



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

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

VOLUNTARY WARRANTY

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

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 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) damage or malfunction caused by normal wear and tear or otherwise due to aging of the product; c) cosmetic damages (such as scratches, dents, broken plastic etc.) that do not impact the functionality of the product; d) damage or malfunction caused by misuse, power surge, improper handling, liquid contact or fire; e) damage or malfunction due to use with non-compatible product, manufactured either by Philip Morris International affiliate or third party manufacturers; f) damage or malfunction caused by attempt to open, modify (including modifications to the firmware) and repair the device, 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 User Guide or in contravention of the firmware license agreement; h) battery performance degradation. 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 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

Additional legal rights for consumers

The rights conveyed under this voluntary warranty are in addition and without prejudice to all rights and remedies provided by consumer protection laws in the country of purchase. In EU member states buyers are entitled by law to rights and remedies from the seller free of charge, at least two years, in respect to any defect existing at the time of delivery.

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

WARANTI SUKARELA

Tempoh

Tempoh waranti ini ialah:

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

Apa yang dilindungi oleh warranti ini

Entiti Philip Morris International yang disenaraikan di bawah tajuk “Khidmat Pelanggan”, atas pilihannya (tetapi tanpa menjejaskan hak undang-undang anda), akan membaiki atau menggantikan mana-mana komponen yang rosak dari segi bahan atau mutu kerja apabila digunakan mengikut Panduan Pengguna yang berkaitan dan yang tertakluk kepada tuntutan waranti sukarela yang sah. Jika pembaikan tidak dapat dilakukan, penggantian akan diberikan dengan produk atau komponen berkenaan yang setara dari segi fungsi. Setakat yang dibenarkan oleh undang-undang tempatan, warna dan/atau model penggantian adalah tertakluk kepada ketersediaan warna dan/atau model tersebut. Peruntukan waranti ini hanya sah di negara pembelian.

Apa yang dikecualikan daripada waranti ini

Yang berikut dikecualikan daripada terma waranti ini:

- a) fungsi produk yang tidak terganggu bebas ralat;
- b) kerosakan atau ketidakfungsian yang disebabkan oleh haus dan lusuh biasa atau sebaliknya disebabkan oleh penuaan produk ini; c) kerosakan kosmetik (seperti calar, kemek, plastik pecah dll) yang tidak menjejaskan fungsi produk; d) kerosakan atau ketidakfungsian yang disebabkan oleh penyalahgunaan, lonjakan kuasa, pengendalian yang tidak betul, sentuhan cecair atau kebakaran; e) kerosakan atau ketidakfungsian akibat penggunaan dengan produk yang tidak serasi, yang dihasilkan sama ada oleh syarikat gabungan Philip

Morris International atau pengeluar pihak ketiga; f) kerosakan atau ketidakfungsian yang disebabkan oleh percubaan untuk membuka, mengubah suai (termasuk pengubahsuaian perisian tegar) dan memperbaiki peranti, sama ada oleh pengguna atau penyedia perkhidmatan yang tidak diakreditasi oleh pengeluar; g) kerosakan atau ketidakfungsian yang disebabkan oleh kegagalan menggunakan peranti seperti yang diterangkan dalam Panduan Pengguna yang berkaitan atau secara melanggar perjanjian lesen perisian tegar; h) kemerosotan prestasi bateri. Bateri adalah bahagian boleh guna habis, dan kemerosotan prestasi serta penggunaan dari semasa ke semasa bukanlah kecacatan pembuatan atau mutu kerja dan dikecualikan daripada waranti ini*; i) produk yang mengandungi bahagian yang bukan asli sepenuhnya atau sebahagiannya; j) produk yang nombor sirinya telah dipadamkan atau diubah suai.

*Untuk maklumat lanjut mengenai prestasi bateri, sila rujuk Soalan Lazim dan halaman Sokongan di iqos.com.

Maklumat tentang cara membuat tuntutan

Sebelum membuat tuntutan, sila akses dan semak Panduan Pengguna yang berkaitan, serta sokongan layan diri pantas yang tersedia di laman web di atas.

Untuk membuat tuntutan di bawah waranti sukarela ini, anda boleh mengakses alat diagnosis dalam talian kami 24/7 atau hubungi nombor Khidmat Pelanggan di atas semasa waktu operasi mereka.

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

Jika berkenaan, jika tiada bukti pembelian atau pendaftaran produk, syarikat berhak untuk secara sukarela menetapkan tempoh waranti yang bermula dari tarikh pembuatan produk berkenaan berdasarkan rekodnya sendiri.

Tanggungjawab pelanggan untuk sokongan waranti sukarela

Semasa membuat tuntutan di bawah waranti ini, anda mesti:

- Ikuti prosedur sokongan yang ditentukan oleh penyedia perkhidmatan (penentuan masalah, penyelesaian, pengembalian produk);
- Dalam kes penggantian, kembalikan produk yang rosak

seperti yang diarahkan oleh penyedia perkhidmatan;

- Dalam kes penggantian, sebelum mengembalikan produk yang rosak, tanggalkan sebarang aksesori penyesuaian yang dibeli secara berasingan daripada produk.

Syarat-syarat Lain

Jika pertukaran berlaku, maka sebarang penggantian komponen yang rosak menjadi milik anda, dan komponen yang rosak menjadi milik entiti yang membuat pertukaran tersebut. Komponen atau peranti pengganti mungkin bukan baharu, tetapi ia akan berada dalam keadaan berfungsi yang baik dan sekurang-kurangnya setara dari segi fungsi komponen atau peranti yang asal. Penggantian peranti atau komponen yang rosak akan dilindungi untuk baki tempoh waranti produk asal. Maklumat yang diberikan oleh anda digunakan seperti yang diterangkan dalam notis privasi pengguna di www.pmiprivacy.com.

