

IQOS
ILUMA

ENGLISH
CUSTOMER CARE

Denmark

Freephone: +45 8 0322727
E-mail: info@iqos.dk
Website: www.iqos.com
Address: Philip Morris Aps
Copenhagen Towers,
Ørestads Blvd. 108, 3. sal,
2300 København S, Denmark

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

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

Sweden

Freephone: 020 25 10 10
E-mail: contact.se@iqos.com
Website: www.iqos.com
Address: Philip Morris Aktiebolag
Karlavägen 108
104 51 Stockholm
Sweden

Lithuania

Freephone: 8 800 20090
E-mail: info@iqos.lt
Website: www.iqos.com
Address: UAB „Philip Morris Baltic“
Jogailos g. 4, 01116 Vilnius,
Lietuva

Estonia

Freephone: 800 2900
E-mail: info@iqos.ee
Website: www.iqos.com
Address: Philip Morris Eesti OÜ Tartu
mnt. 43 / F.R. Kreutzwaldi 24,
10147 Tallinn, Eesti

VOLUNTARY WARRANTY

Duration

The duration of this warranty, relevant to your country of purchase is as follows:

Denmark	12 months from the date of purchase
Sweden	12 months from the date of purchase
Latvia	12 months from the date of purchase
Lithuania	12 months from the date of purchase
Poland	12 months from the date of purchase
Estonia	12 months from the date of purchase

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 holder and/or charger of IQOS ILUMA™ branded products 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) product battery performance degradation. 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; k) any malfunctions caused by the firmware of the product, including where your product is not using the latest version of the firmware, unless these malfunctions have occurred due to a defect in materials or workmanship. Note that in accordance with the terms of the firmware license agreement (which is available on the website above for your relevant market), the firmware is provided “as-is,” without any warranty; l) faults due to improper operation of “autostart” and/or “double tap” features* that do not impact the functionality of the product.

*For more information about battery performance or available features for your product, please consult www.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 for your relevant market.

To make a claim under this voluntary warranty, please contact your Customer Care number above for assistance or visit one of our service points. For the up-to-date list of service points, please refer to the website above for your relevant market.

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 12 months period remaining on the original product.

The information provided by you will be used as described in consumer privacy notice at www.pmiprivacy.com

Additional legal rights for consumers

The rights conveyed under this voluntary warranty are in addition and without prejudice to all rights and remedies provided by consumer protection laws in the country of purchase. In EU member states buyers are entitled by law to rights and remedies from the seller free of charge, at least two years, in respect to any defect existing at the time of delivery.

IQOS ILUMA

DANSK

KUNDESERVICE

Danmark

Ring gratis: +45 80322727

E-mail: info@iqos.dk

Web: www.iqos.com

Adresse: Philip Morris Aps

Copenhagen Towers, Ørestads Blvd. 108, 3. sal, 2300 København S

FRIVILLIG GARANTI

Gyldighed

Denne garanti, der gælder for det land, hvor produktet er købt, dækker som følger:

Danmark	12 måneder fra købsdato
---------	-------------------------

Hvad denne garanti dækker

Philip Morris Internationals enheder, der er angivet under overskriften Kundeservice, vil så vidt muligt reparere eller erstatte holder og/eller oplader til IQOS ILUMA™-produkter (uden at dette i øvrigt påvirker dine forbrugerrettigheder), der på grund af materialer eller konstruktion ikke fungerer, hvis de bruges som anvist i den tilhørende IQOS™-brugerguide og hører under den frivillige garanti. Hvis reparation ikke er mulig, vil et erstatningsprodukt med tilsvarende funktionalitet blive tildelt. Erstatningsproduktets farve og/eller model er underlagt denne farves og/eller models tilgængelighed, i den udstrækning det er tilladt ved lokal lovgivning. Bestemmelserne i denne garanti gælder kun i det land, hvor produktet er købt.

Hvad dækker denne garanti ikke?

Det følgende er undtaget fra denne garanti: a) skader forårsaget ved almindelig brug og slitage, b) funktionsfejl og/eller skade forårsaget af normal slitage eller på grund af produktets alder, c) kosmetiske skader (som ridser, buler, knækket plastik etc.), som ikke påvirker produktets funktionalitet, d) skader forårsaget af forkert brug, elektriske udladninger, upassende håndtering, kontakt med vand eller ild, e) fejlfunktion grundet brug sammen med ikke-kompatibelt produkt, der er produceret af Philip Morris International eller tredjepartsproducent, f) skader eller fejlfunktion forårsaget af forsøg på at åbne, ændre eller reparere, enten udført af en bruger eller en serviceudbyder, der ikke er godkendt af producenten, g) skader eller fejlfunktion forårsaget af anden brug end den beskrevet i IQOS-brugerguide, h) normal forringelse af batteriets ydeevne. Batterier er forbrugsvarer, og forringelsen af deres ydeevne og brug over tid er ikke en produktions- eller konstruktionsfejl og er ikke dækket af denne garanti*, i) produkter, der, fuldt eller delvist, ikke indeholder originale dele, j) produkter, hvor serienummeret er blevet fjernet eller ændret, k) enhver funktionsfejl forårsaget af produktets firmware, herunder hvis dit produkt

