ALMA

ПРАВИЛА ТА УМОВИ ІНТЕРНЕТ-ПРОДАЖУ ТОВАРІВ

для покупців мережі магазинів ALMA

Редакція від 19 серпня 2026 року. Документ регулює оформлення, оплату, комплектування, доставку, самовивіз і повернення замовлень, та коштів через вебсайт та мобільний застосунок ALMA.

1. Основні визначення

1.1. Компанія — суб'єкт господарювання, який забезпечує роботу вебсайту alma.delivery, мобільного застосунку ALMA та сервісів оформлення замовлень.

1.2. Повне найменування Компанії: **Товариство з Обмеженою Відповідальністю «АЛМАКС+»**; код ЄДРПОУ: **43911677**; місце знаходження: 89600, Закарпатська обл., Мукачівський район, м. Мукачево, вул. Валенберга Рауля, буд.36, прим. 2

1.3. Продавець — Компанія або інший суб'єкт господарювання мережі ALMA, який реалізує Товар. Дані конкретного Продавця зазначаються у фіскальному чеку та/або інших документах, що підтверджують купівлю.

1.4. Покупець — дієздатна фізична особа, яка оформлює Замовлення для особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю.

1.5. Товар — продукція з асортименту доступного магазину ALMA, інформація про яку розміщена на вебсайті та/або в мобільному застосунку.

1.6. Замовлення — належно оформлений запит Покупця на придбання Товарів із вибором способу отримання та оплати.

1.7. Сайт — вебсайт за адресою alma.delivery.

1.8. Застосунок — мобільний застосунок ALMA.

1.9. Доставка — передання зібраного Замовлення Покупцеві за адресою, зазначеною під час оформлення. Самовивіз — отримання зібраного Замовлення у вибраному магазині ALMA, якщо така можливість доступна.

1.10. Контактні дані — номер телефону, електронна адреса та інші відомості, які Покупець надає для оформлення й виконання Замовлення.

1.11. Документ, що посвідчує особу - паспорт громадянина України у формі ID-картки, паспорт громадянина України у формі книжечки (зразка 1994 року), водійське посвідчення, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний паспорт України, службовий паспорт України, посвідчення особи моряка, посвідчення члена екіпажу, посвідчення особи на повернення в Україну, тимчасове посвідчення громадянина України.

2. Оформлення замовлення

2.1. Замовлення оформлюється на Сайті або в Застосунку шляхом вибору Товарів, магазину чи адреси отримання, способу оплати та підтвердження Замовлення.

2.2. Покупець зобов'язаний надавати достовірні й актуальні контактні дані. Ризик неможливості зв'язку з Покупцем, або доставки Покупцеві товарів, через помилкові дані вказані Покупцем несе Покупець.

2.3. Інформація про наявність Товару актуальна на момент відображення в каталозі, але може змінитися під час комплектування. Фактична наявність підтверджується після збирання Замовлення.

2.4. Зображення Товарів мають інформаційний характер. Дизайн упаковки, колір, форма або інші несуттєві характеристики можуть відрізнятися від зображення, якщо це не змінює споживчих властивостей Товару.

2.5. Ціна Товару визначається на момент підтвердження Замовлення. Ціни та акційні пропозиції на Сайті або в Застосунку можуть відрізнятися залежно від обраного магазину, адреси та способу отримання.

2.6. Якщо замовленого Товару немає, працівник може запропонувати заміну. Заміна здійснюється лише за згодою Покупця в телефонному режимі, або відповідно до заздалегідь обраних ним налаштувань замін.

2.7. Продаж алкогольних напоїв, тютюнових виробів та інших товарів із віковими обмеженнями здійснюється лише особам, які досягли встановленого законом віку. Під час отримання таких Товарів Покупець повинен пред’явити документ, що посвідчує особу та підтверджує вік. За відсутності документа Продавець має право відмовити у переданні відповідного Товару.

2.8. Після підтвердження Замовлення Покупець отримує повідомлення з основними даними Замовлення. Сам факт автоматичного прийняття запиту не гарантує наявності всіх позицій до завершення комплектування.

3. Комплектування вагових товарів і заміни

3.1. Фактична вага вагового Товару може відрізнятися від замовленої в межах технологічно обґрунтованого відхилення. Остаточна вартість такого Товару визначається за фактичною вагою та ціною за одиницю ваги.

3.2. Для фасованого Товару, який продається за вагою, остаточна сума може бути скоригована після зважування.

3.3. Товари власного виробництва, кулінарія, випічка, кондитерські вироби, свіже м’ясо, риба та інші товари комплектуються з урахуванням строку придатності, цілісності пакування та належного товарного вигляду.

3.4. Замовлення пакується з урахуванням властивостей Товарів і вимог безпечного транспортування. Вартість платного пакування, якщо воно застосовується, відображається під час оформлення або в остаточному розрахунку.

4. Оплата

4.1. Доступні способи оплати відображаються під час оформлення Замовлення та можуть включати онлайн-оплату банківською карткою, оплату карткою або готівкою під час отримання.

4.2. У разі онлайн-оплати може здійснюватися попереднє блокування суми. Остаточне списання проводиться після комплектування з урахуванням фактичної ваги, замін, відсутніх позицій, пакування та вартості доставки.

