

CUSTOMER CARE

United Arab Emirates

Freephone:

800 694 767

E-mail:

contact.ae@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Al Rashideen Distribution
L.L.C. P.O. Box 61544
Dubai, United Arab
Emirates

Kuwait

Freephone:

+965 222 055 47

E-mail:

contact.kw@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Al-Waseel Consumer
Commodities Company,
Al-Salhiya, Salah El Din,
Abdul Street. Building No
3, 1st Floor, 13006 Safat,
Kuwait

Saudi Arabia

Freephone:

800 850 0017

E-mail:

contact.sa@iqos.com

Website:

www.iqos.com

Address:

Philip Morris KSA Trading
Company, Building #7147,
As Salama Dist., Prince
Sultan Branch St, 23525,
Jeddah, KSA.

Thimar Al Garbia Trading
Company, Al Nakheel
District, Khaled Bin Yazeed
St., Warehouse complex
Building# 11, 12, KSA.

Abdul Latif S.
AlBabtain & Bros Co. Ltd.
For Trading & Contracting,
7312 Prince Turkey Street,
Al Yarmouk Dist
Unit No 155
Al-Kho bar 34422-4117
Kingdom of Saudi Arabia

Other GCC Countries:

Phone:

+971 800 694 767

VOLUNTARY WARRANTY

Duration

The duration of this warranty is:

United Arab Emirates	12 months from the date of purchase
Kuwait	12 months from the date of purchase
Saudi Arabia	24 months from the date of purchase

What this warranty covers

The 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.

مسؤوليات العميل فيما يخص دعم الضمان الطوعي

عند تقديم مطالبة وفقاً لهذا الضمان الطوعي، يجب عليك:

- اتباع إجراءات الدعم التي حدّدها مقدّم الخدمة (تحديد المشكلة، الحل، إرجاع المنتج).
- في حالة الاستبدال، قم بإعادة المنتج المتضرر وفقاً لتعليمات مقدّم الخدمة؛
- في حالة الاستبدال، وقبل إعادة المنتج المتضرر، قم بإزالة أي ملحقات تخصّص تم شراؤها بشكل منفصل عن المنتج.

بنود أخرى

عندما يتم الاستبدال، فإن أي استبدال للمكوّن المتضرر يصبح مُلغاً لك ويصبح المكوّن المستبدل مُلغاً للكيان الذي يقوم بالاستبدال. قد لا يكون المكوّن أو الجهاز البديل جديداً، ولكنه سيكون في حالة عمل جيدة وعلى الأقل متكافئاً وظيفياً للمكوّن الأصلي. يجب ضمان استبدال الجهاز أو المكون المعيب مقابل رصيد المدة المتبقية من فترة الضمان على المنتج الأصلي. سيتم استخدام المعلومات التي قدّمناها كما هو موضح في إشعار خصوصية المستهلك على www.pmiprivacy.com.

الحقوق القانونية الإضافية للمستهلكين

تُضاف الحقوق الممنوحة بموجب هذا الضمان الطوعي إلى كل الحقوق والتعويضات الواردة في قوانين حماية المستهلك وبدون تحامل عليها في بلد الشراء.

عند استخدامها وفقاً لدليل المستخدم المرتبط بها، وكانت خاضعة لمطالبة صالحة بموجب الضمان الطوعي، إذا تعذر الإصلاح، سيتم توفير منتج أو مكون بديل يتمتع بوظائف مماثلة. وبالقدر الذي يسمح به القانون المحلي، فإن لون و/أو طراز البديل يخضع لتوفر هذا اللون و/أو الطراز. تسري أحكام هذا الضمان فقط في بلد الشراء.

