

## CUSTOMER CARE

### Egypt

**Phone:**

15647

**E-mail:**

contact.eg@iqos.com

**Website:**

iqos.com

**Address:**

Trans Business For Trading  
& Distribution Km28,  
plot26, Cairo Alex Desert  
Rd., Industrial Zone, Abou  
rawash, Giza, Egypt

### Morocco

**Freephone:**

080 009 47 67

**E-mail:**

contact.ma@iqos.com

**Website:**

ma.iqos.com

### Jordan

**Freephone:**

96262220555

**E-mail:**

contact.jo@iqos.com

**Website:**

jo.iqos.com

**Address:**

Philip Morris Investments  
B.V Jordan Amman /  
Jordan Na'ur, Umm  
Albasateen Road, Madaba  
Triangle, P.O. Box 1875,  
Amman 11941, Jordan

### Lebanon

**Phone:**

1245

**E-mail:**

contact.lb@iqos.com

**Website:**

lb.iqos.com

**Address:**

Philip Morris Management  
Services (Middle East)  
Limited, Sin El Fil, Daoud  
Amoun Street, Qubic  
Square Centre, 10th Floor,  
P.O Box 90-1699, Beirut,  
Lebanon

## VOLUNTARY WARRANTY

### Duration

The duration of this warranty is:

|         |                                     |
|---------|-------------------------------------|
| Egypt   | 12 months from the date of purchase |
| Morocco | 12 months from the date of purchase |
| Jordan  | 12 months from the date of purchase |
| Lebanon | 12 months from the date of purchase |

## **What this warranty covers**

The Philip Morris International entity listed under the heading of Customer Care will, at its option (but without affecting your statutory rights), repair or replace 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](https://www.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](http://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.

## SERVICE CLIENT

**Maroc**

**Téléphone gratuit :**

080 009 47 67

**Courriel :**

contact.ma@iqos.com

**Site Internet :**

ma.iqos.com

## GARANTIE VOLONTAIRE

### Durée

La durée de cette garantie est de :

|       |                                     |
|-------|-------------------------------------|
| Maroc | 12 mois à partir de la date d'achat |
|-------|-------------------------------------|

### Que couvre cette garantie ?

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 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.

### Quelles sont les exclusions de 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 du produit ; c) les dommages cosmétiques (tels que rayures, chocs, plastique cassé, etc.) qui n'impactent pas la fonctionnalité du produit ; d) les dommages ou dysfonctionnements causés par une mauvaise utilisation, une surtension, une manipulation incorrecte, un contact avec un liquide ou un incendie ; e) les dommages ou dysfonctionnements dus à l'utilisation avec un produit incompatible, fabriqué soit par une filiale de Philip

Morris International soit par des fabricants tiers ;  
f) les dommages ou dysfonctionnements causés par une tentative d'ouverture, de modification (y compris les modifications du micrologiciel) ou de réparation de l'appareil, 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 ou contraire au contrat de licence du micrologiciel ;  
h) la dégradation des performances de la batterie. Les batteries sont des pièces consommables et leur dégradation ainsi que leur utilisation au fil du temps ne constituent pas un défaut de fabrication ou de main-d'œuvre et sont exclues de la présente garantie\* ;  
i) un produit contenant des pièces non authentiques, en tout ou en partie ; j) un produit dont les numéros de série ont été supprimés ou modifiés.

\*Pour plus d'informations sur les performances de la batterie, veuillez consulter nos pages FAQ et Assistance sur [iqos.com](https://iqos.com).

### **Informations sur la procédure de réclamation**

Avant de soumettre une réclamation, veuillez consulter le guide de l'utilisateur 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 client pour bénéficier de la garantie fabricant**

Lorsque vous faites une réclamation dans le cadre de cette garantie fabricant, vous devez :

- Suivre les procédures d'assistance spécifiées par le fournisseur de services (identification du problème, résolution, retour de produit) ;
- En cas de remplacement, renvoyez le produit défectueux selon les instructions données par le fournisseur de services ;
- En cas de remplacement, retirez tout accessoire de personnalisation acheté séparément du produit avant de retourner le produit défectueux.

### **Autres dispositions**

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 appareil de remplacement peut ne pas être neuf, mais il sera en bon état de fonctionnement et au moins équivalent, sur le plan fonctionnel, à l'original. Le remplacement de l'appareil ou du composant défectueux sera garanti pour la durée restante de la période de garantie du produit d'origine.

