

## **Програма „Услуги и Предимства“ (с предишно наименование „MyIQOS“)**

### **Общи условия за участие**

#### **1. Общи разпоредби**

1.1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията между „Филип Морис България“ ЕООД и Участниците в програмата „Услуги и Предимства“.

1.2. „Услуги и Предимства“ представлява програма, насочена към Регистрирани потребители и включваща извънгаранционно обслужване, улесняване на потребителите при предявяване на търговски гаранции и възможност за участие в различни активности и търговски програми, организирани от Филип Морис.

1.3. Всеки участник в „Услуги и Предимства“ трябва да прочете внимателно настоящите Общи условия при регистрацията си за участие в „Услуги и Предимства“. Участниците се съгласяват да спазват Общите условия. В случай на несъгласие (или невъзможност за спазване на Общите условия) Регистрираните потребители могат да се откажат от участие в програмата „Услуги и предимства“ по всяко време директно от своя акаунт в уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com) (ако имат такъв), като се свържат с Център за обслужване на клиенти на имейл адрес: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или на безплатен номер: 080040004, или като се обърнат към служител в специализиран IQOS магазин.

1.4. Филип Морис предлага програмата „Услуги и Предимства“ и на пълнолетни физически лица, които имат потребителски акаунт в уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com). За избягване на съмнение, услугите и предимствата, които се предоставят по програмата „Услуги и Предимства“ като част от Общи условия за ползване на уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com), не се кумулират с предвиденото в приетите от Регистриран потребител настоящи самостоятелни общи условия за прилагането на програмата „Услуги и Предимства“ извън контекста на ползването на уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com), доколкото и в двата случая става дума за една и съща програма.

1.5. Услугите и предимствата, предлагани по програмата „Услуги и Предимства“, не могат да се комбинират с други отстъпки, промоционални условия или други подобни услуги и ползи по други търговски програми, насочени към клиенти и възложени за изпълнение от или предлагани от Филип Морис.

1.6. Доколкото в рамките на програмата „Услуги и Предимства“ има приемственост по отношение на други търговски програми на Филип Морис, някои от услугите и ползите, предлагани по „Услуги и Предимства“ (или услуги много сходни на тях), вече са били предлагани в рамките на такива други търговски програми. В тази връзка, Участниците нямат право да се възползват от услуги или предимства по настоящата програма, за които е предвидено, че са еднократни (или съответно за фиксиран брой пъти), ако вече са изчерпали възможността да се възползват от същите или сходни услуги или предимства, предлагани по други търговски програми (включително, но не само програмата за

лоялност „IQOS Club“ или Програмата за регистрирани потребители на lil), насочени към клиенти и възложени за изпълнение от или предлагани от Филип Морис. Така например, Участници, които вече са се възползвали от Програмата при регистриране на първо lil устройство по Програмата за регистрирани потребители на lil, нямат правото да се възползват от аналогичната възможност да спечелят продукти на Филип Морис при закупуване на първо Устройство в рамките на „Услуги и Предимства“.

## **2. Организатор**

2.1. Организатор на „Услуги и Предимства“ за Регистрирани потребители е „Филип Морис България“ ЕООД, дружество, вписано в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел при Агенцията по вписванията с ЕИК 831152996, със седалище: София, ж.к. „Лозенец“, ул. „Атанас Дуков“ № 32, офис сграда „M Plaza“, ет. 2, тел: +359 2 806 3100, email: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com).

## **3. Територия**

3.1. Програмата „Услуги и Предимства“ се изпълнява на територията на Република България.

## **4. Дефиниции**

**„Аксесоар“** е аксесоар, проектиран за използване с Устройство, включително, но не само капачка, калъф, мобилно зарядно, зарядно за автомобил, стойка за автомобил, контейнер, капак, рингове, протектор, панел и други аксесоари за Устройството.

**„Дата на записване“** се определя като датата, на която Регистрираният потребител се присъединява към „Услуги и Предимства“, след като е приел тези Общи условия или общите условия за ползване на уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com). За Регистрираните потребители, които са били записани за участие в Програма за регистрирани потребители на lil, Датата на записване е датата, на която двете програми се обединяват в „Услуги и Предимства“, а именно 23.08.2022.

**„Код за препоръка“** представлява уникален 8 - знаков номер, комбинация от цифри и букви, който всеки Участник, който притежава Регистрирано устройство, получава по имейл и може да ползва или предостави за получаването на отстъпка при покупка съгласно посоченото в чл. 9 по-долу. Участниците имат възможност да проверят своя Код за препоръка и в своя профил в „Услуги и Предимства“ секцията на уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com), ако имат такъв, или като се свържат с Център за обслужване на клиенти на имейл адрес: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или на безплатен номер: 080040004 или като се обърнат към служител в специализиран магазин IQOS.

