

Terma Care Plus (Kemas kini terakhir: November 15, 2021)

Terma Care Plus ini terdiri daripada 2 bahagian, i.e.

(a) Bahagian A - Terma dan Syarat untuk menyertai Program IQOS Care Plus – hanya untuk peranti IQOS sahaja; dan

(b) Bahagian B - Terma dan Syarat untuk lil SOLID - hanya untuk peranti lil SOLID sahaja.

**BAHAGIAN A: Terma dan Syarat untuk menyertai Program IQOS Care Plus (hanya untuk peranti IQOS sahaja)**

1. Penggunaan Terma/Kelayakan

1.1 Terma dan syarat ini (**Terma**) terpakai untuk dan mentadbir penyertaan anda dalam program IQOS Care Plus (**IQOS Care Plus**). Anda hendaklah membaca Terma ini dengan teliti kerana ia mempengaruhi hak anda di sisi undang-undang dan mentadbir perhubungan anda dengan Philip Morris Malaysia Sdn Bhd (**Philip Morris**).

1.2 Anda hanya layak untuk keahlian IQOS Care Plus jika: (i) anda perokok dewasa atau pengguna IQOS yang berusia 18 tahun ke atas dan anda telah mendaftar dalam pangkalan data IQOS kami; dan (ii) tempat mastautin utama anda adalah di negara yang terdapat program IQOS Care Plus.

1.3 Untuk menyertai IQOS Care Plus anda mesti mendaftar peranti yang layak sebagaimana yang diterangkan dalam perenggan 2.1 di bawah (**Peranti**) dalam pangkalan data kami sama ada di iqos.com, atau menghubungi pusat khidmat pelanggan, di IQOS Authorised Center (IAC) yang terpilih atau kedai IQOS.

1.4 Dengan mendaftar untuk IQOS Care Plus, klik 'Saya Setuju' atau butang yang serupa, atau mendaftar untuk IQOS Care Plus melalui pusat khidmat pelanggan, di IQOS Authorised Center (IAC) yang terpilih atau kedai IQOS atau sebaliknya dengan menggunakan IQOS Care Plus; anda bersetuju dengan

Terma kami. Demikian juga, jika anda mendaftar Peranti lain, atau jika kami menukar Terma ini, dan anda kemudiannya menggunakan IQOS Care Plus, anda bersetuju dengan Terma kami. Penerimaan Terma kami dianggap sah di negara tempat kediaman berdaftar anda, menurut pangkalan data IQOS.

1.5 Jika anda tidak bersetuju (atau tidak boleh mematuhi) Terma ini, anda tidak dibenarkan menggunakan IQOS Care Plus.

1.6 Tiada pengubahsuaian Terma ini oleh anda dibenarkan melainkan Philip Morris memberi persetujuan yang jelas kepada mana-mana pengubahsuaian sedemikian secara bertulis.

1.7 Penggunaan IQOS Care Plus oleh anda adalah atas budi bicara kami dan kami boleh menolak permohonan anda untuk menggunakannya, atau kami boleh menamatkan hak anda untuk menggunakan IQOS Care Plus atas apa jua sebab, termasuk jika anda melanggar mana-mana Terma ini.

1.8 Kami juga berhak untuk meminda Terma ini dan IQOS Care Plus setelah memberi notis pada bila-bila masa. Jika anda tidak bersetuju dengan mana-mana pindaan ini anda boleh menamatkan keahlian IQOS Care Plus anda.

## 2. Peranti yang Layak/Pendaftaran

2.1 Model Peranti berikut layak untuk mendaftar dalam IQOS Care Plus:

- (a) a) IQOS 2.4, IQOS 2.4+, IQOS 3, IQOS 3 Duo atau Pemegang dan Pengecasnya
- (b) IQOS 3 MULTI

2.2 Peranti ini mesti mempunyai nombor siri yang sah dan boleh di baca. Peranti terpakai tidak layak untuk mendaftar.

2.3 Jika anda sudah mendaftar dalam pangkalan data kami dan telah membeli mana-mana peranti dari 8 November 2018 hingga 3 Disember 2018, anda telah menjadi ahli IQOS Care Plus setelah anda menerima Terma ini.

