

IQOS ILUMAI

ENGLISH CUSTOMER CARE

Latvia

Freephone: 800 20090
E-mail: contact.lv@iqos.com
Website: www.iqos.com
Address: SIA „Philip Morris
Latvia“ Krišjāņa Valdemāra iela
62, Rīga, LV1013, Latvija

VOLUNTARY WARRANTY

Duration

The duration of this warranty,
relevant to your country of purchase
is as follows:

Lithuania

24 months from the date of
purchase

Latvia

24 months from the date of
purchase

If a device (component) is replaced
or repaired, the voluntary warranty
for the new (repaired) device
(component) shall be continuous
(the same term as was applicable
for the initial device).

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 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
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.
Irrespective of whether the device is
replaced under this voluntary
warranty or on any other legal basis,
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.pmpiracy.com.

Additional consumer rights

This voluntary warranty does not
affect the rights and remedies
provided to consumers by the laws
of the country of purchase. Laws of
the member state of the European
Union grant consumers the right to
contact the seller for at least two

years regarding any defects present
at the time of delivery, without
incurring additional costs, to
exercise their rights and remedies.

IQOS ILUMAI

LATVIĒŠU VALODA

KLIENTU APKALPOŠANA

Latvija

Bez maksas tālrunis:
80020090

E-pasts:
contact.lv@iqos.com

Timekļa viete:
www.iqos.com

Adrese:
SIA PHILIP MORRIS LATVIA
Krišjāņa Valdemāra iela 62,
Rīga, LV-1013

BRĪVPRĀTĪGĀ GARANTĪJA

Termiņš

Valstī, kurā veikts pirkmis, atbilstošās garantijas termiņš ir šāds:

Latvija

24 mēneši no iegādes datuma

Lietuva

24 mēneši no iegādes datuma

Apmainot vai salabojot ierīci (tās daļu), jaunajai (salabotajai) ierīcei (tās daļai) turpmāk tiek piemērots (pirmajai ierīcei aktuālais) brīvprātīgās garantijas termiņš.

Ko sedz šī garantija

Sadaļā ar virsrakstu "Klientu apkalpošana" norādītā Philip Morris International strukturvienība pēc savas izvēles (taču neietekmējot jūsu likumā noteiktās tiesības) salabos vai nomainīs jebkuras sastāvdaļas, kurām, lietojot saskaņā ar attiecīgo IQOS™ lietotāja rokasgrāmatu, ir radušies materiālu vai ražošanas defekti un uz kurām attiecas derīga brīvprātīgās garantijas prasība. Ja remonts nav iespējams, tad ierīce tiks aizvietota ar līdzvērtīgām funkcijām. Vietējo teisu aktu robežās preces aizvietošana ar atbilstošu krāsu un/vai modeli ir iespējama krāsu un/vai modeli pieejamību gadījumā. Garantijas noteikumi ir spēkā vienīgi pirkuma veikšanas valstī.

Kas nav iekļauts šajā garantijā

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

neakreditētām pakalpojumu sniedzējam; g) bojājumiem vai darbības traucējumiem, kas radušies, neievērojot IQOS lietošanas instrukciju vai pārkāpjot programmatūras licences līgumu; h) IQOS turētāja un/vai lādētāja akumulatoros ir detaļa ar ierobežotu kalpošanas laiku, un tā veikspējas pasliktināšanās lietošanas rezultātā nav uzskatāma par ražošanas vai izgatavošanas defektu un netiek segta ar šo garantiju*; i) produktu, kas pilnībā vai daļēji satur neoriģinālas detaļas; j) produktu, no kura ir noņemts vai mainīts sērijas numurs. *Lai iegūtu vairāk informācijas par akumulatora darbību, lūdz, skatīt mūsu BUJ un atbalsta sadaļu vietnē iqos.com.

