УТВЕРЖДЕНО «16» ноября 2026 года

Руководством ОсОО «Forester» («Форестер»)

Генеральный директор Черепов А.А./_____

Публичная оферта

(предложение к заключению договора розничной купли-продажи, содержащее все существенные условия)

ОсОО «Forester» («Форестер») предлагает дееспособному физическому лицу, достигшему возраста восемнадцати лет и старше, являющемуся потребителем табака, табачных изделий и (или) никотинсодержащей продукции, которая не является препаратом для лечения никотиновой зависимости, и имеющему заинтересованность в приобретении Товара, заключить нижеследующий публичный договор на условиях, определенных ОсОО «Forester» («Форестер») в целом, без изменений:

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР

розничной купли-продажи в объектах внутренней торговли ОсОО «Forester» («Форестер»)

Преамбула

Настоящий публичный договор розничной купли-продажи (далее - «Договор») является неотъемлемой частью вышеуказанной публичной оферты и устанавливает общие и основные условия, применимые к отношениям между

(1) ОсОО «Forester» («Форестер»), именуемым дальнейшем «Продавец», в лице Административного директора Черепова Александра, действующего на основании Устава с одной стороны, И
(2) Покупателем: дееспособным физическим лицом, достигшим возраста восемнадцати пет и старше, являющимся потребителем табака, табачных изделий и (или) никотинсодержащей продукции, которая не является препаратом для лечения никотиновой зависимости, и акцептовавшим предложение (публичную оферту) о заключении Договора на условиях ФМК, установленных настоящим Договором, без изменений в такие условия.

Стороны признают, что настоящий Договор регламентирует общие и основные условия взаимодействия Покупателя и Продавца по вопросам розничной купли-продажи Товара. В зависимости от специфики Товара, способа его приобретения- возможны дополнительные конкретизирующее условия, которые могут содержаться в отдельных приказах, прейскурантах цен, или в иных документах Продавца, с которыми Покупатель может ознакомиться дополнительно путем обращения к информационным ресурсам, указанным в настоящем Договоре, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1. Определения

1.1. Покупатель- дееспособное физическое лицо:

(1) достигшее возраста восемнадцати лет и старше;
(2) осуществляющее приобретение Товара в объектах внутренней торговли.

1.2. Продавец- ОсОО «Forester» («Форестер»), зарегистрированное и расположенное по адресу:

Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Чокана Валиханова, 16А, являющееся импортером и продавцом Товара на территории Кыргызской Республики (далее - «КР»), а также организацией, уполномоченной на принятие претензии потребителей на территории КР.

1.3. Товар – товары, приобретенные Продавцом у Аффилированных лиц ФМ для целей реализации на территории Кыргызской Республики и предложенные Продавцом Покупателю к продаже за определенную цену, согласно

прейскуранту Продавца, путем выставления Товаров, демонстрации их образцов или представления сведений о продаваемых Товарах, имеющихся в наличии у Продавца в Объектах внутренней торговли Продавца (в том числе системы нагревания табака с товарным знаком IQOS и/или иными Товарными знаками ФМ (далее по тексту упоминаются как «Устройства» или по отдельности – «Устройство»), изделия с нагреваемым табаком, а именно нагреваемые табачные палочки (стики) с Товарными знаками ФМ, а также аксессуары и иные товары с или без Товарных знаков ФМ). Перечень Товаров, предлагаемых к продаже Продавцом, определяется им в одностороннем порядке.

1.4. **Товарные знаки ФМ** — любые зарегистрированные или охраняемые товарные знаки Аффилированных лиц ФМ и/или третьих лиц, использование которых разрешено правообладателями данных товарных знаков Аффилированным лицам ФМ на территории Кыргызской Республики и/или стран ЕАЭС.

1.5. **Стороны**- Покупатель и Продавец при совместном упоминании в тексте настоящего Договора.

1.6. **Служба поддержки**- подразделение Продавца, ответственное за предоставление информации Покупателям в отношении Товаров по номеру телефона: короткий номер 1848 для набора с использованием мобильного телефона.

1.7. **Акцепт**- ответ Покупателя о полном и безоговорочном принятии настоящей Оферты и присоединении к Договору путем оплаты (в т.ч, частичной предоплаты) Товара в порядке, установленном настоящим Договором.

1.8. **Объекты внутренней торговли Продавца**- торговые точки, где осуществляется розничная продажа Товара.

1.9. **Интернет-ресурс** - интернет-ресурс Продавца, доступный по адресу в сети Интернет https://www.iqos.com/kg/ky/home.html

1.10. **Аффилированное лицо ФМ** – означает Philip Morris International Inc. и любую организацию, прямо или косвенно контролирующую, контролируемую или находящуюся под общим контролем Philip Morris International Inc.

2. Предмет Договора

2.1. В случае заключения настоящего Договора в порядке, установленном его условиями- Продавец обязуется передать Товар Покупателю в собственность для целей его использования, не связанных с предпринимательской деятельностью, а Покупатель оплачивает и принимает Товар, согласно действующему на момент заключения Договора прейскуранту цен Продавца и другим условиям настоящего Договора, в том числе установленных приказом Продавца. Прейскурант цен Продавца размещен и доступен Покупателю в Объектах внутренней торговли Продавца.

