

IQOS ILUMA i

ENGLISH CUSTOMER CARE

Colombia

Freephone:
#476

E-mail:
contact.co@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Compañía Colombiana
de Tabaco S.A.S. Avenida
Carrera 9 No. 101-67,
Oficina 202 Bogotá,
Colombia

Dutch Caribbean

Freephone:
+599 9 7 88 9 998

E-mail:
contact.cw@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Superior Tobacco Company
Curacao N.V., Veeris/Parke
Komersial 29, Willemstad,
Curaçao

Ecuador

Freephone:
+593 0988987488

Website:
www.iqos.com

Address:
ITABSA, UIO-Ecuador.
Chimborazo 705 y
Av. Pampite.

Costa Rica

Freephone:
0800 032 0026

E-mail:
contact.cr@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris Costa Rica S.A.
Edificio Escazú Corporate
Center piso 7 a un costado
sur de Multiplaza Escazú,
San Rafael de Escazú, San
José, Costa Rica.

Dominican Republic

Freephone:
1-809-200-4767

E-mail:
contact.do@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris Dominicana,
S.A. Avenida Winston
Churchill No. 1099, Torre
Acrópolis, Piso 22, Piantini,
Santo Domingo, Distrito
Nacional, República
Dominicana

Guatemala

Freephone:
1800-300-0159

E-mail:
contact.gt@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Tabacalera
Centroamericana S.A.
Edificio Forum Zona Viva,
3 Avenida 10-80, Cdad.
de Guatemala, Zona 10,
Guatemala, Piso 4, Oficinas
401, 402 y 405.

El Salvador Freephone: 8006706 E-mail: contact.sv@iqos.com Website: www.iqos.com Address: Philip Morris El Salvador, S.A de S. V. 87 Avenida Norte y 11 Calle Poniente, Colonia Escalón, Condominio Torre Futura, San Salvador, El Salvador. Peru Freephone: 0800000477 E-mail: contact.pe@iqos.com Website: www.iqos.com Address: Philip Morris Perú S.A. Paseo de la República N° 5895, Int. 1101 - Miraflores, Lima, Perú. RUC No. 20308574700. DURATION The duration of this warranty is:	
Colombia	12 months from the moment the product is delivered.
Costa Rica	12 calendar months counted from the first delivery of the product. In the event that, due to a defect covered by this warranty, the product must be replaced, the warranty of the new product will be the deadline to complete the 12 calendar months of the first product, but this second term may not be less than 30 business days from the delivery of the new product. Territorial scope: this warranty is valid and enforceable in the territory of the Republic of Costa Rica and in those countries where this product is sold by Philip Morris International or by any of its affiliates.
Dutch Caribbean	12 months from the date of purchase.
Dominican Republic	12 months from the date of purchase (Voluntary Warranty).
Ecuador	12 months from the moment the product is delivered.
Guatemala	12 months from the date of purchase (Voluntary Warranty).
El Salvador	12 months from the date of purchase.
Peru	12 months from the date of purchase.

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 any components 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) IQOS holder and/or charger battery performance degradation. The holder and/or charger 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 IQOS 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.

Applicable for Guatemala, Dominican Republic and Dutch Caribbean:

Ensure that you have your proof of purchase before making the call. In the absence of the proof of purchase, the company reserves the right to voluntarily apply the warranty duration starting from the manufacturing date of the IQOS™ Device components in question based on its own records.

Applicable for Colombia:

This device does not require maintenance.

IQOS
ILUMA i

ENGLISH
CUSTOMER CARE
INFORMATION VALID FOR MEXICO:

Mexico	Seller and distributor:
Importer:	Philip Morris México
Philip Morris México	Productos y Servicios
Productos y Servicios S.	S. de R.L. de C.V. o Philip
de R.L. de C.V. or Philip	Morris México, S.A. de C.V. r
Morris México, S.A. de C.V.	Freephone number:
Freephone number:	800-1-4767-69
800-1-4767-69	Email:
Address:	contact.mx@iqos.com
Lago Zurich 245, Edificio	Website:
Presa Falcón Piso 3,	www.iqos.com
Ampliación Granada,	Address:
Miguel Hidalgo, C.P. 11529,	Lago Zurich 245, Edificio
Mexico City, Mexico	Presa Falcón Piso 3,
	Ampliación Granada,
	Miguel Hidalgo,C.P. 11529,
	Mexico City, Mexico

DURATION
The duration of this warranty is:

Mexico	12 months from the date of purchase
--------	-------------------------------------

VOLUNTARY WARRANTY
What does this warranty cover?

