bonds 2 by IQOS

## CUSTOMER CARE

**Republic of Uzbekistan**

**Customer Service center:**
1137

**Website:**
www.iqos.com

**Importer and organization accepting consumer claims:**
"Philip Morris Sales and Distribution" FE LLC,
Republic of Uzbekistan, Tashkent city,
Yunusabad district, MSG Buyuk Turon,
Abdulla Kadiri street, building 1

## VOLUNTARY WARRANTY

**Duration**

| | |
|---|---|
| Republic of Uzbekistan | 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.

bonds 2 by IQOS

## СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

**Республика Узбекистан**

**Телефон Службы Поддержки:**
1137

**Веб-сайт:**
www.iqos.com

**Импортер и организация, принимающая претензии потребителей:**
ИП ООО "Philip Morris Sales and Distribution",
Республика Узбекистан, г.Ташкент,
Юнусабадский район, СГМ Буюк Турон,
улица Абдуллы Кадыри, дом 1

## ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА

**Гарантийный срок**

| | |
|---|---|
| Республика Узбекистан | 12 месяцев с даты покупки |

В применимых случаях при отсутствии доказательства покупки, Компания оставляет за собой право на добровольной основе определять гарантийный срок, начиная с даты изготовления изделия, на основании собственных данных.

**На что распространяется гарантия**

Лицо, указанное под заголовком “Служба Поддержки” для страны, в которой был приобретен девайс, будет по своему выбору (но без ущемления ваших законных прав), выполнять диагностику, профилактику, ремонт или замену каких-либо компонентов с обнаруженными дефектами материала или изготовления, на которые распространяется действие гарантии , если их эксплуатация осуществлялась согласно соответствующему Руководству Пользователя.
В случае невозможности устранения неисправностей осуществляется замена на продукт с аналогичными функциональными характеристиками.
В той степени, в какой это допускается местным законодательством, выбор цвета и (или) модели изделия для замены зависит от наличия такого цвета и (или) модели.
Положения данной гарантии действительны только в стране совершения покупки.

**Исключения из гарантии**

Из условий гарантии исключены: а) бесперебойная и безошибочная работа продукта; б) повреждение или неисправность, вызванные нормальным износом или иными причинами, связанными со старением продукта; в) косметические повреждения (такие как царапины, вмятины, трещины в пластике и т. д.), которые не влияют на функциональность продукта*; г) повреждение или неисправность вследствие использования не по назначению, скачков напряжения, неправильного обращения, контакта с жидкостями или огнем; д) повреждение или неисправность вследствие использования несовместимых расходных материалов, блока питания или кабеля; е) повреждение или неисправность вследствие попытки вскрытия, модификации (в т. ч. изменения или попытки изменения встроенного программного обеспечения продукта) и ремонта со стороны пользователя или обсуживающей организации, не авторизованной изготовителем; ж) повреждение или неисправность вследствие несоблюдения указаний, содержащихся в Руководстве пользователя или нарушений лицензионного соглашения на прошивку; з) снижение производительности батареи. Батареи являются расходными деталями, и снижение их работоспособности, особенно при длительном использовании, не является дефектом производства или изготовителя; и) продукт, содержащий полностью или частично неоригинальные детали; к) потеря или кража устройства или его частей; л) устройство с нечитаемым серийным номером (Codentify), в том числе из-за его случайной или намеренной порчи, а также попытки его изменения, удаления; м) любые неисправности, вызванные использованием устаревшей версии программного обеспечения, за исключением тех случаев, когда причиной неисправности является дефект материалов или изготовления. Обратите внимание, что в соответствии с условиями лицензионного соглашения на встроенное программное обеспечение, микропрограммное обеспечение предоставляется “как есть”, без каких-либо гарантий.

*Для получения дополнительной информации о доступных функциях вашего продукта перейдите на сайт iqos.com.

**Информация о том, как предъявлять претензию**

Прежде чем предъявлять претензию, ознакомьтесь с существующим Руководством Пользователя, а также с кратким руководством по самостоятельной поддержке устройства, доступным на сайте iqos.com.

Для того, чтобы предъявить претензию по гарантии, пожалуйста, обратитесь в Службу Поддержки по указанному выше номеру или посетите один из наших официальных магазинов IQOS.
При предъявлении претензии по гарантии необходимо предоставить доказательство покупки. Вне зависимости от того, купили вы устройство у официального партнера или напрямую на сайте iqos.com, гарантия дает вам право обратиться за помощью по указанному номеру Службы Поддержки клиентов или посетить один из наших официальных магазинов IQOS.
Актуальный список официальных магазинов IQOS можно найти на сайте iqos.com. В удовлетворении претензии может быть отказано, если доказательство покупки отсутствует и (или) не является достоверным.

