



CUSTOMER CARE

Bulgaria

Freephone:

0800 40004

E-mail:

contact.bg@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

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

Cyprus

Freephone:

8000 8803

E-mail:

contact.cy@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

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

Greece

Freephone:

800 111 4767

E-mail:

contact.gr@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

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

Romania

Freephone:

0800.030.333

E-mail:

contact@iqos.ro

Website:

www.iqos.com/bonds

Address:

Philip Morris Trading S.R.L.
Str. Horia, Cloșca și Crișan
No. 83-105, Building A,
Otopeni, Ilfov County

VOLUNTARY WARRANTY FOR BONDS 2 BY IQOS™ WITH REMOVABLE AND REPLACEABLE BATTERY

DURATION

The duration of this warranty is:

Greece	12 months
Cyprus	12 months
Romania	12 months from the date of delivery
Bulgaria	12 months from the date of delivery
	24 months from the date of delivery for devices registered with 30 days*

*Every Bonds 2 by IQOS™ device that is registered in the CRM system of Philip Morris Bulgaria EOOD up to 30 days from the date of delivery has a commercial warranty of 24 months from the date of delivery. The applicable commercial warranty for Bonds 2 by IQOS™ devices that have been registered after more than 30 days from the date of delivery is 12 months from the date of delivery.

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 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) damage or malfunction caused by normal wear and tear or otherwise due to aging of the product; c) cosmetic damages (such as scratches, dents, broken plastic etc.) that do not impact the functionality of the product; d) damage or malfunction caused by misuse, power surge, improper handling, liquid contact or fire; e) damage or malfunction due to use with non-compatible product or non-compatible batteries, manufactured either by Philip Morris International affiliate or third party manufacturers; f) damage or malfunction caused by unauthorized repair of the device; damage or malfunction caused by attempt to modify the firmware or by failure to upgrade the firmware in line with provided instructions; g) damage or malfunction caused by removing and/or replacing the battery due to failure to follow the provided battery removal and replacement instructions, either by a user or by a service provider not authorized by the manufacturer; h) damage or malfunction caused by failure to use as described in the associated User Guide or in contravention of the firmware license agreement; i) product containing fully or partially non-genuine parts, except for replaced compatible batteries; j) product for which serial numbers

have been removed or altered.

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

Information on how to make a claim

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

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

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

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

Customer responsibilities for voluntary warranty support

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

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

Other terms

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

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

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.

bonds2
by IQOS

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,
Ημερος 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

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ ΓΙΑ BONDS 2 BY IQOS™ ΜΕ ΑΦΑΙΡΟΥΜΕΝΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΙΜΗ ΜΠΑΤΑΡΙΑ

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

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

Ελλάδα	12 μήνες
Κύπρος	12 μήνες

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 θιγόνται τα νόμιμα δικαιώματά σας), οποιαδήποτε εξαρτήματα παρουσιάζουν ελαττώματα υλικού ή κατασκευής, όταν χρησιμοποιούνται σύμφωνα με το σχετικό εγχειρίδιο χρήσης 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) ζημιά ή δυσλειτουργία που προκαλείται από φυσιολογική φθορά ή άλλως λόγω παλαιώσης του προϊόντος· γ) αισθητικές ζημιές (όπως γρατζουνιές, βαθουλώματα, σπασμένο πλαστικό κ.λπ.) που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα του προϊόντος· δ) ζημιά ή δυσλειτουργία που προκαλείται από κακή χρήση, υπέρταση ρεύματος, ακατάλληλο χειρισμό, επαφή με υγρά ή φωτιά· ε) ζημιά ή δυσλειτουργία λόγω χρήσης με μη συμβατό προϊόν ή μη συμβατές μπαταρίες, κατασκευασμένες είτε από συνδεδεμένη εταιρεία της Philip Morris International είτε από τρίτους κατασκευαστές· στ) ζημιά ή δυσλειτουργία που προκαλείται από μη εξουσιοδοτημένη επισκευή της συσκευής· ζημιά ή δυσλειτουργία που προκαλείται από προσπάθεια τροποποίησης του υλικολογισμικού ή από αποτυχία αναβάθμισης του υλικολογισμικού σύμφωνα με τις παρεχόμενες οδηγίες· ζημιά ή δυσλειτουργία που προκαλείται από αφαίρεση και/ή αντικατάσταση της μπαταρίας λόγω μη τήρησης των παρεχόμενων οδηγιών αφαίρεσης και αντικατάστασης μπαταρίας, είτε από χρήστη είτε από πάροχο υπηρεσιών που δεν είναι εξουσιοδοτημένος από τον κατασκευαστή· ζ) ζημιά ή δυσλειτουργία που προκαλείται από μη χρήση όπως περιγράφεται στον σχετικό Οδηγό Χρήσης ή κατά παράβαση της συμφωνίας άδειας χρήσης του υλικολογισμικού· η) υποβάθμιση της απόδοσης της μπαταρίας. Οι μπαταρίες είναι αναλώσιμα μέρη και η υποβάθμιση της απόδοσής τους και η χρήση τους με την πάροδο του χρόνου δεν αποτελεί κατασκευαστικό ελάττωμα ή ελάττωμα ποιότητας εργασίας και εξαιρείται από την παρούσα εγγύηση*· θ) προϊόν που περιέχει πλήρως ή μερικώς μη γνήσια εξαρτήματα, με εξαίρεση τις αντικατασταθείσες συμβατές μπαταρίες· ι) προϊόν του οποίου οι σειριακοί αριθμοί έχουν αφαιρεθεί ή αλλοιωθεί.

*Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την απόδοση της μπαταρίας, ανατρέξτε στις σελίδες Συχνές Ερωτήσεις και Υποστήριξη στο www.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 BONDS 2 by 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 εθελοντικής 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.

Πρόσθετα νόμιμα δικαιώματα για τους καταναλωτές

Τα δικαιώματα που παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της εθελοντικής εγγύησης είναι επιπλέον και χωρίς να θίγονται όλα τα δικαιώματα και τα ένδικα μέσα που προβλέπονται από τη νομοθεσία περί προστασίας των καταναλωτών στη χώρα αγοράς. Στα κράτη μέλη της ΕΕ, οι αγοραστές δικαιούνται βάσει νόμου δωρεάν δικαιώματα και ένδικα μέσα από τον πωλητή, για τουλάχιστον δύο έτη, σε σχέση με οποιοδήποτε ελάττωμα υπήρχε κατά τη στιγμή της παράδοσης.



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

ТЪРГОВСКА ГАРАНЦИЯ ЗА BONDS 2 BY IQOS™ СЪС СВАЛЯЕМА И ЗАМЕНЯЕМА БАТЕРИЯ

СРОК

Срокът на търговската гаранция е:

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

* Всяко устройство BONDS 2 by IQOS™ 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 BONDS 2 by IQOS™, регистрирани от потребителя след изтичане на 30 дни от датата на доставяне, приложимият срок на търговската гаранция остава 12 месеца от датата на доставяне

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 и които са предмет на валидно предявена рекламация по тази доброволна търговска гаранция. Ако ремонтът не е възможен, в

замяна ще бъде предоставен продукт или съответен компонент с еквивалентна функционалност. До степента, позволена от местното законодателство, 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, в която е извършена покупката.

Какво не покрива тази гаранция

Тази гаранция не покрива посочените тук случаи: а) продукт, функциониращ без прекъсване или грешки; б) повреда или неизправност, причинена от нормално износване или по друг начин поради остаряване на продукта; в) козметични повреди (като драскотини, вдлъбнатини, счупена пластмаса и др.), които не оказват влияние върху функционалността на продукта; г) повреда или неизправност, причинена от неправилна употреба, токов удар, неправилно боравене, контакт с течност или пожар; д) повреда или неизправност, дължаща се на употреба с несъвместим продукт или несъвместими батерии, независимо дали са произведени от дружество от групата на Филип Морис Интернешънъл или от трети лица – производители; е) повреда или неизправност, причинена от ремонт, извършен от доставчик на услуги, който не е оторизиран от производителя; повреда или неизправност, причинена от опит за модифициране на фърмуера или поради неспазване на предоставените инструкции за актуализиране на фърмуера; повреда или неизправност, причинена от премахване или замяна на батерията, поради неспазване на предоставените инструкции или от потребителя, или от неоторизирано от производителя трето лице, което предоставя услуга; ж) повреда или неизправност, причинена от неспазване на инструкциите за употреба, описани в съответното Ръководство за употреба, или в противоречие с лицензионното споразумение за фърмуера; з) влошаване на производителността на батерията. Батериите са консумативни части и тяхното влошаване и износване с течение на времето не се счита за производствен дефект и е изключено от тази гаранция*; и) продукт, съдържащ изцяло или частично неоригинални части, с изключение на съвместими резервни батерии; й) продукт, чийто сериен номер е премахнат или променен.

