

CUSTOMER CARE

Latvia

Freephone:

800 20090

E-mail:

jaunumi@iqos.lv

Website:

www.iqos.com

Address:

SIA „Philip Morris Latvia“
Krišjāņa Valdemāra iela 62, Rīga,
LV1013, Latvija

Lithuania

Freephone:

+370 800 20090

E-mail:

info@iqos.lt

Website:

www.iqos.com

Address:

UAB „Philip Morris Baltic“
Jogailos g. 4, 01116 Vilnius, Lietuva

VOLUNTARY WARRANTY

Duration

The duration of this warranty is:

Latvia	24 months from the date of purchase
Lithuania	24 months from the date of purchase

What this warranty covers

The Philip Morris International entity listed under the heading of Customer Care will, at its option (but without affecting your statutory rights), repair or replace any components which are defective in terms of material or workmanship when used in accordance with the associated 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, manufactured either by Philip Morris International affiliate or third party manufacturers; f) damage or malfunction caused by attempt to open, modify (including modifications to the firmware) and repair the device, 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 User Guide or in contravention of the firmware license agreement; h) 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.

*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.

KLIENTU APKALPOŠANA

Latvija

Bezmaksas tālrunis:

800 200 90

E-pasts:

jaunumi@iqos.lv

Tīmekļa vietne:

www.iqos.com

Adrese:

SIA PHILIP MORRIS LATVIA

Krišjāņa Valdemāra iela 62, Rīga, LV-1013, Latvija

BRĪVPRĀTĪGA GARANTĪJA

Ilgums

Šīs garantijas termiņš ir:

Latvija	24 mēneši no iegādes datuma
---------	-----------------------------

Uz ko attiecas šī garantija

Philip Morris International struktūrvienība, kas norādīta sadaļā Klientu apkalpošana, pēc savas izvēles (bet neietekmējot jūsu likumā noteiktās tiesības) salabos vai nomainīs visas sastāvdaļas, kurām ir trūkumi materiālu vai ražošanas ziņā, ja tās tiek izmantotas saskaņā ar saistīto lietotāja rokasgrāmatu, un uz kurām attiecas derīga brīvprātīgās garantijas prasība. Ja remonts nav iespējams, nomaina tiks nodrošināta ar produktu vai attiecīgo līdzvērtīgas funkcionalitātes komponentu. Ciktāl to pieļauj vietējie tiesību akti, rezerves krāsa un/vai modelis ir atkarīgs no šādas krāsas un/vai modeļa pieejamības. Šīs garantijas noteikumi ir spēkā tikai iegādes valstī.

Kas nav iekļauts šajā garantijā

Šīs garantijas nosacījumi neattiecas uz: a) nepārtrauktu un no kļūdām brīvu ierīces darbību; b) darbības traucējumiem un/vai bojājumiem, kas radušies normālas lietošanas rezultātā vai saistībā ar produkta novecošanos; c) kosmētiskiem bojājumiem (piemēram, skrāpējumi, plaisas, salauzti plastmasas elementi utt.), kas neietekmē produkta darbību; d) bojājumiem, kas radušies nepareizas lietošanas, strāvas pārsprieguma, nepareizas rīcības, saskares ar šķidrumiem dēļ vai nonākot saskarsmē ar uguni; e) darbības traucējumiem, kas radušies, lietojot ar nesaderīgu produktu, kas ražots vai nu Philip Morris International, vai pie trešo personu

ražotājiem; f) bojājumiem vai darbības traucējumiem, kas radušies, mēģinot atvērt, modificēt (ieskaitot programmaparatūras modifikācijas) un remontēt, vai nu lietotājam pašam, vai ražotāja neakreditētam pakalpojumu sniedzējam; g) bojājumiem vai darbības traucējumiem, kas radušies, neievērojot IQOS lietošanas instrukciju vai pārkāpjot programmatūras licences līgumu; h) IQOS turētāja un/vai lādētāja akumulators ir detaļa ar ierobežotu kalpošanas laiku, un tā veiktspējas pasliktināšanās lietošanas rezultātā nav uzskatāma par ražošanas vai izgatavošanas defektu un netiek segta ar šo garantiju*; i) produktu, kas pilnībā vai daļēji satur neoriģinālas detaļas; j) produktu, no kura ir noņemts vai mainīts sērijas numurs.

*Lai iegūtu vairāk informācijas par akumulatora darbību, lūdzu, skatīt mūsu BUJ un atbalsta sadaļu vietnē iqos.com.

Informācija par to, kā iesniegt pretenziju

Pirms pretenzijas iesniegšanas, lūdzu, piekļūstiet un pārskatiet saistīto lietotāja rokasgrāmatu un ātro pašapkalpošanās atbalstu, kas pieejams iepriekš minētajā vietnē.