2.4 Untuk semua pengguna IQOS yang baharu mendaftar dalam pangkalan data kami selepas 3 Disember 2018, anda akan menjadi ahli IQOS Care Plus

dengan menerima Terma ini dan mendaftar Peranti anda dalam tempoh 30 hari selepas tarikh pembelian.

2.5 Dalam melengkapkan proses pendaftaran ini, anda mesti memberi semua maklumat wajib yang diperlukan secara tepat dan lengkap dan memastikan maklumat ini terkini. Jika anda tidak melengkapkan maklumat yang wajib dalam borang permohonan ini (seperti contohnya, usia, status perokok, alamat e-mel dan/atau nombor telefon) permohonan anda tidak akan diteruskan. Jika anda memberi maklumat yang tidak tepat atau lengkap, pihak Philip Morris berhak untuk menamatkan keahlian IQOS Care Plus anda tanpa notis.

2.6 Dengan mengikuti proses pendaftaran IQOS Care Plus anda akan dimaklumkan sama ada pendaftaran anda berjaya atau tidak. Keahlian IQOS Care Plus dan perkhidmatan yang disediakan adalah peribadi untuk anda dan tidak boleh dipindah milik kepada mana-mana pihak ketiga.

2.7 Penggunaan IQOS Care Plus oleh anda akan dikaitkan dengan negara asal kediaman anda. Oleh sebab IQOS Care Plus hanya didapati di negara tertentu sahaja, jika anda menukar negara kediaman anda, anda mestilah memaklumkan kami dan memohon semula untuk menggunakan IQOS Care Plus di negara kediaman baharu anda.

### 3. Terma dan Penamatan

3.1 Terma keahlian IQOS Care Plus anda adalah dari tarikh bila anda menerima Terma ini dan sah dalam lingkungan waktu iaitu baki dari tempoh waranti tambahan (voluntary warranty) IQOS (IQOS voluntary warranty) selama 12 bulan di negara pembelian asal.

3.2 Anda boleh menamatkan keahlian IQOS Care Plus anda pada bila-bila masa secara serta-merta dengan memaklumkan Philip Morris 1800-88-3858. Setelah keahlian anda tamat, anda tidak lagi berhak untuk menerima Perkhidmatan untuk mana-mana Peranti anda.

3.3 Philip Morris boleh menamatkan keahlian IQOS Care Plus anda pada bila-bila masa dengan serta-merta jika anda melanggar Terma ini. Philip Morris

juga boleh menamatkan keahlian anda tanpa apa-apa alasan setelah memberi notis 30 hari.

3.4 Keahlian IQOS Care Plus memberi anda hak kepada perkhidmatan yang diterangkan dalam perenggan 4 dan 5 (**Perkhidmatan**).

#### 4. Kerosakan Yang Tidak Disengajakan

4.1 Jika Peranti anda mengalami kerosakan yang tidak disengajakan atau tanpa niat yang menjejaskan fungsi Peranti anda yang tidak disebabkan oleh salah guna atau kelakuan yang tidak bertanggungjawab (**Kerosakan Yang Tidak Disengajakan**) anda mungkin layak untuk mendapat Peranti ganti sebagaimana yang dihuraikan dalam perenggan 4.

4.2 Anda perlu memberi Peranti yang rosak ini (termasuk semua komponen) kepada Philip Morris dan anda akan diberi peranti IQOS yang sama jenisnya sebagai ganti yang setara dengan Peranti yang baharu dari segi prestasi dan kebolehpercayaan. Jika peranti IQOS ganti daripada jenis yang sama tidak boleh didapati, peranti IQOS yang mempunyai fungsi yang sekurang-kurangnya setara akan diberi sebagai ganti. Philip Morris akan menyimpan semua Peranti yang diserahkan untuk mendapat ganti. Jika hanya alat ganti Peranti sahaja yang rosak, contohnya, pemegang atau pengecas, maka hanya alat ganti yang rosak sahaja akan digantikan dan Philip Morris akan hanya menyimpan bahagian Peranti yang digantikan tersebut.