The above-indicated seller will repair or replace any components 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 warranty claim based on applicable local consumer protection regulation or terms hereby indicated, as may apply to the country of purchase. If repair is not possible, replacement will be provided with a product of equal 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 United States of Mexico, provided it was purchased in said country.

This warranty covers all parts and components of the product at no cost to the consumer, including costs of labour and transport associated with fulfilling the warranty within our service network.

When is this warranty not valid?

This warranty will not be valid in the following cases:

a) When the product has been used in non-normal conditions. b) When the product has not been operated in accordance with the instructions for use that accompany it. c) When the product has been modified or repaired by people who are not authorized by the corresponding national manufacturer, importer, or seller responsible for the product. d) Normal battery performance depreciation, unless battery failure has occurred due to a defect in materials or workmanship.

Information on how to make a claim

The consumer can make a claim under this warranty to the above-indicated seller. To make a claim under this warranty, call the seller's number or go to the seller's address provided above. In order to make your claim, make sure that you present the invoice, receipt or proof of payment, or the corresponding warranty policy stamped by the establishment of purchase, along with the product.

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 part becomes your property and the replaced part becomes the property of the entity which makes the exchange. The information provided by you will be used as described in consumer privacy notice at www.iqos.com

To buy parts, components, accessories or consumables, contact the above-indicated telephone number or visit the seller's physical address or website provided above, or the place of purchase.

Date of receipt: Day ____ Month ____ Year ____

Retailer's Stamp:

IQOS ILUMA i

ESPAÑOL

SERVICIO AL CLIENTE

Colombia

Teléfono gratuito:
#476

Correo electrónico:
contact.co@iqos.com

Sitio web:
www.iqos.com

Dirección:
Compañía Colombiana
de Tabaco S.A.S. Avenida
Carrera 9 No. 101-67
, Oficina 202 Bogotá,
Colombia

Antillas Holandesas

Teléfono gratuito:
+599 9 7 88 9 998

Correo electrónico:
contact.cw@iqos.com

Sitio web:
www.iqos.com

Dirección:
Superior Tobacco Company
Curacao N.V., Veeris/Parke
Komersial 29, Willemstad,
Curaçao

Ecuador

Teléfono gratuito:
+593 0988987488

Sitio web:
www.iqos.com

Dirección:
ITABSA, UIO-Ecuador.
Chimborazo 705 y
Av. Pampite.

Costa Rica

Teléfono gratuito:
800 032 0026

Correo electrónico:
contact.cr@iqos.com

Sitio web:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris Costa Rica S.A.
Edificio Escazú Corporate
Center piso 7 a un costado
sur de Multiplaza Escazú,
San Rafael de Escazú, San
José, Costa Rica.

República Dominicana

Teléfono gratuito:
1-809-200-4767

Correo electrónico:
contact.do@iqos.com

Sitio web:
www.iqos.com

Dirección:
Philip Morris Dominicana,
S.A. Avenida Winston
Churchill No. 1099, Torre
Acrópolis, Piso 22, Piantini,
Santo Domingo, Distrito
Nacional, República
Dominicana

Guatemala

Teléfono gratuito:
1800-300-0159

Correo electrónico:
contact.gt@iqos.com

Sitio web:
www.iqos.com

Dirección:
Tabacalera
Centroamericana S.A.
Edificio Forum Zona Viva,
3 Avenida 10-80, Cdad.
de Guatemala, Zona 10,
Guatemala, Piso 4, Oficinas
401, 402 y 405.

