

IQOS
ILUMA

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, 2571, Nicosia,
Cyprus

Netherlands

Freephone: 0800 990 00 00
E-mail: contact.nl@iqos.com
Website: www.myiqos.nl
Address: Philip Morris Investments
B.V. Marconilaan 20, Bergen op
Zoom, 4622 RD

Spain

Freephone: 900 15 20 15
E-mail: contact.es@iqos.com
Website: www.iqos.com

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

Portugal

Freephone: 800 200 098
E-mail: contact.pt@iqos.com
Website: www.iqos.com
Address: Tabaqueira II, S.A.,
Avenida Alfredo da Silva, n.º 35,
Albarraque, 2639-002 Rio de Mouro

Importer in Spain:

Philip Morris Spain, S.L.,
Calle José Lázaro Galdiano 6,
28036 Madrid, Spain

Importer in Andorra:

Industries Montanya S.A. Ctra.
De la Comella 11, AD500,
Andorra la Vella.

VOLUNTARY WARRANTY

Duration

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

Cyprus	12 months
Greece	12 months
Netherlands	12 months
Portugal	N/A*
Spain	12 months
Andorra	12 months

*Legal Warranty in Portugal considers remedies foreseen in PMI voluntary warranty.

What this warranty covers

The Philip Morris International entity listed under the heading of Customer Care will, at its option (but without affecting your statutory rights), repair or replace holder and/or charger of IQOS ILUMA™ branded products which are defective in terms of material or workmanship when used in accordance with the associated IQOS™ User Guide and which are subject to a valid voluntary warranty claim. If repair is not possible, replacement will be provided with a product or respective component of equivalent functionality. To the extent permitted by local law, the replacement color and/or model are subject to such color and/or model availability. The provisions of this warranty are only valid in the country of purchase.

What is excluded from this warranty

The following are excluded from the terms of this warranty: a) uninterrupted and error free functionality of the product; b) malfunction and/or damage caused by normal wear and tear or otherwise due to aging of this product; c) cosmetic damages (such as scratches, dents, broken plastic etc.) that do not impact the functionality of the product; d) damage caused by misuse, power surge, improper handling, liquid contact or fire; e) malfunction due to use with non-compatible product, manufactured either by Philip Morris International or third party manufacturers; f) damage or malfunction caused by attempt to open, modify (including modifications to the firmware) and repair, either by a user or by a service provider not accredited by the manufacturer; g) damage or malfunction caused by failure to use as described in the associated IQOS™ User Guide or in contravention of the firmware license agreement; h) product battery performance degradation. Batteries are consumable parts and their performance degradation and use over time is not a manufacturing or a workmanship defect and is excluded from this warranty; i) product containing fully or partially non-genuine parts; j) product for which serial numbers have been removed or altered; k) any malfunctions caused by the firmware of the product, including where your product is not using the latest version of the firmware, unless these malfunctions have occurred due to a defect in materials or workmanship. Note that in accordance with the terms of the firmware license agreement (which is available on the website above for your relevant market), the firmware is provided "as-is," without any warranty; l) faults due to improper operation of "autostart" and/or "double tap" features* that do not impact the functionality of the product.

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

Information on how to make a claim

Before making a claim, please access and review the associated IQOS™ User Guide, and quick self-service support available on the website above for your relevant market.

