или изготовителем, в течение максимального срока, отведенного на ремонт данного вида изделия, один экземпляр которого в обязательном порядке передается потребителю.

**4.6.3** Потребитель вправе обратиться в Арбитражный комитет по правам потребителей или в потребительский суд, с требованием проведения экспертной оценки оспариваемой суммы по заключению, упомянутому во втором пункте данной статьи выше.

Потребитель может обратиться с жалобами и апелляциями в Арбитражный комитет по правам потребителей или потребительский суд.





**MANUFACTURER / IMPORTER COMPANY**  
**İMALATÇI / İTHALATÇI FİRMANIN**

Title / Ünvanı : **İSVEA MOBİLYA VE BANYO ÜRÜNLERİ SANAYİ A.Ş.**

Headquarters Address / Merkez Adresi

: Pınarçay Osb Organize Sanayi 4.Cad.No:10/1  
Çorum,Merkez

Tel. : 444 93 23 / +90.364.254 96 01 ( pbx )

Fax : +90.364.254 92 09

web : www.isveabagno.it

e-mail : ssh@isveabagno.it

FİRMA YETKİLİSİNİN  
İmzası - Kaşesi



**PRODUCT / ÜRÜNÜN**

Type / Cinsi : Bathroom Furniture / Banyo Dolabı

Brand / Markası : **İSVEA**

Model / Modeli :

Banderol and Serial No / Bandrol ve Seri No :

Delivery Date and Place / Teslim Tarihi ve Yeri :

Guarantee Period / Garanti Süresi : 2 yıl

Maximum Repair Period / Azami Tamir Süresi : 20 gün

**SATICI FİRMANIN**

Ünvanı :

Merkez Adresi :

Telefon :

Fax :

Fatura Tarih ve No :



FİRMA YETKİLİSİNİN  
İmzası - Kaşesi