IQOS
ILUMA

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Magyarország

Ingyenes telefonszám: 06 80 888 222
E-mail: contact.hu@iqos.com
Honlap: www.iqos.com
Cím: Philip Morris Magyarország Kft.,
1085 Budapest, Kálvin tér 12.

ÖNKÉNTES SZAVATOSSÁG

Időtartam
A termékvásárlás országában a jelen önkéntes szavatosság az alábbi időtartamon belül érvényesíthető:

Magyarország	A vásárlás dátumától számított 12 hónap

Mire vonatkozik az önkéntes szavatosság?
A Philip Morris International „Ügyfélszolgálat" alcím alatt felsorolt szervezete saját döntése alapján (és az Ön egyéb törvényes jogainak sérelme nélkül) vállalja az IQOS ILUMA™ készülékek minden olyan alkotóelemének kijavítását vagy kicserélését, amely anyagában vagy megmunkálásában hibás, amennyiben a terméket az IQOS™ használati útmutatóval összhangban használták, és a jelen nyilatkozat szerinti önkéntes szavatosság vonatkozik rá. Ha a készüléket vagy alkatrészt nem lehet megjavítani, egy ugyanolyan működésű termékkel fogjuk kicserélni. A cseretermék színe és/vagy típusa a helyi szabályozás által megengedett mértékben az adott szín és/vagy típus elérhetőségétől függően határozható meg. A jelen önkéntes szavatosság feltételei kizárólag a termékvásárlás országában érvényesek.

Mire nem terjed ki az önkéntes szavatosság?
A jelen önkéntes szavatosság az alábbi esetekre nem terjed ki: a) a termék folyamatos és hibamentes működése esetére; b) a szokásos mértékű elhasználódásból vagy kopásból, illetőleg a termék élettartamából fakadó működési hibákra és/vagy károkra; c) szépséghibákra (például karcolásokra, horpadásokra, eltört műanyagra stb.), amelyek nincsenek befolyással a termék működésére; d) a helytelen használatból, feszültségingadozásból, nem rendeltetésszerű bánásmódból, folyadékkal vagy tűzzel való érintkezésből eredő károkra; e) a Philip Morris International vagy harmadik fél által gyártott nem kompatibilis termékek használatából eredő meghibásodásokra; f) a felhasználó által történő vagy a gyártó által nem akkreditált műszaki szolgáltató által történő felnyitási, módosítási (ideértve a firmware módosítását) vagy javítási kísérlet miatt bekövetkező károsodásra vagy hibás működésre; g) a nem az IQOS™ használati útmutatójában leírtaknak megfelelő vagy a firmware licencszerződésében foglaltakkal ellentétben álló használat miatti károsodásra vagy hibás működésre; h) valamint az akkumulátor elhasználódásából fakadó

károkra. Az akkumulátorok fogyóeszköznek minősülnek, és teljesítményük idővel csökken. Ezért nem a gyártó vagy a kivitelező okolható, következésképpen az önkéntes szavatosság erre nem vonatkozik.* i) A szavatosság nem terjed ki továbbá azokra a termékekre, amelyek alkotóelemei részben vagy teljesen nem eredetiek; j) azokra a termékekre, amelyek sorozatszámát eltávolították vagy megváltoztatták; k) a firmware által okozott meghibásodásokra vagy károkra, ideértve azokat az eseteket is, amikor a termék nem a legújabb firmware-verziót használja, kivéve, ha ezek a meghibásodások anyaghiba vagy kivitelezési hiba miatt történtek. Fontos, hogy a firmware-licencszerződés (amely a magyar honlapon érhető el) feltételei alapján a firmware az adott formában használható, és az önkéntes szavatosság erre nem terjed ki. l) Továbbá nem terjed ki az autostart és/vagy duplakoppintásos funkciók* helytelen működéséből fakadó azon hibákra sem, amelyek nincsenek befolyással a termékhasználatra.

*Ha szeretne többet megtudni az akkumulátor használatáról vagy arról, milyen funkciók érhetők el az Ön termékéhez, látogassa meg a www.iqos.com weboldalt.

Hogyan tehet igénybejelentést?

Mielőtt bejelentené igényét, kérjük, keresse meg és olvassa el a vonatkozó IQOS™ használati útmutatót és a magyar honlapon található támogató tartalmakat.

Ha szeretne igénybejelentést tenni ezen önkéntes szavatosság alapján, kérjük, hívja a fentebb megadott ügyfélszolgálati telefonszámot.

Igénybejelentés előtt ellenőrizze, hogy megvan-e még a vásárlást igazoló dokumentum.

A gyorsabb kiszolgálás érdekében regisztrálja a termék sorozatszámát és a vásárlás dátumát a vásárlás során, később a magyar honlapon vagy az ügyfélszolgálat segítségével. Ez esetben nem szükséges a vásárlást igazoló dokumentum bemutatása sem. Ha úgy dönt, hogy nem regisztrálja a termékét, szavatossági igényének benyújtásához hívja a fenti ügyfélszolgálati telefonszámot. Kérjük, a telefonbeszélgetés előtt vegye elő a termékvásárlást igazoló dokumentumot. Szavatossági kérelme elutasításra kerülhet, ha a termékvásárlást igazoló dokumentum nincs meg, módosítva lett, vagy olvashatatlan.

A termékvásárlást igazoló dokumentum hiányában társaságunk fenntartja a jogot arra, hogy az önkéntes szavatosság időtartamát saját belátása szerint a szóban forgó IQOS™ készülék alkatrészeinek saját nyilvántartásában szereplő gyártási időpontjához igazítva állapítsa meg.

A fogyasztónak a következőket kell tennie az önkéntes szavatosság igénybevételéhez.

Az igénybejelentés során:
- Kövesse a szolgáltató által meghatározott eljárást (a probléma meghatározása, megoldás, a termék eljuttatása a megfelelő címre);
- csere esetén a szolgáltató által meghatározott módon juttassa vissza a meghibásodott terméket;
- csere esetén mielőtt visszajuttatná a meghibásodott terméket, távolítsa el a termék összes egyedi dekorációját/kiegészítőjét, amely nem volt az eredeti termékcsomagolás része.

Egyéb rendelkezések

Ha alkatrészcsere válik szükségessé, a cserealkatrész az Ön tulajdonába kerül, a kicserélt rész pedig annak a szervezetnek a tulajdonába, amely a cserét elvégezte.

A cserealkatrész vagy cserekészülék nem feltétlenül lesz új, de jó állapotú és ugyanolyan működésű lesz, mint az eredeti. A cserealkatrész vagy cserekészülék szavatossága az eredeti termék 12 hónapos szavatosságából fennmaradó időszakra lesz érvényes.

Az Ön által megadott információkat a www.pmiprivacy.com weboldalon megtalálható adatvédelmi nyilatkozattal összhangban kezeljük.

Egyéb fogyasztóvédelmi jogok

Az ezen önkéntes szavatosság szerinti jogok a vásárlás országában érvényes fogyasztóvédelmi és szavatosságra, jótállásra vonatkozó jogszabályok biztosította valamennyi jogon és jogorvoslaton felül értendők. A készüléket az EU-tagállamokban megvásárló fogyasztók a vásárlás időpontjában fennálló hibák tekintetében az eladóval szemben hosszabb ideig, legalább 2 évig élhetnek jogaikkal és jogorvoslati kéréseikkel.