Посібник власника магазину Rondivo

Rondivo · редакція від 28 листопада 2026

Як читати цей посібник

Цей посібник проводить власника магазину від заявки до першого замовлення, а потім пояснює щоденну роботу. Кроки 1–10 робляться один раз, по порядку; розділи після них — довідка, до якої повертаються за потреби.

Що варто мати під рукою перед стартом:

- Telegram на телефоні з увімкненою двоетапною перевіркою (Налаштування → Конфіденційність → Двоетапна перевірка): той, хто втратить доступ до акаунта власника, втратить і керування магазином.
- Логотип (квадратний, у хорошій якості) і основний колір бренду.
- Ключ API Нової пошти з вашого кабінету Нової пошти.
- Доступ до інтернет-еквайрингу monobank (plata by mono), якщо хочете приймати оплату карткою.
- Список товарів: файл Excel або CSV, фід постачальника або хоча б кілька товарів, щоб додати вручну.
- Ваші дані для публічної оферти та політики конфіденційності: готові шаблони надає Rondivo, ви доповнюєте їх своїми реквізитами та умовами (Крок 9).

Усередині магазину є також короткий «Посібник» для кожної ролі в команді (панель керування → «Посібник»). Цей документ докладніший і написаний для власника.

Меню панелі керування має шість груп: «Щодня» (Замовлення, Звернення, Повернення коштів, Повідомлення, Відгуки, Що нового, Посібник), «Магазин» — одразу після «Щодня» (Налаштування — першим рядком, жирним; Дані магазину, Юридичні тексти, Консультант, Контакти, Мій тариф і баланс, Інтеграції), «Товари» (Товари, Категорії, Бренди, Імпорт), «Постачання» (Постачальники, Ціни та залишки, Фіди, Склади та пункти відправлення), «Маркетинг» (Промокоди, Промокоди з файлу, Банери, Розсилка, Аналітика, Запрошення друзів, Знижки та бонуси, Відгуки після доставки, Канали, Вебсторінка магазину) та «Команда» (Команда, Журнал дій). Кожен працівник бачить лише те, що дозволяє його роль.

Крок 1. Заявка і створення магазину

Магазин створюється за заявкою в боті @rondivo_app_bot: ви відповідаєте на 4 запитання, ми перевіряємо заявку, і магазин з'являється автоматично. Спершу потрібен бот вашого магазину — це його назву та адресу бачитимуть покупці.

1. Відкрийте @BotFather у Telegram → /newbot.
2. Введіть назву бота (як покупці бачитимуть магазин, наприклад «Кавова майстерня») і його ім'я для посилання, що закінчується на bot (наприклад kava_shop_bot).
3. BotFather надішле токен — довгий рядок цифр і літер. Він дає повний контроль над ботом: нікому його не пересилайте, лише в заявку на наступному кроці.
4. Відкрийте @rondivo_app_bot → кнопка внизу екрана і відповідайте на запитання: назва магазину; веб-назва для адреси (латинські літери, цифри та дефіс: kava → kava.rondivo.com); токен бота; ваш телефон (український номер, +380).
5. Чекайте повідомлення «Магазин створено» в @rondivo_app_bot. У ньому — посилання на вашого бота та кілька дотиків у BotFather, щоб увімкнути магазин (Крок 2).

Перед надсиланням заявки бот може показати публічну оферту Rondivo: прочитайте її та натисніть «✅ Приймаю умови оферти» — без цього заявку не буде надіслано. Заявку розглядають протягом 7 днів; якщо рішення за цей час не ухвалено, вона закривається, а токен вашого бота видаляється з наших записів — просто надішліть /start ще раз.

Акаунт Telegram, з якого ви подали заявку, стає власником магазину: лише він бачить усю панель керування та повні контакти покупців. Пробний період рахується з дня створення магазину; його строк залежить від вашої домовленості з Rondivo, а точна дата завершення завжди видна в «Мій тариф і баланс».

Крок 2. Перший вхід і «Запуск магазину»

Панель керування вашого магазину — всередині самого магазину: відкрийте свого бота, зайдіть у магазин і перейдіть «Ще» → «Панель керування». Покупці цього пункту не бачать.

Спершу увімкніть магазин у вашому боті (це робить лише власник бота, один раз):

1. Відкрийте @BotFather і натисніть кнопку «Open» унизу ліворуч — відкриється застосунок BotFather.
2. У списку «My bots» виберіть свого бота → «Mini Apps» → «Main App».
3. У поле адреси вставте адресу магазину з повідомлення «Магазин створено» (наприклад https://kava.rondivo.com). «Launch Mode» не змінюйте. Натисніть «Save».
4. У панелі керування, у блоці «Запуск магазину», натисніть «Перевірити» — магазин сам перевірить, чи Telegram бачить Mini App.

Навіщо цей крок, якщо магазин і так відкривається? Кнопка «Магазин» у чаті бота відкриває магазин і без нього. Але магазин також відкривається за посиланнями, а їх Telegram відкриває лише після кроку в @BotFather. Без нього не працюють:

- кнопка «Відкрити замовлення» в повідомленнях покупцям про відправлення та доставку;
- повернення покупця до замовлення після оплати карткою;
- запрошення працівників у команду (Крок 10);
- кнопка в кожній розсилці та звіт «Результати розсилок»;
- кнопки «Купити в Telegram» на сторінці магазину, посилання з міткою для реклами та дописи в каналі Rondivo.

Як перевірити самому: надішліть собі в «Збережене» посилання https://t.me/ваш_бот?startapp=x (замість «ваш_бот» — ім'я вашого бота без @) і натисніть його. Відкрився магазин — усе гаразд. Відкрився лише чат бота — крок у @BotFather ще не зроблено.

Якщо ботом вже користувалися раніше: подивіться в @BotFather на картинку його опису («Open» → ваш бот → «Edit Info» → «Welcome message» → «Set Welcome Picture», розмір 640×360, потім «Update»). Стару картинку зі старими обіцянками (наприклад, «безкоштовна доставка») замініть своєю або приберіть. Текст опису магазин пише сам із назви та слогану.

«Запуск магазину» на головній сторінці панелі керування — це ваш список справ до першого продажу. Позначки ставить сам магазин, за тим, що справді налаштовано, а «Налаштувати →» веде одразу туди, де це робиться.

Пункт чекліста	Де зробити	Крок у цьому посібнику
Назва магазину, логотип	«Налаштування»	Крок 3

Пункт чекліста	Де зробити	Крок у цьому посібнику
Магазин відкривається з бота (Mini App)	@BotFather + «Перевірити»	цей крок
Категорії	«Категорії»	Крок 4
Товар у продажу (видимий, з ціною та залишком)	«Товари», «Імпорт», «Фіди»	Кроки 5–6
Оплата	«Налаштування»	Крок 7
Звідки відправляєте посилки (ключ Нової пошти та адреса основного складу)	«Налаштування» → «Доставка» (ключ), «Склади та пункти відправлення» (адреса)	Крок 8
Дані продавця (назва, ЄДРПОУ/ІПН, адреса, телефон), оферта та політика	«Налаштування» → «Про магазин», «Юридичні тексти»	Крок 9
Тестове замовлення	замовте в себе самі	після Кроку 10

Коли всі обов’язкові пункти виконані, блок покаже «✅ Магазин готовий до продажу» — і саме тоді ваша сторінка магазину в інтернеті стає видимою для Google.

Крок 3. Ваш бренд

Усе, що робить магазин вашим, задається в «Налаштування» панелі керування — і одразу з’являється в Telegram-магазині, у описі бота та на сторінці магазину в інтернеті.

Що	Де з’являється	Порада
Назва магазину	шапка магазину, опис бота, сторінка в інтернеті	як на вивісці; без слова «магазин», якщо його немає у вашому бренді
Логотип	шапка, вкладка браузера, прев’ю посилань	квадратний, читається навіть дрібним
Колір (accent)	кнопки, підсвічення, фон верхнього блоку сторінки	основний колір вашого бренду; текст на кнопках стає білим чи темним сам

Що	Де з’являється	Порада
Слоган	під назвою, у описі бота	одне коротке речення про вашу вигоду
«Про магазин»	сторінка «Про магазин», сторінка в інтернеті	3–5 речень: хто ви, що продаєте, чим кращі; список — рядки з «•»
Соцмережі	«Про магазин», сторінка в інтернеті	окреме поле для кожної мережі: Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, Threads, Telegram-канал, Viber, WhatsApp, сайт

Опис вашого бота (текст, який покупець бачить до першого відкриття) магазин складає сам із назви та слогану і оновлює його протягом кількох хвилин після зміни — нічого змінювати в BotFather не потрібно. Аватарку бота ж ставить сам власник у @BotFather («Open» → бот → «Edit Info» → «Set New Photo» → «Update»): поставте туди свій логотип.

Англійська версія. Спочатку магазин, бот і сторінка в інтернеті — лише українською, навіть для покупців з англійським Telegram. Якщо у вас є покупці, яким потрібна англійська: «Налаштування» → «Магазин і контакти» → «Англійська версія магазину та сторінки» → «Так». Тоді покупці з англійським Telegram бачать магазин англійською, у «Ще» з’являється перемикач мови, а сторінка магазину отримує англійську версію (/en). Зміна діє протягом хвилини. Перед увімкненням заповніть англійські назви категорій і товарів: де їх немає, покупці бачать українські.

Магазин завжди світлий — навіть коли в Telegram покупця увімкнено темну тему. Так покупці бачать його саме таким, яким його налаштували ви, а фото товарів і логотипи брендів виглядають природно на білому тлі.

Крок 4. Категорії

Категорії — це меню вашого магазину, і без них товар не додати. Створіть їх до товарів: панель керування → «Категорії».

- **Три рівні.** Категорія, підкатегорія та ще один рівень у ній («Техніка» → «Кухня» → «Блендери»). Четвертий рівень магазин не дозволяє. Товари можна класти на будь-який рівень: відкривши категорію, покупець бачить і її власні товари, і плитки підкатегорій.

- **Веб-назва.** Латинська назва для адреси (наприклад kava-v-zernakh) створюється з назви сама. Її можна змінити пізніше — стара адреса далі працюватиме; звичайну назву можна міняти будь-коли.
- **Картинка категорії.** Або ваше фото (квадратне, від 300×300, краще 800×800, товар по центру, один стиль для всіх), або готовий значок («Значок»: кілька сотень значків у групах, є пошук словом). Фото має перевагу над значком. Фото категорії обрізається до квадрата.
- **Порядок.** Стрілками в списку — так само їх побачать покупці.
- **Довгий список.** Головні категорії в «Категорії» згорнуті: у рядку видно назву, скільки в ній підкатегорій та товарів. Натисніть ▸ біля назви, щоб розгорнути або згорнути її; кнопки «Розгорнути все» та «Згорнути все» — над списком. «Пошук категорії» знаходить категорію за частиною назви, підсвічує збіг та відкриває всі рівні над нею. Що ви відкрили, телефон чи комп'ютер пам'ятає наступного разу; нова або перенесена категорія одразу видна з відкритою батьківською.
- **Приховати чи видалити.** Прихована категорія та її товари зникають з магазину та сторінки в інтернеті; видалити можна лише порожню категорію.

Категорії на головній. Нагорі екрана «Категорії» (бачать власник і «Керівник»): «З підкатегоріями» (як було) — кожна головна категорія з плитками своїх підкатегорій; «Лише головні категорії» — на головній одна плитка на кожну головну категорію, а підкатегорії та товари покупець бачить, коли відкриє категорію. Пошук, бренди, банери та сторінки категорій не змінюються.