**„Компонент“** е холдърът или джобното зарядно на Устройството, всеки от които е отделно електронно устройство, а заедно представляват Устройството (според дефиницията по-долу). За избягване на съмнение, не всички Устройства имат отделни Компоненти (холдър и джобно зарядно). За целите на тези Общи условия всяка референция към Компонент означава единствено Компоненти, които са регистрирани в CRM

Системата и е релевантна, само ако съответното Устройство има отделни холдър и гъбно зарядно.

**„Общи условия“** са настоящите общи условия, уреждащи програмата „Услуги и Предимства“.

**„Регистриран компонент“** означава Компонент (холдър и/или зарядно, регистрирани към конкретно Устройство или отделно), който е собственост на Регистриран потребител и който е регистриран като негов в CRM Системата.

**„Регистриран потребител“** е пълнолетно физическо лице, което е регистрирано в CRM Системата.

**„Регистрирано устройство“** означава Устройство, което е собственост на Регистриран потребител и което е регистрирано като негово в CRM системата. За да се счита едно устройство за регистрирано, ако то е двукомпонентно, всеки отделен Компонент следва да е регистриран в CRM Системата.

**„Търговец“** означава търговци, предлагащи продуктите на Филип Морис на пазара в Република България.

**„Устройство“** означава система за нагряване на тютюн за многократна употреба с марка IQOS, lil SOLID или с друга марка, внасяни, въвеждани и/или предлагани на местния пазар в Република България от Филип Морис.

**„Участник“** е Всеки Регистриран потребител, който реши да се запише за участие в „Услуги и Предимства“ и приеме настоящите Общи условия, както и Регистриран потребител, който е бил записан за участие в Програма за регистрирани потребители на lil.

**„Филип Морис“** означава „Филип Морис България“ ЕООД.

**„Център за обслужване на клиенти“** е контактен център за обслужване на клиенти, потребители на продукти на Филип Морис, който функционира по възлагане и под контрола на Филип Морис.

**„CRM система“** - Системата за управление на отношенията с клиенти на Филип Морис.

## **5. Записване за участие**

5.1. Програмата „Услуги и Предимства“ е достъпна само за Регистрирани потребители. Служителите на Филип Морис, Търговците, участващи в провеждане на кампании, достъпни чрез „Услуги и Предимства“, както и техните служители, нямат право на участие в „Услуги и Предимства“.

5.2. Участниците носят отговорност да предоставят на Филип Морис точен **имейл адрес и телефонен номер**, на който да получават съобщения, свързани с приемането, изпълнението, изменението и прекратяването на действието на Общите условия. При промяна на имейл адреса на Участник, той/тя следва да актуализира информацията в профила си в [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com), ако имат такъв, или без излишно забавяне по друг начин да

съобщи за промяната на Филип Морис, по някой от начините посочени в чл. 1.3. Съответният Участник ще получи потвърдителен имейл за промяната. За да се избегне всякакво съмнение, Филип Морис ще изпраща маркетингови съобщения само на Регистрирани потребители, които са дали доброволно, конкретно, информирано, свободно изразено и недвусмислено съгласие за получаване на маркетингови съобщения. В останалите случаи имейлът ще се ползва за предоставяне на информация относно „Услуги и Предимства“ и Общите условия, само доколкото това е необходимо за приемането, изпълнението, изменението и прекратяването на действието на Общите условия или за спазването на закона.

5.3. Всеки Регистриран потребител, който желае да участва в „Услуги и Предимства“, трябва да прочете и приеме Общите условия.

5.4. Филип Морис си запазва правото да откаже или прекрати участието на лице, което не е Регистриран потребител.

5.5. Естеството на участието в „Услуги и Предимства“, както и услугите и ползите, предоставяни в рамките на програмата, са лични и не могат да бъдат прехвърляни на трети лица.

5.6. Настоящите Общи условия са валидни само на територията на Република България и са обвързани от действието на програмата „Услуги и Предимства“, която също е ограничена до тази територия, без това да засяга правата на Участниците по т. 7.

5.7. Филип Морис получава, съхранява и обработва Ваши лични данни във връзка с управлението на програмата „Услуги и Предимства“ и Вашето участие в нея. За да научите повече за начина, по който обработваме Ваша лична информация, прочетете Декларация на ФМИ относно защитата на личните данни на потребителите, като част от групата на Филип Морис Интернешънъл, на адрес: <https://www.pmiprivacy.com/bulgaria/bg/consumer/>

## **6. Услуги по извънгаранционно обслужване във връзка със случайно увреждане на Регистрирано устройство IQOS или Регистриран компонент IQOS**

6.1. Замяна при случайно увреждане.

6.1.1 Ако Регистрирано и принадлежащо на Участник устройство IQOS ILUMA или Регистриран компонент IQOS ILUMA, закупен и доставен до 20 март 2025 г. Включително, претърпи случайно или неволно увреждане (извън повредите, подлежащи на отстраняване по реда на законовата гаранция по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки), което засяга неговата функционалност и което не се дължи на неправилна употреба или безразсъдно поведение, Участникът има право на еднократна замяна на повреденото Регистрирано устройство IQOS / Регистриран компонент IQOS по силата на условията, предвидени в настоящия раздел. Правото на замяна при случайно увреждане по този параграф е приложимо, ако случайното увреждане е настъпило до изтичане на 12 месеца от датата на регистрация / покупка / доставка (която е най-късна) на IQOS Устройството/ IQOS Компонента.

