

IQOS
ILUMA i

ENGLISH

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

South Africa

Freephone:
0800 043 387 (toll-free
number)

E-mail:
contact.za@iqos.com

Website:
www.iqos.com

Address:
Philip Morris South Africa
(Pty) Ltd, 3 Bridgeway
Road, Bridgeways
Precinct, Century City,
Cape Town 7441

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

Tunisia

Freephone:
80104767

E-mail:
contact.tn@iqos.com

Website:
tn.iqos.com

DURATION

The duration of this warranty is:

Egypt	12 months from the date of purchase
Morocco	12 months from the date of purchase
South Africa	12 months from the date of purchase
Jordan	12 months from the date of purchase
Lebanon	12 months from the date of purchase
Tunisia	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 (if available in your country) 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.

تأكد من حصولك على دليل الشراء لتقديم مطالبة. يُوصى بتسجيل الرقم التسلسلي لمنتجك وتاريخ الشراء على الموقع الإلكتروني المذكور أعلاه والخاص بالسوق ذات الصلة التابع له للحصول على خدمة أسرع، دون تقديم إثبات الشراء. إذا اخترت عدم تسجيل منتجك، فيرجى التأكد من حصولك على دليل الشراء قبل تقديم مطالبة الضمان. قد يتم رفض مطالبة الضمان إذا لم يكن دليل الشراء متاحًا، أو تم تعديله، أو كان غير مفروء.

حينما ينطبق ذلك، في حالة عدم وجود دليل على الشراء أو تسجيل المنتج، تحتفظ الشركة بالحق في تطبيق مدة الضمان بشكل طوعي بدءًا من تاريخ تصنيع المنتج المحدد بناءً على سجلاتها الخاصة.

مسؤوليات العميل فيما يخص دعم الضمان الطوعي

عند تقديم مطالبة وفقًا لهذا الضمان الطوعي، يجب عليك:

- اتباع إجراءات الدعم التي حددها مقدم الخدمة (تحديد المشكلة، الحل، إرجاع المنتج).
- في حالة الاستبدال، قم بإعادة المنتج المتضرر وفقًا لتعليمات مقدم الخدمة.
- في حالة الاستبدال، وقبل إعادة المنتج المتضرر، قم بإزالة أي ملحقات تخصيص تم شراؤها بشكل منفصل عن المنتج.

بنود أخرى

عندما يتم الاستبدال، فإن أي استبدال للمكون المتضرر يصبح مُلغًا لك ويصبح المكون المستبدل مُلغًا للكهان الذي يقوم بالاستبدال. قد لا يكون المكون أو الجهاز البديل جديدًا، ولكنه سيكون في حالة عمل جيدة وعلى الأقل متكافئًا وظيفيًا للمكون الأصلي. يجب ضمان استبدال الجهاز أو المكون المعيب مقابل رصيد المدة المتبقية من فترة الضمان على المنتج الأصلي. سيتم استخدام المعلومات التي قُدمتها كما هو موضح في إشعار خصوصية المستهلك على www.pmiprivacy.com.

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
تونس	12 شهرًا من تاريخ الشراء

الضمان الطوعي

ما يغطيه هذا الضمان

سوف تتولى شركة Philip Morris International المدرجة تحت عنوان خدمة العملاء، حسب اختيارها (ولكن دون التأثير على حقوقك القانونية)، الإصلاح أو استبدال أي مكونات يوجد فيها خلل من حيث المواد أو التصنيع عند استخدامها وفقًا لدليل مستخدم IQOS™ المُرفق 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.

ما الذي لا يشمل هذا الضمان

يتم استبعاد البنود التالية من شروط هذا الضمان: (أ) أداء المنتج إذا كان دون إنقطاع وخالي من الأخطاء؛ (ب) عطل و/أو ضرر ناتج عن الإنهالك الطبيعي أو بسبب استخدام المنتج لفترة طويلة؛ (ج) الأضرار الشكلية (مثل الخدوش والبلاستيك المكسور غير ذلك) التي لا تؤثر على وظيفة المنتج؛ (د) الأضرار الناجمة عن سوء الاستخدام، أو زيادة الطاقة، أو التعامل غير السليم مع المنتج، أو ملامسة السوائل أو الحريق؛ (هـ) عطل نتيجة الاستخدام مع منتج غير متوافق، سواء تم تصنيعه من قبل شركة Philip Morris International أو جهات تصنيع خارجية؛ (و) الضرر أو الظل الناتج عن محاولة الفتح والتعديل (بما في ذلك تعديلات البرنامج الثابت) والإصلاح، سواء تم من قبل مستخدم أو من قبل مقدم خدمة غير مُعتمد من قبل الشركة المُصنعة؛ (ز) الضرر أو العطل الناتج عن الفشل في الاستخدام كما هو موضح في دليل مُستخدم IQOS المُرفق أو بما يتعارض مع اتفاقية ترخيص البرنامج الثابت؛ (ح) تدهور أداء بطارية حامل IQOS و/أو الشاحن. يُعتبر الحامل و/أو بطاريات الشاحن قطعًا مُستهلكة ولا يُعد تدهور أدائها واستخدامها بمضي الوقت عيبًا في التصنيع و يُستبعد من هذا الضمان*؛ (ط) المنتج الذي يحتوي على قطع غير أصلية كليًا أو جزئيًا؛ (ي) المنتج الذي تمت إزالة أرقامه المتسلسلة أو تم تغييرها.

*لمزيد من المعلومات عن أداء البطارية، يُرجى مراجعة الأسئلة الشائعة (FAQs) وصفحات المساعدة على iqos.com.

معلومات حول كيفية تقديم مطالبة

قبل تقديم مطالبة، يُرجى الاطلاع على دليل مُستخدم IQOS المُرفق ومراجعتهم، ودعم الخدمة الذاتية السريع المتوفر على الموقع الإلكتروني أعلاه.

لتقديم مُطالبة بموجب هذا الضمان الطوعي، يمكنك الإطلاع على أدوات التشخيص المتوفرة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عبر الإنترنت، أو الاتصال برقم خدمة العملاء أعلاه خلال ساعات العمل.

IQOS
ILUMA i

العربية

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

الصحراوى المنطفة الصناعية،

ابو رواش، 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

تونس

الهاتف المجاني:

80104767

البريد الإلكتروني:

contact.tn@iqos.com

الموقع الإلكتروني:

tn.iqos.com

IQOS LUMA i

FRANÇAIS

SERVICE CLIENT**Maroc****Téléphone gratuit :**

080 009 47 67

Courriel :

contact.ma@iqos.com

Site Internet :

ma.iqos.com

Tunisie**Téléphone gratuit :**

80104767

Courriel :

contact.tn@iqos.com

Site Internet :

tn.iqos.com

DURÉE

La durée de cette garantie est de :

Maroc	12 mois à partir de la date d'achat
Tunisie	12 mois à partir de la date d'achat

GARANTIE VOLONTAIRE**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 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.

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 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

Informations sur la procédure de 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 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

En cas d'échange, le composant remplacé devient votre propriété tandis que le composant échangé revient à l'entité effectuant 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 équivalent à l'original sur le plan fonctionnel. Le remplacement de l'appareil ou du composant défectueux sera garanti pour le reste de la période de garantie restante sur le produit d'origine. Les informations que vous fournissez seront utilisées en conformité avec l'avis de confidentialité du consommateur disponible sur www.pmiprivacy.com.





