

IQOS ILUMA i

ENGLISH

CUSTOMER CARE

Bulgaria

Freephone:
0800 40004

E-mail:
contact.bg@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris Bulgaria Ltd.
32 Atanas Dukov Str., "M Plaza"
Office Building, fl. 2 Sofia 1407

Croatia

Freephone:
0800 9153

E-mail:
contact.hr@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris Zagreb d.o.o.
Heinzlova 70
10000 Zagreb

Cyprus

Freephone:
8000 8803

E-mail:
contact.cy@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
CASSANDRA TRADING
LTD, 3rd Karava Street,
Industrial Zone, Pera
Horio Nissou, 1507,
Nicosia, Cyprus

Estonia

Free phone:
800 2900

E-mail:
info@iqos.ee

Website:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris Eesti OÜ,
Maakri 23a, 10145 Tallinn,
Eesti

Greece

Freephone:
800 111 4767

E-mail:
contact.gr@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
PAPASTRATOS SINGLE
MEMBER S.A, Imeros
Topos, Location Kororemi,
Aspropyrgos 19300,
Greece

Latvia

Freephone:
800 20090

E-mail:
contact.lv@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
SIA „Philip Morris Latvia“
Krišjāņa Valdemāra iela
62, Rīga,
LV1013, Latvija

Lithuania

Freephone:
+370 800 20090

E-mail:
info@iqos.lt

Website:
www.iqos.com

Address:
UAB „Philip Morris Baltic”
Jogailos g. 4, 01116 Vilnius,
Lietuva

Poland

Infoline:
801 801 501
Rate in line with
provider's price list.

E-mail:
contact.pl@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris Polska
Distribution Sp. z o.o.,
al. Jana
Pawła II 196, 31-982
Kraków, Polska

Republic of Moldova

Freephone:
0 8000 24 00

E-mail:
contact.md@IQOS.com

Website:
www.iqos.md

Address:
“Philip Morris Sales &
Marketing” LLC, Nicolae
Dimo str. 21/3, MD-2068,
Chisinau, Republic of
Moldova

Romania

Freephone:
0800.030.333

E-mail:
contact@iqos.ro

Website:
www.iqos.ro

Address:
Philip Morris Trading S.R.L.
Str. Horia, Cloșca și Crișan
Nr. 83-105, Clădirea A,
Otopeni, Jud. Ilfov

Slovenia

Freephone:
080 96 96

E-mail:
contact.si@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris Ljubljana d.o.o.
Letališka cesta 29a
1000 Ljubljana

DURATION

The duration of this warranty is:

Bulgaria	12 months from the date of delivery
Croatia	12 months from the date of delivery
Cyprus	12 months
Estonia	12 months from the date of purchase
Greece	12 months
Latvia	12 months from the date of purchase
Lithuania	12 months from the date of purchase
Moldova	12 months from the date of purchase
Poland	12 months from the date of purchase
Romania	12 months from the date of delivery
Slovenia	12 months from the date of delivery of the product

VOLUNTARY WARRANTY

What this warranty covers

The Philip Morris International entity listed under the heading of Customer Care will, at its option (but without affecting your statutory rights), repair or replace any components which are defective in terms of material or workmanship when used in accordance with the associated IQOS™ User Guide and which are subject to a valid voluntary warranty claim. If repair is not possible, replacement will be provided with a product or respective component of equivalent functionality. To the extent permitted by local law, the replacement color and/or model are subject to such color and/or model availability. The provisions of this warranty are only valid in the country of purchase.

What is excluded from this warranty

The following are excluded from the terms of this warranty: a) uninterrupted and error free functionality of the product; b) malfunction and/or damage caused by normal wear and tear or otherwise due to aging of this product; c) cosmetic damages (such as scratches, dents, broken plastic etc.) that do not impact the functionality of the product; d) damage caused by misuse, power surge, improper handling, liquid contact or fire; e) malfunction due to use with non-compatible product, manufactured either by Philip Morris International or third party manufacturers; f) damage or malfunction caused by attempt to open, modify (including modifications to the firmware) and repair, either by a user or by a service provider not accredited by the manufacturer; g) damage or malfunction caused

by failure to use as described in the associated IQOS User Guide or in contravention of the firmware license agreement; h) IQOS holder and/or charger battery performance degradation. The holder and/or charger batteries are consumable parts and their performance degradation and use over time is not a manufacturing or a workmanship defect and is excluded from this warranty*; i) product containing fully or partially non-genuine parts; j) product for which serial numbers have been removed or altered.

