

IQOS ILUMA i

ENGLISH CUSTOMER CARE

Malaysia

Freephone:

1800-81-0958

E-mail:

contact.my@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris (Malaysia)
Sdn. Bhd., Oakland
Industrial Park, 70200
Seremban

Maldives

Website:

www.iqos.com

Turkish Republic of Northern Cyprus

Freephone:

0 (392) 444 4767 (IQOS)

E-mail:

info@iqosnc.com

Website:

www.iqosnc.com

Address:

Adem A. Kaner ve Kardeşi
(DFS) LTD., Vedat Kaner
Sokak No: 4 Ortaköy/
Lefkoşa Mersin 10, Türkiye

DURATION

The duration of this warranty is:

Malaysia	12 months from the date of purchase
Turkish Republic of Northern Cyprus	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 ILUMAI

BAHASA MALAYSIA
KHIDMAT PELANGGAN

Malaysia

Talian percuma:

1800-81-0958

E-mel:

contact.my@iqos.com

Laman web:

www.iqos.com

Alamat:

Philip Morris (Malaysia) Sdn.
Bhd., Oakland Industrial Park,
70200 Seremban

Tempoh

Tempoh waranti ini, relevan kepada negara lokasi pembelian anda adalah seperti berikut:

Malaysia	12 bulan dari tarikh pembelian
----------	--------------------------------

WARANTI

Perlindungan Waranti

Entiti Philip Morris International tersenarai di bawah tajuk Khidmat Pelanggan, akan menurut pilihannya (tanpa menjejaskan hak-hak berkanun anda) membaiki atau menggantikan komponen-komponen yang rosak dari segi bahan atau mutu kerja sekiranya digunakan mengikut Panduan Pengguna IQOS™ dan tertakluk kepada tuntutan waranti yang sah. Sekiranya pembaikan tidak dapat dilakukan, penggantian akan diberikan dalam bentuk produk atau komponen berkenaan yang setara fungsinya. Sejauh mana yang dibenarkan oleh undang-undang tempatan, warna dan/atau model penggantian tertakluk pada ketersediaan warna dan/atau model tersebut. Peruntukan waranti ini hanya sah di negara pembelian dibuat sahaja.

Pengecualian Waranti

Perkara berikut dikecualikan daripada terma waranti ini: a) Kefungsian produk tanpa gangguan dan ralat; b) Malfungsi dan/atau kerosakan yang disebabkan oleh haus dan lusuh biasa atau sebaliknya kerana penuaan produk ini; c) Kerosakan kosmetik (seperti calar, kemek, plastik pecah dsb.) yang tidak menjejaskan

kefungsian produk; d) Kerosakan disebabkan oleh salah guna, lonjakan kuasa, pengendalian yang salah, terkena cecair atau kebakaran; e) Kerosakan akibat penggunaan dengan produk yang tidak serasi, sama ada dihasilkan oleh Philip Morris International atau pengeluar pihak ketiga; f) Kerosakan atau malfungsi yang diakibatkan oleh percubaan untuk membuka, mengubah suai (termasuk pengubahsuaian kepada perisian tegar) dan membaiki, sama ada oleh pengguna atau oleh pembekal perkhidmatan yang tidak diiktiraf oleh pengilang; g) Kerosakan atau malfungsi yang disebabkan oleh kegagalan penggunaan seperti yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna IQOS™, yang berkaitan atau melanggar perjanjian lesen perisian tegar; h) Penurunan prestasi bateri produk. Bateri adalah bahagian guna habis dan penurunan prestasi dan penggunaannya dari masa ke masa bukanlah kecacatan pengilangan atau pembuatan yang tidak termasuk dalam waranti ini*; i) Produk yang mengandungi sepenuhnya atau sebahagiannya bahagian tidak tulen; j) Produk di mana nombor siri telah dipadamkan atau diubah.

*Untuk maklumat lebih lanjut mengenai prestasi bateri, sila rujuk kepada www.iqos.com.

Maklumat tentang cara membuat tuntutan

Sebelum membuat tuntutan, sila akses dan meneliti semua Panduan Pengguna IQOS yang berkaitan, serta sokongan layan diri pantas yang terdapat di laman web di atas untuk pasaran yang berkaitan dengan anda.

Untuk membuat tuntutan di bawah waranti ini, anda boleh mengakses alat diagnostik dalam talian 24/7 kami (bagi negara yang relevan) atau hubungi nombor Khidmat Pelanggan anda di atas pada waktu operasi.

Pastikan anda memiliki bukti pembelian sebelum membuat tuntutan.

