



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

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

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
Poland	12 months from the date of purchase
Sweden	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 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) 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 codentify code 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.

*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 codentify code 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.



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,
Danmark

FRIVILLIG GARANTI

Gyldighed

Varigheden for denne garanti gældende i det land, hvor du har købt dit produkt, er som følger:

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

Hvad dækker garantien?

Den pågældende Philip Morris International-enhed, der står anført under overskriften med kundeservice, vil frit kunne vælge (uden at det berører dine lovmæssige rettigheder), om de vil reparere eller erstatte eventuelle fejlbehæftede komponenter, så længe produktet er blevet brugt i henhold til den tilknyttede IQOS™ brugervejledning, og klagen er omfattet af en gyldig frivillig garanti. Hvis det ikke er muligt at reparere produktet eller komponenten, vil produktet eller komponenten blive erstattet af et nyt produkt/en ny komponent af tilsvarende funktionalitet. Hvis det ikke strider imod den lokale lovgivning, vil erstatningsmodellen eller farven afhænge af, hvad der er tilgængeligt af modeller og farver. Bestemmelserne i denne garanti gælder kun i det land, hvor produktet er købt.

Hvad er ikke omfattet af garantien

Følgende er ikke omfattet af garantiens betingelser: a) produktets uafbrudte og fejlfri funktionalitet; b) funktionsfejl og/eller skader, der skyldes normal brug eller slitage, eller som på anden måde blot skyldes, at produktet er blevet ældre; c) kosmetiske skader (f.eks. ridser, buler, ødelagt plastik osv.), der ikke påvirker produktets funktionalitet; d) skader som følge af forkert anvendelse af produktet, strømstød, ukorrekt håndtering, kontakt med væsker eller ild; e) funktionsfejl som følge af, at produktet har været brugt sammen med et ikke-kompatibelt produkt fra Philip Morris International eller en tredjepart; f) skade eller funktionsfejl som følge af et forsøg på at åbne og ændre produktet (herunder ændringer på firmwaren) og reparationer foretaget af brugeren selv eller en reparatør, der ikke nyder producentens godkendelse; g) skader eller funktionsfejl som følger af manglende overholdelse af, hvordan produktet skal bruges som beskrevet i den tilknyttede IQOS™ brugervejledning eller i strid med firmwarens licensaftale; h) forringelse i ydeevnen for produktets batterier. Batterierne er forbrugerdele, hvis ydeevne forringes over tid, og som ikke skyldes fejl mht. produktion eller udførelse, og er som sådan ikke omfattet af garantien*; i) et produkt, der indeholder ikke-oprindelige dele, hverken helt eller delvist; j) et produkt, hvor den kodificerende kode er blevet fjernet eller ændret; k) funktionsfejl som følge af produktets firmware, herunder hvis dit produkt ikke bruger den seneste version af firmwaren, medmindre disse funktionsfejl er sket på grund af funktionsfejl i materialer eller udførelse. Bemærk, at i henhold til betingelserne i firmwarelicensaftalen (som kan ses på ovenstående hjemmeside for det marked, der er relevant for dig), leveres firmware "som det er" og uden garantier.

*For mere information om batteriydeevne eller produktfunktioner, se venligst www.iqos.dk.

Information om, hvordan du kan indsende en klage

Før du udfærdiger din klage, bedes du tjekke den tilknyttede IQOS brugervejledning og quick self-servicesupporten, som du finder på ovenstående hjemmeside for det marked, som er relevant for dig.

For at indgive en klage under denne frivillige garanti bedes du kontakte kundeservice på ovenstående telefonnummer eller besøge et af vores servicepoint-steder. For en opdateret liste over servicepoint-steder bedes du tjekke ovenstående hjemmeside for det marked, som er relevant for dig.

Husk, at du skal have et bevis for købet i form af en kvittering for at kunne foretage en klage.

For en hurtigere sagsbehandling anbefaler vi, at du registrerer dit produkts kodificeringskode og købsdatoen på den hjemmeside, der er relevant for dig. Du behøver i så fald ikke at fremvise bevis for køb. Hvis du ikke ønsker at registrere dit produkt, skal du bruge dit købsbevis for at kunne foretage en klage under garantien. Vi kan afvise at gøre garantien gældende, hvis du ikke har et købsbevis, eller hvis det er blevet ændret eller er ulæseligt.