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

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

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

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

Customer responsibilities for voluntary warranty support

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

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

Other terms

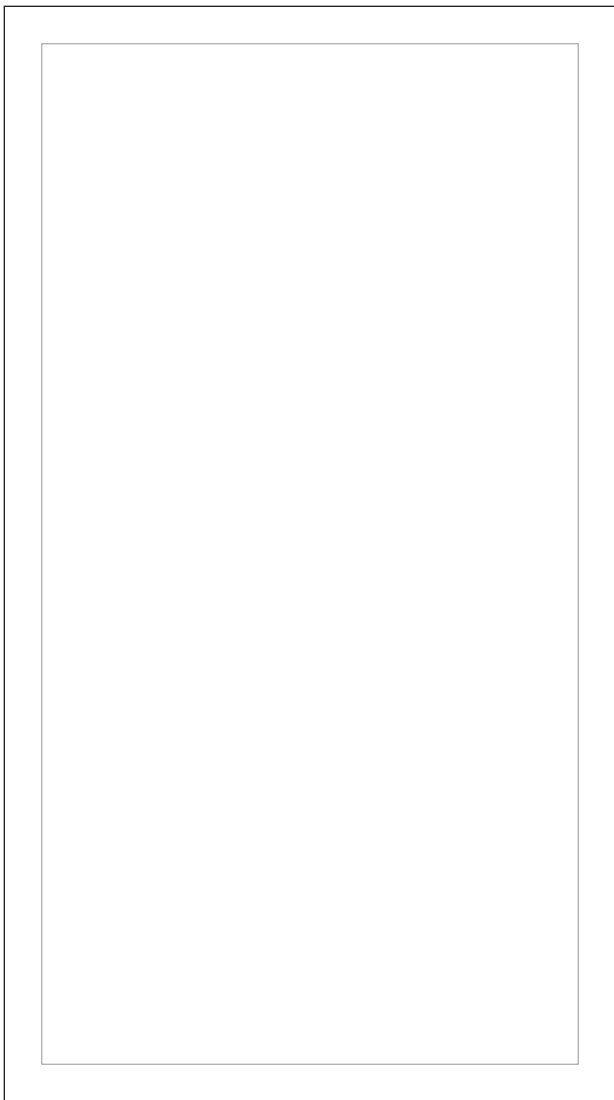
Where an exchange takes place, then any replacement of the defective component becomes your property and the replaced component becomes the property of the entity which makes the exchange.

The replacement component or device may not be new, but it will be in good working condition and at least functionally equivalent to the original. The replacement of the defective device or component shall be warranted for the balance of the 12 months period remaining on the original product.

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

Additional legal rights for consumers

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



IQOS ILUMA

ESPAÑOL

ATENCIÓN AL CLIENTE

España

Teléfono gratuito desde España: 900 15 20 15

Correo electrónico: contact.es@iqos.com

Sitio web: www.iqos.com

Importador en España:

Philip Morris Spain, S.L.,

Calle José Lázaro Galdiano 6, 28036 Madrid, España.

Importador en Andorra:

Industries Montanya S.A. Ctra.

De la Comella 11, AD500, Andorra la Vella.

GARANTÍA VOLUNTARIA

Duración

La duración de esta garantía, aplicable al país de compra, es la siguiente:

España	12 meses
Andorra	12 meses

Qué incluye esta garantía

La entidad de Philip Morris International que consta bajo el encabezado de "Atención al Cliente" reparará o sustituirá, según considere oportuno (sin que ello afecte a los derechos que legalmente le correspondan), cualquier dispositivo o cargador de IQOS ILUMA™ que esté defectuoso en términos de material o calidad siempre y cuando el dispositivo se use según el Manual de Usuario IQOS™ el cual está sujeto al derecho de garantía. Si no fuera posible la reparación, se cambiará por un producto o componente de igual funcionalidad. En la medida en que lo permita la legislación local, el color o el modelo de la sustitución están sujetos a la disponibilidad de dicho modelo o color. Las cláusulas de esta garantía solo son válidas en el país de compra.

Qué no incluye esta garantía

Los siguientes supuestos quedan excluidos de los términos de esta garantía: a) funcionamiento sin interrupciones ni errores del producto; b) malfuncionamiento o daños causados por el uso normal o por envejecimiento del producto; c) daños estéticos (arañazos, abolladuras, rotura de plástico, etc.) que no afecten a la funcionalidad del producto; d) daños causados por un mal uso, sobrecarga eléctrica, manejo inadecuado, contacto con líquidos o con fuego; e) funcionamiento defectuoso debido al uso con productos no compatibles, fabricados por Philip Morris International o por terceros; f) daños o funcionamiento defectuoso

