

Khánh Hòa, ngày 25 tháng 9 năm 2025

**ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN WEBSITE  
MUAVEDULICHNHATRANG.COM.VN**

*Bản tiếng Việt (English Version Below) - ban hành kèm theo Quyết định số 469/QĐ-VNT ngày 25/9/2025 của Ban quản lý Vịnh Nha Trang*

**I. Căn cứ pháp lý**

1. Luật Giá năm 2024;
2. Luật Phí và Lệ phí năm 2015;
3. Luật Du lịch năm 2017;
4. Luật Quản lý thuế năm 2019;
5. Luật Giao dịch điện tử năm 2023;
6. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023;
7. Nghị quyết số 02/2025/NQ-HĐND ngày 15/8/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa về mức thu phí và chế độ thu, nộp, quản lý, sử dụng phí tham quan danh lam thắng cảnh Vịnh Nha Trang;
8. Quyết định số 16/2017/QĐ-UBND ngày 29/9/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành khung giá dịch vụ sử dụng bến thủy nội địa được đầu tư bằng nguồn vốn ngân sách Nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;
9. Căn cứ Công văn số 3789/UBND-NC ngày 12/9/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc thông báo tiếp tục áp dụng Quyết định QPPL do UBND tỉnh Ninh Thuận (trước khi sắp xếp tỉnh) và UBND tỉnh Khánh Hòa (trước khi sắp xếp tỉnh) ban hành.
10. Căn cứ Công văn số 3266/UBND-KT ngày 05/9/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 02/2025/NQ-HĐND ngày 15/8/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa;
11. Căn cứ Công văn số 3078/SNNMT-KHTC ngày 22/9/2025 của Sở Nông nghiệp và Môi trường về việc thu phí tham quan danh lam thắng cảnh Vịnh Nha Trang.

**II. Thông tin về đơn vị cung cấp dịch vụ**

- **Tên đơn vị:** Ban Quản lý Vịnh Nha Trang.
- **Địa chỉ trụ sở:** Số 15A Trần Phú, phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.
- **Email liên hệ:** bqlvnt.nt@khanhhoa.gov.vn.
- **Website chính thức:** <https://muavedulichnhatrang.com.vn>.

Ban Quản lý Vịnh Nha Trang là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Khánh Hòa, được giao nhiệm vụ quản lý, bảo

tồn, phát huy giá trị danh lam thắng cảnh Vịnh Nha Trang, đồng thời tổ chức thu phí tham quan và giá dịch vụ bên thủy nội địa theo quy định pháp luật.

### III. Định nghĩa và phạm vi áp dụng

#### 1. Định nghĩa

- “Website” là cổng thông tin điện tử *muavedulichnhatrang.com.vn*, nơi cung cấp các dịch vụ đặt vé tham quan, thanh toán điện tử, tra cứu và xuất chứng từ.

- “Khách hàng” là tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trên Website để thực hiện giao dịch mua vé tham quan, thanh toán phí, giá dịch vụ liên quan.

- “Vé điện tử” (e-ticket) là chứng từ điện tử dưới dạng mã QR kèm mã xác nhận do hệ thống tự động cấp cho khách hàng sau khi hoàn tất nghĩa vụ thanh toán.

#### 2. Phạm vi áp dụng

Điều khoản này điều chỉnh toàn bộ quá trình khách hàng truy cập, đặt vé, thanh toán, sử dụng, thay đổi vé và các giao dịch liên quan đến:

- Phí tham quan danh lam thắng cảnh Vịnh Nha Trang theo Nghị quyết số 02/2025/NQ-HĐND ngày 15/8/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa về mức thu phí và chế độ thu, nộp, quản lý, sử dụng phí tham quan danh lam thắng cảnh Vịnh Nha Trang.

- Giá dịch vụ sử dụng bên thủy nội địa theo Quyết định số 16/2017/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa (áp dụng tại Bến tàu Du lịch Nha Trang và Bến thủy nội địa Phú Quý)

### IV. Nguyên tắc chung về giao dịch điện tử và chứng từ

1. Mọi giao dịch trên Website được thực hiện theo đúng quy định của Luật Giao dịch điện tử và pháp luật liên quan.

2. Sau khi hoàn tất thanh toán, hệ thống sẽ tự động phát hành **vé điện tử (QR code)** đồng thời gửi kèm **biên lai/hóa đơn điện tử** đến địa chỉ email khách hàng đã đăng ký. Đây là chứng từ hợp pháp, có giá trị thanh toán và hạch toán theo quy định của pháp luật về thuế và tài chính.