Підкатегорії на сторінці категорії. Там само, під «Категорії на головній» (бачать власник і «Керівник»): «Кнопки» (не задано) — назви підкатегорій кнопками в рядок, як було; «Плитки з фото або значком» — такі самі плитки, як на головній: фото категорії в колі, інакше її значок або перша літера; якщо фото немає в жодної підкатегорії — малюнки, як на головній; назва під плиткою; товари — одразу під плитками. Діє в магазині в Telegram та на вебсторінці магазину.

Багато категорій одразу — файлом Excel або CSV. «Категорії» → «Файл Excel або CSV»: «Отримати шаблон» (бот надішле його в Telegram — з прикладами та аркушем «Як заповнювати») → заповніть в Excel або Google Таблицях → «Завантажити заповнений файл». Спершу показується попередній перегляд, і лише після «Застосувати» зміни записуються — усі разом або жодна. Файл ніколи нічого не видаляє, а порядок рядків стає порядком меню. Поточний список можна отримати файлом («Отримати мої категорії файлом»), виправити та завантажити знову.

Колонка	Що означає	Обов’язкова?
Назва категорії (як у меню)	назва, яку покупці бачать у меню. Категорію з такою назвою файл знаходить та оновлює, нову назву — створює	так
Назва категорії англійською	для покупців з англійською мовою Telegram; порожня клітинка — вони бачать українську назву	ні
Входить у категорію	порожня клітинка — категорія в головному меню; назва іншої категорії — ця стає її підкатегорією (до трьох рівнів). Якщо дві категорії мають однакову назву, пишіть шлях: «Техніка / Кухня»	ні
Показувати в меню	так або ні; порожня клітинка — так. «ні» — поки сховати, наприклад сезонну категорію	ні

Наприклад, рядки «Кава» (головне меню) і «Кава в зернах» з «Кава» у колонці «Входить у категорію» дають категорію та її підкатегорію. Веб-назву (частину адреси) магазин створює сам. Якщо хоч один рядок має помилку, попередній перегляд назве його номер, і нічого не застосується, доки ви його не виправите.

Крок 5. Товари

Товари додаються трьома способами: по одному вручну, файлом Excel або CSV або з фіду постачальника (Крок 6). Додавати товари можуть власник і керівник; кількість товарів обмежує ваш тариф.

Що не можна продавати на Rondivo. Ніколи: зброю та набої, наркотичні речовини, підробки та репліки, порнографічні матеріали будь-якого виду, азартні ігри, криптовалюту та фінансові послуги, крадені чи санкційні товари, товари виробництва росії чи білорусі. Лише після того, як ви покажете нам ліцензію: алкоголь, тютюн і вейпи, ліки та медичні вироби. Інтимні товари (іграшки для дорослих, еротична білизна, інтимна косметика) дозволені, якщо фото показують лише товар і упаковку (без оголеного тіла), а в описі магазину та в оферті зазначено «лише для осіб від 18 років»; заздалегідь перевірте, чи ваш банк дозволяє приймати оплату за такі товари. За порушення Rondivo спершу попереджає, а потім може поставити магазин на паузу.

Товари 18+. Рівень встановлює Rondivo: «Немає», «Частина асортименту» або «Увесь магазин».

- «Частина асортименту»: позначте «18+» категорію («Категорії» → «Позначити «18+»» — діє на всі її підкатегорії та товари) або окремий товар (картка товару, масова зміна, колонка «18+» у файлі товарів; фіди та API позначку не змінюють).
- До відповіді «Так, мені є 18» покупець бачить такий товар як «Товар 18+» з підказкою «Натисніть, щоб відкрити» — без назви, фото, ціни та опису. Коли відкриває, магазин питає: «Цей товар (розділ) — для осіб від 18 років.» і з нового рядка «Вам виповнилося 18?».
- «Увесь магазин»: питання з'являється одразу при відкритті магазину, до будь-якого товару; банери теж приховані до відповіді «Так».
- «Ні» нічого не зберігає: покупець бачить ввічливе повідомлення, і магазин лишається закритим.
- «Налаштування» → «Товари 18+» (лише коли Rondivo дозволило «Частина асортименту»): «Товари 18+ в усьому магазині» та «Показувати назву 18+ товарів до підтвердження віку» — «Так» показує лише назву; фото, опис і ціна все одно приховані до відповіді «Так».
- AI-консультант не називає 18+ товари покупцю, який ще не відповів «Так».
- 18+ товари ніколи не потрапляють у канал Rondivo.

Один товар вручну

1. «Товари» → «Додати товар».
2. Назва (укр), категорія, ціна, залишок. Код товару підставляється сам і його можна змінити. Назва англійською та опис — за бажанням.
3. «Зберегти та відкрити картку» — у картці товару додайте фото, характеристики, документи та решту.

У картці товару

- **Стара ціна.** Показується закресленою, зі знижкою у відсотках.
- **«Рекомендуємо».** Перемикач і «Місце» (1, 2, 3… першими). На головній показується до 6 товарів.
- **Колір і розмір.** На кожному кольорі чи розмірі однієї моделі вкажіть однакову «Модель» і свій «Варіант» («Чорний», «XL»). Покупець перемикає їх кнопками на сторінці товару.
- **Документи.** До 5 PDF (кожен до 20 МБ) з назвою, яку побачить покупець: інструкція, сертифікат.

- **Безкоштовна доставка на товарі.** За бажанням з датами «з» і «до (включно)». Безкоштовною буде вся посилка, лише коли всі товари в ній мають цю позначку.
- **Показати чи приховати.** Прихований товар не бачать ні покупці, ні Google.
- **Вага та розміри.** «Вага, г» і «Розміри, мм (Д × Ш × В)» упаковки. Потрібні для ціни доставки та поштоматів: без них магазин не може перевірити, чи посилка поміститься. Фільтр «Без ваги чи розмірів» у «Товарах» показує, кому їх бракує.
- **Склад.** Звідки відправляється цей товар. «За замовчуванням» — склад фіду, API чи постачальника, інакше основний склад. Під полем видно, з якого складу товар їде зараз.
- **Оплата частинами для цього товару.** «Оплата частинами: до скількох платежів». Порожньо — як у «Налаштування» → «Оплата частинами». 0 — цей товар частинами не продається. Більше, ніж дозволено для банку в налаштуваннях, покупець не побачить.
- **Гарантія товару.** Число та «днів» або «місяців» (наприклад, 14 днів чи 12 місяців). Порожньо — як у бренду (якщо гарантію задано в «Бренди»), інакше як у магазині. 0 — без гарантії: покупець бачить «На цей товар гарантія не надається», гарантійне звернення не приймається.
- **Гарантія для бренду.** «Бренди» → бренд → «Гарантія для бренду»: строк у днях чи місяцях або «Без гарантії». Вона діє для всіх товарів цього бренду без власної гарантії, також для нових. Власна гарантія товару важливіша за гарантію бренду, а гарантія бренду — за гарантію магазину.
- **«Товар не підлягає поверненню».** Для товарів, які за законом не повертаються, якщо вони належної якості (наприклад, білизна чи парфумерія). Покупець бачить це на сторінці товару, у кошику та під час оформлення. Гарантійних звернень це не стосується.
- **Для багатьох товарів одразу** — масова зміна в «Товарах» («Оплата частинами», «Гарантія», «Не підлягає поверненню»; скасувати можна в «Історія масових змін») або колонки у файлі товарів: «Оплата частинами, платежів», «Гарантія, місяців», «Гарантія, днів», «Не підлягає поверненню» (так / ні). Гарантію пишіть лише в одній колонці; «-» — знову як у магазині.
- **Усі знайдені товари одразу.** У «Товарах» знайдіть потрібні товари пошуком чи фільтрами та натисніть «Обрати всі знайдені (N)»: масова зміна застосується до кожного з них, на всіх сторінках. «Зняти вибір» скасовує вибір; інший пошук чи фільтр теж його знімає. Перед застосуванням ви побачите, що зміниться, а скасувати можна в «Історія масових змін».

Бренд і як покупці шукають товари

- **Бренд.** У картці товару та в «Додати товар» є поле «Бренд». Заповнене поле «Бренд» додає можливість фільтру за брендом: покупець натискає бренд на сторінці товару та бачить усі товари цього бренду з усіх категорій.
- **Рядок «Бренди».** На першому екрані магазину він з'являється сам, коли в магазині 2 бренди або більше. Вимкнути — «Налаштування» → «Магазин і контакти» → «Рядок «Бренди» на першому екрані».
- **Логотип бренду.** Панель керування → «Бренди»: там усі бренди з ваших товарів і кількість товарів кожного; у кожного «Завантажити логотип», «Замінити» та «Видалити». Коли логотип завантажено, покупці бачать лише його, без назви: у рядку «Бренди», на сторінці бренду та на сторінці товару, у застосунку та на сторінці магазину в інтернеті. Без логотипа покупці бачать назву. Найкраще підходить логотип із прозорим або білим тлом; широкий логотип показується цілим, нічого не обрізається. Формат PNG, JPG або WebP, до 10 МБ, щонайменше 300 пікселів по довшій стороні. Логотип прив'язаний до назви бренду: якщо змінити лише великі літери чи пробіли («Kava» → «KAVA»), він залишиться; якщо перейменувати бренд на інше слово, логотип завантажте знову.
- **Фільтри та сортування** є в категорії, на сторінці бренду та в результатах пошуку: бренд, категорія, ціна, наявність, стан, «Лише зі знижкою» та «від 10 %», «від 20 %», «від 30 %». Сортування: спочатку дешевші, дорожчі, найбільша знижка (у % чи ₴), новинки. На першому екрані фільтрів немає — вони з'являються, щойно покупець обере категорію, бренд або почне пошук.
- **Коли товарів немає.** Порожня категорія пише «У цій категорії поки немає товарів», а бренд без товарів — «У цього бренду поки немає товарів». Якщо товари зникли через фільтри, покупець бачить «Товарів за цими фільтрами немає» (у пошуку — «За цими фільтрами нічого не знайдено») і кнопку «Скинути фільтри».
- **Знижка** — це «Стара ціна», вища за ціну. Відсоток знижки магазин рахує сам.

Фото та їхній порядок

Перше фото — головне: його покупець бачить у списку товарів і в прев'ю посилань. Порядок змінюється в картці товару → «Фото»: «Зробити головним» або стрілки ← →.

- **Найкраще виглядають** квадратні фото товару на білому тлі. Фото іншої форми показуються цілком, із білими полями, і ніколи не обрізаються.

- **З телефону** можна обрати кілька фото одночасно. Магазин сам розвертає їх та зменшує до 1600 px.
- **Імпорт лише додає.** Нові фото стають після наявних, головне фото не змінюється. У файлі товарів порядок — це порядок посилань; у папці Google Диска — номер у назві файлу.

Багато товарів — файлом Excel або CSV

«Імпорт» → «Завантажити заповнений файл». Найпростіше почати з шаблону: «Отримати шаблон» — бот надішле його в Telegram, з прикладами та аркушем «Як заповнювати»; у колонках «так / ні» є список для вибору. Спершу показується попередній перегляд — перевірте його і лише тоді натискайте «Застосувати». Свої товари можна отримати тим самим файлом («Отримати мої товари файлом»), виправити та завантажити знову. Кожен імпорт записується в «Історію масових змін», звідки його можна скасувати.

У файлі Excel кожне значення стоїть у своїй клітинці — більше нічого налаштовувати не треба. Якщо зберігаєте CSV, роздільник — крапка з комою (як зберігає український Excel) або кома. Рядок з вже відомим кодом оновлює товар, новий код створює товар. Порожня клітинка означає «лишити як є».

