

# IQOS

LATVIEŠU VALODA

## KLIENTU APKALPOŠANA

Latvija

Bezmaksas tālrunis:  
80020090

E-pasts:  
contact.lv@iqos.com

Tīmekļa vietne:  
www.iqos.com

Adrese:  
SIA PHILIP MORRIS LATVIA  
Krišjāņa Valdemāra iela 62,  
Rīga, LV-1013

## BRĪVPRĀTĪGĀ GARANTĪJA

### Termiņš

Valstī, kurā veikts pirkums, atbilstošās garantijas termiņš ir šāds:

Latvija

12 mēneši no iegādes datuma

Lietuva

12 mēneši no iegādes datuma

Apmainot vai salabojot ierīci (tās daļu), jaunajai (salabotajai) ierīcei (tās daļai) turpmāk tiek piemērots (pirmajai ierīcei aktuālais) brīvprātīgās garantijas termiņš.

### Ko sedz šī garantija

Sadaļā ar virsrakstu "Klientu apkalpošana" norādītā Philip Morris International struktūrvienība pēc savas izvēles (taču neietekmējot jūsu likumā noteiktās tiesības) salabos vai nomainīs jebkuras sastāvdaļas, kurām, lietojot saskaņā ar attiecīgo IQOS™ lietotāja rokasgrāmatu, ir radušies materiālu vai ražošanas defekti un uz kurām attiecas derīga brīvprātīgās garantijas prasība. Ja remonts nav iespējams, tad ierīce tiks aizvietota ar līdzvērtīgām funkcijām. Vietējo teisību aktu robežās preces aizvietošana ar atbilstošu krāsu un/vai modeli ir iespējama krāsu un/vai modeli pieejamību gadījumā. Garantijas noteikumi ir spēkā vienīgi pirkuma veikšanas valstī.

### Kas ir izslēgts no šīs garantijas

Garantijas noteikumi neattiecas uz tālāk norādīto: a) bojājumi parasta nolietojuma rezultātā; b) kosmētiski bojājumi (piemēram, skrāpējumi, iespaidumi, salauzta plastmasa u. c.); c) bojājumi, ko

izraisījuši ļaunprātīga lietošana, impulssprieguma viļnis, nepareizi pieslēšanās, saskare ar šķidrumu vai uguni; d) nepareiza darbība, ko izraisījuši lietošana kopā ar nesaderīgu izstrādājumu; e) bojājums vai nepareiza darbība, ko izraisījis lietotāja vai pakalpojumu sniedzēja, kuru nav pilnvarojis ražotājs, mēģinājums atvērt, modificēt vai labot; f) bojājums vai nepareiza darbība, ko izraisījuši lietošana, kas neatbilst attiecīgajā IQOS lietotāja rokasgrāmatā sniegtajiem norādījumiem; g) normālu akumulatora veikspējas samazināšanos ekspluatācijas rezultātā, ja vien akumulators nav pārstājis darboties materiālu defekta vai nepareizas izgatavošanas dēļ.

### Informācija par to, kā iesniegt prasību

Lai iesniegtu prasību saskaņā ar šo garantiju, lūdz, zvaniet pa tālruni, kas norādīts iepriekš sadaļā "Klientu apkalpošana". Pirms zvanīšanas pārliecinieties, ka jums ir pirkumu apliecinošs dokuments.

Ja nav pirkumu apliecināšanos dokumenta, uzņēmums patur tiesības pēc saviem ieskatiem piemērot garantijas termiņu, kura sākums sakrīt ar attiecīgo IQOS ierīces sastāvdaļu ražošanas datumu, ko nosaka atbilstoši uzņēmuma rīcībā esošajai dokumentācijai.

### Citi noteikumi

Ja tiek veikta detaļas nomaiņa, tad jebkura uzstādītā rezerves detaļa kļūst par jūsu īpašumu un nomainītā detaļa — par struktūrvienības, kas veic nomaiņu, īpašumu. Jūsu sniegtā informācija tiks izmantota paziņojumā patērētājiem par privātumu: [www.pmiprivacy.com](http://www.pmiprivacy.com).

### Patērētāju papildu likumīgās tiesības

Saskaņā ar šo brīvprātīgo garan-

tiju nodotās tiesības papildina un neskar visas tiesības un līdzekļus, kas paredzēti pirkuma valsts patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktos. Saistībā ar defektiem, kas eksistēja piegādes brīdī, ES dalībvalstīs pircejiem var būt tiesības un līdzekļi, kas izmantojami attiecībā pret pārdevēju ilgākā laika posmā — vismaz divus gadus.

Apmainot vai salabojot ierīci (tās daļu), jaunajai (salabotajai) ierīcei (tās daļai) turpmāk tiek piemērots (pirmajai ierīcei aktuālais) likumā noteiktās garantijas termiņš.

# IQOS

## РУССКИЙ КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА

Латвия

Бесплатный номер: 80020090  
Электронная почта:  
contact.lv@iqos.com  
Сайт: www.iqos.com  
Адрес: SIA "Philip Morris  
Latvia" Кришьяна Валдемара  
6 2, Рига,  
LV-10130, Латвия

## ДОБРОВОЛЬНАЯ ГАРАНТИЯ

### Гарантийный срок

Гарантийный срок с учетом страны,  
в которой был приобретен товар:

Латвия

12 месяцев

Литва

12 месяцев

Если устройство было заменено или отремонтировано (его часть), в отношении нового (отремонтированного) устройства (его части) применяется преимственный действовавший в отношении первого устройства) срок.

