

خدمة العملاء

لبنان

الهاتف المجاني:

1245

البريد الإلكتروني:

contact.lb@iqos.com

الموقع الإلكتروني:

lb.iqos.com

العنوان:

Philip Morris Management Services (Middle East) Limited
Sin El Fil, Daoud Amoun Street, Qubic Square Centre
10th Floor, P.O Box 90-1699, Beirut, Lebanon

المدة الزمنية

مدة هذا الضمان، حسب بلد الشراء كالتالي:

لبنان	12 شهراً من تاريخ الشراء
-------	--------------------------

ماذا يغطي هذا الضمان

تتولى شركة Philip Morris International المدرجة تحت عنوان خدمة العملاء، حسب اختيارها (لكن بدون التأثير على حقوقك القانونية)، إصلاح أو استبدال أي مكونات معيبة من حيث المادة أو الصناعة عند استخدامها وفقاً لدليل المستخدم المرفق لجهاز BOND by IQOS™، والتي تخضع لمطالبة صالحة بالضمان الطوعي، إذا تعذر الإصلاح، فسيتم توفير المنتج أو المكون البديل الذي يتمنع بخاصية وظيفية مماثلة، إلى الحد الذي يسمح به القانون المحلي، يخضع اللون و/ أو الطراز البديل إلى توفر مثل هذا اللون و/ أو الطراز. لا تسري أحكام هذا الضمان إلا في بلد الشراء.

الحالات المستثناة من هذا الضمان

يُستثنى من شروط هذا الضمان ما يلي: (أ) أداء المنتج بلا انقطاع وبدون أخطاء؛ (ب) عطل و/أو ضرر ناتج عن البلى والاستعمال العادي أو بسبب تقادم هذا المنتج؛ (ج) الأضرار التجميلية (مثل الخدوش والتآكل والأجزاء المكسورة وما إلى ذلك) التي لا تؤثر على وظيفة المنتج؛ (د) الضرر الناجم عن سوء الاستخدام أو اندفاع التيار الكهربائي أو التعامل غير السليم أو ملامسة السوائل أو الحريق؛ (هـ) عطل ناتج عن استخدامه مع منتج غير متوافق تم تصنيعه إما بواسطة شركة فيليب موريس إنترناشيونال أو جهات تصنيع خارجية؛ (و) الضرر أو العطل الناجم عن محاولة الفتح والتعديل (بما في ذلك التعديلات على البرنامج الثابت) والإصلاح، إقياً من قبل مستخدم أو من قبل مقدم خدمة غير معتمد من الشركة المصنعة؛ (ز) التلف أو العطل الناجم عن عدم التقيد بتعليمات استخدام المنتج كما هو موضح في دليل المستخدم لجهاز BOND by IQOS™ ذات الصلة أو بما يخالف اتفاقية ترخيص البرنامج الثابت؛ (ح) تدهور أداء بطارية المنتج، البطاريات هي أجزاء قابلة للإستهلاك ولا يعتبر تدهور أدائها واستخدامها بمرور الوقت عيباً في التصنيع أو الصناعة وبالتالي تستثنى من هذا الضمان (لمزيد من المعلومات حول أداء البطارية أو الميزات المتوفرة للمنتج الخاص بك، يرجى الرجوع إلى www.iqos.com) (ط) منتج يحتوي على أجزاء غير أصلية؛ (ي) المنتج الذي تم حذف أو تغيير أرقامه التسلسلية؛ (ك) أي أعطال ناتجة عن البرنامج الثابت للمنتج، بما في ذلك عدم استخدام المنتج الخاص بك لأحدث إصدار من البرنامج الثابت، ما لم تكن هذه الأعطال قد حدثت بسبب عيب في المواد أو التصنيع، تجدر الإشارة

إلى أنه وفقاً لشروط اتفاقية ترخيص البرامج الثابتة (المتوفرة على الموقع أعلاه للسوق ذات الصلة)، يتم توفير البرنامج الثابت "كما هو"، دون أي ضمان

معلومات عن طريقة تقديم مطالبة

قبل تقديم مطالبة، يرجى مراجعة دليل مستخدم BONDS by IQOS™ وخدمة الدعم الذاتي السريعة المتوفرة على الموقع الإلكتروني أعلاه للسوق ذات الصلة.

لتقديم مطالبة بموجب هذا الضمان الطوعي، يرجى الاتصال برقم خدمة العملاء أعلاه للحصول على المساعدة أو زيارة إحدى نقاط الخدمة لدينا. للحصول على قائمة نقاط الخدمة، يرجى الرجوع إلى الموقع الإلكتروني أعلاه للسوق ذات الصلة. تأكد من إحضار إثبات الشراء معك لتقديم المطالبة. يوصى بتسجيل الرقم التسلسلي للمنتج وتاريخ الشراء على الموقع الإلكتروني أعلاه للسوق ذي الصلة للحصول على خدمة أسرع، دون تقديم دليل على الشراء. إذا اخترت عدم تسجيل المنتج الخاص بك، فيرجى التأكد من حصولك على إثبات الشراء قبل تقديم مطالبة الضمان. قد يتم رفض مطالبة الضمان إذا لم يتوفر دليل الشراء أو تم تعديله أو كان غير مقروء.

مسؤوليات العميل لدعم الضمان الطوعي

- عند تقديم مطالبة بموجب هذا الضمان الطوعي، يجب عليك:
 - اتباع إجراءات الدعم المحددة من قبل مزود الخدمة (تحديد المشكلة، الحل، إرجاع المنتج)
 - في حالة الاستبدال، أرجع المنتج المعيب وفقاً لتعليمات مزود خدمة
 - في حالة الاستبدال، وقيل إعادة المنتج المعيب، قم بإزالة أي قطع أكسسوار مخصصة حسب الطلب تم شراؤها بشكل منفصل عن المنتج.

شروط أخرى

عند استبدال المنتج، يصبح أي بديل للمكوّن المعيب ملكاً لك ويصبح المكوّن المستبدل ملكاً للكيان الذي يقوم بإجراء التبادل. قد لا يكون المكوّن أو الجهاز البديل جديداً، لكنه سيكون في حالة تشغيلية كاملة ومتكافئ وظيفياً على الأقل مع المنتج الأصلي. يجب ضمان الجهاز أو المكوّن المعيب المستبدل لفترة 12 شهراً المتبقية من الضمان على المنتج الأصلي. تُستخدم المعلومات التي تقدّمها كما ورد في إشعار خصوصية المستهلك على الموقع 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. في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، يتمتع المشترون بموجب القانون بالحقوق والتعويضات من البائع مجاناً، لمدة عامين على الأقل، في ما يتعلق بأي عيب قائم وقت التسليم.