



Buhar Kazanlı Ütü

Kullanma Kılavuzu



BKU 9928 - BKU 9026 - BKU 9024

TR



01M-8816531100-0721-05
01M-8818531100-0721-05
01M-8818541100-0721-05

Lütfen önce bu kılavuzu okuyun!






Değerli Müşterimiz,

Arçelik ürününü tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz. Yüksek kalite ve teknoloji ile üretilmiş olan ürününüzün size en iyi verimi sunmasını istiyoruz. Bunun için, bu kılavuzun tamamını ve verilen diğer belgeleri ürünü kullanmadan önce dikkatle okuyun ve bir başvuru kaynağı olarak saklayın. Ürünü başka birisine vererseniz, kullanma kılavuzunu da birlikte verin. Kullanma kılavuzunda belirtilen tüm bilgi ve uyarıları dikkate alarak talimatlara uyun.

Bu kullanma kılavuzunun başka modeller için de geçerli olabileceğini unutmayın. Modeller arasındaki farklar kılavuzda açık bir şekilde belirtilmiştir.

Sembollerin anlamları

Bu kullanma kılavuzunun çeşitli kısımlarında aşağıdaki semboller kullanılmıştır:

	Cihazın kullanımıyla ilgili önemli bilgiler ve faydalı tavsiyeler.
	UYARI: Can ve mal güvenliğiyle ilgili tehlikeli durumlar konusunda uyarılar.
	UYARI: Sıcak yüzeylerle ilgili uyarı.
	UYARI: Cihazı, elektrik kablosunu veya elektrik fişini suya ya da diğer sıvılara batırmayın.
	UYARI: Buhardan yanma ve haşlanma tehlikesi.



Bu ürün, çevreye saygılı modern tesislerde doğaya zarar vermeden üretilmiştir.

İÇİNDEKİLER

1 Önemli güvenlik ve çevre talimatları	4
1.1 Genel güvenlik	4
1.2 AEEE yönetmeliğine uyum ve atık ürünün elden çıkarılması	6
1.3 Ambalaj bilgisi	6
1.4 Enerji tasarrufu için yapılması gerekenler	6
2 Buhar kazanlı ütünüz	7
2.1 Genel bakış	7
2.2 Teknik veriler	7
3 Kullanım	9
3.1 Kullanım amacı	9
3.2 İlk kullanım	9
3.3 Ütüleme ipuçları	9
3.4 Su tankının doldurulması	9
3.5 Sıcaklık ayarı	10
3.6 Kuru ütüleme	11
3.7 Buharlı ütüleme	11
3.8 Turbo mod	12
3.9 Dik buhar	13
3.10 Otomatik kapanma	14
4 Temizlik ve bakım	15
4.1 Temizlik	15
4.2 Kireç temizleme	15
4.3 Taşıma kilidi	17
4.4 Saklama	17
4.5 Taşıma ve nakliye	17
5 Sorun giderme	18
6 Tüketici hizmetleri	19

1 Önemli güvenlik ve çevre talimatları

Bu bölümde, yaralanma ya da maddi hasar tehlikelerini önlemeye yardımcı olacak güvenlik talimatları yer almaktadır.

Bu talimatlara uyulmaması halinde her türlü garanti geçersiz hale gelir.

1.1 Genel güvenlik

- Bu cihaz, uluslararası güvenlik standartlarına uygundur.
- Bu cihaz ticari kullanım için tasarlanmamıştır, evde ve aşağıdakiler gibi uygulamalarda kullanılmak üzere tasarlanmıştır:
 - Dükkanların, ofislerin ve diğer çalışma ortamlarının personel mutfaklarında;
 - Çiftlik evlerinde;
 - Otel, motel ve diğer konaklama mekânlarında müşteriler tarafından;
 - Pansiyon türü mekanlarda.
- Cihaz dış mekanlarda kullanıma uygun değildir.
- Cihazın 8 yaş ve üzeri çocuklar ile kısıtlı fiziksel, duyuşal, zihinsel kapasiteye sahip olan ya da bilgi ve deneyime sahip olmayan kişiler tarafından kullanılabilmesi için gözetim altında olmaları veya cihazın güvenli kullanımı ile ilgili talimatları ve tehlikeleri anlamaları gerekir. Çocuklar cihazla oynamamalıdır. Temizlik ve kullanıcı bakım işlemleri, başlarında bir büyük olmadığı sürece çocuklar tarafından yapılmamalıdır.
- Cihaz kullanımda iken veya soğumaya bırakıldığında, 8 yaş altı çocukları cihazdan ve elektrik kablosundan uzak tutun.
- Cihazı elektrik fişine bağılyken gözetimsiz bırakmayın.
- Cihazın su tankına su doldurmadan önce fişini prizden çekin.
- Kullanım sırasında su doldurma deliğini açmayın.
- Cihazı sabit bir yüzeyde kullanın ve muhafaza edin.
- Cihaz altlığı üzerine yerleştirildiğinde, altlığın üzerine konulduğu yüzeyin dengeli olmasını sağlayın.