ikke anvender den seneste version af firmwaren, medmindre fejlfunktionen er opstået på grund af en defekt i materialet eller konstruktionen. Bemærk, at der i henhold til betingelserne i licensaftalen for firmwaren (som er tilgængelig for dit land på ovennævnte hjemmeside), leveres firmwaren, som den er og forefindes, uden garanti, l) fejl opstået i forlængelse af upassende betjening af "autostart"- og/eller "dobbeltklik"-funktionerne*, som ikke påvirker produktets funktionalitet.

*For yderligere oplysninger om batteriets ydeevne eller tilgængelige funktioner i dit produkt henviser vi til www.iqos.com.

Information om, hvordan man fremsætter et krav

Før du gør et krav gældende, bedes du tilgå og læse den tilknyttede IQOS™-brugerguide og selvbetjeningsdelen, der er tilgængelig på ovennævnte hjemmeside for dit land.

For at gøre et krav gældende under denne frivillige garanti bedes du kontakte det relevante kundeservicenummer ovenfor for hjælp eller besøge en af vores servicesteder. Vi henviser til ovennævnte hjemmeside, hvor du finder en opdateret liste over servicesteder for dit land.

Sørg for, at du har dokumentation for anskaffelsen, inden du gør et krav gældende.

Det anbefales, at du registrerer produktets serienummer og købsdatoen på ovennævnte hjemmeside for dit land. På den måde kan vi yde hurtigere service, uden at du behøver at fremvise dokumentation for købet. Hvis du vælger ikke at registrere dit produkt, skal du sørge for at have bevis for købet, før du fremsætter et garantikrav. Garantikravet kan blive afvist, hvis du ikke kan fremvise bevis for købet, hvis det er blevet ændret eller er ulovligt.

Findes der ikke dokumentation for anskaffelsen, eller er produktet ikke registreret, forbeholder firmaet sig retten til frit at lade garantien gælde fra produktionsdatoen af det pågældende produkt baseret på egne optegnelser.

Kundeansvar ved support i forbindelse med frivillig garanti

Når du fremsætter krav i henhold til denne frivillige garanti, skal du:

- Følge procedurerne, der er specificeret af serviceudbyderen (fastlæggelse af problem, beslutning, returnering af produkt).
- I tilfælde af ombytning skal det defekte produkt returneres som anvist af serviceudbyderen.
- I tilfælde af ombytning skal du, før du returnerer det defekte produkt, fjerne alle individuelle løsninger, der er indkøbt separat, fra produktet.

Andre betingelser

Når der udskiftes dele, bliver reservedelen din ejendom, og den udskiftede del tilhører den, der har udskiftet den.

Den udskiftede del eller enhed er muligvis ikke ny, men den vil være i god driftstilstand, og dens funktionalitet svarer som minimum til den originale del. Udskiftningen af den defekte enhed eller komponent skal være dækket af en garanti, der svarer til den resterende del af det originale produkts garanti på 12 måneder.

Den information, du afgiver, vil blive brugt som beskrevet i meddelelse om beskyttelse af forbrugernes privatliv på www.pmiprivacy.com.

Yderligere juridiske rettigheder for forbrugere

De rettigheder, der fremføres under denne frivillige garanti, er et tillæg til og uden indflydelse på rettigheder og muligheder i anskaffelseslandet. I EU's medlemslande har køberne i henhold til lovgivningen ret til gratis afhjælpning fra sælgeren, i mindst 2 år med hensyn til enhver defekt, der måtte eksistere på leveringstidspunktet.

IQOS ILUMA

SVENSKA

KUNDSERVICE

Sverige

Ring gratis: 020 25 10 10

E-post: contact.se@iqos.com

Webbplats: www.iqos.com

Adress: Philip Morris Aktiebolag
Karlavägen 108, 104 51 Stockholm

FRIVILLIG GARANTI

Giltighet

Denna garanti, som gäller i det land där produkten är inköpt ,
omfattar följande:

Sverige	12 månader från inköpsdatum
---------	-----------------------------

Vad denna garanti omfattar

Det bolag tillhörande Philip Morris International som anges under rubriken "Kundservice" kommer så långt det är möjligt att reparera eller ersätta (utan att detta i övrigt påverkar dina lagstadgade rättigheter) Hållaren och/ eller Laddaren till IQOS ILUMA™-produkter som på grund av material eller konstruktion inte fungerar när de används enligt anvisningarna i tillhörande IQOS™-bruksanvisning och omfattas av den frivilliga garantin. Om reparation inte är möjlig kommer produkten att ersättas med en produkt med motsvarande funktion. I den omfattning det godkänns av lokala regler kommer ersättningsprodukts färg och/eller modell att vara beroende av den aktuella färgens och/eller modellens tillgänglighet. Bestämmelserna i denna garanti gäller endast i det land där produkten är inköpt.