Lai iesniegtu prasību saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju, sazinieties ar klientu apkalpošanas zvanu centru iepriekš norādītajā to darba laikā.

Lai iesniegtu pretenziju, jums ir jābūt pirkuma apliecinājumam. Lai nodrošinātu ātrāku apkalpošanu, neuzrādot pirkumu apliecināšanu dokumentu, ieteicams reģistrēt produkta sērijas numuru un pirkuma datumu iepriekš minētajā tīmekļa vietnē jūsu konkrētajam tirgum.

Ja izvēlaties neregistrēt savu produktu, pirms garantijas prasības iesniegšanas pārliecinieties, ka jums ir pirkuma apliecinājums. Garantijas prasību var atteikt, ja pirkuma apliecinājums nav pieejams, ir mainīts vai ir nesalasāms.

Attiecīgā gadījumā, ja nav pirkuma vai produkta reģistrācijas apliecinājuma, uzņēmums patur tiesības brīvprātīgi piemērot garantijas laiku, sākot no attiecīgā produkta izgatavošanas datuma, pamatojoties uz saviem ierakstiem.

Klienta atbildība par brīvprātīgu garantijas atbalstu

Iesniedzot prasību saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju, jums:

- Jāievēro pakalpojuma sniedzēja norādītās atbalsta procedūras (problēmas noteikšana, risināšana, preces atgriešana);
- Nomainas gadījumā jāatgriež bojāto preci saskaņā ar pakalpojuma sniedzēja norādījumiem;
- Nomainas gadījumā pirms bojātā produkta atgriešanas jānoņem visus aksesuārus, kas iegādāti atsevišķi no produkta.

Citi noteikumi

Ja notiek apmaiņa, tad jebkura bojātās sastāvdaļas nomaina kļūst par jūsu īpašumu, un nomainītā sastāvdaļa kļūst par tās vienības īpašumu, kas veic apmaiņu.

Nomainas sastāvdaļa vai ierīce var nebūt jauna, taču tā būs labā darba stāvoklī un vismaz funkcionāli līdzvērtīga oriģinālam. Bojātās ierīces vai sastāvdaļas nomainai tiek piešķirta garantija par atlikušo oriģinālās preces garantijas perioda laiku.

Jūsu sniegtā informācija tiks izmantota, kā aprakstīts paziņojumā par patērētāju konfidencialitāti:
www.pmiprivacy.com

Papildu juridiskās tiesības patērētājiem

Šī brīvprātīgā garantija neietekmē patērētāju tiesības un tiesiskās aizsardzības līdzekļus, kas paredzēti tās valsts likumos, kurā veikts pirkums.

Lai izmantotu savas tiesības un tiesiskās aizsardzības līdzekļus, Eiropas Savienības dalībvalstu likumi patērētājiem piešķir tiesības vismaz divus gadus bez papildu izmaksām sazināties ar pārdevēju par jebkādiem bojājumiem, kas konstatēti piegādes brīdī.

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Lietuva

Nemokamas telefonas:

+370 800 20090

El. paštas:

info@iqos.lt

Svetainė:

www.iqos.com

Adresas:

UAB „Philip Morris Baltic“

Jogailos g. 4, 01116 Vilnius, Lietuva

SAVANORIŠKA GARANTIJA

Trukmė

Garantija galioja:

Lietuva	24 mėn. nuo įsigijimo datos
---------	-----------------------------

Kam taikoma ši garantija

„Philip Morris International“ grupės įmonė, nurodyta dalyje „Klientų aptarnavimas“, savo nuožiūra (bet nepažeisdamas įstatymuose numatytų jūsų teisių) sutaisys arba pakeis bet kurias dalis, turinčias medžiagų arba gamybos defektų, jei jos buvo naudojamos laikantis naudotojo vadove pateiktų nurodymų ir jei dėl jų pateikiama tinkama pretenzija pagal savanorišką garantiją. Jeigu gaminio sutaisyti neįmanoma, jis arba atitinkama jo dalis bus pakeisti kitu gaminiu arba dalimi su tokiais pačiais parametrais. Tiek, kiek tai leidžia vietos įstatymai, pakeičiamo gaminio spalva ir (arba) modelis priklauso nuo tuo metu prieinamos spalvos ir (arba) modelio. Šios garantijos nuostatos galioja tik pirkimo šalyje.