* For more information about battery performance, please consult our FAQs and Support pages on iqos.com.

Information on how to make a claim

Before making a claim, please access and review the associated IQOS User Guide, and quick self-service support available on the website above.

To make a claim under this voluntary warranty, you can access 24/7 our online diagnosis tools or contact Customer Care number above during their opening hours.

Ensure that you have your proof of purchase to make a claim. Registration of your product serial number and date of purchase on the website above for your relevant market is recommended for faster service, without presenting a proof of purchase. If you choose not to register your product, please ensure you have your proof of purchase before making a warranty claim. The warranty claim may be refused if the proof of purchase is not available, has been altered, or is illegible.

Where applicable, in the absence of the proof of purchase or product registration, the company reserves the right to voluntarily apply the warranty duration starting from the manufacturing date of product in question based on its own records.

Customer responsibilities for voluntary warranty support

When making a claim under this voluntary warranty, you must:

- Follow the support procedures specified by the service provider (problem determination, resolution, product return);
- In case of replacement, return the defective product as instructed by the service provider;
- In case of replacement, before returning the defective product, remove any customization accessories purchased separately from the product.

Other terms

Where an exchange takes place, then any replacement of the defective component becomes your property and the replaced component becomes the property of the entity which makes the exchange. The replacement component or device may not be new, but it will be in good working condition and at least functionally equivalent to the original. The replacement of the defective device or component shall be warranted for the balance of the remaining duration of the warranty period on the original product. The information provided by you will be used as described in consumer privacy notice at www.pmiprivacy.com.

IQOS ILUMA i

EESTI

KLIENDITEENINDUS

Eesti

Tasuta infoliin:

800 2900

E-post:

info@iqos.ee

Veebileht:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris Eesti OÜ, Maakri 23a, 10145 Tallinn, Eesti

KESTUS

Selle garantii kestus on:

Eesti	12 kuud alates ostu kuupäevast
-------	--------------------------------

VABATAHTLIK GARANTII

Mida see garantii hõlmab

Klienditeeninduse rubriigis loetletud Philip Morris Internationali üksus parandab või asendab omal valikul (kuid ilma teie seadusjärgseid õigusi mõjutamata) kõik komponendid, mis on materjali või töötluse osas defektsed, kui neid kasutatakse vastavalt IQOS™ kasutusjuhendile ja mille suhtes kehtib kehtiv vabatahtlik garantiinõue. Kui parandamine ei ole võimalik, asendatakse samaväärsse funktsionaalsusega toote või vastava komponendiga. Kohalike seadustega lubatud ulatuses sõltub asendusvärv ja/või -mudel sellise värvi ja/või mudeli kättesaadavusest. Selle garantii sätted kehtivad ainult osturiigis.

Mis on sellest garantiist välja jäetud

Selle garantii tingimustest on välja jäetud: a) toote katkematu ja vigadeta funktsionaalsus; b) talitlushäired ja/või kahjustused, mis on põhjustatud selle toote normaalsest kulumisest või muul viisil vananemisest; c) kosmeetilised kahjustused (nt kriimustused, mõlgid, katkine plast jne), mis ei mõjuta toote funktsionaalsust; d) kahju, mis on põhjustatud väärkasutusest, voolutugevusest, ebaõigest käsitsemisest, vedelikukontaktist või tulekahjust; e) rike, mis on tingitud kasutamisest koos mitteühilduva tootega, mille on tootnud Philip Morris International või kolmanda osapoole tootjad; f) kahjustused või

talitlushäired, mille on põhjustanud avamise, muutmise (sealhulgas püsivara muutmise) ja parandamise katsed kas kasutaja või tootja poolt akrediteerimata teenusepakkuja poolt; g) kahjustused või talitlushäired, mis on põhjustatud teisiti kasutamisest, nagu on kirjeldatud seotud IQOS kasutusjuhendis, või vastuolus püsivara litsentsilepinguga; h) IQOS hoidja ja/või laadija aku jõudluse halvenemine. Hoidja ja/või laadija akud on kuluosad ning nende jõudluse halvenemine ja kasutamine aja jooksul ei ole tootmis- ega kvaliteedidefekt ning sellele garantii ei kehti*; i) toode, mis sisaldab täielikult või osaliselt mitteoriginaalosi; j) toode, mille seerianumbrid on eemaldatud või muudetud.

