

ZAŁĄCZNIK NR 1.1 do SWZ
REGULAMIN OBSŁUGI PUNKTU KASOWEGO KARKONOSKIEGO PARKU
NARODOWEGO (KPN) ORAZ
INSTRUKCJA SPRZEDAŻY BILETÓW WSTĘPU DO KPN i UDOSTĘPNIANIA
WODOSPADU KAMIEŃCZYKA.

Niniejsza instrukcja opisuje obowiązki i odpowiedzialność kasjerów wynikające z poboru opłat za wstęp i udostępnianie KPN.

1. Opłaty za wstęp i udostępnianie KPN dzielimy na:

1) opłaty za wstęp do KPN (kwoty brutto):

Rodzaj	Opłata normalna	Opłata ulgowa
Jednodniowy indywidualny	11,00 zł	5,50 zł
Dwudniowy indywidualny	20,00 zł	10,00 zł
Trzydniowy indywidualny	26,00 zł	13,00 zł
Jednodniowy dla uczestników grup z przewodnikiem górskim sudeckim	10,00 zł	5,00 zł

2) opłaty za udostępnianie Wodospadu Kamieńczyka (kwota brutto) (dotyczy Pakietu nr. 3):

Rodzaj	Opłata normalna	Opłata ulgowa
Jednorazowe indywidualne	16,00 zł	8,00 zł
Jednorazowe dla uczestników grup z przewodnikiem górskim sudeckim	12,00 zł	6,00 zł

Wysokość opłat pobieranych w KPN jest zgodna z aktualnym Zarządzeniem Dyrektora Karkonoskiego Parku Narodowego w sprawie opłat za wstęp do Karkonoskiego Parku Narodowego oraz udostępnianie obszaru Karkonoskiego Parku Narodowego

Uwaga! Opłaty za wstęp do Parku nie upoważniają do zwiedzania Wodospadu Kamieńczyka.

Osoby posiadające bilet na wyciąg/karnet na Kopę (spółka Karpacz Ski Arena) nie wnoszą dodatkowej opłaty za wstęp do KPN w dniu datowania biletu.

Bilety dla grup pod kierownictwem uprawnionego przewodnika, przez co rozumie się przewodnika górskiego z uprawnieniami na Sudety. Bilety grupowe są wydawane, jeśli osoba prowadząca grupę okaże ważny identyfikator przewodnicki lub legitymację przewodnicką (koszulka czy blacha przewodnicka nie uprawnia otrzymania zniżki na bilet grupowy).

Osoby, które zakupiły bilet on-line obsługiwane są poza kolejnością na punktach kasowych.

2. Darmowe bilety wstępu do KPN – zwolnienie z opłat regulują ustawy:

* Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody (Dz. U. z 2024 r. poz. 1478 z późn. zm.)

** Ustawa z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1512 z późn. zm.)

*** Ustawy z dnia 18 sierpnia 2011 r. o bezpieczeństwie i ratownictwie w górach i na zorganizowanych terenach narciarskich (Dz.U.2023 poz.1154 z późn. zm.).

Opłat za wstęp na teren Parku nie pobiera się od:

- 1) dzieci w wieku do lat 7*;
- 2) osób, które posiadają zezwolenie Dyrektora Parku na prowadzenie badań naukowych*;
- 3) uczniów szkół i studentów odbywających zajęcia dydaktyczne w Parku w zakresie uzgodnionym z Dyrektorem Parku*;
- 4) mieszkańców miast i gmin: Kowary, Karpacz, Podgórzyn, Jelenia Góra, Piechowice, Szklarska Poręba*;
- 5) członków rodziny wielodzietnej w rozumieniu ustawy z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny posiadających ważną Kartę Dużej Rodziny**;
- 6) ratowników górskich oraz ratowników górskich z psem ratowniczym ***.

