

# IQOS ILUMA i

LIETUVIŲ K.

## KLIENTŲ APTARNAVIMAS

**Lietuva**

**Nemokamas telefonas:**

+370 800 200 90

**El. paštas:**

info@iqos.lt

**Svetainė:**

www.iqos.com

**Adresas:**

UAB „Philip Morris Baltic“

Jogailos str. 4, 01116 Vilnius,

Lietuva

## TRUKMĖ

Šios garantijos trukmė yra tokia:

|         |                             |
|---------|-----------------------------|
| Lietuva | 24 mėn. nuo įsigijimo datos |
| Latvija | 24 mėn. nuo įsigijimo datos |

## SAVANORIŠKA GARANTIJA

### Kam taikoma ši garantija

„Philip Morris International“ juridinis asmuo, nurodytas „Klientų aptarnavimas“ dalyje, savo nuožiūra (bet nepažeisdamas įstatymuose numatytų jūsų teisių) sutaisys arba pakeis bet kurias dalis, turinčias medžiagų arba gamybos defektų, jei jos buvo naudojamos laikantis IQOS™ naudotojo vadove pateiktų nurodymų ir jei dėl jų pateikiama tinkama pretenzija pagal savanorišką garantiją. Jeigu gaminio sutaisyti neįmanoma, jis arba atitinkama jo dalis bus pakeisti kitu gaminiu arba dalimi su tokiais pačiais parametrais. Tiek, kiek tai leidžia vietos įstatymai, pakeičiamo gaminio spalva ir (arba) modelis priklauso nuo tuo metu prieinamos spalvos ir (arba) modelio. Šios garantijos nuostatos galioja tik pirkimo šalyje.

### Kam netaikoma ši garantija

Toliau nurodytais atvejais šios garantijos sąlygos netaikomos : a) nepertraukiamai veikiančiam ir gedimų neturinčiam gaminiui; b) gedimams ir (arba) pažeidimams, atsiradusiems dėl įprasto nusidėvėjimo

arba šio gaminio senėjimo; c) kosmetiniams pažeidimams (pvz., įbrėžimams, įlenkimams, plastiko įskilimams ir kt.), kurie nedaro įtakos gaminio funkcionalumui; d) pažeidimams, atsiradusiems dėl netinkamo naudojimo, viršįtampio, netinkamo tvarkymo, patekus skysčiams ar dėl ugnies; e) gedimams, atsiradusiems naudojant su nesuderinamais gaminiais, kuriuos gamina „Philip Morris International“ arba trečiųjų šalių gamintojai; f) pažeidimams ar gedimams, atsiradusiems dėl naudotojo arba neįgaliojo paslaugų teikėjo bandymų atidaryti, modifikuoti (įskaitant programinės įrangos pakeitimus) arba taisyti gaminį; g) pažeidimams ar gedimams, atsiradusiems dėl naudojimo nesilaikant IQOS naudotojo vadove pateiktų nurodymų arba pažeidžiant programinės įrangos licencijos sutartį; h) suprastėjusiam IQOS laikiklio ir (arba) įkroviklio baterijos veikimui. Laikiklio ir (arba) įkroviklio baterijos yra eksploatacinės dalys, todėl jų veikimo pablogėjimas ir nusidėvėjimas laikui bėgant nėra gamybos ar medžiagų defektas ir nėra įtraukiami į šią garantiją\*; i) gaminiui, kuriame yra visiškai arba iš dalies neoriginalios dalys; j) gaminiui, kurio serijos numeriai buvo pašalinti arba pakeisti.

\* Daugiau informacijos apie baterijos veikimą rasite DUK ir pagalbos puslapiuose svetainėje [iqos.com](http://iqos.com).

## **Informacija, kaip pateikti pretenziją**

Prieš pateikdami pretenziją, peržiūrėkite susijusį IQOS naudotojo vadovą ir greitąją savitarnos pagalbą, kurią rasite aukščiau nurodytoje svetainėje.

Norėdami pateikti pretenziją pagal šią savanorišką garantiją, galite visą parą naudotis mūsų internetiniais diagnostikos įrankiais arba susisiekti aukščiau nurodytu Klientų aptarnavimo centro numeriu darbo valandomis.

Įsitikinkite, kad turite pirkimą patvirtinantį dokumentą, kad galėtumėte pateikti pretenziją. Norint gauti greitesnę pagalbą be pirkimą patvirtinančio dokumento, rekomenduojama užregistruoti įsigyto gaminio serijos numerį ir pirkimo datą atitinkamai rinkai skirtoje interneto svetainėje. Jei nuspręsite neregistruoti savo gaminio, prieš pateikdami garantinį reikalavimą, įsitikinkite, kad turite pirkimą patvirtinantį dokumentą. Garantinė pretenzija gali būti atmesta, jei nėra pateiktas pirkimą patvirtinantis dokumentas, jis buvo pakeistas arba yra neįskaitomas.

Jei nėra pirkimą patvirtinančio dokumento arba gaminys neužregistruotas interneto svetainėje, įmonė pasilieka teisę savanoriškai taikyti garantijos laikotarpį nuo atitinkamo gaminio pagaminimo datos pagal savo įrašus.

### **Kliento atsakomybė už savanorišką garantinį aptarnavimą**

Teikdami pretenziją pagal šią savanorišką garantiją, privalote:

- laikytis paslaugų teikėjo nurodytų pagalbos procedūrų (problemos nustatymas, sprendimas, gaminio grąžinimas);
- gaminio keitimo atveju grąžinti defektų turintį gaminį pagal paslaugų teikėjo nurodymus;
- gaminio keitimo atveju, prieš grąžindami defektų turintį gaminį, nuimti visus atskirai įsigytus individualiai pritaikytus aksesuarus.

### **Kitos sąlygos**

Įvykus gaminio arba jo dalies keitimui, defektinė dalis tampa keitimą atlikusio juridinio asmens nuosavybe, o pakaitinė dalis – jūsų nuosavybe. Pakaitinė dalis ar įrenginys gali būti ne nauji, tačiau jie turi būti techniškai tvarkingi ir pagal funkcionalumą atitikti originalų gaminį. Nepriklausomai nuo to, ar įrenginys keičiamas pagal šią savanorišką garantiją, ar kitu teisiniu pagrindu, pakaitiniam įrenginiui ar detalei suteikiama garantija likusiam originalaus gaminio garantiniam laikotarpiui. Jūsų pateikta informacija bus naudojama taip, kaip aprašyta privatumo pranešime, kurį rasite svetainėje [www.pmiprivacy.com](http://www.pmiprivacy.com).

### **Papildomos vartotojų teisės**

Ši savanoriška garantija neturi įtakos teisėms ir teisių gynimo priemonėms, numatytoms šalies, kurioje buvo įsigyta prekė, įstatymuose. Europos Sąjungos valstybės narės įstatymai suteikia vartotojams ne mažiau kaip dvejų metų trukmės teisę susisiekti su pardavėju dėl bet kokių gaminio perdavimo metu nustatytų defektų, nepatiriant papildomų išlaidų, ir teisę pasinaudoti savo teisėmis ir teisių gynimo priemonėmis.