Публічна оферта (договір купівлі-продажу) магазину для покупців

1. Продавець

Продавець: ФОП Кухтін Віталій Васильович, код 3080908196, 53800, Дніпропетровська обл., Апостолівський район, місто Апостолове, Вулиця Ремзаводська, будинок 10 Г, квартира 2, телефон 0 800 300 224 (далі – Продавець, Магазин).

Магазин працює як Telegram Mini App у боті @narwal_ua_bot та має вебсторінку магазину https://narwal.rondivo.com/ua, де є також сторінка «Реквізити продавця» https://narwal.rondivo.com/ua/seller.

Технічне забезпечення магазину надає Rondivo – Rondivo не є продавцем, не приймає оплат та не є стороною цього договору. Звернення Покупців Продавець розглядає в години роботи, зазначені вище; запит можна надіслати в будь-який час.

2. Загальні положення

2.1. Ця Публічна оферта (далі – Оферта) є пропозицією Продавця укласти договір купівлі-продажу товарів дистанційним способом з будь-якою фізичною особою (далі – Покупець) на умовах, викладених нижче (ст. 633, 641 Цивільного кодексу України; Закон України «Про електронну комерцію»; Закон України «Про захист прав споживачів», зокрема ст. 13 щодо договору на відстані).

2.2. **Прийняття (акцепт).** Покупець приймає Оферту, натискаючи кнопку «Підтвердити замовлення» на екрані оформлення, над якою зазначено: «Приймаю умови Оферти та ознайомився(-лася) з Політикою конфіденційності». Магазин записує в замовленні версію Оферти, яку прийняв Покупець, версію Політики конфіденційності, з якою він ознайомився, та час натискання кнопки. Якщо під час оформлення Продавець опублікував нову версію, замовлення не приймається, і Покупцю пропонується перечитати умови. Під час першого відкриття Магазину Покупець також бачить екран вітання з посиланнями на Оферту та Політику конфіденційності та натискає «Приймаю»; Магазин записує версії та час. Таке натискання підтверджує ознайомлення Покупця з документами, але не є акцептом Оферти: договір укладається лише в порядку, визначеному цим пунктом та п. 2.3.

2.3. Договір вважається укладеним з моменту одержання Магазином акцепту, тобто натискання Покупцем кнопки «Підтвердити замовлення» (ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію»). Магазин одразу надсилає Покупцю в чат бота повідомлення про оформлення замовлення, яке містить номер замовлення, суму, спосіб оплати, найменування Продавця, посилання на замовлення та посилання на файл PDF тієї версії Оферти, яку прийняв Покупець. Це повідомлення разом із прийнятою версією Оферти є підтвердженням інформації в електронній формі відповідно до ч. 3 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів».

2.4. Оферта та її версії зберігаються в Магазині як файли PDF, незмінними; Покупець може відкрити чинну версію на екрані «Публічна оферта» та на вебсторінці магазину в будь-який час. Версію Оферти, яку прийняв хоча б один Покупець, видалити неможливо.

3. Товари, ціни та інформація

3.1. Інформація про товар (назва, опис, характеристики, фото, стан, ціна, наявність) наведена на сторінці товару. Стан товару (новий, вживаний, уцінка) та примітка до стану показані на сторінці товару; Продавець відповідає за їх достовірність. Фото може незначно відрізнятися від товару. Назви та логотипи брендів використовуються в Магазині лише для позначення товарів відповідних виробників; права на них належать їхнім власникам. Продавець не є офіційним представником чи дистриб'ютором виробника, якщо це прямо не зазначено на сторінці товару.

3.2. Ціни вказано в гривнях, без ПДВ – Продавець не є платником ПДВ. Ціна товару фіксується на момент оформлення замовлення та не змінюється для оформленого замовлення. Сума замовлення складається з цін товарів з урахуванням знижок, промокоду та бонусів; вартість

доставки до суми, що сплачується Продавцю, не входить (розділ 6). Інших доплат (пакування, обробка замовлення) Продавець не додає.