* Aku jõudluse kohta lisateabe saamiseks vaadake meie KKK-d ja tugiteenuste lehti iqos.com veebis.

Teave nõude esitamise kohta

Enne nõude esitamist tutvuge ja vaadake üle IQOS kasutusjuhend ning iseteenindustugi, mis on saadaval ülaltoodud veebisaidil.

Selle vabatahtliku garantii alusel nõude esitamiseks pääsete 24/7 ligi meie veebipõhiste diagnostikatööriistadele või võtke ühendust ülaltoodud klienditeeninduse numbriga nende lahtiolekuaegadel.

Veenduge, et teil oleks nõude esitamiseks oma ostutõend. Soovitatav on registreerida oma toote seerianumber ja ostukuupäev ülaltoodud veebisaidil teie vastava turu jaoks, et saada kiiremat teenindamist ilma ostutõendit esitamata. Kui otsustate oma toodet mitte registreerida, veenduge enne garantiinõude esitamist, et teil on ostutõend. Garantiinõudest võib keelduda, kui ostutõend ei ole kättesaadav, seda on muudetud või see on loetamatu.

Kui see on asjakohane, jätab ettevõtte ostu või toote registreerimise tõendi puudumisel endale õiguse vabatahtlikult rakendada garantii kestust alates kõnealuse toote valmistamise kuupäevast, tuginedes oma andmetele.

Kliendi kohustused vabatahtliku garantiitoe osas

Selle vabatahtliku garantii alusel nõude esitamisel peate:

- Järgima teenusepakkuja määratud toeprotseduure (probleemi tuvastamine, lahendamine, toote tagastamine);
- Asendamise korral tagastama puudusega toote vastavalt teenusepakkuja juhiste;
- Asendamise korral eemaldama enne defektse toote tagastamist tootest eraldi ostetud kohandamistarvikud.

Muud tingimused

Kui toimub vahetus, muutub defektse komponendi asendamine teie omandiks ja asendatud komponent muutub vahetuse teinud üksuse omandiks.

Asenduskomponent või -seade ei pruugi olla uus, kuid see on heas töökorras ja vähemalt funktsionaalselt samaväärne originaaliga. Väljavahetatud efektsele seadmele või osale garanteeritakse garantii originaaltoote garantii lõpuni. Teie esitatud teavet kasutatakse nii, nagu on kirjeldatud tarbija privaatsusteatises aadressil www.pmiprivacy.com.

IQOS ILUMA i

LIETUVIŲ K.

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Lietuva

Nemokamas telefonas:

+370 800 20090

El. paštas:

info@iqos.lt

Svetainė:

www.iqos.com

Adresas:

UAB „Philip Morris Baltic“

Jogailos g. 4, 01116 Vilnius, Lietuva

TRUKMĖ

Šios garantijos, galiojančios šalyje, kurioje pirkote, trukmė yra tokia:

Lietuva	12 mėn. nuo įsigijimo datos
---------	-----------------------------

SAVANORIŠKA GARANTIJA

Kam taikoma ši garantija

„Philip Morris International“ juridinis asmuo, nurodytas „Klientų aptarnavimas“ dalyje, savo nuožiūra (bet nepažeisdamas įstatymo numatytų jūsų teisių) sutaisys arba pakeis visas dalis, turinčias medžiagų arba pagaminimo defektų, jei jos buvo naudojamos laikantis IQOS™ NAUDOTOJO VADOVAS pateiktų nurodymų ir jei pateikiama tinkama pretenzija pagal savanorišką garantiją. Jeigu neįmanoma sutaisyti, prietaisas bus pakeistas kitu su tokiais pačiais parametrais. Tiek, kiek leidžia vietos įstatymai, atitinkamos spalvos ir (arba) modelio prekės pateikimas, siekiant pakeisti, priklauso nuo to, ar yra ši spalva ir (arba) modelis. Šios garantijos nuostatos galioja tik pirkimo šalyje.

