Правила замены и возврата устройства  IQOS.

**1.  Замена**

В настоящее время замена неисправного устройства возможна только после проведения диагностики с помощью:

* обращения на тел. горячей линии (указан на каждой пачке стиков 8-800-301-47-67) – актуально для удаленных магазинов;
* в фирменных магазинах IQOS в Ростове, Краснодаре, Сочи, Новороссийск (список адресов с функцией замены указан на сайте iqos.ru).

**В случае если клиент обращается в магазин «Алкотека» с просьбой осуществить возврат или замену устройства, сотрудник магазина должен предложить ему обратиться на номер горячей линии для проведения диагностики и выбора способа доставки/получения нового устройства.**

**2. Возврат**

Возврат **НЕВОЗМОЖЕН**, т.к. устройство IQOS относится к технически сложному товару.

На основании постановления Правительства РФ (от 19.01.1998 №55 "Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации".

В случае вопросов, контактное лицо: Эмилия Селиванова 8-983-165-47-75