

IQOS ILUMA/ILUMA i

БЪЛГАРСКИ

Обслужване на клиенти

България

Безплатен телефон:

0800 40004

Имейл:

contact.bg@iqos.com

Уебсайт:

www.iqos.com

Адрес:

„Филип Морис България“ ЕООД

ул. „Атанас Дуков“ № 32, офис сграда „М Плаза“, ет. 2,
гр. София 1407

СРОК

Срокът на търговската гаранция е:

България	12 месеца от датата на доставяне
	24 месеца от датата на доставяне за устройства, регистрирани в срок до 30 дни*

* Всяко устройство IQOS ILUMA / IQOS ILUMA-i, регистрирано от потребителя в CRM системата на „Филип Морис България“ ЕООД до 30 дни от датата на доставяне, се ползва от търговска гаранция със срок от 24 месеца от датата на доставяне. За устройства IQOS ILUMA / IQOS ILUMA-i, регистрирани от потребителя след изтичане на 30 дни от датата на доставяне, приложимият срок на търговската гаранция остава 12 месеца от датата на доставяне.

ТЪРГОВСКА ГАРАНЦИЯ

Какво покрива тази гаранция

Юридическото лице на Филип Морис Интернешънъл, посочено под заглавието “Обслужване на клиенти”, по своя преценка (но без да засяга Вашите законови права), ще осигури ремонта или замяната на всички компоненти, които са дефектни по отношение на материал или изработка, при условие че се използват в съответствие с наличното Ръководство за употреба на IQOS ILUMA™ / IQOS ILUMA i™ и които са предмет на валидно предявена рекламация по тази търговска гаранция. Ако ремонтът не е възможен, в замяна ще бъде предоставена стока или съответен компонент с еквивалентна функционалност. До степеня, позволена от местните закони, цветът и/или моделът на заменящото устройство или компонент зависят от

наличността на такъв цвят и/или модел. Клаузите на тази гаранция са валидни само в страната, където е извършена покупката.

Какво не покрива тази гаранция

Тази гаранция не покрива посочените тук случаи: а) продукт, функциониращ без прекъсване или грешки; б) неизправност и/или повреда, причинена от нормално износване или по друг начин поради остаряване на този продукт; в) козметични повреди (като драскотини, вдлъбнатини, счупена пластмаса и др.), които не оказват влияние върху функционалността на продукта; г) повреди, причинени от неправилна употреба, токов удар, неправилно боравене, контакт с течност или пожар; д) неизправност поради използване с несъвместим продукт, независимо дали е произведен от Филип Морис Интернешънъл или от трети лица - производители; е) повреда или неизправност, причинени от опит за отваряне, ремонтване, модифициране (включително при модификации на фърмуера) от потребителя или от доставчик на услуги, който не е оторизиран от производителя; ж) повреда или неизправност, причинени от неспазване на инструкциите за употреба, описани в съответното Ръководство за употреба на IQOS ILUMA™ / IQOS ILUMA i™; з) влошаване на производителността на батерията на IQOS холдъра и/или джобното зарядно устройство. Батериите на холдъра и/или джобното зарядно устройство са консумативни части и влошаване на тяхната производителност и изхабяването им с течение на времето не е производствен дефект и е изключено от тази гаранция*; и) продукт, съдържащ изцяло или частично неоригинални части; й) продукт с премахнати или променени серийни номера.

* За повече информация относно производителността на батерията, моля, вижте нашите страници за често задавани въпроси и поддръжка на iqos.com.

Информация за предявяване на рекламация

За да направите рекламация по тази гаранция, моля, обърнете се за съдействие на посочения по-горе телефонен номер на Центъра за обслужване на клиенти.

Уверете се, че разполагате с документа, удостоверяващ покупката, преди да направите рекламация. Регистрацията на серийния номер и датата на закупуване (доставка) в CRM системата на Филип Морис за България се препоръчва за по-бързо обслужване, без необходимост от предоставяне на документ, удостоверяващ покупката. Ако изберете да не регистрирате Вашия продукт, моля, уверете се, че разполагате с документа, удостоверяващ покупката, преди да направите гаранционна рекламация.

Доколкото е приложимо, в случай че не разполагате с документа, удостоверяващ покупката, компанията си запазва правото по свое усмотрение да приложи гаранционен срок с начало датата на производство на продукта на базата на своите собствени архиви.

Отговорности на потребителя във връзка с търговската гаранция

Когато предявявате рекламация по тази търговска гаранция:

- Следвайте процедурите за следпродажбено обслужване, определени от доставчика на услуги (за идентифициране на проблема; за разрешаване на проблема; за връщане на продукта);
- В случай на замяна, следва да върнете дефектната стока в съответствие с указанията на доставчика на услуги;
- В случай на замяна, преди да върнете дефектната стока, отстранете всички аксесоари за персонализиране, закупени отделно от продукта.