provocados por intentar abrir, modificar (incluida cualquier modificación del firmware) y reparar, bien por parte de un usuario o de un proveedor de servicios no acreditados por el fabricante; g) daños o funcionamiento defectuoso por no usar el dispositivo tal y como se especifica en el Manual de Usuario IQOS™ correspondiente o de forma contraria al acuerdo de licencia del firmware; h) deterioro normal del rendimiento de la batería. Las baterías son consumibles y el deterioro de su rendimiento con el tiempo no constituye un defecto de fabricación o de mano de obra, por lo que no están incluidas en esta garantía*; i) productos que contengan piezas no originales de forma total o parcial; j) productos para los que los números de serie hayan sido eliminados o modificados; k) cualquier funcionamiento defectuoso provocado por el firmware del producto, como por ejemplo si el producto no usa la última versión del firmware, a menos que dicho funcionamiento defectuoso se deba a un defecto en el material o la fabricación. Recuerde que, de conformidad con los términos del acuerdo de licencia del firmware (disponible en el sitio web anteriormente mencionado para su mercado de referencia), el firmware se entrega tal cual, sin ninguna garantía; l) fallos debidos a un funcionamiento inadecuado de las funciones "autostart" y/o "doble tap" que no afectan a la funcionalidad del producto.

*Para más información sobre el rendimiento de la batería o las funciones disponibles para su producto, consulte www.iqos.com.

Información sobre cómo presentar una reclamación

Antes de presentar una reclamación, consulte el Manual de Usuario IQOS™ correspondiente y la asistencia disponible en el sitio web citado anteriormente para su mercado de referencia.

Para presentar una reclamación en virtud de esta garantía voluntaria, póngase en contacto con el número de Atención al Cliente indicado anteriormente. Para una lista actualizada de puntos de servicio, consulte el sitio web correspondiente a su mercado de referencia.

Antes de llamar, asegúrese de disponer del comprobante de compra.

Recomendamos registrar el número de serie y fecha de compra de su producto en la web para su mercado de referencia para una atención más rápida, sin necesidad de presentar comprobante alguno. Si decide no registrar su producto, asegúrese de disponer del comprobante de compra antes de presentar una reclamación. Las reclamaciones podrán ser rechazadas si no existe comprobante de compra o si este ha sido alterado o resulta ilegible.

En ausencia de un comprobante de compra o registro de producto, la empresa se reserva el derecho a aplicar la duración de la garantía de forma voluntaria desde la fecha de fabricación de los componentes del producto en cuestión basándose en sus propios registros.

Responsabilidades del cliente para recibir asistencia de garantía voluntaria

En caso de presentar alguna reclamación en virtud de esta garantía voluntaria, deberá:

- Seguir los procedimientos de asistencia especificados por el proveedor del servicio (determinación del problema, resolución, devolución del producto);
- En caso de sustitución, devuelve el producto defectuoso tal y como le indique el proveedor del servicio;
- En caso de sustitución, antes de devolver el producto defectuoso, retire cualquier accesorio comprado por separado.

Otros términos

Cuando se sustituya cualquier componente, la nueva pieza pasará a ser propiedad del usuario y la pieza reemplazada, propiedad de la entidad que haya realizado la sustitución.

El componente o dispositivo de sustitución podría ser nuevo o no serlo, pero estará en buen estado y será equivalente al original. La sustitución de un dispositivo o componente defectuoso estará cubierta por la garantía durante el mismo tiempo que quede de los 12 meses de la garantía del producto original.

La información que usted proporcione será tratada de conformidad con lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de PMI para consumidores, que puede encontrar en www.pmiprivacy.com

Otros derechos de los consumidores

Los derechos contemplados en esta garantía son adicionales y sin perjuicio de los derechos y recursos contemplados en la legislación de protección al consumidor del país de compra. En los Estados miembros de la UE, los compradores tienen derecho por ley a derechos y recursos por parte del vendedor de forma gratuita, durante al menos dos años, con respecto a cualquier defecto existente en el momento de la entrega.

