

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання сервісних послуг під час продажу квитків

Редакція від 05.09. 2026 року

Місце публікації: місто Кам'янець-Подільський

ФІЗИЧНА ОСОБА-ПІДПРИЄМЕЦЬ Ярова Наталія Миколаївна, реєстраційний номер облікової картки платника податків 2802212107, платник єдиного податку 2-ї групи (надалі – Виконавець), публікує цю офіційну пропозицію невизначеному колу дієздатних фізичних осіб укласти публічний договір про надання сервісних послуг під час продажу квитків на викладених нижче умовах.

Особа, яка прийняла цю Оферту (надалі – Покупець). Виконавець і Покупець разом – Сторони, а кожен окремо – Сторона.

1. Терміни та загальні положення

1.1. Оферта – цей публічний договір, розміщений в мережі Інтернет за посиланням: <https://www.ukr-museum.org/index.php> у Точці продажу шляхом надання друкованого примірника та/або QR-посилання, що містить істотні умови надання Сервісних послуг.

1.2. Виконавець під час реалізації Квитка діє як комісіонер від свого імені, але за рахунок та в інтересах особи, яка забезпечує надання музейної послуги (надалі – Комітент). Сервісні послуги Виконавець надає Покупцю від власного імені, за власний рахунок та на власну відповідальність.

1.3. Покупець – дієздатна фізична особа, яка придбаває Квиток і Сервісні послуги для особистих, сімейних або інших потреб, не пов'язаних із підприємницькою чи незалежною професійною діяльністю. Якщо Квиток оформлює неповнолітня особа, акцепт здійснює її законний представник або особа, яка діє в межах своєї цивільної дієздатності.

1.4. Ця Оферта не адресована юридичним особам, фізичним особам-підприємцям або особам, які придбавають Сервісні послуги для господарської діяльності. Їх обслуговування допускається лише на підставі окремого договору після перевірки Виконавцем податкового статусу замовника.

1.5. Квиток – паперовий або електронний документ, чи інше підтвердження права на індивідуальне або групове відвідування музею, екскурсійне обслуговування, користування аудіогідом чи отримання комбінованого пакета музейних послуг.

1.6. Ціна Квитка – встановлена Комітентом вартість відповідної музейної послуги без урахування Сервісного збору та інших окремо замовлених послуг.

1.7. Сервісні послуги – додаткові організаційні, консультаційні, інформаційні або технічні послуги, які надаються Покупцеві окремо від дій, необхідних для реалізації, оформлення та видачі Квитка.

1.8. Сервісний збір – плата Покупця за Сервісні послуги Виконавця у розмірі 30 % від Ціни Квитка. Сервісний збір не є частиною Ціни Квитка, платою за музейну послугу або комісією за використання конкретного платіжного інструменту.

1.9. Замовлення – сформований Покупцем або на його прохання набір обраних Квитків і Сервісних послуг із визначеною Ціною Квитків, Сервісним збором та загальною сумою до оплати.

1.10. Система – вебсайт, електронний програмний комплекс, касове програмне забезпечення або інший канал, через який Виконавець приймає, обробляє та виконує Замовлення.

1.11. Точка продажу – каса, вебсайт, електронне посилання або інший канал продажу, який використовує Виконавець.

1.12. Ця Оферта є окремим договором щодо Сервісних послуг і не замінює правил використання Квитка та умов фактичного надання музейної послуги Комітентом.

2. Предмет Оферти

2.1. Виконавець зобов'язується за плату надати Покупцю Сервісні послуги під час оформлення та продажу Квитка, а Покупець зобов'язується прийняти й оплатити такі послуги на умовах цієї Оферти. Сервісні послуги є самостійними додатковими послугами Виконавця, які надаються безпосередньо Покупцеві за окремим завданням та в його інтересах. Сервісні послуги не належать до дій із реалізації Квитків за дорученням Комітента, не входять до обов'язків Комісіонера за договором комісії, не оплачуються Комітентом та не відшкодовуються за рахунок коштів Комітента.

