

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
про надання послуг з відвідування музею

Редакція від 19 вересня 2026р.

Оприлюднено на вебсайті: 19 вересня 2026р.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "МУЗЕЙ ВІД РУСІ ДО УКРАЇНИ, КАМ'ЯНЕЦЬ КРІЗЬ ВІКИ", ідентифікаційний код 46372621, місцезнаходження: Україна, 32300, Хмельницька обл., Кам'янець-Подільський р-н, місто Кам'янець-Подільський, пл. Польський ринок, будинок 19/5 (далі – "**Музей**" та/або "**Виконавець**"), цим пропонує необмеженому колу фізичних осіб укласти публічний договір про надання послуг з відвідування Музею на наведених нижче умовах.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей документ є публічною офертою відповідно до статей 633, 634, 636, 641, 642, 901 Цивільного кодексу України та визначає умови надання Музейних послуг.

1.2. Договір є публічним договором і договором приєднання. Його умови є однаковими для всіх споживачів, крім осіб, яким відповідно до законодавства або затверджених Музеєм правил надані пільги чи спеціальні умови.

1.3. Невід'ємними частинами Договору є Правила відвідування Музею, наведені в Додатку 1, інформація про види, склад і вартість квитків, наведена на вебсайті та/або в Додатку 2, а також Політика конфіденційності, оприлюднена за посиланням 07 вересня 2026р.

1.4. У разі придбання квитка для іншої особи Покупець зобов'язаний до передачі квитка ознайомити таку особу з Договором і Правилами відвідування. Передача квитка означає приєднання його законного пред'явника до умов Договору в частині використання квитка та відвідування Музею.

1.5. До кожного Замовлення застосовується редакція Договору, чинна на момент його акцепту. Зміни, оприлюднені після укладення Договору, не змінюють умови вже оплаченого Замовлення, крім обов'язкових вимог законодавства та правил безпеки, які не зменшують істотно обсяг придбаної послуги.

2. КЛЮЧОВІ УМОВИ ПРОДАЖУ КВИТКІВ

2.1. Музей є виконавцем музейної Послуги та відповідає за її належне надання. Квитковий оператор забезпечує оформлення і продаж Квитків, обробку Замовлень та їх технічне обслуговування в межах наданих йому повноважень. Окремі послуги Квиткового оператора регулюються його власною публічною офертою, доступною Покупцеві до здійснення оплати.

2.2. Обрані Покупцем Квитки резервуються на строк, зазначений під час оформлення Замовлення. Якщо протягом цього строку Замовлення не буде повністю оплачено, воно автоматично анулюється, а Квитки повертаються у продаж.

2.3. Договір щодо конкретного Квитка вважається укладеним після підтвердження його повної оплати, а щодо безоплатного Квитка – після завершення його оформлення та отримання відповідного підтвердження. Додавання Квитка до кошика, присвоєння номера Замовленню або початок платежу самі по собі не підтверджують придбання Квитка та не гарантують його наявності.

2.4. До здійснення оплати Покупцеві окремо відображаються Номінальна вартість Квитка, Сервісний збір Квиткового оператора, інші додаткові платежі, якщо вони застосовуються, та остаточна загальна сума до оплати. Після укладення Договору погоджена ціна не може бути односторонньо збільшена.

2.5. Електронний Квиток надсилається на електронну адресу Покупця та/або стає доступним в особистому кабінеті чи іншим способом, зазначеним під час оформлення Замовлення. Право на вхід надає перше успішне пред'явлення унікального коду Квитка. Покупець зобов'язаний не

публікувати та не передавати цей код невідомим особам.

2.6. У разі скасування, перенесення дати або часу чи істотної зміни змісту оплаченої Послуги Покупець має право погодитися на запропоновану заміну або вимагати повернення коштів за невикористаний Квиток відповідно до цього Договору та законодавства України.

2.7. Якщо Покупцеві повністю або частково повертається Номінальна вартість Квитка, одночасно повертається відповідна частина Сервісного збору авторизованого Квиткового оператора, відповідно до умов публічного договору Квиткового оператора на надання послуг. Не підлягає поверненню лише вартість окремо замовленої додаткової послуги, яка вже була повністю та належно надана, за умови, що правило про її неповернення було чітко доведено до відома Покупця до оплати та не суперечить законодавству України.

2.8. Заява про повернення коштів подається через канал, за допомогою якого було придбано Квиток, або іншим визначеним Музеєм способом. Повернення може здійснюватися щодо одного або декількох невикористаних Квитків у Замовленні, якщо Послуга чи Замовлення не є об'єктивно неподільними.

2.9. Повернення здійснюється після перевірки Замовлення, невикористання Квитка та права заявника на отримання коштів. Кошти повертаються тим самим способом, яким було здійснено оплату, а якщо це технічно неможливо – іншим погодженим із Покупцем законним способом.

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

3.1. **Музей** – Виконавець музейних та інших передбачених квитком послуг, реквізити якого зазначені в цьому Договорі.

3.2. **Покупець** – фізична особа, яка оформлює та оплачує Замовлення для себе або іншого Відвідувача.

3.3. **Відвідувач** – фізична особа, яка на законних підставах пред'являє дійсний квиток та безпосередньо отримує послугу.

3.4. **Послуга** – надання доступу до одноразового або іншого прямо визначеного квитком відвідування Музею, виставки, експозиції, екскурсії, програми, заходу чи отримання іншої зазначеної у квитку музейної послуги.

3.5. **Квиток** – документ установленої Музеєм форми, який підтверджує право його законного пред'явника на отримання відповідної Послуги та містить найменування Музею, назву або вид Послуги, дату відвідування чи строк дії, час або Часовий слот, якщо вони застосовуються, місце надання Послуги, категорію Квитка, унікальний номер, штрихкод та/або QR-код, а також інші реквізити, передбачені законодавством або необхідні для використання Квитка.

3.6. **Електронний квиток** – Квиток у формі електронного документа або електронного зображення з унікальним номером, штрихкодом та/або QR-кодом, який містить ознаки, визначені у пункті 3.5, що надсилається на зазначену Покупцем електронну адресу або відображається в особистому кабінеті.

3.7. **Замовлення** – сукупність обраних Покупцем квитків та/або додаткових послуг, даних Покупця і Відвідувачів та платіжної інформації, необхідної для укладення і виконання Договору.

3.8. **Резервування** – тимчасове блокування обраного Квитка або квоти місць на строк, показаний Покупцеві під час оформлення Замовлення, до завершення оплати.

3.9. **Вебсайт** – офіційний вебсайт Музею за адресою <https://www.ukr-museum.org/> та/або авторизована сторінка продажу квитків, посилання на яку розміщено на офіційному вебсайті Музею.

3.10. **Система продажу** – програмно-технічний комплекс Музею та/або Квиткового оператора, що забезпечує вибір, Резервування, оформлення, оплату, формування, облік і перевірку Квитків.