Kam netaikoma ši garantija

Toliau nurodytais atvejais šios garantijos sąlygos netaikomos: a) produktui funkcionuojant nepertraukiamai ir be klaidų; b) pažeidimams, atsiradusiems dėl įprasto nusidėvėjimo; c) kosmetiniams pažeidimams (pvz., įbrėžimams, įlenkimams, sulūžusiam plastikui ir t. t.), kurie neturi įtakos gaminio funkcionalumui; d) pažeidimams, atsiradusiems dėl netinkamo naudojimo, viršįtampio, netinkamo tvarkymo, patekus skysčio ar dėl

ugnies; e) gedimams, atsiradusiems naudojant su nesuderinamais produktais, pagamintais "Philip Morris International" arba trečiųjų šalių gamintojų; f) pažeidimams ar gedimams, atsiradusiems dėl naudotojo arba neįgaliojo paslaugų teikėjo bandymo atidaryti, keisti arba remontuoti; g) pažeidimams ar gedimams, atsiradusiems naudojant ne pagal IQOS Naudotojo vadovą arba dėl programinės įrangos licencijos sutarties pažeidimo; h) IQOS laikiklio ir (arba) įkroviklio baterijos našumo sumažėjimui. Laikiklio ir (arba) įkroviklio baterijos yra nuolat naudojamos dalys, o jų našumo sumažėjimas laikui bėgant nėra gamybos defektas ir jiems ši garantija netaikoma*; i) gaminiams, kurių sudėtyje yra neoriginalių dalių; j) gaminiams, kurių serijos numeriai buvo pašalinti arba pakeisti.

* Daugiau informacijos apie baterijos veikimą, skaitykite mūsų DUK ir Pagalbos skiltyje iqos.com.

Informacija, kaip pateikti pretenziją

Prieš pateikdami pretenziją, peržiūrėkite IQOS Naudotojo vadovą ir informaciją savitarnos skiltyje, kurią rasite aukščiau esančioje svetainėje.

Norėdami pateikti pretenziją pagal šią savanorišką garantiją, galite pasinaudoti 24/7 veikiančiu diagnostikos įrankiu mūsų svetainėje arba susisiekti su aukščiau nurodytu Klientų aptarnavimo centro numeriu jų darbo valandomis.

Įsitikinkite, kad turite pirkinį patvirtinantį dokumentą, kad galėtumėte pateikti pretenziją. Norint greitesnio aptarnavimo galimybės, rekomenduojama užregistruoti savo gaminio serijos numerį ir pirkimo datą aukščiau esančioje svetainėje, nepateikiant pirkimo įrodymo. Jei nuspręsite neregistruoti savo gaminio, prieš pateikdami pretenziją įsitikinkite, kad turite pirkimo įrodymą. Pretenzija dėl garantijos gali būti atmesta, jei nėra pirkimo įrodymo, jis buvo pakeistas arba neįskaitomas.

Jei nėra pirkinį patvirtinančio dokumento, įmonė pasilieka teisę savanoriškai taikyti garantijos laikotarpį nuo atitinkamos įrenginio dalies pagaminimo datos pagal savo įrašus.

Kliento atsakomybė dėl savanoriškos garantijos pagalbos

Pateikdami pretenziją pagal šią savanorišką garantiją, turite:

- Laikykis paslaugų teikėjo nurodytų palaikymo procedūrų (problemos nustatymas, sprendimas, produkto grąžinimas);
- Pakeitimo atveju grąžinkite nekokybišką prekę, kaip nurodė paslaugų teikėjas;

- Pakeitimo atveju, prieš grąžindami nekokybišką prekę, pašalinkite visus priedus, įsigytus atskirai nuo gaminio.

Kitos sąlygos

Įvykus gaminio dalies keitimui, nauja dalis tampa jūsų nuosavybe, o pakeista dalis tampa keitimą atlikusio juridinio asmens nuosavybe. Pakaitinės dalys arba įrenginys gali būti ne naujas, tačiau turi būti geros būklės ir bent jau funkciškai lygiavertis originalui. Sugedusio prietaiso arba sudedamosios dalies pakeitimo garantija galioja likusiam originaliam gaminiui nustatyto garantinio laikotarpio laikotarpiui. Jūsų pateikta informacija bus naudojama kaip aprašyta pranešime apie privatumą, kurį galite rasti svetainėje www.pmiprivacy.com

IQOS ILUMA i

LATVIEŠU

KLIENTU APKALPOŠANA

Latvija

Bezmaksas tālrunis:

800 200 90

E-pasts:

contact.lv@iqos.com

Tīmekļa vietne:

www.iqos.com

Adrese:

SIA PHILIP MORRIS LATVIA

Krišjāņa Valdemāra iela 62, Rīga, LV-1013, Latvija

ILGUMS

Šīs garantijas termiņš ir:

Latvija:

1 gada ražotāja garantija un
2 gadu ES juridiskā garantija
- abas ir spēkā no ierīces
iegādes datuma un attiecas
uz ierīces kļūmēm, kuru
pamatā ir ražošanas defekts.