I relevante tilfælde, hvis der hverken er et købsbevis eller registrering af produktet, forbeholder vi os retten til at gøre garantien gældende fra produktets produktionsdato på basis af vores egne registreringer.

Kundens ansvar mht. support ved frivillig garanti

Hvis du indgiver en klage under denne frivillige garanti, gælder følgende:

- Du skal følge serviceudbyderens procedurer for support (afgørelse af problem, problemløsning, produktreturnering);
- I tilfælde af returnering skal du returnere det fejlbehæftede produkt iht. serviceudbyderens instrukser;
- I tilfælde af erstatning skal du, før du returnerer det defekte produkt, fjerne eventuelt specialfremstillet tilbehør, der er købt særskilt til produktet.

Andre betingelser

Hvis du får tilbudt et nyt produkt, bliver erstatningsproduktet eller -komponenten din ejendom, mens det erstattede produkt/den erstattede komponent vil tilhøre os.

Det er ikke sikkert, at det erstattede produkt/den erstattede komponent er helt ny(t), men det/den vil være i god stand og mindst lige så funktionelt som det/den oprindelige produkt/komponent. Erstatningen for det/den fejlbehæftede produkt/komponent gælder for den resterende tid af de 12 måneder, der omfatter det oprindelige produkt.

Den information, du giver os, vil blive brugt som beskrevet i vores note om kundeprivatlivspolitik på www.pmiprivacy.com

Andre lovmæssige forbrugerrettigheder

De rettigheder, der udtrykkes i denne frivillige garanti, er ud over eller har ingen indflydelse på rettigheder og retsmidler i henhold til kundebeskyttelseslovgivningen i det land, hvor produktet blev solgt. 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

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

DOBROWOLNA GWARANCJA**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 wymieniony pod nagłówkiem „Obsługa klienta” według swojego uznania (ale bez naruszania przysługujących nabywcy praw ustawowych) naprawi lub wymieni wszelkie komponenty produktu posiadające wady materiałowe lub wady wykonania objęte ważnym roszczeniem z tytułu dobrowolnej gwarancji, o ile produkt był użytkowany zgodnie z powiązaną instrukcją użytkowania systemu IQOS™. Jeśli naprawa nie jest możliwa, produkt lub odpowiednia część zostanie wymieniony/-a na inny/-ą o jednakowej funkcjonalności. W zakresie dopuszczalnym przez lokalne prawo, kolor oraz model zamiennika będzie zależeć od dostępności. Postanowienia niniejszej gwarancji obowiązują wyłącznie w kraju nabycia produktu.

Czego nie obejmuje gwarancja

Z gwarancji wyłączone są: a) uszkodzeń wynikających ze zwykłego zużycia; b) awaria lub uszkodzenie spowodowane normalnym zużyciem lub starzeniem się produktu; c) drobne uszkodzenia (takie jak zarysowania, wgniecenia, pęknięte elementy plastikowe itp.), które nie wpływają na funkcjonalność produktu; d) uszkodzenia spowodowane niewłaściwym użytkowaniem, przepięciem, niewłaściwą obsługą, kontaktem z cieczą lub ogniem; e) wadliwe działanie spowodowane użyciem z niekompatybilnym produktem, wyprodukowanym przez firmę Philip Morris International lub innych producentów; f) uszkodzenie lub nieprawidłowe działanie spowodowane próbą otwarcia, modyfikacji (w tym modyfikacji oprogramowania sprzętowego) i naprawy przez użytkownika lub usługodawcę nieakredytowanego przez producenta; g) uszkodzenie lub nieprawidłowe działanie spowodowane używaniem niezgodnie z opisem w dołączonej Instrukcji użytkownika systemu IQOS™ lub z naruszeniem umowy licencyjnej oprogramowania sprzętowego; h) pogorszenie wydajności baterii produktu. Baterie są częściami eksploatacyjnymi, a pogorszenie ich wydajności i zużycie z upływem czasu nie jest wadą produkcyjną ani wykonawczą i jest wyłączone z niniejszej gwarancji*; i) produkt zawierający całkowicie lub częściowo nieoryginalne części; j) produkt, dla którego kod kodyfikacyjny został usunięty lub zmieniony; k) wszelkie awarie spowodowane przez oprogramowanie sprzętowe produktu, w tym przypadki, w których produkt nie korzysta z najnowszej wersji oprogramowania sprzętowego, chyba że te awarie wystąpiły z powodu wady materiałowej lub wykonawczej. Należy pamiętać, że zgodnie z warunkami umowy licencyjnej oprogramowania sprzętowego (dostępnej na powyższej stronie internetowej dla danego rynku) oprogramowanie sprzętowe jest dostarczane w formie „tak jak jest”, bez żadnej gwarancji.

