

IQOS iLUMA i

ENGLISH

CUSTOMER CARE

Armenia

Freephone:

+374 44 004767

E-mail:

contact.am@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

“Philip Morris Armenia”
LLC, V. Sargsyan 2, 0010,
Yerevan,
Republic of Armenia

Georgia

Freephone:

0800 003 003

E-mail:

contact.ge@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris Georgia,
Saarbrucken Square,
0102, Tbilisi,
Georgia

DURATION

The duration of this warranty is:

Georgia	12 months from the date of purchase
Armenia	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 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.

IQOS ILUMA i

РУССКИЙ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Армения

**Тел. (бесплатно по
Армении) :**
+374 44 004767

Эл. почта:
contact.am@iqos.com

Сайт:
www.iqos.com

Адрес:

Импортер, поставщик
и организация,
принимающая
претензии
потребителей: ООО
<< Филип Моррис
Армения >>,
В. Саргсяна 2, 0010,
Ереван,
Республика Армения

Гарантийный срок

Срок действия настоящей гарантии составляет:

Грузия	один год с даты покупки
Армения	один год с даты покупки

ДОБРОВОЛЬНАЯ ГАРАНТИЯ

На что распространяется эта гарантия

Подразделение Philip Morris International, указанное в разделе «Обслуживание клиентов», по своему усмотрению (но не затрагивая ваши законные права) отремонтирует или заменит любые компоненты, которые имеют дефекты материалов или изготовления при использовании в соответствии с соответствующим Руководством пользователя IQOS™ и на которые распространяется действующая добровольная гарантия. Если ремонт невозможен, будет предоставлена замена на продукт или соответствующий компонент с эквивалентной функциональностью. В той степени, в которой это разрешено местным законодательством, заменяемый цвет и/или модель зависят от наличия такого цвета и/или модели. Положения данной гарантии действительны только в стране покупки.

Исключения из Гарантии Качества

Настоящая Гарантия Качества не распространяется на следующие случаи: 1) бесперебойное и нормальное функционирование устройства; 2) неисправность и/или повреждение в результате обычного износа или продолжительного использования данного устройства; 3) дефект внешнего вида устройства (например, царапины, вмятины, повреждения пластиковых компонентов и т. д.), не влияющий на функционирование данного изделия; 4) повреждение устройства вследствие неправильного использования, скачка напряжения, неаккуратного обращения, контакта с жидкостью или с огнем; 5) неисправность, вызванная использованием устройства вместе с несовместимыми элементами, произведенными компанией Philip Morris International или третьими лицами; 6) повреждение или неисправность в результате попытки самого пользователя или центра обслуживания, не уполномоченного производителем, вскрытия, модификации (включая модификации встроенного программного обеспечения) или ремонта устройства; 7) повреждение или неисправность в результате использования устройства в нарушение Руководства пользователя IQOS или в нарушение Лицензионного соглашения о встроенном программном обеспечении; 8) Ухудшение производительности аккумулятора держателя IQOS и/или зарядного устройства. Аккумуляторы держателя и/или зарядного устройства являются расходными материалами, и ухудшение их производительности и использование с течением времени не является производственным или техническим дефектом и исключается из данной гарантии*; 9) устройство, в котором использованы полностью или частично неоригинальные детали, 10) продукт, серийный номер которого был удален или изменен.

*Дополнительную информацию о производительности аккумулятора можно найти на страницах раздела часто задаваемых вопросов и поддержки на сайте iqos.com.

Информация о том, как подать претензию

Прежде чем подать претензию, ознакомьтесь с соответствующим Руководством пользователя IQOS и быстрой службой самообслуживания, доступной на веб-сайте выше.

Чтобы подать претензию по этой добровольной гарантии, вы можете получить доступ к нашим онлайн-инструментам диагностики 24/7 или

связаться со службой поддержки клиентов по указанному выше номеру в часы их работы.

Убедитесь, что у вас есть доказательство покупки, чтобы подать претензию. Для более быстрого обслуживания рекомендуется зарегистрировать серийный номер вашего продукта и дату покупки на веб-сайте выше для вашего соответствующего рынка, без предъявления доказательства покупки. Если вы решите не регистрировать свой продукт, убедитесь, что у вас есть доказательство покупки, прежде чем подавать претензию по гарантии. В гарантийной претензии может быть отказано, если доказательство покупки недоступно, было изменено или неразборчиво.