**Обязанности клиента**

При предъявлении претензии по гарантии вы должны:

• Соблюдать процедуры / рекомендации агентов Службы Поддержки или авторизованного персонала в сервисных точках (в том числе и по требованию предоставить устройство на диагностику для определения неисправности).

• В случае необходимости замены устройства обеспечить возврат дефектного продукта в соответствии с инструкциями / рекомендациями агентов Службы Поддержки или авторизованного персонала в сервисных точках;

• В случае необходимости замены и перед возвратом дефектного устройства удалить все аксессуары, приобретенные отдельно от него.

**Прочие условия**

В случае замены устройства, в отношении которого действует эта гарантия, любая использованная для замены деталь становится вашей собственностью, а замененная деталь становится собственностью компании или организации, выполнившей замену.

Предоставленная вами информация будет использоваться в соответствии с уведомлениями о конфиденциальности потребителя по адресу www.pmiprivacy.com

**Дополнительные права потребителей**

Права, предоставленные гарантией, являются дополнительными по отношению к правам и средствам правовой защиты, предусмотренным законодательством страны приобретения.

bonds2 by IQOS

## QO‘LLAB-QUVVATLASH XIZMATI

**O‘zbekiston Respublikasi**

**Qo‘llab-quvvatlash xizmati telefon raqami:**
1137

**Veb-sayt:**
www.iqos.com

**Import qiluvchi va iste’molchilarning shikoyatlarini qabul qiluvchi tashkilot:**
"Philip Morris Sales and Distribution" MChJ XK,
O‘zbekiston Respublikasi, Toshkent shahri,
Yunusobod tumani, Buyuk Turon MFY,
Abdulla Qodiriy ko‘chasi, 1-uy

## SIFAT KAFOLATI

**Kafolat muddati**

| | |
|---|---|
| O‘zbekiston Respublikasi | Sotib olish sanasidan boshlab 12 oy |

Xarid qilinganlik dalili bo‘lmagan taqdirdagi holatlarda, Kompaniya o‘z ma’lumotlari asosida kafolat muddatini mahsulot ishlab chiqarilgan sanadan e’tiboran ixtiyoriy ravishda belgilash huquqini o‘zida qoldiradi.

**Kafolat nimalarga joriy qilinadi**

Agar tegishli Foydalanuvchi qo‘llanmasiga muvofiq ishlatilgan bo‘lsa, moslama xarid qilingan mamlakat uchun "Qo‘llab-quvvatlash Xizmati" sarlavhasi ostida ko‘rsatilgan shaxs o‘z tanloviga ko‘ra (lekin sizning qonuniy huquqlaringizni cheklamagan holda) kafolat tadbiq etiladigan material yoki ishlab chiqarish nuqsonlari aniqlangan har qanday komponentlarni diagnostika qiladi, profilaktika qiladi, tuzatadi yoki almashtiradi.
Nosozliklarni bartaraf etish imkoni bo‘lmagan taqdirda, o‘xshash funksional xususiyatlarga ega bo‘lgan mahsulotga almashtirish amalga oshiriladi.
Almashtirish uchun buyumning rangi va (yoki) modelini tanlash mahalliy qonun hujjatlarida yo‘l qo‘yiladigan darajada bunday rang va (yoki) modelning mavjudligiga bog‘liq bo‘ladi.
Ushbu kafolat qoidalari faqat xarid qilingan mamlakatda amal qiladi.

**Kafolatdan istisnolar**

Kafolat shartlaridan quyidagilar chiqarib tashlanadi:
a) mahsulotning uzluksiz va bexato ishlashi; b) mahsulotning normal eskirishi yoki eskirishi bilan bog‘liq boshqa sabablar tufayli yuzaga kelgan shikastlanish