Vad denna garanti inte omfattar

Följande utesluts från denna garanti: a) oavbruten och felfri funktion hos produkten; b) fel och/eller skador orsakade av normal användning och slitage eller på annat på grund av produktens ålder; c) kosmetiska skador (som repor, bucklor, sprucken plast osv) som inte påverkar produktens funktion; d) skador orsakade av felaktig användning, elektrisk urladdning, olämplig hantering, kontakt med vatten eller eld; e) felaktig funktion på grund av användning tillsammans med ej kompatibel produkt, tillverkad av Philip Morris International eller tredjepartstillverkare; f) skador eller felaktig funktion som orsakats av försök att öppna, ändra (inklusive ändring av programvaran) eller reparera som utförts av en användare eller en tjänsteleverantör som inte är godkänd av tillverkaren; g) skador eller felaktig funktion som orsakats av annan användning än den som beskrivs i tillhörande IQOS™-bruksanvisning eller i strid med licensavtalet för programvaran; h) normal försämring av batteriets funktion. Batterier är förbrukningsvaror och försämring av deras funktion och användning över tiden är inte en felaktig funktion eller ett tillverkningsfel och omfattas inte av denna garanti*; i) produkt som helt eller delvis består av icke originaldelar; j) produkt där serienummer

har tagits bort eller ändrats; k) alla felaktiga funktioner som orsakats av produktens programvara, såvida inte dessa felaktiga funktioner har skett på grund av ett fel i material eller tillverkning. Observera att i enlighet med villkoren i licensavtalet för programvaran (vilket finns på webbplatsen ovan för din relevanta marknad) tillhandahålls programvaran "som den är" utan någon garanti; l) fel på grund av felaktig användning av "autostart" och/eller "dubbeltryck"-funktioner* som inte påverkar produktens funktion.

*För mer information om batteriets prestanda eller tillgängliga funktioner för din produkt se www.iqos.com.

Information om hur man reklamerar

Innan du gör en reklamation, läs igenom tillhörande IQOS™-bruksanvisning och vår support för självhjälp som du hittar på webbplatsen ovan för din relevanta marknad.

Kontakta kundservice på numret ovan eller besök något av våra serviceställen för att få hjälp att reklamera enligt denna frivilliga garanti. För aktuell förteckning över serviceställen se webbplatsen ovan för din relevanta marknad.

För att göra en reklamation måste du ha ditt inköpskvitto.

Vi rekommenderar att du registrerar produktens serienummer och inköpsdatum på webbplatsen ovan för din relevanta marknad för snabbare behandling utan uppvisande av inköpskvitto. Om du väljer att inte registrera din produkt ber vi dig att ha tillgång till ditt inköpskvitto innan du gör din reklamation. Om inköpskvitto saknas, har ändrats eller är ogiltigt kan din reklamation avvisas.

Om inköpskvitto eller produktregistrering saknas förbehåller sig företaget rätten att låta garantin gälla fritt från tillverkningsdatum av aktuell produkt baserat på intern dokumentation.

Kundens skyldigheter för utnyttjande av frivillig garanti

När du reklamerar en produkt i enlighet med denna frivilliga garanti måste du:

- Följa de supportprocedurer som specificerats av tjänsteleverantören (problembestämning, beslut, produktåterlämning);
- Om produkten ska ersättas ska du återlämna den felaktiga produkten enligt instruktionerna från tjänsteleverantören;
- Om den felaktiga produkten ersätts innan den återlämnats ska du ta bort eventuella kundanpassade tillbehör som inköpts separat.

Övriga villkor

När delar byts ut på den felaktiga produkten blir reservdelen din egendom, och den ersatta delen tillhör den som har bytt ut den.

Reservdelen eller den utbytta enheten behöver inte vara ny, men den fungerar utmärkt och minst lika bra som originalet. Ersättningen för den felaktiga enheten eller delen ska omfattas av garantin för den tid av de 12 månader som återstår av garantin på originalprodukten.

Den information du lämnar hanteras i enlighet med informationen om skydd av personuppgifter som finns på www.pmiprivacy.com

Ytterligare juridiska rättigheter för konsumenter

De rättigheter som förmedlas enligt denna frivilliga garanti är ett tillägg till och utan påverkan på rättigheter och möjligheter i inköpslandet. I EU's medlemsländer har köpare rätt enligt lag till rättigheter och rättsmedel från säljaren kostnadsfritt, i minst två år, för eventuella defekter som finns vid leveransen.