В соответствующих случаях, в случае отсутствия подтверждения покупки или регистрации продукта, компания оставляет за собой право добровольно применять гарантийный срок, начиная с даты производства соответствующего продукта, на основе своих собственных записей.

Действия клиента при обращении в поддержку по Гарантии Качества

При предъявлении претензии по настоящей Гарантии Качества вы должны:

- Соблюдать все процедуры по технической поддержке, указанные поставщиком услуг (определение проблемы, решение, возврат устройства);
- В случае замены вернуть неисправное устройство в соответствии с указаниями поставщика услуг;
- В случае замены, прежде чем вернуть неисправное устройство, снять с него все аксессуары, приобретенные отдельно от устройства.

Другие термины

Если происходит обмен, то любая замена неисправного компонента становится вашей собственностью, а замененный компонент становится собственностью субъекта, который производит обмен. Заменяющий компонент или устройство может быть не новым, но он будет в хорошем рабочем состоянии и, по крайней мере, функционально эквивалентен оригиналу. Гарантия на замену неисправного устройства или компонента распространяется на оставшийся срок гарантийного срока на оригинальный продукт. Предоставленная вами информация будет использоваться в соответствии с уведомлением о конфиденциальности потребителей по адресу www.pmpriprivacy.com.

ապրանքատեսակով կամ համապատասխան թաղադրիչով: Տեղական օրենսդրությամբ թույլատրված սահմաններում գույնի և (կամ) մոդելի փոխարինումը կատարվում է այդ գույնի և (կամ) մոդելի առկայության դեպքում: Սույն երաշխիքի դրույթները գործում են միայն այն երկրի տարածքում, որտեղից գնվել է սարքը:

Ինչ ներառված չէ այս երաշխիքի մեջ

Սույն երաշխիքը չի տարածվում հետևյալի վրա՝ 1) ապրանքի անխափան և անսխալ աշխատանքի, 2) անսարքության և (կամ) վնասվածքի, որոնք առաջացել են բնական մաշվածությունից կամ տվյալ արտադրանքի հնանալու պատճառով, 3) կոսմետիկ վնասվածքների (ինչպիսիք են՝ քերծվածքները, փորվածքները, կոտրված պլաստիկը և այլն), որոնք չեն ազդում արտադրանքի աշխատանքի վրա, 4) ոչ պատշաճ օգտագործելու, հոսանքի տատանումների, սխալ կիրառելու, խոսակցության կամ հրդեհի հետևանքով առաջացած վնասվածքների, 5) Philip Morris International-ի կամ երրորդ կողմի արտադրողների կողմից արտադրված անհամատեղելի սարքերի հետ օգտագործելու պատճառով առաջացած անսարքության, 6) այն վնասվածքի կամ անսարքության, որն առաջացել է օգտագործողի կամ արտադրողի կողմից ոչ հավատարմագրված ծառայություններ մատուցողի կողմից սարքը քանդելու, փոփոխելու (ներառյալ ներկառուցված ծրագրակազմի փոփոխությունը) և վերանորոգելու հետևանքով, 7) այն վնասվածքների կամ անսարքությունների, որոնք առաջացել են IQOS™ Օգտագործողի ուղեցույցում նշված օգտագործման կանոններին չհետևելու կամ ծրագրակազմի լիցենզիայի պայմանագիրը խախտելու պատճառով, 8) IQOS բռնիչի և/կամ լիցքավորման սարքի մարտկոցի աշխատանքի թերացումների վրա: Բռնիչի և/կամ լիցքավորման սարքի մարտկոցները սպառվող մասեր են և դրանց աշխատանքի վատթարացումն ու ժամանակի ընթացքում օգտագործումը արտադրական թերություն չեն և այս երաշխիքի առարկա չեն հանդիսանում*, 9) այն արտադրանքի, որն ամբողջությամբ կամ մասամբ պարունակում է ոչ օրիգինալ մասեր, 10) այն արտադրանքի, որի սերիական համարները հանվել կամ փոփոխվել են:

*Ձեր արտադրանքի մարտկոցի աշխատանքի մասին լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալու համար խնդրում ենք այցելել www.iqos.com կայքի Հաճախ տրվող հարցերի կամ Աջակցության բաժինները:

Ինչպես հայտ ներկայացնել

Հայտ ներկայացնելուց առաջ խնդրում ենք վերը նշված կայքում ծանոթանալ IQOS™-ի օգտագործողի համապատասխան ուղեցույցին և արագ ինքնասպասարկման հրահանգներին:

Սույն կամավոր երաշխիքի շրջանակներում հայտ ներկայացնելու համար Դուք կարող եք ստանալ օկլայն ընդհանուր տիպի մեր գործիքների հասանելիություն՝

24/7, կամ զանգահարել հաճախորդների սպասարկման վերը նշված համարին՝ աշխատանքային ժամերի ընթացքում: Համոզվեք, որ ունեք գնումը հաստատող փաստաթուղթ՝ ձեր հայտը ներկայացնելու համար: Ավելի արագ սպասարկման համար խորհուրդ է տրվում գրանցել ձեր արտադրանքի սերիական համարը և գնման ամսաթիվը վերը նշված կայքում Հայաստանի Հանրապետության համար՝ առանց գնման ապացույց ներկայացնելու: Եթե Դուք որոշել եք չգրանցել ձեր արտադրանքը, երաշխիքային հայտ ներկայացնելուց առաջ խնդրում ենք համոզվել, որ ունեք գնումը հաստատող փաստաթուղթ: Երաշխիքային հայտը կարող է մերժվել, եթե գնումը հաստատող փաստաթուղթն անհասանելի է, փոփոխվել է կամ անընթեռնելի է:

Համապատասխան դեպքերում, երբ բացակայում է արտադրանքը գնելու կամ գրանցելու հաստատումը, ընկերությունն իրավունք ունի իր սեփական հայեցողությամբ փոփոխել երաշխիքային ժամկետը՝ սկսած տվյալ արտադրանքի արտադրման ժամկետից:

Հաճախորդի պարտականությունները կամավոր երաշխիքային աջակցության համաձայն

Սույն կամավոր երաշխիքի համաձայն հայտ ներկայացնելիս դուք պարտավոր եք՝

- Հետևել ծառայություններ մատուցողի կողմից նշված տեխնիկական աջակցության ընթացակարգերին (խնդրի բացահայտում, լուծում, արտադրանքի վերադարձ),
- Փոխարինելու դեպքում վերադարձնել անսարք արտադրանքը՝ ծառայություններ մատուցողի ցուցումների համաձայն,
- Փոխարինելու դեպքում, նախքան անսարք արտադրանքը վերադարձնելը, սարքից հեռացնել առանձին ձեռք բերված բոլոր աքսեսուարները:

Այլ դրույթներ

Փոխանակման դեպքում ցանկացած անսարք փոխարինվող բաղադրիչ դառնում է ձեր սեփականությունը, իսկ փոխարինված բաղադրիչը դառնում է փոխանակումը կատարող կազմակերպության սեփականությունը:

Փոխարինվող բաղադրիչը կամ սարքը կարող է նոր չլինել, սակայն լինել լավ աշխատանքային վիճակում և գործառնության տեսանկյունից չտարբերվել բնօրինակից: Անսարք սարքը կամ բաղադրիչը փոխարինելու դեպքում երաշխիքը տրամադրվում է բնօրինակ արտադրանքի երաշխիքային ժամկետի մնացած հատվածի համար:

Ձեր կողմից տրամադրած տեղեկատվությունը կօգտագործվի Սպառողների գաղտնիության ծանուցման համաձայն՝ www.pmiprivacy.com:

IQOS ILUMA i

ქართული

**მომხმარებელზე
ზრუნვა**

საქართველო

უფასო სატელეფონო

ზარი:

0800 003 003

ელ. ფოსტა:

contact.ge@iqos.com

ვებ-გვერდი:

www.iqos.com

მისამართი:

შპს "ფილიპ მორის

საქართველო"