Pendaftaran nombor siri produk anda dan tarikh pembelian di laman web di atas untuk negara pembelian relevan anda disyorkan untuk mendapatkan perkhidmatan yang lebih pantas, tanpa mengemukakan bukti pembelian. Fungsi ini mungkin tidak tersedia di negara anda. Jika anda memilih untuk tidak mendaftarkan produk anda, pastikan anda mempunyai bukti pembelian sebelum membuat tuntutan waranti. Tuntutan waranti boleh ditolak jika bukti pembelian tidak tersedia, telah diubah, atau tidak dapat dibaca.

Sekiranya berkenaan, jika tidak ada bukti pembelian atau pendaftaran produk, syarikat berhak untuk mengenakan tempoh waranti secara sukarela bermula

dari tarikh pembuatan produk yang berkenaan berdasarkan rekodnya sendiri.

Tanggungjawab Pelanggan untuk Sokongan Waranti

Semasa membuat tuntutan di bawah waranti ini, anda mesti:

- Mengikuti prosedur-prosedur yang ditentukan oleh penyedia perkhidmatan (penentuan masalah, penyelesaian, pengembalian produk);
- Untuk kes penggantian, kembalikan produk yang rosak seperti yang diminta oleh penyedia perkhidmatan;
- Untuk kes penggantian, keluarkan sebarang aksesori tersuai yang dibeli secara berasingan daripada produk yang rosak.

Syarat-syarat Lain

Jika komponen IQOS Device ditukar, mana-mana bahagian yang diganti akan menjadi pemilikan anda dan bahagian yang telah ditukar akan menjadi pemilikan entiti yang membuat penukaran tersebut. Kemungkinannya komponen atau peranti pengganti itu bukan yang baharu, tetapi dalam keadaan berfungsi dengan baik dan sekurang-kurangnya berfungsi setara dengan yang asal. Penggantian alat atau komponen yang rosak akan diwarantikan untuk baki tempoh waranti yang tinggal pada produk asal. Maklumat yang diberikan oleh anda akan digunakan seperti yang dinyatakan dalam notis privasi pengguna di www.pmiprivacy.com.

IQOS ILUMA i

TÜRKÇE

MÜŞTERİ HİZMETLERİ

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

Telefon:

0 (392) 444 4767 (IQOS)

E-posta:

info@iqosnc.com

Web sitesi:

www.iqosnc.com

Adres:

Adem A. Kaner ve Kardeşi
(DFS) LTD., Vedat Kaner
Sokak No: 4 Ortaköy/Lefkoşa
Mersin 10, Türkiye



Satın aldığınız ülkeye ilişkin ihtiyari garanti süresi şu şekildedir:

Kuzey Kıbrıs Türk
Cumhuriyeti

Satın alma tarihinden itibaren 12 ay

İHTİYARİ GARANTİ

Garanti kapsamı

“Müşteri Hizmetleri” başlığı altında verilen şirket, kendi takdirıyla (ancak yasal haklarınızı etkilemeden), IQOS ILUMA™ markalı ürünlerin, IQOS™ Kullanma Kılavuzuna uygun olarak kullanıldığında malzeme veya işçilik açısından kusurlu olan ısıtıcı ve/veya şarj cihazını, İhtiyari Garanti hükümleri uyarınca geçerli bir talep olması durumunda onaracak veya değiştirecektir. Onarım mümkün değilse, eşdeğer işlevselliğe sahip bir ikame ürün veya ilgili bileşen sağlanacaktır. İkame rengi ve/veya modeli, yerel yasaların izin verdiği ölçüde, söz konusu renk ve/veya modelin elde bulunmasına tabidir. Bu garanti hükümleri yalnızca satın alınan ülkede geçerlidir.

Garanti kapsamına girmeyen hususlar

Aşağıdaki hususlar bu garanti hükümlerinin kapsamı dışındadır: a) Ürünün kesintisiz ve hatasız işlevselliği; b) Normal aşınma ve yıpranma ya da ürünün eskimesinden kaynaklı arızalar ve/veya hasarlar; c) Ürünün işlevselliğini etkilemeyen kozmetik hasarlar (örneğin çizikler, ezikler, kırılan plastik, vb.);