1 Önemli güvenlik ve çevre talimatları

- Cihazınızı, kullanmadığınız durumlarda yada kullanım sırasında ütölemeye ara verdiğiniz esnalarda daima altlığı üzerine yerleştirin.
- Cihaz düşürülürse, su sızıntısı yaparsa, elektrik kablosu hasarlanırsa veya diğer arızalar meydana gelirse, yetkili servise başvurun. Cihazı onarılanaya kadar kullanmayın.
- Sadece orijinal parçaları veya üretici tarafından tavsiye edilen parçaları kullanın.
- Cihazı sadece buharlı ütü istasyonuna bağlıyken kullanın.
- Buharlı ütü istasyonunun altındaki su gideri deliği cihaz kullanımdayken daima sıkı bir şekilde kapalı olmalıdır.
- Cihazı parçalarına ayırmayın.
- Şebeke güç kaynağınız cihazın tip etiketinde belirtilen bilgilere uygun olmalıdır.
- Cihazı kullanacağınız şebeke en az 16 A'lık bir sigorta ile emniyete alınmış olmalıdır.
- Cihazı topraklı prizde kullanın.
- Cihazı uzatma kablosuyla kullanmayın.
- Cihazın fişini çıkartırken kablodan çekmeyin.
- Elektrik kablosu, hasar görmesi durumunda satıcı, servis merkezi veya benzeri uzman ve yetkili servis tarafından onarılmalı veya değiştirilmelidir.
- Cihazı temizlemeden önce fişini prizden çekin.
- Cihazın kablosunu etrafına sarmayın.
- Cihaz elektriğe bağlıyken elleriniz nemli veya ıslaksa cihazın fişine dokunmayın.
- Cihazın tabanı aşırı ısınabilir. Sıcak yüzeylere temas yanıklara yol açabilir.
- Cihazı patlayıcı veya yanıcı ortamların ve maddelerin bulunduğu yerde veya yakınında kullanmayın.
- Kireç temizle kapağını açmadan önce cihazın soğuduğundan emin olun. Kullanım sonrası cihazın kapağını açmadan önce yaklaşık 2 saat beklemeniz gereklidir.

1 Önemli güvenlik ve çevre talimatları

- Ambalaj malzemelerini saklıyorsanız çocukların ulaşamayacağı bir yerde muhafaza edin.

1.2 AEEE yönetmeliğine uyum ve atık ürünün elden çıkarılması

Bu ürün T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yayımlanan “Atık elektrikli ve Elektronik eşyaların Kontrolü Yönetmeliği”nde belirtilen zararlı ve yasaklı maddeleri içermez.



AEEE Yönetmeliğine uygundur. Bu ürün, geri dönüşümlü ve tekrar kullanılabilir nitelikteki yüksek kaliteli parça ve malzemelerden üretilmiştir. Bu nedenle, ürünü, hizmet ömrünün sonunda evsel veya diğer atıklarla birlikte atmayın. Elektrikli ve elektronik cihazların geri dönüşümü için bir toplama noktasına götürün. Bu toplama noktalarını bölgenizdeki yerel yönetime sorun. Kullanılmış ürünleri geri kazanıma vererek Çevrenin ve doğal kaynakların korunmasına yardımcı olun.

1.3 Ambalaj bilgisi



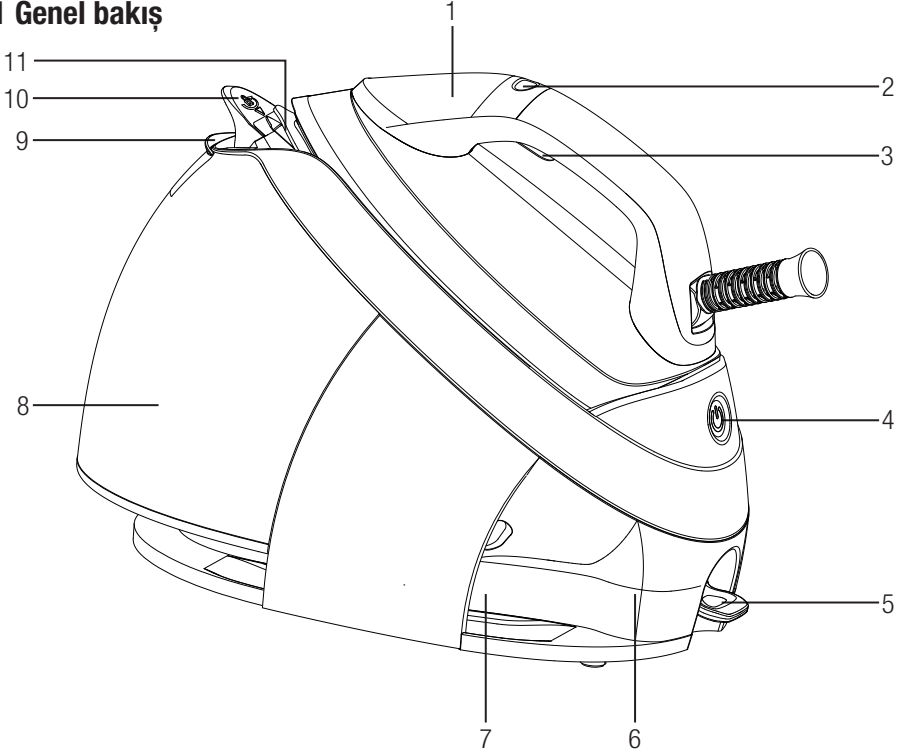
Ürünün ambalajı, Ulusal Mevzuatımız gereği geri dönüştürülebilir malzemelerden üretilmiştir. Ambalaj atığını evsel veya diğer atıklarla birlikte atmayın, yerel otoritenin belirttiği ambalaj toplama noktalarına atın.

1.4 Enerji tasarrufu için yapılması gerekenler

Kullanımdan sonra cihazı kapatın ve fişini prizden çıkarın.