#### 6.1.2 Всеки Участник, който:

а) е откликнал на първо и второ телефонно обаждане, осъществено по възлагане от Филип Морис във връзка с първо IQOS ILUMA / ILUMA i Устройство, закупено на или след 21 март 2025 г., и

б) е регистрирал в CRM системата своето закупено първо IQOS ILUMA / ILUMA i Устройство в рамките на 30 календарни дни от доставката/покупката,

има право да получи еднократно замяна на избрано от него негово Регистрирано устройство IQOS ILUMA / ILUMA i или Регистриран компонент IQOS ILUMA / ILUMA i, който претърпи случайно или неволно увреждане (извън повредите, подлежащи на отстраняване по реда на законовата гаранция по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки), което засяга неговата функционалност и което не се дължи на неправилна употреба или безразсъдно поведение.

6.1.3. Независимо от правото по т. 6.1.1 или 6.1.2, Участници, които са регистрирали в CRM системата Устройство IQOS ILUMA i PRIME в рамките на 30 календарни дни от датата на доставката/покупката, имат право да получат замяна на съответното Регистрирано устройство или негов Регистриран компонент, който претърпи случайно или неволно увреждане (извън повредите, подлежащи на отстраняване по реда на законовата гаранция по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки), което засяга неговата функционалност и което не се дължи на неправилна употреба или безразсъдно поведение.

6.2 В случай че Регистрирано устройство / Регистриран компонент подлежи на замяна по реда на т. 6.1, Участникът трябва да предаде повреденото Регистрирано устройство / Регистриран компонент на Търговец, разполагащ с достъп до CRM Системата, на когото е възложено оказването на съдействие на потребители при такъв вид замяна. След като Участникът предаде нефункциониращото Регистрирано устройство / Регистриран компонент, той има право да получи в замяна Устройство / Компонент от същия вид, модел и цвят и с еквивалентни функции. Ако Търговецът не разполага в наличност с Устройство / Компонент от същия вид, модел или цвят, в замяна на Участникът ще бъде предоставено Устройство / Компонент с поне еквивалентна функционалност и качества. На Участника се предоставя в замяна изцяло ново IQOS устройство, когато всички Компоненти на предаденото Устройство са неизправни в тяхната цялост или когато съответното Регистрирано устройство се състои от един Компонент. Когато се установи повреда на отделен Компонент (например само холдър или само джобно зарядно), се заменя само и единствено повреденият Компонент.

#### 6.3. Ограничения на замяната при случайно увреждане.

Участниците трябва да предприемат всички разумни предпазни мерки за защита на тяхното Регистрирано устройство / Регистриран компонент и да ги ползват и поддържат съгласно инструкциите и Ръководството за потребители. В противен случай нямат право на замяна по настоящия рег.

За всяко от правата по т. 6.1.1, 6.1.2 и 6.1.3 (доколкото са приложими) Участниците имат право само на една замяна поради случайно увреждане за всеки Регистриран компонент IQOS (независимо дали тази замяна е по реда на този Раздел 6 или по реда на долния Раздел 7). Когато Устройството IQOS няма отделни Компоненти (какъвто напр. е случаят с IQOS ILUMA One), Участниците имат право на една замяна за всяко Регистрирано устройство IQOS.

Регистрирано IQOS устройство/Регистриран IQOS компонент не подлежат на замяна при следните обстоятелства:

- ако случайното увреждане е възникнало преди Датата на записване за участие в програмата „Услуги и Предимства“;
- ако случайното увреждане е настъпило след изтичане на 24 месеца от датата на регистрация / покупка / доставка (която е най-късна) на IQOS Устройството/ IQOS Компонента;
- повредата се дължи на неправилна употреба или злоупотреба, видоизменяне или опит за видоизменяне на Регистрираното IQOS устройство/Регистрирания IQOS компонент, токов удар;
- IQOS Устройства/ IQOS Компоненти, чиито сериен номер е бил променен, заличен или премахнат;
- при повреда или неизправност, причинени от опит за отваряне, видоизменяне или ремонтване на IQOS Устройството/ IQOS Компонента от потребителя или от доставчик на сервизни услуги, който не е акредитиран от производителя;
- загуба или кражба на IQOS Устройството/ IQOS Компонент ;
- козметични увреждания по IQOS Устройството/ IQOS Компонента , които не влияят на неговата функционалност, в т.ч. но не само: леки пукнатини, граскотини, нацърбване, счупена пластмаса по портове и обезцветяване;
- повреда или неизправност, дължащи се на обичайно износване и/или употреба на IQOS Устройството/ IQOS Компонент ;
- неправилно боравене, контакт с течност, повреди, дължащи се на пожар, наводнение, или природно бедствие, война, тероризъм или непреодолима сила;
- неизправност поради използване на продукт, който не е съвместим с IQOS Устройството/ IQOS Компонента;
- повреда или неизправност, дължащи се на неспазване на инструкциите за употреба в Ръководството за потребители или
- повреда, поради дефектни материали и/или изработка, и/или дизайн; тези повреди обаче се покриват отделно съгласно Вашите потребителски права по закон или от търговската гаранция за IQOS Устройството/ IQOS Компонента, която допълва и не засяга всички останали права и средства за правна защита на потребителя,

предвидени в законодателството за защита на потребителите в гържавата, където е закупен продуктът.

6.4. Предявяване на искане по процедурата за случайно увреждане. Участници, чиито Регистрирани IQOS устройства / Регистрирани IQOS компоненти са претърпели случайно увреждане, могат да предявят искане за замяна, както следва:

- чрез обаждане в Център за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004;
- чрез посещение на всеки специализиран IQOS магазин в България;
- чрез посещение в търговски обект, в който има присъствие на IQOS консултант (информация за тези обекти може да намерите на уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com) или като се обадите на Център за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004).

Всички други продукти на Филип Морис, различни от Регистрирани Устройства и/или Компоненти IQOS, не попадат в обхвата на Услугите по извънгаранционно обслужване във връзка със случайно увреждане.

Участниците, които имат право на замяна съгласно Общите условия, могат да получат своето заменено Устройство/Компонент, както следва:

- За искания, предявени в Център за обслужване на клиенти: замененото Устройство/Компонент ще бъде доставено по куриер, след като посоченият от Филип Морис Търговец получи повреденото Устройство/ Компонент по куриер.
- За искания, предявени в специализиран IQOS магазин или друг търговски обект, управляван от Търговец, който има достъп до CRM Системата, или е с присъствието на IQOS консултант: повреденото Регистрирано устройство / Регистриран компонент може да бъде върнато в съответния специализиран IQOS магазин или в търговския обект.

6.5. Бърза замяна.

Участниците, които имат право на замяна при случайно увреждане, могат да се възползват от условията за бърза замяна по чл. 8.3 по-долу.

6.6. За избягване на всяко съмнение, този раздел се прилага само и единствено по отношение на IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i Устройства или Компоненти и не се прилага по отношение на Устройства или Компоненти IQOS ILUMA “Refreshed”.

## **7. Услуги по обслужване във връзка с предоставяне на помощ в чужбина относно Регистрирано устройство IQOS или Регистриран компонент IQOS**

7.1. Помощ в чужбина.

Участниците имат достъп до безплатен номер 00800 2559 2559 при пътуване в чужбина в гържавите, посочени в чл. 7.3, който може да бъде периодично актуализиран от Филип Морис. В някои гържави разговорът може да се таксува според тарифите на Вашия мобилен оператор. Моля, проверете условията на своя мобилен оператор, преди да се

обадите на безплатния номер 00800 2559 2559. Някои мобилни оператори може да поставят технически ограничения за достъп до този вид номера. Ако Вашият мобилен оператор е поставил такива ограничения, можете да се свържете с нас на телефон 0041 21 5478888 (разговорът ще бъде таксуван по тарифния план на Вашия оператор).

Услугата включва помощ за отстраняване на проблеми от Център за обслужване на клиенти и при необходимост, замяна на Вашето Регистрирано IQOS ILUMA / ILUMA i устройство/ Регистриран IQOS ILUMA / ILUMA i компонент при (i) случайно увреждане в съответствие с настоящия Раздел (ii) проблеми с IQOS Устройството/ IQOS Компонента, определени като дължащи се на материали или изработка, при условие че продуктът е ползван в съответствие с Ръководството за потребители (iii) поддръжка съгласно търговската гаранция на Вашето IQOS Устройство/ IQOS Компонент извън гържавата, където то е закупено.

Вариантите за обслужване, наличността на Устройствата/Компонентите IQOS, времето за реакция и доставка са различни в различните гържави. Тази услуга не засяга Вашите законови права и правата Ви по търговската гаранция за IQOS, валидна в гържавата, където е закупен продуктът.

#### 7.2. Ограничения на замяната при помощ в чужбина.

Ограниченията, предвидени в тези Общи условия, са приложими по отношение на замяна на Регистрирано IQOS устройство / Регистриран IQOS компонент при случайно увреждане в рамките на помощ в чужбина.

Не подлежат на замяна Регистрирани IQOS устройства/ Регистрирани IQOS компоненти с повреди, дължащи се на материалите или изработката, в случаите съгласно чл. 6.3.

#### 7.3. Предявяване на искане по процедурата за Помощ в чужбина. Участниците следва:

- да предявят искането си чрез обаждане в Център за обслужване на клиенти на телефон 00800 2559 2559 във възможно най-кратък срок от датата, на която Регистрираното IQOS устройство / Регистрираният IQOS компонент е претърпял случайно увреждане или показва проблеми, свързани с материалите или изработката, при условие че се ползва съгласно инструкциите за употреба в Ръководството за потребители, като предоставят и следната информация: (1) сериен номер на засегнатото IQOS Устройство; (2) описание на външните индикации, проблемите или причините за увреждането на IQOS Устройството / IQOS Компонента; (3) съобщения за грешки и (4) предприети действия преди Устройството/Компонента да покаже проблемите и предприети стъпки за решаване на проблема;
- да следват инструкциите за опаковане и изпращане на Центъра за обслужване на клиенти за доставка на засегнатото IQOS Устройство / IQOS Компонент до Филип Морис (или филиалите му или упълномощени партньори).



