

IQOS ILUMA

ROMÂNĂ

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ PENTRU CLIENȚI

România

Apel gratuit: 0800.030.333

E-mail: contact@iqos.ro

Site web: www.iqos.ro

Adresa: Philip Morris Trading

S.R.L. Str. Horia, Cloșca și

Crișan Nr. 83-105, clădirea A,

Otopeni, jud. Ilfov

GARANȚIE VOLUNTARĂ

Durată

Durata acestei garanții, relevantă pentru țara dumneavoastră de achiziție, este după cum urmează:

România	12 luni de la data predării
---------	-----------------------------

Ce acoperă această garanție

Entitatea Philip Morris International, menționată la rubrica "Serviciul de asistență clienți", va efectua la propria discreție (dar fără să afecteze drepturile dumneavoastră legale) reparația sau înlocuirea dispozitivului suport ("stiloului") și/sau a încărcătorului portabil al/ale produselor cu marca IQOS ILUMA™ care sunt defectuase în ceea ce privește materialele sau execuția, dacă au fost utilizate conform ghidului de utilizare IQOS ILUMA™ și care fac obiectul unei solicitări de garanție voluntară valabil exercitată. Dacă nu este posibilă reparația, produsul va fi înlocuit cu un produs sau componentă cu o funcționalitate echivalentă. În măsura permisă de legea în vigoare, culoarea și/sau modelul produsului înlocuit vor depinde de disponibilitatea culorilor și/sau a modelelor. Prevederile acestei garanții sunt valabile doar în țara de achiziție.

Ce exclude această garanție

Următoarele sunt excluse din termenii acestei garanții: a) funcționarea neîntreruptă și fără erori a produsului; b) defectiune și/sau deteriorare cauzată de uzura normală sau de învechirea acestui produs; c) daunele cosmetice (cum ar fi zgârieturi, ciobiri, plastic spart etc.) care nu afectează funcționarea produsului; d) deteriorare cauzată de utilizarea incorectă, supratensiune, manipularea necorespunzătoare, contactul cu lichide sau foc; e) defecte din cauza utilizării împreună cu produse incompatibile, fabricate fie de Philip Morris International, fie de producători terți;

f) deteriorare sau defectare cauzată de încercarea de deschidere, modificare (inclusiv modificări ale firmware-ului) și reparare, fie de către un utilizator, fie de către un furnizor de servicii tehnice neautorizat de producător; g) deteriorare sau defectare ca urmare a utilizării neconforme cu Ghidul de utilizare IQOS ILUMA™ sau cu încălcarea acordului de licență pentru firmware; h) deteriorarea performanței bateriei produsului. Bateriile sunt piese consumabile, iar degradarea performanței și utilizarea lor în timp nu reprezintă un defect de fabricație sau de manoperă și sunt excluse din această garanție*; i) un produs care conține piese neoriginale, integral sau parțial; j) un produs în cazul căruia numerele de serie au fost îndepărtate sau modificate; k) orice defecțiuni cauzate de firmware-ul produsului, inclusiv în cazul în care produsul dumneavoastră nu utilizează cea mai recentă versiune a firmware-ului, cu excepția cazului în care aceste defecțiuni au apărut din cauza unui defect al materialelor sau de manoperă. Rețineți că, în conformitate cu termenii acordului de licență pentru firmware (care este disponibil pe site-ul de mai sus pentru piața dumneavoastră de achiziție), firmware-ul este furnizat „ca atare”, fără nicio garanție; l) defecte cauzate de operarea necorespunzătoare a caracteristicilor „autostart” și/sau „double tap (dublă atingere)”* care nu afectează funcționalitatea produsului.

*Pentru mai multe informații despre performanța bateriei sau despre caracteristicile disponibile pentru produsul dumneavoastră, consultați www.iqos.com.

Informații legate de modul în care poate fi solicitată garanția

Înainte de a înainta o solicitare, vă rugăm să accesați și să consultați ghidul de utilizare IQOS ILUMA™, precum și serviciul de asistență rapidă de autoservice, disponibil pe site-ul web de mai sus, relevant pentru piața dumneavoastră de achiziție.

Pentru a solicita drepturile oferite de această garanție voluntară, apelați Serviciul de asistență clienți la numărul de mai sus sau vizitați unul dintre punctele noastre de vânzare. Pentru lista actualizată a punctelor de vânzare, vă rugăm să consultați site-ul web de mai sus, relevant pentru piața dumneavoastră de achiziție.

Asigurați-vă că aveți dovada achiziției înainte de a efectua apelul.

Se recomandă înregistrarea numărului de serie al produsului și a datei achiziției pe site-ul web de mai sus, relevant pentru piața dumneavoastră de achiziție, pentru servicii mai rapide, fără prezentarea dovezii de achiziție. Dacă alegeți să nu vă înregistrați produsul, vă rugăm să vă asigurați că aveți dovada achiziției înainte de a face o solicitare. Solicitarea poate fi refuzată dacă dovada achiziției nu este disponibilă, a fost modificată sau este ilizibilă.

După caz, în lipsa dovezii de achiziție sau a înregistrării produsului, compania își rezervă dreptul de a aplica voluntar durata de garanție care începe de la data fabricației produsului respectiv, în funcție de propriile evidențe.

Responsabilitățile clienților pentru asistența privind garanția voluntară

- Atunci când faceți o solicitare în temeiul acestei garanții voluntare, trebuie:
- Să urmați procedurile de asistență specificate de furnizorul de servicii (determinarea problemei, rezolvare, returnul produsului);
 - În caz de înlocuire, să returnați produsul defect conform instrucțiunilor furnizorului de servicii;
 - În caz de înlocuire, înainte de a returna produsul defect, îndepărtați orice accesorii de personalizare cumpărate separat de produs.

Alți termeni

În cazul unui schimb, orice componentă de înlocuire intră în proprietatea dumneavoastră, iar componenta înlocuită intră în proprietatea entității care efectuează schimbul.

Informațiile furnizate de dumneavoastră vor fi utilizate în conformitate cu declarația privind confidențialitatea datelor consumatorului de pe www.pmiprivacy.com.

Drepturi legale suplimentare pentru consumatori

Drepturile comunicate în această garanție voluntară sunt suplimentare și nu prejudiciază niciunul dintre drepturile și compensațiile garantate de legile pentru protecția consumatorilor din țara de achiziție. În statele membre ale UE, cumpărătorii pot beneficia de drepturi și compensații pentru o perioadă mai lungă, de cel puțin doi ani, în cazul oricărui defect care poate exista în momentul livrării.