

IQOS ILUMA i

ROMÂNĂ

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ CLIENȚI

România

Apel gratuit:
0800.030.333

E-mail:
contact@iqos.ro

Adresa:
Philip Morris Trading S.R.L. Str. Horia, Cloșca și Crișan Nr.
83-105, Clădirea A, Otopeni, Jud. Ilfov

Durată

Durata acestei garanții este de:

	12 luni de la data predării, pentru dispozitivul neînregistrat pe contul de utilizator de pe site-ul iqos.ro
România	24 luni de la data predării, pentru dispozitivul înregistrat pe contul de utilizator de pe site-ul iqos.ro în termen de 30 de zile de la data achiziției

GARANȚIE VOLUNTARĂ

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, pentru orice componentă ce prezintă defecte de material sau de manoperă dacă a fost utilizată în conformitate cu Ghidul de utilizare IQOS™ asociat și care face obiectul unei cereri 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 culorii și/sau a modelelor. Prevederile acestei garanții sunt valabile numai în țara de achiziție.

Ce exclude această garanție

Următoarele sunt excluse din termenii acestei garanții: a) funcționalitatea neîntreruptă și fără erori a produsului; b) defecțiune și/sau deteriorare cauzată de uzura normală

sau de învechirea acestui produs; c) daune cosmetice (cum ar fi: zgârieturi, ciobiri, plastic spart etc.) care nu afectează funcționarea produsului; d) deteriorare cauzată de utilizarea incorectă, supratensiune, manipulare necorespunzătoare, contact cu lichide sau foc; e) defecte din cauza utilizării împreună cu un produs necompatibil, fabricat fie de Philip Morris International, fie de producători terți; f) deteriorarea sau defectarea cauzată de încercarea de a deschide, a modifica (inclusiv modificare de firmware) și a repara produsul; 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™ sau cu încălcarea acordului de licență firmware; h) degradarea performanței bateriei dispozitivului suport („stiloul”) IQOS™ și/sau a încărcătorului portabil IQOS™. Bateriile dispozitivului suport („stiloul”) și/sau încărcătorului portabil sunt piese consumabile, iar degradarea performanței acestora și utilizarea 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.

*Pentru mai multe informații despre performanța bateriei, consultați paginile noastre de „Întrebări frecvente” și „Asistență” pe www.iqos.ro

Informații legate de modul în care poate fi solicitată garanția

Înainte de a face o solicitare, vă rugăm să accesați și să consultați Ghidul de Utilizare IQOS™ asociat precum și serviciul de asistență rapidă de autoservice, disponibil pe www.iqos.ro

Pentru a solicita drepturile oferite de această garanție voluntară, puteți accesa non-stop instrumentele noastre de diagnosticare online sau puteți contacta Serviciul de Asistență Clienți la numărul menționat mai sus.

Asigurați-vă că aveți dovada de achiziție înainte de a efectua apelul. Se recomandă înregistrarea numărului de serie al dispozitivului din gama IQOS ILUMA i și a datei de achiziție în contul de utilizator de pe site-ul iqos.ro, pentru servicii mai rapide, fără prezentarea dovezii de achiziție. Dispozitivele din gama IQOS ILUMA i înregistrate în contul de utilizator de pe iqos.ro în termen de 30 de zile de la data achiziției beneficiază de protecția garanției voluntare timp de 24 luni de la data predării. Dacă alegeți să nu vă înregistrați produsul, vă rugăm să vă asigurați că aveți dovada de achiziție înainte de a face o solicitare. Solicitarea poate fi refuzată dacă dovada de achiziție 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 garanției care începe de la data fabricației produsului respectiv, în funcție de propriile evidențe.

Responsabilitățile clientului pentru asistență privind garanția voluntară

Atunci când faceți o solicitare în baza acestei garanții voluntare, trebuie:

- Să urmați procedurile de asistență specificate de furnizorul de servicii (determinarea problemei, rezolvare, returul 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 achiziționate separat de produs.

Alți termeni

În cazul în care are loc un schimb, orice componentă de înlocuire intră în proprietatea dumneavoastră, iar componenta înlocuită devine 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.