Филип Морис (или филиалите му или упълномощени партньори) определя дали Участникът има право на замяна на Регистрирано IQOS устройство / Регистриран IQOS компонент в съответствие с настоящия Раздел.

Участниците, които имат право на замяна по процедурата за помощ в чужбина съгласно тези Общи условия, могат да получат подмененото Устройство/Компонент IQOS, както следва:

- За искания, предявени в Център за обслужване на клиенти: подмененото Устройство/Компонент IQOS ще бъде доставено по куриер, след като посоченият от Филип Морис Търговец получи повреденото Устройство/ Компонент IQOS чрез куриер.
- За искания, предявени в специализиран IQOS магазин или друг търговски обект: повреденото IQOS Устройство / IQOS Компонент може да бъде върнато в специализиран IQOS магазин или друг търговски обект в гържавата и замяната се извършва в съответния магазин/обект. Информация за магазините, предлагащи тази услуга, можете да получите на телефон 00800 2559 2559.

Участниците трябва да спазват приложимите закони и нормативни изисквания за внос и износ, като носят отговорност за заплащането на мита, данък добавена стойност и други данъци и такси, ако са приложими.

Към датата на публикуване на настоящите Общи условия гържавите, където е валидна услугата помощ в чужбина са: Армения, Канада, Колумбия, Хърватска, Кюрасао, Гръцки Кипър, Чехия, Дания, Доминиканска Република, Франция, Германия, Гърция, Гватемала, Израел, Италия, Япония, Казахстан, Корея, Латвия, Литва, Молдова, Нидерландия, Нова Зеландия, Палестина, Полша, Португалия, Остров Реюнион, Румъния, Русия, Сърбия, Словакия, Словения, Южна Африка, Испания, Швейцария, Великобритания, Украйна, Турски Кипър. Помощ в чужбина може да не се предлага след датата на публикуване на Общите условия в някои от тези гържави или други гържави, които не са в горния списък, може да започнат да предлагат тази услуга. Актуална информация можете да получите от Център за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004 или на уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com).

7.4 За избягване на всяко съмнение, този раздел се прилага само и единствено по отношение на IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i Устройства или Компоненти и не се прилага по отношение на Устройства или Компоненти IQOS ILUMA “Refreshed”.

## **8. Услуги по гаранционно обслужване**

8.1. Участниците имат право да предявяват рекламации по търговска гаранция на Регистрирано устройство или Регистриран компонент, без необходимост от представяне на касова бележка или друг документ удостоверяващ покупката, както и без необходимост от предоставяне на заявлението на производителя за предоставяне на търговската гаранция.

8.2. При удовлетворена рекламация по търговска гаранция Участниците могат да се възползват от възможността да получат заменящото устройство или компонент чрез безплатна доставка с куриер на посочен от тях адрес.

8.3. Участниците могат да се възползват от възможност за бърза замяна при предявяване на рекламация по търговска гаранция на Регистрирано устройство или Регистриран компонент, както и в случаите по чл. 6. Услугата за бърза замяна е приложима при предявена чрез обаждане в Центъра за обслужване на клиенти на телефон 0800 40004 основателна рекламация по търговска гаранция или основателно искане за замяна по процедурата за случайно увреждане. Бързата замяна се осъществява чрез куриер в рамките на 3 часа от потвърждението на Центъра за обслужване на клиенти, че предявената рекламация или искане по чл. 6 е основателно. Услугата за бърза замяна се предлага от понеделник до петък, при обаждане от страна на Регистрирания потребител между 08:00 и 15:00 часа и важи само за град София. Поради независещи от Филип Морис обстоятелства е възможно услугата за бърза замяна да е временно неналична – моля уточнете изрично с обслужващия Ви служител на Центъра за обслужване на клиенти дали услугата е текущо налична. Филип Морис не носи отговорност, в случай че услугата за бърза замяна е временно неналична или в случай на забавена доставка от страна на куриера.

## **9. Програма за препоръка**

9.1. Всеки Участник, който притежава Регистрирано IQOS и/или lil SOLID устройство, има възможност да препоръча на пълнолетни пушачи да закупят първото си IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройство с отстъпка, като им предостави своя Код за препоръка или телефонен номер, с който е регистриран в CRM Системата, като Кодът за препоръка / телефонния номер следва да бъде посочен от пълнолетния пушач при покупка на първо IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройство в уебсайта или в търговския обект с достъп до CRM Системата, в който се продават IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройства.