2 Buhar kazanlı ütünüz

2.1 Genel bakış



Kontrol ve parçalar

1. Kontrol paneli
2. Kontrol düğmesi
3. Buhar tetiği
4. Açma/kapama düğmesi
5. Kireç temizleme kapağı
6. Buhar istasyonu
7. Kablo toplama yuvası
8. Çıkarılabilir su tankı
9. Su doldurma kapağı
10. Taşıma kilidi
11. Taban

2.2 Teknik veriler







	BKU 9928	BKU 9026	BKU 9024
Güç kaynağı	220-240V~ 50-60Hz		
Güç tüketimi	2350-2800 W		2020-2400W
Pompa basıncı (bar)	7,2	7	6,8
Devamlı buhar miktarı (g/dk'ya kadar)	130	120	110
Şok Buhar (g/dk'ya kadar)	450	420	400

Teknik ve tasarım değişiklikleri yapma hakkı saklıdır.

Ürününüz üzerinde bulunan işaretlemelerde veya ürünle birlikte verilen diğer basılı dokümanlarda beyan edilen değerler, ilgili standartlara göre laboratuvar ortamında elde edilen değerlerdir. Bu değerler, ürünün kullanım ve ortam şartlarına göre değişebilir.

2 Buhar kazanlı ütünüz

Led ekran;

Kontrol paneli	Semboller	Açıklamaları
		Sıcaklık ayarları
		Buhar seviyesi
		Turbo mod
	SMART	Smart (akıllı) - mod
	CALC	Kireç temizleme
		Su tankı boş
		Ütü hazır

3 Kullanım

3.1 Kullanım amacı

Cihaz sadece evde kullanılmak ve ütü yapmak üzere tasarlanmıştır, profesyonel kullanım için uygun değildir.

3.2 İlk kullanım

İlk kullanımda, üretim atıklarını gidermek için su tankını (8) iki kez su doldurarak (bkz. 3.4) buharlaştırın.



Cihazın ilk kullanımında, hafif bir koku olabilir. Bu durum birkaç kullanım sonra normale dönecektir.

3.3 Ütüleme ipuçları

- Cihaz kısa sürede ısınır; sentetik, ipek veya benzeri kumaşları düşük sıcaklık ayarları kullanarak ütöleyin.
- Parlayabilecek kumaşları (ipek vb.) ters çevirerek ütöleyin veya "SMART" modunda cihazı kullanın.
- Kadife gibi kumaşları çok az basınçla ve tek yöne doğru ütöleyin.
- Renkli ipek kumaşlarda buhar işlemi, lekelerle neden olabilir. Buhar kullanmayın.
- %100 saf yünden yapılmış kumaşlar buhar kullanılarak ütölenebilir.
- Yünlü kıyafetlerin ütülenmesi parlamaya neden olabilir. Ters çevirerek ütöleyin.



UYARI: Fermuar, perçin gibi metal parçaları veya metal düğmeleri ütüye temas ettirmeyin. Bu durum ütünün tabanına zarar verebilir.

3.4 Su tankının doldurulması



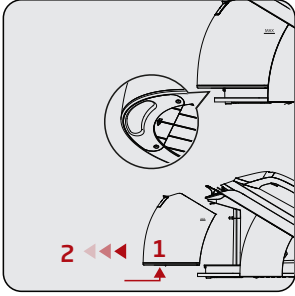
UYARILAR

- Su tankı buhar istasyonundan ayrılmadan su dolumu yapılacaksa, cihazın fişinin prize takılı olmadığından emin olun.
- Su deposuna parfüm, sirke, kola, kireç çözücü ürünler, ütölemeye yardımcı olacak ürünler ve diğer kimyasallar koymayın.

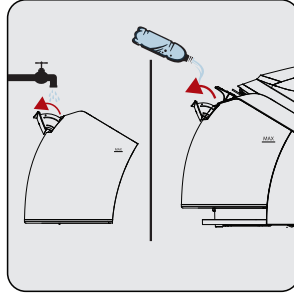


- Su tankı boş iken, buhar tetiğine (3) basıldığında yaklaşık 20-30 saniye içinde ekranda su tankı boş "△" sembolü yanar.
- Cihazınız musluk suyu kullanımına uygun olarak tasarlanmıştır. Eğer bulunduğunuz yerdeki musluk suyu aşırı kireçli ise musluk suyunu içme suyu ile karıştırarak kullanın.

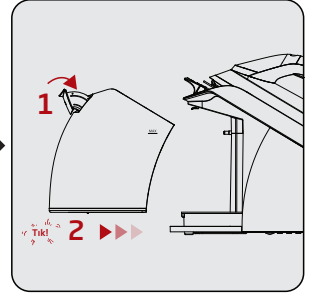
3 Kullanım



Su tankının (8) altında bulunan su tankı çıkarma mandalına basın ve kendinize doğru çekerek çıkarın.



Su tankına su doldurun.



Su tankını (8) yerine yerleştirin. Su tankı yerine oturduğunda tık sesi duyulur.

3.5 Sıcaklık ayarı



Ütülenebilir tüm kumaşlar için **“SMART”** modunu kullanarak güvenle ütüleme yapabilirsiniz. Bu esnada buhar tetiğini (3) kullanarak buharlı ütüleme yapabilirsiniz.

