

VEEV™

ENGLISH

CUSTOMER CARE

Malaysia

Freephone: 1800-81-0958

E-mail: contact.my@veevmy.com

Website: www.veevmy.com

Address: Philip Morris (Malaysia) Sdn. Bhd., Oakland Industrial Park, 70200 Seremban

VOLUNTARY WARRANTY

Duration

The duration of this warranty, relevant to your country of purchase is as follows:

Malaysia	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 the VEEV™ device which is defective in terms of material or workmanship when used in accordance with the associated VEEV™ 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 and do not qualify for a replacement: a) uninterrupted and error free functionality of the product; b) malfunction and/or damage caused by normal wear and tear or otherwise due to aging of this product; c) cosmetic damages (such as scratches, dents, broken plastic etc.) that do not impact the functionality of the product; d) damage caused by misuse, power surge, improper handling, liquid contact or fire; e) malfunction due to use with non-compatible product, manufactured either by Philip Morris International or third party manufacturers;

f) damage or malfunction caused by attempt to open, modify (including modifications to the firmware) and repair, 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 VEEV™ User Guide; h) product 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; k) any malfunction caused by your product not using the latest version of the firmware, unless these malfunction have occurred due to a defect in materials and workmanship. Note that in accordance with the terms of the firmware license agreement (which is available on the website above for your relevant market), the firmware is provided “as-is,” without any warranty;

*For more information about battery performance or available features for your product, please consult www.veevmy.com.

Information on how to make a claim

Before making a claim, please access and review the associated VEEV™ User Guide.

This warranty gives you the right to contact the customer care number above for assistance or visit one of our IQOS Authorised Centres. For the up-to-date list of IQOS Authorised Centres, please refer to www.veevmy.com.

Ensure that you have your proof of purchase to make a claim.

Registration of your product serial number and date of purchase at IQOS Authorised Centres or via Customer Care 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.

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.

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.

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 remainder of the warranty of 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.



KHIDMAT PELANGGAN

Malaysia

Talian Bebas Tol: 1800-81-0958

E-mel: contact.my@veevmy.com

Website: www.veevmy.com

Alamat: Philip Morris (Malaysia) Sdn. Bhd., Oakland Industrial Park, 70200 Seremban

WARANTI SUKARELA

Tempoh

Tempoh waranti ini, yang berkaitan dengan negara pembelian anda adalah seperti berikut:

Malaysia	12 bulan dari tarikh pembelian
----------	--------------------------------

Apa yang dilindungi oleh waranti ini

Entiti Philip Morris International yang disenaraikan di bawah tajuk 'Khidmat Pelanggan', atas pilihannya (tetapi tanpa menjejaskan hak undang-undang anda), akan memperbaiki atau menggantikan peranti VEEV™ yang rosak dari segi bahan atau mutu kerja apabila digunakan mengikut Panduan Pengguna VEEV™ yang berkaitan dan yang tertakluk kepada tuntutan jaminan sukarela yang sah. Jika pembaikan tidak mungkin, penggantian akan diberikan dengan produk atau komponen yang setara dari segi fungsi. Setakat yang dibenarkan oleh undang-undang tempatan, warna dan/atau model penggantian adalah tertakluk kepada ketersediaan warna dan/atau model tersebut. Peruntukan waranti ini hanya sah di negara pembelian.

Apa yang dikecualikan daripada waranti ini

Yang berikut dikecualikan daripada terma waranti ini dan tidak layak untuk penggantian: a) fungsi produk yang tidak terganggu dan bebas ralat; b) ketidakfungsian dan/atau kerosakan yang disebabkan oleh haus dan lusuh biasa atau sebaliknya disebabkan oleh penuaan produk ini; c) kerosakan kosmetik (seperti calar, lekuk, plastik pecah, dll.) yang tidak menjejaskan fungsi produk; d) kerosakan yang disebabkan oleh penyalahgunaan, lonjakan kuasa, pengendalian yang tidak betul, sentuhan cecair atau kebakaran; e) kerosakan akibat penggunaan dengan produk yang tidak serasi, yang dihasilkan