9.2. При прилагане на Кода за препоръка или при успешно въвеждане на телефонен номер на Участник, който притежава Регистрирано устройство и с който е регистриран в CRM Системата, всеки пълнолетен пушач, който към момента не притежава Регистрирано IQOS устройство, може да закупи първото си IQOS устройство с не по-малко от 20,00 лв. отстъпка от продажната му цена за: IQOS ILUMA, IQOS ILUMA i, IQOS ILUMA One, IQOS ILUMA i One, IQOS ILUMA Prime и IQOS ILUMA i Prime, при условие че се регистрира в CRM Системата и впише устройството в потребителския си профил. Гореописаните условия за получаване на отстъпка от цената не се прилагат за устройства lil SOLID, както и за устройства IQOS ILUMA Refreshed.

9.3. За всяка успешна препоръка, изразяваща се в покупка и регистрация на първо IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i Устройство в профила на нов потребител, за която пълнолетният пушач е използвал получения от Участника Код за препоръка или регистриран в CRM системата телефонен номер, посредством SMS, Участникът получава линк, водещ до уеб страница, даващ му възможност да участва в игра на късмета при спазване на следните правила:

1) Участникът може да посети уеб адреса от получения линк в рамките на до 30 (тридесет) календарни дни от датата на получаването му;

2) При използване на линка, Участникът ще бъде отведен до уеб страница, на която ще може да участва в игра на късмета - „Колелото на късмета“ или друг вид активност, организирана и провеждана от Филип Морис България. Съответната активност, достъпна за Участника посредством получения от него линк, е уеб базирана игра на късмета, която предоставя шанс на всеки Участник с право на участие да спечели на случаен принцип някоя от предвидените за съответния период на провеждане награди.

3) При играта на късмета ще е възможно да бъдат спечелени различни видове награди – например отстъпка в различен размер от цената на IQOS устройства и Аксесоари; награди под формата на продукти от портфолиото на Филип Морис; или други награди по преценка на Филип Морис за съответния период на провеждане на активността.

4) Участникът взема участие в играта на късмета следвайки предоставените му на уеб страницата инструкции, като това му дава шанс да спечели награда;

5) За спечелената награда от Играта на късмета Участникът получава код посредством SMS с валидност от 12 (дванадесет) месеца, считано от дата на получаване на SMS-а.

6) Полученият код може да бъде представен и ползван: 1) в онлайн магазина на IQOS, когато с него се предоставя отстъпка от цената на IQOS устройство и/или IQOS Аксесоари, и/или 2) в търговски обекти с достъп до CRM Системата, в които може да получи или отстъпка от продажната цена на IQOS Устройство и/или IQOS Аксесоари, или да получи спечелените от него продукти от портфолиото на IQOS или други награди.

Участникът **не** може да участва повече от общо 12 пъти в играта на късмета по-горе, респективно да спечели повече от 12 награди в рамките на 12 месеца. За всяка следваща успешна препоръка след 12-тата в рамките на 12 месеца Участникът не получава линк за достъп до уеб страницата, където се провежда организираната активност – игра на късмета. Когато Участникът е спечелил код, даващ право на отстъпка от продажната цена на IQOS Устройство и/или IQOS Аксесоари, същият **не** може да се комбинира с друг спечелен код за отстъпка в рамките на единична покупка. В рамките на единична покупка, може да се ползва само един код за отстъпка от цената. Спечеленият код за отстъпка от продажната цена на IQOS Устройство и/или IQOS Аксесоари **не** може да се комбинира с актуални, действащи промоционални условия или други търговски програми на Филип Морис.

9.4. Участието в играта на късмета е лично и само Участникът, направил успешната препоръка може да се възползва от спечелената награда.

9.5. Спечелените от Участника награди могат да се получат, чрез изпратения посредством SMS код както в онлайн магазина на IQOS, така и в търговските обекти на Търговци с достъп до CRM Системата за отстъпка при закупуването на IQOS Устройства и/или Аксесоари (посочен е минимален размер на отстъпката, който не ограничава търговците на дребно да дават допълнителни отстъпки и отстъпки в по-големи размери, други търговски условия или други стимули за своите клиенти, доколкото

са позволени от закона). Когато Участникът получи код, посредством SMS, даващ му право да спечели продукти от портфолиото на IQOS, същият може да бъде ползван в търговските обекти на Търговци с достъп до CRM Системата, които ще предоставят и съответно спечелените IQOS продукти. За пълна и актуална информация за това, къде можете да се възползвате от кодовете за отстъпка от продажната цена на IQOS Устройства и/или IQOS Аксесоари, или спечеления код за награди – продукти от портфолиото на IQOS, можете да се обадите на: 080040004.

9.6. Всеки Участник приема, че неговият/нейният телефонен номер, с който е регистриран в CRM Системата, може да бъде използван като код за отстъпка при регистриране на пълнолетен пушач с първо устройство като част от програмата за препоръка. По всяко време, Всеки Участник може изрично да заяви отказ от участието си в програмата за препоръка по настоящия раздел като се обади на: 080040004.