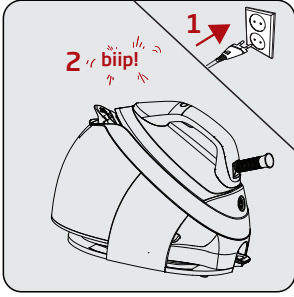


UYARILAR

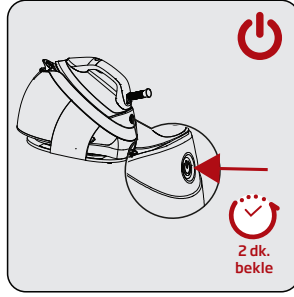
- “•” haricindeki tüm sıcaklık seviyelerinde buharlı ütüleme yapabilirsiniz. Buharlı ütüleme için buhar tetiğine (3) basın.
- Ütüleme için kumaşın etiketinde belirtilen ütüleme talimatlarını dikkate alın.

Kumaş Türü	Sıcaklık Ayarı	Buhar Ayarı
Sentetik	•	Buharsız
İpekli	••	Buharlı ☹
Pamuklu	•••	Buharlı ☹
Keten-Kot	Max	Buharlı ☹

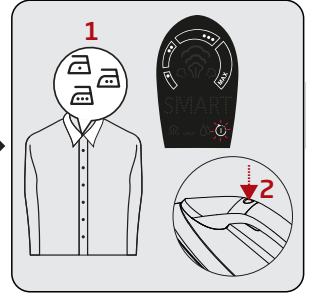
3 Kullanım



Cihazın fişini prize takın.
– Cihaz çalışmaya başladığında bip sesi duyulur.
– Kontrol paneli (1) bir defa yanar ve ardından söner.



Açma/kapama düğmesine (4) basın.
– Açma/kapama düğmesinin ışığı yanar ve bip sesi duyulur.



Kontrol düğmesi (2) ile ütüleceğiniz kumaşa uygun sıcaklığı ayarlayın.

3.6 Kuru ütüleme



Buhar tetiğine (3) basmadığınız sürece, cihazınız buhar vermeyecektir. Kuru ütüleme için buhar tetiğine (3) basmayın.

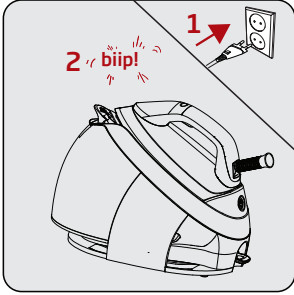
3.7 Buharlı ütüleme



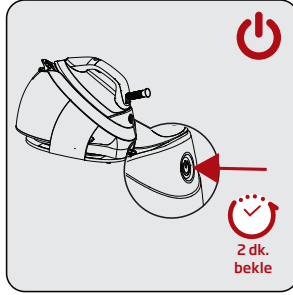
- En iyi buhar performansını elde etmek için buhar düğmesini 1 dakikadan az aralıklarla kullanın. Buhar butonuna 1 dakika ara vermeden basmaya devam ederseniz, ürün buhar vermeyi durduracaktır.
- Cihazdan su alımı esnasında pompanın çalışması ses çıkarabilir, bu durum normaldir.
- Cihaz ilk açılışta **“SMART”** (akıllı)-modunda başlar. Bu seviye ütülenebilir tüm kumaşlar için güvenli sıcaklık ve buhar miktarını sunar.

“SMART” (akıllı) modu harici, diğer sıcaklık seviyelerini kontrol düğmesini (2) kullanarak ayarlayabilirsiniz (bkz. 3.4).

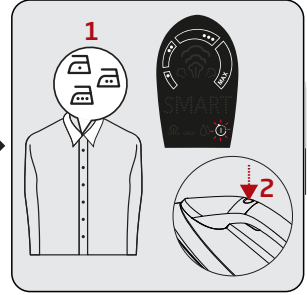
3 Kullanım



Su tankını (8) su ile doldurun (bkz. 3.4).
Cihazın fişini prize takın.
– Cihaz çalışmaya başladığında bip sesi duyulur.
– Kontrol paneli (1) bir defa yanar ve ardından söner.



Açma/kapama düğmesine (4) basın.
– Açma/kapama düğmesinin ışığı yanar ve bip sesi duyulur.



Sıcaklık ayarını yapın (bkz. 3.5)
Ekranda ütü hazır sembolü “☺” yanıp söner.
– Ütü hazır sembolü “☺” tamamen söndüğünde cihazınız ütümeye hazırdır.

UYARILAR



- Seçiminizin ütülenecek kumaşa uygun olması gerekir.
- Kontrol panelindeki (1) ütü hazır “☺” sembolü yanıp söndüğü sürece taban sıcaklığı seçilen ayara ulaşmak için hazırlık aşamasındadır. Kontrol panelindeki ütü hazır “☺” sembolü tamamen söndüğünde taban sıcaklığı seçilen sıcaklık seviyesine ulaşır.



- “•” sıcaklık seviyesi hariç, tüm sıcaklık seviyelerinde buhar tetiği (3) kullanılarak buharlı ütölme yapılabilir.
- Cihaz buharlı ütümeye hazır olduğunda ütüyü, ütüleceğiniz kumaşın üzerinde yatay konumda hareket ettirin ve buhar tetiğine (3) basın. Buhar tetiğine basılı tuttuğunuz sürece ütünüz tabanından (11) buhar verir.

3.8 Turbo mod



- Daha yüksek miktarda buhar ve kalın kumaşlarda hızlı ütölme için turbo buhar özelliğini kullanın.
- Turbo kademesinde 12 dakika çalıştıktan sonra ürün kendiliğinden Max. kademesine geçer.

3 Kullanım



Sıcaklık ayarı MAX seviyesine getirin.