Informācija par to, kā iesniegt pretenziju

Pirms pretenzijas iesniegšanas lūdz iepazīties ar attiecīgo IQOS lietošanas pamācību un atbalsta pakalpojumu, kas pieejams iepriekš minētajā timekļa vietnē. Lai iesniegtu pretenziju saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju, Tu vari izmantot mūsu tiešsaistes diagnostikas rīkus, kas pieejami 24 stundas diennaktī, vai darba laikā sazināties ar Zvanu centru. Lai varētu iesniegt pretenziju, pārliecinies, ka Tev ir pirkuma apliecinājums. Lai saņemtu ātrāku apkalpošanu bez pirkuma apliecinājuma uzrādīšanas, ieteicams reģistrēt sava produkta sērijas numuru un pirkuma datumu iepriekš minētajā timekļa vietnē. Ja izvēlies neregistrēt savu produktu, pirms iesniegt garantijas pretenziju, pārliecinies, ka Tev ir pirkuma apliecinājums. Garantijas pretenzija var tikt norādīta, ja pirkuma apliecinājums nav pieejams, ir izmainīts vai nav salasāms. Atsevišķos gadījumos, ja nav

pirkuma apliecinājuma vai produkts nav reģistrēts, uzņēmums patur tiesības brīvprātīgi piemērot garantijas termiņu, sākot no attiecīgā produkta ražošanas datuma, pamatojoties uz tā rīcībā esošajiem datiem.

Klienta pienākumi saistībā ar brīvprātīgās garantijas atbalstu

Iesniedzot prasību saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju, Tev ir jāievēro pakalpojuma sniedzēja noteiktā kārtība (problēmas noteikšana, risināšana, produkta atgriešana);
• ja tiek veikta produkta nomainā, bojātais produkts jāatgriež saskaņā ar pakalpojuma sniedzēja norādījumiem;
• ja tiek veikta produkta nomainā, pirms bojātā produkta atgriešanas no produkta jānoņem visi atsevišķi iegādātie personalizētie piederumi.

Citi nosacījumi

Ja notiek nomainā, tad jebkuras bojātās ierīces daļas aizstājējs kļūst par Tavu īpašumu, bet aizstātā detaļa kļūst par tā uzņēmuma īpašumu, kas nomainīju veic. Aizvietotā detaļa vai ierīce var nebūt jauna, bet tai jābūt labā darba kārtībā un vismaz funkcionāli līdzvērtīgai oriģinālajai. Neatkarīgi no tā, vai ierīce tiek nomainīta saskaņā ar šo brīvprātīgo garantiju vai uz jebkāda cita juridiskā pamata, bojātās ierīces vai detaļas nomainā tiek garantēta uz atlikušo garantijas periodu, kas ir norādīts uz sākotnējā produkta. Tevis sniegtā informācija tiks izmantota saskaņā ar patērētāju privātuma paziņojumu, kas atrodams www.pmpirivacy.com.

Papildu patērētāju tiesības

Šī brīvprātīgā garantija neietekmē patērētāju tiesības un tiesiskās

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

IQOS
ILUMAI

РУССКИЙ
КЛИЕНТСКАЯ
СЛУЖБА

Латвия

Бесплатный номер: 80020090
Электронная почта:
contact.lv@iqos.com
Сайт: www.iqos.com
Адрес: SIA "Philip Morris
Latvia" Кришьяня Валдемарса
6 2, Рига,
LV10130, Латвия

ДОБРОВОЛЬНАЯ ГАРАНТИЯ

Гарантийный срок

Гарантийный срок с учетом
страны, в которой был
приобретен товар:

Латвия
24 месяцев
Литва
24 месяцев

Если устройство было заменено
или отремонтировано (его
часть), в отношении нового
(отремонтированного) устройства
(его части) применяется
прежственный (действующий
в отношении первого устройства)
срок.

На что распространяется настоящая Гарантия качества

Общество с ограниченной
ответственностью Philip Morris
International, информацию о
котором вы можете найти в
разделе «Клиентская служба»,
будет по своему усмотрению
(но без ущерба по отношению
к вашим правам по закону)
ремонтировать или заменять
элементы Устройства IQOS™,
имеющие Устройства по качеству,
при условии, что такие элементы
использовались в соответствии
с Руководством пользователя
IQOS, недостатки, обнаруженные
в элементе, возникли до его
передачи покупателю или
по причинам, возникшим до
этого момента, недостатки
обнаружены в период срока
действия настоящей Гарантии
качества и рассматриваемые
элементы являются предметом
настоящей Гарантии качества.
Если ремонт невозможен, будет
произведена замена изделием
с аналогичными функциями.
В пределах, разрешенных
местным законодательством,
предоставление товара на замену
соответствующего цвета и (или)
модели зависит от наличия такого
цвета и (или) модели. Положения
настоящей Гарантии качества
действуют только на территории
страны приобретения.