ბაარბრიუკენის მოედანი,

0102, თბილისი,

საქართველო

ხანგრძლივობა

ამ გარანტიის ხანგრძლივობაა:

საქართველო	12 თვე შესყიდვის თარიღიდან
სომხეთი	12 თვე შესყიდვის თარიღიდან

ნებაყოფლობითი გარანტია

რას მოიცავს ეს გარანტია

კომპანია ფილიპ მორისის ინთერნეიშენალი, დასახელებული 'Customer Care', საკუთარი შეხედულებისამებრ (მაგრამ თქვენი კანონიერი უფლებების დარღვევის გარეშე), შეაკეთებს ან ჩაანაცვლებს ნებისმიერ კომპონენტს, რომელიც დეფექტურია მასალის ან დამზადების თვალსაზრისით, თუკი მისი გამოყენება ხდება IQOS™-ის მომხმარებლის სახელმძღვანელოში მითითებული ინსტრუქციების შესაბამისად და თუ ექვემდებარებიან მოქმედ გარანტიას.თუ შეკეთება შეუძლებელია, ჩანაცვლება უზრუნველყოფილი იქნება პროდუქტით ან ექვივალენტური ფუნქციონირების შესაბამისი კომპონენტით. ადგილობრივი კანონმდებლობის ფარგლებში ჩანაცვლება შესაძლებელია მოხდეს ხელმისაწვდომი ფერით/მოდელით. ამ გარანტიის დებულებები მოქმედებს მხოლოდ შეძენის ქვეყანაში.

რას არ მოიცავს ეს გარანტია

წინამდებარე გარანტიის პირობები არ ვრცელდება შემდეგ შემთხვევებზე: ა) პროდუქტის უწყვეტი

და ძეუფერხებული ფუნქციონირება; ბ) ბუნებრივი ცვლითი გამოწვეული გაუმართავი მუშაობა ან/და დაზიანება, ან პროდუქტის ხანდაზმულობით გამოწვეული ზიანი; გ) კოსმეტიკური დაზიანება (როგორცაა ნაკანრები, ნაჭდევი, გატეხილი პლასტმასი. და ა.შ.), რომლებიც გავლენას არ ახდენენ პროდუქტის ფუნქციონირებაზე; დ) დაზიანება, რომელიც გამოწვეულია არასწორად გამოყენების, ძაბვის ვარდნა/მომატების, არასწორი მოხმარების, სითხესთან ან ცეცხლთან კონტაქტის შედეგად; ე) გაუმართაობა ფილიპ მორის ინთერნეიშენალის ან მესამე პირის მწარმოებლის მიერ წარმოებული არათავსებადი პროდუქტით გამოყენების გამო; ვ) დაზიანება ან გაუმართაობა, რომელიც გამოწვეულია გახსნის, შეცვლის (მათ შორის, პროგრამული უზრუნველყოფის მოდიფიკაციის) და შეკეთების მცდელობით, მომხმარებლის ან მწარმოებლის მიერ არააკრედიტებული სერვისის პროვაიდერის მიერ.; ზ) ზიანი ან გაუმართავი მუშაობა გამოწვეული შესაბამის IQOS-ის მომხმარებლის სახელმძღვანელოში მითითებული წესების, ან ჩაშენებული პროგრამების სალიცენზიო ხელშეკრულების დარღვევით.; თ) IQOS-ის გასახურებელი ან/და დამტენის ელემენტის მუშაობის დეგრადაცია. გასახურებელი და/ან დამტენი ელემენტები სახარჯო ნაწილებია და მათი შესრულების დეგრადაცია და გამოყენება დროთა განმავლობაში არ არის წარმოების ან დამზადების დეფექტი და გამოირიცხულია ამ გარანტიიდან *; ი) პროდუქტი, რომელიც მთლიანად ან ნაწილობრივ შეიცავს არაორიგინალ ნაწილებს; კ) პროდუქტი, რომლის სერიული ნომრები წაშლილი ან შეცვლილია.

* ელემენტის მუშაობის შესახებ დამატებითი ინფორმაციისთვის, გთხოვთ, გაეცნოთ ჩვენს ხშირად დასმული კითხვებისა და მხარდაჭერის გვერდებს iqos.com.