2.2. До Сервісних послуг, залежно від обраного Покупцем пакета та способу обслуговування, можуть належати:

2.2.1. індивідуальний консультаційний підбір Квитків, екскурсій, аудіогідів або комбінованих пакетів з урахуванням побажань Покупця, складу групи, віку учасників, мови, тривалості, доступності та інших індивідуальних параметрів;

2.2.2. формування персонального або групового плану відвідування, включно з визначенням послідовності музейних послуг, часу прибуття, місця збору групи та організаційних рекомендацій;

2.2.3. організаційна координація нестандартного або групового Замовлення, включно зі збиранням та структуруванням інформації про групу, узгодженням запитів Покупця і супроводом змін, ініційованих Покупцем;

2.2.4. повторне надання Квитка або підтвердження Замовлення на додаткову вимогу Покупця, крім випадків, коли така необхідність виникла через помилку Виконавця;

2.2.5. персоналізовані нагадування, рекомендації щодо маршруту, часу прибуття, місця збору, порядку доступу та технічної підготовки до використання аудіогіда;

2.2.6. розширений консультаційний супровід Покупця та організаційне опрацювання ініційованих ним звернень щодо зміни параметрів Замовлення, якщо така зміна допускається правилами Комітента;

2.2.7. інші додаткові організаційні, консультаційні, інформаційні або технічні послуги, які надаються безпосередньо Покупцеві за його окремим завданням, не входять до обов'язків Комісіонера за договором комісії, не є необхідними діями з реалізації Квитка та конкретний зміст яких повідомлено Покупцеві до акцепту Оферти.

2.3. Сервісний збір є єдиною платою за відповідний пакет і не розподіляється між окремими діями, за умови фактичного надання Покупцеві щонайменше однієї визначеної у Замовленні додаткової послуги.

2.4. Виконавець не є фактичним надавачем послуги відвідування музею, екскурсійного обслуговування чи аудіогіда. Інформація про Комітента і правила музейної послуги зазначається у Квитку, Замовленні, прейскуранті або за посиланням <https://www.ukr-museum.org/index.php?page=tickets>.

2.5. Розподіл функцій між Виконавцем і Комітентом не обмежує обов'язкові права Покупця та не звільняє Виконавця від відповідальності за власні дії або від відповідальності, яка не може бути виключена законом.

3. Порядок укладення Договору та акцепт

3.1. Оферта є публічною пропозицією відповідно до статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України. Договір укладається без підписання паперового примірника шляхом повного і безумовного акцепту Покупцем.

3.2. До оплати Покупцю надається можливість ознайомитися з цією Офертою щодо Сервісного збору, Ціною Квитка, розміром Сервісного збору, загальною сумою, основними характеристиками Квитка та правилами повернення квитка, встановлені Комітентом за посиланням <https://www.ukr-museum.org/index.php>.

3.3. Під час онлайн-оформлення акцепт здійснюється сукупністю таких дій:

3.3.1. вибір Квитка та формування Замовлення;

3.3.2. ознайомлення з окремо відображеними Ціною Квитка, Сервісним збором і загальною сумою;

3.3.3. ознайомлення з умовами цієї Оферти;

3.3.4. натискання кнопки "Оплатити", що означає прийняття умов цієї Оферти.

3.4. У Точці продажу до прийняття оплати касир або інформаційний екран повідомляє Покупцю Ціну Квитка, Сервісний збір і загальну суму та забезпечує доступ до Оферти у друкованій формі або за QR-посиланням. Оплата після такого повідомлення є акцептом.

3.5. Акцепт Оферти означає, що Покупець зрозумів її умови, погодився з розміром Сервісного збору та замовив початок надання Сервісних послуг негайно, до закінчення загального строку відмови від договору, укладеного на відстані.

3.6. Частковий акцепт або акцепт із застереженнями не допускається. До оплати Покупець може відмовитися від Сервісних послуг, у такому разі продаж Квитка через Виконавця завершується.

3.7. Підтвердження Замовлення, електронний або паперовий розрахунковий документ, Квиток і зафіксована Системою версія Оферти разом підтверджують укладення та виконання Договору.