IQOS ILUMA

LATVIEŠU

KLIENTU APKALPOŠANA

Latvija

Bezmaksas tālrunis: 80020090

E-pasts: contact.lv@iqos.com

Tīmekļa vietne: www.iqos.com

Adrese: SIA PHILIP MORRIS LATVIA

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

BRĪVPRĀTĪGĀ GARANTIJA

Termiņš

Valstī, kurā izdarīts pirkums, atbilstošās garantijas termiņš ir šāds:

Latvija	12 mēneši no iegādes datuma
---------	-----------------------------

Ko sedz šī garantija

Sadaļā ar virsrakstu “Klientu apkalpošana” norādītā Philip Morris International struktūrvienība pēc savas izvēles (taču neietekmējot jūsu tiesību aktos noteiktās tiesības) salabos vai nomainīs IQOS ILUMA™ zīmola produktu turētāju un/vai lādētāju, kurām, lietojot saskaņā ar attiecīgo IQOS™ lietotāja rokasgrāmatu, ir radušies materiālu vai ražošanas defekti un uz kurām attiecas derīga brīvprātīgās garantijas prasība. Ja remonts nav iespējams, ierīce tiks aizvietota ar produktu vai atbilstošo sastāvdaļu ar līdzvērtīgām funkcijām. Ciktāl to pieļauj vietējie tiesību akti, aizvietojošā produkta krāsa un/vai modelis tiek nodrošināts atkarībā no atbilstošās krāsas un/vai modeļa pieejamības. Garantijas noteikumi ir spēkā vienīgi pirkuma veikšanas valstī.

Kas ir izslēgts no šīs garantijas

Garantijas noteikumi neattiecas uz tālāk norādīto: a) nepārtraukta un nekļūdīga produkta darbība; b) nepareiza darbība un/vai bojājumi normāla nolietojuma vai produkta cita veida novecošanas rezultātā; c) kosmētiski bojājumi (piemēram, skrāpējumi, iespaidumi, salauzta plastmasa u. c.), kuri neietekmē produkta darbību; d) bojājumi, ko izraisījusi nepareiza lietošana, pārsprieguma impulss, nepareiza apiešanās, saskare ar šķidrumu vai uguni; e) nepareiza darbība, ko izraisījusi lietošana kopā ar nesaderīgu produktu, kuru ražojis Philip Morris International vai trešās puses ražotājs; f) bojājumi vai nepareiza darbība, ko izraisījuši lietotāja vai ražotāja nepilnvarota pakalpojumu sniedzēja centieni atvērt, mainīt (tostarp veikt izmaiņas aparātprogrammatūrā) vai labot ierīci; g) bojājumi vai nepareiza darbība, ko izraisījuši IQOS™ lietotāja rokasgrāmatā noteiktajam neatbilstoša lietošana vai aparātprogrammatūras licences līguma pārkāpšana; h) produkta akumulatora veiktspējas samazināšanās. Akumulatori ir palīgmateriāli, un to veiktspējas samazinājums un izmantošana laika gaitā nav ražošanas vai darba defekts, kā arī uz tiem neattiecas šī garantija*; i) produkti ar pilnībā vai daļēji neorģinālām detaļām; j) produkti ar dzēstu vai mainītu sērijas numuru; k) jebkāda nepareiza darbība, kuru izraisījusi produkta aparātprogrammatūra, tostarp gadījumos, kad produktā netiek izmantota jaunākā aparātprogrammatūras

versija, ja vien šāda nepareiza darbība nav radusies materiālu vai darba defektu dēļ. Atbilstoši aparātprogrammatūras licences līguma noteikumiem (kas pieejami atbilstošajam tirgum iepriekš norādītajā tīmekļa vietnē) aparātprogrammatūra tiek nodrošināta faktiskajā stāvoklī un bez garantijām; l) "automātiskās palaišanas" un "dubultās skaršanas" iespēju* nepareizas lietošanas radītās kļūmes, kas neietekmē produkta funkcijas.

*Papildu informāciju par akumulatoru veiktspēju un pieejamajām produkta iespējām skatiet vietnē www.iqos.com.

Informācija par to, kā iesniegt prasību

Pirms prasības iesniegšanas piekļūstiet atbilstošajai IQOS™ lietotāja rokasgrāmatai un izlasiet to, kā arī izmantojiet ātro pašpalīdzības atbalstu atbilstošajam tirgum iepriekš norādītajā tīmekļa vietnē.

Lai iesniegtu prasību saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju, zvaniet uz iepriekš norādīto klientu apkalpošanas numuru vai vērsieties kādā no mūsu servisa centriem. Mūsu servisa centru aktuālo sarakstu skatiet atbilstošajam tirgum iepriekš norādītajā tīmekļa vietnē.

Pārliecinieties, ka prasības iesniegšanai jums ir pirkumu apliecinošs dokuments.

Tiek ieteikts atbilstošajam tirgum iepriekš norādītajā tīmekļa vietnē reģistrēt jūsu produkta sērijas numuru un pirkuma datumu, lai nebūtu jāuzrāda pirkumu apliecinošs dokuments. Ja produkts nav reģistrēts, pirms garantijas prasības iesniegšanas pārliecinieties, ka jums ir pirkumu apliecinošs dokuments. Garantijas prasība var tikt noraidīta, ja nav pieejams pirkumu apliecinošs dokuments vai tas ir mainīts vai nav salasāms.

Ja nav pirkumu apliecinošā dokumenta vai produkta reģistrācijas, uzņēmums patur tiesības pēc saviem ieskatiem piemērot garantijas termiņu, kura sākums sakrīt ar produkta ražošanas datumu, ko nosaka atbilstoši uzņēmuma rīcībā esošajai dokumentācijai.

Klienta atbildība par brīvprātīgās garantijas atbalstu

Iesniedzot brīvprātīgās garantijas prasību, jums ir:

- jāievēro pakalpojuma sniedzēja atbalsta procedūras (problēmas noteikšana, atrisināšana, produkta atgriešana);
- aizvietošanas gadījumā jāatgriež bojātais produkts atbilstoši pakalpojuma sniedzēja norādījumiem;
- aizvietošanas gadījumā pirms bojātā produkta atgriešanas jānoņem jebkādi pielāgošanas piederumi, kas nav iegādāti kopā ar produktu.

Citi noteikumi

Ja tiek veikta detaļas nomaiņa, tad jebkura uzstādītā rezerves detaļa kļūst par jūsu īpašumu un nomainītā detaļa — par struktūrvienības, kas organizē nomaiņu, īpašumu.

Aizvietotā detaļa vai ierīce var nebūt jauna, bet tā būs labā darba stāvoklī un funkcionāli vismaz līdzvērtīga oriģinālam. Neatkarīgi no tā, vai nomaiņa notiek saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju vai balstoties uz kādu citu juridisku pamatojumu, bojātās ierīces vai komponentes nomaiņa ir attaisnojama sākotnējās preces atlikušajā garantijas periodā.

Jūsu sniegtā informācija tiks izmantota, kā aprakstīts paziņojumā patērētājiem par privātumu: www.pmiprivacy.com.

Patērētāju papildu likumīgās tiesības

Saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju nodotās tiesības papildina un neskar visas tiesības un līdzekļus, kas paredzēti pirkuma valsts patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktos. ES dalībvalstīs pircējiem likumā ir noteiktas tiesības un bezmaksas tiesiskā aizsardzība no pārdevēja vismaz divus gadus attiecībā uz jebkādiem produkta defektiem, kas eksistēja piegādes brīdī.

IQOS ILUMA

LIETUVIŲ K.

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Lietuva

Nemokamas telefonas: 8 800 20090
El. paštas: info@iqos.lt
Svetainė: www.iqos.com
Adresas: UAB „Philip Morris Baltic“
Jogailos g. 4, 01116 Vilnius, Lietuva

SAVANORIŠKA GARANTIJA

Trukmė

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

Lietuva	12 mėnesių nuo įsigijimo datos
---------	--------------------------------

Kam taikoma ši garantija

Juridinis asmuo „Philip Morris International“, nurodytas „Klientų aptarnavimo“ antraštėje, savo nuožiūra (bet neįtakodamas įstatymo numatytų jūsų teisių) sutaisys arba pakeis IQOS ILUMA™ prekės ženklo laikiklius ir (arba) įkroviklius, turinčius medžiagų arba pagaminimo defektų, jei jie buvo naudojami laikantis IQOS™ naudotojo vadove pateiktų nurodymų ir jei pateikiama tinkama pretenzija pagal savanorišką garantiją. Jei pataisyti neįmanoma, keičiamas gaminys ar atitinkamas lygiavertčio funkcionalumo komponentas. Vietinės teisės leidžiama apimtimi, keičiamo gaminio prekyboje spalva ir (arba) modelis gali skirtis, jei tokios pačios spalvos ir (arba) modelio nėra. Šios garantijos nuostatos galioja tik pirkimo šalyje.