3.11. **Квитковий оператор** – юридична особа або фізична особа – підприємець, яка на підставі договору комісії з Музеєм реалізує Квитки від свого імені, але за рахунок Музею, укладає з Покупцями правочини щодо придбання Квитків і набуває за такими правочинами права та обов'язки. Музей залишається виконавцем музейної Послуги та несе відповідальність за її належне надання. Квитковий оператор не є виконавцем музейної Послуги.

3.12. **Часовий слот** – зазначений у квитку проміжок часу, протягом якого Відвідувач має прибути до входу та пред'явити квиток для контролю.

3.13. **Номінальна вартість квитка** – затверджена Музеєм ціна Послуги без окремого сервісного збору Квиткового оператора, якщо такий збір справляється за окремим договором.

3.14. **Сервісний збір** – окрема плата Квитковому оператору за прямо визначені ним технічні або супутні послуги, розмір, склад і умови повернення якої повідомляються Покупцеві до оплати.

3.15. **Правила відвідування** – обов'язкові правила поведінки, безпеки, доступу та перебування в приміщеннях і на території Музею, наведені в Додатку 1 та оприлюднені на Вебсайті і при вході до Музею.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

4.1. Музей зобов'язується надати Відвідувачу Послугу в обсязі, у місці, у дату, протягом строку та на інших умовах, зазначених у Квитку, на Вебсайті та в цьому Договорі, а Покупець зобов'язується оплатити Послугу, якщо вона не є безоплатною, і забезпечити дотримання умов використання Квитка.

4.2. Конкретний склад Послуги визначається видом Квитка. Вхідний Квиток не включає екскурсію, аудіогід, спеціальну подію або іншу додаткову Послугу, якщо на Квитку чи в описі Замовлення прямо не зазначено інше.

4.3. Квиток є підтвердженням права на Послугу, а не самостійним товаром або гарантією постійного доступу до кожного окремого експоната чи залу незалежно від обставин безпеки, реставрації, технічного стану або режиму роботи Музею.

4.4. Місцем надання Послуги є приміщення та/або територія Музею, адреса яких зазначається на Квитку, Вебсайті або в описі відповідної Послуги.

4.5. У разі реалізації Квитків через Квиткового оператора, який на підставі договору комісії діє від свого імені, але за рахунок Музею, правочин щодо придбання Квитка укладається між Квитковим оператором і Покупцем. Квитковий оператор набуває прав та обов'язків перед Покупцем у частині оформлення Замовлення, приймання оплати, видачі Квитка та організації повернення коштів. Музей є безпосереднім виконавцем музейної Послуги та відповідає за допуск Відвідувача за дійсним Квитком, зміст, строки, якість і безпеку Послуги. Умови цієї Оферти в частині надання музейної Послуги та Правил відвідування є обов'язковими для Покупця і Відвідувача та доводяться Квитковим оператором до відома Покупця до здійснення оплати.

4.6. Окремі технічні або супутні послуги Квиткового оператора, зокрема послуги, за які справляється Сервісний збір, регулюються офертою Квиткового оператора. Розподіл функцій між Музеєм і Квитковим оператором не може обмежувати права Покупця, передбачені законодавством України, та не звільняє кожного з них від відповідальності за належне виконання власних зобов'язань.

5. АКЦЕПТ ОФЕРТИ ТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

5.1. До оплати Покупець обирає вид і кількість квитків, дату та Часовий слот, якщо вони застосовуються, перевіряє склад Послуги, пільгову категорію, місце відвідування, вартість і введені контактні дані.

5.2. Відомості про Послугу, ціну та загальну суму до оплати відображаються Покупцеві до натискання кнопки оплати. Покупець має можливість виправити помилки у Замовленні до його оплати.

5.3. Якщо Система продажу підтримує Резервування, строк резерву відображається Покупцеві під час оформлення. Створення кошика, присвоєння номера Замовлення або перехід на сторінку оплати не є акцептом Музею та не підтверджують остаточне придбання Квитка.

5.4. Якщо повна оплата не підтверджена до завершення строку Резервування, Замовлення автоматично анулюється без додаткового повідомлення, а Квитки або квота повертаються у вільний продаж. До підтвердження оплати наявність обраного Квитка не гарантується, зокрема через одночасне оформлення іншими покупцями.

5.5. Акцептом цієї Оферти та моментом укладення Договору щодо платного Квитка є успішне здійснення Покупцем повної оплати Замовлення незалежно від способу придбання Квитка – через Вебсайт, Квиткового оператора або в касі. У разі оплати готівкою акцепт відбувається з моменту прийняття коштів касою, а в разі безготівкової оплати – з моменту отримання

підтвердження про успішне проведення платіжної операції.

5.6. Договір вважається укладеним з моменту отримання Музеєм або Квитковим оператором повідомлення про успішну оплату Замовлення або, для безоплатних квитків, за наявності таких, з моменту завершення їх оформлення. Електронне підтвердження Замовлення та Квиток надсилаються на електронну адресу Покупця і є доказами укладення та змісту Договору.

5.7. Підтвердження Замовлення містить або дає доступ до номера Замовлення, відомостей про Музей і Квиткового оператора, виду та кількості Квитків, дати і часу Послуги, загальної сплаченої суми, порядку отримання Квитка, контактів для звернень та умов повернення.

5.8. Якщо кошти списані, але підтвердження або Квиток не надійшли протягом 6 годин, Покупець повинен перевірити папку небажаної пошти та звернутися за адресою mail@kontramarka.ua, зазначивши електронну адресу, орієнтовний час і суму платежу.

5.9. Покупець зобов'язаний надавати повні, актуальні та достовірні дані. Ризик неможливості своєчасного надсилання Квитка через помилково зазначену електронну адресу несе Покупець, якщо помилка не спричинена Музеєм або Квитковим оператором.

5.10. Надаючи дані іншої особи, Покупець підтверджує наявність законних підстав для їх передачі Музею та зобов'язується повідомити таку особу про обробку її персональних даних.

5.11. Якщо після оплати виявлено очевидну технічну помилку щодо ціни, дати, часу, категорії, кількості або доступності Квитка, Музей не має права односторонньо стягувати доплату або замінювати істотні умови. Музей без невинуватої затримки пропонує належний Квиток чи рівноцінний варіант або повне повернення сплаченої суми; заміна здійснюється лише за згодою Покупця.

5.12. Під час придбання Квитка в касі Покупцеві до здійснення оплати забезпечується можливість ознайомитися з цією Офертою, цінами, складом Послуги, Правилами відвідування, умовами використання та повернення Квитків. Оферта розміщується в доступному місці в касі та/або надається за QR-кодом чи посиланням на Вебсайт.

5.13. До здійснення оплати Покупець повідомляє касиру вид і кількість Квитків, обрану дату, час, категорію та пільгову підставу, якщо вони застосовуються. Касир повідомляє Покупцеві остаточну суму до оплати та істотні умови обраної Послуги.

5.14. Повним і безумовним акцептом цієї Оферти під час придбання платного Квитка в касі є сплата Покупцем повної вартості Квитка готівкою або платіжною картою. У разі безготівкової оплати акцепт відбувається з моменту отримання підтвердження про успішне проведення платіжної операції.