Что не входит в данную гарантию

Следующее не входит в условия
данной гарантии: а) бесперебойная
и безошибочная работа продукта; б)
неисправности и/или повреждения,
вызванные нормальным износом
или иным образом связанные со
старением данного продукта; с)
косметические повреждения (такие
как царапины, вмятины,
сломанный пластик и т. д.), которые
не влияют на функциональность

продукта; д) повреждения,
вызванные неправильным
использованием, скачками
напряжения, ненадлежащим
обращением, попаданием
жидкости или воздействием
огня; е) неисправности,
вызванные использованием
с несовместимым продуктом,
произведенным Philip Morris
International или сторонними
производителями; ф)
повреждения или неисправности,
вызванные попыткой вскрытия,
модификации (включая
модификации программного
обеспечения) и ремонта, как
со стороны пользователя,
так и со стороны сервисного
центра, не аккредитованного
производителем; г) повреждения
или неисправности, вызванные
несоблюдением инструкций по
эксплуатации, приведенных в
соответствующем руководстве
пользователя IQOS, или
нарушением условий
лицензионного соглашения на
программное обеспечение; и)
аккумуляторы держателя и/или
зарядного устройства являются
деталью с ограниченным
сроком службы, и снижение их
производительности со временем
из-за использования не считается
производственным или заводским
дефектом и не подпадает под
действие данной гарантии";
j) продукт, содержащий полностью
или частично не оригинальные
детали; j) продукт, с которого
были удалены или изменены
серийные номера. *Для получения
дополнительной информации
о работе аккумулятора посетите
раздел ЧЗВ и страницу службы
поддержки на сайте iqos.com.

Информация о том, как подать претензию

Перед подачей претензии
ознакомьтесь с соответствующей

инструкцией по эксплуатации IQOS
и службой поддержки, доступной
на вышеуказанном веб-сайте.
Чтобы подать претензию в рамках
данной добровольной гарантии,
вы можете воспользоваться
нашими онлайн-инструментами
диагностики, доступными
круглосуточно и без выходных, или
позвонить в Службу поддержки
клиентов по номеру, указанному
выше, в рабочее время. Для подачи
заявления на гарантийное
обслуживание необходимо иметь
подтверждение покупки. Для более
быстрого обслуживания
рекомендуется зарегистрировать
серийный номер продукта и дату
покупки на веб-сайте,
соответствующем вашему рынку,
чтобы не предъявлять
подтверждение покупки. Если вы
решили не регистрировать свое
устройство, убедитесь, что у тебя
есть подтверждение покупки,
прежде чем обращаться по поводу
гарантийного обслуживания.
Гарантийное обслуживание
может быть отказано, если
подтверждение покупки
отсутствует, было изменено или
нечитаемо. В соответствующих
случаях, при отсутствии
доказательства покупки или
регистрации продукта, компания
оставляет за собой право
добровольно применить срок
гарантии, начиная с даты
изготовления данного продукта на
основании собственных данных.

Обязанности клиента при добровольной гарантийной поддержке

При подаче претензии в рамках
данной добровольной гарантии вы
должны: • Следовать процедурам
поддержки, указанным
поставщиком услуг (определение
проблемы, устранение, возврат
продукта); • В случае замены
вернуть неисправный продукт в

соответствии с инструкциями
поставщика услуг; • В случае
замены, перед возвратом
неисправного продукта, снять с
него все аксессуары, приобретенные
отдельно от продукта.

Другие условия

В случае обмена, любая
заменяемая неисправная деталь
становится твоей собственностью, а
заменяемая деталь становится
собственностью компании,
которая производит обмен.
Заменяемая неисправная деталь
или устройство могут быть не
новыми, но они должны быть в
хорошем рабочем состоянии и по
крайней мере функционально
эквивалентными оригинальным.
Вне зависимости от того,
произведена ли замена устройства в
рамках данной добровольной
гарантии или на любом другом
законном основании, замена
неисправного устройства или
детали гарантируется на
оставшийся срок гарантии на
первоначальный продукт.
Предоставленная вами
информация будет использоваться в
соответствии с описанным в
уведомлении о конфиденциальности
потребителей на сайте
www.pmpirprivacy.com.

Дополнительные права потребителей

Данная добровольная гарантия не
влияет на права и средства
правовой защиты, предоставляемые
потребителям законодательством
страны покупки. Законодательство
стран-членов Европейского
Союза предоставляет потребителям
право в течение как минимум двух
лет обращаться к продавцу по
поводу любых неисправностей,
обнаруженных на момент доставки,
без дополнительных затрат, с
целью осуществления своих прав и
средств правовой защиты.