3.3. **Консультант магазину:** якщо консультант увімкнено: У магазині працює автоматичний консультант (програма на основі штучного інтелекту), який відповідає на запитання про товари, доставку та ваші замовлення. Його відповіді є довідковими та можуть містити неточності; умовами договору є лише ця Оферта та інформація на сторінці товару. Якщо відповідь консультанта суперечить сторінці товару або Оферті, діють сторінка товару та Оферта. Ви завжди можете замість консультанта написати людині – Продавцю за контактами розділу 13.

3.4. **Знижки, бонуси та промокоди.**

- У замовленні може застосовуватись один промокод; промокод зменшує лише вартість товарів, не більше ніж на цю вартість, та може мати мінімальну суму замовлення, строк дії, обмеження кількості використань та перелік товарів. Промокод безкоштовної доставки діє, лише якщо всі товари в кошику належать до акції.
- **Бонуси:** якщо бонуси увімкнено: Покупець отримує бонуси за запрошення друга – X % від першої покупки друга (налаштування «Бонус за запрошення (%)»), після закінчення строку повернення замовлення друга (рахується від дня отримання замовлення; якщо в замовленні є товар із довшим строком повернення – після закінчення цього строку); якщо друг повернув товар і отримав кошти, бонус не нараховується; до нарахування Покупець бачить напис «Очікує нарахування» із датою нарахування; бонуси дійсні N днів з дня нарахування (налаштування «Строк дії бонусів (днів)»); бонусами можна оплатити до N % вартості замовлення (налаштування «Частка оплати бонусами, %»). Бонуси не обмінюються на гроші.
- **Знижка на перше замовлення:** якщо увімкнено: X грн на перше замовлення (налаштування «Знижка на перше замовлення (грн)»).
- Якщо замовлення скасовано або строк оплати минув, використання промокоду та витрачені бонуси повертаються Покупцю.

4. Оформлення замовлення

4.1. Для замовлення потрібен обліковий запис Telegram – окремої реєстрації в Магазині немає, пароль не створюється. Покупець додає товари в кошик, вказує прізвище та ім'я отримувача, телефон, спосіб доставки (місто та відділення / поштомат Нової пошти або місто та адресу для кур'єра: вулиця, будинок, квартира), спосіб оплати, за бажанням – коментар, промокод, бонуси та позначку «Зателефонуйте мені для підтвердження замовлення» (тоді Продавець телефонує перед відправленням). Покупець вказує достовірні дані; посилку видають за документом на ім'я отримувача, тому потрібні справжні прізвище та ім'я. Отримувачем може бути інша особа: тоді Покупець підтверджує, що повідомив її про передачу її імені та телефону Продавцю та Новій пошті. Кількість товару в замовленні обмежена лише наявністю на складі.

4.1а. Кожне замовлення отримує номер (вигляду РРММДД-NNNN); його видно на екрані замовлення та в повідомленнях бота. Замовлення не видаляються: скасоване замовлення залишається в списку зі станом «скасовано».

4.1б. **Вік Покупця.** Оформлюючи замовлення, Покупець підтверджує, що досяг 18 років. Товари, продаж яких особам до 18 років заборонено законом (алкогольні напої, тютюнові вироби, енергетичні напої тощо), продаються лише Покупцям від 18 років.

4.2. **Резервування товару.** Після оформлення замовлення з оплатою онлайн товар резервується за Покупцем на 15 хвилин для оплати. Якщо оплата не надійшла, замовлення автоматично скасовується, товар повертається в продаж, а Покупець отримує повідомлення «Час резервування минув». Для оплати частинами monobank, яку Продавець підтвердив, резервування триває до 25 годин. При оплаті при отриманні товар резервується одразу при оформленні.

4.3. Крім випадків, передбачених п. 4.2 і 7.2, Продавець має право скасувати оформлене замовлення лише в таких випадках: (а) товару немає в наявності – Продавець негайно

повідомляє про це Покупця (ч. 6 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів»); (б) є обґрунтовані підстави вважати, що замовлення оформлено з використанням чужої платіжної картки чи чужих даних без згоди їх власника; (в) Покупець погодився на скасування, зокрема в разі виявленої помилки в ціні чи описі товару. Сплачені кошти в разі скасування повертаються не пізніше 7 днів.

4.4. Повідомлення про стан замовлення надходять Покупцю в чат бота Магазину в Telegram.

5. Оплата

Доступні способи оплати (Покупець обирає під час оформлення; Продавець може вимкнути окремі способи):

5.1. **Карткою онлайн, Apple Pay або Google Pay** через monobank (АТ «Універсал Банк»): Покупець вводить дані картки на сторінці банку або підтверджує оплату в Apple Pay чи Google Pay; Магазин даних картки не отримує. Оплачуючи, Покупець підтверджує, що має право користуватися цією карткою; якщо картка належить іншій особі, Покупець відповідає за її згоду.

5.2. **При отриманні (накладений платіж)** у відділенні або поштоматі Нової пошти – готівкою або карткою. Комісію Нової пошти за накладений платіж сплачує Продавець. При оплаті готівкою від 30 000 грн (налаштування «Поріг верифікації готівки (грн)») Нова пошта попросить документи для верифікації згідно із Законом України № 361-IX.

5.3. **Оплата частинами monobank («Покупка частинами»)** – до *N* платежів (налаштування «monobank: найбільша кількість платежів»); умови визначає банк; Магазин передає банку телефон Покупця та склад замовлення. *якщо вимкнено – прибрати.*

5.4. **Оплата частинами ПриватБанк** (через LiqPay) – до *N* платежів (налаштування «ПриватБанк: найбільша кількість платежів»); умови визначає банк.

5.5. **Фіскальний чек.** Продавець видає Покупцю розрахунковий документ (фіскальний чек) відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг». Чек формує програмний РРО Продавця monobank / Checkbox / «Вчасно.Каса», підключений до Магазину, і Покупець отримує його посиланням на електронний чек у чаті бота.

5.6. Оплата карткою та оплата частинами охоплюють лише вартість товарів (п. 3.2); вартість доставки, якщо її показано в замовленні, сплачується Новій пошті при отриманні (розділ 6). Банк або Нова пошта можуть стягувати власні комісії за своїми тарифами (наприклад, за переказ накладеного платежу); Продавець не впливає на їх зміну.

5.7. Rondivo не бере участі в розрахунках: кошти надходять безпосередньо Продавцю.

6. Доставка

6.1. Доставку здійснює Нова пошта (ТОВ «Нова пошта»): у відділення, у поштомат або кур'єром за адресою. Товари можуть відправлятися з різних складів Продавця. Товари з різних складів надходять окремими посилками, кожна зі своєю вартістю доставки, номером накладної та строком відправлення; це видно під час оформлення замовлення, до його підтвердження. Поштомат пропонується, лише якщо замовлення вміщується в нього за вагою та розміром за правилами Нової пошти; інакше Покупець обирає відділення або кур'єра.

6.2. **Вартість доставки:**

- якщо розрахунок ціни вимкнено: Вартість доставки сплачує Покупець при отриманні за тарифами Нової пошти; на оформленні замовлення показано посилання на тарифи Нової пошти.
- якщо розрахунок ціни увімкнено: Орієнтовна вартість доставки показується під час оформлення; остаточну суму визначає Нова пошта за фактичною вагою та габаритами при відправленні; доставка сплачується при отриманні.

6.3. **Безкоштовна доставка.** Доставка безкоштовна (за рахунок Продавця), якщо усі товари в посилці позначені «безкоштовна доставка» (у тому числі на певний період, зазначений біля товару) та/або застосовано промокод безкоштовної доставки з мінімальною сумою замовлення X грн. Безкоштовна доставка зберігається за оформленим замовленням, навіть якщо акція закінчилася пізніше.

6.4. Строки доставки визначає Нова пошта; Продавець відправляє замовлення протягом *N* робочих днів після оплати (або після підтвердження для накладеного платежу). Номер накладної Покупець отримує в повідомленні бота та на екрані замовлення.

6.5. При отриманні Покупець перевіряє цілісність упаковки та комплектність у відділенні. Якщо посилка пошкоджена, товар некомплектний або не той, Покупець може відмовитися від посилки на місці, склавши акт Нової пошти; тоді замовлення скасовується, сплачені кошти повертаються (п. 7.3), а зворотну доставку оплачує Продавець. Пошкодження, виявлені при отриманні, фіксуються актом Нової пошти.

6.6. До передачі посилки Новій пошті за збереження товару відповідає Продавець; під час перевезення ризик випадкового знищення чи пошкодження товару також несе Продавець (відносини з перевізником Продавець врегульовує самостійно). Ризик випадкового знищення чи пошкодження товару та право власності на товар переходять до Покупця з моменту вручення йому посилки.

7. Скасування замовлення

7.1. **Покупець** може скасувати замовлення самостійно на екрані замовлення, поки воно очікує оплати або (для накладеного платежу) ще не відправлене. Оплачене замовлення самостійно скасувати не можна – потрібно звернутися до Продавця: 0 800 300 224 / @stox_ua_bot.

7.2. **Продавець** може скасувати замовлення за п. 4.3, а також якщо Покупець не отримав посилку з накладеним платежем у строк зберігання Нової пошти (відмова від посилки). Продавець не вимагає від Покупця відшкодування вартості пересилання неотриманої посилки, якщо інше не погоджено з Покупцем окремо до відправлення.

7.3. Якщо скасовано оплачене замовлення, Продавець повертає кошти тим самим способом не пізніше 7 днів з дня скасування.

8. Повернення та обмін

8.1. **Товар належної якості** Покупець може повернути або обміняти протягом строку, зазначеного на сторінці товару, але не менше 14 днів з дня доставки (ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»), якщо товар не використовувався, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики та розрахунковий документ. Кошти за повернений товар повертаються не пізніше 7 днів з дня його повернення (ч. 4 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»). Не підлягають обміну та поверненню за цим пунктом товари належної якості з переліку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 № 172; такі товари позначено на сторінці товару написом «Товар не підлягає поверненню».

8.2. Незалежно від п. 8.1 Покупець має право відмовитися від договору без пояснення причин протягом 14 днів з дня отримання товару (ч. 4 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів»), повідомивши Продавця через запит «Повернення» або за контактами розділу 13; повернення товару Продавцю також є відмовою від договору. Це право не застосовується у випадках, передбачених ч. 5 ст. 13 цього Закону (зокрема до товарів, виготовлених або змінених на замовлення Покупця). Витрати на повернення товару в такому разі несе Продавець (ч. 7 ст. 13, ч. 5 ст. 12 Закону); кошти повертаються без затримки, але не пізніше 30 днів з дня отримання повідомлення про відмову від договору.

8.3. **Товар неналежної якості.** Права Покупця визначає ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»: ремонт, заміна, пропорційне зменшення ціни або повернення коштів, залежно від виду недоліку, протягом гарантійного строку, а якщо гарантійний строк не встановлено, – у строки, визначені законом.

8.4. **Гарантія.** Гарантійний строк зазначено на сторінці кожного товару (у днях або місяцях). Якщо гарантійний строк на сторінці товару не зазначено, Продавець не надає на цей товар гарантійних зобов'язань; це не обмежує прав Покупця щодо товару неналежної якості, передбачених законом (п. 8.3). якщо Є гарантійний талон: гарантійний талон доступний на сторінці товару. Якщо магазин продає вживані чи відновлені товари: гарантійний строк на такі товари – 0 місяців, якщо інший строк не зазначено на сторінці товару; недоліки, про які Покупця повідомлено на сторінці товару до купівлі, не є підставою для вимог за п. 8.3.

8.5. **Як подати запит.** На екрані замовлення після доставки Покупець натискає «Повернення» або «Гарантія», описує причину (від 5 символів) та надсилає запит; на одне замовлення одночасно відкритий лише один запит. Продавець відповідає протягом 3 робочих днів, повідомляє, як передати товар адреса або відділення нової пошти для повернення; вартість зворотної доставки при відмові від договору за п. 8.2 та при поверненні товару неналежної якості сплачує Продавець, при обміні чи поверненні за п. 8.1 –Покупець, та після отримання товару повертає кошти тим самим способом у строки, визначені п. 8.1 і 8.2, а для товару неналежної якості – у строки, встановлені ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів». Стан запиту видно на екрані замовлення.

9. Персональні дані та повідомлення

9.1. Продавець обробляє персональні дані Покупця відповідно до своєї Політики конфіденційності, з якою Покупець ознайомлюється під час оформлення замовлення. Для оформлення та виконання замовлення згода Покупця на обробку даних не потрібна: дані обробляються для укладення та виконання договору.

9.2. Повідомлення про замовлення (прийняття, оплата, відправлення, доставка, повернення) надходять у чат бота всім Покупцям і окремої згоди не потребують. Новини, знижки та нагадування (про незавершений кошик, бонуси, прохання оцінити покупку) бот надсилає лише Покупцям, які окремо погодилися їх отримувати, поставивши відмітку «Хочу отримувати від магазину новини, знижки та нагадування». Магазин пропонує цю відмітку після першого замовлення та в розділі «Ще»; заздалегідь вона не встановлюється, і від неї не залежить можливість купувати. Запуск бота (/start) розсилок не вмикає, а запит «Повідомити про наявність» означає одне повідомлення про цей товар. Магазин записує, коли і з яким формулюванням Покупець погодився на розсилки та коли відмовився. Відмовитися від розсилок можна будь-коли командою /stop у боті або перемикачем у розділі «Ще»; повідомлення про замовлення надходитимуть і далі. Розсилки не надсилаються з 21:00 до 9:00 за київським часом.

9.3. Повідомлення, які Покупець пише боту Магазину, отримують працівники Магазину, щоб відповісти на звернення; відповідь надходить від бота Магазину.

10. Відповідальність

10.1. Продавець відповідає за якість товару, його відповідність опису та за дотримання законодавства про захист прав споживачів.

10.2. Продавець не відповідає за тимчасову недоступність Telegram або банку, а також за наслідки надання Покупцем неправильних даних (телефону, відділення).

10.3. Платформа Rondivo забезпечує лише технічну роботу Магазину та не відповідає за товари, ціни, доставку, повернення та розрахунки Продавця.

11. Спори

Спори вирішуються перемовинами; скарги – на 0 800 300 224 / @narwal_ua_bot. Якщо згоди не досягнуто, спір вирішується в суді за законодавством України, при цьому Покупець може подати позов також за своїм зареєстрованим місцем проживання чи перебування (ч. 5 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України); Покупець-споживач має право звернутися до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

12. Зміни Оферти

Продавець може змінювати Оферту, публікуючи нову версію в Магазині. До замовлення застосовується версія, яку Покупець прийняв при його оформленні (вона записана в замовленні). Якщо окреме положення Оферти визнано недійсним, інші положення зберігають силу.

13. Реквізити Продавця

ФОП Кухтін Віталій Васильович, код 3080908196, 53800, Дніпропетровська обл., Апостолівський район, місто Апостолове, Вулиця Ремзаводська, будинок 10 Г, квартира 2, 0 800 300 224, @narwal_ua_bot.

Версія: 20.11.2026-1. Дата публікації: 20.11.2026.