Les informations que vous fournissez seront utilisées conformément à l'avis de confidentialité des consommateurs disponible sur [www.pmiprivacy.com](http://www.pmiprivacy.com).

### **Droits légaux supplémentaires pour les consommateurs**

Les droits conférés par cette garantie volontaire s'ajoutent à tous les droits et recours prévus par les lois sur la protection des consommateurs dans le pays d'achat, sans y porter atteinte.

Dans les États membres de l'UE, les acheteurs bénéficient légalement de droits et recours auprès du vendeur, sans frais, pendant au moins deux ans, concernant tout défaut existant au moment de la livraison.

## مسؤوليات العميل فيما يخص دعم الضمان الطوعي

عند تقديم مطالبة وفقاً لهذا الضمان الطوعي، يجب عليك:

- اتباع إجراءات الدعم التي حدّدها مقدّم الخدمة (تحديد المشكلة، الحل، إرجاع المنتج).
- في حالة الاستبدال، قم بإعادة المنتج المتضرر وفقاً لتعليمات مقدّم الخدمة؛
- في حالة الاستبدال، وقبل إعادة المنتج المتضرر، قم بإزالة أي ملحقات تخصّص تم شراؤها بشكل منفصل عن المنتج.

## بنود أخرى

عندما يتم الاستبدال، فإن أي استبدال للمكوّن المتضرر يصبح مُلغاً لك ويصبح المكوّن المستبدل مُلغاً للكيان الذي يقوم بالاستبدال. قد لا يكون المكوّن أو الجهاز البديل جديداً، ولكنه سيكون في حالة عمل جيدة وعلى الأقل متكافئاً وظيفياً للمكوّن الأصلي. يجب ضمان استبدال الجهاز أو المكون المعيب مقابل رصيد المدة المتبقية من فترة الضمان على المنتج الأصلي. سيتم استخدام المعلومات التي قدّمتها كما هو موضح في إشعار خصوصية المستهلك على [www.pmiprivacy.com](http://www.pmiprivacy.com).

## الحقوق القانونية الإضافية للمستهلكين

تُضاف الحقوق الممنوحة بموجب هذا الضمان الطوعي إلى كل الحقوق والتعويضات الواردة في قوانين حماية المستهلك وبدون تحامل عليها في بلد الشراء.

## ما يغطيه هذا الضمان

سوف تتولى شركة Philip Morris International المدرجة تحت عنوان خدمة العملاء، حسب اختيارها (ولكن دون التأثير على حقوقك القانونية)، بإصلاح أو استبدال أي مكونات يوجد فيها خلل من حيث المواد أو التصنيع عند استخدامها وفقاً لدليل مستخدم المرفق والذي يخضع لمطالبة الضمان الطوعي الساري. في حالة تعذر الإصلاح، سيتم الاستبدال بمنتج أو مكون ذي وظيفة مماثلة، إلى الحد الذي يسمح به القانون المحلي، يخضع استبدال اللون و/أو الطراز لمدى توفر هذا اللون و/أو الطراز. تسري أحكام هذا الضمان فقط في بلد الشراء.

## الحالات المستثناة من هذا الضمان

- يتم استبعاد البنود التالية من شروط هذا الضمان:
- (أ) عدم ضمان عمل المنتج بشكل متواصل وخالي من الأخطاء؛
  - (ب) التلف أو العطل الناتج عن الاستهلاك الطبيعي أو تقادم المنتج بمرور الوقت؛
  - (ج) الأضرار الشكلية (مثل الخدوش أو الانبعاجات أو الكسور في البلاستيك) التي لا تؤثر على وظيفة المنتج؛
  - (د) التلف أو العطل الناتج عن سوء الاستخدام، أو ارتفاع مفاجئ في التيار الكهربائي، أو التعامل غير السليم، أو ملامسة السوائل، أو الحريق؛
  - (هـ) التلف أو العطل الناتج عن استخدام المنتج مع منتجات غير متوافقة، سواء كانت مصنعة من قبل شركة تابعة ل Philip Morris International أو من قبل جهات تصنيع خارجية؛
  - (و) التلف أو العطل الناتج عن محاولة فتح أو تعديل (بما في ذلك تعديل البرنامج الثابت) أو إصلاح المنتج من قبل المستخدم أو من قبل جهة غير معتمدة من الشركة المصنعة؛
  - (ز) الضرر أو العطل الناتج عن عدم الالتزام بتعليمات الاستخدام كما هو موضح في دليل المستخدم أو بما يخالف اتفاقية ترخيص البرنامج الثابت؛
  - (ح) تدهور أداء البطارية، البطاريات تُعد أجزاء قابلة للاستهلاك، ويُعتبر تدهور أدائها واستخدامها بمرور الوقت أمراً طبيعياً ولا يُعد عيباً في التصنيع أو الصناعة، وبالتالي يُستثنى من هذا الضمان؛
  - (ط) المنتج الذي يحتوي على أجزاء غير أصلية بالكامل أو جزئياً؛
  - (ي) المنتج الذي تم حذف أو تعديل أرقامه التسلسلية؛
- \* لمزيد من المعلومات حول أداء البطارية أو الميزات المتوفرة لمنتجك، يرجى الرجوع إلى صفحات الأسئلة الشائعة والدعم على موقع [iqos.com](http://iqos.com).