BRĪVPRĀTĪGA GARANTIJA

Uz ko attiecas šī garantija

Philip Morris International struktūrvienība, kas norādīta sadaļā Klientu apkalpošana, pēc savas izvēles (bet neietekmējot jūsu likumā noteiktās tiesības) salabos vai nomainīs visas sastāvdaļas, kurām ir trūkumi materiālu vai ražošanas ziņā, ja tās tiek izmantotas saskaņā ar saistīto IQOS™ lietotāja rokasgrāmatu, un uz kurām attiecas derīga brīvprātīgās garantijas prasība. Ja remonts nav iespējams, nomaina tiks nodrošināta ar produktu vai attiecīgo līdzvērtīgas funkcionalitātes komponentu. Ciktāl to pieļauj vietējie tiesību akti, rezerves krāsa un/ vai modelis ir atkarīgs no šādas krāsas un/ vai modeļa pieejamības. Šīs garantijas noteikumi ir spēkā tikai iegādes valstī.

Kas ir izslēgts no šīs garantijas

Šīs garantijas noteikumi neattiecas uz:

a) nepārtrauktas un nekļūdīgas produkta funkcionalitātes; b) darbības traucējumiem un/

vai bojājumiem, ko izraisījis normāls nolietojums vai kas citādi saistīts ar šā produkta novecošanos; c) kosmētiskajiem bojājumiem (piemēram, skrāpējumiem, iespaidumiem, salauztu plastmasu u.c.), kas neietekmē produkta funkcionalitāti; d) bojājumiem, ko izraisījusi nepareiza lietošana, strāvas pārspriegums, nepareiza rīkošanās, saskare ar šķidrumu vai ugunsgrēks; e) darbības traucējumiem, kas radušies saistībā ar nesaderīgu produktu, ko ražojis Philip Morris International vai trešo pušu ražotāji; f) bojājumiem vai darbības traucējumiem, ko izraisījis mēģinājums atvērt, modificēt (ieskaitot programmatūras modifikāciju) un remontēt, ko veicis lietotājs, vai pakalpojumu sniedzējs, kuru nav akreditējis ražotājs; g) bojājumiem vai darbības traucējumiem, ko izraisījusi lietošana, kas neatbilst tai, kāda norādīta IQOS lietotāja rokasgrāmatā, vai kas ir pretrunā programmatūras licences līgumam; h) IQOS turētāja un/vai lādētāja akumulatora veikspējas pasliktināšanos. Turētāja un/vai lādētāja akumulatori ir patērējamas detaļas, un to veikspējas pasliktināšanās un izmantošana laika gaitā nav ražošanas vai izgatavošanas defekts, un uz to šī garantija neattiecas*; i) produktu, kas satur pilnīgi vai daļēji neoriģinālas detaļas; j) produktu, kuram ir noņemti vai mainīti sērijas numuri.

* Lai iegūtu papildinformāciju par akumulatora darbību, lūdzu, skatiet mūsu bieži uzdoto jautājumu sadaļu un atbalsta lapas vietnē iqos.com.

Informācija par to, kā iesniegt prasību

Pirms pretenzijas iesniegšanas, lūdzu, piekļūstiet un pārskatiet saistīto IQOS lietotāja rokasgrāmatu un ātro pašapkalpošanās atbalstu, kas pieejams iepriekš minētajā vietnē.

Lai iesniegtu prasību saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju, sazinieties ar klientu apkalpošanas zvanu centru iepriekš norādītajā to darba laikā.