Kam netaikoma ši garantija

Toliau nurodytais atvejais šios garantijos sąlygos netaikomos: a) gaminiui veikiant nenutrūkstamai ir be trikdžių; b) gedimams ir (arba) pažeidimams, atsiradusiems dėl įprasto nusidėvėjimo ar kitokio šio gaminio senėjimo; c) kosmetiniams pažeidimams (pvz., įbrėžimams, įlenkimams, sulūžusiam plastikui ir t. t.), kurie nepaveikia gaminio veikimo; d) pažeidimams, atsiradusiems dėl netinkamo naudojimo, viršįtampio, netinkamo elgesio su produktu, patekus skysčio ar dėl ugnies; e) gedimams, atsiradusiems naudojant su nesuderinamais gaminiais, pagamintais arba „Philip Morris International“, arba trečiųjų šalių gamintojų; f) pažeidimams ar gedimams, atsiradusiems dėl naudotojo arba gamintojo neįgalioto paslaugų teikėjo bandymo atidaryti, keisti (įskaitant ir programinės aparatinės įrangos keitimą) arba remontuoti; g) pažeidimams ir gedimams, atsiradusiems naudojant ne pagal IQOS™ naudotojo vadovą arba pažeidžiant programinės aparatinės įrangos licencijos sutartį; h) sumažėjus gaminio baterijos galingumui. Baterijos yra sunaudojamos dalys ir jų galingumo sumažėjimas bei naudojimas einant laikui nėra gamybinis ar kokybės defektas, ir jiems netaikoma ši garantija*; i) gaminiui, kuriame yra visiškai ar iš dalies neoriginalios dalys; j) gaminiui, kuriam pašalintas ar pakeistas serijinis numeris; k) visiems gaminio programinės aparatinės įrangos sukeltiems gedimams,

įskaitant gedimus, kai jūsų gaminyje nenaudojama naujausia programinės aparatinės įrangos versija, nebent šie gedimai atsirado dėl medžiagų defektų ar gamybos kokybės. Pažymėtina, kad remiantis programinės aparatinės įrangos licencijos sutartimi (pateikta atitinkamos rinkos interneto svetainėje), programinė įranga teikiama tokia, „kokia yra“, be garantijos; l) klaidoms dėl netinkamo „autom. paleidimas“ ir (arba) „dukart paliesti“ funkcijų naudojimo,* kurios neįtakojo gaminio funkcionalumo.

*Daugiau informacijos apie baterijų charakteristikas ar galimas funkcijas rasite www.iqos.com.

Informacija, kaip pateikti pretenziją

Prieš teikiant pretenziją peržiūrėkite atitinkamą IQOS™ naudotojo vadovą ir greitąją savitarnos pagalbą, prieinamą atitinkamos rinkos interneto svetainėje.

Teikdami pretenziją pagal šią savanorišką garantiją, aukščiau pateiktu numeriu kreipkitės pagalbos į klientų aptarnavimo skyrių arba apsilankykite vienoje iš mūsų aptarnavimo vietų. Atnaujintą aptarnavimo vietų sąrašą rasite atitinkamos rinkos interneto svetainėje. Savo rinkos atnaujintą aptarnavimo centrų sąrašą galite sužinoti aukščiau nurodytoje interneto svetainėje ar paskambinę klientų aptarnavimo numeriu.

Pateikiant pretenziją būtina turėti pirkimą patvirtinantį dokumentą.

Jei norite būti aptarnaujami greičiau ir be pirkimą patvirtinančių dokumentų, rekomenduojama registruoti gaminio serijos numerį ir pirkimo datą atitinkamos rinkos interneto svetainėje. Jei nusprendžiate neregistruoti gaminio, prieš pateikdami garantinę pretenziją įsitikinkite, kad turite pirkimą patvirtinantį dokumentą. Jei nėra pirkimą patvirtinančio dokumento, jis buvo pakeistas ar yra neįskaitomas, garantinė pretenzija gali būti atmesta.

Kur taikoma, jei nėra pirkimą patvirtinančio dokumento, įmonė pasilieka teisę savo nuožiūra nustatyti garantijos laikotarpį nuo gaminio pagaminimo datos pagal savo įrašus.

Klientų atsakomybė dėl savanoriškos garantijos

Jei teikiate pretenziją remiantis šia savanoriška garantija, privalote:

- laikytis paslaugų teikėjo nurodytų pagalbos procedūrų (problemos nustatymas, sprendimas, gaminio grąžinimas);
- keitimo atveju grąžinti sugedusį gaminį pagal paslaugų teikėjo nurodymus;
- keitimo atveju, prieš grąžindami sugedusį gaminį, pašalinti visus pritaikytus priedus, kurie buvo pirkti ne su gaminiu.

Kitos sąlygos

Įvykus gaminio dalies keitimui, pateikta pakaitinė dalis tampa jūsų nuosavybe, o pakeistas komponentas tampa keitimą organizuojančio juridinio asmens nuosavybe.

Pateikta pakaitinė dalis ar įtaisas gali būti ne naujas, tačiau jis bus geros būklės ir bent jau funkciniu požiūriu lygiavertis originalui. Nepriklausomai nuo to, ar gaminys keičiamas pagal šią savanorišką garantiją, ar bet koku kitu teisiniu pagrindu, naujai pateiktam gaminiui ar daliai taikoma tęstinė pirminiam gaminiui galiojusi garantija.

