

IQOS ILUMA

ΕΛΛΗΝΙΚΑ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ελλάδα

Αριθμός Τηλεφωνικής
Εξυπηρέτησης (χωρίς χρέωση):
800 111 4767

E-mail: contact.gr@iqos.com

Ιστότοπος: www.iqos.com

Διεύθυνση: ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ
ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΒΕΣ,
Ήμερος Τόπος, Θέση Κορορέμι,
Ασπρόπυργος 19300, Ελλάδα

Κύπρος

Αριθμός Τηλεφωνικής
Εξυπηρέτησης (χωρίς χρέωση):
8000 8803

E-mail: contact.cy@iqos.com

Ιστοσελίδα: www.iqos.com

Διεύθυνση: CASSANDRA TRADING
LTD, Καραβά 3, Βιομηχανική Περιοχή,
Πέρα Χωρίο Νήσου, 1507 Λευκωσία,
Κύπρος

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ

Διάρκεια

Η διάρκεια αυτής της εγγύησης είναι ανάλογη της χώρας στην οποία πραγματοποιήθηκε η αγορά και έχει ως εξής:

Ελλάδα	12 μήνες
Κύπρος	12 μήνες

Τι καλύπτει αυτή η εγγύηση

Η εταιρεία του ομίλου Philip Morris International, που περιλαμβάνεται στη λίστα εταιρειών υπό τον τίτλο «Εξυπηρέτηση Πελατών», θα επισκευάσει ή αντικαταστήσει κατά τη διακριτική της ευχέρεια (χωρίς να επηρεάζει τα νόμιμα δικαιώματά σας) βάσεις ή/και φορτιστές προϊόντων με το εμπορικό σήμα IQOS ILUMA™ που παρουσιάζουν ελαττώματα σε επίπεδο κατασκευής ή υλικών, εφόσον έχουν χρησιμοποιηθεί σύμφωνα με τις σχετικές Οδηγίες Χρήσης του IQOS™ και τελούν υπό έγκυρη εθελοντική εγγύηση. Εάν η επισκευή δεν είναι εφικτή, θα πραγματοποιείται αντικατάσταση με προϊόν ή σχετικό εξάρτημα αντίστοιχης λειτουργικότητας. Στον βαθμό που επιτρέπεται από την τοπική νομοθεσία, το χρώμα και/ή το μοντέλο αντικατάστασης υπόκεινται σε περιορισμούς ανάλογα με τη διαθεσιμότητά τους. Οι διατάξεις αυτής της εγγύησης ισχύουν μόνο στη χώρα αγοράς.

Τι δεν καλύπτει αυτή η εγγύηση

Η παρούσα εγγύηση δεν καλύπτει τα εξής: α) λειτουργικότητα του προϊόντος χωρίς διακοπές ή σφάλματα, β) δυσλειτουργία και/ή ζημιά οφειλόμενη σε φυσιολογική φθορά ή παλαίωση του προϊόντος, γ) αισθητική φθορά (όπως γρατζουνιές, βαθουλώματα, σπασμένα πλαστικά, κ.λπ.) που δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του προϊόντος, δ) ζημιά οφειλόμενη σε κακή χρήση, υπερφόρτιση, ακατάλληλο χειρισμό, επαφή με υγρό ή φωτιά, ε) δυσλειτουργία οφειλόμενη στη χρήση με μη συμβατά προϊόντα, κατασκευασμένα είτε από τη Philip Morris International είτε από τρίτο κατασκευαστή, στ) ζημιά ή δυσλειτουργία οφειλόμενη σε προσπάθειες ανοίγματος, τροποποίησης (συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων του υλικολογισμικού) και επιδιόρθωσης, είτε από τον χρήστη είτε από

πάροχο υπηρεσιών που δεν είναι πιστοποιημένος από τον κατασκευαστή, ζ) ζημιά ή δυσλειτουργία οφειλόμενη σε αστοχία χρήσης σύμφωνα με τις συναφείς Οδηγίες Χρήσης του IQOS™ ή κατά παράβαση της συμφωνίας άδειας χρήσης του υλικολογισμικού, η) υποβάθμιση της απόδοσης της μπαταρίας του προϊόντος. Οι μπαταρίες αποτελούν αναλώσιμα εξαρτήματα και η υποβάθμιση της απόδοσής τους και χρήση τους με την πάροδο του χρόνου δεν συνιστά ελάττωμα κατασκευής και εξαιρείται από αυτή την εγγύηση*, θ) προϊόντα που περιέχουν εξολοκλήρου ή μερικώς μη αυθεντικά εξαρτήματα, ι) προϊόντα οι σειριακοί αριθμοί των οποίων έχουν αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί, ια) δυσλειτουργία οφειλόμενη στο υλικολογισμικό του προϊόντος, συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης που το προϊόν σας δεν χρησιμοποιεί την πλέον πρόσφατη έκδοση του υλικολογισμικού, εκτός εάν αυτή η δυσλειτουργία οφείλεται σε ελαττώματα υλικού ή κατασκευής. Σημειώστε ότι σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας άδειας χρήσης του υλικολογισμικού (που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα παραπάνω ανάλογα με τη χώρα αγοράς), το υλικολογισμικό παρέχεται «ως έχει», χωρίς καμία εγγύηση, ιβ) δυσλειτουργία λόγω ακατάλληλης χρήσης της λειτουργίας «αυτόματη έναρξη» και/ή των χαρακτηριστικών «διπλού χτυπήματος»* που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα του προϊόντος.

*Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την απόδοση της μπαταρίας και τα διαθέσιμα χαρακτηριστικά του προϊόντος σας, συμβουλευτείτε την ιστοσελίδα www.iqos.com.

Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής αιτήματος

Πριν υποβάλετε ένα αίτημα, ανατρέξτε στις σχετικές Οδηγίες Χρήσης του IQOS™, καθώς επίσης και στη γρήγορη αυτο-υποστήριξη που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της χώρας αγοράς.

Για να υποβάλετε ένα αίτημα στο πλαίσιο αυτής της εθελοντικής εγγύησης, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Εξυπηρέτηση Πελατών στον παραπάνω αριθμό ή επισκεφτείτε ένα από τα σημεία εξυπηρέτησής μας. Για τον πλέον ενημερωμένο κατάλογο των σημείων εξυπηρέτησης, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα που αναφέρεται παραπάνω για τη χώρα αγοράς.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε την απόδειξη αγοράς για να υποβάλετε αίτημα.

Συστήνεται η καταχώρηση του σειριακού αριθμού του προϊόντος και της ημερομηνίας αγοράς στην ιστοσελίδα που αναφέρεται παραπάνω για τη χώρα αγοράς, για γρηγορότερη εξυπηρέτηση, χωρίς να χρειάζεται η παροχή απόδειξης αγοράς. Εάν επιλέξετε να μην εγγράψετε το προϊόν σας, παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι έχετε την απόδειξη αγοράς πριν υποβάλετε το αίτημά σας. Το αίτημα βάσει εγγύησης ενδέχεται να απορριφθεί εάν δεν υπάρχει διαθέσιμη απόδειξη αγοράς, ή αν η απόδειξη έχει τροποποιηθεί ή δεν είναι αναγνώσιμη.

Όπου είναι εφικτό, σε περίπτωση που δεν έχετε την απόδειξη αγοράς ή δεν έχετε εγγράψει το προϊόν σας, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόσει κατά τη διακριτική της ευχέρεια τη διάρκεια που ορίζει η εγγύηση από την ημερομηνία κατασκευής του προϊόντος υπό εξέταση, βάσει των στοιχείων που διατηρεί.

Υποχρεώσεις πελατών σε σχέση με την υποστήριξη στο πλαίσιο της εθελοντικής εγγύησης

Κατά την υποβολή ενός αιτήματος στο πλαίσιο αυτής της εθελοντικής εγγύησης, πρέπει να:

- Ακολουθήσετε τη διαδικασία υποστήριξης που ορίζεται από τον πάροχο υπηρεσίας (προσδιορισμός προβλήματος, επίλυση, επιστροφή προϊόντος),

- Σε περίπτωση αντικατάστασης, επιστρέψετε το ελαττωματικό προϊόν ακολουθώντας τις οδηγίες του παρόχου της υπηρεσίας,
- Σε περίπτωση αντικατάστασης, πριν επιστρέψετε το ελαττωματικό προϊόν, αφαιρέσετε οποιαδήποτε αξεσουάρ που έχουν αγοραστεί ξεχωριστά από το προϊόν.

Λοιποί όροι

Σε περίπτωση αλλαγής, το εξάρτημα που αντικαθιστά το ελαττωματικό στοιχείο περιέρχεται στην κατοχή σας, ενώ το αντικατασταθέν εξάρτημα περιέρχεται στην κατοχή της εταιρείας που πραγματοποίησε την αλλαγή.

Το εξάρτημα ή η συσκευή αντικατάστασης ενδέχεται να μην είναι καινούργια, αλλά θα είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας και τουλάχιστον λειτουργικά αντίστοιχα του αρχικού. Η αντικατάσταση της ελαττωματικής συσκευής ή του ελαττωματικού εξαρτήματος θα καλύπτεται από εγγύηση για το υπόλοιπο της περιόδου εγγύησης που απομένει για το αρχικό προϊόν.

Οι πληροφορίες που παρέχετε θα χρησιμοποιηθούν όπως περιγράφεται στην πολιτική απορρήτου καταναλωτών που αναφέρεται στην ιστοσελίδα www.pmirprivacy.com

Επιπρόσθετα νόμιμα δικαιώματα καταναλωτών

Τα δικαιώματα που παρέχονται υπό την εθελοντική αυτή εγγύηση ισχύουν επιπροσθέτως και με την επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων και ένδικων μέσων που προβλέπονται από τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή στη χώρα αγοράς. Στα κράτη μέλη της ΕΕ, οι αγοραστές έχουν βάσει νόμου δικαιώματα και επιλογή ένδικων μέσων έναντι του πωλητή χωρίς χρέωση, για διάστημα τουλάχιστον δύο ετών, όσον αφορά οποιοδήποτε ελάττωμα φέρει το προϊόν κατά τη στιγμή της παράδοσης.