Lai iesniegtu pretenziju, jums ir jābūt pirkuma apliecinājumam. Lai nodrošinātu ātrāku apkalpošanu, neuzrādot pirkumu apliecināšanu dokumentu, ieteicams reģistrēt produkta sērijas numuru un pirkuma datumu iepriekš minētajā tīmekļa vietnē jūsu konkrētajam tirgum. Ja izvēlaties neregistrēt savu produktu, pirms garantijas prasības iesniegšanas pārliecinieties, ka jums ir pirkuma apliecinājums. Garantijas prasību var atteikt, ja pirkuma apliecinājums nav pieejams, ir mainīts vai ir nesalasāms.

Attiecīgā gadījumā, ja nav pirkuma vai produkta reģistrācijas apliecinājuma, uzņēmums patur tiesības brīvprātīgi piemērot garantijas laiku, sākot no attiecīgā produkta izgatavošanas datuma, pamatojoties uz saviem ierakstiem.

Klienta atbildība par brīvprātīgu garantijas atbalstu

Iesniedzot prasību saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju, jums:

- jāievēro pakalpojuma sniedzēja norādītās atbalsta procedūras (problēmas noteikšana, risināšana, preces atgriešana);
- nomaiņas gadījumā jāatgriež bojāto preci saskaņā ar pakalpojuma sniedzēja norādījumiem;
- nomaiņas gadījumā pirms bojātā produkta atgriešanas jānoņem visus aksesuārus, kas iegādāti atsevišķi no produkta.

Citi noteikumi

Ja notiek apmaiņa, tad jebkura bojātās sastāvdaļas nomaiņa kļūst par jūsu īpašumu, un nomainītā sastāvdaļa kļūst par tās vienības īpašumu, kas veic apmaiņu. Nomainas sastāvdaļa vai ierīce var nebūt jauna, taču tā būs labā darba stāvoklī un vismaz funkcionāli līdzvērtīga oriģinālam. Bojātās ierīces vai sastāvdaļas nomaiņai tiek piešķirta garantija par atlikušo oriģinālās preces garantijas perioda laiku. Jūsu sniegtā informācija tiks izmantota, kā aprakstīts Paziņojumā par patērētāju konfidencialitāti: www.pmiprivacy.com

IQOS ILUMA i

POLSKI

OBSŁUGA KLIENTA

Polska

Infolinia:

801 801 501

Opłata zgodna z cennikiem operatora.

E-mail:

contact.pl@iqos.com

Strona internetowa:

www.iqos.com

Adres:

Philip Morris Polska

Distribution Sp. z o.o., al. Jana Pawła II 196, 31-982

Kraków, Polska

Okres obowiązywania

Okres obowiązywania niniejszej gwarancji właściwy dla kraju nabycia produktu wynosi:

Polska	12 miesięcy od daty zakupu
--------	----------------------------

Co obejmuje gwarancja

Podmiot Philip Morris International wskazany pod nagłówkiem "Obsługa klienta" według własnego uznania (ale bez naruszenia przysługujących nabywcy praw ustawowych) naprawi lub wymieni podgrzewacz lub ładowarkę marki IQOS ILUMA™ posiadające wady materiałowe lub wady wykonawcze objęte ważnym roszczeniem z tytułu dobrowolnej gwarancji, o ile produkt był używany zgodnie z dołączoną do produktu instrukcją użytkowania urządzenia IQOS™. Jeśli naprawa nie jest możliwa, urządzenie (lub jego element) zostanie wymienione na produkt o jednakowej funkcjonalności. W zakresie dozwolonym przez lokalne prawo, kolor lub model zamiennika będą zależały od dostępności danego produktu. Postanowienia niniejszej gwarancji obowiązują wyłącznie w kraju nabycia produktu.

Czego gwarancja nie obejmuje

Warunki niniejszej gwarancji nie obejmują a) nieprzerwanego i wolnego od błędów działania produktu; b) nieprawidłowego działania lub uszkodzenia spowodowanego normalnym zużyciem lub w inny sposób spowodowanego starzeniem się produktu; c) drobnych uszkodzeń (takich jak