El Salvador Teléfono gratuito: 8006706 Correo electrónico: contact.sv@iqos.com Sitio web: www.iqos.com Dirección: Philip Morris El Salvador, S.A de S. V. 87 Avenida Norte y 11 Calle Poniente, Colonia Escalón, Condominio Torre Futura, San Salvador, El Salvador.	Perú Teléfono gratuito: 080000477 Correo electrónico: contact.pe@iqos.com Sitio web: www.iqos.com Dirección: Philip Morris Perú S.A. Paseo de la República N° 5895, Int. 1101 - Miraflores, Lima, Perú. RUC No. 20308574700.
DURACIÓN La duración de esta garantía, aplicable al país de compra, es la siguiente:	
Colombia	12 meses a partir de la fecha de entrega.
Costa Rica	12 meses de calendario contados a partir de la primera entrega del producto. En caso de que, debido a un defecto cubierto por esta garantía, el producto deba ser reemplazado, la garantía del nuevo producto será el plazo que falte para completar los 12 meses de calendario del primer producto, pero este segundo plazo no podrá ser inferior a 30 días hábiles contados a partir de la entrega del nuevo producto. Alcance territorial: esta garantía es válida y exigible en el territorio de la República de Costa Rica y en aquellos países en que este producto sea vendido por Philip Morris International o cualquiera de sus afiliadas.
Antillas Holandesas	12 meses a partir de la fecha de compra.
República Dominicana	12 meses a partir de la fecha de compra (Garantía voluntaria).
Ecuador	12 meses a partir de la fecha de entrega.
Guatemala	12 meses a partir de la fecha de compra (Garantía voluntaria).
El Salvador	12 meses a partir de la fecha de compra.
Perú	12 meses a partir de la fecha de compra.

GARANTÍA VOLUNTARIA

¿Qué cubre esta garantía?

La afiliada de Philip Morris International, que se incluye bajo el título “Servicio al Cliente”, podrá reparar o reemplazar cualquier componente defectuoso en términos de materiales o fabricación, siempre y cuando el dispositivo haya sido usado de conformidad con la Guía de Usuario de IQOS™ respectiva y que esté sujeto a un reclamo de garantía válido, de acuerdo con las normas locales de protección al consumidor o los términos aquí establecidos, según corresponda de acuerdo al país de compra. Si no es posible reparar el producto, se reemplazará con un producto de igual funcionalidad. En la medida que lo permita la ley local, el color y/o el modelo de reemplazo están sujetos a la disponibilidad de dicho color y/o modelo. Esta garantía solo será válida en el país de compra.

¿Qué se excluye de esta garantía?

A continuación, detallamos lo que se excluye de los términos de cobertura de esta garantía: a) Funcionamiento sin interrupciones ni errores del producto. b) Daños causados por el uso y el desgaste normal del producto. c) Daños cosméticos (como raspaduras, abolladuras, plástico roto, etc.) que no afecten a la funcionalidad del producto. d) Daños causados por mal uso, sobrecargas de energía, manejo inadecuado, contacto con líquidos o llamas. e) Mal funcionamiento debido al uso en conjunto con productos incompatibles, fabricados por Philip Morris International o por terceros. f) Daños o mal funcionamiento causados por el intento de 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 mal funcionamiento causados por usos distintos a los descritos en la Guía de Usuario de IQOS™ respectiva o de forma contraria al acuerdo de licencia del firmware. h) Por desgaste 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.

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

Información sobre cómo hacer un reclamo

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

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

Asegúrese de tener su comprobante de compra para hacer un reclamo. Se recomienda registrar el número de serie de su producto y la fecha de compra en el sitio web mencionado anteriormente para su mercado correspondiente, para un servicio más rápido, sin necesidad de presentar un comprobante de compra. Si elige no registrar su producto, asegúrese de tener su comprobante de compra antes de hacer un reclamo de garantía. El reclamo de garantía puede ser rechazado si el comprobante de compra no está disponible, ha sido alterado o es ilegible.

Cuando corresponda, en ausencia del comprobante de compra o del registro del producto, la empresa se reserva el derecho de aplicar voluntariamente la duración de la garantía a partir de la fecha de fabricación del producto en cuestión, según sus propios registros.

Responsabilidades del cliente para recibir soporte de garantía

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

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

Otros términos

En los casos de intercambios, cualquier parte de reemplazo pasará a ser de su propiedad mientras que la parte reemplazada pasará a ser propiedad de la afiliada que haga el intercambio. El componente o dispositivo de reemplazo puede no ser nuevo, pero estará en buenas condiciones de funcionamiento y será al menos funcionalmente equivalente al original. El reemplazo del dispositivo o componente defectuoso estará garantizado por el saldo de la duración restante del período de garantía del producto original. Toda la información que proporcione se usará según lo descrito en el Aviso de privacidad del consumidor o en la Política de tratamiento de datos personales, que se encuentra en www.pmiprivacy.com

Aplicable para Guatemala, República Dominicana y Antillas Holandesas:

Asegúrese de tener el comprobante de compra antes de llamar. En la ausencia de comprobante de compra, la compañía se reserva el derecho de aplicar de forma voluntaria la duración de la garantía a partir de la fecha de fabricación del componente del dispositivo IQOS™ en cuestión con base en sus propios registros.