4. Сервісний збір, загальна сума та оплата

4.1. Сервісний збір за кожний Квиток становить 30 % від Ціни такого Квитка.

4.2. Сервісний збір розраховується за формулою: Сервісний збір = Ціна Квитка × 30 %. Загальна сума до оплати = Ціна Квитка + Сервісний збір.

4.3. Якщо до Квитка застосовано погоджену Комітентом знижку, Сервісний збір обчислюється від фактичної Ціни Квитка після знижки. Якщо Квиток видається безоплатно і його фактична ціна дорівнює 0,00 грн, Сервісний збір за ним не нараховується.

4.4. Для групового Квитка, ціна якого встановлена за групу, Сервісний збір становить 30 % від ціни за групу. Якщо ціна встановлена за кожного учасника, збір становить 30 % від сукупної Ціни всіх Квитків у Замовленні.

4.5. Для комбінованого Квитка, екскурсії або аудіогіда Сервісний збір обчислюється від зазначеної Комітентом ціни відповідного Квитка або пакета. Результат округлюється до двох знаків після коми за загальними правилами математичного округлення.

4.6. Сервісний збір застосовується незалежно від дозволеного способу оплати і не є надбавкою за використання банківської картки чи іншого платіжного інструменту.

4.7. Оплата здійснюється готівкою, банківською карткою, переказом або іншим способом, запропонованим у Точці продажу. Обов'язок Покупця з оплати вважається виконаним після підтвердження успішної операції банком або надходження коштів у касу чи на рахунок Виконавця.

4.8. При здійсненні розрахункової операції Виконавець застосовує РРО/ПРРО та надає розрахунковий документ у випадках і порядку, установлених законодавством. Якщо оплата не підтверджена або є частковою, Замовлення може бути анульоване без видачі Квитка.

4.9. Жодні інші обов'язкові платежі не додаються до Замовлення без окремого попереднього повідомлення та явної згоди Покупця.

5. Момент початку та завершення Сервісних послуг

5.1. Надання Сервісних послуг починається після акцепту Оферти та отримання Виконавцем завдання Покупця щодо відповідної послуги.

5.2. Сервісні послуги вважаються наданими після надання Покупцеві передбаченого Замовленням консультаційного, інформаційного або організаційного результату, зокрема персонального підбору, плану відвідування, рекомендацій, нагадування чи супроводу Замовлення.

5.3. Належне надання Сервісних послуг підтверджується даними Системи про надання передбаченого Замовленням результату Сервісних послуг, успішну оплату і реєстрацію Замовлення, формування та передання Квитка, а також видачу або надсилання підтвердження Замовлення чи розрахункового документа.

5.4. Якщо Покупець зазначив неправильний номер телефону чи адресу електронної пошти, але визначений у Замовленні результат Сервісних послуг надано, а Квиток доступний у Системі або може бути повторно надісланий після ідентифікації Покупця, це саме по собі не означає ненадання Сервісних послуг.

5.5. На звернення Покупця Виконавець повторно надсилає Квиток або повідомляє спосіб його отримання після достатньої перевірки права Покупця на Замовлення.

6. Права та обов'язки Виконавця

6.1. Виконавець зобов'язаний:

6.1.1. до оплати надати зрозумілу інформацію про Сервісні послуги, Ціну Квитка, Сервісний збір, загальну суму та умови повернення;

6.1.2. оформити Замовлення відповідно до вибору Покупця і достовірної інформації, отриманої від Комітента;

6.1.3. забезпечити формування або видачу Квитка після підтвердження повної оплати;

6.1.4. надавати інформаційну підтримку через контакти, зазначені у розділі 16;

6.1.5. застосовувати належні організаційні та технічні заходи захисту інформації;

6.1.6. надавати Покупцю розрахункові та електронні документи у випадках, передбачених законом;

6.1.7. розглядати обґрунтовані звернення щодо помилкових, подвійних або незавершених платежів і технічних недоліків Сервісних послуг.

6.2. Виконавець має право:

6.2.1. залучати банки, еквайрів, операторів зв'язку, хостинг-провайдерів, розробників Системи та інших осіб, залишаючись відповідальним перед Покупцем у межах закону;

6.2.2. анулювати неоплачене або частково оплачене Замовлення після закінчення строку резервування;

6.2.3. зупинити операцію для перевірки ознак шахрайства, несанкціонованого використання платіжного інструменту або технічної помилки;

6.2.4. відмовити у продажу, якщо Покупець не приймає Оферту, не надає необхідних даних, порушує закон або намагається неправомірно використати Систему;

6.2.5. оновлювати Оферту на майбутнє відповідно до розділу 14 без зміни умов уже оплачених Замовлень.

7. Права та обов'язки Покупця

7.1. Покупець має право:

7.1.1. до оплати отримати повну інформацію про Квиток, Сервісні послуги, їх ціну та правила повернення;

7.1.2. отримати Квиток і підтвердження оплати погодженим способом;

7.1.3. вимагати усунення технічного недоліку, повторного надсилання Квитка або повернення Сервісного збору у випадках, установлених розділом 9;

7.1.4. звернутися зі скаргою або вимогою та користуватися іншими правами, передбаченими імперативними нормами законодавства.

7.2. Покупець зобов'язаний:

7.2.1. до оплати перевірити вид Квитка, дату, час, кількість, категорію, ціну, дані одержувача, Сервісний збір і загальну суму;

7.2.2. надати достовірні контактні дані та забезпечити доступ до вказаної електронної пошти або номера телефону;

7.2.3. використовувати законний платіжний інструмент і не ініціювати безпідставне оскарження належно проведеної операції;

7.2.4. зберігати Квиток і не допускати передання його у спосіб, заборонений правилами Комітента;

7.2.5. негайно повідомити Виконавця про подвійне списання, відсутність Квитка, помилку в Замовленні або підозру на несанкціоновану операцію.

8. Квиток та музейна послуга

8.1. Квиток підтверджує право на музейну послугу, яку фактично надає Комітент. Вид, зміст, дата, час, місце, мова, тривалість, правила відвідування, умови групового обслуговування, екскурсії та аудіогіда визначаються Комітентом за посиланням <https://www.ukr-museum.org/index.php>

8.2. Виконавець передає Покупцю інформацію Комітента і не відповідає за її зміну після продажу, якщо своєчасно повідомив Покупця після отримання відповідної інформації.

8.3. Скасування, перенесення, зміна режиму роботи, змісту експозиції, маршруту екскурсії, екскурсовода, мови або технічного способу надання аудіогіда регулюються правилами Комітента.

8.4. Покупець зобов'язаний дотримуватися правил відвідування та пред'явити Квиток і документи, що підтверджують пільгу, вік або право на груповий тариф, якщо це передбачено умовами Квитка.

9. Повернення Сервісного збору

9.1. До моменту оплати Покупець може відмовитися від Замовлення без будь-якої плати. Якщо платіж не відбувся, Сервісний збір не стягується.

9.2. Після повного і належного надання Сервісних послуг Сервісний збір не повертається у разі добровільної відмови Покупця від Квитка, невідвідування, запізнення, втрати Квитка або зміни складу групи, якщо Ціна Квитка не повертається. У разі повного або часткового повернення Ціни Квитка Сервісний збір повертається відповідно повністю або пропорційно сумі повернення згідно з пунктом 10.3 Оферти.

9.3. Неповорнення Сервісного збору за пунктом 9.2 застосовується лише за умови, що до оплати Покупець окремо бачив розмір збору, погодився з цією Офертою, замовив негайний початок надання послуг, а Виконавець може підтвердити належне виконання.

9.4. Сервісний збір повертається повністю, якщо:

- 9.4.1. кошти списані, але Замовлення не зареєстроване і Квиток не сформовано;
- 9.4.2. через технічну помилку Виконавця сформовано неправильний Квиток і помилку неможливо виправити у розумний строк;
- 9.4.3. відбулося підтверджене подвійне списання Сервісного збору;
- 9.4.4. Виконавець не розпочав або не завершив Сервісні послуги з причин на своєму боці;
- 9.4.5. повернення є обов'язковим відповідно до закону або рішення компетентного органу.

9.5. Якщо недолік можна усунути, Покупець спочатку надає Виконавцю можливість повторно сформулювати, виправити або надіслати Квиток у розумний строк. Це не обмежує права Покупця у випадках, коли закон дозволяє вимагати повернення негайно.

9.6. Для повернення Покупець надсилає звернення на 0950953636 із номером Замовлення, описом обставин, підтвердженням оплати та реквізитами, необхідними для ідентифікації операції. Виконавець не має права вимагати надмірні персональні дані.

9.7. Після підтвердження підстав кошти повертаються тим самим способом, яким здійснювалася оплата, якщо інше не погоджено та не заборонено законом, протягом 10 (десяти) робочих днів. Строк зарахування банком або платіжною системою не залежить від Виконавця.

9.8. Жодне положення цього розділу не обмежує права споживача, від яких не можна відмовитися за законом.

10. Повернення Ціни Квитка

10.1. Повернення Ціни Квитка є окремою операцією і здійснюється відповідно до правил Комітента, умов конкретного Квитка та законодавства. Правила повернення розміщуються за посиланням <https://www.ukr-museum.org/index.php> або надаються в Точці продажу.

10.2. У разі скасування чи неможливості надання музейної послуги з причин на боці Комітента Покупець має право звернутися щодо повернення Ціни невикористаного Квитка. Виконавець приймає й опрацьовує звернення в межах повноважень за договором із Комітентом.

10.3. У разі повного або часткового повернення Ціни Квитка Сервісний збір повертається відповідно повністю або пропорційно сумі повернення.

10.4. У розрахунковому документі повернення відображається у порядку, встановленому законодавством. Виконавець має право анулювати Квиток, щодо якого здійснено повернення.

11. Персональні дані та електронні повідомлення

11.1. Володільцем персональних даних Покупця є ФОП Ярова Наталія Миколаївна. Звернення щодо обробки персональних даних надсилаються за адресою: площа Польський ринок 19/5.

11.2. Виконавець може обробляти ім'я, прізвище, номер телефону, електронну адресу, відомості про Замовлення, Квиток і платіж, технічні ідентифікатори, зміст звернень та інші дані, добровільно надані Покупцем.

11.3. Повні реквізити платіжної картки обробляються відповідним надавачем платіжних послуг і Виконавцем не зберігаються.

11.4. Дані обробляються для укладення і виконання Договору, надання Сервісних послуг, оформлення і надсилання Квитка, проведення розрахунків, розгляду звернень, повернення коштів, ведення бухгалтерського та податкового обліку, запобігання шахрайству і виконання вимог законодавства.

11.5. Дані можуть передаватися Комітенту, банкам, еквайрам, надавачам платіжних, касових, хостингових і комунікаційних послуг, постачальникам Системи та державним органам лише в необхідному обсязі та за наявності законної підстави.

11.6. Дані зберігаються протягом строку, необхідного для досягнення мети їх обробки, а документи щодо Замовлень і розрахунків – протягом строків, установлених законодавством.

11.7. Покупець має право отримати інформацію про обробку своїх даних, доступ до них, вимагати їх виправлення або видалення, заперечити проти обробки, відкликати згоду, якщо обробка здійснюється на її підставі, а також звернутися до уповноважених органів з цього питання. Видалення даних може бути обмежене обов'язковими строками їх зберігання.

11.8. Якщо Покупець надає дані інших осіб, цим він підтверджує наявність законних підстав для їх передання Виконавцю.

11.9. Повідомлення про Замовлення, Квиток, оплату, повернення, скасування або перенесення є операційними та можуть надсилатися без окремої згоди. Рекламні повідомлення надсилаються лише за окремою згодою Покупця, а відмова від них не впливає на можливість придбання Квитка.

12. Відповідальність Сторін

12.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання зобов'язань відповідно до цієї Оферти та законодавства України.

12.2. Виконавець відповідає за правильність оформлення Замовлення відповідно до вибору Покупця, технічне формування і передання Квитка, належне інформування про Сервісний збір та оброблення платежу у межах своїх обов'язків.

12.3. Виконавець не відповідає за фактичний зміст, якість, безпеку, скасування або перенесення музейної послуги Комітентом, але зобов'язаний належно виконати власні інформаційні та розрахункові обов'язки. Це положення не виключає відповідальності, прямо покладеної на Виконавця законом.

12.4. Виконавець не відповідає за неможливість отримати Квиток, спричинену неправильними даними Покупця, відсутністю доступу Покупця до Інтернету чи електронної пошти, несправністю його пристрою або діями банку, якщо Виконавець належно сформував Квиток і забезпечив альтернативний спосіб його отримання.

12.5. Покупець відповідає за достовірність наданих даних, правомірність використання платіжного інструменту та збереження Квитка після його отримання.

12.6. Сторона звільняється від відповідальності за порушення, якщо доведе, що воно безпосередньо спричинене обставинами непереборної сили, яких не можна було передбачити або відвернути розумними заходами. Сам факт дії воєнного стану без конкретного причинного зв'язку не звільняє від відповідальності.

12.7. Обмеження відповідальності не застосовуються у випадках умислу, грубої необережності, порушення прав споживача, незаконної обробки персональних даних або в інших випадках, коли відповідальність не може бути обмежена законом.

13. Звернення, скарги та вирішення спорів

13.1. Звернення щодо Сервісних послуг подаються за контактами, наведеними в розділі 16. Для швидкого розгляду Покупець зазначає номер Замовлення, дату оплати, суть вимоги і додає наявні підтвердні документи.

13.2. Виконавець підтверджує отримання електронного звернення та розглядає його у строк, установлений законодавством, а якщо такий строк не визначений – у розумний строк з урахуванням характеру звернення.

13.3. Сторони намагаються вирішити спір шляхом переговорів. Недосягнення згоди не позбавляє Покупця права звернутися до компетентного органу із захисту прав споживачів або до суду.

13.4. До Договору застосовується законодавство України. Умови Оферти не можуть тлумачитися як відмова Покупця від прав, наданих імперативними нормами.

14. Строк дії, зміна та відкликання Оферти

14.1. Оферта набирає чинності з дати її оприлюднення і діє до моменту відкликання або заміни новою редакцією.

14.2. Виконавець може змінити Оферту шляхом публікації нової редакції із зазначенням дати. Нова редакція застосовується лише до Замовлень, акцептованих після набрання нею чинності.

14.3. До вже оплаченого Замовлення застосовується редакція Оферти, з якою Покупець погодився до оплати. Виконавець забезпечує технічну можливість ідентифікувати або відтворити таку редакцію.

14.4. Зміна розміру Сервісного збору не застосовується до Замовлення після акцепту. Якщо Виконавець у майбутньому змінить розмір збору, новий розмір має бути окремо показаний до оплати.

14.5. Відкликання Оферти не припиняє зобов'язань щодо раніше укладених Договорів, повернень, звернень та захисту персональних даних.

15. Інші умови

15.1. Якщо окреме положення Оферти визнано недійсним, це не впливає на чинність інших положень. Недійсне положення застосовується в обсязі, максимально наближеному до закону та економічної мети Сторін.

15.2. Заголовки розділів використовуються для зручності і не змінюють зміст положень.

15.3. Електронні документи, повідомлення Системи, дані Замовлення, фіскальні документи і технічні журнали можуть використовуватися як докази укладення та виконання Договору з урахуванням вимог закону.

16. Реквізити Виконавця

ФІЗИЧНА ОСОБА-ПІДПРИЄМЕЦЬ Ярова Наталія Миколаївна

Реєстраційний номер облікової картки платника податків: 2802212107

Податковий статус: платник єдиного податку 2-ї групи.

Адреса: м. Кам'янець-Подільський, вул. Мазепи Івана 11 квартира 43.

Реквізити банківського рахунку: IBAN: 293052990000026006016028534,,
відкритий у АТ КБ "ПРИВАТБАНК.

Електронна адреса для звернень: museumsunkp@gmail.com.

Телефон для звернень: 0950953636.

Посилання на вебсторінку цієї Оферти: <https://www.ukr-museum.org/index.php>