4.3. Якщо остаточна сума менша за попередньо заблоковану, різниця розблоковується або повертається банком у строки, встановлені банком та платіжною системою.

4.4. Покупцеві надається розрахунковий документ у паперовій та/або електронній формі відповідно до вимог законодавства.

5. Доставка та самовивіз

5.1. Доступність, зона, вартість і часові проміжки Доставки визначаються автоматично за адресою Покупця та відображаються під час оформлення Замовлення.

5.2. Орієнтовний час Доставки може змінюватися через дорожню ситуацію, погодні умови, повітряну тривогу, відключення електроенергії, підвищене навантаження або інші обставини, що не залежать від Продавця. Про істотну затримку Покупця повідомляють за наявності технічної можливості.

5.3. Покупець повинен забезпечити можливість безпечного доступу кур'єра до місця передання Замовлення та бути на зв'язку за вказаним номером телефону, для отримання замовлення: до під'їзду, дверей будинку/квартири.

5.4. Під час Самовивозу Покупець отримує Товар у вибраному магазині в зазначений часовий проміжок після повідомлення про готовність.

5.5. Ризик випадкового пошкодження або втрати Товару переходить до Покупця в момент фактичного передання Замовлення.

6. Скасування, перевірка та повернення

6.1. Покупець може скасувати Замовлення до початку його комплектування через функціонал Сайту/Застосунку або звернення до служби підтримки. Після початку комплектування можливість скасування визначається з урахуванням стану Замовлення та властивостей Товарів.

6.2. Під час отримання Товару, Покупцеві рекомендовано перевірити кількість, комплектність, цілісність пакування, строк придатності та зовнішній вигляд Товарів. Зауваження до швидкопсувних і свіжих Товарів, та їх кількості, Покупець зобов'язаний заявити кур'єру або працівнику магазину одразу під час передання/отримання.

6.3. Повернення або обмін Товарів здійснюється відповідно до законодавства України. Товари належної якості, які за законом не підлягають обміну або поверненню, поверненню не підлягають.

6.4. Для розгляду звернення Покупець надає номер Замовлення, опис проблеми, фото Товару за можливості та розрахунковий документ або інші дані, що дають змогу підтвердити придбання Товару.

6.5. Повернення коштів здійснюється Аналогічним способом, яким була проведена оплата, якщо інше не погоджено сторонами та не суперечить законодавству. Строк зарахування коштів залежить також від банку Покупця.

7. Персональні дані та комунікації

7.1. Компанія обробляє персональні дані Покупця для реєстрації, оформлення, комплектування, оплати, доставки, підтримки та виконання інших зобов'язань, пов'язаних із Замовленням.

7.2. Для виконання Замовлення, Покупець погоджується та надає дозвіл на передачу персональних даних Продавцю, кур'єрській службі Alma та Glovo, платіжному провайдеру, постачальникам IT-сервісів та іншим залученим особам у межах, необхідних для надання послуг і виконання вимог законодавства.

7.3. Компанія може надсилати сервісні повідомлення про статус Замовлення через SMS, месенджери, електронну пошту, push-повідомлення або телефонні дзвінки.

7.4. Маркетингові повідомлення надсилаються за наявності належної правової підстави. Покупець може відмовитися від них доступним у повідомленні або налаштуваннях способом.

8. Відповідальність і заключні положення

8.1. Продавець відповідає за належну якість Товару, комплектування та виконання Замовлення в межах, передбачених законодавством і цими Правилами.

8.2. Компанія не відповідає за тимчасову недоступність Сайту або Застосунку, спричинену технічними роботами, збоями зв'язку, діями третіх осіб або обставинами непереборної сили, але вживає розумних заходів для відновлення роботи сервісів.

8.3. Компанія може відмовити в оформленні або виконанні Замовлення у випадках порушення цих Правил, надання недостовірних даних, шахрайських дій, погроз або образ, щодо працівників чи кур'єрів, систематичного зловживання правами, а також в інших випадках, передбачених законом.

8.4. Компанія має право змінювати дані Правила та умови. Нова редакція набирає чинності з моменту публікації на Сайті або в Застосунку, якщо в ній не зазначено інше. Зміни до Правил та умов не застосовуються до вже підтверджених Замовлень, крім випадків, передбачених законодавством.

8.5. До правовідносин сторін застосовується законодавство України, зокрема але не виключно законодавство про захист прав споживачів, електронну комерцію, торговельне обслуговування, інформацію про харчові продукти та захист персональних даних.

8.6. Звернення щодо Замовлень приймаються: телефон 0 800 212 388 електронна пошта alma.prmanager@gmail.com адреса для листування 89600, Закарпатська обл., Мукачівський район,м. Мукачево, вул. Валенберга Рауля, буд.36, прим. 2.

Реквізити для публікації

Поле	**Дані**
Юридична особа	**Товариство з Обмеженою Відповідальністю «АЛМАКС+»**
ЄДРПОУ	**43911677**
Юридична адреса	**89600, Закарпатська обл., Мукачівський район,м. Мукачево, вул. Валенберга Рауля, буд.36, прим. 2**
Телефон підтримки	**0 800 212 388**
E-mail підтримки	**alma.prmanager@gmail.com**
Адреса для звернень	**89600, Закарпатська обл., Мукачівський район,м. Мукачево, вул. Валенберга Рауля, буд.36, прим. 2**