Aplicable para Colombia:

Este dispositivo no requiere mantenimiento.

IQOS ILUMA i

ESPAÑOL

SERVICIO AL CLIENTE

INFORMACIÓN VÁLIDA PARA MÉXICO:

México

Importador:

Philip Morris México
Productos y Servicios S.
de R.L. de C.V. o Philip
Morris México, S.A. de C.V.

Teléfono gratuito:

800-1-4767-69

Dirección:

Lago Zurich 245, Edificio
Presa Falcón Piso 3,
Ampliación Granada,
Miguel Hidalgo, C.P. 11529,
Ciudad de México, México

**Comercializador y
distribuidor:**

Philip Morris México
Productos y Servicios
S. de R.L. de C.V. o Philip
Morris México, S.A. de C.V.

Teléfono gratuito:

800-1-4767-69

Correo electrónico:

contact.mx@iqos.com

Sitio web:

www.iqos.com

Dirección:

Lago Zurich 245, Edificio
Presa Falcón Piso 3,
Ampliación Granada,
Miguel Hidalgo, C.P. 11529,
Ciudad de México, México

DURACIÓN

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

México	12 meses a partir de la fecha de compra
--------	---

GARANTÍA VOLUNTARIA

¿Qué cubre esta garantía?

La comercializadora arriba indicada podrá reparar o reemplazar cualquier componente defectuoso en términos de materiales o fabricación, siempre y cuando se use de conformidad con la Guía de Usuario de IQOS™ asociada y que esté sujeto a un reclamo de garantía válido, de acuerdo a las normas locales de protección al consumidor o términos aquí establecidos, según corresponda de acuerdo al país de compra. Si no es posible reparar el producto, se reemplazará con un producto de igual funcionalidad. En la medida que lo permita la ley local, el color y/o el modelo de reemplazo están sujetos a la disponibilidad de dicho color y/o modelo. Esta garantía solo será válida en los Estados Unidos Mexicanos, siempre que haya sido adquirido en dicho país.

Esta garantía ampara todas las piezas y componentes del producto sin cargo alguno para el consumidor,

incluyendo la mano de obra y los gastos de transportación del producto que deriven de su cumplimiento dentro de nuestra red de servicio.

¿Cuándo no es válida esta garantía?

Esta garantía no será efectiva en los siguientes casos:

a) Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales; b) cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña; c) cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo; d) por desgaste normal del rendimiento de la batería, a menos que la batería falle debido a un defecto en los materiales o la mano de obra.

Información sobre cómo hacer un reclamo

El consumidor puede hacer efectiva la garantía ante la entidad comercializadora arriba indicada. Para hacer un reclamo bajo esta garantía, llame al número o diríjase a la dirección de la comercializadora arriba indicados. Para hacer efectiva la garantía, asegúrese de presentar junto al producto la factura, recibo o comprobante de pago, o la póliza correspondiente sellada por el establecimiento de compra.

Responsabilidades del cliente para el soporte de garantía voluntaria

Al hacer un reclamo bajo esta garantía voluntaria, debes:

- Seguir los procedimientos de soporte especificados por el proveedor de servicios (determinación del problema, resolución, devolución del producto);
- En caso de reemplazo, devolver el producto defectuoso según las instrucciones del proveedor de servicios;
- En caso de reemplazo, antes de devolver el producto defectuoso, retirar cualquier accesorio de personalización comprado por separado del producto.

Otros términos

En los casos de intercambios, cualquier parte de reemplazo pasará a ser de su propiedad mientras que la parte reemplazada pasará a ser propiedad de la afiliada que haga el intercambio. Toda la información que proporcione se usará según lo descrito en el aviso de privacidad del consumidor que se encuentra en www.iqos.com Para la adquisición de partes, componentes, accesorios y consumibles, contactar al teléfono arriba indicado, o dirigirse a la dirección física o al sitio web de la comercializadora arriba indicados o al lugar donde fue adquirido.

Fecha de entrega: Día ____ Mes ____ Año ____

Sello del vendedor: