

IQOS ILUMA i

ENGLISH

CUSTOMER CARE

Switzerland

Freephone: 0800 050000

E-mail:

contact.ch@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris Switzerland
Sàrl Avenue de Rhodanie
50, 1007 Lausanne,
Switzerland

Italy

Freephone: 800 22 60 42

E-mail:

servizioclienti@iqos.it

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris Italia
S.r.l. via Po, 11-13-15
00198 Rome - Italy

Germany

Freephone: 0800-1114767

E-mail:

contact.de@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris GmbH,
81367 Munich, Germany

Manufacturer:

Philip Morris Products
S.A., Quai Jeanrenaud
3, 2000 Neuchâtel,
Switzerland

**Importer and authorised
representative:**

Philip Morris GmbH
Am Haag 14, 82166
Gräfelfing, Germany
WEEE-REG.-Nr. DE:
45546419

Austria

Freephone: 0800 90 10 91

E-mail:

contact.at@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris Austria
GmbH, Vorgartenstr. 206
B-C, 1020 Vienna, Austria

Manufacturer:

Philip Morris Products
S.A., Quai Jeanrenaud
3, 2000 Neuchâtel,
Switzerland

Distributed by:

Philip Morris Austria
GmbH, Vorgartenstr. 206
B-C, 1020 Vienna, Austria

Luxembourg

Freephone: 8002 7676

E-mail:

contact.lu@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris Benelux B.V.,
Borsbeeksebrug 24, 2600
Antwerp, Belgium

United Kingdom**Freephone:** 0800 432 0000**Website:**www.iqos.com**Address:**

Philip Morris Ltd PO Box
67731 W6 6FS

Netherlands**Freephone:** 0800 990 00 00**E-mail:**contact.nl@iqos.nl**Website:**www.iqos.com**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**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

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

Denmark**Freephone:** +45 8 0322727**E-mail:**info@iqos.dk**Website:**www.iqos.com**Address:**

Philip Morris Aps
Copenhagen Towers,
Ørestads Boulevard 108,
sal 3 2300 København S,
Denmark

Sweden**Freephone:** 020 25 10 10**E-mail:**contact.se@iqos.com**Website:**www.iqos.com**Address:**

Swedish Match Sales
Sweden Aktiebolag,
Karlavägen 108, 104 51
Stockholm, Sverige

Poland**Freephone:** 801 801 502

Rate in line with
provider's price list.

E-mail:contact.pl@iqos.com**Website:**www.iqos.com**Address:**

Philip Morris Polska
Distribution Sp. z o.o., al.
Jana Pawła II 196, 31-982
Kraków, Polska

DURATION

The duration of this warranty is:

Switzerland	The IQOS device is made to be used up to two years from the date of purchase.
Italy	12 months from the date of purchase
Germany	12 months from the date of purchase
Austria	12 months
Luxembourg	24 months
United Kingdom	12 months from the date of purchase
Netherlands	12 months
Italy	12 months from the date of purchase
Spain	12 months
Andorra	12 months
Portugal	N/A*
Denmark	12 months from the date of purchase
Sweden	12 months from the date of purchase
Poland	12 months from the date of purchase

*Legal Warranty in Portugal considers remedies foreseen in PMI Voluntary Warranty.

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.

IQOS ILUMA i

DANSK

KUNDESERVICE

Danmark

Ring gratis:
+45 80322727

E-mail:
info@iqos.dk

Web:
www.iqos.com

Adresse:
Philip Morris Aps Copenhagen
Towers, Ørestads Blvd. 108,
3. sal, 2300 København S

Gyldighed

Varigheden af denne garanti er:

Danmark	12 måneder fra købsdato
---------	-------------------------

FRIVILLIG GARANTI

Hvad denne garanti dækker

Philip Morris Internationals enheder, der er angivet under overskriften Kundeservice, vil så vidt muligt reparere eller erstatte holder og/eller oplader til IQOS ILUMA™-produkter (uden at dette i øvrigt påvirker dine forbrugerrettigheder), der på grund af materialer eller konstruktion ikke fungerer, hvis de bruges som anvist i den tilhørende IQOS™-brugerguide og hører under den frivillige garanti. Hvis reparation ikke er mulig, vil et erstatningsprodukt med tilsvarende funktionalitet blive tildelt. Erstatningsproduktets farve og/eller model er underlagt denne farves og/eller models tilgængelighed, i den udstrækning det er tilladt ved lokal lovgivning. Bestemmelserne i denne garanti gælder kun i det land, hvor produktet er købt.

Hvad dækker denne garanti ikke?

Det følgende er undtaget fra denne garanti:

- a) skader forårsaget af almindelig brug og slidtage,
- b) funktionsfejl og/eller skade forårsaget af normal slidtage eller på grund af produktets alder, c)
- kosmetiske skader (som ridser, buler, knækket plastik etc.), som ikke påvirker produktets funktionalitet,
- d) skader forårsaget af forkert brug, elektriske

udladninger, upassende håndtering, kontakt med vand eller ild, e) fejlfunktion grundet brug sammen med ikke-kompatibelt produkt, der er produceret af Philip Morris International eller tredjepartsproducent, f) skader eller fejlfunktion forårsaget af forsøg på at åbne, ændre eller reparere, enten udført af en bruger eller en serviceudbyder, der ikke er godkendt af producenten, g) skader eller fejlfunktion forårsaget af anden brug end den beskrevet i IQOS-brugerguide, h) normal forringelse af batteriets ydeevne. Batterier er forbrugsvarer, og forringelsen af deres ydeevne og brug over tid er ikke en produktions- eller konstruktionsfejl og er ikke dækket af denne garanti*, i) produkter, der, fuldt eller delvist, ikke indeholder originale dele, j) produkter, hvor serienummeret er blevet fjernet eller ændret.

*For mere information om batteriets ydeevne, venligst konsulter vores FAQs og Support sider på iqos.com

Information om, hvordan man fremsætter et krav

Før du fremsætter et krav, bedes du tilgå og gennemgå den tilknyttede IQOS brugervejledning, samt den hurtige selvbetjeningsstøtte tilgængelig på ovenstående hjemmeside.

For at fremsætte et krav under denne frivillige garanti, kan du tilgå vores online diagnoseværktøjer 24/7 eller kontakte kundeservice på ovenstående nummer i deres åbningstid.

Sørg for, at du har dokumentation for anskaffelsen, inden du gør et krav gældende. Det anbefales, at du registrerer produktets serienummer og købsdatoen på ovennævnte hjemmeside for dit land. På den måde kan vi yde hurtigere service, uden at du behøver at fremvise dokumentation for købet. Hvis du vælger ikke at registrere dit produkt, skal du sørge for at have bevis for købet, før du fremsætter et garantikrav. Garantikravet kan blive afvist, hvis du ikke kan fremvise bevis for købet, hvis det er blevet ændret eller er ulovligt.

Findes der ikke dokumentation for anskaffelsen, eller er produktet ikke registreret, forbeholder firmaet sig retten til frit at lade garantien gælde fra produktionsdatoen af det pågældende produkt baseret på egne optegnelser.

Kundeansvar ved support i forbindelse med frivillig garanti

Når du fremsætter krav i henhold til denne frivillige garanti, skal du:

- Følge procedurerne, der er specificeret af serviceudbyderen (fastlæggelse af problem,

beslutning, returnering af produkt).

- I tilfælde af ombytning skal det defekte produkt returneres som anvist af serviceudbyderen.
- I tilfælde af ombytning skal du, før du returnerer det defekte produkt, fjerne alle individuelle løsninger, der er indkøbt separat, fra produktet.

Andre vilkår

Hvor en udveksling finder sted, bliver enhver erstatning af den defekte komponent din ejendom, og den erstattede komponent bliver ejendom for den enhed, der foretager udvekslingen. Erstatningskomponenten eller enheden er måske ikke ny, men den vil være i god arbejdstilstand og mindst funktionelt svarende til det originale. Erstatningen af den defekte enhed eller komponent skal være garanteret for balancen af den resterende varighed af garantiperioden på det originale produkt. De oplysninger, du giver, vil blive brugt som beskrevet i forbrugerbeskyttelsesmeddelelsen på www.pmiprivacy.com.

IQOS ILUMA i

NEDERLANDS

KLANTENSERVICE

Nederland

Gratis telefoonnummer:

0800 990 00 00

E-mail:

contact.nl@iqos.nl

Website:

www.iqos.com

Adres:

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

FABRIEKSGARANTIE

De duur van deze garantie is:

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

VRIJWILLIGE GARANTIE

Wat dekt deze garantie

De Philip Morris International-entiteit die wordt vermeld onder de kop 'Klantenservice' zal, naar eigen keuze (zonder afbreuk te doen aan je wettelijke rechten), defecte componenten repareren of vervangen die qua materiaal of vakmanschap defect zijn wanneer ze worden gebruikt in overeenstemming met de bijbehorende IQOS™ Gebruikershandleiding en die onderhevig zijn aan een geldige vrijwillige garantieclaim. Als reparatie niet mogelijk is, wordt vervanging geboden met een product of respectief component met een gelijkwaardige functionaliteit. Voor zover toegestaan door de lokale wetgeving, zijn de vervangende kleur en/of het model onderhevig aan beschikbaarheid van dergelijke kleur en/of model. De bepalingen van deze garantie zijn alleen geldig in het land van aankoop.

Wat is uitgesloten van deze garantie

De volgende zaken zijn uitgesloten van de voorwaarden van deze garantie: a) Niet-onderbroken en foutloze functionaliteit van het product; b) Fouten en/of schade veroorzaakt door normale slijtage of veroudering van het product; c) Cosmetische schade (zoals krassen, deuken, gebroken plastic,

etc.) die de functionaliteit van het product niet beïnvloedt; d) Schade veroorzaakt door verkeerd gebruik, spanningspieken, onjuiste behandeling, vloeistofcontact of brand; e) Fouten als gevolg van gebruik met niet-compatibele producten, vervaardigd door Philip Morris International of derden; f) Schade of fouten veroorzaakt door pogingen tot openen, wijzigen (inclusief firmware-aanpassingen) en repareren, zowel door een gebruiker als door een niet-geaccrediteerde serviceprovider; g) Schade of fouten veroorzaakt door het niet naleven van de gebruiksaanwijzing in de bijbehorende IQOS Gebruikershandleiding of in strijd met de firmware-licentieovereenkomst; h) Vermindering van de prestaties van de IQOS-houder en/of opladerbatterij. De batterijen van de houder en/of oplader zijn verbruiksartikelen en hun prestatie vermindering en gebruik in de loop van de tijd vallen niet onder fabricage- of vakmanschapsfouten en zijn uitgesloten van deze garantie*; i) Producten met volledig of gedeeltelijk niet-originele onderdelen; j) Producten waarvan de serienummers zijn verwijderd of gewijzigd.

*Voor meer informatie over de prestaties van de batterij, raadpleeg onze veelgestelde vragen en ondersteuningspagina's op [iqos.com](https://www.iqos.com).

Informatie over hoe je een claim kunt indienen

Voordat je een claim indient, raadpleeg alsjeblieft de bijbehorende IQOS Gebruikershandleiding en de snelle zelfbedieningssupport die beschikbaar is op de bovenstaande website.

Om aanspraak te maken op deze vrijwillige garantie, kun je 24/7 gebruikmaken van onze online diagnosehulpmiddelen of contact opnemen met het klantenservicenummer hierboven tijdens hun openingstijden.

Zorg ervoor dat je je aankoopbewijs hebt om een claim in te dienen. Registratie van het serienummer en de aankoopdatum van je product op de bovenstaande website voor jouw relevante markt wordt aanbevolen voor snellere service, zonder dat je een aankoopbewijs hoeft te tonen. Als je ervoor kiest om je product niet te registreren, zorg er dan voor dat je je aankoopbewijs hebt voordat je een garantieclaim indient. De garantieclaim kan worden geweigerd als het aankoopbewijs niet beschikbaar is, is gewijzigd of onleesbaar is.

Indien van toepassing behoudt het bedrijf zich het recht voor om, in afwezigheid van het aankoopbewijs of de productregistratie, vrijwillig de garantieduur te laten ingaan vanaf de fabricagedatum van het betreffende product op basis van zijn eigen gegevens.

Verantwoordelijkheden van de klant voor vrijwillige garantieondersteuning

Bij het indienen van een claim onder deze vrijwillige garantie dien je:

- De ondersteuningsprocedures te volgen die zijn gespecificeerd door de serviceprovider (probleemdiagnose, oplossing, retournering van het product);
- In geval van vervanging het defecte product terug te sturen zoals aangegeven door de serviceprovider;
- In geval van vervanging, voordat je het defecte product retourneert, eventuele apart aangeschafte aanpassingsaccessoires van het product te verwijderen.

Overige voorwaarden

Wanneer er een uitwisseling plaatsvindt, wordt elk vervangend onderdeel van het defecte component jouw eigendom en wordt het vervangen onderdeel eigendom van de entiteit die de uitwisseling uitvoert. Het vervangende onderdeel of apparaat hoeft mogelijk niet nieuw te zijn, maar het zal in goede werkende staat verkeren en minstens functioneel equivalent zijn aan het origineel. De vervanging van het defecte apparaat of onderdeel wordt gegarandeerd voor de resterende duur van de garantieperiode op het oorspronkelijke product. De door jou verstrekte informatie wordt gebruikt zoals beschreven in de privacyverklaring voor consumenten op www.pmpriacy.com.

IQOS ILUMA i

FRANÇAIS

SERVICE CLIENT IQOS

Suisse

Numéro gratuit :
0800 050000

E-mail :
contact.ch@iqos.com

Site :
www.iqos.com

Adresse :
Philip Morris Switzerland
Sàrl Avenue de Rhodanie
50, 1007 Lausanne, Suisse

Luxembourg

Numéro gratuit :
8002 7676

E-mail :
contact.lu@iqos.com

Site Internet :
www.iqos.com

Adresse :
Philip Morris Benelux B.V.,
Borsbeeksebrug 24, 2600
Antwerp, Belgique

DURÉE

La durée de cette garantie est de :

Suisse	L'appareil IQOS est prévu pour une durée d'utilisation de deux ans à compter de la date d'achat.
Luxembourg	24 mois

GARANTIE VOLONTAIRE

Ce que cette garantie couvre

L'entité Philip Morris International mentionnée sous la rubrique Service Client, réparera ou remplacera à sa discrétion (mais sans affecter vos droits statutaires) tout composant présentant un défaut de matériau ou de fabrication lorsqu'il est utilisé conformément au guide de l'utilisateur IQOS™ et faisant l'objet d'une réclamation de garantie volontaire valide. Si la réparation n'est pas possible, un remplacement sera effectué par un produit ou un composant de fonctionnalité équivalente. Dans la mesure où la législation locale le permet, la couleur et/ou le modèle de remplacement sont soumis à la disponibilité de cette couleur et/ou de ce modèle. Les dispositions de cette garantie ne sont valables que dans le pays d'achat.

Ce qui est exclu de cette garantie

Les éléments suivants sont exclus des termes de cette garantie : a) le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du produit ; b) les dysfonctionnements et/ou dommages causés par l'usure normale ou le vieillissement de ce produit ; c) les dommages cosmétiques (tels que rayures, chocs, plastique cassé etc.) qui n'impactent pas la fonctionnalité du produit ; d) les dommages causés par une mauvaise utilisation, une surtension, une manipulation non-conforme, un contact avec un liquide ou une flamme ; e) les dysfonctionnements dus à l'utilisation de produit incompatible, fabriqué soit par Philip Morris International ou des fabricants tiers ; f) les dommages ou dysfonctionnements causés par une tentative d'ouverture, de modification (y compris modification du micrologiciel) et de réparation, soit par un utilisateur soit par un prestataire de service non accrédité par le fabricant ; g) les dommages ou dysfonctionnements causés par une utilisation non conforme au guide de l'utilisateur IQOS ou contraire au contrat de licence du micrologiciel ; h) la dégradation des performances de la batterie du stylet et/ou du chargeur IQOS. Les batteries du stylet et/ou du chargeur sont des consommables et la dégradation de leurs performances et leur utilisation au fil du temps ne constituent pas un défaut de fabrication ou de main d'oeuvre et sont exclues de la présente garantie* ; i) un produit contenant des pièces qui ne sont pas d'origine, en tout ou en partie ; j) un produit dont les numéros de série ont été enlevés ou modifiés.

*Pour plus d'informations sur les performances de la batterie, veuillez consulter nos pages FAQ ou Assistance sur iqos.com

Comment faire une réclamation

Avant de soumettre une réclamation, veuillez consulter le guide de l'utilisateur IQOS correspondant et les solutions d'assistance rapide sur le site indiqué ci-dessus.

Pour faire une réclamation dans le cadre de cette garantie volontaire, vous pouvez accéder 24h/24 et 7j/7 à nos outils de diagnostic en ligne ou contacter notre service client au numéro indiqué ci-dessus pendant les heures d'ouverture.

Assurez-vous d'avoir votre preuve d'achat pour faire votre réclamation. Il est recommandé d'enregistrer le numéro de série et la date d'achat de votre produit sur le site web susmentionné du pays concerné afin de bénéficier d'un service plus rapide, sans avoir à présenter de preuve d'achat. Si vous choisissez de ne pas enregistrer votre produit, assurez-vous de posséder

votre preuve d'achat avant de faire une réclamation au titre de la garantie volontaire. La demande de garantie peut être refusée si la preuve d'achat n'est pas disponible, a été modifiée, ou est illisible.

Le cas échéant, en cas d'absence de preuve d'achat ou d'enregistrement du produit, la société se réserve le droit d'appliquer volontairement la durée de garantie à partir de la date de fabrication du produit concerné, sur base de ses propres renseignements.

Responsabilités du consommateur dans le cadre de la garantie volontaire

Dès lors que vous faites une réclamation sous cette garantie volontaire, vous devez :

- Suivre les procédures d'assistance spécifiées par le prestataire de service (détermination du problème, résolution, renvoi du produit) ;
- En cas de remplacement, renvoyer le produit défectueux suivant les instructions du prestataire de service ;
- En cas de remplacement, avant le renvoi du produit défectueux, retirer tout accessoire de personnalisation acheté séparément du produit.

Autres termes

Lorsqu'un échange a lieu, tout remplacement du composant défectueux devient votre propriété et le composant remplacé devient la propriété de l'entité qui effectue l'échange. Le composant ou l'appareil de remplacement peut ne pas être neuf, mais il sera en bon état de fonctionnement et au moins fonctionnellement équivalent à l'original. Le remplacement de l'appareil ou du composant défectueux est garanti pour la durée restante de la période de garantie sur le produit d'origine. Les informations que vous fournissez seront utilisées conformément à l'avis de confidentialité du consommateur disponible sur www.pmiprivacy.com.

IQOS ILUMA i

DEUTSCH

IQOS KUNDENSERVICE

Schweiz

Kostenfreie Rufnummer:
0800 050000

E-Mail Adresse:
contact.ch@iqos.com

**Weitere Informationen
finden Sie auf:**
www.iqos.com

Adresse:
Philip Morris Switzerland
Sàrl Avenue de Rhodanie
50, 1007 Lausanne,
Schweiz

Deutschland

Kostenfreie Rufnummer:
0800 1114767

E-Mail-Adresse:
contact.de@iqos.com

**Weitere Informationen
finden Sie auf:**
www.iqos.com

Adresse:
Philip Morris GmbH,
81367 München,
Deutschland

Hersteller:
Philip Morris Products
S.A., Quai Jeanrenaud 3,
2000 Neuchâtel, Schweiz

**Importeur und
Bevollmächtigter:**
Philip Morris GmbH,
Am Haag 14, 82166
Gräfelfing, Deutschland
WEEE-REG.-Nr. DE:
45546419

Österreich

Kostenfreie Rufnummer:
0800 90 10 91

E-Mail-Adresse:
contact.at@iqos.com

**Weitere Informationen
finden Sie auf:**
www.iqos.com

Adresse:
Philip Morris Austria
GmbH, Vorgartenstr.
206 B-C, 1020 Wien,
Österreich

Hersteller:
Philip Morris Products
S.A., Quai Jeanrenaud 3,
2000 Neuchâtel, Schweiz

Vertrieben durch:
Philip Morris Austria
GmbH, Vorgartenstr.
206 B-C, 1020 Wien,
Österreich

Luxemburg

Kostenfreie Rufnummer:
8002 7676

E-Mail-Adresse:
contact.lu@iqos.com

**Weitere Informationen
finden Sie auf:**
www.iqos.com

**Importeur und
Bevollmächtigter:**
Philip Morris Benelux B.V.,
Borsbeeksebrug 24, 2600
Antwerp, Belgien

GARANTIEZEITRAUM

Die Dauer dieser freiwilligen Garantie beträgt:

Schweiz	Das IQOS Produkt wurde hergestellt, um bis zu zwei Jahre ab Kaufdatum benutzt zu werden.
Deutschland	12 Monate
Österreich	12 Monate
Luxemburg	24 Monate

FREIWILLIGE GARANTIE

Was diese Garantie abdeckt

Die Philip Morris International Niederlassung, die unter der Überschrift „Kundenservice“ aufgeführt ist, repariert oder ersetzt im Rahmen dieser Option (aber ohne, dass dies Ihre gesetzlichen Rechte einschränkt) alle Komponenten, die im Hinblick auf Material oder Verarbeitung defekt sind, wenn die Verwendung entsprechend der zugehörigen IQOS™ Bedienungsanleitung erfolgt ist und die dem freiwilligen Gewährleistungsanspruch unterliegen. Sollte eine Reparatur nicht möglich sein, wird ein Ersatz durch ein Produkt bzw. eine Komponente mit gleicher Funktionalität vorgenommen. Im Rahmen des lokal geltenden Rechts hängt die Farbe und/oder das Modell des Ersatzes davon ab, ob die Farbe bzw. das Modell verfügbar sind. Die Bestimmungen dieser Garantie gelten ausschliesslich für das Land, in dem der Kauf erfolgt ist.

Was von dieser Garantie ausgeschlossen ist

Folgendes ist von den Bestimmungen dieser Garantie ausgeschlossen: a) unterbrechungs- und fehlerfreie Funktion des Produkts; b) Fehlfunktion und/oder Schäden, die durch normalen Verschleiss oder anderweitig aufgrund der Alterung dieses Produkts verursacht wurden; c) kosmetische Schäden (wie Kratzer, Dellen, gebrochenes Plastik usw.), die die Funktionalität des Produkts nicht beeinträchtigen; d) Schäden, die durch Missbrauch, Überspannung, unsachgemässe Handhabung, Kontakt mit Flüssigkeiten oder Feuer verursacht wurden; e) Fehlfunktion aufgrund der Verwendung eines nicht kompatiblen Produkts, sei es von Philip Morris International oder Drittherstellern hergestellt; f) Schäden oder Fehlfunktionen, die durch den Versuch des Öffnens, der Veränderung (einschliesslich der

Veränderung der Firmware) und der Reparatur durch einen Benutzer oder einen nicht vom Hersteller zugelassenen Dienstleister verursacht werden; g) Schäden oder Fehlfunktionen, die durch eine nicht bestimmungsgemässe Verwendung gemäss der zugehörigen IQOS Bedienungsanleitung oder durch einen Verstoß gegen die Firmware-Lizenzvereinbarung verursacht wurden; h) Abnahme der Akkuleistung des IQOS Holders und/oder des Ladegeräts. Der Akku des Holders und/oder des Ladegeräts sind Verschleisssteile und ihre Leistungsabnahme und Benutzung über die Zeit sind keine Herstellungs- oder Verarbeitungsfehler und sind von dieser Garantie ausgenommen*; i) ein Produkt, das ganz oder teilweise Nicht-Originalteile enthält; j) ein Produkt, bei dem die Seriennummer entfernt oder geändert wurde.

*Weitere Informationen über die Akkuleistung finden Sie in unseren FAQ und auf der Supportseite auf iqos.com

Informationen dazu, wie Sie einen Anspruch geltend machen

Ehe Sie einen Anspruch geltend machen, nutzen und lesen Sie bitte die zugehörige IQOS Bedienungsanleitung sowie den schnellen Self-Service-Support, den Sie auf der Website oben finden.

Um einen Anspruch im Rahmen dieser freiwilligen Garantie geltend zu machen, können Sie rund um die Uhr auf unsere Online-Diagnosetools zugreifen oder sich während der Geschäftszeiten an die oben genannte Service-Nummer wenden.

Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie Ihren Kaufbeleg haben, wenn Sie den Anspruch geltend machen möchten. Es wird empfohlen, die Seriennummer Ihres Produkts und das Kaufdatum auf der oben genannten Website für den jeweiligen Markt zu registrieren, um den Service zu beschleunigen, ohne dass ein Kaufnachweis vorgelegt werden muss. Wenn Sie sich dafür entscheiden, Ihr Produkt nicht zu registrieren, vergewissern Sie sich bitte, dass Sie den Kaufbeleg haben, ehe Sie einen Garantieanspruch geltend machen. Der Garantieanspruch kann abgelehnt werden, wenn der Kaufbeleg nicht vorliegt, modifiziert wurde oder unleserlich ist.

Gegebenenfalls behält sich das Unternehmen beim Fehlen eines Kaufnachweises oder einer Produktregistrierung das Recht vor, die Garantiezeit freiwillig ab dem Herstellungsdatum des betreffenden Produkts auf der Grundlage seiner eigenen Aufzeichnungen anzuwenden.

Kundenverantwortung im Rahmen dieser freiwilligen Garantie

Um einen Anspruch im Rahmen dieser freiwilligen Garantie geltend zu machen, müssen Sie:

- Den vom Dienstleister vorgegebenen Support-Verfahren folgen (Problemerkennung, Problemlösung, Produktrückgabe);
- Im Falle eines Austauschs das defekte Produkt gemäß der Anweisungen des Dienstleisters zurücksenden;
- Im Falle eines Austauschs vor der Rückgabe des defekten Produkts alle angebrachten Accessoires entfernen, die separat vom Produkt erworben wurden.

Sonstige Bedingungen

Wenn ein Austausch stattfindet, wird jeder Ersatz des defekten Bauteils Ihr Eigentum, und das ersetzte Bauteil geht in den Besitz der Einrichtung über, die den Austausch vornimmt. Das Ersatzbauteil oder Gerät muss möglicherweise nicht neu sein, aber es wird in gutem Arbeitszustand sein und mindestens funktional äquivalent zum Original sein. Der Ersatz des defekten Geräts oder Bauteils ist für den verbleibenden Zeitraum der Garantie auf dem Originalprodukt garantiert. Die von Ihnen bereitgestellten Informationen werden gemäß der Verbraucherdatenschutzerklärung auf www.pmiprivacy.com verwendet.

IQOS ILUMA i

ITALIANO

ASSISTENZA CLIENTI

Svizzera

Numero verde gratuito:
0800 050000

E-mail:
contact.ch@iqos.com

Sito web:
www.iqos.com

Indirizzo:
Philip Morris Switzerland
Sàrl Avenue de Rhodanie
50, 1007 Lausanne,
Svizzera

Italia

Numero verde gratuito:
800 22 60 42

E-mail :
servizioclienti@iqos.it

Sito web:
www.iqos.com

Indirizzo:
Philip Morris Italia S.r.l.
via Po, 11-13-15 00198
Roma - Italia

DURATA

La durata della presente garanzia, applicabile nel Paese di acquisto è la seguente:

Svizzera	Il dispositivo IQOS è progettato per essere utilizzato fino a due anni dalla data di acquisto.
Italia	12 mesi a partire dalla data di acquisto

GARANZIA VOLONTARIA

Cosa copre la garanzia volontaria

L'affiliata di Philip Morris International, così come indicata alla sezione "Servizio Clienti", provvederà a propria discrezione (senza tuttavia influire sui vostri diritti di legge) alla riparazione o sostituzione degli Holder e/o dei Caricatori Tascabili IQOS ILUMA™ che risultino difettosi in termini di materiali o fabbricazione, quando utilizzati in linea con la Guida utente IQOS™ e purché ricadano nell'ambito di una richiesta valida in merito alla Garanzia Volontaria. Qualora non fosse possibile la riparazione, verrà fornito un prodotto o rispettiva componente sostitutivo/a con funzionalità equivalenti. Nella misura consentita dalle leggi locali, il colore e/o il modello del prodotto sostitutivo sono soggetti a disponibilità. Quanto disposto dalla presente garanzia è valido esclusivamente nel paese in cui è stato acquistato il prodotto.

Cosa è escluso dalla garanzia volontaria

La presente garanzia non copre quanto segue: a) funzionamento ininterrotto e privo di errori del prodotto; b) malfunzionamento e/o danni causati da usura ordinaria e/o deterioramento dovuto all'invecchiamento del prodotto o da altri fattori simili; c) danni estetici (come graffi, ammaccature, rottura della plastica, ecc.) che non influiscono sul funzionamento del prodotto; d) danni causati da uso improprio, sbalzi di tensione, manipolazione inopportuna, contatto con liquidi o fuoco; e) malfunzionamento dovuto all'utilizzo con prodotti non compatibili, fabbricati da Philip Morris International o da produttori terzi; f) danni o malfunzionamenti causati da tentata apertura, modifica (includendo modifiche al firmware) e riparazione del prodotto, da parte sia dell'utente sia di un fornitore non accreditato dal produttore; g) danni o malfunzionamenti causati dall'utilizzo non conforme a quanto indicato nella Guida utente IQOS™ o in violazione del contratto di licenza del firmware; h) diminuzione delle prestazioni della batteria del dispositivo IQOS e/o del caricatore. Le batterie del dispositivo e/o del caricatore sono componenti di consumo e la diminuzione delle loro prestazioni e utilizzo nel tempo non sono dovuti a un difetto di fabbricazione o di materiali; sono pertanto escluse dalla presente garanzia*; i) inclusione nel prodotto di parti non originali, in tutto o in parte; j) rimozione o modifica dei numeri di serie del prodotto.

*Per maggiori informazioni sulle prestazioni della batteria o sulle funzionalità disponibili nel prodotto, consultare www.iqos.com

Informazioni su come effettuare una richiesta in garanzia

Prima di effettuare una richiesta, ti invitiamo a prendere visione della Guida utente IQOS associata e di accedere all'assistenza di supporto self-service rapida disponibile sul sito indicato in precedenza.

Per effettuare una richiesta nell'ambito di questa garanzia volontaria, è possibile accedere in qualsiasi momento ai nostri strumenti di diagnosi online o contattare il Servizio Clienti al numero sopra indicato durante gli orari di apertura.

Per effettuare una richiesta, assicurati di avere a disposizione la prova d'acquisto. In caso di mancanza di prova d'acquisto, consigliamo di registrare il numero di serie del prodotto e la data di acquisto sul sito web sopra indicato per il tuo Paese di riferimento per ricevere un servizio più rapido. Se scegli di non registrare il prodotto, assicurati di avere a disposizione la prova d'acquisto prima di effettuare una richiesta

durante il periodo di garanzia. Tale richiesta potrebbe essere rifiutata se la prova d'acquisto non è disponibile, è stata modificata o è illeggibile.

Qualora applicabile, in assenza della prova d'acquisto o della registrazione del prodotto, la società si riserva il diritto di applicare volontariamente la durata della garanzia a partire dalla data di produzione del prodotto in questione risultante dai propri sistemi.

Responsabilità del cliente per l'assistenza relativa alla garanzia volontaria

Per effettuare una richiesta in base a questa garanzia volontaria, è necessario:

- Seguire le procedure specificate dal fornitore di servizi (determinazione del problema, risoluzione, restituzione del prodotto);
- In caso di sostituzione, restituire il prodotto difettoso come indicato dal fornitore di servizi;
- In caso di sostituzione, prima di restituire il prodotto difettoso, rimuovere dal prodotto eventuali accessori di personalizzazione acquistati separatamente.

Altri termini

In caso di sostituzione del prodotto, il componente sostitutivo diventa di tua proprietà, mentre il componente sostituito diventa proprietà del soggetto che effettua la sostituzione. Il componente o dispositivo sostitutivo potrebbe non essere nuovo, ma sarà in buone condizioni di funzionamento e con funzionalità almeno equivalenti all'originale. La sostituzione del dispositivo o del componente difettoso sarà coperta dalla garanzia per il periodo rimanente della durata originale. Le informazioni da te fornite saranno utilizzate come illustrato nell'informativa sulla privacy dei consumatori disponibile all'indirizzo www.pmiprivacy.com

IQOS
ILUMA i
POLSKI
OBSŁUGA KLIENTA

Polska

Infolinia:

801 801 501

Opłata zgodna z cennikiem operatora.

E-mail:

contact.pl@iqos.com

Strona internetowa:

www.iqos.com

Adres:

Philip Morris Polska

Distribution Sp. z o.o., al.

Jana Pawła II 196, 31-982

Kraków, Polska

Okres obowiązywania

Okres obowiązywania niniejszej gwarancji właściwy dla kraju nabycia produktu wynosi:

Polska	12 miesięcy od daty zakupu
--------	----------------------------

Co obejmuje gwarancja

Podmiot Philip Morris International wskazany pod nagłówkiem "Obsługa klienta" według własnego uznania (ale bez naruszenia przysługujących nabywcy praw ustawowych) naprawi lub wymieni podgrzewacz lub ładowarkę marki IQOS ILUMA™ posiadające wady materiałowe lub wady wykonawcze objęte ważnym roszczeniem z tytułu dobrowolnej gwarancji, o ile produkt był używany zgodnie z dołączoną do produktu instrukcją użytkowania urządzenia IQOS™. Jeśli naprawa nie jest możliwa, urządzenie (lub jego element) zostanie wymienione na produkt o jednakowej funkcjonalności. W zakresie dozwolonym przez lokalne prawo, kolor lub model zamiennika będą zależać od dostępności danego produktu. Postanowienia niniejszej gwarancji obowiązują wyłącznie w kraju nabycia produktu.

Czego gwarancja nie obejmuje

Warunki niniejszej gwarancji nie obejmują a) nieprzerwanego i wolnego od błędów działania

produktu; b) nieprawidłowego działania lub uszkodzenia spowodowanego normalnym użytkowaniem lub w inny sposób spowodowanego starzeniem się produktu; c) drobnych uszkodzeń (takich jak zadrapania, wgniecenia, pęknięty plastik itp.), które nie wpływają na funkcjonalność produktu; d) uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym użytkowaniem, skokiem napięcia, niewłaściwą obsługą, kontaktem z płynem lub ogniem; e) wadliwego działania spowodowanego użyciem z produktem niekompatybilnym, wyprodukowanym przez firmę Philip Morris International lub innych producentów; f) uszkodzeń lub wadliwego działania spowodowanych próbą otwarcia, modyfikacji (w tym modyfikacji oprogramowania sprzętowego) i naprawy podjętą przez użytkownika, lub przez usługodawcę nieposiadającego autoryzacji producenta; g) uszkodzeń lub wadliwego działania spowodowanego użytkowaniem niezgodnym z opisem w instrukcji użytkowania systemu IQOS™ lub z naruszeniem umowy licencyjnej oprogramowania sprzętowego; h) obniżenia wydajności baterii produktu. Baterie są częściami zużywającymi się, a spadek ich wydajności i zużycie w miarę upływu czasu nie jest wadą produkcyjną ani wykonawczą i nie jest objęte niniejszą gwarancją*; i) produktów zawierających całkowicie lub częściowo nieoryginalne części; j) produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmienione.

*Więcej informacji na temat wydajności baterii można znaleźć, na stronie www.iqos.com.

Jak zgłosić roszczenie gwarancyjne

Przed złożeniem reklamacji zapoznaj się z podręcznikiem użytkownika IQOS™ i skorzystaj z szybkiej samoobsługowej pomocy technicznej dostępnej na stronie internetowej odpowiedniej dla danego rynku.

Aby zgłosić roszczenie z tytułu niniejszej dobrowolnej gwarancji, należy skontaktować się z działem obsługi klienta, dzwoniąc pod podany powyżej numer telefonu lub odwiedzając jeden z naszych sklepów stacjonarnych. Aktualną listę sklepów stacjonarnych można znaleźć na stronie www.iqos.com.

Przed zgłoszeniem roszczenia należy przygotować dowód zakupu produktu.

Rejestracja numeru seryjnego produktu i daty zakupu na stronie internetowej jest zalecana w celu przyspieszenia obsługi bez przedstawiania dowodu zakupu. Jeśli zdecydujesz się nie rejestrować produktu, przed zgłoszeniem roszczenia gwarancyjnego upewnij się, że masz pod ręką dowód zakupu. Roszczenie gwarancyjne może zostać odrzucone, jeśli dowód

zakupu nie jest dostępny, został zmieniony lub jest nieczytelny.

W stosownych przypadkach, jeśli brak jest dowodu zakupu lub rejestracji produktu, spółka zastrzega sobie prawo do dobrowolnego zastosowania okresu gwarancyjnego, poczynwszy od daty produkcji elementów urządzenia w oparciu o zapisy własne spółki.

W ramach procedury rozpatrywania reklamacji będziemy prosić Cię o opisanie przyczyn, dla których składasz reklamację, a także - o dostarczenia do nas reklamowanego urządzenia.

Obowiązki klienta w zakresie dobrowolnej obsługi gwarancyjnej

Zgłaszając roszczenie w ramach niniejszej dobrowolnej gwarancji, prosimy:

- Postępować zgodnie z procedurami wsparcia technicznego określonymi przez usługodawcę (zidentyfikowanie problemu, rozwiązanie, zwrot produktu);
- W przypadku wymiany należy zwrócić wadliwy produkt zgodnie z instrukcją dostawcy usług;
- W przypadku wymiany, przed zwrotem wadliwego produktu, usunąć wszelkie zakupione oddzielnie akcesoria do personalizacji produktu.

Pozostałe warunki

Po dokonaniu wymiany, każdy nowy komponent staje się własnością nabywcy, a każdy wymieniony komponent staje się własnością podmiotu, który dokonał wymiany. Element lub urządzenie zastępcze może nie być nowe, ale będzie w dobrym stanie technicznym i pod względem funkcjonalności co najmniej równoważne z oryginalnym. Wymiana wadliwego urządzenia lub jego części jest objęta gwarancją przez pozostały okres 12-miesięcznej gwarancji oryginalnego produktu. Dostarczone przez Państwa informacje będą wykorzystywane zgodnie z opisem w oświadczeniu na temat ochrony danych konsumenta, którą można znaleźć pod adresem: www.pmiprivacy.com.

Dodatkowe uprawnienia przysługujące konsumentom na mocy prawa

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupujących wynikających z przepisów o niezgodności towaru z umową. Przysługują one z mocy prawa, ze strony i na koszt sprzedawcy. Niniejsza gwarancja nie ma wpływu na te uprawnienia.

IQOS

ILUMA i

PORTUGUÊS

ASSISTÊNCIA AO CLIENTE

Portugal

Número gratuito:

800 200 098

E-mail:

contact.pt@iqos.com

Site:

www.iqos.com

Morada:

Tabaqueira II, S.A., Avenida
Alfredo da Silva, nº35,
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.

IQOS ILUMA i

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.

Duración

La duración de esta garantía es:

España	12 meses
Andorra	12 meses

GARANTÍA VOLUNTARIA

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) mal funcionamiento 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.

*Para obtener más información sobre el rendimiento de la batería, consulte nuestras páginas de Preguntas Frecuentes y Soporte en 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 presentar una reclamación en virtud de esta garantía voluntaria, póngase en contacto con el número de Atención al Cliente mencionado anteriormente durante su horario de atención.

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, devuelva 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 identidad que haya realizado la sustitución. El componente o dispositivo de sustitución puede 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 i

SVENSKA
KUNDSERVICE

Sverige

Ring gratis:
020 25 10 10

E-post:
contact.se@iqos.com

Webbplats:
www.iqos.com

Adress:
Swedish Match Sales
Sweden Aktiebolag,
Karlavägen 108, 104 51
Stockholm, Sverige

Giltighet

Varaktigheten för denna garanti är:

Sverige	12 månader från inköpsdatum
---------	-----------------------------

FRIVILLIG GARANTI

Vad denna garanti omfattar

Det bolag tillhörande Philip Morris International som anges under rubriken "Kundservice" kommer så långt det är möjligt att reparera eller ersätta (utan att detta i övrigt påverkar dina lagstadgade rättigheter, inbegripet den treåriga lagstadgade reklamationsrätten) Hållaren och/eller Laddaren till IQOS ILUMA™-produkter som på grund av material eller konstruktion inte fungerar när de används enligt anvisningarna i tillhörande IQOS™-bruksanvisning och omfattas av den frivilliga garantin. Om reparation inte är möjlig kommer produkten att ersättas med en produkt med motsvarande funktion. I den omfattning det godkänns av lokala regler kommer ersättningsproduktens färg och/eller modell att vara beroende av den aktuella färgens och/eller modellens tillgänglighet. Bestämmelserna i denna garanti gäller endast i det land där produkten är inköpt.

Vad denna garanti inte omfattar

Följande utesluts från denna garanti: a) oavbruten och felfri funktion hos produkten; b) fel och/eller skador orsakade av normal användning och slitage

eller på annat sätt på grund av produktens ålder; c) kosmetiska skador (som repor, bucklor, sprucken plast osv) som inte påverkar produktens funktion; d) skador orsakade av felaktig användning, elektrisk urladdning, olämplig hantering, kontakt med vatten eller eld; e) felaktig funktion på grund av användning tillsammans med ej kompatibel produkt, tillverkad av Philip Morris International eller tredjepartstillverkare; f) skador eller felaktig funktion som orsakats av försök att öppna, ändra (inklusive ändring av programvaran) eller reparera som utförts av en användare eller en tjänsteleverantör som inte är godkänd av tillverkaren; g) skador eller felaktig funktion som orsakats av annan användning än den som beskrivs i tillhörande IQOS™-bruksanvisning eller i strid med licensavtalet för programvaran; h) normal försämring av batteriets funktion. Batterier är förbrukningsvaror och försämring av deras funktion och användning över tiden är inte en felaktig funktion eller ett tillverkningsfel och omfattas inte av denna garanti*; i) produkt som helt eller delvis består av icke originaldelar; j) produkt där serienummer har tagits bort eller ändrats.

*För mer information om batteriprestanda, vänligen konsultera våra FAQs och Support-sidor på [iqos.com](https://www.iqos.com)

Information om hur man reklamerar

Innan du gör en reklamation, läs igenom tillhörande IQOS-bruksanvisning och vår support för självhjälp som du hittar på webbplatsen ovan för din relevanta marknad.

För att göra ett anspråk enligt denna frivilliga garanti kan du få tillgång till våra online-diagnosverktyg 24/7 eller kontakta kundtjänst på numret ovan under deras öppettider.

För att göra en reklamation måste du ha ditt inköpskvitto. Vi rekommenderar att du registrerar produktens serienummer och inköpsdatum på webbplatsen ovan för din relevanta marknad för snabbare behandling utan uppvisande av inköpskvitto. Om du väljer att inte registrera din produkt ber vi dig att ha tillgång till ditt inköpskvitto innan du gör din reklamation.

Om inköpskvitto saknas, har ändrats eller är ogiltigt kan din reklamation avvisas. Om inköpskvitto eller produktregistrering saknas förbehåller sig företaget rätten att låta garantin gälla fritt från tillverkningsdatum av aktuell produkt baserat på intern dokumentation.

Kundens skyldigheter för utnyttjande av frivillig garanti

När du reklamerar en produkt i enlighet med denna frivilliga garanti måste du:

- Följa de supportprocedurer som specificerats av tjänsteleverantören (problembestämning, beslut, produktåterlämning);
- Om produkten ska ersättas ska du återlämna den felaktiga produkten enligt instruktionerna från tjänsteleverantören;
- Om den felaktiga produkten ersätts innan den återlämnats ska du ta bort eventuella kundanpassade tillbehör som inköpts separat.

Andra villkor

Där ett utbyte äger rum, blir eventuell ersättning av den defekta komponenten din egendom och den ersatta komponenten blir egendom för den enhet som gör utbytet. Ersättningskomponenten eller enheten kanske inte är ny, men den kommer att vara i gott fungerande skick och åtminstone funktionellt motsvarande originalet. Ersättningen av den defekta enheten eller komponenten ska vara garanterad för balansen av den återstående varaktigheten av garantiperioden på den ursprungliga produkten. Informationen som du tillhandahåller kommer att användas som beskrivs i konsumentsekretessmeddelandet på www.pmiprivacy.com.