*Więcej informacji na temat wydajności baterii lub dostępnych funkcji produktu można znaleźć na stronie www.iqos.com

Jak zgłosić roszczenie gwarancyjne

Przed złożeniem roszczenia prosimy o zapoznanie się z powiązaną instrukcją użytkownika systemu IQOS™ oraz szybką samoobsługową pomocą techniczną dostępną www.iqos.com

Aby zgłosić roszczenie w ramach tej dobrowolnej gwarancji, skontaktuj się z powyższym numerem obsługi klienta w celu uzyskania pomocy lub odwiedź jeden z naszych sklepów stacjonarnych. Aktualną listę punktów serwisowych można znaleźć na powyższej stronie internetowej dla danego rynku.

Przed zgłoszeniem roszczenia upewnij się, że masz dowód zakupu.

Dla zapewnienia szybszej obsługi bez konieczności przedstawiania dowodu zakupu, zaleca się rejestrację kodu identyfikacyjnego produktu i daty zakupu na stronie www.iqos.com. Jeśli zdecydujesz się nie rejestrować swojego produktu, przed zgłoszeniem roszczenia gwarancyjnego upewnij się, że posiadasz dowód zakupu. Roszczenie gwarancyjne może zostać odrzucone, jeśli dowód zakupu nie jest dostępny, został zmodyfikowany lub jest nieczytelny.

W przypadku braku dowodu zakupu produktu spółka zastrzega sobie prawo do dobrowolnego zastosowania okresu gwarancyjnego, poczynwszy od daty produkcji danego produktu w oparciu o zapisy własne spółki.

Odpowiedzialność klienta za dobrowolne wsparcie gwarancyjne

Podczas przesyłania roszczenia w ramach niniejszej dobrowolnej gwarancji klient powinien:

- postępować zgodnie z procedurami określonymi przez dostawcę usług (określenie problemu, rozwiązanie, zwrot produktu);
- w przypadku wymiany – zwrócić wadliwy produkt zgodnie z instrukcją dostawcy usług;
- w przypadku wymiany, przed zwróceniem wadliwego produktu usunąć wszelkie zakupione oddzielnie akcesoria.

Pozostałe warunki

W przypadku wymiany każda nowa część staje się własnością nabywcy, a każda stara (wymieniona) część staje się własnością podmiotu, który dokonał wymiany.

Zamienny element lub urządzenie może nie być nowe, ale będzie w dobrym stanie technicznym i co najmniej funkcjonalnie równoważne oryginałowi. Wymiana wadliwego urządzenia lub elementu jest objęta gwarancją na pozostały okres 12 miesięcy, jaki obowiązuje wobec oryginalnego produktu.

Dostarczone informacje będą wykorzystywane zgodnie z opisem w informacji o ochronie prywatności konsumentów PMI, którą można znaleźć pod adresem www.iqos.com

Dodatkowe prawa konsumenta

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.



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

Den juridiska personen Philip Morris International som anges under rubriken Customer Care (kundservice) kommer efter eget gottfinnande – men utan att det påverkar dina lagstadgade rättigheter – att reparera eller byta ut komponenter som är defekta när det gäller material eller hantverk, när de används enligt tillhörande IQOS™-användarhandbok och som omfattas av ett giltigt frivilligt garanti-anspråk. Om det inte är möjligt att utföra reparation, erbjuds ersättning med produkt eller respektive komponent som har likvärdig funktion. I den utsträckning som lokal lagstiftning medger, erbjuds ersättningsfärg och/eller -modell i mån av tillgänglighet för färg och/eller modell. Bestämmelserna i denna garanti gäller endast i det land där produkten är inköpt.