5.15. Договір щодо безоплатного Квитка вважається укладеним з моменту оформлення та видачі такого Квитка Покупцеві або Відвідувачу.

5.16. Усне звернення до касира, вибір Квитка, попереднє резервування або надання платіжної картки до завершення платіжної операції самі по собі не є акцептом Оферти та не підтверджують придбання Квитка.

5.17. Після прийняття оплати Покупцеві видаються Квиток і розрахунковий документ відповідно до законодавства. Технічна неможливість негайно надрукувати або видати Квиток після успішної оплати не припиняє укладений Договір. У такому разі Музей або Квитковий оператор зобов'язаний видати Квиток в інший доступний спосіб або повернути сплачені кошти.

6. ВИДИ, СТРОК ДІЇ ТА ОБСЯГ КВИТКІВ

6.1. Музей може реалізовувати Квитки з відкритою датою, Квитки на конкретну дату, Квитки з Часовим слотом, індивідуальні, пільгові, безоплатні, групові, комбіновані та квитки на спеціальні програми чи додаткові Послуги.

6.2. Вид, склад Послуги, строк дії, дата, Часовий слот, кількість дозволених входів, вікові або інші обмеження зазначаються у Квитку, описі Послуги та/або в Додатку 2.

6.3. Дійсними є Квитки, придбані або оформлені у касі Музею, на Вебсайті чи через прямо авторизованого Музеєм Квиткового оператора. Музей може відмовити у прийнятті документа, придбаного через неавторизованого посередника, якщо справжність Квитка, оплату або законність його передачі неможливо підтвердити.

6.4. Якщо інше прямо не зазначено у Квитку, він надає право на один вхід однієї особи. Після

першого успішного сканування або іншого погашення Квиток вважається використаним.

6.5. Комбінований Квиток надає право на одноразове отримання кожної з включених до нього Послуг у межах строку його дії. Відповідні частини можуть бути використані в різні дні, якщо інше не зазначено у Квитку.

6.6. Повторний вхід у день відвідування допускається лише за попереднім погодженням з працівником контролю до виходу з Музею та за умови технічної можливості і дії відповідної позначки або повторного допуску.

6.7. Квиток з Часовим слотом дає право прийти до входу протягом зазначеного проміжку. Прибуття поза межами Часового слоту не гарантує негайного допуску та може потребувати очікування або перенесення входу на інший доступний час з урахуванням пропускної спроможності Музею.

6.8. Якщо строк дії Квитка закінчився і Послуга не була отримана з причин, що не залежать від Музею, Квиток анулюється без автоматичного продовження строку та повернення коштів, крім випадків, прямо передбачених законодавством або цим Договором.

6.9. Актуальні години роботи, останній час допуску, тимчасові обмеження та закриті зали оприлюднюються на Вебсайті та/або при вході. Відвідувач повинен планувати прибуття так, щоб мати можливість отримати Послугу до закінчення роботи Музею.

6.10. Офіційними каналами продажу є каса Квиткового оператора, Вебсайт, перелік або посилання на яких оприлюднені на офіційному Вебсайті Музею. Музей гарантує автентичність Квитків, придбаних через такі канали.

6.11. Придбання Квитка у неавторизованої третьої особи здійснюється на ризик Покупця. Музей не відповідає за дії такої особи, зокрема за продаж підробленого, зміненого, анульованого або вже використаного Квитка. Сам факт придбання Квитка у третьої особи не є підставою для відмови у вході, якщо Музей може підтвердити дійсність і невикористання Квитка та його передача не заборонена умовами відповідної Послуги.

7. ЦІНА, ПОРЯДОК ОПЛАТИ ТА НАДСИЛАННЯ КВИТКА

7.1. Ціни встановлюються у гривнях і містять усі податки та обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства включаються до Номінальної вартості квитка.

7.2. Музей може змінювати ціни, перелік Послуг, пілг та спеціальних пропозицій. Зміни застосовуються лише до Замовлень, не оплачених на момент набрання ними чинності. Ціна оплаченого Квитка не підлягає збільшенню.

7.3. До здійснення оплати Покупцеві окремо відображаються Номінальна вартість квитка, Сервісний збір Квиткового оператора та інші додаткові платежі, якщо вони застосовуються, а також остаточна загальна сума до оплати. Не показана та не погоджена до оплати доплата не може бути стягнута після укладення Договору.

7.4. Оплата здійснюється способами, доступними на Вебсайті, зокрема банківською платіжною картою або іншим електронним платіжним засобом. Музей не гарантує доступність кожного способу оплати в будь-який момент.

7.5. Платіж обробляється банком, платіжною установою або іншим надавачем платіжних послуг. Музей не отримує і не зберігає повні реквізити платіжної картки, якщо їх обробляє відповідний надавач платіжних послуг.

7.6. Замовлення вважається оплаченим після підтвердження успішної операції платіжною системою. У разі відмови в авторизації, скасування або зворотного списання платежу неоплачений Квиток не створюється або стає недійсним.

7.7. Якщо підтвердження платежу надійшло після автоматичного анулювання Замовлення, відбулося подвійне списання або Музей не може надати відповідний Квиток, помилково чи надміру отримана сума повертається повністю після перевірки операції. Покупець не зобов'язаний погоджуватися на іншу дату, категорію або Послугу замість повернення.

7.8. Для запобігання шахрайству, помилковому поверненню або несанкціонованій операції Музей, Квитковий оператор чи надавач платіжних послуг може провести пропорційну перевірку Замовлення та особи платника. Від Покупця не вимагаються PIN-код, CVV/CVC-код або повний номер платіжної картки. Якщо законно ідентифікувати платіж неможливо, Квиток може бути

анульований із поверненням фактично отриманих коштів.

7.9. Електронний квиток надсилається без стягнення плати за доставку. Відповідно до законодавства України Покупцеві також надається відповідний розрахунковий документ.

7.10. Якщо Квитковий оператор стягує Сервісний збір за формування Замовлення, обробку платежу, надсилання Квитка чи підтримку Покупця, такий збір сплачується за окремим договором з оператором і не є доходом Музею, якщо інше прямо не зазначено до оплати. До оплати Покупцеві надається доступ до найменування оператора, змісту його послуг, розміру збору та умов його повернення.

7.11. Промокод, знижка, подарунковий сертифікат або ваучер застосовується лише за умовами, доведеними до відома Покупця до оплати, зокрема щодо строку дії, одноразового чи багаторазового використання, видів Квитків і мінімальної суми Замовлення. Якщо інше прямо не зазначено, такі інструменти не обмінюються на готівку, а сума повернення визначається виходячи з фактично сплаченої суми без обмеження обов'язкових прав споживача.

8. ПРЕД'ЯВЛЕННЯ, БЕЗПЕКА ТА ПЕРЕДАЧА КВИТКА

8.1. Електронний квиток пред'являється на екрані мобільного пристрою або у роздрукованому вигляді. Зображення та код повинні бути чіткими, повними і придатними для автоматичного або візуального контролю.