Други условия

В случай на извършване на замяна заменящият компонент става Ваша собственост, а компонентът, който е бил заменен, става собственост на юридическото лице, което е извършило замяната. Възможно е заменящият компонент или устройство да не е ново, но ще бъде в добро работно състояние и поне функционално еквивалентно. Заменящото устройство или компонент се ползват от остатъчния срок на търговската гаранция към датата на замяна.

Предоставените от Вас лични данни ще бъдат използвани, както е описано в Декларацията на ФМИ относно защитата на личните данни на потребителите на уеб адрес: www.pmirprivacy.com

Допълнителни законови права на потребителите

Правата, съдържащи се в настоящата търговска гаранция, са в допълнение към, но без да засягат, всички права и средства за правна защита, предвидени в законодателството за защита на потребителите в държавата, където е направена покупката. В държавите членки на ЕС купувачите имат по силата на закона права и правни средства за защита срещу продавача, които не са свързани с разходи за тях, за поне две години, по отношение на дефекти, съществуващи в момента на доставката.

Специфични условия по тази търговска гаранция за Република България.

Тази търговска гаранция е предоставена от „Филип

Морис България“ ЕООД, ЕИК 831152996, чиито данни за контакт са посочени в раздел „Обслужване на клиенти“ по-горе.

Търговската гаранция се прилага за следните стоки: еднокомпонентното устройство IQOS ILUMA One/IQOS ILUMA i One, както и за зареждащия кабел, включен в комплекта, за двукомпонентно устройства IQOS ILUMA/IQOS ILUMA i, IQOS ILUMA Prime/IQOS ILUMA i Prime: холдър, джобно зарядно и/или кабел, включени във Вашия комплект или закупени отделно, предназначени за ползване с IQOS ILUMA/IQOS ILUMA i, IQOS ILUMA Prime/IQOS ILUMA i Prime.

За да предявите рекламация по тази гаранция Вие трябва (а) да позвъните на телефона, посочен в раздел „Обслужване на клиенти“ и да следвате дадените от оператора инструкции или (б) да отидете, в който и да е специализиран IQOS обект на територията на страната, като предоставите устройството за диагностика и документ, удостоверяващ покупката.

При несъответствие на стоките Вие имате правни средства за защита срещу продавача, произтичащи от чл. 33-37 от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, които не са свързани с разходи за Вас и които не се засягат от настоящата търговска гаранция:

Чл. 33. (1) Когато стоките не отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на стоките, потребителят има право:

1. да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие;
2. да получи пропорционално намаляване на цената;
3. да развали договора.

(2) В случаите по ал. 1, т. 1 потребителят може да избере между ремонт или замяна на стоката, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за продавача, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

1. стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;
2. значимостта на несъответствието, и
3. възможността да бъде предоставено другото средство за защита на потребителя без значително неудобство за потребителя.

(3) Продавачът може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи

разходи за него, като се вземат предвид всички обстоятелства, включително тези по ал. 2, т. 1 и 2.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

1. продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката съгласно чл. 34, ал. 1 и 2 или, когато е приложимо, не е извършил ремонт или замяна съгласно чл. 34, ал. 3 и ал. 4 или продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие съгласно ал. 3;

2. появи се несъответствие въпреки предприетите от продавача действия за привеждане на стоката в съответствие; при несъответствие на стоки с дълготрайна употреба и на стоки, съдържащи цифрови елементи, продавачът има право да направи втори опит за привеждане на стоката в съответствие в рамките на срока на гаранцията по чл. 31;

3. несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или

4. продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че продавачът няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.

(5) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от продавача.

(6) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато продавачът не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

Чл. 34. (1) Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(2) За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на един месец, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(3) Когато несъответствието се отстранява чрез ремонт или замяна на стоките, потребителят предоставя

стоките на разположение на продавача. При замяна на стоките продавачът взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(4) Когато извършването на ремонт изисква демонтирането на стоките, които са били инсталирани съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението на продавача да ремонтира или да замени стоките включва демонтирането на стоките, които не съответстват, и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтираните стоки, или поемане на разходите за демонтиране и инсталиране на стоките.

(5) Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Чл. 35. Намаляването на цената е пропорционално на разликата между стойността на получените от потребителя стоки и стойността, която биха имали стоките, ако нямаше липса на съответствие.

Чл. 36. (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до продавача, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба.

(2) Когато несъответствието се отнася само за някои от стоките, доставени съгласно договора за продажба, и е налице основание за разваляне на договора съгласно чл. 33, потребителят има право да развали договора за продажба само по отношение на тези стоки, които не съответстват, както и по отношение на всички други стоки, които е придобил заедно със стоките, които не съответстват, ако не може разумно да се очаква, че потребителят ще се съгласи да запази само стоките, които съответстват.

(3) Когато потребителят развали договора за продажба изцяло или частично само по отношение на някои от доставените съгласно договора за продажба стоки, потребителят връща тези стоки на продавача без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е уведомил продавача за решението си да развали договора за продажба. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на продавача преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на продавача.