Kam netaikoma ši garantija

Toliau nurodytais atvejais šios garantijos sąlygos netaikomos: a) nepertraukiamai veikiančiam ir gedimų neturinčiam gaminiui; b) gedimams ir (arba) pažeidimams, atsiradusiems dėl įprasto nusidėvėjimo arba šio gaminio senėjimo; c) kosmetiniams pažeidimams (pvz., įbrėžimams, įlenkimams, plastiko įskilimams ir kt.), kurie nedaro įtakos gaminio funkcionalumui; d) pažeidimams, atsiradusiems dėl netinkamo naudojimo, viršijampio, netinkamo tvarkymo, patekus skysčiams ar dėl ugnies; e) gedimams, atsiradusiems naudojant su

nesuderinamais gaminiais, kuriuos gamina „Philip Morris International“ arba trečiųjų šalių gamintojai; f) pažeidimams ar gedimams, atsiradusiems dėl naudotojo arba neįgaliojo paslaugų teikėjo bandymų atidaryti, modifikuoti (įskaitant programinės įrangos pakeitimus) arba taisyti gaminį; g) pažeidimams ar gedimams, atsiradusiems dėl naudojimo nesilaikant naudotojo vadove pateiktų nurodymų arba pažeidžiant programinės įrangos licencijos sutartį; h) suprastėjusiam baterijos veikimui. Baterijos yra eksploatacinės dalys, todėl jų veikimo pablogėjimas ir nusidėvėjimas laikui bėgant nėra gamybos ar medžiagų defektas ir nėra įtraukiami į šią garantiją*; i) gaminiui, kuriame yra visiškai arba iš dalies neoriginalios dalys; j) gaminiui, kurio serijos numeriai buvo pašalinti arba pakeisti.

*Daugiau informacijos apie baterijos veikimą, skaitykite mūsų DUK ir Pagalbos skiltyje iqos.com.

Informacija, kaip pateikti pretenziją

Prieš pateikdami pretenziją, peržiūrėkite Naudotojo vadovą ir informaciją savitarnos skiltyje, kurią rasite aukščiau esančioje svetainėje.

Norėdami pateikti pretenziją pagal šią savanorišką garantiją, galite pasinaudoti 24/7 veikiančiu diagnostikos įrankiu mūsų svetainėje arba susisiekti su aukščiau nurodytu Klientų aptarnavimo centro numeriu jų darbo valandomis.

Įsitikinkite, kad turite pirkimą patvirtinantį dokumentą, kad galėtumėte pateikti pretenziją. Norint greitesnio aptarnavimo galimybės, rekomenduojama užregistruoti savo gaminio serijos numerį ir pirkimo datą aukščiau esančioje svetainėje, nepateikiant pirkimo įrodymo. Jei nuspręsite neregistruoti savo gaminio, prieš pateikdami pretenziją įsitikinkite, kad turite pirkimo įrodymą. Pretenzija dėl garantijos gali būti atmesta, jei nėra pirkimo įrodymo, jis buvo pakeistas arba neįskaitomas.

Jei nėra pirkimą patvirtinančio dokumento, įmonė pasilieka teisę savanoriškai taikyti garantijos laikotarpį nuo atitinkamos įrenginio dalies pagaminimo datos pagal savo įrašus.

Kliento atsakomybė dėl savanoriškos garantijos pagalbos

Pateikdami pretenziją pagal šią savanorišką garantiją, turite:

- Laikytis paslaugų teikėjo nurodytų palaikymo procedūrų (problemos nustatymas, sprendimas, produkto grąžinimas);
- Pakeitimo atveju grąžinti nekokybišką prekę, kaip nurodė paslaugų teikėjas;

- Pakeitimo atveju, prieš grąžindami nekokybišką prekę, pašalinti visus priedus, įsigytus atskirai nuo gaminio.

Kitos sąlygos

Įvykus gaminio arba jo dalies keitimui, defektinė dalis tampa keitimą atlikusio juridinio asmens nuosavybe, o pakaitinė dalis – jūsų nuosavybe.

Pakeista dalis ar įrenginys gali būti ne nauji, tačiau jie turi būti techniškai tvarkingi ir pagal funkcionalumą atitikti originalų gaminį. Nepriklausomai nuo to, ar įrenginys keičiamas pagal šią savanorišką garantiją, ar kitu teisiniu pagrindu, pakeistam įrenginiui ar detalei suteikiama garantija likusiam originalaus gaminio garantiniam laikotarpiui.

Jūsų pateikta informacija bus naudojama taip, kaip aprašyta privatumo pranešime, kurį rasite svetainėje www.pmiprivacy.com.

Papildomos vartotojų teisės

Ši savanoriška garantija neturi įtakos teisėms ir teisių gynimo priemonėms, numatytoms šalies, kurioje buvo įsigyta prekė, įstatymuose.

Europos Sąjungos valstybės narės įstatymai suteikia vartotojams ne mažiau kaip dvejų metų trukmės teisę susisiekti su pardavėju dėl bet kokių gaminio perdavimo metu nustatytų defektų, nepatiriant papildomų išlaidų, ir teisę pasinaudoti savo teisėmis ir teisių gynimo priemonėmis.