Obowiązek wykazania prawa do zwolnienia z opłat za wstęp leży po stronie turysty, który powinien okazać odpowiedni dokument w punkcie pobierania opłat. Dowodem potwierdzającym zwolnienie z opłaty mieszkańców miast i gmin może być okazanie przy kontroli biletu dokumentu potwierdzającego fakt zamieszkania na terenie ww. miast i gmin np. karty mieszkańca, zaświadczenia z urzędu gminy, e-faktury, aplikacji mObywatel, zeznania podatkowego lub innego dokumentu potwierdzającego miejsce zamieszkania.

3. Bilety ulgowe za wstęp do KPN - ulga 50%

* Opłaty ulgowe reguluje Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody.

Opłatę za wstęp na teren Parku w wysokości 50% stawki, pobierana jest na podstawie ważnej legitymacji lub innego dokumentu potwierdzającego prawo do zniżki.

Opłatę ulgową pobiera się od:

- 1) uczniów szkół i studentów*;
- 2) dzieci i młodzież do 18 roku życia, w okresie pobierania nauki języka polskiego, historii, geografii, kultury polskiej lub innych przedmiotów nauczanych w języku polskim w systemach oświaty wymienionych w ustawie o ochronie przyrody;
- 3) emerytów i rencistów*;
- 4) osób niepełnosprawnych*;
- 5) żołnierzy służby czynnej*.

Obowiązek wykazania prawa do ulgowej opłaty za wstęp leży po stronie turysty, który powinien okazać odpowiedni dokument w punkcie pobierania opłat.

4. KPN nie pobiera opłat za wstęp do KPN w następujących dniach:

- 1) 16.01 – dzień utworzenia Karkonoskiego Parku Narodowego;
- 2) 24.05 – Europejski Dzień Parków Narodowych;
- 3) 10.08 – dzień św. Wawrzyńca.

5. Zwolnienie z opłat za udostępnianie Wodospadu Kamieńczyka (dotyczy Pakietu nr. 3) dla:

- 1) dzieci w wieku do lat 7;
- 2) członków rodziny wielodzietnej w rozumieniu ustawy z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny posiadających ważną Kartę Dużej Rodziny*;
- 3) uczniów szkół i studentów odbywających zajęcia dydaktyczne w Karkonoskim Parku Narodowym w zakresie uzgodnionym z Dyrektorem Parku;
- 4) innych osób posiadających zezwolenie Dyrektora Parku.
- 5) mieszkańców miast i gmin: Kowary, Karpacz, Podgórzyn, Jelenia Góra, Piechowice, Szklarska Poręba.

6. Ulga 50% za udostępnianie Wodospadu Kamieńczyka (dotyczy Pakietu nr. 3) dla:

- 1) uczniów szkół i studentów,
- 2) dzieci i młodzież do 18 roku życia, w okresie pobierania nauki języka polskiego, historii, geografii, kultury polskiej lub innych przedmiotów nauczanych w języku polskim w systemach oświaty wymienionych w ustawie o ochronie przyrody,
- 3) emerytów i rencistów,
- 4) osób niepełnosprawnych,
- 5) żołnierzy służby czynnej.

7. Bilety wstępu do KPN

- 1) Biletem wstępu do KPN oraz biletem za udostępnianie Wodospadu Kamieńczyka jest paragon fiskalny wydany przez obsługę punktu informacyjno-kasowego lub punktu mobilnego lub przez uprawnione służby KPN.
- 2) Biletem wstępu do KPN oraz biletem za udostępnianie Wodospadu Kamieńczyka będący tzw. biletem zerowym (patrz pkt. 8) jest paragon нефiskalny wydany przez obsługę punktu kasowego.
- 3) Biletem wstępu oraz biletem za udostępnianie Wodospadu Kamieńczyka jest faktura wystawiana przez Karkonoski Park Narodowy.
- 4) Biletem wstępu do KPN jest bilet on-line zakupiony poprzez stronę KPN <https://kpn.gov.pl/bilety> lub aplikację mobilną.
- 5) Na jednym paragonie może być nabite wiele biletów, jednakże przed wydaniem zbiorczego biletu należy upewnić się czy turyści będą poruszać się cały czas razem w grupie.