(4) Продавачът възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на продавача. Продавачът е длъжен да възстанови получените суми, като

използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 37. (1) Потребителят може да упражни правата си по този раздел, както следва:

1. за стоки, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, в срок до две години, считано от доставянето на стоката;

2. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга или в рамките на периода от време, посочен в чл. 31, ал. 1 и 2, без да се възпрепятства прилагането на чл. 28, ал. 3, т. 1;

3. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и от започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга;

4. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за период, по-дълъг от две години, и несъответствието се дължи на цифровите елементи на стоката, потребителят може да упражни правата си по този раздел в рамките на срока на действие на договора.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с други срокове за предявяване на иск, различни от тези по ал. 1.

IQOS ILUMA i

ΕΛΛΗΝΙΚΑ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ελλάδα

Αριθμός Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (χωρίς χρέωση):
800 111 4767

E-mail:

contact.gr@iqos.com

Ιστότοπος:

www.iqos.com

Διεύθυνση:

ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΒΕΣ, Ήμερος Τόπος,
Θέση Κορορέμι, Ασπρόπυργος 19300, Ελλάδα

Κύπρος

Αριθμός Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (χωρίς χρέωση):
8000 8803

E-mail:

contact.cy@iqos.com

Ιστοσελίδα:

www.iqos.com

Διεύθυνση:

CASSANDRA TRADING LTD, Καραβά 3, Βιομηχανική
Περιοχή, Πέρα Χωρίο Νήσου, 1507 Λευκωσία, Κύπρος

Διάρκεια

Η διάρκεια αυτής της εγγύησης είναι ανάλογη της
χώρας στην οποία πραγματοποιήθηκε η αγορά και έχει
ως εξής:

Ελλάδα	12 μήνες
Κύπρος	12 μήνες

ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ

Τι καλύπτει αυτή η εγγύηση

Ο φορέας της Philip Morris International που αναφέρεται στον τίτλο "Εξυπηρέτηση πελατών" θα επισκευάσει ή θα αντικαταστήσει, κατά την επιλογή του (αλλά χωρίς να θίγονται τα νόμιμα δικαιώματά σας), τα εξαρτήματα που παρουσιάζουν ελαττώματα υλικού ή κατασκευής, όταν χρησιμοποιούνται σύμφωνα με το σχετικό εγχειρίδιο χρήσης του IQOS™ και τα οποία υπόκεινται σε έγκυρο προαιρετικό αίτημα αξίωσης εγγύησης. Εάν η επισκευή δεν είναι δυνατή, θα παρέχεται αντικατάσταση με προϊόν ή αντίστοιχο εξάρτημα ισοδύναμης λειτουργικότητας. Στο βαθμό που επιτρέπεται από την τοπική νομοθεσία, το χρώμα

ή/και το μοντέλο αντικατάστασης υπόκεινται στη διαθεσιμότητα του εν λόγω χρώματος ή/και μοντέλου. Οι διατάξεις της παρούσας εγγύησης ισχύουν μόνο στη χώρα αγοράς.

Τι εξαιρείται από την παρούσα εγγύηση

Τα ακόλουθα εξαιρούνται από τους όρους της παρούσας εγγύησης: α) αδιάλειπτη και χωρίς σφάλματα λειτουργία του προϊόντος, β) δυσλειτουργία ή/και βλάβη που προκαλείται από φυσιολογική φθορά ή αλλιώς λόγω γήρανσης του προϊόντος, γ) αισθητικές ζημιές (όπως γρατζουνιές, βαθουλώματα, σπασμένα πλαστικά κ.λπ.) που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα του προϊόντος, δ) βλάβη που προκαλείται από κακή χρήση, από υπερτάσεις ρεύματος, από ακατάλληλο χειρισμό, από επαφή με υγρά ή από πυρκαγιά, ε) δυσλειτουργία λόγω χρήσης με μη συμβατό προϊόν, που κατασκευάζεται είτε από την Philip Morris International είτε από τρίτους κατασκευαστές, στ) βλάβη ή δυσλειτουργία που προκαλείται από απόπειρα ανοίγματος, τροποποίησης (συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων στο υλικολογισμικό (firmware)) και επισκευής, είτε από χρήστη είτε από πάροχο υπηρεσιών που δεν είναι διαπιστευμένος από τον κατασκευαστή, ζ) βλάβη ή δυσλειτουργία που προκαλείται από μη χρήση όπως περιγράφεται στο σχετικό εγχειρίδιο χρήσης του IQOS ή κατά παράβαση της συμφωνίας άδειας χρήσης υλικολογισμικού, η) υποβάθμιση της απόδοσης της μπαταρίας της βάσης του IQOS ή/και του φορτιστή. Οι μπαταρίες της βάσης ή/και του φορτιστή είναι αναλώσιμα εξαρτήματα και η υποβάθμιση της απόδοσής τους και η χρήση τους με την πάροδο του χρόνου δεν αποτελεί κατασκευαστικό ή τεχνικό ελάττωμα και εξαιρείται από την παρούσα εγγύηση*, θ) προϊόν που περιέχει πλήρως ή εν μέρει μη γνήσια εξαρτήματα, ι) προϊόν για το οποίο έχουν αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί οι σειριακοί αριθμοί.

* Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την απόδοση της μπαταρίας, ανατρέξτε στις σελίδες "Συχνές ερωτήσεις" και "Υποστήριξη" στο iqos.com

Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής αιτήματος αξίωσης

Πριν από την υποβολή ενός αιτήματος αξίωσης, παρακαλείστε να αποκτήσετε πρόσβαση και να διαβάσετε τον σχετικό Οδηγό χρήσης του IQOS, καθώς και τη γρήγορη υποστήριξη αυτοεξυπηρέτησης που είναι διαθέσιμη στον παραπάνω ιστότοπο.

Για να υποβάλετε ένα αίτημα αξίωσης στο πλαίσιο αυτής της προαιρετικής εγγύησης, μπορείτε να έχετε πρόσβαση όλο το 24ωρο και 7 μέρες την εβδομάδα στα online εργαλεία διάγνωσης ή να επικοινωνήσετε με τον παραπάνω αριθμό εξυπηρέτησης πελατών κατά τις ώρες λειτουργίας τους.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε μαζί σας την απόδειξη αγοράς για να υποβάλετε αίτημα αξίωσης. Συνιστάται η καταχώριση του σειριακού αριθμού του προϊόντος σας και της ημερομηνίας αγοράς στον παραπάνω ιστότοπο για την αντίστοιχη αγορά σας για ταχύτερη εξυπηρέτηση, χωρίς την προσκόμιση απόδειξης

αγοράς. Εάν επιλέξετε να μην καταχωρίσετε το προϊόν σας, βεβαιωθείτε ότι έχετε την απόδειξη αγοράς πριν προβείτε σε αίτημα αξίωσης εγγύησης. Το αίτημα αξίωσης εγγύησης ενδέχεται να απορριφθεί εάν η απόδειξη αγοράς δεν είναι διαθέσιμη, έχει τροποποιηθεί ή είναι δυσανάγνωστη.

Κατά περίπτωση, ελλείψει της απόδειξης αγοράς ή της καταχώρισης του προϊόντος, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόσει κατά την κρίση της τη διάρκεια της εγγύησης ξεκινώντας από την ημερομηνία κατασκευής του εν λόγω προϊόντος με βάση τα δικά της αρχεία.

Ευθύνες του πελάτη για την υποστήριξη της προαιρετικής εγγύησης

Κατά την υποβολή αιτήματος αξίωσης στο πλαίσιο της παρούσας εθελοντικής εγγύησης, πρέπει:

- Να ακολουθήσετε τις διαδικασίες υποστήριξης που καθορίζονται από τον πάροχο υπηρεσιών (προσδιορισμός προβλήματος, επίλυση, επιστροφή προϊόντος)
- Σε περίπτωση αντικατάστασης, επιστρέψτε το ελαττωματικό προϊόν σύμφωνα με τις οδηγίες του παρόχου υπηρεσιών
- Σε περίπτωση αντικατάστασης, πριν επιστρέψετε το ελαττωματικό προϊόν, αφαιρέστε τυχόν αξεσουάρ προσαρμογής που έχουν αγοραστεί ξεχωριστά από το προϊόν.

Λοιποί όροι

Όταν πραγματοποιείται ανταλλαγή, τότε οποιαδήποτε αντικατάσταση του ελαττωματικού στοιχείου γίνεται ιδιοκτησία σας και το αντικατασταθέν στοιχείο γίνεται ιδιοκτησία της οντότητας που πραγματοποιεί την ανταλλαγή. Το ανταλλακτικό εξάρτημα ή συσκευή μπορεί να μην είναι καινούργιο, αλλά θα είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας και τουλάχιστον λειτουργικά ισοδύναμο με το πρωτότυπο. Η αντικατάσταση της ελαττωματικής συσκευής ή κατασκευαστικού στοιχείου πρέπει να είναι εγγυημένη για το υπόλοιπο της εναπομένουσας διάρκειας της περιόδου εγγύησης του αρχικού προϊόντος. Οι πληροφορίες που παρέχετε θα χρησιμοποιηθούν όπως περιγράφεται στη δήλωση απορρήτου καταναλωτή στο www.pmirprivacy.com.