## معلومات حول كيفية تقديم مطالبة

قبل تقديم مطالبة، يُرجى الاطلاع على دليل المستخدم المرتبط ومراجعة أدوات الدعم الذاتي السريعة المتوفرة على الموقع الإلكتروني أعلاه. لتقديم مطالبة بموجب هذا الضمان الطوعي، يمكنك استخدام أدوات التشخيص عبر الإنترنت المتوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، أو الاتصال برقم خدمة العملاء المذكور أعلاه خلال ساعات العمل. تأكد من حصولك على دليل الشراء لتقديم مطالبة. يُوصى بتسجيل الرقم التسلسلي للمنتج وتاريخ الشراء على الموقع الإلكتروني للسوق ذات الصلة للحصول على خدمة أسرع دون الحاجة إلى تقديم إثبات الشراء. إذا اخترت عدم تسجيل المنتج، يرجى التأكد من توفر إثبات الشراء قبل تقديم مطالبة الضمان. قد يتم رفض المطالبة بالضمان إذا لم يكن إثبات الشراء متوفراً أو تم تعديله أو كان غير قابل للقراءة. حينما ينطبق ذلك، وفي حال عدم توفر إثبات الشراء أو تسجيل المنتج، تحتفظ الشركة بالحق في تطبيق مدة الضمان الطوعي بدءاً من تاريخ تصنيع المنتج المعني بناءً على سجلاتها الخاصة.

## خدمة العملاء

### جمهورية مصر العربية

الهاتف:  
15647

البريد الإلكتروني:  
contact.eg@iqos.com

الموقع الإلكتروني:  
iqos.com

### العنوان:

شركة ترانس بيزنس  
للتجارة و التوزيع

القطعة 26 - طريق مصر اسكندرية  
المصراوى المنطقة الصناعية,  
ايو رواس, الجيزة,  
جمهورية مصر العربية

### المغرب

الهاتف المجاني:  
0800094767

البريد الإلكتروني:  
contact.ma@iqos.com

الموقع الإلكتروني:  
ma.iqos.com

### الأردن

الهاتف المجاني:  
96262220555

البريد الإلكتروني:  
contact.jo@iqos.com

الموقع الإلكتروني:  
jo.iqos.com

### العنوان:

Philip Morris Investments  
B.V Jordan Amman /  
Jordan Na'ur, Umm  
Albasateen Road, Madaba  
Triangle, P.O. Box 1875,  
Amman 11941, Jordan

### لبنان

الهاتف المجاني:  
1245

البريد الإلكتروني:  
contact.lb@iqos.com

الموقع الإلكتروني:  
lb.iqos.com

### العنوان:

Philip Morris Management  
Services (Middle East)  
Limited, Sin El Fil, Daoud  
Amoun Street, Qubic Square  
Centre, 10th Floor, P.O Box  
90-1699, Beirut, Lebanon

## الضمان الطوعي

### المدة

مدة هذا الضمان هي:

|        |                          |
|--------|--------------------------|
| مصر    | 12 شهرًا من تاريخ الشراء |
| المغرب | 12 شهرًا من تاريخ الشراء |
| الأردن | 12 شهرًا من تاريخ الشراء |
| لبنان  | 12 شهرًا من تاريخ الشراء |