#### 4.3 Had daripada Kerosakan Yang Tidak Disengajakan

(a) Anda perlu mengambil semua langkah berjaga-jaga yang munasabah untuk melindungi Peranti anda dan menggunakan dan menyelenggara Peranti ini menurut arahan dan panduan pengguna. Jika anda tidak berbuat demikian, anda tidak berhak untuk mendapatkan Peranti ganti.

(b) Anda dihadkan kepada satu Peranti ganti sahaja bagi setiap peranti yang berdaftar untuk Kerosakan Yang Tidak Disengajakan. Setelah tuntutan pertama diselesaikan, Kerosakan Yang Tidak Disengajakan di negara tempat mastautin anda dan Penggantian Segera yang berkaitan pada program ini akan dihentikan. Walau bagaimanapun, anda masih boleh menerima Perkhidmatan untuk Peranti anda sehingga akhir tempoh keahlian anda.

(c) Anda tidak berhak untuk Peranti ganti di mana Kerosakan Yang Tidak

Disengajakan terjadi sebelum tarikh pelancaran IQOS Care Plus atau apabila mana-mana keadaan berikut berlaku:

- (i) mana-mana produk yang bukan Peranti yang layak menurut senarai yang terkandung dalam perenggan 2.1;
- (ii) kerosakan akibat salah guna, atau pengubahsuaian atau pindaan sebenar, atau yang dicuba pada Peranti, pusuan kuasa;
- (iii) Peranti dengan nombor siri yang telah dipinda, dicatitkan atau ditanggalkan;
- (iv) Peranti yang telah dibuka, diservis, diubah suai, atau dipinda dalam cara yang tidak dibenarkan oleh Philip Morris;
- (v) kehilangan atau kecurian Peranti anda;
- (vi) kerosakan kosmetik kepada Peranti anda yang tidak menjejaskan fungsi Peranti, termasuk tetapi tidak terhad pada retakan halus, calar, kemik, plastik yang pecah pada port, dan perubahan warna;
- (vii) kerosakan atau kegagalan yang disebabkan oleh haus dan lusuh dan/atau penggunaan Peranti;
- (viii) pengendalian yang tidak betul, atau tersentuh dengan cecair, kerosakan akibat kebakaran, banjir, perang, keganasan atau bencana alam;
- (ix) Kerosakan disebabkan oleh penggunaan dengan produk yang tidak serasi;
- (x) kerosakan disebabkan oleh penggunaan sebagaimana yang diterangkan dalam Panduan Pengguna IQOS yang berkaitan.
- (xi) kegagalan disebabkan oleh kecacatan bahan dan/atau mutu kerja dan/atau reka bentuk; walau bagaimanapun, kegagalan seperti ini mungkin dilindungi secara berasingan sama ada melalui hak pengguna anda atau oleh waranti sukarela IQOS yang sebagai tambahan dan tanpa prasangka kepada semua hak dan remedi yang disediakan oleh undang-undang perlindungan pengguna di negara tempat anda membelinya.

#### 4.4 Membuat tuntutan di bawah Kerosakan Yang Tidak Disengajakan

(a) Anda mesti:

- (i) melaporkan tuntutan anda kepada Philip Morris melalui Pusat Perkhidmatan IQOS (IAC) Yang Sah secepat mungkin dan tidak lebih lewat daripada empatbelas (14) hari dari tarikh Peranti anda mengalami Kerosakan Yang Tidak Disengajakan, termasuk maklumat berikut: (1) nombor siri bagi Peranti yang terjejas; (2) keterangan simptom, masalah dengan atau punca kerosakan Peranti ini; (3) mesej ralat; dan (4) tindakan yang diambil sebelum

Peranti mengalami masalah dan apa-apa langkah yang anda telah ambil untuk menyelesaikan masalah ini;

(ii) jika diminta oleh Philip Morris, anda mesti memberi bukti pembelian Peranti anda; dan

(iii) sekiranya tidak, mematuhi proses kelulusan pengembalian Peranti Philip Morris.

