

Back

Front

VEEV
one

ENGLISH

CUSTOMER CARE

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

VOLUNTARY WARRANTY

Duration

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

Cyprus

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 the VEEV ONE™ device which is defective in terms of material or workmanship when used in accordance with the associated VEEV ONE™ 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 and do not qualify for a replacement: 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 VEEV ONE™ User Guide or in contravention of the firmware license agreement; h) product battery performance degradation. Batteries are consumable parts and their performance degradation and use over time is not a manufacturing or a workmanship defect and is excluded from this warranty; i) product containing fully or partially non-genuine parts; j) product for which serial numbers have been removed or altered; k) any malfunction caused by your product not using the latest version of the firmware, unless these malfunction have occurred due to a defect in materials and 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 VEEV ONE™ User Guide, and quick self-service support available on the website above for your relevant market.

Regardless if you purchased your product at an official partner or directly on www.iqos.com, this warranty gives you the right to contact the customer care number above for assistance or visit one of our service point. For the up-to-date list of service points, please refer to the website above for your relevant market.

Ensure that you have your proof of purchase to make a claim.

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

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.

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.

Other terms

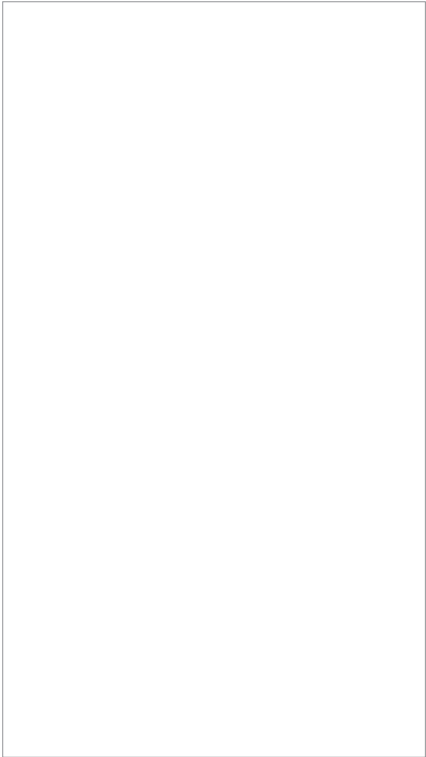
Where an exchange takes place, then any replacement of the defective component becomes your property and the replaced component becomes the property of the entity which makes the exchange.

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 remainder of the warranty of 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.



VEEV
one

ΕΛΛΗΝΙΚΑ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κύπρος

Αριθμός τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (χωρίς χρέωση): 8000 8803

Email: contact.cy@iqos.com

Ιστοσελίδα: www.iqos.com

Διεύθυνση: CASSANDRA TRADING LTD, Καραβά 3,
Βιομηχανική Περιοχή, Πέρα Χωρίου Νήσου, 1507, Λευκωσία,
Κύπρος

ΕΓΓΥΗΣΗ

Διάρκεια

Η διάρκεια αυτής της εγγύησης είναι ανάλογη με τη χώρα στην οποία πραγματοποιήθηκε η αγορά:

Κύπρος

12 μήνες από την ημερομηνία αγοράς

Τι καλύπτει αυτή η εγγύηση

Η εταιρία του ομίλου Philip Morris International που περιλαμβάνεται στη λίστα εταιριών υπό τον τίτλο “Εξυπηρέτηση Πελατών” θα επισκευάσει ή αντικαταστήσει (χωρίς να θίγονται τα νόμιμα δικαιώματά σας) οποιαδήποτε εξαρτήματα της συσκευής VEEV ONE™ που είναι ελαττωματικά από άποψη υλικού ή εργασίας, εφόσον αυτά χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τον Οδηγό Χρήσης του VEEV ONE™ και τα οποία τελούν υπό έγκυρη εγγύηση. Εάν η επισκευή δεν είναι δυνατή, θα παρέχεται αντικατάσταση με προϊόν ή αντίστοιχο εξάρτημα ισοδύναμης λειτουργικότητας. Στον βαθμό που επιτρέπεται από την τοπική νομοθεσία, το χρώμα και/ή το μοντέλο αντικατάστασης υπόκεινται στη διαθεσιμότητα του εν λόγω χρώματος και/ή μοντέλου. Οι όροι αυτής της εγγύησης ισχύουν μόνο στη χώρα που πραγματοποιήθηκε η αγορά.

Τι δεν καλύπτει αυτή η εγγύηση

Η παρούσα εγγύηση δεν καλύπτει τα εξής και δεν επιδέχονται αντικατάστασης: α) αδιάλειπτη και χωρίς σφάλματα λειτουργία του προϊόντος, β) δυσλειτουργία και/ή βλάβη που οφείλεται σε φυσιολογική φθορά ή αλλιώς λόγω παλαιότητας του προϊόντος, γ) εξωτερική φθορά (όπως γρατσουνιές, βαθουλώματα, σπασμένα πλαστικά, κλπ.) που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα του προϊόντος, δ) φθορά που