ინფორმაცია გარანტიით სარგებლობასთან დაკავშირებით.

საგარანტიო მოთხოვნის წარდგენამდე, გაეცანით IQOS-ის მომხმარებლის შესაბამის სახელმძღვანელოს რომელიც ხელმისაწვდომია ზემოთ მოცემულ ვებ გვერდზე.

საგარანტიო მოთხოვნის წარდგენამდე, გაეცანით IQOS-ის მომხმარებლის შესაბამის სახელმძღვანელოს შეგიძლიათ მიიღოთ ინფორმაცია თვითმომსახურების ინსტრუქციების გამოყენებით, რომელიც ხელმისაწვდომია 24/7-ზე ან დაუკავშირდეთ მომხმარებელზე ზრუნვის გუნდს ზემოაღნიშნულ ნომერზე.

დარწმუნდით, რომ თქვენ გაქვთ თქვენი შეძენის დამადასტურებელი საბუთი, რომ განათავსოთ საგარანტიო მოთხოვნა. სწრაფი მომსახურების

მისაღებად რეკომენდირებულია თქვენი პროდუქტის სერვიული ნომრის და შეძენის თარიღის რეგისტრაცია თქვენი ბაზრისთვის რელევანტურ ზემოაღნიშნულ ვებ-გვერდზე, შეძენის დამადასტურებელი საბუთის წარდგენის გარეშე. თუ თქვენ აირჩევთ არ დაარეგისტრიროთ თქვენი პროდუქტი, გთხოვთ, დარწმუნდეთ, რომ გაქვთ შეძენის დამადასტურებელი საბუთი გარანტიაზე განაცხადის წარდგენამდე.. საგარანტიო მოთხოვნაზე უარის თქმა შეიძლება, თუ შეძენის დამადასტურებელი საბუთი არ არის ხელმისაწვდომი, შეცვლილია ან არ იკითხება.

საჭიროების შემთხვევაში, შესყიდვის დამადასტურებელი დოკუმენტის ან პროდუქტის რეგისტრაციის არარსებობისას, კომპანია იტოვებს უფლებას, შეხედულებისამებრ განსაზღვროს გარანტიის ვადა პროდუქტის წარმოების თარიღსა და საკუთარ ჩანაწერებზე დაყრდნობით.

მომხმარებლის მოვალებები

მოცემული გარანტიის ფარგლებში საგარანტიო მოთხოვნის წარდგენისას, თქვენ უნდა:

- დაიცვათ სერვისის მომწოდებლის მიერ დადგენილი მომსახურების პროცედურები (პრობლემის განსაზღვრა, გადაწყვეტა, პროდუქტის დაბრუნება);
- შეცვლის შემთხვევაში, დააბრუნოთ გაუმართავი პროდუქტი სერვისის მომწოდებლის მითითების შესაბამისად;
- შეცვლის შემთხვევაში, გაუმართავი პროდუქტის დაბრუნებამდე, პროდუქტს უნდა მოხსნათ ცალკე შეძენილი ნებისმიერი ინდივიდუალური აქსესუარი.

სხვა პირობები

როდესაც ხდება შეცვლა, ნებისმიერი ახალი ნაწილი ხდება თქვენი საკუთრება და ჩანაცვლებული ნაწილი ხდება იმ კომპანიის საკუთრება, რომელიც ახორციელებს შეცვლას. ჩანაცვლების კომპონენტი ან მოწყობილობა შეიძლება არ იყოს ახალი, მაგრამ ეს იქნება მუშა მდგომარეობაში დაფუნქციური თვალსაზრისით, სულ მცირე, ორიგინალის მსგავსი. დეფექტური მოწყობილობის ან კომპონენტის შეცვლა გარანტირებული მოწყობილობის ან მისი კომპონენტის ჩანაცვლება უნდა მოხდეს მოწყობილობის საწყისი გარანტიის პერიოდის დარჩენილ ვადაზე. თქვენ მიერ მოწოდებული ინფორმაცია გამოყენებული იქნება მომხმარებელთა კონფიდენციალურობის დოკუმენტში აღწერილი დებულებების შესაბამისად www.pmiprivacy.com.