Hak-hak undang-undang tambahan untuk pengguna

Hak-hak yang diberikan di bawah waranti sukarela ini adalah secara tambahan dan tanpa menjejaskan semua hak dan remedi yang disediakan oleh undang-undang perlindungan pengguna di negara pembelian. Di negara anggota EU, pembeli berhak di sisi undang-undang untuk menguatkuasakan hak dan remedi mereka ke atas penjual tanpa caj, sekurang-kurangnya dua tahun, berhubung dengan sebarang kerosakan yang wujud pada masa penghantaran.

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



İHTİYARİ GARANTİ

Süre

Bu garantinin süresi şudur:

Kuzey Kıbrıs Türk
Cumhuriyeti

Satın alınma tarihinden itibaren 12 ay

Garanti Kapsamı

“Müşteri Hizmetleri” başlığı altında listelenen şirket, kendi takdirine bağlı olarak (yasal haklarınızı etkilemeden), ilgili Kullanım Kılavuzuna uygun şekilde kullanıldığında malzeme veya işçilik açısından kusurlu olan herhangi bir bileşeni, geçerli bir gönüllü garanti talebi kapsamında onaracak veya değiştirecektir. Onarım mümkün değilse, eşdeğer işlevselliğe sahip bir ürün veya ilgili bileşen ile değişim sağlanacaktır. Yerel yasaların izin verdiği ölçüde, ikame renk ve/veya model, söz konusu renk ve/veya modelin mevcut olmasına bağlıdır. Bu garanti hükümleri yalnızca satın alma ülkesinde geçerlidir.

Garanti Kapsamı Dışında Olanlar

Aşağıdaki hususlar bu garanti kapsamına dahil değildir:

a) ürünün kesintisiz ve hatasız çalışması; b) normal aşınma ve yıpranma veya ürünün yaşlanmasıyla kaynaklanan hasar veya arızalar; c) ürünün işlevselliğini etkilemeyen kozmetik hasarlar (örneğin çizikler, ezikler, kırık plastik vb.); d) yanlış kullanım, güç dalgalanması, hatalı kullanım, sıvı teması veya yangından kaynaklanan hasar veya arızalar; e) Philip Morris International iştirakleri veya herhangi bir 3. kişi tarafından üretilen ilgili cihaz ile uyumsuz ürünlerle kullanım sonucu oluşan hasar veya arızalar; f) kullanıcı veya üretici tarafından yetkilendirilmemiş bir servis

sağlayıcı tarafından cihazın açılması, değiştirilmesi (aygıt yazılımındaki değişiklikler dahil) veya onarılmaya çalışılmasından kaynaklanan hasar veya arızalar; g) ilgili Kullanıcı Kılavuzunda belirtilen şekilde kullanılmaması veya aygıt yazılımı lisans sözleşmesine aykırı kullanım sonucu oluşan hasar veya arızalar; h) batarya performansının düşmesi. Bataryalar sarf malzemeleridir ve performans azalması ile zamanla kullanımı üretim veya işçilik hatası değildir ve bu garanti kapsamına girmez*; i) tamamen veya kısmen orijinal olmayan parçalar içeren ürünler; j) seri numarası kaldırılmış veya değiştirilmiş ürünler.

*Batarya performansı hakkında daha fazla bilgi için lütfen www.iqosnc.com adresindeki SSS ve Destek sayfalarına bakınız.

Talepte bulunma hakkında bilgi

Talepte bulunmadan önce, lütfen yukarıdaki web sitesinde yer alan ilgili Kullanıcı Kılavuzunu ve Destek sayfasını inceleyin.

Bu ihtiyari garanti kapsamında talepte bulunmak için çevrimiçi teşhis araçlarımıza erişebilir veya yukarıdaki numaradan Müşteri Hizmetleri ile çalışma saatleri içinde iletişime geçebilirsiniz.

Talepte bulunmak için satın alma belgesinin yanınızda olduğundan emin olun. Daha hızlı hizmet için ürününüzün seri numarasını ve satın alma tarihini yukarıdaki web sitesinde ilgili pazar için kaydetmeniz önerilir; bu, satın alma belgesi sunmadan işlem yapılmasını sağlar. Ürününüzü kaydetmemeyi tercih ederseniz, garanti talebinde bulunmadan önce satın alma belgenizin mevcut olduğundan emin olun. Satın alma belgesi mevcut değilse, değiştirilmişse veya okunamaz durumdaysa garanti talebi reddedilebilir.

Uygun durumlarda, satın alma belgesi veya ürün kaydı yoksa, şirket garanti süresini kendi kayıtlarına göre ürünün üretim tarihinden başlatma hakkını saklı tutar.

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 değişim gerçekleştirildiğinde, kusurlu parçanın yerine geçen yedek parça sizin mülkiyetinize, değiştirilen parça ise değişimi yapan şirketin mülkiyetine geçer. Yedek parça

veya cihaz yeni olmayabilir, ancak iyi çalışır durumda olacak ve en azından orijinal parçayla işlevsel olarak eşdeğer olacaktır. Kusurlu cihaz veya parçanın yerine geçen yedek parça, orijinal ürünün kalan garanti süresi boyunca garanti kapsamında olacaktır. Paylaştığınız bilgiler, www.pmiprivacy.com adresinde belirtilen tüketiciler gizlilik bildirimine uygun şekilde kullanılacaktır.

Tüketiciler için Ek Yasal Haklar

Bu ihtar, garanti kapsamında sağlanan haklar, cihazın satın alındığı ülkede yürürlükte bulunan tüketiciler koruma yasalarının sağladığı tüm hak ve başvuru yollarına ek olarak verilmiş olup, bunlara halel getirmez.