– Ekranda ütü hazır sembolü “☺” yanıp söner.

Kontrol düğmesine (2) 5 saniye basılı tutun.

– Turbo sembolü “☺” ekranda görünür.

Ekranda ütü hazır sembolü “☺” yanıp söner.

– Ütü hazır sembolü “☺” tamamen söndüğünde cihazınız ütümeye hazırdır.

Turbo modundan çıkmak için kontrol düğmesine (2) 5 saniye basın.

3.9 Dik buhar

Buharı dik konumda iken de kullanabilirsiniz (bkz. 3.7). Dik buhar özelliği sayesinde perdeleriniz ve askıdaki giysilerinizi ütüleyebilirsiniz. Cihazı giysi ve perdelerden 15-30 cm uzaklıkta tutun.



- “•” sıcaklık seviyesi hariç, tüm sıcaklık seviyelerinde buhar tetiği (3) kullanılarak buharlı ütölme yapılabilir.
- Turbo özelliğini de kullanabilirsiniz (bkz. 3.8).



UYARI: Buharı hiçbir zaman insanlara veya hayvanlara yöneltmeyin.

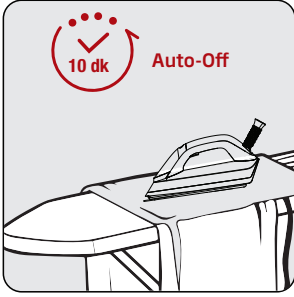
1. Ütölleme işlemi sona erdiğinde açma/kapama düğmesine (4) basın.

– Kontrol panelindeki (1) ışıklar söner.

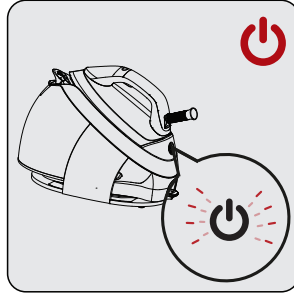
2. Cihazın fişini prizden çekin ve soğumaya bırakın.

3 Kullanım

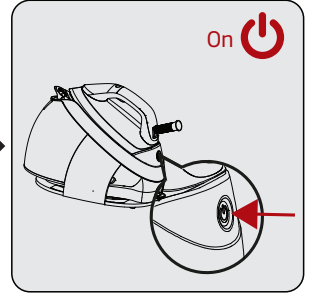
3.10 Otomatik kapanma



Cihaz 10 dakika boyunca herhangi bir düğmesine basılmazsa; otomatik olarak kapanır.



Açma/kapama düğmesinin (4) ışığı yanıp söner.



Cihazın açma/kapama düğmesine (4) basılırsa çalışmaya başlar.



Taban (11) sıcaklığının eski düzeyine ulaşması yaklaşık 60 saniye sürebilir.



UYARI: Cihaz fişe takılı iken açma/kapama düğmesine (4) basıldığında fişten çekmeden cihaz tamamen kapanmaz. 10 dakika içinde açma/kapama düğmesi (4) yanıp sönmeye başlayarak cihaz bekleme moduna geçer.

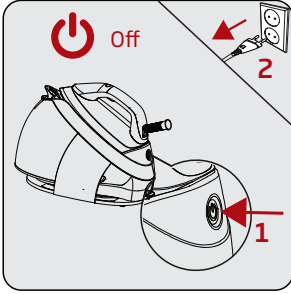
4 Temizlik ve bakım

4.1 Temizlik

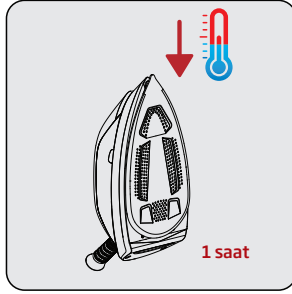
UYARILAR



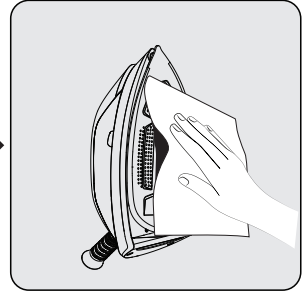
- Buhar istasyonunu (6) suya veya diğer sıvıların içerisine daldırmayın. Cihaza asla sirke, kireç çözücü, kola, parfüm veya diğer ütümeye yardımcı maddelerden koymayın.
- Cihazı temizlemek için benzin, solvent, aşındırıcı temizleyici veya sert fırça kullanmayın.
- Cihazınızı akan suyun altına tutup yıkamayın veya su ve diğer sıvıların içerisine daldırmayın.
- Tabanı (11) temizlemek için, aşındırıcı temizlik maddeleri kullanmayın.



Temizlik işleminden önce, cihazı kapatın ve fişini prizden çekin.



Cihazın tamamen soğumasını bekleyin.



Cihazın dış kısmını temizlemek için hafif nemli bir bez kullanın. Daha sonra tamamen kurumasını bekleyin. Tabandaki (11) tortu ve kalıntıları hafif nemli bir bezle silin.

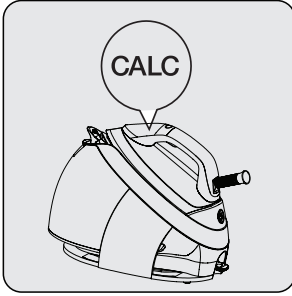
4.2 Kireç temizleme

UYARILAR

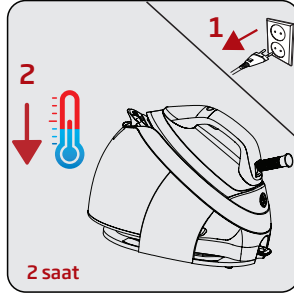


- Kireç temizleme kapağını (5) cihazınız sıcakken açmayın.
- Cihazınızı kireç temizleme işlemi yapmadan önce en az 2 saat soğumaya bırakın.