IQOS ILUMA

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, 2571 Λευκωσία, Κύπρος

ΕΓΓΥΗΣΗ

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

Τι καλύπτει αυτή η εγγύηση

Η εταιρεία του ομίλου Philip Morris International, που περιλαμβάνεται στη λίστα εταιρειών υπό τον τίτλο Εξυπηρέτηση Πελατών, θα επισκευάσει ή αντικαταστήσει κατά τη διακριτική της ευχέρεια (χωρίς να επηρεάζει τα νόμιμα δικαιώματά σας) τη βάση ή/και τον φορτιστή των προϊόντων IQOS ILUMA™ που είναι ελαττωματικά σε επίπεδο κατασκευής ή υλικών εξαρτήματα, εφόσον η χρήση της συσκευής IQOS™ έχει γίνει βάσει των σχετικών Οδηγιών και τα εξαρτήματα αυτά τελούν υπό έγκυρη εγγύηση. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επισκευή, θα γίνεται αντικατάσταση με προϊόν ή ανάλογο εξάρτημα αντίστοιχης λειτουργικότητας. Στον βαθμό που επιτρέπεται από την τοπική νομοθεσία, το χρώμα ή/και το μοντέλο αντικατάστασης υπόκεινται στη διαθεσιμότητα χρωμάτων ή/και μοντέλων. Οι όροι της εγγύησης ισχύουν μόνο στη χώρα όπου πραγματοποιήθηκε η αγορά.

Τι δεν καλύπτει αυτή η εγγύηση

Η παρούσα εγγύηση δεν καλύπτει τα εξής: α) απρόσκοπτη και χωρίς σφάλματα λειτουργικότητα του προϊόντος, β) δυσλειτουργία ή/και βλάβη που προκαλείται από φυσιολογική φθορά ή άλλως λόγω της παλαιότητας του προϊόντος, γ) εξωτερική φθορά (όπως γρατζουνιές, βαθουλώματα, σπασμένα πλαστικά κ.λπ.) που δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του προϊόντος, δ) φθορά που οφείλεται σε ανορθόδοξη 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 ή από τρίτους κατασκευαστές, στ) βλάβη ή δυσλειτουργία που οφείλεται σε απόπειρα διάνοιξης, τροποποίησης (συμπεριλαμβανομένων τροποποιήσεων στο υλικολογισμικό) ή επισκευής της συσκευής, είτε από τον χρήστη είτε από μη πιστοποιημένο φορέα τεχνικής υποστήριξης, ζ) βλάβη ή δυσλειτουργία που οφείλεται σε μη συμμόρφωση με τις Οδηγίες Χρήσης της συσκευής ή κατά παράβαση της συμφωνίας εκμετάλλευσης του υλικολογισμικού, η) υποβάθμιση της απόδοσης της μπαταρίας του προϊόντος. Οι μπαταρίες είναι αναλώσιμα είδη και η υποβάθμιση της απόδοσής τους και η χρήση τους με την πάροδο του χρόνου δεν συνιστούν ελάττωμα σε επίπεδο κατασκευής ή υλικών και εξαιρούνται από την παρούσα εγγύηση*, θ) προϊόν που περιέχει πλήρως ή μερικώς μη γνήσια εξαρτήματα, ι) προϊόν στο οποίο έχουν αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί οι σειριακοί αριθμοί, ια) οποιαδήποτε δυσλειτουργία που οφείλεται στο υλικολογισμικό του προϊόντος, συμπεριλαμβανομένου όπου το προϊόν δεν χρησιμοποιεί την τελευταία έκδοση του υλικολογισμικού, εκτός κι αν η εν λόγω δυσλειτουργία προέκυψε από ελάττωμα σε επίπεδο κατασκευής ή υλικών. Σημειώνεται ότι σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας εκμετάλλευσης του υλικολογισμικού (η οποία διατίθεται στον παραπάνω ιστότοπο για τη σχετική αγορά), το υλικολογισμικό παρέχεται «ως έχει», χωρίς καμία εγγύηση, ιβ) βλάβες που οφείλονται σε ακατάλληλο χειρισμό των λειτουργιών «αυτόματη εκκίνηση» ή/και «διπλό πάτημα»* που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα του προϊόντος.

*Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την απόδοση της μπαταρίας ή τα διαθέσιμα χαρακτηριστικά του προϊόντος σας, ανατρέξτε στο www.iqos.com.

Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής αξίωσης

Προτού υποβάλετε μια αξίωση, παρακαλούμε όπως διαβάσετε τις σχετικές Οδηγίες Χρήσης του προϊόντος IQOS™ και την ενότητα Υποστήριξη για γρήγορη αυτοεξηπρέτηση που διατίθεται στον παραπάνω ιστότοπο της αγοράς σας.

Για να υποβάλετε αξίωση στο πλαίσιο της εγγύησης, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στον αριθμό που αναφέρεται παραπάνω ή επισκεφθείτε ένα από τα σημεία εξυπηρέτησής μας. Για τον επικαιροποιημένο κατάλογο με τα σημεία εξυπηρέτησης, παρακαλούμε ανατρέξτε στον παραπάνω ιστότοπο της αγοράς σας.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε την απόδειξη αγοράς προκειμένου να υποβάλετε μια αξίωση.

Για ταχύτερη εξυπηρέτηση χωρίς την προσκόμιση της απόδειξης αγοράς, συνιστάται η καταχώριση του σειριακού αριθμού και της ημερομηνίας αγοράς του προϊόντος σας στον παραπάνω ιστότοπο της αγοράς σας. Εάν επιλέξετε να μην καταχωρίσετε το προϊόν σας, παρακαλούμε όπως διασφαλίσετε ότι έχετε την απόδειξη αγοράς προτού υποβάλετε μια αξίωση εγγύησης. Η αξίωση εγγύησης ενδέχεται να μη γίνει δεκτή εάν η απόδειξη αγοράς δεν είναι διαθέσιμη, έχει τροποποιηθεί ή είναι δυσανάγνωστη.

Όπου είναι εφικτό, σε περίπτωση που δεν έχετε την απόδειξη αγοράς ή δεν έχετε καταχωρίσει το προϊόν, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να

εφαρμόσει κατά τη διακριτική της ευχέρεια τη διάρκεια που ορίζει η εγγύηση, από την ημερομηνία κατασκευής του προϊόντος υπό εξέταση, βάσει των στοιχείων που διατηρεί.

Ευθύνες του πελάτη στο πλαίσιο της υποστήριξης της εγγύησης

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

- Να ακολουθείτε τις διαδικασίες υποστήριξης που ορίζει ο φορέας τεχνικής υποστήριξης (καθορισμός προβλήματος, επίλυση, επιστροφή προϊόντος),
- Σε περίπτωση αντικατάστασης, να επιστρέψετε το ελαττωματικό προϊόν σύμφωνα με τις οδηγίες του φορέα τεχνικής υποστήριξης,
- Σε περίπτωση αντικατάστασης, προτού επιστρέψετε το ελαττωματικό προϊόν, να αφαιρέσετε τυχόν εξατομικευμένα αξεσουάρ που αγοράστηκαν ξεχωριστά από το προϊόν.

Λοιποί όροι

Σε περίπτωση αντικατάστασης, το τοποθετούμενο εξάρτημα περιέρχεται στην κατοχή σας, ενώ το αντικατασταθέν εξάρτημα περιέρχεται στην κατοχή της εταιρείας που πραγματοποίησε την αλλαγή.

Το τοποθετούμενο εξάρτημα ή η συσκευή ενδέχεται να μην είναι καινούρια, αλλά θα είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας και τουλάχιστον αντίστοιχης λειτουργικότητας με το πρωτότυπο. Η εγγύηση για την αντικατάσταση της ελαττωματικής συσκευής ή του ελαττωματικού εξαρτήματος θα ισχύει για το υπόλοιπο της 12μηνιας περιόδου εγγύησης του πρωτότυπου προϊόντος.