8.2. Якщо код Квитка не зчитується, Відвідувач повинен звернутися до каси або працівника контролю та надати номер Замовлення, підтвердження оплати і, за потреби, документ, що посвідчує особу. Музей здійснює доступну ручну перевірку, а допуск або видача дубліката можливі лише після підтвердження дійсності невикористаного Квитка. Саме по собі підтвердження списання коштів не замінює Квиток до завершення такої перевірки.

8.3. Право на Послугу надає перше успішне сканування унікального коду. Повторне пред'явлення копії того самого використаного Квитка не дає права на повторний вхід або Послугу.

8.4. Покупець повинен зберігати Квиток і його код від несанкціонованого копіювання та не публікувати його у відкритому доступі. Музей не відповідає за використання Квитка третьою особою, якій Покупець або Відвідувач самостійно надав доступ до коду, якщо відсутня вина Музею.

8.5. Неперсоналізований і невикористаний Квиток може бути безоплатно переданий іншій особі до першого входу. Персоналізований Квиток, Квиток на іменну програму або Квиток, право на який залежить від особи Відвідувача, не передається, якщо інше прямо не дозволено Музеєм.

8.6. Пільговий або безоплатний Квиток може бути використаний лише Відвідувачем, який має право на відповідну пільгу та пред'являє необхідні підтвердні документи.

8.7. Комерційний перепродаж Квитків, продаж за ціною, вищою за фактично сплачену, масове придбання для неавторизованого перепродажу, підроблення або зміна даних Квитка заборонені. Музей має право анулювати Квиток, щодо якого підтверджено таке порушення.

8.8. У разі втрати електронного листа служба підтримки може повторно надіслати Квиток після перевірки даних Замовлення. Якщо підтвердити Замовлення або право заявника неможливо, Музей не зобов'язаний створювати дублікат.

8.9. У разі втрати, викрадення, знищення або пошкодження фізичного Квитка Покупець повинен звернутися до каси або служби підтримки Музею. Дублікат може бути виданий лише за умови, що Музей має технічну можливість ідентифікувати Квиток, перевірити факт його придбання, підтвердити право заявника та встановити, що Квиток ще не був використаний. Після видачі дубліката первинний Квиток анулюється і не може бути використаний для входу. Якщо фізичний Квиток є неперсоналізованим, не пов'язаний із Замовленням або Покупцем, а його придбання та невикористання неможливо достовірно підтвердити, Музей не зобов'язаний видавати дублікат чи повертати його вартість.

9. ПІЛЬГОВІ ТА БЕЗОПЛАТНІ КВИТКИ

9.1. Перелік пільгових і безоплатних категорій, розмір знижки, вікові межі та необхідні документи визначаються законодавством, рішеннями Музею та інформацією, оприлюдненою на Вебсайті.

9.2. Якщо для контролю місткості запроваджено обов'язкове бронювання, кожен Відвідувач, включно з дитиною або іншою особою з правом безоплатного входу, повинен мати окремий безоплатний Квиток або бути зазначеним у груповому Замовленні.

9.3. При вході Відвідувач зобов'язаний пред'явити оригінал або належний електронний документ, що посвідчує особу та підтверджує право на пільгу. Вік визначається на дату фактичного відвідування.

9.4. Якщо право на пільгу не підтверджене, Музей може запропонувати доплатити різницю до повної вартості відповідного Квитка. За відсутності доплати Музей має право відмовити у вході, якщо інше не випливає з обов'язкових норм законодавства.

9.5. Відмова у вході через відсутність підтвердного документа не є скасуванням Послуги Музеєм і не створює автоматичного права на повернення коштів, крім випадків, установлених законодавством.

9.6. Цей Договір не обмежує пільги та гарантії, прямо встановлені законодавством України.

10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ МУЗЕЮ

10.1.1. Музей зобов'язаний:

- 10.1.1.1. надати Послугу власнику дійсного Квитка в погодженому обсязі та відповідно до режиму роботи;
- 10.1.1.2. забезпечити можливість перевірки Квитка та організувати допуск Відвідувачів з урахуванням місткості, безпеки і збереження музейних предметів;
- 10.1.1.3. до оплати надати істотну інформацію про Послугу, ціну, дату, Часовий слот, пільги, обмеження та умови повернення;
- 10.1.1.4. повідомляти про скасування, перенесення або істотну зміну оплаченої Послуги за контактами, наданими Покупцем, якщо таке повідомлення об'єктивно можливе;
- 10.1.1.5. розглядати звернення і здійснювати повернення коштів у випадках та порядку, передбачених законодавством і цим Договором;
- 10.1.1.6. при залученні Квиткового оператора забезпечити чітке розмежування Номінальної вартості квитка і Сервісного збору, доступність oferty оператора до оплати та своєчасне надання оператору рішень, даних і коштів, необхідних для повернення за невикористані Квитки;
- 10.1.1.7. не перекладати на Квиткового оператора власну відповідальність за скасування, перенесення, істотну зміну або неналежне надання музейної Послуги.
- 10.1.2. Музей має право:
 - 10.1.2.1. перевіряти дійсність Квитка, посвідчення особи, право на пільгу, вік та інші умови допуску;
 - 10.1.2.2. встановлювати обмеження кількості Квитків на одне Замовлення та тимчасово зупиняти продаж у разі досягнення пропускної спроможності;
 - 10.1.2.3. тимчасово обмежувати доступ до окремих залів, експозицій, предметів або всієї території у випадках, визначених цим Договором;
 - 10.1.2.4. відмовити у вході або вимагати залишити Музей від особи, яка не має дійсного Квитка, не підтвердила пільгу, порушує Правила відвідування, створює загрозу людям або майну чи не виконує законних вказівок персоналу;
 - 10.1.2.5. залучати Квиткового оператора, платіжні установи та інших виконавців, необхідних для оформлення Замовлення і надання Послуги.

10.2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПОКУПЦЯ І ВІДВІДУВАЧА

10.2.1. Покупець та Відвідувач мають право:

- 10.2.1.1. отримати повну і доступну інформацію про Послугу, її вартість та умови отримання;
- 10.2.1.2. отримати Квиток і скористатися ним відповідно до його виду та строку дії;
- 10.2.1.3. вимагати належного надання Послуги, усунення порушень та повернення коштів у передбачених законодавством і Договором випадках;
- 10.2.1.4. звертатися до Музею із запитами, скаргами та пропозиціями.
- 10.2.2. Покупець та Відвідувач зобов'язані:
 - 10.2.2.1. перевірити правильність виду Квитка, дати, часу, кількості осіб, пільги, електронної адреси та суми до оплати;

- 10.2.2.2. зберегти номер Замовлення, підтвердження оплати та Квиток, перевіряти сервісні повідомлення за наданими контактами і без невинновданої затримки повідомити про відсутність Квитка або помилку в його реквізитах;
- 10.2.2.3. зберігати Квиток до завершення відвідування та пред'являти його на вимогу уповноважених працівників;
- 10.2.2.4. своєчасно прибути до Музею та врахувати години роботи, останній час допуску і можливі процедури контролю;
- 10.2.2.5. дотримуватися Правил відвідування, вимог пожежної безпеки, цивільного захисту, правил безпеки та законних вказівок працівників Музею;
- 10.2.2.6. бережно ставитися до музейних предметів, будівлі, обладнання та майна інших осіб, не створювати перешкод чи небезпеки для інших Відвідувачів.