Jūsų pateikta informacija bus naudojama, kaip aprašyta pranešime apie privatumą, kurį galite rasti svetainėje www.pmiprivacy.com

Papildomos pirkėjų teisės

Šioje savanoriškoje garantijoje išdėstytos teisės neįtakoja teisių ir jų gynimo būdų, kurias vartotojams numato įsigijimo šalies vartotojų teises reglamentuojantys teisės aktai. Europos Sąjungos valstybėse narėse teisės aktai pirkėjams suteikia teisę bent dvejus metus kreiptis į pardavėją dėl pristatymo metu egzistavusių defektų, ir be papildomų mokesčių įgyvendinti savo teises bei jų gynimo būdus.

IQOS
ILUMA

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

GWARANCJA PRODUCENTA

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 swojego uznania (ale bez naruszania 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 użytkowany 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 miejscowe prawo kolor lub model zamiennika będą zależeć od dostępności danego produktu. Postanowienia niniejszej gwarancji obowiązują wyłącznie w kraju nabycia produktu.

Czego gwarancja nie obejmuje

Warunki 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 nieprawidłowym użytkowaniem, skokiem napięcia, niewłaściwą obsługą, kontaktem z płynem lub ogniem; e) wadliwego działania spowodowanego użyciem z produktem niekompatybilnym z 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 spowodowanych użytkowaniem niezgodnym z opisem zawartym 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; k) wszelkich usterek spowodowanych przez oprogramowanie sprzętowe produktu, w tym przypadków, gdy produkt nie korzysta z najnowszej wersji oprogramowania sprzętowego, chyba że te usterki wystąpiły z powodu wady materiałowej lub wykonawczej. Należy pamiętać, że zgodnie z warunkami umowy licencyjnej oprogramowania sprzętowego (która jest dostępna w powyższej witrynie internetowej dla Twojego rynku), oprogramowanie sprzętowe jest dostarczane „tak jak jest” bez gwarancji; l) usterek wynikających z nieprawidłowego korzystania z funkcji „autostart” lub funkcji „double tap”*, które nie mają wpływu na funkcjonalność produktu.

*Więcej informacji na temat wydajności baterii lub dostępnych funkcji produktu 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 powyższej 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, począwszy od daty produkcji elementów urządzenia w oparciu o zapisy własne spółki.

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, rozwiązanie, zwrot produktu);
- w przypadku wymiany 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 wadliwy komponent staje się własnością podmiotu, który dokonał wymiany.

Element lub urządzenie zastępcze może nie być nowe, ale będzie w dobrym stanie technicznym i pod względem funkcjonalności co najmniej równoważne z oryginalnym. Wymiana wadliwego urządzenia lub jego części jest objęta gwarancją przez pozostały okres 12-miesięcznej gwarancji oryginalnego produktu.

Dostarczone przez Państwa informacje będą wykorzystywane zgodnie z opisem w oświadczeniu na temat ochrony danych konsumenta, którą można znaleźć pod adresem www.iqos.com

Dodatkowe uprawnienia przysługujące konsumentom na mocy prawa

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. W krajach członkowskich UE kupującym przysługują przez okres co najmniej dwóch lat i bez dodatkowych opłat prawa i środki naprawcze ze strony sprzedawcy w odniesieniu do każdej wady istniejącej w momencie dostawy.

IQOS ILUMA

EESTI
KLIENDITEENINDUS

Eesti

Tasuta infoliin: 800 2900
E-post: info@iqos.ee
Veebileht: www.iqos.com
Aadress: Philip Morris Eesti OÜ
Tartu mnt. 43 / F.R. Kreutzwaldi 24,10147 Tallinn, Eesti

VABATAHTLIK GARANTII

Kestus

Käesoleva garantii kestus on sõltuvalt asukohariigist järgmine:

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

Mida käesolev garantii hõlmab

Pealkirja "Klienditugi" all esitatud ettevõttel Philip Morris International on võimalik omal valikul (teile seadusega ette nähtud õigusi mõjutamata) parandada või asendada IQOS ILUMA™ kaubamärgi toote hoidik ja/või laadija komponente, millel on materjali- või tootmisvigu, juhul kui neid on kasutatud kooskõlas IQOS™-e kasutusjuhendiga ning kui kõnealused komponendid kuuluvad vabatahtliku garantii alla. Kui parandamine pole võimalik, asendatakse see samaväärsete funktsioonidega toote või komponendi vastu. Kohaliku seadusega lubatu piires sõltub asendustoote värv ja/või mudel vastava värvi või mudeli saadavusest. Käesoleva garantii tingimused kehtivad vaid riigis, kus toote ostsite.