Οι υποβληθείσες από εσάς πληροφορίες θα χρησιμοποιηθούν με τον τρόπο που περιγράφεται στους όρους περί προστασίας προσωπικών δεδομένων που αναφέρονται στην ιστοσελίδα www.pmpirprivacy.com

Επιπρόσθετα νόμιμα δικαιώματα καταναλωτών

Τα δικαιώματα που παρέχονται υπό την προαιρετική αυτή εγγύηση ισχύουν επιπροσθέτως και με την επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων και ένδικων μέσων που προβλέπονται από τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή στη χώρα που πραγματοποιήθηκε η αγορά. Στα κράτη μέλη της ΕΕ, οι αγοραστές δικαιούνται εκ του νόμου δικαιώματα και επανορθωτικά μέτρα από τον πωλητή δωρεάν, για τουλάχιστον δύο χρόνια, όσον αφορά τυχόν ελάττωμα που υπάρχει κατά τη στιγμή της παράδοσης.

IQOS ILUMA

NEDERLANDS
IQOS CARE

Nederland

Gratis telefoonnummer: 0800 990 00 00

E-mail: contact.nl@iqos.com

Website: www.myiqos.nl

Adres: Philip Morris Investments B.V.
Marconilaan 20, Bergen op Zoom, 4622 RD

FABRIEKSGARANTIE

Garantieduur

Deze garantie wordt u in uw land van aankoop voor de volgende termijn aangeboden:

Nederland	12 maanden
-----------	------------

Wat valt er binnen deze garantie

De betrokken Philip Morris International onderneming die vermeld staat onder 'IQOS Care', zal naar eigen inzicht (evenwel zonder afbreuk te doen aan uw wettelijke garantie) de houder en/of oplader van IQOS ILUMA™-producten repareren of vervangen wanneer deze schade hebben geleden aan het materiaal of bij de afwerking. Deze garantie geldt enkel op voorwaarde dat de onderdelen gebruikt zijn volgens de bijbehorende IQOS™-gebruikershandleiding en onderworpen zijn aan een geldige garantieclaim. Indien reparatie niet mogelijk is, wordt vervanging aangeboden met een product of desbetreffend onderdeel met een gelijkwaardige functionaliteit. Voor zover toegestaan door de lokale wetgeving, zijn de kleur en/of het model van het vervangende onderdeel/apparaat afhankelijk van de beschikbaarheid van het model en/of de kleur. De bepalingen van deze garantie zijn alleen geldig in het land van aankoop.

Wat valt er buiten deze garantie

Van deze garantie zijn uitgesloten: a) ononderbroken en foutvrije werking van het apparaat; b) storing en/of schade veroorzaakt door normale slijtage of veroudering van het product; c) cosmetische schade (zoals krassen, deuken, breuken in plastic enz.) die geen invloed hebben op de werking van het apparaat; d) schade veroorzaakt door verkeerd gebruik, een stroompiek, onjuiste hantering, contact met vloeistoffen of vuur; e) storingen als gevolg van gebruik met een ongeschikt product, geproduceerd door Philip Morris International of een derde fabrikant; f) schade of storingen veroorzaakt door een poging om het apparaat te openen, wijzigen (inclusief wijzigingen van de firmware) en repareren, door een gebruiker of door een serviceprovider die niet is geaccrediteerd door de fabrikant; g) schade of storingen veroorzaakt door gebruik dat afwijkt van de beschrijving in de bijbehorende IQOS™ gebruikershandleiding of gebruik dat in strijd is met de firmwarelicentieovereenkomst; h) verslechtering van de prestaties van de batterij in het product. Batterijen zijn een verbruiksartikel en het

verslechteren van de prestaties na verloop van tijd is niet het gevolg van fouten bij afwerking of productie en is uitgesloten van deze garantie*; i) producten die enkele of alleen authentieke onderdelen bevatten; j) product met verwijderde of gewijzigde serienummers; k) storingen veroorzaakt door de firmware van het apparaat, inclusief wanneer uw apparaat niet de recentste versie van de firmware gebruikt, tenzij deze storingen zijn opgetreden als gevolg van fouten bij afwerking of productie. Let op: in overeenkomst met de voorwaarden van de firmwarelicentieovereenkomst (beschikbaar op de bovenstaande website voor uw markt), wordt de firmware verstrekt "as-is," zonder garantie; l) fouten als gevolg van onjuist gebruik van "automatische start" en/of "dubbelklik" functies* die geen invloed hebben op de functionaliteit van het apparaat.