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

Информация за предявяване на рекламация

За да предявите рекламация по тази гаранция, моля обърнете се за съдействие на посочения по-горе телефонен номер на Центъра за обслужване на клиенти в рамките на работното му време.

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, заменящото устройство става Ваша собственост, а устройството, което е било заменено, става собственост на юридическото лице, което е извършило замяната. Възможно е заменящото устройство да не е ново, но ще бъде в добро работно състояние и поне функционално еквивалентно. Заменящото устройство се ползва от остатъчния срок на търговската гаранция към датата на замяна.

Предоставените от Вас лични данни ще бъдат използвани, както е описано в Съобщение на ФМИ за защита на личните данни на потребителите на уеб адрес: www.pmiprivacy.com

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.

Тази търговска гаранция се прилага за следните стоки: BONDS 2 by IQOS™ устройство и/или кабел за зареждане, включени във Вашия комплект BONDS 2 by IQOS™, или закупени отделно, предназначени за използване с BONDS 2 by IQOS™.

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 магазин или щанд 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.

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.

bonds2
by IQOS

ROMÂNĂ

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ CLIENȚI

România

Apel gratuit:

0800.030.333

E-mail:

contact@iqos.ro

Website:

www.iqos.com/bonds

Adresa:

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

GARANȚIE VOLUNTARĂ PENTRU BONDS 2 BY IQOS™ CU BATERIE DETAȘABILĂ ȘI ÎNLOCUIBILĂ

DURATĂ

Durata acestei garanții este de:

România

12 luni de la data predării

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 manoperă dacă a fost utilizată în conformitate cu Ghidul de utilizare 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) funcționarea neîntreruptă și fără erori a produsului; b) defectiunea și/sau deteriorarea cauzată de uzura normală sau de învechirea acestui produs; c) deteriorări cosmetice (cum ar fi: zgârieturi, ciobiri, plastic spart etc.) care nu afectează funcționarea produsului; d) defectiunea și/sau deteriorarea cauzate de utilizarea incorectă, supratensiune, manipulare necorespunzătoare, contact cu lichide

sau foc; e) defecțiunea și/sau deteriorarea cauzate de utilizarea produsului împreună cu un dispozitiv sau baterii necompatibile, fie fabricate de Philip Morris International, fie de producători terți; f) deteriorarea și/sau defectarea cauzate de o reparație neautorizată a dispozitivului; deteriorarea și/sau defectarea cauzate de încercarea de a modifica firmware-ul sau de neactualizarea firmware-ului conform instrucțiunilor furnizate; deteriorarea și/sau defectarea cauzate de scoaterea și/sau înlocuirea bateriei ca urmare a nerespectării instrucțiunilor furnizate privind îndepărtarea și înlocuirea bateriei, fie de către utilizator, fie de un furnizor de servicii neautorizat de producător; g) deteriorarea sau defectarea ca urmare a utilizării neconforme cu Ghidul de utilizare sau cu încălcarea acordului de licență firmware; h) degradarea performanței bateriei. Bateriile sunt componente consumabile, iar degradarea performanței acestora și utilizarea în timp nu reprezintă un defect de fabricație și nu sunt acoperite de garanție*; i) un produs care conține piese neoriginale, integral sau parțial, cu excepția bateriilor compatibile înlocuite; j) un produs în cazul căruia numerele de serie au fost șterse/îndepărtate sau modificate.

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

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 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 menționat mai sus, relevant pentru piața dumneavoastră, 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.