الحالات المستثناة من هذا الضمان

- يتم استبعاد البنود التالية من شروط هذا الضمان:
- (أ) عدم ضمان عمل المنتج بشكل متواصل وخالي من الأخطاء؛
 - (ب) التلف أو العطل الناتج عن الاستهلاك الطبيعي أو تقادم المنتج بمرور الوقت؛
 - (ج) الأضرار الشكلية (مثل الخدوش أو الانبعاجات أو الكسور في البلاستيك) التي لا تؤثر على وظيفة المنتج؛
 - (د) التلف أو العطل الناتج عن سوء الاستخدام، أو ارتفاع مفاجئ في التيار الكهربائي، أو التعامل غير السليم، أو ملامسة السوائل، أو الحريق؛
 - (هـ) التلف أو العطل الناتج عن استخدام المنتج مع منتجات غير متوافقة، سواء كانت مصنعة من قبل شركة تابعة لـ Philip Morris International أو من قبل جهات تصنيع خارجية؛
 - (و) التلف أو العطل الناتج عن محاولة فتح أو تعديل (بما في ذلك تعديل البرنامج الثابت) أو إصلاح المنتج من قبل المستخدم أو من قبل جهة غير معتمدة من الشركة المصنعة؛
 - (ز) الضرر أو العطل الناتج عن عدم الالتزام بتعليمات الاستخدام كما هو موضح في دليل المستخدم أو بما يخالف اتفاقية ترخيص البرنامج الثابت؛
 - (ح) تدهور أداء البطارية، البطاريات تُعد أجزاء قابلة للاستهلاك، ويُعتبر تدهور أدائها واستخدامها بمرور الوقت أمرًا طبيعيًا ولا يُعد عيبًا في التصنيع أو الصناعة، وبالتالي يُستثنى من هذا الضمان؛
 - (ط) المنتج الذي يحتوي على أجزاء غير أصلية بالكامل أو جزئيًا؛
 - (ي) المنتج الذي تم حذف أو تعديل أرقامه التسلسلية؛
- لمزيد من المعلومات حول أداء البطارية أو الميزات المتوفرة لمنتجك، يرجى الرجوع إلى صفحات الأسئلة الشائعة والدعم على موقع iqos.com.

معلومات حول كيفية تقديم مطالبة

قبل تقديم مطالبة، يُرجى الاطلاع على دليل المستخدم المرتبط ومراجعة أدوات الدعم الذاتي السريعة المتوفرة على الموقع الإلكتروني أعلاه. لتقديم مطالبة بموجب هذا الضمان الطوعي، يمكنك استخدام أدوات التشخيص عبر الإنترنت المتوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، أو الاتصال برقم خدمة العملاء المذكور أعلاه خلال ساعات العمل. تأكد من حصولك على دليل الشراء لتقديم مطالبة. يُوصى بتسجيل الرقم التسلسلي للمنتج وتاريخ الشراء على الموقع الإلكتروني للسوق ذات الصلة للحصول على خدمة أسرع دون الحاجة إلى تقديم إثبات الشراء. إذا اخترت عدم تسجيل المنتج، يُرجى التأكد من توفر إثبات الشراء قبل تقديم مطالبة الضمان. قد يتم رفض المطالبة بالضمان إذا لم يكن إثبات الشراء متوفرًا أو تم تعديله أو كان غير قابل للقراءة. حينما ينطبق ذلك، وفي حال عدم توفر إثبات الشراء أو تسجيل المنتج، تحتفظ الشركة بالحق في تطبيق مدة الضمان الطوعي بدءًا من تاريخ تصنيع المنتج المعني بناءً على سجلاتها الخاصة.

خدمة العملاء

الإمارات العربية المتحدة

هاتف مجاني:

800 694 767

البريد الإلكتروني:

contact.ae@iqos.com

الموقع الإلكتروني:

www.iqos.com

العنوان:

شركة الراشدين للتوزيع (ش.ذ.م.م.)

ص.ب. 61544

دبي، الإمارات العربية المتحدة

الكويت

الهاتف المجاني:

+965 222 055 47

البريد الإلكتروني:

contact.kw@iqos.com

الموقع الإلكتروني:

www.iqos.com

العنوان:

شركة الوصيل للمواد الاستهلاكية،

الصاحية، شارع صلاح الدين عبدل،

عمارة رقم 3، الدور 1، 13006

صقات، الكويت

المملكة العربية السعودية

الهاتف المجاني:

800 850 0017

البريد الإلكتروني:

contact.sa@iqos.com

الموقع الإلكتروني:

www.iqos.com

عناوين:

شركة فيليب موريس

السعودية للتجارة.

مبنى 7147 # حي السلامة، شارع

الامير سلطان فرعي،

23525 ، جدة.

المملكة العربية السعودية

شركة نمار العربية للتجارة (ذ.م.م.)

منطقة النخيل، شارع خالد بن يزيد

مجمع المستودعات، مبنى رقم 11

و 12 المملكة العربية السعودية

شركة عبداللطيف سعود الباطين

واخوانة للتجارة والمقاولات 7312

شارع الأمير تركي حي اليرموك

وحدة رقم 155

الخير 4117-34422

المملكة العربية السعودية

دول مجلس التعاون

الخليجي الأخرى:

الهاتف:

+971 800 694 767

الضمان الطوعي

المدة

مدة هذا الضمان هي:

الإمارات العربية المتحدة	12 شهراً من تاريخ الشراء
الكويت	12 شهراً من تاريخ الشراء
المملكة العربية السعودية	24 شهراً من تاريخ الشراء

ماذا يغطي هذا الضمان

سوف تتولى الشركة المدرجة تحت عنوان خدمة العملاء، حسب اختيارها (ولكن دون التأثير على حقوقك القانونية)، بإصلاح أو استبدال أي مكونات يوجد فيها خلل من حيث المواد أو التصنيع