IQOS ILUMA i

HRVATSKI
CENTAR ZA KORISNIČKU PODRŠKU

Hrvatska

Besplatni telefon:
0800 9153

Elektronička pošta:
contact.hr@iqos.com

Internetska stranica:
www.iqos.com

Adresa:
Philip Morris Zagreb d.o.o., Heinzelova 70, 10000 Zagreb

TRAJANJE

Trajanje ovog jamstva, primjenjivo u državi u kojoj ste obavili kupnju, je kako slijedi:

Hrvatska	12 mjeseci od datuma predaje
----------	------------------------------

JAMSTVENI LIST

Što je obuhvaćeno jamstvom

Philip Morris International trgovačko društvo navedeno u zaglavlju odjeljka „Centar za korisničku podršku“, po svom će izboru (ne utječući na vaša ostala zakonska prava), popraviti ili zamijeniti bilo koje komponente na kojima postoji nedostatak s obzirom na materijal ili izradu kada se upotrebljavaju u skladu s primjenjivim IQOS™ uputama za uporabu i u odnosu na koje je podnesen valjani jamstveni zahtjev. Ako popravak nije moguć, bit će osiguran zamjenski proizvod ili odgovarajuća komponenta ekvivalentne funkcionalnosti. U mjeri u kojoj je to dopušteno lokalnim zakonom, zamjenska boja i/ili model ovise o dostupnosti te boje i/ili modela.

Odredbe ovog jamstva vrijede samo u državi kupnje.

Što nije obuhvaćeno ovim jamstvom

Jamstvom nije obuhvaćeno sljedeće: a) neprekinuta funkcionalnost proizvoda bez pogrešaka po proteku jamstvenog razdoblja; b) kvar i/ili oštećenje uzrokovano normalnim trošenjem i habanjem ili kvar i/ili oštećenja uzrokovano na drugi način uslijed starenja ovog proizvoda po proteku jamstvenog razdoblja; c) kozmetička oštećenja (poput ogrebotina, udubljenja, slomljena plastika itd.) koja ne utječu na funkcionalnost proizvoda; d) oštećenja uzrokovana zlouporabom, strujnim udarom, nepravilnim rukovanjem, kontaktom s tekućinom ili vatrom; e) kvar

zbog uporabe s nekompatibilnim proizvodom, kojega je proizvelo društvo Philip Morris International ili treća strana; f) oštećenja ili kvar uzrokovani pokušajem otvaranja, izmjene (uključujući izmjene firmvera) i popravka, bilo od strane korisnika ili pružatelja usluga kojega proizvođač nije ovlastio; g) oštećenje ili kvar uzrokovan korištenjem koje nije u skladu s načinom korištenja navedenim u pripadajućim IQOS Uputama za korištenje, uputama ili informacijama predanim s proizvodom ili korištenjem u suprotnosti s ugovorom o licenci firmvera; h) pogoršanje performansi baterije proizvoda (IQOS držač i/ili džepnog punjača). Baterije držača i/ili džepnog punjača su potrošni i njihovo smanjenje performansi i uporaba tijekom vremena nisu greške u proizvodnji ili izradi i isključeni su iz ovog jamstva*; i) proizvod koji sadrži potpuno ili djelomično neoriginalne dijelove; j) proizvod za koji su serijski brojevi uklonjeni ili izmijenjeni.

* Za više informacija o performansama baterije potražite na našim često postavljanim pitanjima i stranicama za podršku na iqos.com.

Upute za podnošenje zahtjeva

Molimo vas da pregledate pripadajuće IQOS Upute za korištenje te druge upute ili informacije predane s proizvodom te brzu samoposlužnu podršku dostupnu na gornjoj web stranici.

Za podnošenje zahtjeva u skladu s ovim jamstvenim listom obratite se centru za korisničku podršku na gore navedeni broj ili posjetite neko od naših prodajno- servisnih mjesta. Ažurirani popis prodajno- servisnih mjesta potražite na gornjoj web stranici.

Osigurajte da imate dokaz o kupnji u svrhu za podnošenja zahtjeva.

Za bržu uslugu preporučuje se registracija serijskog broja vašeg proizvoda na gornjoj web stranici za vaše relevantno tržište, bez predočavanja dokaza o kupnji. Ako odlučite ne registrirati svoj proizvod, prije podnošenja jamstvenog zahtjeva provjerite imate li dokaz o kupnji. Jamstveni zahtjev može se odbiti ako dokaz o kupnji nije dostupan, izmijenjen ili je nečitljiv.

Ako je primjenjivo, u nedostatku dokaza o kupnji ili registraciji proizvoda, društvo zadržava pravo na temelju vlastite evidencije dobrovoljno primijeniti vremensko trajanje jamstva počevši od datuma proizvodnje dotičnog proizvoda.

Obveze kupca u odnosu na ostvarivanje prava iz jamstva

Pri podnošenju zahtjeva za ostvarivanje prava iz ovog jamstva, morate:

- Slijediti postupak podrške koji je odredio pružatelj usluge (utvrđivanje problema, rješavanje problema, povrat proizvoda);
- U slučaju zamjene, vratiti neispravan proizvod prema uputama pružatelja usluga;
- U slučaju zamjene, prije vraćanja neispravnoga proizvoda ukloniti sve zasebno kupljene dodatke za prilagodbu proizvoda.

Ostale odredbe

Prilikom zamjene svaki zamjenski dio postaje vaše vlasništvo dok zamijenjeni dio postaje vlasništvo osobe koja obavlja zamjenu.

Informacije koje pružite koristit će se na način koji je opisan u obavijesti o zaštiti privatnosti potrošača na www.pmiprivacy.com

Dodatna prava za potrošače

Prava koja ostvarujete ovim jamstvom dodatna su prava koja imate uz sva prava i pravne lijekove prema zakonima za zaštitu potrošača u državi kupnje i ni na koji način ne utječu na njih, uključujući prava koja proizlaze iz odgovornosti za materijalne nedostatke stvari. U državama članicama EU kupci imaju na temelju zakona prava koja proizlaze iz odgovornosti za materijalne nedostatke stvari prema prodavatelju besplatno, najmanje dvije godine, u vezi s bilo kojim nedostatkom koji je postojao u trenutku predaje.

IQOS ILUMA i

ROMÂNĂ

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ CLIENȚI

România

Apel gratuit:

0800.030.333

E-mail:

contact@iqos.ro

Website:

www.iqos.ro

Adresa:

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

Republica Moldova

Apel gratuit:

0 8000 24 00

E-mail:

contact.md@IQOS.com

Website:

www.iqos.md

Adresa:

"Philip Morris Sales & Marketing" SRL, str. Nicolae Dimo 21/3, MD-2068, Mun. Chișinău, Republica Moldova

Durată

Durata acestei garanții este de:

România	12 luni de la data predării
Moldova	12 luni de la data achiziției

GARANȚIE VOLUNTARĂ

Ce acoperă această garanție

Entitatea Philip Morris International, menționată la rubrica „Serviciul de asistență clienți”, va efectua la propria discreție (dar fără să afecteze drepturile dumneavoastră legale) reparația sau înlocuirea, pentru orice componentă ce prezintă defecte de material sau de manipulare dacă a fost utilizată în conformitate cu Ghidul de utilizare IQOS™ asociat și care face obiectul unei cereri de garanție voluntară valabil exercitată. Dacă nu este posibilă reparația, produsul va fi înlocuit cu un produs sau componentă cu o funcționalitate echivalentă. În măsura permisă de legea în vigoare, culoarea și/sau

modelul produsului înlocuit vor depinde de disponibilitatea culorii și/sau a modelelor. Prevederile acestei garanții sunt valabile numai în țara de achiziție.

Ce exclude această garanție

Următoarele sunt excluse din termenii acestei garanții: a) funcționalitatea neîntreruptă și fără erori a produsului; b) defecțiuni și/sau deteriorare cauzată de uzura normală sau de învechirea acestui produs; c) daune cosmetice (cum ar fi: zgârieturi, ciobiri, plastic spart etc.) care nu afectează funcționarea produsului; d) deteriorare cauzată de utilizarea incorectă, supratensiune, manipulare necorespunzătoare, contact cu lichide sau foc; e) defecte din cauza utilizării împreună cu un produs necompatibil, fabricat fie de Philip Morris International, fie de producători terți; f) deteriorarea sau defectarea cauzată de încercarea de a deschide, a modifica (inclusiv modificare de firmware) și a repara produsul; fie de către un utilizator, fie de către un furnizor de servicii tehnice neautorizat de producător; g) deteriorare sau defectare ca urmare a utilizării neconforme cu Ghidul de utilizare IQOS™ sau cu încălcarea acordului de licență firmware; h) degradarea performanței bateriei dispozitivului suport („stiloul”) IQOS™ și/sau a încărcătorului portabil IQOS™. Bateriile dispozitivului suport („stiloul”) și/sau încărcătorului portabil sunt piese consumabile, iar degradarea performanței acestora și utilizarea în timp nu reprezintă un defect de fabricație sau de manipulare și sunt excluse din această garanție*; i) un produs care conține piese neoriginale, integral sau parțial; j) un produs în cazul căruia numerele de serie au fost îndepărtate sau modificate.

*Pentru mai multe informații despre performanța bateriei, consultați paginile noastre de Întrebări frecvente și Asistență pe www.iqos.com

Informații legate de modul în care poate fi solicitată garanția

Înainte de a face o solicitare, vă rugăm să accesați și să consultați Ghidul de Utilizare IQOS™ asociat precum și serviciul de asistență rapidă de autoservice, disponibil pe site-ul web relevant pentru piața dumneavoastră de achiziție.

Pentru a solicita drepturile oferite de această garanție voluntară, puteți accesa non-stop instrumentele noastre de diagnosticare online sau puteți contacta Serviciul de Asistență Clienți la numărul menționat mai sus, în timpul programului de funcționare.

Asigurați-vă că aveți dovada de achiziție înainte de a efectua apelul. Se recomandă înregistrarea numărului de serie al produsului și a datei de achiziție pe site-ul web de mai sus, relevant pentru piața dumneavoastră

de achiziție, pentru servicii mai rapide, fără prezentarea dovezii de achiziție. Dacă alegeți să nu vă înregistrați produsul, vă rugăm să vă asigurați că aveți dovada de achiziție înainte de a face o solicitare. Solicitarea poate fi refuzată dacă dovada de achiziție nu este disponibilă, a fost modificată sau este ilizibilă.

După caz, în lipsa dovezii de achiziție sau a înregistrării produsului, compania își rezervă dreptul de a aplica voluntar durata garanției care începe de la data fabricației produsului respectiv, în funcție de propriile evidențe.

Responsabilitățile clientului pentru asistență privind garanția voluntară

Atunci când faceți o solicitare în baza acestei garanții voluntare, trebuie:

- Să urmați procedurile de asistență specificate de furnizorul de servicii (determinarea problemei, rezolvare, returul produsului);
- În caz de înlocuire, să returnați produsul defect conform instrucțiunilor furnizorului de servicii;
- În caz de înlocuire, înainte de a returna produsul defect, îndepărtați orice accesorii de personalizare achiziționate separat de produs.

Alți termeni

În cazul în care are loc un schimb, orice componentă de înlocuire intră în proprietatea dumneavoastră, iar componenta înlocuită devine proprietatea entității care efectuează schimbul.

Informațiile furnizate de dumneavoastră vor fi utilizate în conformitate cu declarația privind confidențialitatea datelor consumatorului de pe www.pmiprivacy.com.

Drepturi legale suplimentare pentru consumatori

Drepturile comunicate în această garanție voluntară sunt suplimentare și nu prejudiciază niciunul dintre drepturile și compensațiile garantate de legile pentru protecția consumatorilor din țara de achiziție. În statele membre ale UE, cumpărătorii pot beneficia de drepturi și compensații pentru o perioadă mai lungă, de cel puțin doi ani, în cazul oricărui defect care poate exista în momentul livrării.

IQOS ILUMA i

SLOVENŠČINA

SLUŽBA ZA PODPORO UPORABNIKOM

Slovenija

Brezplačni telefon:

080 96 96

E-poštni naslov:

contact.si@iqos.com

Spletno mesto:

www.iqos.com

Naslov garanta:

Philip Morris Ljubljana d.o.o. Letališka cesta 29a,
1000 Ljubljana

OZEMELJSKO OBMOČJE IN TRAJANJE

Trajanje te garancije, ki velja za državo, v kateri ste kupili izdelek in garancijski rok, v katerem garant jamči za brezhibno delovanje komponent, za katere velja ta garancija:

Slovenija	12 mesecev od datuma dobave izdelka
-----------	-------------------------------------

GARANCIJSKI LIST

Kaj krije ta garancija

Podjetje skupine Philip Morris International, navedeno pod naslovom »Služba za podporo uporabnikom«, bo po svoji izbiri (vendar brez vpliva na vaše zakonske pravice) popravilo ali zamenjalo katero koli komponento z napako v materialu ali izdelavi, če je bila uporabljena skladno z ustreznimi IQOS navodili za uporabo ter drugimi navodili in dokumenti, izročeni skupaj z izdelkom in dostopnimi na www.iqos.com, in če je zahtevak iz naslova garancije utemeljen. Komponente, za katere garancija velja, so IQOS ILUMA i žepni polnilnik, IQOS ILUMA i PRIME žepni polnilnik, IQOS ILUMA i ONE naprava, IQOS ILUMA i držalo in odoben model napajalnika, ki se nahajajo v prodajnem paketu IQOS ILUMA i/IQOS ILUMA i PRIME/IQOS ILUMA i ONE ali so na prodaj kot samostojni izdelek. Določila te garancije so veljavna samo v državi nakupa.

Kaj je izključeno iz te garancije

Ta garancija ne velja za sledeče: a) nemoteno delovanje izdelka brez napak po preteku garancijskega roka; b) okvare in/ali poškodbe, ki so nastale po preteku garancijskega roka zaradi običajne obrabe ali zaradi starosti izdelka; c) kozmetične poškodbe (recimo praske, udrtine, počena plastika itd.), ki ne vplivajo

na delovanje izdelka; d) poškodbe, nastale zaradi napačne uporabe, napetostnih nihanj, neustreznega rokovanja, stika s tekočino ali ognjem; e) okvare zaradi uporabe z nezdružljivim izdelkom, ki ga je proizvedla družba Philip Morris International ali kateri koli tretji proizvajalec; f) poškodbe ali okvare zaradi poskusov odpiranja, spreminjanja (vključno s spremembami vdelane programske opreme) in popravila s strani uporabnika samega ali izvajalca storitev, ki ga proizvajalec ni pooblastil; g) poškodbe ali okvare zaradi uporabe, ki ni skladna s povezanimi IQOS™ navodili za uporabo ter drugimi navodili in dokumenti, izročenimi skupaj z izdelkom ali je v nasprotju z licenčno pogodbo za vdelano programsko opremo; h) poslabšanje zmogljivosti baterije IQOS držala in/ali žepnega polnilnika. Baterije držala in/ali žepnega polnilnika se trošijo in poslabšanje njihove zmogljivosti ter delovanja zaradi starosti ne predstavlja napake v proizvodnji ali izdelavi in je izključeno iz te garancije*; h) izdelek, ki vsebuje v celoti ali delno neoriginalne dele; i) izdelek, kateremu je bila odstranjena ali spremenjena identifikacijska koda.