zadrapania, wgniecenia, pęknięty plastik itp.), które nie wpływają na funkcjonalność produktu; d) uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym użytkowaniem, skokiem napięcia, niewłaściwą obsługą, kontaktem z płynem lub ogniem; e) wadliwego działania spowodowanego użyciem z produktem niekompatybilnym, wyprodukowanym przez firmę Philip Morris International lub innych producentów; f) uszkodzeń lub wadliwego działania spowodowanych próbą otwarcia, modyfikacji (w tym modyfikacji oprogramowania sprzętowego) i naprawy podjętą przez użytkownika, lub przez usługodawcę nieposiadającego autoryzacji producenta; g) uszkodzeń lub wadliwego działania spowodowanego użytkowaniem niezgodnym z opisem w instrukcji użytkowania systemu IQOS™ lub z naruszeniem umowy licencyjnej oprogramowania sprzętowego; h) obniżenia wydajności baterii produktu. Baterie są częściami zużywającymi się, a spadek ich wydajności i zużycie w miarę upływu czasu nie jest wadą produkcyjną ani wykonawczą i nie jest objęte niniejszą gwarancją*; i) produktów zawierających całkowicie lub częściowo nieoryginalne części; j) produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmienione.

* Więcej informacji na temat wydajności baterii można znaleźć na stronie www.iqos.com.

Jak zgłosić roszczenie gwarancyjne

Przed złożeniem reklamacji zapoznaj się z podręcznikiem użytkownika IQOS™ i skorzystaj z szybkiej samoobsługowej pomocy technicznej dostępnej na stronie internetowej odpowiedniej dla danego rynku.

Aby zgłosić roszczenie z tytułu niniejszej dobrowolnej gwarancji, należy skontaktować się z działem obsługi klienta, dzwoniąc pod podany powyżej numer telefonu lub odwiedzając jeden z naszych sklepów stacjonarnych. Aktualną listę sklepów stacjonarnych można znaleźć na stronie www.iqos.com.

Przed zgłoszeniem roszczenia należy przygotować dowód zakupu produktu.

Rejestracja numeru seryjnego produktu i daty zakupu na stronie internetowej jest zalecana w celu przyspieszenia obsługi bez przedstawiania dowodu zakupu. Jeśli zdecydujesz się nie rejestrować produktu, przed zgłoszeniem roszczenia gwarancyjnego upewnij się, że masz pod ręką dowód zakupu. Roszczenie gwarancyjne może zostać odrzucone, jeśli dowód zakupu nie jest dostępny, został zmieniony lub jest nieczytelny.

W stosownych przypadkach, jeśli brak jest dowodu zakupu lub rejestracji produktu, spółka zastrzega

sobie prawo do dobrowolnego zastosowania okresu gwarancyjnego, poczynwszy od daty produkcji elementów urzřdzenia w oparciu o zapisy własne spółki.

W ramach procedury rozpatrywania reklamacji będziemy prosić Cię o opisanie przyczyn, dla których składasz reklamację, a także - o dostarczenia do nas reklamowanego urzřdzenia.

Obowiązki klienta w zakresie dobrowolnej obsługi gwarancyjnej

Zgłaszając roszczenie w ramach niniejszej dobrowolnej gwarancji, prosimy:

- Postępować zgodnie z procedurami wsparcia technicznego określonymi przez usługodawcę (zidentyfikowanie problemu, rozwiązywanie, zwrot produktu);
- W przypadku wymiany należy zwrócić wadliwy produkt zgodnie z instrukcją dostawcy usług;
- W przypadku wymiany, przed zwrotem wadliwego produktu, usunąć wszelkie zakupione oddzielnie akcesoria do personalizacji produktu.

Pozostałe warunki

Po dokonaniu wymiany, każdy nowy komponent staje się własnością nabywcy, a każdy wymieniony komponent staje się własnością podmiotu, który dokonał wymiany. Element lub urzřdzenie zastępcze może nie być nowe, ale będzie w dobrym stanie technicznym i pod względem funkcjonalności co najmniej równoważne z oryginalnym. Wymiana wadliwego urzřdzenia lub jego części jest objęta gwarancją przez pozostały okres 12-miesięcznej gwarancji oryginalnego produktu. Dostarczone przez Państwa informacje będą wykorzystywane zgodnie z Informacją o ochronie prywatności dla konsumentów PMI którą można znaleźć pod adresem: www.pmiprivacy.com.

Dodatkowe uprawnienia przysługujące konsumentom na mocy prawa

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupujących wynikających z przepisów o niezgodności towaru z umową. Przysługują one z mocy prawa, ze strony i na koszt sprzedawcy. Niniejsza gwarancja nie ma wpływu na te uprawnienia.