ԱՊՐԱՆՔՆԵՐԻ ՎԱՃԱՌՔԻ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ «CARAT» ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՀԱՎԵԼՎԱԾԻ ՄԻՋՈՑՈՎ

Ուժի մեջ է 2026 թվականի հունիսի 18-ից

(Բնօրինակ՝ հայերեն տարբերակ։ Հայերեն և անգլերեն տարբերակների միջև անհամապատասխանության դեպքում գերակայում է հայերեն տարբերակը։)

---

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1. Սույն փաստաթուղթը (այսուհետ՝ «**Վաճառքի պայմաններ**») կարգավորում է «Կարատ Թրեյդ» ՍՊԸ-ի (այսուհետ՝ «**Վաճառող**») կողմից ապրանքների (այսուհետ՝ «**Ապրանքներ**») առուվաճառքը «Carat» էլեկտրոնային հավելվածի (այսուհետ՝ «**Էլեկտրոնային հավելված**») միջոցով։

1.2. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով վաճառքի էական պայմանները որոշվում են սույն Վաճառքի պայմաններով և Պատվերը ձևակերպելու պահին Էլեկտրոնային հավելվածում ներկայացված Ապրանքի վերաբերյալ տեղեկություններով (ներառյալ՝ նկարագրությունները, լուսանկարները, բնութագրերը և գները), որոնք միասին կազմում են հրապարակային օֆերտա։ Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Պատվեր ձևակերպելով և այն վճարելով՝ Գնորդն ընդունում է հրապարակային օֆերտան, և Գնորդի ու Վաճառողի միջև առուվաճառքի՝ պարտադիր ուժ ունեցող պայմանագիրը համարվում է կնքված վճարման հաստատման և անդորրագրի տրամադրման պահից։

1.3. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Պատվեր ձևակերպելով և այն վճարելով՝ Գնորդը հաստատում է, որ ամբողջությամբ ընթերցել, հասկացել և ընդունել է սույն Վաճառքի պայմանները (ներառյալ՝ 9-րդ բաժնում սահմանված անձնական տվյալների մշակման դրույթները) և համաձայն է պահպանել դրանք։

1.4. Վաճառողն իրեն վերապահում է ցանկացած պահի միակողմանիորեն փոփոխելու սույն Վաճառքի պայմանները՝ **carat.am** կայքում թարմացված տարբերակը հրապարակելու միջոցով։ Կոնկրետ Պատվերի նկատմամբ կիրառվում է Պատվերը ձևակերպելու պահին գործող Վաճառքի պայմանների տարբերակը։

1.5. Սույն Վաճառքի պայմանները կարգավորվում են Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ, և բոլոր վեճերը ենթակա են Հայաստանի Հանրապետության դատարանների իրավասությանը։ Սույն Վաճառքի պայմաններով չկարգավորված հարցերը կարգավորվում են Հայաստանի Հանրապետության գործող օրենսդրությամբ։

2. Սահմանումներ

Սույն Վաճառքի պայմաններում օգտագործվող տերմիններն ունեն հետևյալ նշանակությունները.

- **«Էլեկտրոնային հավելված»**՝ «Carat» բջջային և/կամ վեբ հավելվածը, ներառյալ՝ դրա բոլոր գործառույթները, ինտերֆեյսները և ենթաբաժինները։
- **«Վաճառող»**՝ «Կարատ Թրեյդ» ՍՊԸ, գրանցված և գործող Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ, գրանցման հասցեն՝ Հայաստանի Հանրապետություն, ք. Երևան 0079, Միկոյան փող. 17/2, ՀՎՀՀ 02874778, էլ. փոստ՝ info@carattrade.am, հեռախոս՝ +374 60 43 43 43։

- **«Գնորդ»**՝ օրինական տարիքի հասած (18+) ֆիզիկական անձ, ով օգտագործում է ծխախոտային և/կամ նիկոտին պարունակող արտադրանք։
- **«Ապրանք(ներ)»**՝ նիկոտին պարունակող արտադրանք (ներառյալ՝ տաքացվող ծխախոտային արտադրանք և նիկոտինային սաշեներ), ծխախոտի էլեկտրոնային տաքացման սարքեր և հարակից պարագաներ, որոնք գնման համար հասանելի են Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով։

3. Պատվերի ձևակերպումը և հաստատումը

3.1. Գնորդի պահանջով՝ Վաճառողի ներկայացուցիչը կարող է Գնորդի անունից Էլեկտրոնային հավելվածում ստեղծել Պատվերի նախագիծ՝ ընտրված Ապրանքների վերաբերյալ Գնորդի ցուցումների հիման վրա, ներառյալ՝ դրանց տեսակը, քանակը և այլ համապատասխան բնութագրերը։
Պատվերի նախագիծը ստեղծվելուց հետո այն SMS հաղորդագրությամբ ուղարկվում է Գնորդին՝ Գնորդի տրամադրած հեռախոսահամարին։
SMS հաղորդագրությունը պարունակում է անվտանգ հղում, որի միջոցով Գնորդը կարող է ծանոթանալ Պատվերի նախագծին, ներառյալ՝

- Ապրանքների ցանկը,
- քանակները,
- միավորի գները,
- վճարման ենթակա ընդհանուր գումարը։

3.2. Պատվերի նախագիծը Գնորդի համար որևէ պարտավորություն չի առաջացնում, քանի դեռ այն Գնորդի կողմից հաստատված չէ։
Գնորդն իրավունք ունի՝

- պահանջել փոփոխություններ (ամբողջությամբ կամ մասնակի),
- պահանջել ուղղումներ,
- հրաժարվել Պատվերի նախագծից՝ առանց որևէ պատճառ նշելու և առանց վճարում կատարելու։

Պատվերը համարվում է հաստատված և պարտադիր ուժ ունեցող միայն հասանելի վճարման եղանակներով (ներառյալ՝ առցանց բանկային վճարում կամ Apple Pay կամ Google Pay) վճարման հաջող կատարման և Գնորդին էլեկտրոնային անդորրագիր տրամադրելու դեպքում։

4. Ապրանքների առաքումը

4.1. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով Ապրանքների վաճառքն ու առաքումը հասանելի են Երևան քաղաքի վարչական տարածքում։

4.2. Առաքման ծառայությունը գործում է օրը 24 ժամ։ Պատվերը հաստատվելուց հետո Վաճառողը ներգրավում է իր պահեստին ամենամոտ հասանելի սուրհանդակին՝ Պատվերի հաստատման պահից առավելագույնը 15 րոպեի ընթացքում առաքումն ապահովելու համար։

4.3. Եթե Ապրանքի առաքման ընթացքում սուրհանդակը կասկածներ ունի ստացողի՝ օրինական տարիքի հասած լինելու վերաբերյալ, ապա սուրհանդակը կարող է պահանջել ներկայացնել անձը հաստատող վավեր փաստաթուղթ։
Սուրհանդակն իրեն վերապահում է հրաժարվելու Ապրանքների հանձնումից, եթե նման փաստաթուղթ չի ներկայացվում, կամ առկա են դրա վավերականության վերաբերյալ ողջամիտ կասկածներ։

4.4. Առաքման պահին Ապրանքներն ընդունելով՝ Գնորդը հաստատում է, որ զննել է Ապրանքները, և որ դրանք չունեն որևէ ակնհայտ թերություն կամ վնաս։

5. Երաշխիքային պայմաններ

5.1. Էլեկտրոնային հավելվածի միջոցով վաճառվող ծխախոտի տաքացման բոլոր համակարգերը ծածկվում են արտադրողի երաշխիքով՝ գնման օրվանից մեկ (1) տարի ժամկետով։

Գնման ամսաթիվը հաստատվում է վաճառքի անդորրագրով և/կամ գնման ամսաթիվը նշող երաշխիքային վկայականով։ Երաշխիքային սպասարկում ստանալու համար անհրաժեշտ է ներկայացնել նման փաստաթղթեր։

Եթե Գնորդը չի կարող ներկայացնել գնման ամսաթիվը հաստատող փաստաթղթեր, ապա Վաճառողն իրեն վերապահում է մերժելու երաշխիքային սպասարկումը կամ գնման ամսաթիվը որոշելու իր ներքին հաշվառման տվյալների հիման վրա։

5.2. Բացի 5.1 կետում նշված փաստաթղթերից՝ երաշխիքային սպասարկման իրավունք ունենալու համար ծխախոտի տաքացման համակարգը պետք է ունենա ընթեռնելի և վավեր սերիական համար։

5.3. «IQOS ILUMA i» ապրանքանիշի ընտանիքին պատկանող ծխախոտի տաքացման բոլոր համակարգերին կարող է տրամադրվել երկարաձգված երաշխիք՝ երաշխիքային ժամկետը հասցնելով երկու (2) տարվա՝ պայմանով, որ սարքը պարտադիր կարգով գրանցվի գնման օրվանից երեսուն (30) օրվա ընթացքում։

5.4. Երաշխիքային սահմանափակումները նշված են ապրանքի փաթեթավորման մեջ ներառված օգտագործողի ձեռնարկում։

6. Պատվերի չեղարկումը

6.1. Պատվերը կարող է չեղարկվել առանց որևէ տուգանքի՝ հետևյալ դեպքերում.

- առաքված Ապրանքներն ամբողջությամբ կամ մասնակի տարբերվում են Պատվերի անդորրագրում նշվածներից, կամ Գնորդն առաքման պահին զննման ընթացքում հայտնաբերում է ակնհայտ թերություններ կամ վնաս,
- ստացողը չի կարողանում հաստատել օրինական տարիքի հասած լինելը՝ 4.3 կետում նշված դեպքում։

7. Ապրանքի վերադարձը և գումարի վերադարձը

7.1. Գնորդը կարող է վերադարձնել պատշաճ որակի Ապրանքները՝ դրանք ստանալու օրվանից 14 (տասնչորս) օրվա ընթացքում։

7.2. Ապրանքը կարող է վերադարձվել միայն հետևյալ բոլոր պայմանների միաժամանակյա առկայության դեպքում.

- Ապրանքը և դրա բոլոր բաղադրիչները չեն օգտագործվել,
- պահպանված են Ապրանքի շուկայական տեսքը և սպառողական հատկությունները,
- արտադրողի բոլոր բնօրինակ կնիքները, պիտակները և փաթեթավորումն անձեռնմխելի են,
- ներկայացված է էլեկտրոնային անդորրագիրը։

7.3. Ապրանքները կարող են վերադարձվել 11-րդ բաժնում նշված Վաճառողի վաճառքի կետերում։

7.4. Սույն բաժինը չի սահմանափակում Գնորդի՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ նախատեսված իրավունքները ոչ պատշաճ որակի Ապրանքների հետ կապված դեպքերում։

8. Գումարի վերադարձը Պատվերի չեղարկման կամ վերադարձի դեպքում

8.1. Պատվերի չեղարկման կամ Ապրանքի վերադարձի դեպքում Վաճառողը վերադարձնում է վճարված գումարն ամբողջությամբ՝ չեղարկման կամ վերադարձի օրվանից 30 (երեսուն) օրվա ընթացքում։

8.2. Գումարի վերադարձը կատարվում է գնման համար օգտագործված նույն վճարային քարտին, ներառյալ՝ բանկային փոխանցմամբ, Apple Pay-ով կամ Google Pay-ով կատարված վճարումները։

9. Անձնական տվյալներ (Գաղտնիության քաղաքականություն)

9.1. Պատվերի մշակման նպատակով Վաճառողը հավաքագրում է միայն Գնորդի բջջային հեռախոսահամարը, որն օգտագործվում է Պատվերի հաստատման, վճարման մշակման և առաքման համակարգման համար։

9.2. Գնորդի բջջային հեռախոսահամարը պահպանվում է 14 (տասնչորս) օր՝ բացառապես Ապրանքների վերադարձն ապահովելու և գումարի վերադարձի անդորրագիր տրամադրելու նպատակով։

9.3. Նշված ժամկետը լրանալուց հետո բջջային հեռախոսահամարը ջնջվում է և չի պահպանվում Վաճառողի կողմից։

10. Հաճախորդների սպասարկման կենտրոն

Գնումների, Ապրանքների կամ սույն Վաճառքի պայմանների հետ կապված հարցումների համար խնդրում ենք դիմել՝

հեռախոս՝ +374 60 43 43 43 (երկ.–ուրբ., 10:00–18:00)

էլ. փոստ՝ info@carattrade.am

11. Վաճառողի վաճառքի կետերը

Վաճառողի հետևյալ վայրերը տրամադրում են երաշխիքային սպասարկում և իրականացնում Ապրանքների վերադարձ.

- Dalma Garden Mall – Q Store
- Yerevan Mall – Q Island
- MegaMall – Q Island

TERMS OF SALE OF PRODUCTS VIA THE CARAT ELECTRONIC APPLICATION
Effective from June 18, 2026
(English translation. In case of any discrepancy between the Armenian and English versions, the Armenian version shall prevail.)

---

1. General Provisions

1.1. This document (hereinafter referred to as the "**Terms of Sale**") governs the purchase and sale of products (hereinafter, the "**Products**") by "Carat Trade" LLC (hereinafter, the "**Seller**") through the "Carat" electronic application (hereinafter, the "**Electronic Application**").

1.2. The essential terms of the sale through the Electronic Application are determined by these Terms of Sale and the Product information (including descriptions, photographs, characteristics, and prices) displayed in the Electronic Application at the moment the Order is placed, which together constitute a public offer. By placing and paying for an Order via the Electronic Application, the Buyer accepts the public offer, and a binding contract of sale between the Buyer and the Seller is deemed concluded at the moment of payment confirmation and issuance of the receipt.

1.3. By placing and paying for an Order via the Electronic Application, the Buyer confirms that they have fully read, understood, and accepted these Terms of Sale (including the personal data processing provisions set forth in Section 9), and agree to comply with them.

1.4. The Seller reserves the right to amend these Terms of Sale unilaterally at any time by publishing an updated version on the website **carat.am**. The version of the Terms of Sale in force at the time the Order is placed shall apply to that specific Order.

1.5. These Terms of Sale are governed by the legislation of the Republic of Armenia, and all disputes shall be subject to the jurisdiction of the courts of the Republic of Armenia.

Matters not regulated by these Terms of Sale shall be governed by the applicable legislation of the Republic of Armenia.

---

2. Definitions

The terms used in these Terms of Sale shall have the following meanings:

- **"Electronic Application"**: the "Carat" mobile and/or web-based application, including all of its features, interfaces, and subsections.
- **"Seller"**: "Carat Trade" LLC, registered and existing under the laws of the Republic of Armenia, with its registered address at 17/2 Mikoyan St., Yerevan 0079, Republic of Armenia; TIN 02874778; email: info@carattrade.am; telephone: +374 60 43 43 43.
- **"Buyer"**: an individual who has reached the legal age (18+) and uses tobacco and/or nicotine-containing products.
- **"Product(s)"**: nicotine-containing products (including heated tobacco products and nicotine pouches), electronic tobacco heating devices, and related accessories made available for purchase through the Electronic Application.

---

3. Order Placement and Confirmation

3.1. Where requested by the Buyer, the Seller's representative may create, on behalf of the Buyer, a draft Order in the Electronic Application based on the Buyer's instructions regarding selected Products, including their type, quantity, and other relevant specifications.

Once the draft Order is created, it shall be sent to the Buyer via SMS to the phone number provided by the Buyer.

The SMS shall contain a secure link through which the Buyer can review the draft Order, including:

- the list of Products;
- quantities;
- unit prices;
- total payable amount.

3.2. A draft Order does not create any obligation for the Buyer unless and until it is confirmed by the Buyer.

The Buyer has the right to:

- request modifications (in whole or in part);
- request corrections;
- refuse the draft Order without providing any reason and without making payment.

An Order shall be deemed confirmed and binding only upon successful completion of payment using the available payment methods (including online banking or Apple Pay or Google Pay) and issuance of an electronic receipt to the Buyer.

---

4. Delivery of Products

4.1. The sale and delivery of Products through the Electronic Application are available within the administrative territory of the city of Yerevan.

4.2. The delivery service operates 24 hours a day. Upon confirmation of the Order, the Seller engages the nearest available courier to its warehouse in order to ensure delivery within a maximum of 15 minutes from the moment of Order confirmation.

4.3. If, during Product delivery, the courier has doubts that the recipient has reached the legal age, the courier may request the presentation of a valid identity document. The courier reserves the right to refuse transfer of the Products if such document is not provided or if there are reasonable doubts as to its validity.

4.4. By accepting the Products upon delivery, the Buyer confirms that they have inspected the Products and that they do not have any obvious defects or damage.

---

5. Warranty Terms

5.1. All tobacco heating systems sold through the Electronic Application are covered by a manufacturer's warranty for one (1) year from the date of purchase.

The date of purchase shall be confirmed by a sales receipt and/or warranty certificate indicating the date of purchase. Such documents must be provided to obtain warranty services.

If the Buyer is unable to provide documents verifying the purchase date, the Seller reserves the right to deny warranty services or to determine the date of purchase based on its internal records.

5.2. In addition to the documents mentioned in Clause 5.1, the tobacco heating system must have a readable and valid serial number to be eligible for warranty service.

5.3. All tobacco heating systems within the "IQOS ILUMA i" brand family may be provided with an extended warranty, increasing the warranty period to two (2) years, subject to mandatory registration of the device within thirty (30) days from the date of purchase.

5.4. Warranty limitations are specified in the user manual included in the product packaging.

---

6. Order Cancellation

6.1. The Order may be cancelled without any penalty in the following cases:

1. The delivered Products fully or partially differ from those specified in the Order receipt, or the Buyer identifies obvious defects or damage during inspection at the time of delivery;
2. The recipient is unable to confirm that they have reached the legal age in the case referred to in Clause 4.3.

---

7. Product Return and Refund

7.1. The Buyer may return Products of proper quality within 14 (fourteen) days from the date of receipt.

7.2. A Product may be returned only if all of the following conditions are met:

- the Product and all its components have not been used;
- the Product's marketable condition and consumer properties are preserved;
- all original manufacturer seals, labels, and packaging are intact;

- the electronic receipt is presented.

7.3. Products may be returned to the Seller's points of sale specified in Section 11.

7.4. This Section does not limit the Buyer's rights under the legislation of the Republic of Armenia in cases involving Products of improper quality.

---

8. Refunds in Case of Order Cancellation or Return

8.1. In the event of Order cancellation or Product return, the Seller shall refund the amount paid in full within 30 (thirty) days from the date of cancellation or return.

8.2. Refunds shall be made to the same payment card used for the purchase, including payments made via bank transfer, Apple Pay or Google Pay.

---

9. Personal Data (Privacy Policy)

9.1. For the purpose of Order processing, the Seller collects only the Buyer's mobile number, which is used for Order confirmation, payment processing, and coordination of delivery.

9.2. The Buyer's mobile number shall be retained for 14 (fourteen) days solely for the purpose of enabling Product returns and issuance of a refund receipt.

9.3. Upon expiration of this period, the mobile number shall be deleted and not retained by the Seller.

---

10. Customer Service Center

For inquiries related to purchases, Products, or these Terms of Sale, please contact:
phone: +374 60 43 43 43 (Mon–Fri, 10:00–18:00)
email: info@carattrade.am

---

11. Seller's Points of Sale

The following Seller locations provide warranty services and process Product returns:

- Dalma Garden Mall – Q Store
- Yerevan Mall – Q Island
- MegaMall – Q Island