*Več informacij o delovanju baterije ali razpoložljivih funkcijah vašega izdelka najdete na www.iqos.com.

Navodila za vložitev zahtevka

Prosimo, da pred vložitvijo zahtevka preberete ustrezna IQOS navodila za uporabo in druga navodila in dokumente, izročene skupaj z izdelkom in dostopne na www.iqos.com ali obiščite navedeno spletno mesto, kjer lahko najdete več informacij o IQOS podpori.

Če želite vložiti zahtevek na podlagi tega garancijskega lista, za pomoč pokličite zgornjo številko Službe za podporo uporabnikom ali obiščite eno od naših servisnih točk. Najnovejši seznam servisnih točk je za vaše tržišče na voljo na zgornjem spletnem mestu.

Za vložitev zahtevka potrebujete dokazilo o nakupu.

Za hitrejšo storitev, ki ne zahteva predložitve dokazila o nakupu, priporočamo, da na zgoraj navedenem spletnem mestu za vaše tržišče registrirate svoj izdelek z navedbo identifikacijske kode. Če se odločite, da izdelka ne boste registrirali, se morate pred vložitvijo zahtevka prepričati, da imate dokazilo o nakupu. Garancijski zahtevek lahko zavrnemo, če dokazila o nakupu nimate, ni verodostojno ali je neberljivo.

Če nimate dokazila o nakupu oziroma izdelek ni registriran, si podjetje pridržuje pravico, da skladno s svojimi evidencami za datum začetka garancije določi datum proizvodnje zadevnega izdelka.

Odgovornosti stranke v zvezi z garancijo

Kadar uveljavljate zahtevek na podlagi te garancije, morate:

- upoštevati garantove podporne postopke (določitev

težave, odprava težave, vračilo izdelka);

- v primeru zamenjave ali delnega ali popolnega vračila kupnine vrniti okvarjen izdelek v skladu z garantovimi navodili;
- v primeru zamenjave pred vračilom okvarjenega izdelka odstraniti vse dodatke za prilagoditev, ki ste jih kupili ločeno od izdelka.

Rok za rešitev reklamacije in pravice potrošnika

Rok za rešitev reklamacije je 30 dni in se lahko izjemoma podaljša za največ 15 dni, kadar je to potrebno za dokončanje popravila, in pod pogojem, da vas o razlogih ter o številu dni obvestimo pred potekom 30 dnevnega roka.

Če napaka ni odpravljena v navedenem roku, bomo komponento z napako brezplačno zamenjali z enako novo komponento oz. s komponento enakovredne funkcije, kadar enake komponente ni več na razpolago. Barva in/ali model nove komponente sta odvisni od razpoložljivosti, kolikor to dovoljuje zakon.

V primeru, da komponente v navedenih rokih niti ne popravimo niti ne zamenjamo z novo, lahko zahtevate vračilo celotne kupnine ali sorazmerno znižanje kupnine.

Če se neskladnost komponente pojavi v manj kot 30 dneh od dobave, lahko zahtevate vračilo plačanega zneska. Za vračilo plačanega zneska je pooblaščen prodajno mesto, kjer ste komponento kupili.

Druge določila

V primeru zamenjave okvarjenega dela postane vsak nadomestni del vaša last in zamenjani del postane last podjetja, ki je opravilo zamenjavo.

Podatke, ki ste nam jih posredovali, bomo uporabili tako, kot je opisano v obvestilu o varovanju zasebnosti potrošnikov na spletnem mestu www.pmirprivacy.com.

Dodatne zakonske pravice potrošnikov

Pravice, ki izhajajo iz te garancije, so dodatne in ne izključujejo nobenih pravic in pravnih sredstev, ki jih zagotavlja zakonodaja o varstvu potrošnikov v državi nakupa in ki izhajajo iz obveznega jamstva za skladnost blaga, vključno s tistimi, ki izhajajo iz odgovornosti prodajalca za napake na blagu. V državah članicah EU so kupci po zakonu upravičeni, da pri prodajalcu najmanj dve leti brezplačno uveljavljajo pravice iz naslova odgovornosti za napake na blagu, ki obstajajo ob njegovi dobavi. Potrošnik ima zakonsko pravico, da zoper prodajalca v primeru neskladnosti blaga brezplačno uveljavlja jamčevalne zahteve.

Garant zagotavlja vzdrževanje, nadomestne dele in morebitne priklopne aparate za IQOS ILUMA i PRIME žepni

polnilnik M0021, IQOS ILUMA i ONE naprava M0033, IQOS ILUMA i žepni polnilnik M0022 in napajalnik S82A40 tri (3) leta po preteku garancijskega roka.

DATUM DOBAVE IZDELKA

Seznam pooblaščenih servisov:

Seznam pooblaščenih servisov lahko najdete na <https://si.iqos.com/sl/trgovine> z uporabo filtra »Servisne storitve«.