(b) Anda juga boleh membuat tuntutan menerusi pusat perkhidmatan pelanggan dengan menelefon 1800-88-3858 untuk negara tempat kediaman anda dan memberi maklumat yang sama seperti yang diperincikan dalam perenggan 4.4(a).

(c) Anda tidak boleh menghantar produk dan aksesori Philip Morris yang tidak disokong oleh penggantian Kerosakan Yang Tidak Disengajakan. Jika anda menghantar item ini, ia tidak akan dikembalikan dan akan dimusnahkan.

(d) Philip Morris akan menentukan sama ada anda berhak untuk mendapat ganti Peranti berlandaskan Terma ini. Jika anda berhak untuk mendapat ganti Peranti ini, ia akan diberi kepada anda melalui salah satu cara berikut:

(i) Penghantaran kurier. Peranti Gantian akan dikurier kepada anda dan anda mesti menghantar Peranti yang terjejas yang berkaitan kepada Philip Morris

(ii) Perkhidmatan bawa ke kedai. Anda boleh mengembalikan Peranti anda yang terjejas kepada IAC terpilih atau kedai IQOS yang menyertai dan tempat perkhidmatan IQOS yang mengambil bahagian yang akan menyediakan peranti gantian anda.

(iii) Perkhidmatan pos. Philip Morris akan menyediakan untuk anda bayaran pos prabayar dan bungkusan yang diperlukan supaya anda boleh menghantar Peranti yang terjejas kepada Philip Morris. Setelah pemeriksaan selesai, Philip Morris akan mengembalikan Peranti ini atau menghantar Peranti Gantian kepada anda. Philip Morris akan membayar kos penghantaran pos ke dan dari lokasi anda jika anda mengikuti semua arahan.

(e) Jika anda ingin menuntut Peranti Gantian di negara yang bukan negara tempat pembelian asal, anda perlu mematuhi semua undang-undang dan peraturan import dan eksport yang berkuat kuasa, dan anda akan bertanggungjawab untuk membayar duti kastam, cukai tambah nilai serta cukai dan caj berkaitan lain yang mungkin dikenakan.

## 5. Bantuan Antarabangsa

5.1 Anda mempunyai akses kepada nombor bebas tol antarabangsa (bayaran mungkin dikenakan di sesetengah negara) semasa berkunjung ke luar negara di mana IQOS dikomersilkan oleh Philip Morris atau gabungannya atau rakan niaganya yang sah. Perkhidmatan ini termasuklah bantuan menyelesaikan masalah oleh ejen IQOS yang berpengalaman, dan jika perlu penggantian Peranti anda yang menepati(i) Kerosakan Yang Tak Disengajakan menurut Terma ini atau (ii) masalah Peranti IQOS yang ditakrifkan dari segi bahan dan mutu kerja apabila digunakan mengikut Panduan Pengguna IQOS.

5.2 Pilihan perkhidmatan, ketersediaan Peranti, masa respon dan penghantaran mungkin berbeza-beza mengikut negara. Perkhidmatan ini tidak akan menjejaskan hak statutori anda dan hak anda di bawah waranti sukarela IQOS yang sah di negara di mana pembelian dibuat.

### 5.3 Had Bantuan Antarabangsa

(a) Had yang terkandung dalam perenggan 4.3 (**Had**) terpakai untuk penggantian akibat Kerosakan Yang Tidak Disengajakan di bawah Bantuan Antarabangsa.

(b) Perkara berikut dikecualikan daripada penggantian akibat masalah Peranti IQOS yang ditakrifkan dalam terma material atau mutu kerja apabila digunakan mengikut Panduan Pengguna IQOS perkhidmatan ini:

- (i) kerosakan disebabkan oleh haus dan lusuh;
- (ii) kerosakan kosmetik (seperti calar, kemik, plastik yang pecah, dsb.);
- (iii) kerosakan disebabkan oleh salah guna, lonjakan kuasa, pengendalian yang tidak betul, bersentuh dengan cecair atau kebakaran;
- (iv) kerosakan disebabkan oleh penggunaan dengan produk yang tidak serasi;
- (v) kerosakan atau tidak berfungsi yang diakibatkan oleh percubaan untuk membuka, mengubah suai dan membaiki, sama ada oleh pengguna atau oleh pembekal perkhidmatan yang tidak diiktiraf oleh pengilang; atau
- (vi) kerosakan atau tidak berfungsi disebabkan oleh penggunaan seperti yang diterangkan dalam Panduan Pengguna IQOS yang berkaitan.

### 5.4 Membuat tuntutan di bawah Bantuan Antarabangsa

(a) Anda mesti:

- (i) melaporkan tuntutan anda kepada pusat perkhidmatan pelanggan dengan menelefon nombor 1800-88-3858 secepat mungkin dan tidak lewat daripada

empatbelas (14) hari dari tarikh Peranti anda mengalami Kerosakan Yang Tak Disengajakan atau masalah Peranti IQOS yang ditakrifkan dalam terma bahan atau mutu kerja apabila digunakan menurut Panduan Pengguna, termasuk maklumat yang berikut: (1) nombor siri bagi Peranti yang terjejas; (2) keterangan simptom, masalah dengan atau punca kerosakan Peranti ini; (3) mesej ralat; dan (4) tindakan yang diambil sebelum Peranti mengalami masalah dan apa-apa langkah yang anda telah ambil untuk menyelesaikan masalah ini;

(ii) jika diminta oleh Philip Morris, anda mesti memberi bukti pembelian Peranti anda; dan

(iii) sekiranya tidak, mematuhi proses kelulusan pengembalian Peranti Philip Morris.

(b) Philip Morris akan menentukan sama ada anda berhak untuk mendapat ganti Peranti berlandaskan Terma ini. Jika anda berhak untuk mendapat ganti Peranti ini, ia akan diberi kepada anda melalui salah satu cara berikut:

(i) Penghantaran Kurier. Peranti Gantian akan dikurier kepada anda dan anda mesti menghantar Peranti yang terjejas yang berkaitan kepada Philip Morris

(ii) Perkhidmatan bawa ke kedai. Anda boleh mengembalikan Peranti anda yang terjejas kepada kedai IQOS yang menyertai dan tempat perkhidmatan IQOS yang mengambil bahagian yang akan menyediakan peranti ganti anda

(iii) Perkhidmatan pos. Philip Morris akan menyediakan untuk anda bayaran pos prabayar dan bungkusan yang diperlukan supaya anda boleh menghantar Peralatan Peranti yang terjejas kepada Philip Morris. Setelah pemeriksaan selesai, Philip Morris akan mengembalikan Peranti ini atau menghantar Peranti Gantian kepada anda. Philip Morris akan membayar kos penghantaran pos ke dan dari lokasi anda jika anda mengikuti semua arahan.

(c) Anda perlu mematuhi semua undang-undang dan peraturan import dan eksport yang berkuat kuasa, dan anda akan bertanggungjawab untuk membayar duti kastam, cukai tambah nilai serta cukai dan caj berkaitan lain yang mungkin dikenakan.

## 6. Perkhidmatan lain

6.1 IQOS Coach. Anda akan mempunyai akses kepada sokongan dari jarak jauh untuk anda bagi menggunakan dan menyelenggara peranti IQOS anda



dengan betul. Akses adalah sepanjang waktu urus niaga biasa di negara kediaman anda.