9.7. Филип Морис си запазва правото да организира допълнителни инициативи и кампании по реализацията на настоящата програма, които да позволят на Всеки Участник, отговарящ на конкретно заложените условия за всяка инициатива, да получи шанс за участие и спечелване на предвидените в нея награди. За всички допълнително организирани инициативи Участниците ще получат подробна информация в предпочитания от тях канал за комуникация, в случай че са дали своето предварително изрично съгласие за получаване на маркетингова комуникация и маркетингови съобщения от Филип Морис – Viber, електронна поща, телефонни обаждания.

9.8. В промоционални периоди Филип Морис запазва правото си да ограничи достъпа до възможността за участие в Програмата за препоръка, посредством онлайн магазина на IQOS.

## **10. Програма при регистриране на първо Устройство**

10.1. Всеки Участник, който регистрира своето първо IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i и/или първо lil SOLID Устройство в CRM Системата при неговото закупуване и след приемането на Общите условия на програмата „Услуги и Предимства“, има право да получи по SMS дигитален код, даващ възможност за спечелване на продукти на Филип Морис, според наличните условия към момента на регистрацията в системата. Спечелените продукти на Филип Морис се предоставят в обекта, в който е закупено устройството или ако е закупено онлайн, в търговските обекти на Търговци с достъп до CRM Системата. За пълна и актуална информация за това къде можете да получите спечелен продукт, обадете се на: 080040004.

## **11. Програма „Trade-in“**

Trade-in (наричана преди „Върни старото си Устройство ... и Вземи ново устройство ... с отстъпка от цената“) е програма, по която Участници могат да върнат старо Устройство, различно от IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i / IQOS ILUMA “Refreshed”, и да закупят ново Устройство ILUMA / ILUMA i с отстъпка от цената при следните условия:

- могат да бъдат върнати следните Регистрирани устройства: IQOS 2.4P, IQOS 3, IQOS 3 Multi, IQOS 3 DUO, IQOS ORIGINALS, IQOS 3 DUO Refreshed, lil Solid 2.0 или lil Solid Ez;
- могат да бъдат върнати независимо от състоянието им (повредено, работещо или устройство със счупени части), както и независимо дали Устройството е в гаранция;
- следва да бъдат върнати заедно с всички основни Компоненти (ако има такива), които са се съдържали в оригиналната опаковка на Устройството, а именно джобно зарядно и холдър. Връщането на адаптери и USB кабели към Устройствата не е задължително;
- уникалните номера на Устройството и/или отделните Компоненти (холдър и джобно зарядно), които го съставляват, трябва да съвпадат с тези, регистрирани в профила на Участника в CRM Системата. Ако само един Компонент (т.е. само холдър или само джобно зарядно устройство) е регистриран в потребителския профил на Участника в CRM Системата, същият не може да се възползва от тази програма. Ако Участникът представи Компонент, който не е регистриран в неговия профил в CRM Системата (т.е. дори и един Компонент да отговаря на условията на програмата), той не може да се възползва от тази програма.
- тази програма дава възможност за закупуване на IQOS ILUMA / ILUMA i, IQOS ILUMA One / ILUMA i One и/или IQOS ILUMA Prime / ILUMA i Prime с не по-малко от 20,00 лв. отстъпка от цената. Посочената отстъпка по-горе е минимален размер, който не ограничава търговците на дребно да предоставят допълнителни отстъпки, отстъпки в по-големи размери, други търговски условия или други стимули за своите клиенти, доколкото са позволени от закона.
- Всеки Участник, закупил своето IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i устройство, възползвайки се от условията по настоящия раздел, има право да получи и дигитален код посредством SMS съобщение, с шанс да спечели продукти от портфолиото на Филип Морис. Спечелените награди се предоставят на момента в търговския обект, в който е закупено устройството или ако е закупено от онлайн магазина на IQOS - в търговските обекти на Търговци с достъп до CRM Системата. За пълна и актуална информация за това къде можете да получите спечелена награда по настоящия раздел, може да се свържете с нас на: 080040004.
- Участниците могат да се възползват от програмата еднократно за всеки период от 12 месеца, считано от последния случай, в които са упражнили своите права по настоящата програма. Програмата не може да се използва, ако в последните 12 месеца Участник се е възползвал от аналогична или подобна възможност в рамките на или извън настоящите Общи условия. Условията на програмата не могат да се комбинират с други програми или промоции, организирани от Филип Морис, или с кодове за отстъпка на Филип Морис.

- По настоящата програма не се предоставя отстъпка от цената при закупуване на IQOS ILUMA *Refreshed* устройства както и по отношение на всички *lil* SOLID устройства.

Филип Морис си запазва правото да организира допълнителни инициативи по реализацията на Trade-in програмата, при които условията на програмата да са по-благоприятни за някои Участници за определен времеви период. За всички допълнително организирани инициативи Участниците могат да получат подробна информация в предпочитания от тях канал за комуникация, в случай че са дали своето предварително изрично съгласие за това за някой от следните канали – Viber, електронна поща, телефонни обаждания.