Колонка	Що означає
Код товару	його «паспорт»: латинські літери, цифри, дефіс (обов’язкова)
Назва, Назва англійською	назва товару (для нового обов’язкова); порожня англійська — покупці бачать українську
Категорія	назва категорії з «Категорій» (для нового товару обов’язкова)
Ціна, грн	1299 або 1299,50 (для нового товару обов’язкова — крім товару з «Код постачальника», коли ціни дає постачальник)
Стара ціна, грн	ціна до знижки, показується закресленою; «-» прибирає знижку
Залишок, шт.	скільки є; 0 — немає в наявності, товар лишається в каталозі
Опис, Опис англійською	опис для покупця; абзаци — з нового рядка в тій самій клітинці

Колонка	Що означає
Фото	посилання на окремі фото через пробіл або кому, у потрібному порядку; або одне посилання на спільну папку в усіх рядках — тоді кожен товар бере лише фото зі своїм кодом у назві файлу
Модель (варіанти), Варіант, Варіант англійською	однакова модель на всіх кольорах чи розмірах, у кожного свій варіант; «-» прибирає товар з моделі
Постачальник	назва постачальника; «-» — власний склад
Код постачальника	код цього товару в прайсі чи системі постачальника. Заповнюйте, лише якщо ціни та залишки оновлюються автоматично (API): тоді «Ціна» та «Залишок» можна лишити порожніми — товар з’явиться прихованим і стане видимим, щойно постачальник передасть ціну. Якщо код товару такий самий, як у постачальника, зв’язок робиться сам
Безкоштовна доставка, … з, … до	так / ні та дати дд.мм.рррр; «-» очищає дату
Вага, г; Довжина, Ширина, Висота, мм	вага та розміри упаковки для розрахунку доставки
Стан, Примітка до стану	новий, відкрита упаковка, вітринний зразок, відновлений, пошкоджена упаковка або з дефектом
Повернення, днів; Гарантія, місяців	власні строки цього товару; порожньо — як у налаштуваннях
Бренд	виробник або торгова марка

Колонка	Що означає
Склад	назва складу з «Склади та пункти відправлення» (у шаблоні Excel — список ваших складів); «-» — основний склад. Велика чи мала літера та зайві пробіли не важать; назва, якої немає, — помилка в рядку. Старі колонки «Місто відправлення» / «Відділення відправлення» ще читаються
spec:назва	характеристика для фільтрів: код після «spec:», значення в клітинці

Фото з папки Google Диска

«Імпорт» → «Фото з Google Диска» → вставте посилання на відкриту папку → «Перевірити папку» → «Застосувати». Фото знаходять свій товар за кодом у назві файлу: «KAVA-001_1.jpg», «KAVA-001-01.jpg» чи «KAVA-001 1.jpg» — підходить будь-яка з цих нумерацій (на екрані «Імпорт» приклад показано з кодом одного з ваших товарів). Папку можна розкласти підпапками на два рівні вглиб (наприклад, бренд → модель → фото): підпапка з назвою коду товару — це фото цього товару, а в інших підпапках кожне фото шукає товар за своєю назвою. За раз до товару додаються лише перші 10 фото за номером.

Які фото підходять. JPEG, PNG або WebP, до 30 МБ. Великі фото магазин сам зменшує до 1600 px і ставить рівно — нічого робити не потрібно. Не підходять файли для друку (TIFF, PSD), RAW, PDF і дуже великі PNG (понад 30 мегапікселів): збережіть їх як JPEG, 3000–4000 px по довшій стороні.

Фото з пристрою

«Імпорт» → «Фото з пристрою»: фото з телефону чи комп’ютера, без Google Диска. Назви файлів — як для Google Диска (код товару в назві). На комп’ютері (Telegram для Mac чи Windows) можна обрати цілу папку з підпапками; на телефоні — багато фото одразу у «Фото» чи «Файлах». «Перевірити фото» показує, скільки товарів отримає фото; «Завантажити» надсилає їх по одному. Не закривайте екран, доки йде надсилання.

Фото з папки на вашому сервері

Якщо фото лежать на вашому сайті: «Імпорт» → «Фото з папки на вашому сервері» → посилання на папку (https://…). Працює так само, як папка Google Диска, з підпапками на два рівні. Сервер має показувати список файлів у цій

папці (у браузері відкривається перелік файлів). Якщо ні, магазин про це скаже: увімкніть показ списку для цієї папки або вкажіть посилання на кожне фото в колонці «Фото».

Звіт після імпорту. Коли фото завантажилися, бот магазину надсилає вам одне повідомлення: скільки фото додано, які товари досі без фото і які файли не підійшли — з поясненням, що зробити. Виправлені фото покладіть у ту саму папку та запустіть імпорт знову: вже додані фото не подвоюються.

Крок 6. Постачальники, ціни та залишки

Ціни та залишки можуть оновлюватися самі — з фіду або API постачальника, — або вестися вами вручну та файлом Excel або CSV. У одного товару завжди одне джерело ціни.

Джерело	Як часто оновлюється	Де налаштувати
Вручну та файлом Excel або CSV	коли ви змінюєте	«Товари», «Імпорт»
Фід постачальника (YML / XML, як для маркетплейсів)	щогодини	«Фіди»
API постачальника	щохвилини	«Ціни та залишки» (підключення — послуга Rondivo)

Для постачальника джерело обирають у «Ціни та залишки» → «Джерело»: «Файл (Excel або CSV)» — ціни та залишки з файлу або вручну; «API» — автоматично від постачальника, щохвилини.

Лише залишки. Для API («Ціни та залишки» → «Що оновлювати з API») і для кожного фіду (у картці фіду) можна обрати «Лише залишки»: постачальник оновлює тільки кількість на складі, а ціни ви встановлюєте самі — вручну, файлом або масовою зміною. Новий товар у цьому режимі потребує ціни у файлі. Повернення до «Ціни та залишки» спершу покаже, скільки цін зміниться.

Лише ціни. Тільки для API («Що оновлювати з API»): постачальник оновлює звичайну та стару ціну, а залишок ви ведете самі — у картці товару, масовою зміною або файлом (залишок із файлу застосовується, ціну з файлу пропущено). Постачальник ніколи не ставить такому товару залишок 0, навіть якщо прибрав його зі свого списку, і продаж не зупиняється, якщо постачальник довго не

відповідає. Залишок із файлу оновлюється лише тоді, коли ви завантажуєте файл: завантажуйте його часто, щоб не продати товар, якого вже немає. Перехід із «Лише залишки» спершу покаже, скільки цін зміниться.

Зв'язок з постачальником за кодом. Товари, чий код такий самий, як у постачальника, зв'язуються самі під час оновлення — і одразу отримують ціну та залишок. Інші можна зв'язати в «Ціни та залишки»: «Перевірити з'єднання» → «Прив'язати запропоновані» (за назвою), або вписати «Код у постачальника» в рядку товару чи в колонці «Код постачальника» файлу товарів. Довгі списки «Потребує уваги» згорнуті до п'яти рядків — усі покаже кнопка «Показати всі».

Фіди

Фід — файл зі списком товарів за постійним посиланням, який постачальник сам оновлює. Магазин читає його щогодини: ціни та залишки, а нові товари — разом із назвами, описами, фото та характеристиками.

Де взяти фід. Попросіть у постачальника посилання на фід «у форматі YML або XML, як для маркетплейсів». Якщо він вже дає фід для маркетплейсу, підійде саме він.

- Для кожного товару обов'язково: код, назва, ціна та категорія.
- Бажано: залишок, стара ціна, фото (прямі посилання на файли, перше — головне), опис, характеристики та варіанти (вага, розмір, колір — з однаковим кодом групи).
- Постачальник не знає, як має виглядати файл? «Фіди» → «Що таке фід і де його взяти» → «Завантажити приклад фіду». Бот надішле вам «Приклад фіду.xml», де кожне поле пояснено українською, — перешліть його постачальнику або розробнику.
  Постачальник надсилає файл, а не посилання? «Фіди» → «Завантажити файл фіду» → «Вибрати файл фіду» (.xml або .yml, до 10 МБ) → для кожної категорії файлу оберіть свою → «Перевірити з цим розподілом» → «Імпортувати». Нові товари з'являються прихованими, а товари, які вже є в магазині (за кодом), отримують ціну та залишок із файлу. Усе — одним записом в «Історія масових змін», його можна скасувати. Важливо: магазин не оновлюватиметься сам — для щогодинного оновлення потрібне посилання на фід.
- Фото з фіду магазин завантажує сам, коли ви додаєте нові товари з фіду. Фото вже доданих товарів фід не змінює.

1. «Фіди» → додайте посилання на фід і постачальника.
2. «Перевірити»: магазин підкаже, які позиції фіду відповідають вашим товарам за кодом. Пов'яжіть ті, що відповідають.

3. Увімкніть фід (це можливо лише після перевірки).
4. Нові товари з фіду: «Перевірити нові» → зіставте категорії фіду з вашими → «Імпортувати нові». Вони створюються прихованими (до 1 000 за раз), щоб ви встигли їх переглянути. Групи фіду (один товар у кількох кольорах чи розмірах) стають варіантами однієї моделі.

Ціни з фіду — ваші ціни продажу, без націнки збоку Rondivo; власну знижку у відсотках можна додати в картці товару.

Склади постачальника. У картці фіду та в «Ціни та залишки» можна обрати склад, з якого їдуть товари цього постачальника. Якщо постачальник пише склад окремо для кожного товару, вкажіть це поле і в блоці «Як постачальник називає склади» один раз зіставте кожну його назву («KYIV-1», «Склад №3») зі своїм складом. Нова назва, яку ви ще не зіставили, з’явиться у звіті, і ви отримаєте одне повідомлення.

Захист від помилок постачальника

- **Ручні зміни заблоковані.** Поки фід чи API веде товар, його ціну та залишок вручну змінити не можна — лише власну знижку. Щоб вести товар вручну, відв’яжіть його від фіду або змініть «Постачальника».
- **Різке падіння ціни чекає вас.** Велике падіння ціни від постачальника не потрапляє одразу на вітрину, а чекає вашого рішення в картці фіду.
- **Фід не відповідає 6 годин.** Його товари самі стають «немає в наявності», а ви отримуєте повідомлення. Щойно фід запрацює, залишки повернуться.
- **API не відповідає 10 хвилин.** Замовлення з товарами цього постачальника призупиняються, щоб не продати за застарілою ціною.
- **Захист від збою постачальника.** Якщо за новою відповіддю API більше ніж половина товарів (щонайменше 3) раптом зникла б з наявності або подешевшала більш ніж удвічі, магазин таку відповідь не застосовує: залишки та ціни лишаються як були, а ви отримуєте одне повідомлення. Щойно відповідь стане звичайною, товари оновляться самі. Доки відповідь затримана, замовлення товарів цього постачальника призупиняються через 10 хвилин, як і тоді, коли постачальник не відповідає. Якщо постачальник справді прибрав ці товари: «Ціни та залишки» → «Застосувати все одно» → «Так, застосувати».

Скільки постачальників і фідів можна підключити, визначає ваш тариф («Мій тариф і баланс» → «Ліміти тарифу»).

Крок 7. Оплата

Гроші покупців завжди надходять на ваші рахунки і ніколи не проходять через Rondivo. Ключі ваших банків вводяться в «Налаштування» і зберігаються зашифрованими; після збереження вони більше не показуються.