2.2. При продаже Продавец руководствуется следующим:

i) Товары предназначены для курильщиков, достигших возраста восемнадцати лет и старше, которые хотят продолжать потребление табачных изделий;
ii) Продавец не предлагает Товары тем, кто никогда не курил или бросил курить;
iii) цель Продавца – перевести каждого курильщика, достигшего возраста восемнадцати лет и старше, который в любом случае будет продолжать курить, на бездымную продукцию, такую как IQOS и(или) lil. Продавец готов поддерживать курильщиков, достигших возраста восемнадцати лет и старше, во время их перехода на Товары посредством обучения, консультирования и проведения персональных презентаций. Персональные презентации могут проводиться на территории Объектов внутренней торговли Продавца в пределах установленного Продавцом графика работы таких Объектов внутренней торговли;
iv) использование Товаров не заменяет прекращение курения. Потребители/ Покупатели, которые переживают о риске их здоровью от курения, должны полностью прекратить потребление табака или бросить курить;
v) для того, чтобы полностью ощутить все преимущества Товаров, курильщику, достигшему возраста восемнадцати лет и старше необходимо отказаться от сигарет и использовать только IQOS и (или) lil. Использование IQOS и(или) lil не исключает риски для здоровья или не является безвредной альтернативой сигаретам, но является гораздо лучшим выбором по сравнению с курением сигарет.

2.3. Для цели качественного обслуживания Покупателя, в том числе в период после продажи Товара, Продавец предоставляет Покупателям потребителям табака, табачных изделий и (или) никотинсодержащей продукции, к продукции, которая не является препаратом для лечения никотиновой зависимости, достигшим возраста

восемнадцати лет и старше, информацию или консультации в отношении Товара по выбору Покупателя в Объектах внутренней торговли и/или посредством Службы поддержки.

2.4. Заключая настоящий Договор, Покупатель подтверждает, что он:

2.4.1. Ознакомился с данным Договором, в частности информаций, приведенной в пункте 2.2. данного Договора; а также, что до приобретения Товара мог осуществить свое право на получение консультаций Продавца одним или несколькими способами, предусмотренными настоящим Договором;

2.4.2. Имел возможность ознакомиться со всеми свойствами Товара, порядком и условиями использования Товара и не был ограничен во времени или в условиях в целях такого ознакомления;

2.4.3. Имел возможность обратиться в Объекты внутренней торговли, Службу поддержки или к Интернет-ресурсу в целях получения разъяснений и (или) консультаций и (или) иной информации как в отношении Товара, так и в отношении условий настоящего Договора;

2.4.4. Достиг возраста восемнадцати лет, и принимает и осознает свою обязанность совершать действия, предусмотренные настоящим Договором, лично, в своем интересе, с использованием законных и достоверных данных (в том числе персональных данных);

2.4.5. Согласен с условием о том, что в случае оплаты Товара банковской картой (в случае заключения настоящего Договора) – такая оплата должна производиться исключительно банковской картой, принадлежащей Покупателю;

2.4.6. Полностью прочитал текст настоящего Договора, понял его содержание, в силу чего самостоятельно принял решение о заключении настоящего Договора на условиях, установленных Продавцом.

3. Порядок заключения Договора и изменения его условий

3.1. Настоящий Договор является публичным договором в соответствии со статьей 386 Гражданского кодекса КР, что означает, что:

3.1.1. Цена Товаров и другие условия Договора устанавливаются Продавцом к моменту заключения Договора одинаковыми для всех Покупателей без оказания предпочтения одному Покупателю перед другим в отношении заключения Договора;

3.1.2. Совершая действия, описанные в настоящем разделе Договора, Покупатель тем самым заключает настоящий Договор без каких-либо изменений в его условия, изъятий, возражений.

3.2. Продавец вправе до заключения Сторонами Договора в одностороннем порядке изменять условия Публичной Оферты и Договора, являющегося ее неотъемлемой частью, сообщив об этом Покупателю.

Покупатель, в свою очередь, вправе отказаться от заключения Договора если указанные изменения не устраивают Покупателя. После заключения Сторонами Договора внесение в него изменений допускается по основаниям и в порядке, предусмотренным действующим законодательством КР.

3.3. Перед заключением Договора Покупатель обязан по требованию работника Продавца продемонстрировать ему оригинал документа, удостоверяющего личность, с целью определения действительного возраста Покупателя. В случае невыполнения данного требования работник Продавца отказывает Покупателю в продаже Товаров.

3.4. Договор считается заключенным в надлежащей форме путем присоединения к нему Покупателя с момента совершения Покупателем Акцепта.

4. Общие положения

4.1 Продавец настоящим заверяет Покупателя, что предлагаемый Продавцом к продаже Товар соответствует требованиям технических регламентов и нормативных документов по стандартизации.

4.2. Стороны признают, что все информационные материалы, которые могут быть размещены в Объектах внутренней торговли Продавца носят справочный характер и не могут в полной мере передавать информацию о свойствах и

внешних характеристиках Товара, включая цвет, размеры и формы. Наиболее полная и актуальная информация о Товаре содержится непосредственно в маркировке и (или) технической документации интересующего Покупателя Товара. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед приобретением Товара Покупатель вправе обратиться к продавцам-консультантам Продавца или в Службу поддержки за получением интересующей их информации о Товаре, в том числе за персональной презентацией.

4.2.1. Персональная презентация с полной демонстрацией образца Товара проводится исключительно в целях первичного ознакомления Покупателя с Устройством, его характеристиками и порядком использования. Такая персональная презентация не является услугой по предоставлению Устройства во временное пользование и не предполагает регулярного или многократного проведения Продавцом для Покупателя.

4.2.2 Проведение персональной презентации с полной демонстрацией образца осуществляется в порядке и на условиях, определяемых Продавцом, с учетом доступности демонстрационных образцов, технической возможности проведения демонстрации, целей соответствующей программы для потребителей и иных условий, доведенных до сведения Покупателя в Объекте внутренней торговли Продавца. Продавец вправе отказать в проведении повторной или регулярной демонстрации, если цель ознакомления Покупателя с Товаром уже достигнута либо такая демонстрация выходит за рамки целей персональной презентации.

4.3 Совершением Акцепта условий настоящего Договора Покупатель подтверждает, что вся интересующая его информация о Товаре, порядке и условиях его оплаты им получена, каких-либо дополнительных вопросов не имеется, условия настоящего Договора понятны и приняты путем присоединения к нему.

4.4. Продавец предлагает к реализации только Товар надлежащего качества, имеющийся в момент реализации на складе конкретного Объекта внутренней торговли Продавца. Выставочные образцы Товара, представленные в витринах и промаркированные соответствующим образом, продаже не подлежат. Таким образом, Покупатель соглашается с тем, что в момент нахождения Покупателя в Объекте внутренней торговли Продавца Товара с определенными характеристиками или Товара определенной модели может не быть в наличии, что не будет нарушением права Покупателя в силу закона или настоящего Договора.

4.5. С учетом положений предыдущего пункта 4.4 настоящего Договора – Стороны признают возможность кратковременного отсутствия Товара определенного вида, указанного в прейскуранте цен Продавца, на складе Продавца. В этом случае Продавец должен приложить необходимые усилия к скорейшему возобновлению наличия такого Товара на складе, либо, в случае невозможности восстановления ассортимента Товара, внести соответствующие изменения в прейскурант цен Продавца.

4.6. Право собственности на Товар и связанные с ним риски переходят от Продавца к Покупателю в момент оплаты Товара и его передачи Покупателю.

4.7. На Товар предоставляется гарантия, условия которой, в зависимости от вида Товара, могут быть изложены в специальном документе, прилагаемом к Товару. Срок и условия гарантии определяются в таком специальном документе, а при его отсутствии – в соответствии с условиями Договора. В случае обнаружения в течение гарантийного срока недостатков Товара Покупатель обращается с претензией в Объект внутренней торговли Продавца, в котором Покупатель приобрел такой Товар (место покупки), если иной порядок не определен Продавцом дополнительно, о чем Покупатель может узнать, обратившись в Службу поддержки.

4.8. В зависимости от вида Товара перед его продажей в Объекте внутренней торговли Продавца, Товар может проверяться на работоспособность. Для этого производится распаковка и осмотр Товара, проверка комплектности, качества изделия, в зависимости от вида Товара. Проверяется работоспособность всех комплектующих, если применимо к виду соответствующего Товара. При необходимости демонстрируется, как пользоваться Товаром.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Продавец обязуется:

5.1.1. Передать Покупателю Товар надлежащего качества в порядке и на условиях Договора.

5.1.2. Передать Покупателю Товар, который должен быть упакован подходящим для такого Товара способом, обеспечивающим сохранность Товара при условии его надлежащего хранения и транспортировки.

5.1.3. Одновременно с Товаром, в зависимости от вида Товара, передать Покупателю принадлежности Товара, а также относящиеся к нему документы.

5.1.4. Своевременно предоставить Покупателю необходимую и достоверную информацию о Товаре. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, перед заключением Договора Покупателю необходимо обратиться за консультацией к Продавцу одним из способов, предусмотренных п. 4.2 настоящего Договора.

5.1.5. Предоставить Покупателю возможность осмотра Товара, ознакомления с принципом его функционирования, проверки свойств и удобства Товара на аналогичном образце в соответствии с требованиями законодательства КР в порядке, определяемом Продавцом, а также условиями соответствующей оферты (если применимо).

5.1.6. Рассматривать претензии, заявления Покупателя в соответствии с условиями настоящего Договора, действующим законодательством КР и принимать меры к удовлетворению обоснованных и законных требований Покупателя.

5.2. Продавец вправе:

5.2.1. Отказать в удовлетворении требования (претензии) Покупателя по возврату, обмену Товара надлежащего качества при отсутствии упаковки товара или при потере ее товарного вида, обнаружении внешних повреждений Товара, несоответствия регистрационного номера, указанного на Товаре определенного вида и в товаросопроводительных или гарантийных документах на этот Товар, отсутствия у Покупателя доказательств приобретения Товара у Продавца, в случае если Товар был в использовании и имеет следы использования. При обмене или возврате Покупателем Товара надлежащего качества Продавец вправе требовать от Покупателя возмещения расходов, понесенных Продавцом для организации обмена или возврата Товара надлежащего качества.

5.2.2. По своему выбору потребовать оплаты Товара либо отказаться от исполнения Договора, если Покупатель в нарушение Договора отказывается принять и/или оплатить Товар.

5.2.3. В одностороннем порядке изменять цены на Товары до момента Акцепта.

5.3 Покупатель обязан:

5.3.1. Оплачивать стоимость Товара, согласно ценам, указанным в прейскуранте

5.3.2. Сообщать при покупке точное наименование требуемого Товара, все данные, необходимые для точного определения требуемого Товара (модель, цвет, вариант исполнения и т.п.).

5.3.3. При оформлении продажи предоставлять о себе достоверную и достаточную информацию.

5.4 Покупатель имеет право:

5.4.1. Получить информацию о Товаре в порядке, установленном настоящим Договором.

5.4.2. Получить Товар, отвечающий требованиям безопасности.

5.4.3. Приобрести Товар надлежащего качества.

5.4.4. Обменять или возвратить Товар как надлежащего, так и ненадлежащего качества. Обмен или возврат Товара надлежащего качества регламентируется условиями Договора

5.4.5. Получить у Продавца документ, подтверждающий факт приобретения Товара.

5.4.6. На проверку работоспособности Товара до его приобретения в Объектах внутренней торговли Продавца в отношении тех видов Товара, для которых Продавцом и/или действующим законодательством КР предусмотрена такая проверка.

5.4.7. Зарегистрироваться в базе данных пользователей системы IQOS и lil, достигших возраста восемнадцати лет и старше, в целях получения дополнительных преимуществ, определяемых Продавцом.

5.4.8. Потребитель вправе обратиться в Службу поддержки Компании для получения полной и достоверной информации о Товаре.

6. Цена и порядок оплаты

6.1. Цена Устройств указывается в сомах в прейскуранте (Приложение №4 к настоящему Договору), а также в платежных документах. Цена Товара указывается с налогом на добавленную стоимость.

6.2. Цена нереализованных Устройств может быть изменена Продавцом в одностороннем порядке путем внесения изменений в прейскурант цен Продавца

6.3. Оплата за Товар может производиться нижеперечисленными способами:

-за наличный расчет;

-с помощью банковской платежной карты, принадлежащей Покупателю.

6.4. Продавец вправе применять специальные предложения, устанавливаемые приказом Продавца, информация о которых доступна Покупателю в Объекте внутренней торговли Продавца. При этом, основными условиями применения специальных предложений в отношении Товара является:

(а) регистрация Покупателя в базе данных пользователей системы IQOS и lil, достигших возраста восемнадцати лет и старше, которая осуществляется на основании установленной формы согласия на сбор и обработку персональных данных;

(б) наличие учетной записи Покупателя в базе данных пользователей системы IQOS и lil, достигших возраста восемнадцати лет и старше, а также

(в) проведение персональной презентации (включая демонстрацию образца) о Товаре Покупателю.

7. Ответственность Сторон

7.1. Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный Покупателю и / или третьим лицам вследствие ненадлежащего использования Товаров Покупателем или третьим лицом, которому Покупатель по тем или иным причинам передал Товар. Стороны пришли к соглашению, что ответственность Продавца по настоящему Договору ограничивается реальным ущербом и подлежит доказыванию в порядке, установленном действующим законодательством КР.

7.2. Стороны освобождаются от ответственности друг перед другом в виде возмещения друг другу неполученных доходов, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением взаимных обязательств или причинением вреда.

7.3. Продавец не несет ответственности ни перед Покупателем, ни перед третьими лицами в случае, если оплата Товара произведена с использованием банковской платежной карты, не принадлежащей Покупателю.

7.4. Стороны несут ответственность за исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с Законом КР «О Защите прав потребителей», Гражданским кодексом КР, Законом КР «О внутренней торговле в Кыргызской Республике» и другими нормативными правовыми актами КР.

7.5. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если неисполнение является следствием таких непреодолимых обстоятельств как: война или военные действия, землетрясение, наводнение, пожар и другие стихийные бедствия, акты или действия органов государственной власти, изменение таможенных правил, ограничения деятельности, импорта и (или) экспорта, возникших независимо от воли Сторон после заключения настоящего Договора. Сторона, которая не может исполнить свои обязательства,

незамедлительно извещает об этом другую Сторону и предоставляет документы, подтверждающие наличие таких обстоятельств, выданные уполномоченными на то органами или организациями.

8. Замена Устройств при наступлении гарантийного случая

8.1. В случае если Покупателю был продано Устройство, в ходе эксплуатации которого Покупателем были обнаружены недостатки Устройство, возникшие по вине изготовителя в период до одного года (гарантийный срок) с момента продажи Устройство, если иной срок не установлен в гарантийных документах на Устройство, и если такие недостатки являются гарантийными случаями, Покупатель имеет право на замену/ремонт такого Устройство покрываемых гарантией.

8.2. Перечень гарантийных и не гарантийных случаев для отдельных видов Устройств устанавливается в Приложении №1 к настоящему Договору.

8.3. При наступлении гарантийного случая замена Устройств осуществляется по заявлению Покупателя установленной формы (Приложение №2 к настоящему Договору). При отсутствии у Продавца необходимого для замены Устройства той же модели, артикула, Продавец вправе предоставить для замены Устройство другой модели, артикула.

8.4. Вне гарантии, установленной пунктом 8.1 настоящего Договора, для отдельных видов Устройств Продавец вправе приказом устанавливать дополнительно специальные условия замены Устройства.

9. Возврат и обмен Товаров

9.1. Возврат Продавцу или обмен Продавцом Устройства надлежащего качества на аналогичное Устройство другой расцветки и т.п. возможен при условии обращения Покупателя за возвратом, обменом Устройства в течение четырнадцати календарных дней со дня приобретения такого Устройства у Продавца, если оно не было в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также у Покупателя имеется платежный документ, подтверждающий факт оплаты стоимости такого Устройства Продавцу.

9.1.1. При возврате Устройства надлежащего качества товарный вид, комплектность Устройства, отсутствие на Устройстве следов употребления проверяются визуально, а также по специфическому запаху, сопровождающему Устройство, бывшее в употреблении.

9.1.2. Товарный вид Устройства надлежащего качества для целей п. 9.1 Договора считается сохраненным при одновременном соблюдении следующих условии:

- отсутствия повреждений поверхности Устройства;
- наличия работоспособного зарядного устройства, держателя, блока питания, кабеля USB;
- отсутствия царапин или иных повреждений поверхностей зарядного устройства, держателя, кабеля, блока питания. Отсутствия повреждений упаковки (за исключением пластиковой пленки коробки);
- отсутствия частиц табака и запаха табака в держателе и зарядном устройстве, (нагревательного элемента) держателя;
- отсутствия частиц табака и запаха табака в чистящем устройстве, а также комплектность
- допускается, что упаковка коробки может быть частично нарушена, а именно пленка с упаковки коробки может отсутствовать;
- наклейка на зарядном устройстве, защитная пленка на блоке питания и закрепляющее кольцо на USB кабеле должны быть в наличии;
- если сохранен серийный номер Товара;
- пластиковая подставка для зарядного устройства и держателя, руководство пользователя и гарантия на трех языках должны быть в наличии.

9.1.3. Возврат, обмен Устройства надлежащего качества Покупателю осуществляется по заявлению Покупателя установленной формы (Приложение №2 к настоящему Договору) на возврат, обмен Устройства надлежащего качества.

9.2. Возврат или обмен Устройства ненадлежащего качества осуществляется по заявлению Покупателя установленной формы (Приложение №2 к настоящему Договору) на возврат, обмен Устройства, на следующих условиях:

9.2.1. В отношении Устройства ненадлежащего качества Покупатель вправе, по своему усмотрению, заявить об обмене или возврате такого Устройства или осуществить иные права, установленные законодательством КР.

9.2.2. Возврат, обмен Устройства ненадлежащего качества производится Покупателем вне зависимости от сохранности его товарного вида, но при условии сохранения комплектности Товара и совпадения его серийного номера с данными Продавца.

9.2.3. Обмен Устройства ненадлежащего качества осуществляется на новое аналогичное или иное имеющееся в наличии у Продавца Устройство по желанию Покупателя за аналогичную цену, если иные права Покупателя не установлены законодательством КР.

9.2.4. Для целей замены/обмена/возврата Устройства ненадлежащего качества Покупатель должен предоставить Продавцу Устройство ненадлежащего качества, а также документ, подтверждающий факт оплаты и приобретения такого Устройства.

9.3. В случае замены/обмена Устройства на основании пунктов 9.1 и 9.2 Договора, Покупатель обращается с просьбой о замене в Объект внутренней торговли Продавца, в котором Покупатель приобрел такой Устройства (место покупки), если иной порядок не определен Продавцом дополнительно, о чем Покупатель может узнать, обратившись в Службу поддержки.

9.4. Возврат уплаченных денежных средств при возврате Устройства, ранее приобретенного в Объектах внутренней торговли Продавца, осуществляется посредством выдачи наличных денежных средств в Объекте внутренней торговли Продавца (место покупки), если возврат Устройства осуществляется в день покупки, или путем перечисления денежных средств на карточный счет в банке, привязанный к банковской карте Покупателя, с использованием которой оплачивался Товар. Такой возврат производится в течение 10 рабочих дней с даты получения заявления, если возврат Устройства осуществляется после дня покупки.

9.5. В случае необходимости осуществления обмена, замены или возврата Устройства, при этом отсутствия возможности Покупателя осуществить такие действия посредством посещения Объекта внутренней торговли Продавца, Покупателю следует обратиться в Службу поддержки для установления причин обмена, замены или возврата Устройства, диагностирования состояния Товара и определения возможности осуществления обмена, замены или возврата Товара с помощью курьерской службы. Данный способ осуществления обмена, замены или возрата Товара не применим для г. Бишкек, г. Ош и г. Джалал-Абад, в которых Покупателю необходимо обращаться в Объекты внутренней торговли Продавца (место покупки).

10. Заключительные положения

10.1. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения законодательства КР. Договор может быть изменен Продавцом в одностороннем порядке без уведомления Покупателя. Новая редакция Договора вступает в силу с даты ее утверждения и наличия в Объектах внутренней торговли Продавца для ознакомления Покупателя

Приложение №1
К Публичному Договору розничной
купли-продажи
в объектах внутренней торговли

ОсОО «Forester» («Форестер»)
Диагностическая карта
Гарантийных и не гарантийных случаев для Товара –
электрическая система нагревания табака IQOS

Диагностическая карта

1) Не гарантийные случаи:

	Повреждение держателя
C001	Поврежден Колпачок
C002	Поврежден нагревательный элемент
C004	Повреждены контакты заряда держателя
C020	Держатель застревает или застрял в зарядном устройстве
C021	Держатель вставлен обратной (неверной стороной) в зарядное устройство
C022	Повреждена задняя\ средняя часть корпуса держателя
C025	Облупилась краска на держателе в следствие механического воздействия
C027	Повреждены кнопки держателя
C028	Повреждение держателя в следствие перегрева (внешнее воздействие температуры)
C004	Повреждение зарядных Контактов Держателя
	Повреждение карманного зарядного устройства
C007	Поврежден дисплей
C010	Повреждено разъем USB кабеля
C025	Облупилась краска на зарядном устройстве
C026	Повреждена крышка зарядного устройства
C027	Повреждены кнопки зарядного устройства
C028	Повреждение зарядного устройства в следствие перегрева (внешнее воздействие температуры)
C005	Повреждение защелки и пружины крышки
C006	Повреждение кнопки открытия крышки
	Повреждение аксессуаров
C011	Повреждение блока питания
C012	Повреждение USB кабеля
C024	Повреждение чистящего устройства
C028	Повреждение аксессуаров в следствие перегрева (внешнее воздействие температуры)
	Прочее

C999	Код ошибки, не указанный в Дереве ошибок, если повреждение вызвано эксплуатацией товара не в соответствии с руководством пользователя, рекомендациями продавца и/или изготовителя.

2) Гарантийные случаи:

A004	Продолжительность сеанса использования табачного стика менее 6 мин (для системы IQOS)
A006	Индикатор Держателя не включается
A008	Индикатор Держателя и Зарядного Устройства не включается
A010	Индикатор Держателя горит красным
A011	Индикатор Держателя горит оранжевым
A012	Индикатор Очистки горит красным
A015	Индикатор Держателя горит красным
A033	Индикаторы Очистки и Держателя горят красным
A034	Зарядное Устройство не заряжается
A035	Индикатор зарядного Устройства горит зеленым 1 сек
B000	Стик загорелся во время либо в конце использования
B004	Продолжительность сеанса использования табачного стика менее 6 мин
B006	Индикатор зарядки Держателя на Зарядном Устройстве не горит
B008	Индикатор Держателя и Зарядного Устройства не включается
B010	Индикатор Держателя горит/мигает красным
B011	Индикатор зарядки Держателя на Зарядном Устройстве горит/мигает оранжевым
B012	Индикатор чистки Держателя постоянно горит красным
B015	Световой индикатор Держателя горит красным
B018	Световой индикатор Держателя горит оранжевым, затем красным
B019	Световой индикатор Держателя горит оранжевым, но функционирует нормально
B023	Алюминиевый элемент анодирован неправильно
B028	Крышка выступает за пределы корпуса
B029	Механизм закрывания крышки выступает за пределы корпуса
B031	Индикатор зарядки Держателя на Зарядном Устройстве горит/мигает оранжевым
B032	Зарядное Устройство заряжает Держатель менее 20 раз
B033	Индикаторы чистки и зарядки Держателя горят красным
B034	Зарядное Устройство не заряжается
B035	Индикаторы Зарядного Устройства мигают зеленым 1 секунду
B999	Невозможно определить, какой элемент поврежден: Держатель или Зарядное Устройство

Диагностическая карта

Гарантийных и не гарантийных случаев для Товара – электрическая система нагревания табака IQOS ILUMA и IQOS ILUMA i

1) **Не гарантийные случаи:**

	Повреждение держателя
A054	Нагрев не включается автоматически
A071	Не работает FlexPuff
A074	Недоступен третий сеанс
C004	Повреждены контакты заряда держателя или зарядного устройства
C007	Повреждение сенсорного экрана
C022	Повреждена задняя\ средняя часть корпуса держателя
C025	Облупилась краска на держателе в следствие механического воздействия
C027	Повреждена кнопка держателя
C028	Повреждение держателя в следствие перегрева (внешнее воздействие температуры)
C036	Повреждение держателя вызванное физическим воздействием
C040	Повреждено кольцо на держателе
C041	Отсутствует кольцо на держателе
C042	Повреждение камеры нагревания
	Повреждение карманного зарядного устройства
C004	Повреждены контакты заряда держателя или зарядного устройства
C010	Поврежден разъем USB кабеля
C023	Повреждено покрытие зарядного устройства
C025	Облупилась краска на зарядном устройстве
C027	Повреждены кнопки зарядного устройства
C028	Повреждение зарядного устройства в следствие перегрева (внешнее воздействие температуры)
C029	Повреждено покрытие боковой панели зарядного устройства
C030	Повреждена боковая панель зарядного устройство
C036	Повреждение зарядного устройства вызванное физическим воздействием
C043	Поврежден топ IQOS ILUMA PRIME, IQOS ILUMA i PRIME
	Повреждение аксессуаров
C011	Повреждение блока питания
C012	Повреждение USB кабеля
	Прочее
C999	Код ошибки, не указанный в Дереве ошибок, если повреждение вызвано

	эксплуатацией товара не в соответствии с руководством пользователя, рекомендациями продавца и/или изготовителя.

2) Гарантийные случаи:

	Повреждение держателя
B004	Продолжительность сеанса использования табачного стика менее 6 (шести) минут
B043	Низкая ёмкость аккумулятора держателя
B101	Прочие проблемы программного обеспечения
B102	Индикатор на держателе моргает красным
B103	Индикатор на держателе горит красным или не включается
B067	Нагрев не включается при нажатии кнопки
B072	Режим паузы недоступен
B073	Сенсорный экран не реагирует на держателе
D001	Работающее устройство заменено по причине отсутствия запаса/ассортимента (применимо только для замены аналогичных моделей)

	Повреждение зарядного устройства
B006	Индикатор зарядки Держателя на Зарядном Устройстве не горит
B032	Зарядное Устройство заряжает Держатель менее 20 (двадцати) раз
B038	Нижний индикатор Зарядного Устройства горит красным светом
B101	Прочие проблемы программного обеспечения
B104	Зарядное Устройство не заряжается
D001	Работающее устройство заменено по причине отсутствия запаса/ассортимента (применимо только для замены аналогичных моделей)

Диагностическая карта

Гарантийных и не гарантийных случаев для Товара – электрическая система нагревания табака IQOS ILUMA ONE, IQOS ILUMA i ONE

1) **Не гарантийные случаи:**

A054	Нагрев не включается автоматически
A071	Не работает FlexPuff
C010	Поврежден разъем USB кабеля
C022	Повреждена задняя\ средняя часть корпуса держателя
C025	Облупилась краска
C026	Повреждена крышка
C027	Повреждена кнопка
C028	Повреждение в следствие перегрева (внешнее воздействие температуры)
C036	Повреждение вызванное физическим воздействием
C042	Повреждена нагревательная система
C044	Повреждено покрытие

Повреждение аксессуаров

C011	Повреждение блока питания
C012	Повреждение USB кабеля

Прочее

C999	Код ошибки, не указанный в Дереве ошибок, если повреждение вызвано эксплуатацией товара не в соответствии с руководством пользователя, рекомендациями продавца и/или изготовителя.

2) **Гарантийные случаи:**

B004	Продолжительность сеанса использования табачного стика менее 6 мин
B008	Индикатор не работает
B034	Устройство не заряжается
B037	Нет вибрации
B038	Индикатор устройства мигает красным цветом
B043	Низкая емкость батареи устройства
B049	Индикатор мигает два раза
B064	Полного заряда устройства не хватает на 20 сеансов
B067	Нагревание не начинается после нажатия кнопки
B999	Невозможно определить

Диагностическая карта

Гарантийных и не гарантийных случаев для о Товара – электрическая система нагревания табака lil Solid

1) Не гарантийные случаи:

C028	Устройство сильно нагревается во время использования
C101	Физическое повреждение
A101	Недостаточное количество пара
A101	Косметические повреждения

2) Гарантийные случаи:

B102	Световой индикатор мигает красным
B103	Устройство не включается
B104	Устройство не заряжается
B019	Световой индикатор Держателя горит оранжевым, но функционирует нормально
B004	Продолжительность сеанса использования табачного стика менее 5 мин
B101	Устройство включается, но возникают др. проблемы

Приложение №2
К Публичному Договору розничной
купли-продажи
в объектах внутренней торговли

ОсОО «Forester» («Форестер»)

Акт обмена/замены товара

Город и место проведения обмена/замены товара _____

Дата

Настоящий акт составлен между:

ФИО и ID _____, именуемым(ой) в дальнейшем «Покупатель», с одной стороны, и ОсОО «Forester» («Форестер»), именуемым в дальнейшем «Продавец», с другой стороны, о том, что

1. Покупатель произвел возврат Продавцу, а Продавец принял от Покупателя следующий товар

Модель устройства	Индентификационный номер устройства		Цвет
☐ IQOS 3 DUO ☐ IQOS ORIGINALS ☐ IQOS ILUMA i ☐ IQOS ILUMA i PRIME ☐ IQOS ILUMA ☐ IQOS ILUMA PRIME	Держатель		
	Зарядное Устройство		
☐ IQOS ILUMA i ONE ☐ IQOS ILUMA ONE ☐ lil SOLID 2.0 ☐ lil SOLID Ez			

2. Продавец взамен принятого товара предоставил Покупателю, а Покупатель принял от Продавца следующий товар:

Модель устройства	Индентификационный номер устройства		Цвет
☐ IQOS 3 DUO ☐ IQOS ORIGINALS ☐ IQOS ILUMA i ☐ IQOS ILUMA i PRIME ☐ IQOS ILUMA ☐ IQOS ILUMA PRIME	Держатель		
	Зарядное Устройство		
☐ IQOS ILUMA i ONE ☐ IQOS ILUMA ONE ☐ lil SOLID 2.0			

☐ lil SOLID Ez		

3. Основание обмена/замены товара

Основание обмена/замены товара	Описание причины обмена/замены товара
☐ Обмен товара в течение 14 дней ☐ Гарантийный случай замены ☐ Иное	

Покупатель

_____ _____

Подпись Расшифровка

Продавец

_____ _____

Подпись Расшифровка

Приложение №3
К Публичному Договору розничной
купли-продажи в объектах внутренней
торговли
ОсОО «Forester» («Форестер»)

Акт возрата товара

г. Бишкек «__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен между:
_____(ФИО)
Удостоверение личности / паспорт № _____, дата и орган выдачи_____,
Адрес регистрации_____
_____,
именуемый в дальнейшем «Покупатель», с одной стороны, и
ОсОО «Forester» («Форестер»),именуемый в дальнейшем «Продавец», с другой стороны, о том, что

1. Покупатель произвел возврат Продавцу, а Продавец принял от Покупателя следующий товар:

Наименование товара, артикул	Идентификационный номер товара	Идентификационный номер оригинальной упаковки товара

Место приобретения товара: _____

Дата приобретения товара: «__» _____ 20__ года.

Причина возрата товара: _____

Покупатель:

ФИО _____

Подпись: _____

ОсОО «Forester» («Форестер»)

ФИО _____

Подпись: _____

Приложение №4
К Публичному Договору розничной
купли-продажи в объектах внутренней
торговли
ОсОО «Forester» («Форестер»)

Правила участия в программе «Расширенная гарантия» (далее- Программа).

Порядок сервисного обслуживания и замен для устройств участвующих в программе расширенной гарантии.

9.1. В программе расширенной гарантии могут участвать клиенты, которые приобрели Устройство IQOS ILUMA i, IQOS ILUMA i ONE или IQOS ILUMA i PRIME и зарегистрировали его в течение 30 дней со дня покупки. Участникам программы доступны сервисное обслуживание а также Замена устройства или его компонента при наступлении гарантийного случая в течение 2 лет с даты покупки Устройства.
Устройство можно зарегистрировать в официальных точках продаж IQOS.

9.2. Если Устройство было зарегистрировано после 30 дней со дня покупки, оно подлежит только базовой гарантии, в рамках которой доступны сервисное обслуживание а также Замена Устройства или его компонента при наступлении гарантийного случая в течение 1 года с даты покупки Устройства.

9.3. В рамках процедуры Замены Устройства Участнику будет предоставлено Устройство того же типа. Если для осуществления замены Устройство того же типа недоступно, в качестве замены будет предоставлено Устройство той же категории, которое функционально эквивалентно повреждённому. Если повреждён только один из компонентов Устройства, например держатель или зарядное уйстройство IQOS ILUMA i, IQOS ILUMA i ONE или IQOS ILUMA i PRIME, то будет произведена заменена только повреждённого компонента. Повреждённые компоненты Устройства остаются у ASR.

Порядок сервисного обслуживания устройств IQOS ILUMA i PRIME участвующих в программе расширенной гарантии при наступлении негарантийных случаев.

9.4. По умолчанию замена по негарантийному случаю не предоставляется.
Однако для моделей IQOS ILUMA i PRIME участвующих в программе расширенной гарантии возможна однократная замена Устройства или его компонента в течение 2 лет со дня покупки как при наступлении гарантийного, так и негарантийного случая.
9.5. Если Устройство IQOS ILUMA i PRIME или один из его компонентов получили случайное и непреднамеренное повреждение, которое влияет на функциональность и не вызвано неправильным использованием описанным в пункте 1.6, Участник Программы может обратиться в официальный магазин IQOS с просьбой о сервисном обслуживании и Замене.

9.6. Ограничения в отношении негарантийных случаев:

a) Участнику необходимо использовать и обслуживать Устройство в соответствии с инструкциями и руководством пользователя. При несоблюдении данного пункта, Участник может получить отказ в момент обращения за сервисным обслуживанием Устройства.
b) Замена по негарантийному случаю предоставляется однократно и только для модели IQOS ILUMA i PRIME. После этого возможность замены прекращается, но сохраняются все остальные гарантийные обязательства до окончания срока гарантии.

c) Участник не сможет заменить Устройство в случае, если:

- Участник предоставил на замену продукт, который не входит в список Устройств, приведённый в пункте 1.4 настоящих Правил;
- Повреждения Устройства вызваны неправильным использованием или попыткой модификации и изменения Устройства, скачком напряжения; серийный номер Устройства был изменён, испорчен или удалён;
- Устройство было вскрыто, модифицировано или изменено способом, не одобренным ASR;
- Устройство имеет только косметические повреждения, не влияющие на его функциональность, включая, но не ограничиваясь этим, микротрещины, царапины, вмятины, сломанный пластик на краях и обесцвечивание покрытия, повреждения или поломки, вызванные обычным износом и/или использованием Устройства;
- неисправность вызвана использованием Устройства с несовместимым продуктом.

9.7. Ограничения содержащиеся в пункте 1.6 (Ограничения) настоящих правил, применяются к замене при случайном повреждении в рамках программы Международной Поддержки (International Assistance).

Приложение №5
К Публичному Договору розничной
купли-продажи в объектах внутренней
торговли
ОсОО «Forester» («Форестер»)

Прейскурант

№	Наименование	Стоимость
1	Электрическая система нагревания табака IQOS ILUMA i PRIME BEYOND в рамках Публичной оферты (предложения к заключению договора розничной купли-продажи, содержащее все существенные условия)	Полная цена 11 800 сом
2	Электрическая система нагревания табака IQOS ILUMA i PRIME в рамках Публичной оферты (предложения к заключению договора розничной купли-продажи, содержащее все существенные условия)	Полная цена 9 800 сом
4	Электрическая система нагревания табака IQOS ILUMA i в рамках Публичной оферты (предложения к заключению договора розничной купли-продажи, содержащее все существенные условия)	Полная цена 5 700 сом
5	Электрическая система нагревания табака IQOS ILUMA в рамках Публичной оферты (предложения к заключению договора розничной купли-продажи, содержащее все существенные условия)	Полная цена 4 600 сом
7	Электрическая система нагревания табака IQOS ILUMA i ONE в рамках Публичной оферты (предложения к заключению договора розничной купли-продажи, содержащее все существенные условия)	Полная цена 2 700 сом
8	Чехол для зарядного устройства IQOS ILUMA PRIME	700 сом
9	Съемная крышка (топ) для IQOS ILUMA PRIME	700 сом
10	Съемная крышка (топ) для IQOS ILUMA PRIME	600 сом
11	Панель для IQOS ILUMA	550 сом
12	Панель для IQOS ILUMA	600 сом
13	Силиконовый чехол для IQOS ILUMA	600 сом
14	Силиконовый чехол для IQOS ILUMA ONE	600 сом
15	Набор съёмных колец IQOS ILUMA	700 сом
16	Керамическое изделие для использования нагреваемых табачных стиков	2000 сом
17	Палочки для чистки IQOS	100 сом
18	Устройство для чистки IQOS	300 сом
19	Устройство для чистки lil SOLID	250 сом
20	Блок питания IQOS	650 сом
21	Блок питания для устройства lil SOLID	400 сом
22	Кабель USB для устройства lil SOLID	400 сом
23	Кабель USB тип С для IQOS	650 сом