yoki nosozlik; c) mahsulotning funksionalligiga* ta'sir qilmaydigan kosmetik shikastlanishlar (masalan, tirnalishlar, ezilishlar, plastmassadagi yoriqlar va boshqalar); d) boshqa maqsadlarda foydalanish, kuchlanishning keskin o'zgarishi, noto'g'ri foydalanish, suyuqliklar yoki olov bilan aloqa qilish natijasida shikastlanish yoki nosozlik; e) mos kelmaydigan sarf materiallari, ta'minot bloki yoki kabeldan foydalanish natijasida shikastlanish yoki nosozlik; f) ishlab chiqaruvchi tomonidan ruxsat etilmagan foydalanuvchi yoki muhokama qiluvchi tashkilot tomonidan ochish, o'zgartirish (shu jumladan, mahsulotning o'rnatilgan dasturiy ta'minotini o'zgartirish yoki o'zgartirishga urinish) va ta'mirlashga urinish natijasida shikastlanish yoki nosozlik; g) Foydalanuvchi qo'llanmasidagi ko'rsatmalarga rioya qilmaslik yoki proshivka uchun litsenziya kelishuvini buzish natijasida shikastlanish yoki nosozlik; h) batareya unumdorligining pasayishi. Batareyalar sarflanadigan qismlar hisoblanadi va ularning ishlash qobiliyatining pasayishi, ayniqsa uzoq vaqt davomida ishlatilganda, ishlab chiqarish yoki ishlab chiqaruvchining nuqsoni hisoblanmaydi; i) to'liq yoki qisman original bo'lmagan qismlarni o'z ichiga olgan mahsulot; j) moslama yoki uning qismlarini yo'qotish yoki o'g'irlash; k) seriya raqami o'qilmaydigan moslama (Codentify), shu jumladan uning tasodifiy yoki qasddan buzilishi, shuningdek uni o'zgartirish, olib tashlashga urinishlar; l) dasturiy ta'minotning eskirgan versiyasidan foydalanish natijasida yuzaga kelgan har qanday nosozliklar, nosozlikning sababi materiallar yoki ishlab chiqarishdagi nuqson bo'lgan hollar bundan mustasno. E'tibor bering, o'rnatilgan dasturiy ta'minot uchun litsenziya kelishuvi shartlariga muvofiq, mikrodasturiy ta'minot hech qanday kafolatlarsiz "qanday bo'lsa, shundayligicha" taqdim etiladi.

*Mahsulotingizning mavjud funksiyalari haqida batafsil ma'lumot olish uchun iqos.com saytiga o'ting.

**Shikoyat qilish haqida ma'lumot**

Shikoyat qilishdan oldin mavjud Foydalanuvchi qo'llanmasi bilan tanishib chiqing. Masalalarni mustaqil hal qilish bo'yicha ilovada keltirilgan ko'rsatmalarga amal qiling.

Kafolat bo'yicha da'vo qilish uchun, iltimos, yuqorida ko'rsatilgan raqam orqali Qo'llab-quvvatlash xizmatiga murojaat qiling yoki rasmiy IQOS do'konlarimizdan biriga tashrif buyuring.

Kafolat bo'yicha e'tiroz bildirishda sotib olinganlik isbotini taqdim etish kerak. Moslamani rasmiy hamkordan yoki to'g'ridan-to'g'ri iqos.com saytidan sotib olganingizdan qat'i nazar, kafolat sizga ko'rsatilgan Mijozlarga yordam xizmati raqamiga murojaat qilish yoki rasmiy IQOS do'konlarimizdan biriga tashrif buyurish huquqini beradi.

IQOS rasmiy do‘konlarining joriy ro‘yxati bilan iqos.com saytida tanishish mumkin. Agar sotib olish dalili mavjud bo‘lmasa va (yoki) ishonchli bo‘lmasa, da’voni qanoatlantirish rad etilishi mumkin.

**Mijoz vazifalari**

Kafolat bo‘yicha da’vo qilishda Siz quyidagilarni amalga oshirishingiz kerak:

• Qo‘llab-quvvatlash xizmati agentlari yoki servis nuqtalaridagi vakolatli xodimning tartib-taomillari / tavsiyalariga rioya qilish (shu jumladan, talabnomaga asosan moslamani nosozliklarini aniqlash uchun tashxislashga taqdim qilish).

• Moslamani almashtirish zarur hollarda, Qo‘llab-quvvatlash xizmati agentlari yoki servis nuqtalaridagi vakolatli xodimning ko‘rsatmalariga / tavsiyalariga asosan nuqsonli mahsulot qaytarilishini ta’minlash;

• Moslamani almashtirish zarur hollarda, nuqsonli moslamani qaytarishdan oldin undan alohida sotib olingan barcha qo‘shimcha qismlarini olib tashlash.

**Boshqa shartlar**

Agar ushbu kafolat tadbiq etiladigan moslama almashtirilsa, almashtirish uchun foydalanilgan har qanday qism sizning mulkingizga, almashtirilgan qism esa almashtirishni amalga oshirgan kompaniya yoki tashkilotning mulkiga aylanadi.

Siz taqdim etgan ma’lumotlar www.pmiprivacy.com manzilidagi iste’molchi maxfiyligi xabarnomalariga muvofiq ishlatiladi.

**Iste’molchilarning qo‘shimcha huquqlari**

Kafolat bilan taqdim qilingan huquqlar moslama xarid qilingan mamlakati qonunchiligida nazarda tutilgan huquqlar va huquqiy himoya vositalariga nisbatan qo‘shimcha hisoblanadi.