*Ga voor meer informatie over batterijprestaties of beschikbare functies voor uw apparaat naar www.iqos.com.

Informatie over hoe u aanspraak kunt maken op uw garantie

Neem voordat u een claim indient de bijbehorende IQOS™ gebruikershandleiding door en raadpleeg ondersteuning via snelle selfservice op de bovenstaande website voor uw relevante markt.

Neem contact op met het IQOS Care-nummer hierboven als u een claim wilt indienen, of bezoek een van onze servicepunten. Raadpleeg de bovenstaande website voor uw relevante markt voor een recente lijst met servicepunten.

Zorg dat u uw bewijs van aankoop bij de hand hebt als u een claim wilt indienen.

Voor een snellere service, zonder aankoopbewijs, is het raadzaam uw productserienummer en aankoopdatum te registreren op de bovenstaande website voor uw relevante markt. Indien u uw product niet wilt registreren, zorg dan dat u uw aankoopbewijs bij de hand hebt alvorens een garantieclaim in te dienen. De garantieclaim kan worden afgewezen indien het aankoopbewijs niet beschikbaar, gewijzigd of onleesbaar is.

Als u geen aankoopbewijs heeft, behoudt het bedrijf zich het recht voor om naar eigen inzicht de garantietermijn te laten ingaan op de productiedatum van het betreffende apparaat op basis van haar eigen gegevens.

Verantwoordelijkheden van de klant met betrekking tot ondersteuning uit hoofde van de fabrieksgarantie

Wanneer u een claim indient onder deze fabrieksgarantie, dient u:

- de door de serviceprovider opgegeven ondersteuningsprocedures te volgen (probleem vaststellen, oplossing, retourneren van het apparaat);
- Bij vervanging, dient het defecte apparaat te worden geretourneerd conform de instructies van de serviceprovider;
- Bij vervanging dient u, alvorens het defecte apparaat te retourneren, alle aanpassingsaccessoires van het apparaat te verwijderen.

Overige voorwaarden

Bij vervanging van een defect onderdeel wordt dit nieuwe onderdeel uw eigendom en het vervangen onderdeel eigendom van de onderneming die de vervanging uitvoert.

Het vervangende onderdeel of apparaat is mogelijk niet nieuw, maar zal naar behoren werken en minimaal beschikken over de functionaliteit van het originele onderdeel. De vervanging voor het defecte apparaat of onderdeel is gegarandeerd voor de periode die nog over is van de garantie van 12 maanden op het originele apparaat.

De door u verstrekte informatie wordt gebruikt op de manier zoals aangegeven in de privacyverklaring voor consumenten (zie www.pmiprivacy.com)

Bijkomende wettelijke consumentenrechten

De rechten die u in het kader van deze fabrieksgarantie worden verstrekt, vormen een aanvulling op en doen geen afbreuk aan alle rechten en aanspraken die u heeft op basis van wetgeving inzake consumentenbescherming in het land van aankoop. In lidstaten van de EU heeft de koper gedurende een periode, minstens twee jaar, rechten en middelen ten opzichte van de verkoper ten aanzien van defecten die reeds bij levering bestonden.

IQOS ILUMA

PORTUGUÊS

SERVIÇO AO CLIENTE

Portugal

Número gratuito: 800 200 098

E-mail: contact.pt@iqos.com

Website: www.iqos.com

Morada: Tabaqueira II, S.A.,
Avenida Alfredo da Silva, n.º 35,
Albarraque, 2639-002 Rio de Mouro

GARANTIA VOLUNTÁRIA

Os direitos concedidos pela garantia voluntária da PMI estão previstos na legislação portuguesa relativa à garantia de bens.