sama ada oleh Philip Morris International atau pengeluar pihak ketiga; f) ketidakfungsian atau kerosakan yang disebabkan oleh percubaan untuk membuka, mengubah suai (termasuk pengubahsuaian kepada perisian tegar) dan memperbaiki, sama ada oleh pengguna atau oleh penyedia perkhidmatan yang tidak diakreditasi oleh pengeluar; g) ketidakfungsian atau kerosakan yang disebabkan oleh kegagalan untuk digunakan seperti yang diterangkan dalam Panduan Pengguna VEEV™ yang berkaitan; h) kemerosotan prestasi bateri produk. Bateri adalah bahagian boleh guna dan kemerosotan prestasi dan penggunaannya dari semasa ke semasa bukanlah kecacatan pembuatan atau mutu kerja dan dikecualikan daripada waranti ini*; i) produk yang mengandungi bahagian yang tidak asli sepenuhnya atau sebahagiannya; j) produk yang nombor sirinya telah dipadamkan atau diubah suai; k) sebarang kerosakan yang disebabkan oleh produk anda tidak menggunakan versi perisian tegar terkini, melainkan kerosakan ini berlaku akibat kecacatan dalam bahan dan mutu kerja. Harap maklum bahawa mengikut terma perjanjian lesen firmware (yang tersedia di laman web di atas untuk pasaran anda yang berkaitan), firmware disediakan “sebagaimana adanya,” tanpa sebarang jaminan;

*Untuk maklumat lanjut mengenai prestasi bateri atau ciri yang tersedia untuk produk anda, sila rujuk www.veevmy.com.

Maklumat tentang cara membuat tuntutan

Sebelum membuat tuntutan, sila akses dan semak Panduan Pengguna VEEV™ yang berkaitan.

Waranti ini memberi anda hak untuk menghubungi nombor khidmat pelanggan di atas untuk mendapatkan bantuan atau melawat salah satu IQOS Authorised Centre kami. Untuk senarai terkini IQOS Authorised Centre, sila rujuk www.veevmy.com.

Pastikan anda mempunyai bukti pembelian anda untuk membuat tuntutan.

Pendaftaran nombor siri produk anda dan tarikh pembelian di IQOS Authorised Centre atau melalui Khidmat Pelanggan adalah disyorkan untuk perkhidmatan yang lebih pantas, tanpa perlu menunjukkan bukti pembelian. Jika anda memilih untuk tidak mendaftarkan produk anda, sila pastikan anda mempunyai bukti pembelian anda sebelum membuat tuntutan waranti. Tuntutan waranti mungkin ditolak jika bukti pembelian tidak tersedia, telah diubah, atau tidak boleh dibaca.

Tanggungjawab pelanggan untuk sokongan waranti sukarela

Apabila membuat tuntutan di bawah waranti sukarela ini, anda mesti:

- Ikuti prosedur sokongan yang ditentukan oleh penyedia perkhidmatan (penentuan masalah, penyelesaian, pemulangan produk);
- Dalam kes penggantian, kembalikan produk yang rosak seperti yang diarahkan oleh penyedia perkhidmatan;
- Dalam kes penggantian, sebelum mengembalikan produk yang rosak, tanggalkan sebarang aksesori penyesuaian yang dibeli secara berasingan daripada produk.

Jika berkenaan, jika tiada bukti pembelian atau pendaftaran produk, syarikat berhak untuk secara sukarela menggunakan tempoh waranti bermula dari tarikh pembuatan produk yang berkenaan berdasarkan rekodnya sendiri.

Terma lain

Apabila pertukaran berlaku, maka sebarang penggantian komponen yang rosak menjadi milik anda dan komponen yang digantikan menjadi milik entiti yang membuat pertukaran.

Komponen atau peranti pengganti mungkin tidak baru, tetapi ia akan berada dalam keadaan kerja yang baik dan sekurang-kurangnya setara dari segi fungsi dengan yang asal. Penggantian peranti atau komponen yang rosak akan dilindungi untuk baki tempoh waranti produk asal.

Maklumat yang diberikan oleh anda akan digunakan seperti yang diterangkan dalam notis privasi pengguna di www.pmiprivacy.com

Hak undang-undang tambahan untuk pengguna

Hak yang diberikan di bawah waranti sukarela ini adalah secara tambahan dan tanpa menjejaskan semua hak dan remedi yang disediakan oleh undang-undang perlindungan pengguna di negara pembelian.