### На что распространяется настоящая Гарантия качества

Общество с ограниченной ответственностью Philip Morris International, информацию о котором вы можете найти в разделе «Клиентская служба», будет по своему усмотрению (но без ущерба по отношению к вашим правам по закону) ремонтировать или заменять элементы Устройства IQOS™, имеющие Устройства по качеству, при условии, что такие элементы использовались в соответствии с Руководством пользователя IQOS, недостатки, обнаруженные в элементе, возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента, недостатки обнаружены в период срока действия настоящей Гарантии качества и рассматриваемые элементы являются предметом настоящей Гарантии качества. Если ремонт невозможен, будет произведена замена изделием с аналогичными функциями. В пределах, разрешенных местным законодательством, предоставление товара на замену соответствующего цвета и (или)

модели зависит от наличия такого цвета и (или) модели. Положения настоящей Гарантии качества действуют только на территории страны приобретения.

### Исключения из Гарантии качества

Настоящая Гарантия качества не распространяется на следующие случаи:

- 1) повреждение какого-либо элемента IQOS в результате обычного износа;
- 2) дефект внешнего вида элемента (напорный, царапины, вмятины, сломанный пластик);
- 3) повреждение IQOS вследствие неправильного использования, скачка напряжения, неправильной транспортировки, контакта с жидкостью или контакта с огнем;
- 4) неисправность, вызванная использованием предметов, не совместимых с IQOS;
- 5) повреждение или неисправность в результате попытки самого пользователя или центра обслуживания, не уполномоченного производителем, открыть, модифицировать или отремонтировать элементы Устройства IQOS;
- 6) повреждение или неисправность в результате использования элемента в нарушение Руководства пользователя IQOS;
- 7) нормальное снижение производительности батареи в результате эксплуатации, если только не произошла поломка батареи из-за дефекта материалов или качества изготовления.

### Информация о том, как предъявлять претензию

Если вы хотите предъявить претензию в рамках настоящей Гарантии качества, вы можете (I) позвонить в Клиентскую службу или (II) написать заявку официальному представителю, указанному в этой Гарантии качества, описав проблему и предоставив свои данные.

В отсутствие доказательств покупки компания сохраняет за собой право отсчитывать гарантийный срок с даты производства

компонентов устройства, основанной на собственных данных. Перед звонком убедитесь, что вы располагаете документом, подтверждающим факт покупки.

В отсутствие доказательств покупки компания сохраняет за собой право отсчитывать гарантийный срок с даты производства компонентов устройства, основанной на собственных данных.

### Процедура обмена

В случае замены какого-либо элемента IQOS любая заменяющая часть становится вашей собственностью, а заменяемая часть — собственностью лица, осуществившего замену. Направление претензии в рамках настоящей Гарантии качества, пользователь признает, что процедура работы с претензией может включать в себя сбор, обработку и передачу (в том числе за пределы Латвийской Республики) данных, зафиксированных в Зарядном устройстве или Держателе, в частности о количестве и длительности сеансов, а также о кодах отказов, требуемых для оценки любой претензии по неисправному элементу.

### Дополнительные права потребителей

Права, предоставленные настоящей Гарантией качества, являются дополнительными по отношению к правам и средствам правовой защиты, предусмотренным законодательством страны приобретения. В государствах-членах ЕС покупатели могут наделяться правами и средствами правовой защиты в отношении продавца в течение более длительного периода — минимум двух лет, — в случае обнаружения любого дефекта в момент доставки.

Если устройство было заменено или отремонтировано (его часть), в отношении нового (отремонтированного) устройства (его части) применяется преимственный действовавший в отношении первого устройства) срок.

# IQOS

## ENGLISH CUSTOMER CARE

### Latvia

Freephone: 800 20090  
E-mail: [contact.lv@iqos.com](mailto:contact.lv@iqos.com)  
Website: [www.iqos.com](http://www.iqos.com)  
Address: SIA „Philip Morris  
Latvia” Krišjāņa Valdemāra iela  
62, Rīga, LV1013, Latvija

## VOLUNTARY WARRANTY

### Duration

The duration of this warranty, relevant to your country of purchase is as follows:

#### Lithuania

12 months from the date of purchase

#### Latvia

12 months from the date of purchase

If a device (component) is replaced or repaired, the voluntary warranty for the new (repaired) device (component) shall be continuous (the same term as was applicable for the initial device).

### 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 of equal 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) damage caused by normal wear and

tear; b) cosmetic damage (such as scratches, dents, broken plastic etc.); c) damage caused by misuse, power surge, improper handling, liquid contact or fire; d) malfunction due to use with non-compatible product; e) damage or malfunction caused by attempt to open, modify and repair, either by a user or by a service provider not accredited by the manufacturer; f) damage or malfunction caused by failure to use as described in the associated IQOS User Guide; g) normal battery performance depreciation, unless battery failure has occurred due to a defect in materials or workmanship.

### Information on how to make a claim

To make a claim under this warranty, please contact your Customer Care number above for assistance. Ensure that you have your proof of purchase before making the call.

In the absence of the proof of purchase, the company reserves the right to voluntarily apply the warranty duration starting from the manufacturing date of the IQOS device components in question based on its own records.

### Other terms

Where an exchange takes place, then any replacement part becomes your property and the replaced part becomes the property of the entity which makes the exchange.

The information provided by you will be used as described in consumer privacy notice at [www.pmpriacy.com](http://www.pmpriacy.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 may have rights and remedies against the seller for a longer period, at least two years, in respect to any defect existing at the time of delivery.

If a device (component) is replaced or repaired, the statutory warranty for the new (repaired) device (component) shall be continuous (the same term as was applicable for the initial device).