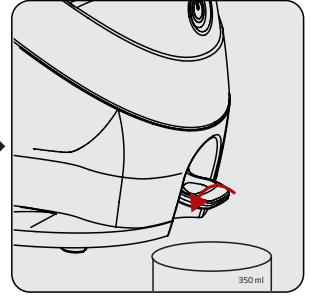
4 Temizlik ve bakım



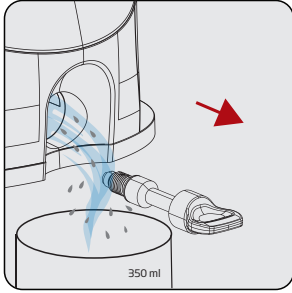
Yaklaşık 10 ütöleme seansı sonrasında kontrol panelinde “ **CALC** ” sembolü yanarak kireç temizleme zamanının geldiğini gösterir.



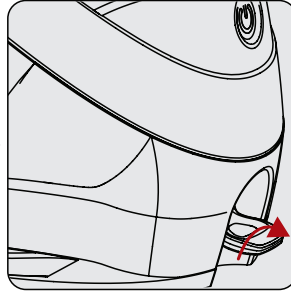
Cihazın fişini prizden çekin. En az 2 saat soğumasını bekleyin.



Cihazı ütü masanızın kenarına yerleştirin. Kireç temizleme kapağının (5) altına bir kap (en az 350 ml) yerleştirin ve kireç temizleme kapağını saat yönünün tersine çevirin.



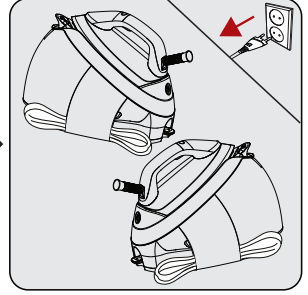
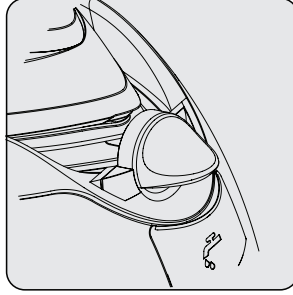
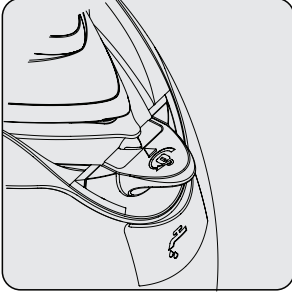
Kireç temizleme kapağını (5) buhar istasyonundan ayırarak kireçli suyu kaba boşaltın.



Su boşaldıktan sonra kireç temizleme kapağını (5) içeriye doğru itin ve saat yönünde çevirerek kapatın.

4 Temizlik ve bakım

4.3 Taşıma kilidi



Cihazınızı kolay taşıyabilmek ve güvenli saklamayabilmek için taşıma kilidini (10) çevirin.

Taşıma kilidini açmak için tekrar kilidi çevirin.

Buhar istasyonunu kaldırmak için, elektrik kablosunu yarıya kadar katlayın ve birinci yuvaya yerleştirin ön taraftan çekin. Buhar hortumunu yarıya kadar katlayın ve ikinci yuvaya aynı şekilde yerleştirin.



Cihazı ütü tutamağından tutarak taşıyabilirsiniz.

4.4 Saklama

- Buhar istasyonunu uzun süre kullanmayı düşünmüyorsanız, dikkatli bir şekilde saklayın.
- Cihazı kaldırmadan önce fişini çekin ve tamamen soğumasını bekleyin.
- Su tankını (8) boşaltın.
- Cihazın taşıma kilidini (10) kilitleyin (Bkz. 4.3).
- Serin ve kuru bir yerde saklayın.
- Cihazı, çocukların ulaşamayacağı bir yerde muhafaza edin.

4.5 Taşıma ve nakliye

- Taşıma ve nakliye sırasında cihazı orijinal ambalajı ile birlikte taşıyın. Cihazın ambalajı, cihazı fiziksel hasarlara karşı koruyacaktır.
- Cihazın veya ambalajının üzerine ağır cisimler koymayın. Cihaz zarar görebilir.
- Cihazın düşürülmesi durumunda cihaz çalışmayabilir veya kalıcı hasar oluşabilir.

