

CUSTOMER CARE

Poland

Freephone:

801 801 502 Rate in line with provider's price list.

E-mail:

contact.pl@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris Polska
Distribution Sp. z o.o., al. Jana Pawła II 196, 31-982
Kraków, Polska

VOLUNTARY WARRANTY

Duration

The duration of this warranty is:

Poland	12 months from the date of purchase
--------	-------------------------------------

What this warranty covers

The guarantor is Philip Morris Polska Distribution Sp. z o.o. 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 submitting a claim, please read the user manual and use the quick self-service technical support available on the website above.

To submit a claim under this warranty, contact customer service by calling the phone number provided above or by visiting one of our physical stores. The current list of physical stores can be found at www.iqos.com

To use the warranty, it is recommended to present proof of purchase (e.g., receipt, invoice, payment confirmation).

Registering the product's serial number and purchase date on the website is recommended to speed up service without presenting proof of purchase. If you choose not to register the product, make sure you have proof of purchase on hand before submitting a warranty claim.

In applicable cases, if there is no proof of purchase or product registration, the company reserves the right to voluntarily apply the warranty period starting from the production date of the device components based on the company's own records.

As part of the complaint handling procedure, we will ask you to describe the reasons for your claim and to send us the device in question.

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 information provided by you will be used as described in consumer privacy notice at www.pmiprivacy.com

Additional rights granted to consumers under the law

The warranty does not exclude, limit, or suspend the buyer's rights arising from the provisions on non-conformity of goods with the contract. These rights are granted by law, by and at the expense of the seller. This warranty does not affect those rights.

OBSŁUGA KLIENTA

Polska

Infolinia:

801 801 501 Opłata zgodna z cennikiem operatora.

E-mail:

contact.pl@iqos.com

Strona internetowa:

www.iqos.com

Adres:

Philip Morris Polska

Distribution Sp. z o.o., al. Jana Pawła II 196, 31-982

Kraków, Polska

GWARANCJA PRODUCENTA

Okres obowiązywania

Okres obowiązywania tej gwarancji wynosi:

Polska	12 miesięcy od daty zakupu
--------	----------------------------

Co obejmuje gwarancja

Gwarantem jest Philip Morris Polska Distribution Sp. z o.o.

Podmiot Philip Morris International wskazany pod nagłówkiem "Obsługa klienta" według własnego uznania (ale bez naruszenia przysługujących nabywcy praw ustawowych) naprawi lub wymieni wszelkie komponenty, które są wadliwe pod względem materiałowym lub wykonania, gdy są używane zgodnie z odpowiednią instrukcją obsługi i podlegają ważnemu roszczeniu gwarancyjnemu w ramach dobrowolnej gwarancji producenta. Jeśli naprawa nie jest możliwa, urządzenie (lub jego element) zostanie wymienione na produkt o jednakowej funkcjonalności. W zakresie dozwolonym przez lokalne prawo, kolor lub model zamiennika będą zależeć od dostępności danego produktu. Postanowienia niniejszej gwarancji obowiązują wyłącznie w kraju nabycia produktu.

Czego gwarancja nie obejmuje

Warunki niniejszej gwarancji nie obejmują:

- nieprzerwanego i wolnego od błędów działania produktu;
- nieprawidłowego działania lub uszkodzenia spowodowanego normalnym zużyciem lub w inny sposób spowodowanego starzeniem się produktu;
- drobnych uszkodzeń (takich jak zadrapania, wgniecenia, pęknięty plastik itp.), które nie wpływają na funkcjonalność produktu;
- uszkodzeń lub nieprawidłowego działania