Програмата Trade-in може да се използва при всеки Търговец с достъп до CRM Системата, както и в онлайн магазина на IQOS.

Пример: Ако Участник иска да се възползва от Trade-in през онлайн магазина на IQOS, е достатъчно да влезе в профила си и да избере съответния продукт по програмата в онлайн магазина, като от падащото меню следва да посочи Устройството, което иска да замени. В падащото меню ще се визуализират всички Устройства, които са регистрирани под профила на този Участник, различни от IQOS ILUMA / IQOS ILUMA i / IQOS ILUMA “Refreshed”.

## **12. Програма за лоялност IQOS CLUB**

Всеки Участник, който притежава Регистрирано устройство, има право да стане член на програмата за лоялност на Филип Морис „IQOS CLUB“.

## **13. Други програми за Участници в „Услуги и Предимства“**

Филип Морис периодично може да организира търговски програми в полза на Участниците, които отговарят на определени критерии.

## **14. Срок и прекратяване**

14.1. Участието в „Услуги и Предимства“ започва от Датата на записване за участие и продължава до момента, в който съответният Участник сам прекрати участието си или то бъде прекратено от Филип Морис.

14.2. Участниците могат да отменят участието си по всяко време директно от своя акаунт в уебсайта [bg.iqos.com](http://bg.iqos.com) (ако имат такъв), като се свържат с Център за обслужване на клиенти на имейл адрес: [contact.bg@iqos.com](mailto:contact.bg@iqos.com) или на безплатен номер: 080040004 или като се обърнат към служител в специализиран магазин IQOS.

14.3. Филип Морис може да прекрати участието на Участник по всяко време и с незабавно действие при нарушение на Общите условия или ако Участникът престане да е Регистриран потребител.

14.4. При прекратяване на участието действието на Общите условия по отношение на съответния Участник се прекратява.

14.5. Филип Морис си запазва правото да прекрати изцяло програмата „Услуги и Предимства“ и тези Общи условия с едномесечно предизвестие до Участниците, изпратено по имейл.

## **15. Отговорност**

15.1. Филип Морис не носи отговорност за щети, забавяне, вреди или загуби, възникнали от или във връзка с участието в „Услуги и Предимства“, освен ако тези щети и загуби се дължат на груба небрежност от страна на Филип Морис или са умишлено причинени от Филип Морис.

15.2. Освен ако изрично не е предвидено в настоящите Общи условия, Филип Морис не носи отговорност за загуби или щети, претърпени в резултат на прекратяване или изменение на програмата „Услуги и Предимства“ или за оттегляне от програмата на Търговци. Филип Морис ще положи разумни усилия да уведоми Участниците за такива промени или оттегляне в максимално кратък срок.

15.3. Ако Филип Морис или Търговци неоснователно откажат услуги или ползи, произтичащи от участието в „Услуги и Предимства“, изключително средство за правна защита на съответния Участник е предоставянето от Филип Морис на аналогични услуги или ползи, ако са налични, или други разумни, алтернативни и съпоставими ползи по преценка на Филип Морис. В случай на необоснован отказ, както е посочено по-горе, отговорността на Филип Морис е ограничена до стойността на отказаната услуга или полза, като обезщетението следва да е единствено под формата на съответната услуга / полза или неин подходящ заместител по преценка на Филип Морис.

15.4. Филип Морис не носи отговорност, ако Участник не се възползва от полагаща му/и се услуга или полза по тези Общи условия в срока на нейната валидност, посочен в настоящите Общи условия. Филип Морис не носи отговорност с оглед услугите или ползите по тези Общи условия за изчерпване на количества от продукти на Филип Морис в магазини на Търговци.

15.5. Освен ако изрично не е предвидено по закон, Филип Морис не носи отговорност, ако на Участниците бъдат удържани или те трябва да заплатят данъци или други финансови задължения, свързани с услугите или ползите по тези Общи условия.

## **16. Други**

16.1. Филип Морис си запазва правото да преустанови временно или да прекрати права на Участници при злоупотреба с „Услуги и Предимства“. Наред с временното преустановяване или прекратяване на правата за ползване на „Услуги и Предимства“, Филип Морис има право да предприеме подходящи административни и/или правни действия, ако прецени че са необходими, за да получи обезщетение за вредите, възникнали от злоупотребата.

16.2. Ако Филип Морис не приложи настоящите Общи условия, това не следва да се счита за отказ от общите условия или отделни разпоредби, предвидени в тях.

16.3. Филип Морис не носи отговорност за претенции от страна на Участници за получена неправилна или подвеждаща информация, която не е част от настоящите Общи условия, както и за загубено или погрешно уведомление, получено от Участник във Връзка с програмата „Услуги и Предимства“.

16.4. Всички въпроси, свързани с Влизането в сила, измененията и прекратяването на Общите условия, се уреждат от приложимото законодателство в България.

16.5. Спорове, възникнали във Връзка с действия, изпълнение и отговорности на страните по Общите условия, се отнасят за решаване от компетентен български съд.

***Тези Общи условия са последно изменени на 21.03.2025 г.***