5 Sorun giderme

Sorun	Olası neden	Çözüm
Cihaz prize takılı olduğu halde taban (11) ısınmıyor.	Bağlantı sorunu olabilir.	Cihazın fişini ve elektrik kablosunu kontrol edin.
	Açma kapama düğmesine (4) basın.	Cihazın fişi takılı ve açma /kapama düğmesine bastığınız halde cihaz çalışmıyorsa yetkili servise başvurun.
Cihaz buhar üretmiyor.	Su haznesinde yeterli miktarda su olmayabilir.	Su haznesine MAX çizgisine kadar su doldurun (bkz. 3.4).
	Su tankının (8) yerine takılı olup olmadığını kontrol edin.	Sıcaklık ayarı “●” konumunda ise cihaz buhar vermez. Sıcaklık ayarını “●●”, “●●●” veya “MAX” seviyelerine getirin (bkz. 3.5).
Kumaş üzerine su damlacıkları dökülüyor.	Cihaz ayarlanan sıcaklığa ulaşmadan buhar tetiğine (3) bastığınızda su gelebilir.	Kontrol panelindeki (1) ütü hazır sembolü “☺” tamamen söndüğünde cihazınız ütülemeye hazırdır.
Ütüleme sırasında tabandan (11) tortular ve kalıntılar dökülüyor.	Cihazınızda kullandığınız su çok kireçli ise bu tür tortular oluşabilir.	Bir sonraki ütülemelerde cihazın su haznesini musluk suyu ve içme suyunu karıştırarak doldurun.
Tabanda (11) lekeler var.	Tabanda (11) ıslak kumaş ütülenmiş / kireç lekesi oluşmuştur.	Yeterince soğuduktan sonra tortu ve kalıntıları hafif nemli bir bezle silin.
Cihazın açma kapama düğmesi (4) yanıp sönüyor.	Cihaz otomatik kapanma moduna geçmiş olabilir.	Açma kapama düğmesine (4) basın (bkz. 3.10).
Kontrol panelinde (1) “CALC” sembolü yanıp sönüyor.	Kireç temizle zamanı gelmiştir.	Kireç temizliğini yapın (bkz. 4.2).

6 Tüketici hizmetleri

Müşteri Hizmetleri

Müşteri Memnuniyeti Politikası

- Müşterilerimizin istek ve önerilerini her kanaldan karşılamaktan mutluluk duyarız.

Kanallarımız:

* Çağrı Merkezimiz: 0850 210 0 888

(Sabit telefonlardan veya cep telefonlarından alan kodu çevirmeden arayın*)

* Diğer Numaramız: 0216 585 8 888

- Çağrı Merkezimiz haftanın 7 günü 24 saat hizmet vermektedir.

- Çağrı Merkezimiz ile yaptığınız görüşmeler iletişim hizmeti aldığınız operatör firma tarafından sizin için tanımlanan tarifeye göre ücretlendirilir.

- Sabit veya cep telefonlarınızdan alan kodu tuşlamadan çağrı merkezi numaramızı arayarak ürününüz ile ilgili arzu ettiğiniz hizmeti talep edebilirsiniz.

* Whatsapp Numaramız: 0544 444 0 888

* Faks Numaramız: 0216-423-2353

* Web Adresimiz:

- www.arcelik.com.tr

* e-posta Adresimiz:

- musteri.hizmetleri@arcelik.com.tr

* Sosyal Medya Hesaplarımız:

- <https://www.instagram.com/arcelik/>

- <https://twitter.com/arcelik>

- <https://www.facebook.com/arcelik/>

- <https://www.youtube.com/user/tvarcelik>

* Posta Adresimiz:

- Arçelik A.Ş. Karaağaç Caddesi No:2-6,
34445, Sütlüce / İSTANBUL

* Bayilerimiz,

- <https://www.arcelik.com.tr/arcelik-bayileri>

* Yetkili Servislerimiz,

- <https://www.arcelik.com.tr/yetkili-servisler>

- Tüm yetkili servis istasyonu bilgilerimiz, Ticaret Bakanlığı tarafından oluşturulan "Servis Bilgi Sistemi"nde (www.servis.gov.tr) yer almaktadır.
- Yedek parça malzemeleri yetkili servislerimizden temin edilebilir.

- Müşterilerimizden iletilen istek ve önerilerin Arçelik'e ulaştığı bilgisini, müşteri profili ayırımı yapılmaksızın kendilerine 24 saat içinde veririz.
- Müşteri Hizmetleri sürecimiz:
Müşterilerimizin istek ve önerilerini;
* **İzlenebilir, raporlanabilir, şeffaf ve güvenli tek bir bilgi havuzunda toplarız.**
* **Yasal düzenlemelere uygun, objektif, adil ve gizlilik içinde ele alır ve değerlendiririz.**
* **Bu geri bildirimleri süreçlerimizin daha mükemmel hale getirilmesinde kullanırız.**
- Arçelik olarak, mükemmel müşteri deneyimini yaşatmayı ana ilke olarak kabul eder, müşteri odaklı bir yaklaşım benimseriz.
- Bütün süreçlerimizi yönetim sistemi ile entegre ederek birbirini kontrol eden bir yapı geliştirilmesini sağlarız.
Yönetim hedeflerini de bu sistem üzerinden besleriz.

Aşağıdaki önerilere uymanızı rica ederiz.

- Ürününüzü aldığınızda Garanti belgesini Yetkili Satıcınıza onaylattırınız.
- Ürününüzü kullanma kılavuzu esaslarına göre kullanınız.
- Ürününüz ile ilgili hizmet talebiniz olduğunda yukarıdaki telefon numaralarından Çağrı Merkezimize başvurunuz.
- Hizmet için gelen teknisyene "teknisyen kimlik kartı"nı sorunuz.
- İşiniz bittiğinde Yetkili servis teknisyeninden "Hizmet Fişi" istemeyi unutmayınız. alacağınız "Hizmet Fişi", ilerde ürününüzde meydana gelebilecek herhangi bir sorunda size yarar sağlayacaktır.
- Ürünün kullanım ömrü: 10 yıldır. (Ürünün fonksiyonunu yerine getirebilmesi için gerekli yedek parça bulundurma süresi)