Vad denna garanti inte omfattar

Följande utesluts från denna garanti: a) produktens oavbrutna och felfria funktion, b) fel och/eller skada som orsakas av normalt slitage eller på annat sätt på grund av produktens åldrande, c) kosmetiska skador (t.ex. repor, bucklor, trasig plast osv.) som inte påverkar produktens funktionalitet; d) skada orsakad av felaktig användning, strömökning, felaktig hantering, kontakt med vätskor eller brand, e) fel på grund av användning av icke-kompatibel produkt, tillverkad av Philip Morris International eller tredjepartstillverkare, f) skada eller funktionsstörning orsakad av försök att öppna, modifiera (inklusive modifieringar av firmware) och reparera, av användare eller tjänsteleverantör som inte är ackrediterad av tillverkaren, g) skada eller funktionsstörning orsakad av användning som inte är i enlighet med enligt beskrivningen i tillhörande IQOS™ användarhandbok eller i strid med licensavtalet för fast programvara, h) försämring av produktbatteriets prestanda. Batterier är förbrukningsdelar och deras prestandaförsämring och användning över tid är inte ett tillverknings- eller utförandefel och utesluts från denna garanti*, i) produkt som helt eller delvis innehåller delar som inte är äkta, j) produkt där Codentify-koden har tagits bort eller ändrats, k) eventuella fel som orsakas av produktens fasta programvara, inklusive när din produkt inte använder den senaste versionen av fast programvara, om inte dessa fel har uppstått på grund av material- eller utförandefel. Observera att enligt villkoren i licensavtalet för fast programvara (som finns tillgänglig på ovanstående webbplats för ditt land) tillhandahålls fast programvara "i befintligt skick" utan någon garanti.

*Mer information om batteriprestanda eller tillgängliga funktioner för din produkt finns på www.iqos.com

Information om hur man gör ett anspråk

Innan du gör ett anspråk, se tillhörande IQOS-användarhandbok och självbetjäningssupport som finns tillgängliga på ovanstående webbplats för ditt land.

För att göra anspråk enligt denna frivilliga garanti kan du kontakta kundservice på numret ovan eller besöka något av våra serviceställen. Se ovanstående webbplats för ditt land för en aktuell lista över serviceställen.

Du ska kunna bevisa ditt köp med kvitto när du gör ett anspråk.

Registrering av produktkod och inköpsdatum på ovanstående relevanta webbplats rekommenderas för att få snabbare service och slippa krav på uppvisande av inköpskvitto. Se till att du har tillgång till ditt inköpskvitto innan du gör ett anspråk om du väljer att inte registrera din produkt. Garantianspråket kan anses vara ogiltigt, om inköpskvitto inte finns tillgängligt, har ändrats eller inte går att läsa.

Om det inte finns något inköpsbevis eller vid utebliven registrering förbehåller sig företaget rätten att frivilligt tillämpa garantins giltighet med start från den aktuella produktens tillverkningsdatum baserat på intern dokumentation.

Kundens skyldigheter för frivilligt garantistöd.

När du gör ett anspråk baserat på denna frivilliga garanti, måste du

- följa supportprocedurer angivna av tjänsteleverantörer (identifiering av problem, lösning, returnera produkt)
- vid ersättning av produkten lämna tillbaka produkten enligt instruktioner angivna av tjänsteleverantören
- vid ersättning av produkten, innan du returnerar den defekta produkten, avlägsna alla inköpta tillbehör eller tillägg som inte medföljer produkten.

Övriga villkor

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

Reservdelen eller enheten kanske inte är ny men kommer att vara i gott funktionsdugligt skick eller åtminstone lika funktionsdugligt som originaldelen. Ersättning av den defekta enheten eller reservdelen skall garanteras under den tid som återstår av originalproduktens 12-månadersperiod.

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

Fler lagstadgade 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.