11. ПРАВИЛА ВІДВІДУВАННЯ ТА ВІДМОВА У ДОПУСКУ

11.1. Правила відвідування, наведені в Додатку 1, є обов'язковою частиною цього Договору. Купуючи Квиток та/або входячи до Музею, Відвідувач підтверджує ознайомлення з ними та зобов'язується їх виконувати.

11.2. Особа може бути не допущена або видалена з Музею у разі відсутності дійсного Квитка; пред'явлення підробленого, уже використаного або нечитабельного Квитка; відмови підтвердити пільгу; наявності зброї чи небезпечних предметів; явного алкогольного або наркотичного сп'яніння; агресивної поведінки; створення загрози; умисного пошкодження майна; істотного або повторного порушення Правил відвідування.

11.3. До видалення Відвідувачу, якщо це можливо з огляду на безпеку та характер порушення, може бути зроблено попередження і надано можливість припинити порушення.

11.4. Якщо відмова у допуску або видалення спричинені доведеним порушенням Відвідувача, сплачена сума не повертається, крім випадків, коли повернення є обов'язковим за законом.

11.5. Музей або Квитковий оператор може тимчасово призупинити роботу Вебсайту чи окремих функцій Системи продажу для проведення технічних, профілактичних або аварійно-відновлювальних робіт. Таке призупинення не впливає на дійсність уже придбаних Квитків та не звільняє Музей або Квиткового оператора від обов'язку перевірити платіж, якщо кошти були списані, але Квиток не був сформований або надісланий.

12. СКАСУВАННЯ, ПЕРЕНЕСЕННЯ, ЗМІНА ПОСЛУГИ ТА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

12.1. Заява про повернення або зміну Замовлення надсилається на електронну адресу mail@kontramarka.ua. У заяві зазначаються номер Замовлення, номер Квитка, ім'я Покупця, електронна адреса, дата і сума платежу, підстава звернення та бажаний спосіб вирішення. За зверненням Музей може вимагати лише ті підтвердні дані й документи, які об'єктивно необхідні для перевірки Замовлення, невикористання Квитка та права заявника.

12.2. Покупець має право відмовитися від Договору, укладеного на відстані, у випадках, порядку та строки, передбачені законодавством України. Жодне положення цього Договору не обмежує обов'язкові права споживача.

12.3. Покупець має право відмовитися від невикористаного Квитка, придбаного дистанційно, шляхом подання заяви протягом 14 календарних днів з моменту отримання електронного підтвердження інформації про укладений Договір, якщо музейна Послуга ще не була надана та відсутні інші встановлені законодавством підстави, які виключають право на розірвання дистанційного Договору.

12.4. Особиста неможливість відвідати Музей, невикористання Квитка, прибуття після завершення строку його дії, запізнення на екскурсію або неправильний вибір Покупцем дати, часу чи категорії Квитка після настання відповідної дати самі по собі не є підставою для повернення, якщо інше не передбачено законодавством або спеціальними умовами Послуги.

12.5. Кошти за Квиток не повертаються через особисті обставини Покупця або Відвідувача, зокрема зміну планів, запізнення, неявку чи неправильний вибір Квитка, якщо Квиток придбано в касі, закінчився строк відмови від дистанційного Договору або Послугу вже надано. Це правило не застосовується у випадках, коли повернення є обов'язковим відповідно до Договору або

законодавства України.

12.6. Використаний Квиток або вартість уже належно наданої Послуги не підлягають поверненню, крім випадків неналежної якості, істотного зменшення обсягу Послуги або інших підстав, за яких повернення чи зменшення ціни є обов'язковими за законодавством.

12.7. У разі повного скасування Музеєм оплаченого заходу, екскурсії або іншої конкретної Послуги Покупцеві повертається Номінальна вартість невикористаного Квитка.

12.8. У разі перенесення дати, часу або істотної зміни змісту конкретної оплаченої Послуги Покупець має право погодитися на запропоновану заміну або вимагати повернення Номінальної вартості невикористаного Квитка.

12.9. Якщо відповідно до законодавства або цього Договору Покупцеві повністю чи частково повертається Номінальна вартість Квитка, одночасно повертається відповідна частина Сервісного збору авторизованого Квиткового оператора. Виняток допускається лише щодо вартості окремої додаткової послуги, яку Покупець замовив окремо, яка вже повністю і належно надана та неповернення якої було чітко доведено до відома до оплати і не суперечить законодавству. Музей зобов'язується передбачити цей порядок у договорі з Квитковим оператором.

12.10. Заява може стосуватися одного або кількох невикористаних Квитків у Замовленні. Вимога повернути всі Квитки допускається лише тоді, коли Послуга або Замовлення об'єктивно неподільні та це було чітко повідомлено Покупцеві до оплати, або коли такий наслідок прямо встановлений законодавством.

12.11. Тимчасове закриття окремого залу, частини експозиції, окремого музейного предмета або зміна маршруту з технічних, реставраційних, безпекових чи організаційних причин не є підставою для повернення, якщо основна придбана Послуга фактично доступна і її істотний обсяг не зменшено.

12.12. Тимчасова несправність або недоступність окремого аудіовізуального, мультимедійного чи інтерактивного елемента не вважається ненаданням основної Послуги, якщо такий елемент не був прямо визначений як самостійна оплачувана Послуга або істотна частина придбаного Квитка. У разі істотного зменшення обсягу Послуги застосовуються способи вирішення, передбачені законодавством і цим Договором.

12.13. Повне закриття Музею або неможливість надати основну Послугу в погоджену дату дає Покупцеві право на одноразове перенесення відвідування на доступну дату або повернення вартості ненаданої Послуги.

12.14. Під час повітряної тривоги, пожежі, загрози безпеці, аварії, відключення електроенергії, рішення компетентних органів або іншої надзвичайної обставини Музей може призупинити відвідування та провести евакуацію. Після усунення загрози Музей, залежно від фактичних можливостей, пропонує продовження відвідування того самого дня, одноразове перенесення Квитка або інше вирішення відповідно до законодавства.

12.15. Після прийняття рішення про повернення унікальний код Квитка анулюється. За поверненням звертається Покупець або його належно уповноважений представник. Повернення здійснюється тим самим способом, яким проведено оплату, а якщо це технічно неможливо – іншим законним способом після перевірки особи та платіжних реквізитів отримувача.

12.16. Музей ініціює повернення протягом 10 робочих днів після отримання всіх необхідних і достовірних даних, але не пізніше строку, встановленого законодавством. Строк фактичного зарахування коштів залежить від банку та надавача платіжних послуг.