8. Bilety zerowe:

- 1) Bilet zerowy to potwierdzenie wejścia na teren KPN w formie paragonu нефiskalnego. Wydanie biletu нефiskalnego zależy od możliwości technicznych posiadanej kasy. Jeśli dany sprzęt nie ma możliwości wystawienia paragonu нефiskalnego wówczas kasjer po otrzymaniu potwierdzenia od turysty, że jest zwolniony z opłaty wpuszcza go bez biletu i notuje jego wejście w systemie lub w tzw. "Dziennej karcie ewidencji ruchu turystycznego - bilety zerowe" (wzory druku dostarczy Zamawiający).
- 2) Bilet zerowy wydawany jest osobom uprawnionym do uzyskania zwolnienia z opłat wymienione w punkcie 3 niniejszej instrukcji oraz właścicielom psów wprowadzających psy na teren KPN.
UWAGA: Wydając bilet zerowy dla psów należy zwrócić uwagę właścicielowi o obowiązku prowadzenia psa na smyczy przez cały czas przebywania na terenie parku narodowego oraz o obowiązku sprzątnięcia po psie.
- 3) Wszystkie bilety zerowe, wydane w formie paragonu uprawnionym osobom oraz dla psów należy rejestrować w systemie lub "Dziennej karcie ewidencji ruchu turystycznego - bilety zerowe".

9. Obowiązki kasjera:

- 1) Kasjer tj. osoba obsługująca sprzedaż biletów w KPN zobowiązane są do posiadania i noszenia w widocznym miejscu ważnego identyfikatora z aktualnym zdjęciem, imieniem i nazwiskiem, uprawniającego do prowadzenia sprzedaży i kontroli biletów (identyfikatory wydaje Zamawiający).
- 2) Kasjerzy są zobowiązani do noszenia odblaskowych kamizelek z widocznym napisem obsługa ruchu turystycznego KPN;

- 3) Kasjer zobowiązany jest do godnego i odpowiedzialnego zachowania w kontaktach z turystami, schludnego, jednolitego ubioru;
- 4) Kasjer będzie udzielał turystom informacje turystyczne w szczególności:
 - a) informacje o zasadach udostępniania KPN,
 - b) informacje o stanie szlaków turystycznych i warunkach pogodowych,
 - c) informacje o aktualnie obowiązujących zakazach i ograniczeniach dla osób poruszających się po terenie KPN;
 - d) informacje o trasach dojścia w wybrane miejsca na terenie KPN.
- 5) Kasjer będzie udostępniał turystom na ich prośbę: aktualne Zarządzenia (w sprawie opłat i udostępniania terenu), mapę Karkonoszy, pieczętkę KPN;
- 6) Kasjer będzie prowadził kontrolę biletów zarówno tych kupionych na punktach kasowych KPN jak i biletów online.
- 7) Kasjer będzie wystawiał tablice przy punkcie m.in.: informacyjne, ostrzegawcze;

10. Sprzedaż biletów, fiskalizacja i fakturowanie:

Osoby obsługujące sprzedaż biletów w KPN zobowiązane są do:

- 1) Przestrzegania aktualnie obowiązujących przepisów dotyczących sprzedaży na kasach rejestrujących m.in. zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 24 kwietnia 2019r. w sprawie kas rejestrujących (Dz.U. z 2019r. poz 816 z póź. zm.).
- 2) Kasjer na bieżąco ma pilnować stanu rolek do kas fiskalnych oraz terminali. Braki należy zgłaszać do Wykonawcy.
- 3) Przed dokonaniem sprzedaży na kasie fiskalnej należy upewnić się czy kupujący (turysta) **wymaga wystawienia faktury VAT**. Jeśli tak należy się upewnić czy NIP został prawidłowo wpisany.
- 4) Kasjer ma obowiązek wystawić fakturę dla firmy, ale jeżeli kwota nie przekracza 450 zł brutto, może ją wystawić w formie paragonu z NIP-em tzw. uproszczonej faktury, który zostanie wydany kupującemu.
- 5) W przypadku, kiedy turysta będzie potrzebował fakturę, a nie posiada NIP-u czyli jest osobą fizyczną to należy go poinformować, że aktualnie na punktach kasowych stałych i mobilnych (w miejscu sprzedaży) nie ma możliwości technicznych wystawienia pełnej faktury VAT. W celu uzyskania pełnej faktury turysta winien osobiście lub listownie dostarczyć swój paragon, (który jest biletem wstępu), wraz z danymi do wystawienia faktury do Działu Księgowości w siedzibie KPN pod adresem Cieplicka 196, 58-570 Jelenia Góra. Jeśli na punktach informacyjno-kasowych będą dostępne kasy z możliwością wystawienia faktury, kasjer na miejscu wystawia fakturę.
- 6) Na punktach wyposażonych w kasy online umożliwiające wystawienie faktury pełnej, kasjer jest zobowiązany do wystawienia faktury pełnej dla podmiotów gospodarczych zamiast paragonu fiskalnego z numerem NIP powyżej kwoty 450,00 zł. W przypadku, gdy kwota należności ogółem nie przekracza kwoty 450 zł, to paragon fiskalny z numerem NIP jest fakturą uproszczoną i jest traktowana jak standardowa faktura. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur za bilety wstępu oraz udostępniania terenu – Wykonawca ponosi jednocześnie odpowiedzialność za wadliwe ich wystawienie. W przypadku nałożenia kary przez Urząd Skarbowy, Zamawiający wystawi notę obciążeniową Wykonawcy za wadliwe wystawienie faktury.
- 7) Na punktach kasowych wyposażonych w kasy offline nie ma możliwości technicznej wystawienia faktury standardowej za pomocą tych kas, kasjer wystawia paragon fiskalny z numerem NIP. Faktura standardowa do paragonu fiskalnego z numerem NIP powyżej

kwoty 450,00 zł będzie wystawiona w dyrekcji KPN po zwrocie tego paragonu fiskalnego z numerem NIP przez nabywcę.

- 8) Kasjer zobowiązany jest do rejestracji każdej sprzedaży przy zastosowaniu kas/urządzeń fiskalnych dostarczonych przez Zamawiającego oraz wręczenia paragonu fiskalnego osobom kupującym bilet wstępu;
- 9) Kasjer zobowiązany jest do używania terminali płatniczych (od dnia dostarczenia ich przez Zamawiającego);
- 10) Kasjer ma obowiązek dbać o sprzęt otrzymany od Zamawiającego, zabezpieczyć go przed uszkodzeniem i kradzieżą oraz niezwłocznie zgłaszać wszelkie nieprawidłowości w pracy tych urządzeń.
- 11) Kasjer gromadzi gotówkę z operacji gotówkowych w dedykowanej kasetce (punkty stałe) lub saszetce (punkty mobilne) i odpowiada za bezpieczeństwo środków w niej przechowywanych;
- 12) Na terenie punktu kasowego kasjer nie ma prawa do prowadzenia innej sprzedaży niż wskazana w przedmiotowym Regulaminie.

11. Ewidencja biletów i dokumentacja sprzedaży:

- 1) Kasjer sporządza wydruki z kasy fiskalnej (zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 24 kwietnia 2019r. w sprawie kas rejestrujących (Dz.U. z 2019r. poz 816).;
 - „Raport dobowy” – codziennie, na koniec każdego dnia pracy, jeśli na kasie nie będzie prowadzona sprzedaż w danym dniu, raportu nie ma potrzeby generować.
 - „Raport miesięczny” – pierwszego dnia kolejnego m-ca;
 - Inne raporty wg. potrzeby według uzgodnień z Zamawiającym;
 - Raport obrotów towarów zerujący – nefiskalny wydruk o ilości sprzedanych biletów – na koniec każdego dnia.
- 2) Kasjer sporządza na koniec dnia do raportu dobowego z kasy fiskalnej raport z terminala płatniczego (tzw. raport wysyłki).
- 3) Pozostałe dokumenty sporządzane przez kasjera:
 - Na koniec dnia kasjer rzetelnie wypełnia dokument tzw. „Dzienne rozliczenie kasjera” (wzór dokumentu dostarczy Zamawiający);
 - Na koniec m-ca należy zrobić wydruk raportu z terminala z podsumowaniem sprzedaży;
 - W przypadku błędnie wystawionego paragonu kasjer dokonuje jego anulowania. Na koniec dnia kasjer ma obowiązek załączyć wszystkie anulowane paragony do dokumentacji oraz dla każdego z nich sporządzić protokół wycofanych paragonów. Liczba anulowanych paragonów i wartość zwrotów należy wpisać do „Dziennego rozliczenia kasjera” Paragon fiskalny wycofany + protokół wycofania paragonu fiskalnego za dany dzień.
 - Wzór dokumentów dostarczy Zamawiający. Wzory dokumentów mogą ulegać zmianie w trakcie trwania umowy. Zamawiający będzie informował Wykonawcę o wprowadzeniu zmian we wzorach dokumentów z wyprzedzeniem 3 dni.
- 4) Kasjer przekazuje Wykonawcy utarg oraz wymagane raporty i dokumenty, które są dostarczane Zamawiającemu.

12. Zapewnienie bezpieczeństwa na punkcie kasowym:

Kasjer zobowiązany jest do zapewnienia bezpieczeństwa przy punkcie kasowym, w zakresie wymagań dotyczących utrzymania otoczenia punktu kasowego w tym zimowego. Do obowiązków ww. zakresie należy:

- 1) posypywanie oblodzonej nawierzchni piaskiem wokół punktu kasowego;
- 2) odśnieżanie bezpośredniego otoczenia punktu kasowego;
- 3) zapewnienie czytelnej i estetycznej informacji na punkcie informacyjno-kasowym o obowiązkach Klientów, lub wynikających z obostrzeń epidemicznych, jeśli takie wystąpią (dystans, maseczka, dezynfekcja);
- 4) niezwłoczne informowanie KPN o zauważonych zagrożeniach, w tym naturalnych np. niebezpiecznych drzewach grożących upadkiem w rejon punktu kasowego, konarach, uszkodzeniach nawierzchni lub szlabanów przy Punktach Kasowych (np. na skutek silnych opadów) itp., lub dotyczących stanu infrastruktury w rejonie Punktu Kasowego np. uszkodzenia barier (np. przy Wodospadzie Szklarki), osłon na kubły na śmieci lub rogatek – szlabanów, oraz sprzętu monitorującego otoczenie punktu (kamery);
- 5) niezwłoczne informowanie KPN o wszelkich niepojęcych zdarzeniach, które wymagają interwencji służb terenowych KPN;
- 6) kasjer zobowiązany jest do utrzymania na bieżąco porządku oraz czystości w obrębie punktu kasowego jak również w jego otoczeniu;
- 7) kasjer zobowiązany jest do utrzymywania Punktu Kasowego w niepogorszonym stanie technicznym. Uszkodzenia bieżące wynikające z normalnej eksploatacji, winny być zgłoszone niezwłocznie do KPN;
- 8) w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia Punktu Kasowego przez osoby trzecie kasjer niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Wykonawcę oraz KPN zabezpieczy Punkt Kasowy do czasu przyjazdu Służb KPN i/lub służb porządkowych w celu oceny zniszczeń, podjęcia czynności wyjaśniających okoliczności i przyczyny uszkodzenia;
- 9) otwieranie i dokładne zamykanie punktu info.-kasowego., wyłączanie urządzeń, uzbrajanie alarmu na koniec dnia pracy;
- 10) Kasjer ponosi pełną odpowiedzialność materialną za zniszczenia i kradzieże powstałe w wyniku zaniedbania w szczególności: pozostawienie otwartych pomieszczeń, niedokładne założenie drewnianych osłon okien, niedokładne zamknięcie drzwi, krat itp.;
- 11) Dodatkowe wymagania w zakresie obsługi punktu kasowego Wodospad Kamieńczyka oraz rejonu Wąwozu Kamieńczyka (dotyczy Pakietu nr. 1):
 - a) Przed otwarciem Wodospadu kasjer zobowiązany jest skontrolować platformę i podest widokowy na dnie wąwozu.
 - b) Kasjer zobowiązany jest do wydawania zwiedzającym obowiązkowych kasków ochronnych przy wejściu do Wąwozu Kamieńczyka;
 - c) Kasjer odbierze kask ochronny od każdego Klienta po zakończeniu zwiedzania Wąwozu Kamieńczyka oraz obowiązkowo wykona ich dezynfekcję;
 - d) Kasjer zapewni regulację natężenia ruchu turystycznego w Wąwozie Kamieńczyka. Umożliwi jednocześnie przebywanie w Wąwozie Kamieńczyka maksymalnie 50 osobom.
 - e) Kasjer jest zobowiązany do utrzymywania czystości i porządku otoczenia punktu kasowego i podestu widokowego na dnie wąwozu, na bieżąco zbierania śmieci znajdujących się przy wejściu do Wąwozu i wyjściu (schody na platformę oraz teren przy barierkach drewnianych oraz metalowych), na platformach Kasjer ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie zasad bezpieczeństwa przy usuwaniu śmieci;

- f) Kasjer jest zobowiązany do zimowego utrzymania otoczenia punktu kasowego, wejścia i wyjścia z Wąwozu, platform widokowych w jego dnie, zapewniającego bezpieczeństwo w okresie zimowym m.in.:
- skuwanie lodu na schodach przy Wąwozie Kamieńczyka oraz na schodach prowadzących do Wąwozu Kamieńczyka i platformach na dnie wąwozu;
 - posypywanie nawierzchni piaskiem wokół punktu kasowego oraz na platformach Wąwozu Kamieńczyka;

13. Reklamacje

- 1) Kasjer ma obowiązek informować turystów o możliwości oraz zasadach składania reklamacji na działalność punktu kasowego.
- 2) Reklamacje można składać:
 - osobiście w dyrekcji KPN,
 - droga elektroniczną na adres: sekretariat@kpnmab.pl
 - tradycyjną pocztą na adres: Karkonoski Park Narodowy z siedzibą w Jeleniej Górze, Cieplicka 196, 58-570 Jelenia Góra.

14. Regulamin wchodzi w życie z dniem obowiązywania umowy.

Wzór: OŚWIADCZENIA O ZAPOZNANIU SIĘ Z REGULAMINEM OBSŁUGI PUNKTU KASOWEGO KARKONOSKIEGO PARKU NARODOWEGO (KPN) ORAZ INSTRUKCJI SPRZEDAŻY BILETÓW WSTĘPU DO KPN I UDOSTĘPNIANIA WODOSPADU KAMIEŃCZYKA.

.....
(miejscowość i data)

.....
(imię i nazwisko)

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że zapoznałem się i przyjmuję do wiadomości treść Regulaminu Obsługi Punktu Kasowego Karkonoskiego Parku Narodowego (KPN) oraz Instrukcji Sprzedaży biletów wstępu do KPN i udostępniania Wodospadu Kamieńczyka i zobowiązuję się do przestrzegania niniejszych zasad oraz utrzymania porządku i dbałości o powierzone miejsce pracy.

.....
(podpis pracownika)