3. Trường hợp khách hàng thuộc diện miễn, giảm phí (theo khoản 2 Điều 2 Nghị quyết số 02/2025/NQ-HĐND), khách hàng phải cung cấp hồ sơ chứng minh hợp lệ (CMND/CCCD, giấy xác nhận...) khi làm thủ tục trực tiếp tại bến tàu.

### V. Quy trình đặt vé

#### 1. Truy cập và lựa chọn dịch vụ

Khách hàng truy cập Website hoặc quét mã QR chính thức để vào cổng đặt vé. Tại đây, khách hàng có thể lựa chọn:

- Loại vé tham quan (theo tuyến điểm: Hòn Miễu, Hòn Tre, Hòn Tằm, Hòn Mun, tuyến tổng hợp...).

- Giá dịch vụ sử dụng bên thủy nội địa (3.000 đồng/người/lượt, trừ trường hợp miễn theo quy định).

#### 2. Nhập thông tin đăng ký

- Đối với cá nhân: cung cấp họ tên, số điện thoại, email, địa chỉ, ngày đi, phương tiện di chuyển.

- Đối với tổ chức/doanh nghiệp: cung cấp tên đơn vị, mã số thuế, người đại diện, điện thoại, email, địa chỉ trụ sở, ngày đi, phương tiện di chuyển.

### **3. Kiểm tra và xác nhận đơn hàng**

Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra toàn bộ thông tin hiển thị trên màn hình trước khi xác nhận. Ban Quản lý không chịu trách nhiệm đối với sai sót thông tin do khách hàng xác nhận.

**4. Thanh toán** Khách hàng thực hiện thanh toán trực tuyến qua các phương thức được Website tích hợp (chuyển khoản ngân hàng, thẻ ATM/ghi nợ/thẻ tín dụng, ví điện tử, mã QR...).

**5. Cấp vé điện tử và chứng từ** Sau khi thanh toán thành công, hệ thống tự động gửi vé điện tử (QR code) và biên lai/hóa đơn điện tử về email của khách hàng.

## **VI. Quy định về thay đổi vé**

### **1. Nguyên tắc chung**

Không áp dụng việc hoàn trả vé, hoàn lại phí tham quan hoặc giá dịch vụ bên thủy nội địa sau khi đã mua.

### **2. Trường hợp được thay đổi**

- **Nguyên nhân khách quan:** thời tiết xấu, thiên tai, dịch bệnh, cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu dừng cấp giấy phép rời bến... Khách hàng được quyền đổi ngày sử dụng trong vòng 15 ngày, Ban Quản lý sẽ thông báo khẩn trên Website và email.

- **Nguyên nhân chủ quan từ khách hàng:** khách hàng muốn thay đổi ngày đi phải thực hiện trước tối thiểu 48 giờ. Điều kiện:

+ Vé mới có giá trị bằng hoặc cao hơn vé cũ.

+ Ngày sử dụng mới không vượt quá 15 ngày kể từ ngày đăng ký ban đầu.

### **3. Quy trình thay đổi vé**

- Khách hàng truy cập mục tra cứu, nhập thông tin vé, bấm “thay đổi vé”.

- Hệ thống gửi mã QR mới, đồng thời hủy hiệu lực mã QR cũ.

- Nếu vé mới có giá trị cao hơn, khách hàng phải thanh toán bổ sung.

## **VII. Quy định về bảo mật thông tin**

1. Ban Quản lý Vịnh Nha Trang cam kết bảo mật toàn bộ thông tin cá nhân, thông tin giao dịch của khách hàng theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Luật An toàn thông tin mạng.

2. Dữ liệu chỉ được sử dụng để quản lý dịch vụ và cung cấp chứng từ, không chia sẻ cho bên thứ ba, trừ khi pháp luật bắt buộc.

3. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo vệ thông tin đăng nhập, email, tài khoản thanh toán; Ban Quản lý không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do khách hàng làm lộ thông tin.

## **VIII. Trách nhiệm và giới hạn trách nhiệm**

1. Ban Quản lý đảm bảo Website hoạt động ổn định, an toàn, chính xác, minh bạch thông tin.

2. Không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh từ:

- Sai sót do khách hàng nhập sai thông tin.