οφείλεται σε κακή χρήση, υπέρταση ρεύματος, ακατάλληλο χειρισμό, επαφή με υγρά ή φωτιά, ε) δυσλειτουργία λόγω χρήσης με μη συμβατό προϊόν, κατασκευασμένο είτε από την Philip Morris International είτε από τρίτους κατασκευαστές, στ) βλάβη που οφείλεται σε απόπειρα διανοίξης, τροποποίησης ή επισκευής, είτε από τον χρήστη είτε από μη πιστοποιημένο από τον κατασκευαστή φορέα τεχνικής υποστήριξης, ζ) βλάβη ή δυσλειτουργία που οφείλεται σε μη συμμόρφωση με τον Οδηγό Χρήσης του VEEV ONE™ ή κατά παράβαση της συμφωνίας άδειας χρήσης υλικολογισμικού, η) υποβάθμιση της απόδοσης της μπαταρίας του προϊόντος. Οι μπαταρίες είναι αναλώσιμα εξαρτήματα και η υποβάθμιση της απόδοσής τους και η χρήση τους με την πάροδο του χρόνου δεν αποτελεί κατασκευαστικό ή εργοστασιακό 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, ια) οποιαδήποτε δυσλειτουργία που προκαλείται στο προϊόν σας που δεν χρησιμοποιεί την τελευταία έκδοση του υλικολογισμικού, εκτός εάν οι εν λόγω δυσλειτουργίες έχουν προκύψει λόγω ελαττωματικών υλικών και κατασκευής. Σημειώστε ότι, σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας άδειας χρήσης υλικολογισμικού (η οποία είναι διαθέσιμη στον παραπάνω ιστότοπο για τη σχετική αγορά σας), το υλικολογισμικό παρέχεται "όπως είναι", χωρίς καμία εγγύηση.

*Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την απόδοση της μπαταρίας ή τις διαδικασίες λειτουργίας για το προϊόν σας, συμβουλευτείτε τη διεύθυνση www.IQOS.com.

Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής αξιώσεων

Πριν από την υποβολή αξίωσης, παρακαλείστε όπως μπείτε και διαβάσετε τον σχετικό Οδηγό Χρήσης του VEEV ONE™, καθώς και τη χρήση αυτοεξιμπρόκληση που είναι διαθέσιμη στον παραπάνω ιστότοπο για τη σχετική αγορά.

Ανεξάρτητα από το αν αγοράσατε το προϊόν σας από έναν επίσημο συνεργάτη ή απευθείας από το www.iqos.com, η παρούσα εγγύηση σας δίνει το δικαίωμα να επικοινωνήσετε για βοήθεια με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στον αριθμό που αναφέρεται πιο πάνω ή να μεταβείτε σε ένα από τα σημεία εξυπηρέτησης. Για τον ενημερωμένο κατάλογο των σημείων εξυπηρέτησης, ανατρέξτε στον παραπάνω ιστότοπο για την αγορά που σας ενδιαφέρει.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε μαζί σας την απόδειξη αγοράς για να προβείτε σε αξίωση.

Συνιστάται η καταχώριση του σειριακού αριθμού του προϊόντος σας καθώς και της ημερομηνίας αγοράς στον παραπάνω ιστότοπο για την αντίστοιχη αγορά ή ταχύτερη εξυπηρέτηση, χωρίς την προεξόφληση απόδειξης αγοράς. Εάν επιλέξετε να μην καταχωρίσετε το προϊόν σας, βεβαιωθείτε ότι έχετε την απόδειξη αγοράς πριν προβείτε σε αξίωση εγγύησης. Η αξίωση εγγύησης ενδέχεται να απορριφθεί εάν η απόδειξη αγοράς δεν είναι διαθέσιμη, έχει τροποποιηθεί ή είναι δυσανάγνωστη.

Υποχρεώσεις του πελάτη για την υποστήριξη της εγγύησης

Κατά την υποβολή αξίωσης στο πλαίσιο αυτής της εγγύησης, πρέπει:

- Να ακολουθήσετε τις διαδικασίες υποστήριξης που καθορίζονται από τον πάροχο υπηρεσιών (προσδιορισμός προβλήματος, επίλυση, επιστροφή προϊόντων),
- 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 που έχουν αγοραστεί ξεχωριστά για το προϊόν.
- Σε περίπτωση που δεν έχετε την απόδειξη αγοράς, η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να εφορμόσει κατά τη διακριτική της ευχέρεια τη διάρκεια που ορίζει η εγγύηση από την ημερομηνία κατασκευής της εν λόγω συσκευής, με βάση τα αρχεία που διατηρεί.

Άλλοι όροι

Σε περίπτωση αντικατάστασης εξαρτήματος, το τοποθετούμενο εξάρτημα περιέρχεται στην ιδιοκτησία σας ενώ το αντικατασταθέν μέρος περιέρχεται στην ιδιοκτησία της εταιρείας που πραγματοποιήσει την αντικατάσταση.

Το αντικαταθέν μέρος ή η αντικατασταθείσα συσκευή μπορεί να μην είναι καινούρια, αλλά θα είναι σε καλή λειτουργική κατάσταση και τουλάχιστον λειτουργική ισοδύναμη με το πρωτότυπο. Η αντικατάσταση της ελαττωματικής συσκευής ή του εξαρτήματος θα υπόκειται σε εγγύηση για το υπόλοιπο της εγγύησης του αρχικού προϊόντος.

Οι πληροφορίες που παρέχετε θα χρησιμοποιηθούν όπως περιγράφεται στη δήλωση απορρήτου των καταναλωτών στη διεύθυνση www.pmpirprivacy.com.

Εμπρόσθετα δικαιώματα καταναλωτών

Τα δικαιώματα που δηλώνονται από αυτή την εθελοντική εγγύηση είναι εμπρόσθετα και με επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων που παρέχονται από τους νόμους περί προστασίας του καταναλωτή στη χώρα αγοράς. Στις χώρες μέλη της ΕΕ, οι αγοραστές διατηρούν δικαιώματα και μέσα προστασίας έναντι του πωλητή για τουλάχιστον δύο (2) έτη, αναφορικά με οποιοδήποτε ελάττωμα υπάρχει κατά τον χρόνο παράδοσης.