6 Tüketici hizmetleri

Hizmet talebinin değerlendirilmesi

1

Müşteri Başvurusu

 Web sitesi	 0850 210 0 888 Çağrı merkezi	 Yetkili Servis	 musteri.hizmetleri @arcelik.com.tr	 Yetkili Satıcı	 Faks 0216 423 2353
---	--	---	--	---	--

2

Başvuru kaydı

Başvuru Konusu
Müşteri Adı, Soyadı
Müşteri Telefonu
Müşteri Adresi

3

Hizmet talebinin alınması

- Hizmet talebi analizi
- Hizmet hakkında müşterinin bilgilendirilmesi (Keşif,nakliye,montaj,bilgi,onarım,değişim vb.)
- Hizmet hakkında gerekli işlemin gerçekleştirilmesi

4

Müşteri memnuniyetinin alınması

Memnun

Memnun
değil

5

Başvuru kaydının kapatılıp, bilgilerin saklanması

Bu kılavuzu okumadan ürününüzü çalıştırmayınız.

Ürününüz ile ilgili garanti şartları, kullanımı ve sorun giderme yöntemleri kılavuzda yer almaktadır.

Uygun Kullanım ve Garanti ile İlgili Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar;

Aşağıda belirtilen sorunların giderilmesi ücret karşılığında yapılır. Bu durumlar için garanti şartları uygulanmaz;

1. Kullanım hatalarından kaynaklanan hasar ve arızalar,
 2. Malın tüketiciye tesliminden sonraki yükleme, boşaltma, taşıma vb. sırasında oluşan hasar ve arızalar,
 3. Malın kullanıldığı yerin elektrik (priz, gerilim, topraklama vb.), su (su basıncı, musluk vb.), doğalgaz, telefon, internet vb. şebekesi ve/veya altyapısı (gider, zemin, ortam vb.) kaynaklı meydana gelen hasar ve arızalar,
 4. Doğa olayları ve yangın, su baskını vb. kaynaklı meydana gelen hasar ve arızalar,
 5. Malın tanıtma ve kullanma kılavuzlarında yer alan hususlara aykırı kullanılmasından kaynaklanan hasar ve arızalar,
 6. Malın, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununda tarif edilen şekli ile ticari veya mesleki amaçlarla kullanımı durumunda ortaya çıkan hasar ve arızalar,
 7. Mala yetkisiz kişiler tarafından bakım, onarım veya başka bir nedenle müdahale edilmesi
- Durumlarında mala verilmiş garanti sona erecektir.

Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

Ürününüz Arçelik A.Ş adına Town Ray Electrical (HuiZhou) Limited, JiangBei, 84 Hao, Xiao Qu, Xiao Jin Kou Town, HuiZhou City, GuangDong Province, China, Tel: +852 2750 0775 tarafından üretilmiştir.

Menşei: P.R.C.

GARANTİ ŞARTLARI

- Garanti süresi, malın teslim tarihinden itibaren başlar ve 2 yıldır.
- Malın tanıtma ve kullanma kılavuzunda gösterildiği şekilde kullanılması ve Arçelik A.Ş.'nin yetkili kıldığı servis çalışanları dışındaki şahıslar tarafından bakım, onarım veya başka bir nedenle müdahale edilmemiş olması şartıyla, malın bütün parçaları dahil olmak üzere tamamını; malzeme, işçilik ve üretim hatalarına karşı malın teslim tarihinden itibaren yukarıda belirtilen süre kadar garanti eder.
- Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 11 inci maddesinde yer alan;
 - Sözleşmeden dönme,
 - Ücretsiz onarılmasını isteme,
 - Satış bedelinden indirim isteme,
 - Satılmanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, haklarından birini kullanabilir.
- Tüketicinin bu haklardan ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Tüketici ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı tüketici bu hakkını kullanmasından müstesilsen 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 yada 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, tüketici talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ile ithalatçı müstesilsen sorumludur.

- İlgili mevzuatlarda belirlenen kullanım ömrü süresince malın azami 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. Garanti kapsamı içerisindeki malın arızasının 10 iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketici kullanıma tahsis etmek zorundadır. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülüğünden kurtulur. Malın garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.
- Malın kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanımasından kaynaklanan hasar ve arızalar garanti kapsamı dışındadır.
- Tüketici, garantiden doğan haklarının kullanılmasını ile ilgili olarak çıkabilecek uyumsuzluklarda yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemesine başvurabilir.
- Satıcı tarafından bu Garanti Belgesinin verilmesi durumunda tüketici, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne başvurabilir.

Üretici veya İthalatçı Firmanın:

Unvanı: Arçelik A.Ş.
Adresi: Arçelik A.Ş. Karaağaç Caddesi No:2-6,
34445, Sıtlıçe / İSTANBUL
Telefonu: 0216 585 8 888
Faks: 0216 423 2353
web adresi: www.arçelik.com.tr

Malın:

Markası: Arçelik
Cinsi: Buhar Kazanlı Ütü
Modeli: BKU 9928 / BKU 9026 / BKU 9024
Bandrol ve Seri No:
Garanti Süresi: 2 YIL
Azami Tamir Süresi: 20 İş günü

GENEL MÜDÜR

**Arçelik A.Ş.**

GENEL MÜDÜR YRD.

**Satıcı Firmasının:**

Unvanı:
Adresi:
Telefonu:
Faks:
e-posta

Fatura Tarih ve Sayısı:
Teslim Tarihi ve Yeri:
Yetkilinin İmzası:
Firmanın Kaşesi:

Bu bölümü, ürünü aldığınız Yetkili Satıcı imzalayacak ve kaşeleyecektir.