Спосіб	Що потрібно від вас	Що бачить покупець
Картка, Apple Pay, Google Pay	інтернет-еквайринг monobank (plata by mono) і його ключ	сторінку оплати monobank
Покупка частинами від monobank	договір з monobank про «Покупку частинами»	вибір кількості платежів
Оплата частинами від ПриватБанку	кабінет LiqPay з «Оплатою частинами» і його ключі	оформлення в застосунку ПриватБанку
Оплата при отриманні	нічого: увімкнено за замовчуванням, можна вимкнути	накладений платіж на Новій пошті

- **Резерв на час оплати.** Поки покупець платить, товар тримається за ним 15 хвилин, тож двоє людей не куплять одну останню одиницю.
- **Статус оплати ставиться сам,** щойно банк підтвердить платіж. У рідкісних випадках (оплата за реквізитами) замовлення можна позначити оплаченим вручну.
- **Покупець бачить лише те, що ви увімкнули.** Те саме стосується сторінки магазину в інтернеті: там перелічено лише ваші справді увімкнені способи.
- **Чи бачать покупці оплату частинами.** «Налаштування» → «Оплата частинами»: під перемикачем кожного банку написано «Покупці бачать: ✅ так» або «❌ ні — бракує: …» з точним переліком, чого не вистачає (для monobank — store-id, ключ підпису, кількість платежів; для ПриватБанку — публічний ключ LiqPay, приватний ключ LiqPay, кількість платежів). Поки банк увімкнено, але дані неповні, у «Запуску магазину» є крок «Оплата частинами»; він бажаний, але запуск не зупиняє.
- **Фіскальні чеки — ваш обов’язок.** Чи може магазин створювати чеки сам, залежить від вашого тарифу: «Налаштування» → «Оплата» → «Фіскальні чеки» з’являється лише тоді, коли тариф це дозволяє. Одночасно працює лише один варіант:

- **«Через monobank»** — касу (ПРРО) ви підключаєте у веб-кабінеті monobank, а магазин передає банку список товарів з кожної оплати.
- **«Напряму через касу»** — ви вставляєте дані своєї каси в Checkbox або Вчасно.Каса, і магазин сам створює чек за кожну підтверджену оплату карткою чи частинами. Для Checkbox: ключ ліцензії каси (кабінет Checkbox → «Каси») та пін-код касира (лише цифри, не логін і не пароль); для Вчасно.Каса: токен каси та податкова група. Коди податкових ставок уточніть у свого бухгалтера. Натисніть «Перевірити з'єднання» — магазин покаже касу, касира та чи це тестова каса.
- ⚠️ Обрали «Напряму» — відключіть касу в кабінеті monobank, інакше за одну оплату буде два чеки.
- Чек покупець отримує посиланням у Telegram, а в замовленні є рядок «Фіскальний чек». Тестовий чек покупцю не надсилається. Не вдалося створити чек — у замовленні буде «Чек не створено» та кнопка «Спробувати ще раз», а вгорі «Замовлень» — список таких чеків. Касову зміну магазин закриває сам о 23:30 (UTC+2, влітку UTC+3).
- Повернули гроші кнопкою «Повернути … через monobank» — чек повернення створюється сам, лише на суму повернених товарів. Повернули вручну — магазин спитає, чи створити чек повернення.
- Оплата при отриманні (накладений платіж) чеками магазину не покривається: як видавати чек у цьому разі, уточніть у бухгалтера.
- Якщо чеків немає у вашому тарифі, видавайте їх у своїй касі самі.

Крок 8. Доставка Новою поштою

Доставка працює через ваш власний кабінет Нової пошти: відправником є ваш магазин, а рахунки за доставку та накладені платежі — між вами та Новою поштою.

1. У кабінеті Нової пошти створіть ключ API (розділ безпеки або налаштувань акаунта).
2. Панель керування → «Налаштування» → «Доставка» → «Кабінет Нової пошти магазину»: вставте ключ. Один ключ служить для всього: пошуку міст і відділень, цін доставки та накладних. Потім «Знайти відправника в Новій пошті» — магазин сам знайде відправника та контактну особу.
3. Панель керування → «Склади та пункти відправлення» → «Основний склад» → «Змінити»: оберіть місто, звідки відправляєте, — цього достатньо, щоб покупці бачили ціну доставки. Відділення, куди ви здаєте посилки, — за бажанням: з ним накладні створюються в один дотик, без нього — вручну в кабінеті Нової пошти. Адресу основного складу змінює власник магазину.

4. Вирішіть, чи пропонувати поштомати (увімкнено за замовчуванням).
5. У «Запуску магазину» пункт «Звідки відправляєте посилки» стане виконаним сам, щойно є ключ і адреса основного складу.

Кілька складів. Складів може бути скільки завгодно: «Склади та пункти відправлення» → «Додати склад» (назва, місто та за бажанням відділення). Склад товару обирають у картці товару, масовою зміною, колонкою «Склад» у файлі, а для фіду чи API — у їхніх налаштуваннях. Якщо в кошику товари з двох складів, покупець бачить дві посилки, кожну зі своєю ціною доставки. Поки всі товари їдуть з основного складу, магазин нагадує про це на екрані складів і в «Товарах».

Окреме замовлення для кожного складу. «Налаштування» → «Доставка» → «Окреме замовлення для кожного складу» (вмикає власник або «Керівник»; спочатку вимкнено). Коли увімкнено, кошик із товарами з кількох складів стає кількома замовленнями — по одному на пункт відправлення, кожне зі своєю оплатою, посилкою, накладною (автоматична накладна — за тими самими правилами), чеком та повідомленнями. Номер у них спільний, з індексом через дефіс: 261126-9740-1, 261126-9740-2 і так далі (кількість не обмежена). Пошук спільного номера (261126-9740) у «Замовлення» знаходить усі частини; накладна, чек, файл Excel, CRM та рядки партнерів мають повний номер з індексом. Звичайні замовлення мають номер, як раніше. Повідомлення команді позначені «(1 з 2)», «(2 з 2)» та називають інші частини («Друга частина: 261126-9740-2 · 80 ₴ — очікує оплати»), щоб пакувальник знав, що до того ж покупця йде ще одна посилка з іншого складу. Що бачить покупець: перед «Підтвердити замовлення» — рядок «Буде 2 замовлення та 2 оплати: 50 ₴ (…) і 80 ₴ (…)» (при оплаті при отриманні — «Буде 2 посилки, кожна оплачується при отриманні: …»); на сторінці кожного замовлення — список усіх частин зі статусами та кнопкою «Оплатити» біля неоплаченої, а вгорі один рядок стану: «Усі 2 замовлення оплачено ✓», «Залишилось оплатити: замовлення … · 80 ₴» або «Замовлення … скасовано: час на оплату минув. Решта замовлень діє.». Після кожної оплати бот пише те саме: «Оплачено 1 з 2. Залишилось: …». При оплаті карткою покупець оплачує замовлення по черзі; у кожного свій строк оплати — неоплачене скасовується само, оплачені лишаються. Промокод, бонуси та знижка на перше замовлення діляться між замовленнями до копійки — разом це рівно стільки, скільки було б в одному замовленні; мінімальна сума промокоду рахується з усього кошика. При оплаті при отриманні кожна накладна має суму свого замовлення — ділити вручну не треба. Скасування та повернення — окремо для кожного замовлення. Склади, що відправляють з одного відділення, дають одне замовлення. Коли вимкнено — одне замовлення та окрема посилка з кожного складу, як раніше.

Поштомати. Покупець шукає поштомат за номером або адресою серед усіх поштоматів свого міста. Звичайні показуються першими, а поштомати «лише для мешканців будинку» — наприкінці, з позначкою. Якщо посилка за вагою чи розмірами не поміститься в поштомат, магазин його не пропонує і просить обрати відділення або кур'єра.

Що далі робиться саме:

- **В оформленні** покупець шукає місто та відділення зі списку — жодних адрес у чаті.
- **Накладну** менеджер створює в замовленні одним натисканням, і покупець отримує ТТН у чат.
- **Автоматична накладна** — «Налаштування» → «Доставка» → «Створювати накладну автоматично». Коли замовлення оплачене карткою, підтверджене з оплатою при отриманні або зібране, накладна створюється сама у вашому кабінеті Нової пошти через 15 хвилин (час можна змінити від 0 до 120 хвилин) — щоб покупець встиг скасувати замовлення або ви встигли виправити адресу. Лише для замовлень, оформлених після увімкнення, і не для тестових. У замовленні видно, коли накладна з'явиться; якщо створити не вдалося, приходить повідомлення з причиною, а кнопка «Створити накладну» залишається.
- **Оплата при отриманні в накладній** — спершу оберіть «Налаштування» → «Доставка» → «Як отримувати оплату при отриманні»: «Контроль оплати» (якщо у вас договір з Новою поштою, гроші надходять на рахунок магазину) або «Грошовий переказ» (без договору, комісію за переказ сплачує магазин, покупець платить рівно суму «Разом»). Тоді кнопка та автоматична накладна самі вкажуть накладений платіж. Не обрано — така накладна створюється вручну в кабінеті Нової пошти. Замовлення з оплатою при отриманні в кількох посилках — лише вручну.
- **Створення накладної саме по собі безкоштовне** — доставку оплачують під час відправлення, як вказано в «Хто платить за доставку». Невикористану накладну можна видалити в кабінеті Нової пошти.
- **Відстеження.** Доставлені посилки закриваються самі; відмови від посилок і неправильні суми накладеного платежу позначаються для вас.
- **Накладені платежі.** Раз на тиждень ви отримуєте повідомлення про замовлення, по яких немає виплати або сума не збігається.

Безкоштовну доставку можна давати на окремі товари (Крок 5) або промокодом (розділ «Маркетинг»).

Крок 9. Юридичні тексти та реквізити

Без опублікованої оферти магазин не приймає замовлень: поки її немає, на головній сторінці панелі керування висить червоне нагадування.

Дані продавця

«Налаштування» → «Про магазин»: юридична назва (наприклад «ФОП Іваненко Олена»), код ЄДРПОУ або ІПН (магазин перевіряє контрольну цифру), юридична адреса, телефон, пошта, години роботи. Ці дані покупець бачить на сторінці «Про магазин» і на сторінці магазину в інтернеті.

Оферта та політика конфіденційності

1. Візьміть шаблони від Rondivo та доповніть їх своїми реквізитами, умовами оплати, доставки та повернення. Шаблон — це основа: за зміст своїх текстів відповідає магазин, тож за потреби покажіть їх своєму юристові.
2. Панель керування → «Юридичні тексти» → «Завантажити PDF» → оберіть файл → «Переглянути» → «Опублікувати». Приймається лише PDF до 10 МБ. Якщо юрист надіслав файл Word, відкрийте його та збережіть як PDF: «Файл» → «Зберегти як» → «PDF». Програма не читає текст усередині PDF, тому перед публікацією перегляньте файл: це остаточна версія, без незаповнених місць у [квадратних дужках].
3. Кожна публікація створює нову редакцію, і покупці погоджуються з нею знову. Опубліковану редакцію змінити не можна; усі старі редакції залишаються доступними для читання. Покупці відкривають PDF у магазині («Ще» → «Про магазин», екран вітання, оформлення замовлення) та на сторінці магазину в інтернеті («Відкрити PDF»).

Де покупці знаходять чинні редакції: у магазині в «Ще» → «Публічна оферта» та «Політика конфіденційності» — будь-коли; а також на екрані вітання, під час оформлення замовлення (над кнопкою «Підтвердити замовлення») та внизу вебсторінки магазину.

Згода покупця з офертою та політикою фіксується з кожним замовленням — разом із редакцією, чинною на момент покупки.