13. ТИМЧАСОВІ ОБМЕЖЕННЯ, БЕЗПЕКА ТА НЕПЕРЕБОРНА СИЛА

13.1. Музей має право тимчасово обмежити або призупинити доступ до окремих приміщень чи всього Музею через переповнення, ремонт, монтаж або демонтаж виставки, реставрацію, збереження музейних предметів, технічну несправність, санітарні вимоги, погодні умови, загрозу безпеці, повітряну тривогу, рішення державних органів або інші обґрунтовані обставини.

13.2. Сторони звільняються від відповідальності за порушення, безпосередньо спричинене обставинами непереборної сили, на строк їх дії. Це не звільняє Музей від обов'язку повернути кошти за повністю ненадану Послугу у випадках, коли такий обов'язок встановлений законом або

цим Договором.

13.3. Музей повідомляє про істотні обмеження через Вебсайт, електронну пошту, інформацію при вході або інший доступний канал, якщо характер і час виникнення обставин дозволяють здійснити повідомлення.

14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

14.1. Сторони відповідають за порушення Договору відповідно до законодавства України та з урахуванням умов цього Договору.

14.2. Музей не відповідає за неможливість використання Квитка, спричинену неправильними даними Покупця, несправністю або розрядженням його пристрою, відсутністю доступу до електронної пошти, передачею коду третій особі або використанням Квитка до прибуття законного Відвідувача, якщо відсутня вина Музею чи залучених ним осіб.

14.3. Музей не несе відповідальності за залишені без нагляду речі та цінності або за речі, розміщені на території Музею, крім шкоди, заподіяної з вини Музею. Цінні речі заборонено залишати у верхньому одязі чи багажі.

14.4. Відвідувач відшкодовує пряму документально підтверджену шкоду, завдану з його вини музейним предметам, приміщенню, обладнанню або третім особам. Відповідальність законних представників і керівників груп визначається законодавством.

14.5. Музей не відповідає за відмову банку або платіжної установи в авторизації, затримку міжбанківського переказу чи інший збій поза контролем Музею, але зобов'язаний надати доступну інформацію для з'ясування статусу Замовлення.

14.6. Будь-які обмеження відповідальності, встановлені цим Договором, не застосовуються до шкоди життю та здоров'ю, умисного порушення, грубої необережності або інших випадків, у яких обмеження відповідальності заборонене законом.

15. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ТА ПЛАТІЖНА ІНФОРМАЦІЯ

15.1. Для оформлення і виконання Замовлення Музей може обробляти ім'я, прізвище, номер телефону, електронну адресу, відомості про Замовлення і Квитки, дату та статус платежу, технічні ідентифікатори, IP-адресу та інші дані, необхідні для виконання Договору і дотримання законодавства.

15.2. Правовими підставами обробки є укладення та виконання Договору, виконання законодавчих обов'язків, захист законних інтересів Музею та, у випадках, де це необхідно, окрема згода суб'єкта персональних даних.

15.3. Дані можуть передаватися Квитковому оператору, надавачу платіжних послуг, банку, постачальнику електронних повідомлень, хостинг-провайдеру та іншим особам лише в обсязі, необхідному для оформлення, оплати, надсилання Квитка, підтримки Покупця, повернення коштів та виконання законодавства.

15.4. Повні реквізити платіжної картки обробляються на стороні сертифікованого надавача платіжних послуг та не зберігаються Музеєм, якщо інше прямо не повідомлено Покупцеві відповідно до законодавства.

15.5. Дані зберігаються протягом строку, необхідного для виконання Договору, бухгалтерського і податкового обліку, розгляду претензій та захисту прав, після чого видаляються або знеособлюються відповідно до законодавства.

15.6. Музей може здійснювати відеоспостереження для безпеки людей, охорони музейних предметів, запобігання правопорушенням і захисту прав осіб. Доступ до записів, строк їх зберігання та передача третім особам визначаються законодавством і Політикою конфіденційності.

15.7. Надсилання рекламних і маркетингових повідомлень здійснюється лише на окремій законній підставі. Відмова від маркетингових повідомлень не впливає на придбання Квитків та отримання сервісних повідомлень щодо Замовлення.

15.8. Детальна інформація про обробку даних та реалізацію прав суб'єкта персональних даних міститься в Політиці конфіденційності за посиланням <https://kontramarka.ua/uk/pages/public-offer>.

16. ФОТО-, ВІДЕОЗЙОМКА ТА ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ ПРАВА

16.1. Фото- і відеозйомка для особистих некомерційних цілей дозволяється без спалаху, штатива, монопода та селфі-палиці, якщо інше не зазначено біля конкретного залу, виставки або музейного предмета.

16.2. Комерційна, професійна, рекламна, журналістська або наукова зйомка потребує попереднього письмового погодження Музею. Дозвіл Музею не звільняє особу від обов'язку отримати згоди та дозволи інших правовласників і зображених осіб.

16.3. Публікація зображень музейних предметів може обмежуватися авторськими, суміжними, особистими немайновими та іншими правами третіх осіб. Відвідувач самостійно відповідає за законність подальшого використання створених матеріалів.

16.4. Зйомка інших Відвідувачів, працівників і дітей допускається лише з дотриманням їхнього права на приватність та за наявності необхідної згоди. Музей може повністю заборонити зйомку під час окремих заходів або у визначених приміщеннях.

16.5. Якщо Музей проводить фото- або відеозйомку публічного заходу для інформаційних, архівних чи комунікаційних цілей, про це повідомляється під час реєстрації та/або при вході до зони зйомки. Використання індивідуальних портретів чи інших матеріалів, на яких особу можна чітко ідентифікувати як основний об'єкт зображення, здійснюється за її згодою, крім випадків, прямо дозволених законодавством. Відвідувач може завчасно повідомити працівника Музею про небажання потрапляти до необов'язкової зйомки.

16.6. Тексти, дизайн, фотографії, логотипи, зображення, аудіовізуальні матеріали та інший вміст Вебсайту і музейних матеріалів охороняються законодавством. Їх комерційне використання без дозволу правовласника заборонене.

17. ПОВІДОМЛЕННЯ, ЗВЕРНЕННЯ ТА ПРЕТЕНЗІЇ

17.1. Офіційні повідомлення щодо Замовлення надсилаються Музеєм або Квитковим оператором від його імені на електронну адресу чи номер телефону, зазначені Покупцем, та/або розміщуються в особистому кабінеті. Повідомлення вважається належно надісланим після його відправлення на правильні контактні дані, якщо відправник не отримав повідомлення про недоставлення. Це правило не позбавляє Покупця обов'язкових прав у разі скасування, перенесення або істотної зміни Послуги.

17.2. Підтвердження оплати, Квиток, нагадування про відвідування, повідомлення про скасування, перенесення, безпеку, повернення або технічний статус Замовлення є сервісними повідомленнями, необхідними для виконання Договору. Вони не є маркетинговою розсилкою і можуть надсилатися незалежно від згоди на рекламу в межах законодавства.