6.2 Perkhidmatan Penggantian Segera. Perkhidmatan ini menyediakan penggantian Peranti anda dalam kadar segera sepanjang tempoh jaminan, sekiranya berlaku Kerosakan Yang Tidak Disengajakan dan/atau anda mempunyai tuntutan yang sah untuk masalah Peranti IQOS yang ditakrifkan dalam terma material dan mutu kerja apabila digunakan mengikut Panduan Pengguna IQOS. Untuk penggantian disebabkan oleh Kerosakan Yang Tidak Disengajakan, anda terhad pada satu Perkhidmatan Penggantian Segera sahaja. Kelayakan untuk perkhidmatan ini ditentukan oleh Philip Morris. Perkhidmatan ini hanya di lokasi terpilih, di negara anda mendaftar sahaja.

## 7. Obligasi Anda.

Anda bersetuju:

- a) untuk tidak menyalahgunakan program IQOS Care Plus dan Perkhidmatan ini;
- b) untuk memastikan akaun keahlian anda selamat dan terkawal;
- c) di mana pertukaran berlaku, apa-apa Peranti gantian yang anda terima melalui pertukaran ini, menjadi hak milik anda dan Peranti yang diserahkan untuk mendapatkan Peranti ganti ini menjadi hak milik entiti; dan
- d) untuk mematuhi undang-undang yang berkuat kuasa.

## 8. Waranti/Had Liabiliti

8.1 Memandangkan keahlian IQOS Care Plus adalah percuma, ia disediakan 'Sebagaimana yang Tersedia' dan tanpa apa-apa waranti.

8.2 Philip Morris tidak bertanggungjawab setakat yang maksimum yang dibenarkan oleh undang-undang yang berkuat kuasa sama ada dalam tort (termasuk kecuaiian atau pelanggaran kewajipan statutori), kontrak, salah representasi, pengembalian atau sebaliknya untuk apa-apa kerugian langsung, kehilangan keuntungan, jualan, hasil atau simpanan, kehilangan perniagaan, penyusutan muhibah dan/atau kehilangan yang serupa atau kehilangan atau

kerosakan data atau maklumat, atau kerugian ekonomi mutlak, atau apa-apa kerugian, kos, ganti rugi, caj atau perbelanjaan khusus, tidak langsung atau yang terhasil, tidak kira bagaimana puncanya atau sebaliknya yang terhasil daripada keahlian IQOS Care Plus anda atau penggunaan Perkhidmatan ini oleh anda. Philip Morris tidak bertanggungjawab untuk apa-apa kerugian yang dihuraikan dalam perenggan 8.2 meskipun sekiranya anda telah memaklumkan Philip Morris tentang kemungkinan kerugian seperti ini boleh berlaku.

8.3 Tiada sesuatu pun dalam perenggan 8 mengecualikan apa-apa liabiliti yang tidak boleh dikecualikan oleh undang-undang yang berkuat kuasa.

## 9. Pelbagai

9.1 IQOS Care Plus bukan polisi insurans.

9.2 IQOS Care Plus disediakan secara percuma buat masa ini.

9.3 Butiran tentang pemprosesan data peribadi yang anda beri kepada kami diterangkan dalam Notis Privasi kami yang boleh didapati di [www.pmiprivacy.com/en/consumer](http://www.pmiprivacy.com/en/consumer).

9.4 Terma ini tertakluk pada undang-undang pejabat berdaftar Philip Morris. Apa-apa pertikaian undang-undang akan tertakluk pada bidang kuasa eksklusif di bandar yang menempatkan pejabat berdaftar Philip Morris.

9.5 Untuk mengajukan soalan, pertanyaan dan mendapatkan maklumat hubungan, sila hubungi 1800-88-3858.

## Bahagian B: Terma dan Syarat untuk lil SOLID - Waranti (untuk peranti lil SOLID

### sahaja)

#### 1. Bagaimana waranti lil SOLID 2.0 digunakan?

Tempoh waranti produk ini bagi peranti lil SOLID 2.0 adalah 12 bulan dari tarikh pembelian.

Syarikat akan, mengikut pilihannya (tetapi tanpa menjejaskan hak berkanun anda), membaiki atau mengganti mana-mana komponen yang cacat dari segi bahan atau pembuatan apabila digunakan mengikut Panduan Pengguna lil SOLID 2.0 yang berkaitan dan yang tertakluk pada tuntutan waranti yang sah.