Повернення та гарантія

У «Налаштуваннях» задайте строк повернення (не менше 14 днів — так вимагає закон) та гарантію: «Гарантія на строк» (у днях чи місяцях) або «Без гарантії». Поки нічого не обрано, покупці не бачать рядка про гарантію, а гарантійні звернення не приймаються; у «Запуск магазину» це обов’язковий крок. Окремий

товар може мати свою гарантію чи позначку «Товар не підлягає поверненню» (Крок 5, «У картці товару»). У розділі повернень можна завантажити гарантійний талон у PDF. Умови повернення покупець бачить у магазині в один дотик.

Крок 10. Команда і ролі

Кожен працівник отримує одну роль і бачить лише те, що потрібно для її роботи. Додати людину: панель керування → «Команда» → ім’я та роль → надішліть їй посилання-запрошення. Вона відкриває його в Telegram, і доступ з’являється після вашого підтвердження.

Роль	Що може
Власник (ви)	усе, включно з повними контактами покупців у списках, тарифом і балансом
Керівник	ціни та знижки, імпорт, налаштування бізнесу, ключ постачальника, оплачені замовлення, розсилка, юридичні тексти, команда — і все, що можуть менеджери
Замовлення	замовлення (без грошових дій), повернення, відгуки
Каталог	тексти та фото товарів, показ і приховування, запитання та відповіді (FAQ)
Маркетинг	промокоди (до ліміту), «Рекомендуємо», пости в каналі, аналітика
Підтримка	бачить замовлення, звернення та відгуки, щоб відповідати покупцям; нічого не змінює; отримує повідомлення про нові замовлення

- **Кількість людей у команді** обмежує ваш тариф.
- **Кожна роль має свій «Посібник»** в панелі керування: новий працівник розбереться сам.
- **Видалити людину з команди** можна будь-коли — доступ зникає одразу.

Після цього кроку зробіть тестове замовлення самі: це останній пункт «Запуску магазину». Ви побачите магазин очима покупця, а команда відпрацює перше замовлення до справжнього.

Щоденна робота: замовлення, повернення, оцінки

Щодня вашій команді достатньо трьох екранів: «Замовлення», «Звернення» і «Відгуки». Про кожне нове замовлення команда отримує повідомлення в Telegram, а покупець — про кожен крок свого замовлення.

Замовлення

1. **Нове замовлення.** Оплачене карткою приходить зі статусом «Оплачено», з оплатою при отриманні — «Прийнято (оплата при отриманні)». Про замовлення з оплатою карткою чи частинами повідомлення приходить один раз — коли гроші надійшли, одразу повне (товари, сума, покупець, дзвінок, адреса, «Оплачено карткою — можна пакувати»); про оплату при отриманні — одразу.
2. **Зберіть** товар → статус «Зібрано».
3. **Створіть накладну** в замовленні і відправте → «Відправлено»; покупець отримує ТТН у чат.
4. **«Доставлено»** ставиться саме, коли Нова пошта підтверджує вручення.

Неоплачене замовлення карткою («Очікує оплати») тримає товар 15 хвилин, потім стає «Термін резервування минув», і товар повертається у продаж. При скасуванні покупцеві автоматично повертаються використані промокод і бонуси.

Номер накладної змінився. Якщо ви скасували накладну в Новій пошті та створили нову, у замовленні натисніть «Замінити номер» і введіть новий номер. Статус замовлення не зміниться, старий номер залишиться в «Журнал дій», а покупець вже відправленого замовлення отримає нове посилання для відстеження.

Накладну видалено в Новій пошті. Rondivo перевіряє посилки замовлень «Зібрано» та «Відправлено» кожні 30 хвилин. Якщо накладну видалено, ви отримаєте одне повідомлення, у списку замовлень з’явиться позначка «Накладну видалено», а в самому замовленні — жовтий рядок. Покупець бачить «Накладну оновлюють — новий номер з’явиться тут». Створіть нову накладну та натисніть «Замінити номер».

Відмова від посилки. Замовлення, посилку якого покупець не забрав, позначене «Відмова — посилка повертається». Коли посилка повернеться, натисніть «Посилку не забрали».

Оплата: що відбувалося. У замовленні, оплаченому карткою чи частинами, видно кроки оплати: коли покупець натиснув «Оплатити», чи створено сторінку оплати, що відповів банк. Так видно, чому замовлення не оплатили.

Товар із замовлення. Назва товару в замовленні та в «Аналітиці» відкриває його картку — для тих, хто має доступ до товарів.

Фільтри «Замовлення». Пошук за номером, ім'ям або телефоном і ряди фільтрів, які поєднуються: етап («Усі», «Чекають оплати», «До пакування», «Зібрано», «Відправлено», «Доставлено», «Закриті»), оплата («Будь-яка», «Карткою», «При отриманні», «Нова пошта ще не переказала гроші») та «Повідомлення не доходять». На кнопках — кількість.

Оплата карткою. Товар тримається для покупця 15 хвилин («Налаштування» → «Оплата» → «Скільки чекати оплату карткою»: 15, 30 або 60). Через 10 хвилин бот один раз нагадує покупцю про оплату з кнопками «Оплатити» та «Оплатити при отриманні». Не оплатив вчасно → «Термін оплати минув», товар повертається у продаж сам. Неоплачені замовлення видно під «Чекають оплати».

Дублі замовлень. Якщо покупець оформлює ті самі товари, що вже є в його відкритому замовленні, магазин попереджає «У вас вже є замовлення … з цим товаром» і пропонує «Скасувати попереднє та оформити це» або «Оформити ще одне». У списку «Замовлення» такі пари протягом 24 годин мають позначку «Можливий дубль (№…)»; біля неоплаченого — «Скасувати дубль». Перед відправкою зателефонуйте покупцю та залиште одне.

Забув промокод. Покупець може додати промокод до замовлення з оплатою при отриманні, поки його не зібрано («Додати промокод» на сторінці замовлення): сума перераховується, вам приходить повідомлення. Нове замовлення для цього не потрібне.

Запит покупця. Покупець оплаченого замовлення, яке ще не відправлено, натискає «Змінити або скасувати замовлення» і обирає: скасувати та повернути гроші, змінити адресу або відділення, змінити товари. Ви отримуєте повідомлення, у списку — позначка «Запит покупця», у замовленні — блок з готовими відповідями: «Повернути гроші та скасувати» (через monobank), «Змінити адресу», «Відмовити» з причиною. Покупець отримує відповідь від бота; всі запити та відповіді лишаються в «Запити та відповіді».

Повідомлення не доходять. «🚫 Бот заблоковано» у списку та жовта примітка в замовленні означають, що покупець заблокував бота магазину; «🚫 Не запускав бота» — що він ніколи не натискав «Почати». В обох випадках повідомлення про замовлення до нього не доходять: зателефонуйте покупцю, особливо перед відправкою з оплатою при отриманні. Фільтр «Повідомлення не доходять» показує лише такі замовлення в роботі (оплачені, прийняті, зібрані). Позначка знімається сама, коли покупець знову пише боту або натискає «Почати».

Дозвіл на повідомлення. Багато покупців відкривають магазин просто з посилання (канал Rondivo, поширений товар, посилання з промокодом, вебсторінка магазину) і замовляють, жодного разу не натиснувши «Почати». Тоді Telegram не дозволяє боту написати першим. Тому одразу після оформлення магазин ввічливо питає таких покупців: Telegram показує своє вікно «Дозволити боту надсилати вам повідомлення?». Замовлення створюється за будь-якої відповіді. Хто дозволив, отримує коротке повідомлення про своє замовлення, а позначка «🚫 Не запускав бота» знімається; це не згода на новини. Хто відмовився, бачить на сторінці замовлення кнопку «Дозволити повідомлення про замовлення». Скільки покупців дозволили — в «Аналітика» → «Огляд». Покупцям із позначкою «Повідомлення не доходять» і далі телефонуйте перед відправкою з оплатою при отриманні.

Скасоване замовлення та накладна. Якщо на скасоване замовлення вже була накладна, а посилку ще не передали, магазин сам видаляє її в Новій пошті — у замовленні з'являється нотатка «Накладну … видалено в Новій пошті автоматично». Не вдалося (посилку вже передали або Нова пошта не відповіла) → жовтий рядок «Видаліть накладну … у кабінеті Нової пошти» та одне повідомлення вам.

Повернення коштів. «Щодня» → «Повернення коштів» (власник і «Керівник»): усі сьогоднішні повернення грошей — з панелі керування та з CRM: час, замовлення, сума і хто. Власник тут же задає ліміти для CRM на добу (UTC+2, влітку UTC+3).

Звернення: повернення та гарантія

Покупець подає звернення прямо з магазину. Порядок: «Погодити» або «Відхилити» → коли товар прийшов назад — «Товар отримано» → «Кошти повернено». Покупець бачить кожен крок.

Відгуки

Після доставки бот просить покупця поставити оцінку від 1 до 5 ★. Оцінки бачить лише команда. Оцінка 3 ★ і нижче одразу приходить менеджерам — зателефонуйте покупцеві, поки він не написав поганий відгук деінде.

Відповісти на відгук. «Відповісти» є біля відгуку з коментарем і біля оцінки ★1–3 (власник, «Керівник», «Підтримка», «Замовлення»), до 1 000 символів; перед надсиланням екран показує точне повідомлення. Бот магазину надішле покупцю «Відповідь магазину «<назва>» на ваш відгук про замовлення <номер>:» і ваш текст з кнопкою «Відкрити замовлення» — згода на новини для цього не потрібна. Відповідь зберігається в «Повідомлення», тож відповідь

покупця продовжить розмову там. Під відгуком видно «Відповідь надіслано <дата, час> · <хто>»; «Надіслати уточнення» — ще одне повідомлення до того ж відгуку. Якщо бот не може написати покупцю, нічого не надсилається — екран пропонує «Зателефонувати». Фільтр «Без відповіді» показує відгуки, на які ще не відповіли; у «Огляд» є рядок «Відгуки без відповіді».

Маркетинг

Головна сила магазину в Telegram — покупці лишаються з вами на зв'язку. Частина інструментів працює сама, частину ви запускаєте коли потрібно.

Працює саме

- **Забутий кошик.** Покупець отримує нагадування, якщо залишив товари в кошику.
- **«Знову в наявності».** Хто чекав на товар, дізнається, щойно він з'явиться.
- **Бонуси.** Нараховуються за покупки, покупець отримує нагадування, коли вони скоро згорять.
- **«Запроси друга».** Бонус нараховується лише за справжнє замовлення друга і не одразу: коли мине строк повернення цього замовлення (зазвичай 14 днів від отримання). До того запрошувач бачить «Очікує нарахування до …»; якщо друг повернув товар і отримав гроші, бонус не нараховується.
- **«Поділитися».** На сторінці кожного товару є кнопка «Поділитися»: покупець надсилає товар друзям у Telegram — назва, ціна (і стара ціна, якщо є) та посилання, яке відкриває саме цей товар у вашому магазині. Якщо «Бонус за запрошення (%)» більше 0, це посилання також є запрошенням: друг, який уперше купить за ним, рахується як запрошений, а покупець отримує бонус за тими самими правилами. На вебсторінці магазину є кнопка «Поділитися в Telegram» (вона надсилає сторінку товару, без запрошення). Покупки за такими посиланнями видно у звіті «Звідки приходять» у рядку запрошень.

Запускаєте ви

Інструмент	Де	Порада
Промокоди	«Промокоди»	задайте дати та ліміт використань; один код на замовлення. Один зі своїх кодів можна показувати під дописами про ваші товари в каналі Rondivo — галочка «Показувати в каналі Rondivo»; якщо код з галочкою зараз не діє (вимкнено, строк минув, використано), під галочкою написано чому
Промокод «Безкоштовна доставка»	«Промокоди»	мінімальна сума замовлення обов’язкова; доставку оплачує магазин
Знижка на всі товари	«Ціни та залишки»	зручно для розпродажів
Акційна ціна	картка товару; «Товари» → «Масова зміна»; файл товарів	ціна на період: «Діє з» та «Діє до» (без дат — до відміни); звичайна ціна перекреслена; ціни з API чи фіду далі оновлюють звичайну ціну, після «Діє до» вона повертається сама. На багато товарів одразу: «Масова зміна» → «Акційна ціна (знижка у %)» — знижка рахується від звичайної ціни кожного товару; «Прибрати акційну ціну» — завершити акцію; обидві дії можна скасувати. У файлі: колонки «Акційна ціна, грн», «Акційна ціна з», «Акційна ціна до» («-» у ціні — прибрати акцію)

Інструмент	Де	Порада
Лише товари зі знижкою від N %	«Маркетинг» → «Знижки та бонуси»	для магазину розпродажів: покупці бачать лише товари зі знижкою від N % (як «−N %» на картці, включно з «Акційною ціною»); решта повністю приховані — списки, пошук, кошик, вебсторінка; у «Товари» вони позначені «Не показується покупцям»; порожньо або 0 = усі товари
«Рекомендуємо»	картка товару	на головній до 6 товарів
Розсилка	«Розсилка»	приходить лише тим, хто погодився на «Новини та нагадування» (на екрані вітання або в «Ще»); /stop вимикає; часті розсилки змушують відписуватися
Пости в вашому каналі з кнопкою «Купити»	картка товару	додайте свого бота адміністратором свого каналу
Посилання з міткою	«Аналітика»	окреме посилання для кожної реклами, посту чи блогера

Промокод: що можна змінити після створення. Знижка, дата початку, ліміт і мінімальна сума лишаються як є. Змінити можна: перелік товарів, «Скільки разів один покупець» («Змінити ліміт на покупця») та дату завершення — «Подовжити»: лише на пізнішу дату, код діє до кінця дня (UTC+2, влітку UTC+3). Код, що вже завершився, після «Подовжити» знову працює під тією ж назвою; вимкнений вручну лишається вимкненим.

Посилання з промокодом. Біля кожного коду можна створити кілька посилань, кожне зі своєю назвою (бачите лише ви, наприклад «Анна · Instagram»), своєю ціллю (головна сторінка або товар — знайдіть його за назвою чи кодом) та своїм запрошенням. Покупець, який відкрив посилання, отримує код сам (код пам’ятається на 7 днів). Кожне посилання рахується окремо в «Промокоди» та

«Звідки приходять». З «Розширеною аналітикою» до посилання можна прикріпити одну з ваших міток — тоді вся кампанія видна в одному рядку. Для кожного блогера чи реклами — своє посилання.

Екран «Посилання». «Маркетинг» → «Посилання» — усі посилання магазину в одному місці, під кожним результат за 30 днів (відвідувачі · покупці · замовлення · сума). Угорі — «Посилання на магазин» і «Вебсторінка магазину» з «Копіювати» / «Поділитися». «Посилання для реклами та дописів» (розширена аналітика): впишіть назву, код у посиланні підставиться сам (наприклад insta-2611) → «Створити посилання». Реклама закінчилась — «Сховати» або «Видалити»: статистика лишається, а код видаленого посилання можна використати знову лише через 90 днів. «Посилання промокодів» і «Посилання партнерів» тут лише для перегляду.

Запрошення друзів після доставки. У запиті оцінки ★ (1 день після «Доставлено») покупцям зі згодою на «Новини та нагадування» йде прохання поділитися магазином із друзями та кнопка «Запросити друга». Увімкнення та тексти — «Маркетинг» → «Запрошення друзів» (там само бонус за запрошення та текст запрошення); коли бот просить оцінку — «Маркетинг» → «Відгуки після доставки».

Партнери. «Маркетинг» → «Партнери» (у кожному тарифі). Партнер — блогер, Telegram-канал, спільнота чи будь-хто, хто приводить вам покупців за своїм промокодом або посиланням і отримує відсоток від доставлених замовлень. Для партнера задаєте: назву (бачите лише ви), контакт, «Партнер отримує: … % від суми доставлених замовлень» (за замовчуванням 10 %, від 0 до 50) і «Покупець отримує: знижку … % за промокодом партнера» — під полями одразу видно приклад на 1 000 ₴. Кожен код партнера одразу отримує посилання на головну сторінку магазину; можна додати ще посилання — на головну чи на окремий товар.

- **Коли зараховується:** покупець застосував код партнера (введений або з посилання) або відкрив його посилання не раніше ніж за N днів до замовлення. N — «Скільки днів посилання партнера закріплює покупця» на тому ж екрані (1–90, за замовчуванням 7). Код важливіший за посилання; замовлення команди не рахуються.
- **Від якої суми:** товари після всіх знижок і бонусів, без доставки.
- **Коли нараховується:** після «Доставлено»; до того видно очікувану суму.
- **Коли можна виплатити:** коли минув строк повернення і повернення немає («нараховано · можна виплатити з …»).
- **Що скасовує:** відшкодоване повернення або недоставлене замовлення.

- **Виплати** ви позначаєте самі: «Позначити виплату» (сума, дата, примітка). Якщо сума більша, ніж можна виплатити зараз, панель перепитає. Записи про виплати не змінюються і не видаляються.
- **Податки, договори з партнерами та самі виплати** — справа магазину; панель лише рахує.

Сторінка партнера — приватне посилання без входу: партнер бачить лише кількості та суми, «По днях», дати, з яких стане доступною виплата, свої код і посилання — жодних даних покупців. Не публікуйте це посилання; «Нове посилання» одразу вимикає старе, «Вимкнути доступ» закриває сторінку. Кнопка «Отримувати підсумок у Telegram» підключає партнеру короткий підсумок щопонеділка. Унизу сторінки є пропозиція «Стати партнером Rondivo» — її можна вимкнути: «Маркетинг» → «Канали».

Посилання партнера та його коди. Посилання належить партнеру, а не одному коду: воно завжди застосовує його поточний промокод. Коли VIKA15 закінчиться і почне діяти VIKA20, ті самі посилання в старих дописах застосують VIKA20; якщо діють кілька кодів — той, у якого пізніше «Діє з». Немає діючого коду — покупець купує без знижки, а замовлення все одно зараховується партнеру.

- «Додати код» у картці партнера: «Новий код» (код, знижка для покупця, «Діє з» — типово сьогодні, «Діє до» — порожньо без обмеження) або «Існуючий код, який ще нікому не належить».
- Біля кожного коду — його строк і стан: «діє до …», «без обмеження», «закінчився …» або «вимкнено»; новіші коди зверху.
- «Встановити кінцеву дату» — для коду без кінця (і тут, і в «Промокоди»); після цього дату можна лише подовжити («Подовжити»).

Більше пропозицій від магазинів Rondivo. Тихий рядок унизу «Ще» та кнопка в проханні оцінити доставлене замовлення (лише покупцям, які погодилися на новини) ведуть у канал Rondivo з пропозиціями магазинів. У кошику, на оформленні та на сторінці замовлення він не показується. Вимкнути: «Маркетинг» → «Канали» → «Показувати покупцям посилання на канал пропозицій Rondivo». Скільки разів його відкрили — в «Аналітика» → «Звідки приходять» («Канал пропозицій Rondivo»); замовлення з каналу — у рядку «Канал Rondivo».

Банери. «Банери» — картинки вгорі головної сторінки, у Telegram та на вебсторінці магазину. Покупці бачать одночасно до 5 банерів — перші за порядком. «Додати банер» → картинка → за бажанням короткий заголовок → що відбувається після натискання: відкрити товар, категорію чи бренд або застосувати промокод. «Показувати з» і «Показувати до» (обидва дні включно) —

банер з’явиться та зникне сам. Біля кожного банера видно «Показується зараз» або причину, чому ні. Натискання та замовлення після них — у «Аналітика» → «Банери» (частина розширеної аналітики).

Розмір банера. Найкраще — 1600 × 800 px (ширина вдвічі більша за висоту, 2 : 1), JPEG або PNG до 10 МБ; мінімум — 600 px завширшки. Рамка банера завжди 2 : 1, тож така картинка заповнює її повністю і в Telegram, і на вебсторінці. Картинка іншої форми не обрізається: вона показується цілою: у Telegram з боків або зверху та знизу залишаться світлі поля, а на вебсторінці їх заповнить розмита копія цієї ж картинки. Текст та ціну тримайте щонайменше за 60 px від країв — кути заокруглені. На телефоні банер має лише близько 350 px завширшки, тож найменший текст робіть від 36 px заввишки (на картинці 1600 px).

Кілька банерів. На телефоні покупець гортає банери пальцем, а край наступного банера видно справа — так зрозуміло, що їх кілька. На комп’ютері видно один банер цілком (до 800 × 400 px, посередині), а поруч стрілки ‹ › для переходу до інших.

Банер на добірку товарів. Ще два варіанти «Що відбувається після натискання»:

- **«Відкрити товари зі знижкою від N %»** — вкажіть ціле число від 5 до 90, наприклад 50. Банер відкриє всі товари, які бачать покупці, зі знижкою від 50 % і більше. Список складається щоразу заново: коли знижка закінчується, товар зникає з нього сам. Якщо зараз таких товарів немає, банер не показується, а біля нього написано чому.
- **«Відкрити обрані товари»** — оберіть від 2 до 100 товарів через «Змінити список» (пошук за назвою або кодом). Покупці бачать їх саме в тому порядку, який ви задали кнопками «Вище» та «Нижче». Для одного товару оберіть «Відкрити товар».

На вебсторінці магазину такий банер відкриває окрему сторінку зі списком і кнопкою «Купити в Telegram». У звіті «Банери» замовлення після натискання рахується, лише якщо в ньому є товар із цього списку.

Ваш канал у Telegram: як налаштувати та публікувати товари. Магазин не створює канал сам (це може лише людина), але публікує в ньому ваші товари однією кнопкою. Один раз налаштуйте:

1. Створіть канал у Telegram: «Новий канал», назва, публічна адреса (наприклад @myshop_ua), аватарка.
2. Додайте свого бота в адміністратори каналу з правом «Публікувати дописи»: канал → «Адміністратори» → «Додати адміністратора» → назва вашого бота.

3. У панелі керування: «Маркетинг» → «Канали» → «Канал для публікацій» → впишіть адресу каналу (@myshop_ua) → збережіть.
4. Переконайтеся, що «Посилання на Mini App» заповнене: воно заповнюється саме після кроку в @BotFather (Крок 2). З нього будується кнопка «Купити». Сюди підходить лише посилання в Telegram (https://t.me/…): адресу сайту магазину панель не прийме, бо тоді кнопки відкривали б браузер замість магазину.

Публікація: «Товари» → товар → «Канал» → «Опублікувати в каналі». У каналі з'явиться допис з фото, назвою, ціною та кнопкою «Купити», яка відкриває саме цей товар у вашому магазині. Скасувати публікацію не можна (лише видалити допис у самому каналі); повторити — «Опублікувати ще раз». Продажі з таких дописів видно в «Аналітиці» → «Звідки приходять» (звіт «Розширеної аналітики»).

Канал Rondivo. Ваші найкращі пропозиції можуть потрапити в наш канал для покупців @rondivo_ua — з фото, ціною та кнопкою, що відкриває товар у вашому магазині. Це безкоштовно. Участь вмикає Rondivo за вашою згодою, а відмовитися можна будь-коли у «Маркетинг» → «Канали» → «Показувати мої товари в каналі Rondivo»: «Ні» — жоден товар не публікується, а вже опубліковані стають «Пропозиція завершилась».

- **Які товари можуть потрапити:** видимі покупцям, є в наявності, з ціною та справжнім фото. Першими йдуть найбільша знижка, «Акційна ціна», знову в наявності (за 7 днів), новинки (за 14 днів).
- **Чесна черга:** той самий товар повторюється не частіше, ніж раз на кілька днів чи тижнів (цей строк від 7 до 90 днів встановлює Rondivo). Дописи за тиждень діляться порівну між магазинами, у яких є відповідні товари: коли магазинів мало, кожен отримує більше дописів; коли багато — щонайменше 2 на тиждень. Магазин без дописів 21 день йде першим.
- **Чесні дописи:** товар зник, закінчився або подорожчав — допис сам змінюється на «Пропозиція завершилась», і кнопка зникає. Товар подешевшав — допис показує нову ціну з рядком « 🔻 Ціну знижено», і кнопка лишається. Якщо товар лише закінчився та з'явився знову протягом доби за тією ж або нижчою ціною, допис повертається разом із кнопкою. Так дописи перевіряються 14 днів після публікації.
- **Інші дописи каналу.** Крім окремих пропозицій, Rondivo може публікувати: нагадування «⏰ Акція закінчується завтра» напередодні кінця «Акційної ціни»; «Дайджест тижня» з найбільшими знижками; святкові добірки (наприклад, «Чорна п'ятниця») за категоріями та знижкою; короткі поради для покупців; знайомство «Новий магазин у Rondivo», коли ваш магазин приєднується до каналу. Якщо у вас є код для каналу (див. «Промокоди»), під дописами про ваші товари буде рядок «🎟 Код для читачів каналу».

- **Продажі з каналу** ви бачите в звіті «Звідки приходять» як «Канал Rondivo» («Розширена аналітика»).

Аналітика

«Огляд» і «Промокоди» є в кожному магазині; решта звітів — у «Розширеній аналітиці», якщо вона є у вашому тарифі. Дані збираються з першого дня, а візити вашої команди не рахуються.

Звіт	Що показує	Що з цим робити
Огляд	замовлення, виручка, середній чек; «Відкрили магазин» та «Відкривали товари» (різні люди, без працівників); «Не оплачено карткою» і де покупці зупинилися; «Від перегляду до покупки» по товарах	щоденний пульс магазину
Промокоди	скільки замовлень і грошей приніс кожен код	лишайте коди, що працюють
Продажі за періодами	день, тиждень, місяць порівняно з попереднім	плануйте закупівлі та акції
Шлях покупця	скільки людей відкрили магазин, додали в кошик, оформили та оплатили	шукайте крок, де втрачаєте людей
Повторні покупці	хто повертається, як часто, скільки приносять постійні клієнти	бонуси та розсилки для повернення
Звідки приходять	посилання з міткою та кожне посилання з промокодом окремим рядком («Промокод ANNA10 · Анна · Instagram»): який пост, реклама чи блогер привів покупців і скільки вони купили	вкладайте в те, що працює
Товари та категорії	що продається найкраще, що переглядають, але не купують	перевірте ціну, фото та опис

Звіт	Що показує	Що з цим робити
Міста та доставка	звідки замовляють, відмови від посилок	зменшуйте відмови передоплатою
Якість	оцінки ★ після доставки, повернення, звернення	шукайте товари з проблемами
Результати розсилок	замовлення та гроші від кожної розсилки за 7 днів	повторюйте розсилки, які продають
Вебсторінка магазину	відвідувачі сторінки магазину в інтернеті, звідки вони прийшли, натискання «Купити в Telegram» та замовлення з них	розвивайте джерела, що приводять покупців

Звіт у PDF. «Завантажити PDF» під періодом: той самий звіт за той самий період — файлом PDF з назвою та логотипом магазину і рядком «Сформовано <дата> о <час> (UTC+2, влітку UTC+3)». Бот магазину надсилає файл вам у чат. Контактів покупців у файлі немає — лише кількості, як на екрані. Кожне завантаження записується в «Журнал дій».

«Шлях покупця». Кожен крок рахує лише тих, хто пройшов і попередній крок за цей період, тож відсоток ніколи не більший за 100 %. Хто оформив замовлення, не проходячи попередні кроки (наприклад, додав у кошик раніше), рахується окремо.

Сторінка магазину в інтернеті

Кожен магазин автоматично має звичайну веб-сторінку, яку можна відкрити без Telegram: ваша адреса + /ua (наприклад kava.rondivo.com/ua); англійська версія /en з’являється, лише коли ви її увімкнули (Крок 3). Нічого налаштовувати не потрібно: назва, логотип, колір, категорії, товари з цінами, способи оплати та доставки та дані продавця беруться з вашого магазину і оновлюються протягом 5 хвилин.

- **Навіщо.** Діліться посиланням в Instagram, Viber, на візитівці — людина побачить магазин і перейде в Telegram, щоб купити. Посилання на товар показує в месенджерах картку з фото та назвою.
- **Покупка.** Кнопка «Купити в Telegram» відкриває саме цей товар у вашому магазині; оформлення та оплата — у Telegram.

- **Google.** Сторінка стає видимою для пошуковиків лише після того, як «Запуск магазину» виконано. Перші сторінки з’являються в Google зазвичай за кілька тижнів.
- **Безпека.** На сторінці немає даних покупців, замовлень, команди чи цін постачальника; приховані товари та категорії не показуються.

Перемикачі — «Маркетинг» → «Вебсторінка магазину»: сторінка увімкнена / вимкнена, показувати ціни, дозволити пошуковикам. Зміна видна протягом 5 хвилин після оновлення сторінки в браузері.

Скільки коштує. У «Мій тариф і баланс» → «Вебсторінка магазину» видно, до якої дати сторінка безкоштовна та скільки коштує далі: у «Старті», «Базовому» та «Бізнесі» — 6 місяців безкоштовно, потім 390 ₴ на місяць; у «Дистрибуції» та «Виділеному сервері» вона входить у тариф. Плата списується разом із платою за доступ окремим рядком. За 14 і за 3 дні до кінця безкоштовного періоду бот нагадає. Вимкнули сторінку — плата не нараховується з наступного місяця (вже нарахований місяць не повертається), а сторінка зникає з Google.

На сторінці товару покупець натискає маленьке фото — і воно стає великим.

Тариф, баланс і рахунки

Усе про оплату Rondivo — в панелі керування → «Мій тариф і баланс» (бачить лише власник): ваш тариф і його ліміти, баланс, дата завершення пробного періоду та всі списання. Баланс поповнюється наперед, і з нього списуються платежі.

Що списується	Коли
Плата за підключення	один раз, наступного ранку після завершення пробного періоду
Плата за доступ	наперед: щомісяця 1-го числа (перший місяць — за днями) або раз на рік
Відсоток від продажів	коли банк (картка) або Нова пошта (накладений платіж) підтвердили оплату; неоплачені скасовані замовлення не рахуються; відсоток із вже оплаченого замовлення остаточний — він не повертається ні при скасуванні після оплати, ні при поверненні товару

Що списується	Коли
Мінімальний платіж	1-го числа — лише якщо у вашому тарифі є мінімум, а плата та відсоток за минулий місяць разом менші за нього (у стандартних тарифах мінімуму немає)

Вебсторінка магазину списується разом із платою за доступ окремим рядком, коли мине її безкоштовний період (див. «Вебсторінка магазину»). Точні суми та відсоток — у вашому договорі та в «Мій тариф і баланс».

Тарифи

	Старт	Базовий	Бізнес	Дистрибуція	Виділений сервер
Щомісяця	0 ₴	1 900 ₴	3 900 ₴	7 900 ₴	від 15 000 ₴
Відсоток від продажів	10 %	5 %	4 %	3 %	2 %
Товарів	до 300	до 1 000	до 5 000	до 20 000	без обмежень
Людей у команді	2	2	5	без обмежень	без обмежень
Фіди постачальників	—	—	2	5	без обмежень
API постачальника, розширена аналітика	—	—	—	так	так
Відповідь підтримки	48 год	48 год	24 год	4 робочі години	4 робочі години
Вебсторінка магазину	6 міс. безкоштовно, далі 390 ₴/міс	6 міс. безкоштовно, далі 390 ₴/міс	6 міс. безкоштовно, далі 390 ₴/міс	входить	входить

Оплата, доставка, промокоди, бонуси, розсилки та вебсторінка є в кожному тарифі — тариф визначає лише масштаб. Усі ціни — без ПДВ (Rondivo не є платником ПДВ).

Чому є плата за доступ. Ваш магазин — не сторінка в спільному каталозі, а окрема копія на нашому сервері: своя база даних, свій бот, свої налаштування. Вона працює цілодобово, навіть коли продажів немає. Плата за доступ покриває окремий магазин, сервер і зв’язок, щоночі зашифровану резервну копію на

окремому сховищі та нагляд за роботою щоп’ять хвилин, оновлення без доплат і письмову підтримку в Telegram. Чим більша плата за доступ, тим менший відсоток від продажів.

Чому є відсоток від продажів. Rondivo створений для повторних продажів: клієнт повертається саме до вас, а промокоди, бонуси та «Запроси друга» вже всередині. Тому частина плати залежить від ваших продажів; коли продажів немає, відсоток від продажів не нараховується. Рахується лише оплата, яку підтвердив банк або Нова пошта.

Чому плата за доступ різна. Різниця — не в можливостях продавати, а в ресурсах і роботі: більше товарів (більше фото на сервері та в нічних копіях), більше людей у команді, фіди та API постачальника (магазин звіряє ціни щогодини чи щохвилини), розширена аналітика, швидша відповідь підтримки та нижчий відсоток від продажів.

Змінити тариф

«Мій тариф і баланс» → «Змінити тариф» (лише власник): список тарифів із платою, відсотком, лімітами, вебсторінкою та часом відповіді підтримки → «Обрати цей тариф» → «Надіслати запит». Rondivo розгляне запит і напише вам у Telegram. Нові умови діють після погодження, зазвичай з 1-го числа наступного місяця; дату видно на тому ж екрані. Якщо товарів чи людей у команді більше, ніж дозволяє обраний тариф, екран покаже, чого саме забагато.

Знижка на відсоток від продажів

Rondivo може дати магазину знижку на відсоток від продажів на певний строк. Поки вона діє, у «Мій тариф і баланс» написано, наприклад, «Відсоток від продажів: 4% → 2% до 31.01.2027». Знижка стосується лише відсотка — не плати за доступ, не плати за підключення та не вебсторінки. В «Історії» відсоток нараховується повністю, а знижка йде окремим рядком. За 7 днів до кінця знижки бот нагадає.

«Запросіть магазин»

Коли Rondivo вмикає запрошення, у «Мій тариф і баланс» з’являється блок «Запросіть магазин» із вашим посиланням. Магазин, що підключиться за ним, отримує довший безкоштовний період. Вам нараховується бонус на баланс Rondivo, коли запрошений магазин сплатить вказану в блоці суму — ніколи не під час реєстрації. Запросити самого себе (той самий код ЄДРПОУ чи РНОКПП або той самий телефон) не можна.

Як поповнити баланс

- **Рахунок на оплату.** «Запросити рахунок» → сума від 100 ₴ → рахунок (PDF) з'явиться тут же, у «Мій тариф і баланс»; оплатіть його з рахунку вашого ФОП чи ТОВ.
- **Карткою** (якщо це ввімкнено для вашого магазину): «Поповнити карткою», включно з Apple Pay і Google Pay.

Якщо балансу не вистачає

Ви отримаєте в Telegram повідомлення про борг і рахунок на його суму, дійсний до дня паузи, а також нагадування на 3-й та 6-й день. Якщо борг не сплачено за 7 днів, магазин автоматично ставиться на паузу: покупці бачать сторінку «магазин тимчасово не працює», а всі дані зберігаються. Щойно оплата надійде, магазин знову запрацює сам. Плата за доступ та мінімальний платіж нараховуються і за дні паузи.

Акти наданих послуг

Акт за місяць Rondivo складає на ваш запит: напишіть у підтримку, і акт надійде вам файлом. Якщо протягом 5 робочих днів після отримання ви не надішлете заперечень, акт вважається прийнятим.

Повідомлення покупців та CRM

Усе, що покупці пишуть боту магазину, зберігається в «Повідомлення», а ваша CRM підключається через «Інтеграції» — без ключа бота.

«Повідомлення»

«Щодня» → «Повідомлення» — у кожному тарифі. Бачать власник, керівник та ролі «Замовлення» і «Підтримка».

- Покупець пише боту магазину звичайне повідомлення (не команду) — бот одразу відповідає автоматичною відповіддю «Дякуємо! Ми отримали ваше повідомлення…» (не частіше, ніж раз на 12 годин тій самій людині).
- Автовідповідь можна вимкнути: «Налаштування» → «Сповіщення».
- Команда отримує від бота сповіщення, що покупець написав (не частіше, ніж раз на 15 хвилин).
- Відкрийте розмову, напишіть відповідь у «Відповісти» → «Надіслати»: покупець отримає її від бота магазину.

- Контакти покупців у списку бачить лише власник; кожна відкрита розмова записується в «Журнал дій».

«Інтеграції» — ваша CRM

«Магазин» → «Інтеграції» — для власника; керівнику — лише якщо власник увімкне «Налаштування» → «Сповіщення» → ««Керівник» може підключати CRM» (за замовчуванням — ні; про кожну дію керівника там власник отримає повідомлення). Ваша CRM читає замовлення та повідомлення покупців за ключем API і отримує події (нове замовлення, зміна статусу, оплату підтверджено, скасування, номер накладної, повернення, повідомлення). Зміни з CRM — статус, номер накладної, нотатка, відповідь покупцю — потрапляють у магазин так само, як дії в панелі керування, і записуються в «Журнал дій» як «API: <назва ключа>». Через API не можна позначити оплату. Повернути гроші може лише ключ із правом «Повернення коштів» (нижче).

1. Перешліть розробнику вашої CRM інструкцію: https://rondivo.com/api/ (посилання є також угорі «Інтеграції»).
2. «Новий ключ»: назва, вид «Тестовий», потрібні права → «Створити ключ». Ключ показується ЛИШЕ ОДИН РАЗ — скопіюйте його та передайте розробнику. Тестовий ключ бачить лише тестові замовлення та розмови з вашого акаунту чи акаунтів команди. Тестове замовлення — це замовлення, зроблене з акаунту власника або члена команди: воно не рахується продажем і не входить у звіти. Зробіть таке замовлення (оплата при отриманні), перевірте його в CRM тестовим ключем, потім скасуйте.
3. «Події до вашої системи»: вставте ПОВНУ адресу, яку дав розробник CRM, разом зі шляхом (наприклад https://crm.example.com/api/rondivo/webhook, а не лише https://crm.example.com) у «Тестова адреса», оберіть події, «Зберегти», «Створити секрет» (теж показується один раз), потім «Тестову подію на тестову адресу». Подія приходить протягом хвилини; результат — у «Журнал доставки». Під полями видно, які адреси збережено зараз. Якщо подію не доставлено, «Журнал доставки» пише, куди її надіслано і чому не прийнято (наприклад, «405» — у адресі бракує потрібного шляху).
4. Коли все працює — створіть «Робочий» ключ, вкажіть «Адреса для подій», а тестовий ключ «Відкликати».

- Загубили ключ — «Відкликати» (діє одразу) і створіть новий.
- CRM може сама замінити або видалити номер накладної (новий номер із «replace»: true або видалення номера) — деталі в інструкції https://rondivo.com/api/ («Як замінити накладну»).
- Недоставлені події повторюються 24 години, потім бот платформи повідомляє вас.

- Якщо «Інтеграції» кажуть «Не входить у ваш тариф» — напишіть боту платформи.
- ⛔ Ніколи не передавайте ключ бота магазину (з @BotFather) жодній CRM чи сервісу: бот перестане отримувати повідомлення покупців. Платформа це помітить і попередить вас, але магазин до того часу не чує покупців. Для CRM є «Інтеграції».

Попередження про недоставлені події. Якщо подію не вдалося доставити протягом 24 годин, бот надсилає одне повідомлення на адресу за день: скільки подій, на яку адресу та причину зрозумілими словами (наприклад «адреса відповідає 404 — сторінку не знайдено»). Для тестової адреси додано, що замовлення та покупці від цього не постраждали. Якщо тестова адреса не працює вже 3 дні, бот один раз порадить видалити її в «Інтеграції».

Повернення грошей із CRM. Біля ключа в «Інтеграції» є окрема галочка «Повернення коштів». Її вмикає лише власник (керівник не може); про увімкнення та вимкнення ви отримуєте повідомлення. Такий ключ повертає покупцю всю суму оплати карткою через monobank за замовлення «Оплачено» або «Зібрано» — так само, як кнопка в замовленні: гроші на картку, чек повернення, замовлення «Скасовано», товар повертається в залишки, покупець отримує одне повідомлення. Відправлені замовлення, оплата частинами та часткові повернення — лише в панелі керування. Ліміт на добу (за замовчуванням 10 повернень та 20 000 ₴) задаєте в «Щодня» → «Повернення коштів». Про кожне повернення через CRM ви отримуєте повідомлення; у «Журнал дій» — «API: <назва ключа>». Вмикайте це право лише для ключа робочої CRM; за найменшої підозри на витік — «Відкликати».

Покупець у CRM. У кожному замовленні для CRM є той самий ідентифікатор покупця, що й у його розмові (buyer_id та telegram_user_id), тож CRM показує номери замовлень просто в чаті з покупцем. Там само видно, чи доходять до покупця повідомлення (bot_blocked_at та причина: заблокував бота чи не запускав його). Опис для розробника: https://rondivo.com/api/

Безпека даних покупців

Покупці — ваші, і їхні дані теж. Rondivo захищає їх так, щоб ними не могли скористатися ні сторонні, ні недобросовісні працівники.

- **Окремий магазин.** У кожного магазину своя копія програми та своя база даних. Інші магазини на Rondivo ваших покупців не бачать.

- **Приховані контакти у списках.** У списках замовлень, повернень і оцінок телефон, пошта та адреса показуються частково (наприклад, +380 67 *** ** 12) для всіх, крім власника. Повністю — лише у відкритому замовленні, і кожне таке відкриття записується.
- **«Журнал дій».** Записує, хто і що змінював або переглядав. Його неможливо стерти чи виправити.
- **Сповіщення про масовий перегляд.** Якщо один працівник за годину відкриває багато різних замовлень (за замовчуванням 100), власник отримує повідомлення. Поріг змінюється в налаштуваннях; 0 вимикає сповіщення.
- **Немає вивантаження покупців.** Список покупців неможливо завантажити файлом.
- **Захищені ключі та копії.** Ключі monobank, Нової пошти та інших сервісів зберігаються зашифрованими. Щоночі робиться зашифрована копія магазину на окремому сервері.
- **Покупець вирішує сам.** Згода на обробку даних — у кожному замовленні. Новини, знижки та нагадування (про кошик, про бонуси, що згорають) магазин надсилає лише тим, хто сам погодився: на екрані вітання є окрема галочка «Новини та нагадування», не позначена заздалегідь і не обов'язкова; змінити рішення можна будь-коли в «Ще» → «Новини та нагадування», а /stop у боті вимикає їх. Кожне рішення записується. Повідомлення про замовлення, повернення, «Повідомити про наявність» та запит оцінки надходять усім. У «Розсилка» видно, скільки покупців погодилося.

Порада: давайте кожному працівникові лише ту роль, яка йому потрібна (див. «Крок 10. Команда»), і прибирайте з команди тих, хто пішов, у той самий день.

Що робити, якщо…

Ситуація	Що робити
Фід постачальника не оновлюється	Магазин пробує що 15 хвилин. Через 6 годин невдач залишки товарів цього фіду стають 0 (щоб не продати те, чого немає), і ви отримаєте повідомлення. Перевірте з постачальником, чи працює посилання. Після першого успішного оновлення залишки повернуться самі.

Ситуація	Що робити
Фід хоче сильно змінити ціни	Великі зміни не застосовуються самі: вони чекають у картці фіду в «Фіди». Перегляньте їх і прийміть або відхиліть.
Не вдається змінити ціну чи залишок вручну	Цей товар бере ціну з фіду або з API постачальника. Змініть її у постачальника або відв'яжіть товар від фіду.
Покупець оплатив, а замовлення не позначене оплаченим	Зачекайте кілька хвилин: банк надсилає підтвердження сам. Якщо гроші точно надійшли (перевірте в кабінеті банку), власник може натиснути «Позначити оплаченим» у замовленні.
Працівник звільнився	«Команда» → приберіть його в той самий день. Доступ зникає одразу.
Втрачено доступ до акаунта Telegram власника	Магазин переводиться на новий акаунт лише за письмовим запитом, підписаним КЕП (підійде Дія.Підпис) від ФОП або директора ТОВ, зазначених у «Про магазин», і після дзвінка на ваш телефон. Так само замінюється токен бота, якщо його вкрадено. Щоб цього не сталося, увімкніть у Telegram двоетапну перевірку («Налаштування» → «Конфіденційність» → «Двоетапна перевірка») вже сьогодні.
Сторінки магазину немає в Google	Вона відкривається для пошуку лише після того, як усі пункти «Запуск магазину» виконані, і лише якщо в «Сторінка магазину» дозволено пошук. Після цього Google знаходить сторінку за кілька днів чи тижнів.
Покупець не бачить оплати частинами	Відкрийте «Налаштування» → «Оплата частинами»: під перемикачем банку написано, чи бачать її покупці, а якщо ні — чого бракує. Також перевірте, що ціна замовлення в межах, які дозволяє банк.

Ситуація	Що робити
Магазин на паузі	Зазвичай — через борг (див. «Тариф, баланс і рахунки»). Поповніть баланс, і магазин запрацює сам.

Як зв’язатися з Rondivo

- У панелі керування: «Ще» → «Написати в підтримку» (або «Мій тариф і баланс» → «Підтримка»). Відкриється бот Rondivo: напишіть питання, можна додати фото, файл чи голосове. Відповідь прийде в той самий чат.
- Telegram: @rondivo_app_bot
- Пошта: hello@rondivo.com

Підтримка відповідає щодня з 9:00 до 18:00 (UTC+2, влітку UTC+3), лише письмово, без дзвінків. Час відповіді залежить від тарифу (таблиця «Тарифи»); бот у відповіді на ваше повідомлення пише, до коли відповімо. Нові можливості платформи — у «Що нового» в меню панелі керування; власник також отримує їх у Telegram.

Напишіть назву вашого магазину і коротко, що сталося. Ніколи не надсилайте паролі чи ключі: їх нас ніколи не попросять.