17.3. Звернення щодо придбання і використання Квитків подаються на електронну адресу mail@kontramarka.ua або поштою за адресою Музею. Для оперативного розгляду необхідно зазначити номер Замовлення і додати наявні підтвердні документи.

17.4. Музей розглядає належно оформлене звернення протягом 15 робочих днів з дня його отримання, якщо законодавством не встановлено коротший строк. Якщо звернення потребує додаткових даних, строк обчислюється з дня їх отримання.

17.5. Покупець зобов'язаний повідомити про помилку у Квитку або невідповідність Замовлення без невинуватливої затримки після її виявлення, щоб Музей мав можливість своєчасно усунути порушення.

18. СТРОК ДІЇ, ЗМІНА ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

18.1. Оферта набирає чинності з моменту її оприлюднення на Вебсайті та діє до відкликання або заміни новою редакцією. Договір з конкретним Покупцем діє до повного виконання сторонами зобов'язань.

18.2. Музей має право змінювати Оферту для майбутніх Замовлень шляхом оприлюднення нової редакції із зазначенням дати набрання нею чинності. До оплаченого Замовлення застосовується редакція, чинна на момент акцепту.

18.3. Музей може оновлювати оперативні Правила відвідування з причин безпеки, охорони музейних предметів, зміни законодавства або організації роботи. Такі зміни не можуть без

законної підстави позбавити Покупця основного обсягу вже оплаченої Послуги.

18.4. Договір припиняється після використання Квитка, закінчення строку його дії, повернення коштів, анулювання у передбачених законом і Договором випадках або з інших підстав, установлених законодавством.

19. ЗАСТОСОВНЕ ПРАВО ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

19.1. До Договору застосовується законодавство України, зокрема Цивільний кодекс України, закони України "Про захист прав споживачів", "Про електронну комерцію", "Про захист персональних даних", "Про музеї та музейну справу" та Інструкція з ведення квиткового господарства в театральні-видовищних підприємствах та культурно-освітніх закладах.

19.2. Сторони прагнуть вирішити спір шляхом переговорів і розгляду письмового звернення. Якщо згоди не досягнуто, спір вирішується компетентним судом відповідно до правил підсудності, встановлених законодавством України, включно з гарантіями захисту прав споживачів.

19.3. Недійсність окремого положення Договору не тягне недійсності інших його положень. Замість недійсного положення застосовується відповідна норма законодавства або найближче за змістом правомірне регулювання.

19.4. Усі питання, не врегульовані Договором, вирішуються відповідно до законодавства України та інформації про конкретну Послугу, доведеної до відома Покупця до оплати.

20. РЕКВІЗИТИ МУЗЕЮ

Повне найменування: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "МУЗЕЙ ВІД РУСИ ДО УКРАЇНИ, КАМ'ЯНЕЦЬ КРІЗЬ ВІКИ"

Ідентифікаційний код: 46372621

Місцезнаходження: Україна, 32300, Хмельницька обл., Кам'янець-Подільський р-н, місто Кам'янець-Подільський, пл. Польський ринок, будинок 19/5

Вебсайт: <https://www.ukr-museum.org/>

Електронна адреса: info@ukr-museum.org

Телефон: +380950953636

Режим роботи служби підтримки: 10:00 – 19:00

ДОДАТОК 1

ПРАВИЛА ВІДВІДУВАННЯ МУЗЕЮ

1. Загальні положення

- 1.1. Ці Правила поширюються на всіх Відвідувачів Музею. Вікові, пільгові, безпекові та інші спеціальні умови застосовуються лише у випадках, передбачених законодавством, Договором або цими Правилами.
- 1.2. Відвідування Музею здійснюється в межах установленого режиму роботи. Актуальні години роботи, останній час допуску та інформація про тимчасове обмеження доступу до окремих приміщень оприлюднюються на Вебсайті та/або при вході до Музею.
- 1.3. Вхід до Музею здійснюється за дійсним Квитком, безоплатним Квитком або іншою належним чином оформленою перепусткою
- 1.4. Відвідувачі повинні зберігати Квитки до завершення відвідування та пред'являти їх на вимогу уповноважених працівників Музею.
- 1.5. Пільговий або безоплатний Квиток може бути використаний лише особою, яка має право на відповідну пільгу та пред'являє документ, що підтверджує її вік або належність до відповідної категорії.

2. Відвідування дітьми та організованими групами

- 2.1. Діти віком до 12 років допускаються до Музею лише в супроводі повнолітньої особи.
- 2.2. Організовані групи дітей віком до 16 років допускаються до Музею в супроводі одного або кількох повнолітніх керівників чи супроводжуючих осіб з урахуванням чисельності групи.
- 2.3. Керівник або супроводжуюча особа зобов'язана до початку відвідування ознайомити дітей із цими Правилами, забезпечувати належний нагляд за ними та вживати розумних заходів для дотримання ними вимог безпеки.
- 2.4. Обов'язки супроводжуючої особи не звільняють Музей від установлених законодавством обов'язків щодо безпечного надання Послуги.

3. Гардероб та особисті речі

- 3.1. За наявності й у межах доступної місткості гардероба або камер схову верхній одяг, мокрі парасольки, великогабаритні сумки, валізи, шкільні ранці, рюкзаки та інші речі, які можуть пошкодити музейні предмети, забруднити приміщення, перекрити проходи або створити незручності для інших осіб, підлягають переданню до гардероба або розміщенню в камері схову.
- 3.2. Цінні речі, гроші, документи, електронні пристрої та інші предмети, не призначені для передання до гардероба, Відвідувач повинен зберігати при собі.
- 3.3. Дитячі візки можуть бути тимчасово не допущені до окремих залів з огляду на особливості експозиції, евакуаційні шляхи або кількість Відвідувачів. У такому разі візок залишають у визначеному місці, а дитячу переноску можна використовувати, якщо це безпечно та не заважає іншим особам.
- 3.4. Відвідувач самостійно відповідає за збереження своїх особистих речей. За збереження речей малолітньої, неповнолітньої або іншої особи, яку супроводжують, відповідає її законний представник або інша відповідальна супроводжуюча особа. Музей не відповідає за втрату чи пошкодження речей, залишених без нагляду або поза спеціально визначеними місцями зберігання, крім випадків, коли це сталося з вини Музею.
- 3.5. Знайдену в приміщенні Музею річ необхідно передати його працівнику. Якщо власник речі невідомий, Музей повідомляє про знахідку Національну поліцію або орган місцевого самоврядування та може зберігати річ у себе або передати її відповідному органу чи визначеній ним особі. Якщо протягом шести місяців із моменту такого повідомлення власника не буде встановлено або він не заявить про свої права, Музей

набуває право власності на річ і може розпорядитися нею на власний розсуд, зокрема передати, реалізувати, переробити або утилізувати, якщо інше не передбачено законодавством. Для отримання речі особа повинна описати її та, за потреби, підтвердити своє право на неї.