spowodowanych niewłaściwym użytkowaniem, skokiem napięcia, niewłaściwą obsługą, kontaktem z płynem lub ogniem; e) uszkodzeń lub nieprawidłowego działania spowodowanych użyciem z produktem niekompatybilnym, wyprodukowanym przez podmiot powiązany z Philip Morris International lub innych producentów; f) uszkodzeń lub nieprawidłowego działania spowodowanych próbą otwarcia, modyfikacji (w tym modyfikacji oprogramowania sprzętowego) i naprawy podjętą przez użytkownika lub przez usługodawcę nieposiadającego autoryzacji producenta; g) uszkodzeń lub nieprawidłowego działania spowodowanego użytkowaniem niezgodnym z opisem w instrukcji użytkowania lub z naruszeniem umowy licencyjnej oprogramowania sprzętowego; h) obniżenia wydajności baterii produktu. Baterie są częściami zużywającymi się, a spadek ich wydajności i zużycie w miarę upływu czasu nie jest wadą produkcyjną ani wykonawczą i nie jest objęte niniejszą gwarancją*; i) produktów zawierających całkowicie lub częściowo nieoryginalne części; j) produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmienione.

*Więcej informacji na temat wydajności baterii można znaleźć na stronie www.iqos.com

Jak zgłosić roszczenie gwarancyjne

Przed złożeniem reklamacji zapoznaj się z instrukcją użytkownika oraz skorzystaj z szybkiej samoobsługowej pomocy technicznej dostępnej na powyższej stronie internetowej.

Aby zgłosić roszczenie z tytułu niniejszej gwarancji, należy skontaktować się z działem obsługi klienta, dzwoniąc pod podany powyżej numer telefonu lub odwiedzając jeden z naszych sklepów stacjonarnych. Aktualną listę sklepów stacjonarnych można znaleźć na stronie www.iqos.com

W celu skorzystania z gwarancji zalecane jest przedstawienie dowodu zakupu (np. paragon, faktura, potwierdzenie płatności).

Rejestracja numeru seryjnego produktu i daty zakupu na stronie internetowej jest zalecana w celu przyspieszenia obsługi bez przedstawiania dowodu zakupu. Jeśli zdecydujesz się nie rejestrować produktu, przed zgłoszeniem roszczenia gwarancyjnego upewnij się, że masz pod ręką dowód zakupu.

W stosownych przypadkach, jeśli brak jest dowodu zakupu lub rejestracji produktu, spółka zastrzega sobie prawo do dobrowolnego zastosowania okresu gwarancyjnego, poczynwszy od daty produkcji elementów urządzenia w oparciu o zapisy własne spółki.

W ramach procedury rozpatrywania reklamacji będziemy prosić Cię o opisanie przyczyn, dla których składasz reklamację, a także - o dostarczenie do nas reklamowanego urządzenia.

Obowiązki klienta w zakresie dobrowolnej obsługi gwarancyjnej

Zgłaszając roszczenie w ramach niniejszej dobrowolnej gwarancji, prosimy:

- Postępować zgodnie z procedurami wsparcia technicznego określonymi przez usługodawcę (zidentyfikowanie problemu, rozwiązanie, zwrot produktu);
- W przypadku wymiany należy zwrócić wadliwy produkt zgodnie z instrukcją dostawcy usług;
- W przypadku wymiany, przed zwrotem wadliwego produktu, usunąć wszelkie zakupione oddzielnie akcesoria do personalizacji produktu.

Pozostałe warunki

Po dokonaniu wymiany, każdy nowy komponent staje się własnością nabywcy, a każdy wymieniony komponent staje się własnością podmiotu, który dokonał wymiany. Element lub urządzenie zastępcze może nie być nowe, ale będzie w dobrym stanie technicznym i pod względem funkcjonalności co najmniej równoważne z oryginalnym.

Dostarczone przez Państwa informacje będą wykorzystywane zgodnie z Informacją o ochronie prywatności dla konsumentów PMI którą można znaleźć pod adresem: www.pmiprivacy.com

Dodatkowe uprawnienia przysługujące konsumentom na mocy prawa

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o niezgodności towaru z umową.

Przysługują one z mocy prawa, ze strony i na koszt sprzedawcy. Niniejsza gwarancja nie ma wpływu na te uprawnienia.