Sekiranya pembaikan tidak dapat dilakukan, penggantian akan disediakan dengan produk yang mempunyai fungsi yang setara. Setakat mana yang diizinkan oleh undang-undang tempatan, warna dan/atau model penggantian tertakluk pada ketersediaan warna dan/atau model tersebut. Sekiranya berlaku penggantian produk di bawah waranti ini, mana-mana bahagian pengganti menjadi milik anda dan bahagian yang diganti menjadi hak milik syarikat atau entiti yang membuat pertukaran itu.

Peruntukan waranti ini hanya sah di negara pembelian.

Penggantian tanpa waranti

- Kami tidak akan dapat mengganti lil SOLID 2.0 yang rosak dengan yang baru dalam kes bukan waranti. (Lihat bahagian "Apakah kes yang tidak dilindungi oleh waranti" di bawah untuk kes bukan waranti)
- Program Care Plus tidak tertakluk untuk lil SOLID 2.0
- lil SOLID 2.0 tidak mempunyai waranti antarabangsa

## 2. Apakah kes yang boleh dilindungi oleh waranti?

Kerosakan yang disebabkan oleh kesalahan pengilang atau oleh kecacatan pembuatan tertentu, tetapi tidak disebabkan oleh penyalahgunaan atau tingkah laku melulu peranti, boleh dianggap sebagai kes waranti.

Contoh kes waranti:

- Kerosakan dalam perisian lil SOLID 2.0
- lil SOLID 2.0 tidak boleh dicas
- Lampu pada peranti berkelip merah atau tidak berkelip langsung
- The battery is not holding charge or is damaged in a different way
- Bateri tidak dapat memegang cas atau rosak dengan cara yang berbeza
- Anda tidak dapat menghidupkan peranti baru (baru dibeli)

## 3. Apakah kes yang tidak dilindungi oleh waranti?

Kerosakan tanpa waranti merangkumi kerosakan yang berlaku kerana penggunaan peranti yang cuai atau tidak betul.

Contoh kes bukan waranti:

- kerosakan malfungsi disebabkan oleh haus dan lusuh akibat penggunaan biasa;
- kerosakan kosmetik (seperti calar, penyok, plastik pecah, dll.) yang tidak mempengaruhi fungsi produk;
- kerosakan yang disebabkan oleh penyalahgunaan, kemalangan, persekitaran operasi yang tidak sesuai, bencana alam, lonjakan kuasa, bersentuhan dengan cecair atau api;

- kerosakan akibat penggunaan dengan bahan habis pakai, penyesuaian kuasa atau kabel yang tidak serasi;
- kerosakan atau malfungsi yang disebabkan oleh percubaan untuk membuka, mengubahsuai dan memperbaiki, sama ada oleh pengguna atau oleh penyedia perkhidmatan yang tidak diakreditasi oleh pengilang;
- kerosakan atau malfungsi yang disebabkan oleh kegagalan untuk menggunakan peranti seperti yang dijelaskan dalam Panduan Pengguna lil SOLID 2.0 yang berkaitan;
- penyusutan prestasi bateri biasa, kecuali kegagalan bateri berlaku disebabkan oleh kecacatan dalam bahan atau pembuatan;
- peranti yang mengandungi bahagian yang tidak asli sepenuhnya atau sebahagian darinya;
- kehilangan atau kecurian produk atau bahagiannya;
- penggunaan produk di negara di mana produk ini tidak direka atau diluluskan untuknya pada asalnya.

## Di mana dan bagaimana untuk menggantikan lil SOLID 2.0?

Untuk membuat tuntutan di bawah jaminan ini, sila hubungi

- Pusat Khidmat Pelanggan di 1800-88-3858 untuk mendapatkan bantuan; atau

Lawati salah satu IQOS Authorised Center kami

- Anda boleh mencari IQOS Authorise Center kami yang terdekat di sini: [Lokasi Stor](#)