4. Особливості експозиції та відеоспостереження

4.1. В експозиції можуть використовуватися інтерактивні, механічні, світлові, звукові, димові, проєкційні та інші спеціальні ефекти, які можуть активуватися раптово.

4.2. Відвідувачам, які мають підвищену чутливість до світлових, звукових, механічних або інших ефектів, рекомендується до початку відвідування звернутися до працівника Музею для отримання інформації про відповідні частини експозиції.

4.3. Для забезпечення безпеки людей, охорони музейних предметів і запобігання правопорушенням у приміщеннях та на території Музею може здійснюватися відеоспостереження. Інформація про відеоспостереження розміщується при вході, а обробка відеозаписів здійснюється відповідно до законодавства та Політики конфіденційності.

5. Фото- та відеозйомка

5.1. Аматорська фото- та відеозйомка для особистих некомерційних цілей здійснюється відповідно до розділу 13 Договору та інформаційних позначень у Музеї.

5.2. Професійна, комерційна, рекламна, журналістська або інша спеціально організована фото- чи відеозйомка потребує попереднього погодження Музею.

6. На території Музею забороняється:

6.1. Бігати, стрибати, голосно розмовляти, відтворювати аудіо без навушників, розмовляти телефоном під час екскурсії або іншим способом порушувати тишу та перешкоджати іншим Відвідувачам.

6.2. Торкатися музейних предметів, експонатів, фігур, вітрин, декорацій, технічного обладнання та огорожувальних конструкцій, крім інтерактивних об'єктів, щодо яких Музеєм прямо дозволена взаємодія.

6.3. Заходити за огороження, перетинати обмежувальні лінії або наближатися до музейних предметів на відстань, меншу за визначену огороженнями, розміткою, інформаційними знаками чи вказівками працівників Музею.

6.4. Пошкоджувати, переміщувати, забруднювати або в інший спосіб створювати загрозу музейним предметам, приміщенням, обладнанню чи майну інших осіб.

6.5. Поводитися агресивно, погрожувати, ображати, переслідувати інших осіб, використовувати дискримінаційні висловлювання або вчиняти інші дії, що створюють загрозу чи істотно перешкоджають роботі Музею.

6.6. Заходити до Музею з тваринами, крім собак-поводирів, які супроводжують осіб з інвалідністю, а також інших випадків, передбачених законодавством або окремо погоджених Музеєм.

6.7. Палити, використовувати електронні сигарети, пристрої для споживання тютюнових виробів без їх згоряння, кальяни та інші подібні вироби.

6.8. Вживати алкогольні, слабоалкогольні напої або наркотичні засоби, а також перебувати у стані сп'яніння, якщо поведінка особи створює загрозу, порушує громадський порядок або перешкоджає іншим особам. Проносити зброю, боєприпаси, вибухові пристрої, піротехніку, легкозаймисті, токсичні, їдкі або інші небезпечні речовини та предмети, крім випадків, прямо передбачених законодавством.

6.9. Користуватися відкритим вогнем, запалювати будь-які предмети або вчиняти інші дії, що створюють загрозу пожежі.

6.10. Заходити до експозиційних залів із їжею та напоями, крім спеціально визначених місць або випадків, коли це необхідно за медичними показаннями та не створює загрози музейним предметам.

6.11. Проносити предмети, які можуть забруднити приміщення, пошкодити музейні предмети, перекрити проходи або створити небезпеку чи істотні незручності для інших Відвідувачів.

6.12. Самовільно здійснювати торгівлю, збір коштів, розповсюдження рекламної, сувенірної, поліграфічної чи іншої продукції.

6.13. Організовувати без погодження Музею агітаційні, рекламні, розважальні, культурні, комерційні або інші публічні заходи, які можуть перешкоджати роботі Музею чи іншим Відвідувачам.

6.14. Заходити до службових, технічних, реставраційних та інших приміщень, позначених відповідними інформаційними знаками, без дозволу працівника Музею.

6.15. Проводити організовані або комерційні екскурсії без попереднього погодження Музею. Ця заборона не поширюється на приватне некомерційне спілкування Відвідувача з особами, які відвідують Музей разом із ним, якщо воно не перешкоджає проведенню офіційної екскурсії та іншим Відвідувачам.

7. Наслідки порушення Правил

7.1. У разі порушення цих Правил працівник Музею має право вимагати негайно припинити порушення та, якщо це можливо з огляду на його характер і безпеку, зробити Відвідувачу попередження.

7.2. У разі відмови припинити порушення, повторного чи істотного порушення, а також створення безпосередньої загрози людям, музейним предметам або іншому майну Відвідувачу може бути відмовлено у вході або запропоновано залишити Музей. За потреби Музей може звернутися до охорони, поліції, медичних або рятувальних служб.

7.3. Якщо відмова у вході або припинення відвідування спричинені доведеним істотним порушенням з боку Відвідувача, вартість Квитка не повертається, крім випадків, коли повернення є обов'язковим відповідно до законодавства України.

ДОДАТОК 2
ВИДИ КВИТКІВ, СКЛАД ПОСЛУГИ ТА УМОВИ ВИКОРИСТАННЯ

Вид квитка	Категорія відвідувачів / склад квитка	Кількість відвідувачів	Склад послуги	Строк дії та кількість входів	Підтвердні документи	Номінальна вартість
Дорослий	Відвідувачі віком від 17 років	1 особа	Самостійний огляд музею	До кінця робочого дня; 1 вхід	Документ, що підтверджує вік, – за вимогою	370 грн
Юнацький	Діти віком від 7 до 16 років включно	1 особа	Самостійний огляд музею	До кінця робочого дня; 1 вхід	Документ, що підтверджує вік	300 грн
Соціальний	Відвідувачі пільгових категорій, визначених законодавством України та/або рішенням Музею	1 особа	Самостійний огляд музею	До кінця робочого дня; 1 вхід	Документ, що підтверджує право на відповідну пільгу	260 грн
Сімейний 1	1 дорослий і 2 дітей віком від 7 до 16 років включно	3 особи	Самостійний огляд музею	До кінця робочого дня; 1 вхід	Документи, що підтверджують вік дітей, – за вимогою	680 грн
Сімейний 2	2 дорослих і 1 дитина віком від 7 до 16 років включно	3 особи	Самостійний огляд музею	До кінця робочого дня; 1 вхід	Документ, що підтверджує вік дитини, – за вимогою	750 грн
Сімейний 3	2 дорослих і 2 дітей віком від 7 до 16 років включно	4 особи	Самостійний огляд музею	До кінця робочого дня; 1 вхід	Документи, що підтверджують вік дітей, – за вимогою	1 050 грн

Безоплатний квиток "Супровід"	Діти віком до 7 років; особи з інвалідністю I групи; Герої України; почесні громадяни міста Кам'янця-Подільського	1 особа	Самостійний огляд музею	До кінця робочого дня; 1 вхід	Документ, що підтверджує вік або право на безоплатне відвідування	0 грн
--	---	---------	-------------------------	-------------------------------	---	-------