d) Amaç dışı kullanım, güç dalgalanması, hatalı kullanım, sıvı teması veya ateş kaynaklı hasarlar; e) Philip Morris International veya üçüncü taraf üreticilerce üretilen uyumsuz bir ürünle kullanımı sonucu oluşan arızalar; f) Kullanıcı veya üretici tarafından yetki verilmemiş bir teknik servis tarafından açmaya, değiştirmeye (aygıt yazılımındaki değişiklikler dahil) veya onarmaya çalışılmasından kaynaklanan hasar veya arızalar; g) İlgili IQOS™ Kullanma Kılavuzunda tarif edildiği şekilde veya aygıt yazılımı lisans anlaşmasına aykırı kullanılmasından kaynaklanan hasar veya arızalar; h) Ürün batarya performansının düşmesi. Bataryalar tüketilir parçalardır ve performans azalması zamanla kullanım sonucu oluşur. Üretici veya işçilik hatası değildir ve bu garanti kapsamına girmez; i) Tamamı veya kısmi orijinal olmayan parçalar içeren ürün; j) Seri numarası kaldırılmış veya değiştirilmiş ürün; k) Arıza malzeme veya işçilik hatalarından kaynaklanmadığı sürece, ürünün en son aygıt yazılımını kullanmaması dahil olmak üzere, ürünün aygıt yazılımından kaynaklanan tüm arızalar. İlgili pazarınız için yukarıdaki mevcut web sitesinden ulaşılabilen aygıt yazılımı lisans anlaşmasının şartları uyarınca aygıt yazılımının “olduğu gibi”, garanti dışında sunulduğunu unutmayın; l) Ürünün işlevselliğini etkilemeyen “otomatik başlatma” ve/veya çift dokunuş özelliklerinin hatalı çalışmasından kaynaklanan hatalar.

*Ürününüzün batarya performansı veya mevcut özellikleri hakkında daha fazla bilgi için lütfen bakınız: www.iqosnc.com.

Nasıl talepte bulunulacağına dair bilgi

Talepte bulunmadan önce, lütfen IQOS™ Kullanma Kılavuzuna ve söz konusu pazarla ilgili yukarıdaki web sitesinden IQOS Destek Servisine ulaşın ve bunları gözden geçirin.

Bu ihtiyari garanti kapsamında işlem yapılmasını talep etmek için lütfen yukarıda verilen telefon numarasından Müşteri Hizmetlerini arayın veya servis noktalarımızdan birini ziyaret edin. Güncel servis noktalarımız için lütfen söz konusu pazarla ilgili yukarıdaki web sitesine başvurun.

Talepte bulunmak için ürünü satın aldığınızı kanıtlayan bir belgeye sahip olduğunuzdan emin olun.

Ürününüzün seri numarasının ve satın alındığı tarihin ilgili pazarınızın yukarıdaki web sitesinde, satın alındığını gösteren belgeyi sunmaksızın kaydedilmesi daha hızlı hizmet için önerilir. Ürününüzü kaydetmemeyi

tercih ederseniz talepte bulunmadan önce lütfen ürünü satın aldığınızı kanıtlayan bir belgeye sahip olduğunuzdan emin olun. Garanti talebi, satın aldığınızı kanıtlayan belge yoksa, üzerinde değişiklik yapıldıysa veya okunamazsa kabul edilmeyebilir.

Uygun hallerde, ürünü satın aldığınızı kanıtlayan bir belge sunamadığınız veya ürün kaydının olmadığı durumlarda, şirket, garanti süresini kendi takdirinde belirleme hakkına sahiptir. Bu süre, şirketin kendi kayıtlarına göre söz konusu cihazın üretim tarihiyle başlar.

İhtiyari Garanti Desteği İçin Müşteri Sorumlulukları

Bu ihtiyari garanti kapsamında talepte bulunurken yapmanız gerekenler şunlardır:

- Hizmet sağlayıcısının belirlediği destek prosedürlerini izleyin (problemin belirlenmesi, çözüm, ürün iadesi).
- Değişim yapılması durumunda, hizmet sağlayıcısının talimatları doğrultusunda kusurlu ürünü iade edin.
- Değişim yapılması durumunda, kusurlu ürünü iade etmeden önce üründen bağımsız olarak satın alınan tüm özel aksesuarları çıkarın.

Diğer Hükümler

Bir parça değiştirildiğinde, kusurlu parçanın yerine geçen yedek parça sizin mülkiyetinize ve değiştirilen parça ise değişimi yapan şirketin mülkiyetine geçer. Yedek parça veya cihaz yeni olmayabilir ama iyi çalışır durumda ve en azından işlevselliği orijinal parçayla eşdeğer olacaktır. Kusurlu cihaz veya parçayla değiştirilen yedek parçaya, orijinal ürüne ait 12 aylık sürenin kalan kısmı boyunca garanti verilecektir. Paylaştığınız bilgiler, www.iqosnc.com adresinde verilen tüketici gizlilik bildiriminde belirtildiği şekilde kullanılacaktır