Mis käesoleva garantii alla ei kuulu

Käesoleva garantii alla ei kuulu: a) toote katkestamatu ja tõrgetevaba funktsionaalsus; b) tavapärasest kulumisest ja toote vananemisest tekkinud kahjustused; c) iluvead (nt kriimustused, sälgud, katkised plastikosad jne), mis ei mõjuta toote funktsionaalsust; d) väärkasutusest, ülepingest, valest käsitlemisest, kokkupuutest veega või tulega tingitud kahjustused; e) ühildumatu tootega kasutamisest tingitud kahjustused, olgu nende tootjaks Philip Morris International või kolmandad isikud; f) kahjustused või rikked, mis on tingitud püüdest toodet avada, muuta (sh muuta püsivara) ja parandada, kui seda on teinud kasutaja või tootja volituseta teenusepakkuja; g) kahjustused või talitlushäired, mis on tingitud seotud IQOS™-e kasutusjuhendis kirjeldatu mittejärgimisest või püsivara litsentsilepingu rikkumisest; h) toote aku sooritusvõime vähenemisest. Akud on kulutarvikud ja nende jõudluse vähenemine aja jooksul ei ole tootmisviga ega valmistamisdefekt ja ei kuulu seetõttu selle garantii alla*; i) toode, mis koosneb tervenisti või osaliselt mitteoriginaalsetest osadest; j) toode, mille seerianumber on eemaldatud või muudetud; k) toote püsivarast tingitud rikked, sh juhul, kui toode ei kasuta uusimat püsivara versiooni, v.a juhul, kui need rikked leidsid aset materjalidefektist või valmistusveast

tingitult. Pidage meeles, et vastavalt püsivara litsentsilepingus toodud tingimustele, pakutakse püsivara "nagu on" ja ilma garantiita; l) vead, mis on tingitud automaatkäivituse ja/või topelttoksu funktsioonide vales kasutamisest, mis ei mõjuta toote funktsioone.

Teave garantiinõude esitamise kohta

Enne garantiinõude esitamist vaadake üle vastav IQOS™-e kasutusjuhend ja teie riigi veebisaidil toodud iseteenindustoe võimalused.

Käesoleva vabatahtliku garantii raames nõude esitamiseks võtke ühendust klienditoega eespool toodud numbril või külastage meie klienditeeninduspunkti. Kehtiva klienditeeninduspunktide loendi leiate vastava riigi veebisaidilt.

Veenduge, et teil on nõude esitamiseks tõestus ostu sooritamise kohta.

Ostutõendit esitamata kiire teeninduse tagamiseks soovitame registreerida toote seerianumbri ja ostukuupäeva vastava riigi veebisaidil. Kui jätate toote registreerimata, veenduge, et teil on garantiinõude esitamisel olemas tõend ostu sooritamise kohta. Ostutõendi puudumisel, selle muutmisel või juhul, kui see on loetamatu, võidakse garantiinõudest keelduda.

Kui see on kohaldatav ja ostutõend puudub või toode on registreerimata, jätab ettevõtte endale õiguse kohaldada garantii kestust vabatahtlikult alates toote tootmiskuupäevast.

Kliendi kohustused vabatahtliku garantiitoe saamiseks

Selle vabatahtliku garantii alusel nõude esitamiseks peate tegema järgmist:

- Järgima teenusepakkuja täpsustatud toetoiminguid (probleemi selgitamine, lahendus, toote tagastamine).
- Toote asendamisel tagastage vigane toode vastavalt teenusepakkuja suunistele.
- Toote asendamisel ja enne vigase toote tagastamist eemaldagem sellelt kõik tootest eraldi ostetud tarvikud.

Muud tingimused

Väljavahetamise käigus saab vigase komponendi asendusosa teie omandiks ja vahetatud komponent üksuse omandiks, kes vahetuse teostas.

Asenduskomponent või seade ei pea olema uus, aga heas töökorras ja originaaliga vähemalt samaväärsete funktsioonidega. Sõltumata sellest, kas asendamine toimub käesoleva vabatahtliku garantii alusel või muul õiguslikul alusel, kehtib defektsele seadmele või seadme osale garantii originaaltoote garantiiajast alles jäänud ulatuses.

Teie esitatud teavet kasutatakse vastavuses tarbija privaatsuspoliitikaga. aadressil www.pmiprivacy.com toodule

Tarbijate seaduslikud lisaõigused

Käesoleva vabatahtliku garantii alusel välja toodud õigused on täiendavad õigused ja need ei riiva tarbijakaitse õigusi ja abinõusid riigis, kus toote ostate. EL-i liikmesriikides on ostjatel kaks aastat õigused ja õiguskaitsevahendid müüja vastu nõude esitamiseks seoses toote tarnimisel tuvastatud defektiga.