- Sự cố bất khả kháng (thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, sự cố kỹ thuật trên diện rộng...).

3. Trong trường hợp xảy ra sự cố, Ban Quản lý sẽ nỗ lực khắc phục nhanh nhất có thể, đồng thời thông báo cho khách hàng qua Website/email.

### **IX. Điều chỉnh, bổ sung**

Nội dung Điều khoản sử dụng này có thể được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế. Mọi thay đổi sẽ được công khai trên Website. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi và tuân thủ bản cập nhật mới nhất.

### **X. Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp**

1. Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

2. Tranh chấp phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp không đạt được thỏa thuận, các bên có quyền yêu cầu cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

### **XI. Quy định về ngôn ngữ và hiệu lực**

1. Bản tiếng Việt có giá trị pháp lý trong trường hợp có sự khác nhau giữa các ngôn ngữ.

2. Điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày được công bố trên Website.

### **XII. Thông tin liên hệ, khiếu nại và hỗ trợ**

#### **Ban Quản lý Vịnh Nha Trang**

- Địa chỉ: Số 15A Trần Phú, phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

- Email: [bqlvnt.nt@khanhhoa.gov.vn](mailto:bqlvnt.nt@khanhhoa.gov.vn)

- Điện thoại hỗ trợ: 0258 3511 409

- Mọi phản ánh, khiếu nại xin gửi về email chính thức hoặc nộp trực tiếp tại trụ sở để Ban Quản lý tiếp nhận, xử lý theo quy định.

### **XIII. Phụ lục (tài liệu tham khảo, biểu mẫu)**

1. Mẫu danh sách hành khách dành cho đoàn (biểu mẫu đính kèm).

2. Hướng dẫn nộp trực tuyến phí tham quan và giá dịch vụ sử dụng bến thủy nội địa (phụ lục hướng dẫn kỹ thuật).

3. Danh mục đối tượng được miễn/giảm theo Nghị quyết số 02/2025/NQ-HĐND.

**BAN QUẢN LÝ VỊNH NHA TRANG**

## TERMS OF SERVICE

### ON THE WEBSITE MUAVEDULICHNHATRANG.COM.VN

(English version - issued together with Decision No. 469/QĐ-VNT dated September 25, 2025, of the Nha Trang Bay Management Board)

#### I. Legal Basis

1. Law on Prices 2024;
2. Law on Fees and Charges 2015;
3. Law on Tourism 2017;
4. Law on Tax Administration 2019;
5. Law on Electronic Transactions 2023;
6. Law on Protection of Consumer Rights 2023;
7. Resolution No. 02/2025/NQ-HĐND dated August 15, 2025, of the People's Council of Khanh Hoa Province on the fee level and the regime for collection, submission, management, and use of sightseeing fees for Nha Trang Bay's scenic spots;
8. Decision No. 16/2017/QĐ-UBND dated September 29, 2017, of the People's Committee of Khanh Hoa Province issuing the price framework for inland waterway port services invested with state budget funds in Khanh Hoa Province;
9. Based on Official Letter No. 3789/UBND-NC dated September 12, 2025, of the People's Committee of Khanh Hoa Province regarding the announcement of continued application of legal normative decisions issued by the People's Committee of Ninh Thuan Province (before provincial rearrangement) and the People's Committee of Khanh Hoa Province (before provincial rearrangement);
10. Based on Official Letter No. 3266/UBND-KT dated September 5, 2025, of the People's Committee of Khanh Hoa Province on the implementation of Resolution No. 02/2025/NQ-HĐND dated August 15, 2025, of the People's Council of Khanh Hoa Province;
11. Based on Official Letter No. 3078/SNNMT-KHTC dated September 22, 2025, of the Department of Agriculture and Environment on the collection of sightseeing fees for Nha Trang Bay's scenic spots.

#### II. Information on the Service Provider

**Unit Name:** Nha Trang Bay Management Board

**Head Office Address:** No. 15A Tran Phu, Nha Trang Ward, Khanh Hoa Province.

**Contact Email:** [bqlvnt.nt@khanhhoa.gov.vn](mailto:bqlvnt.nt@khanhhoa.gov.vn).

**Official Website:** <https://muavedulichnhatrang.com.vn>.

The Nha Trang Bay Management Board is a public service unit directly under the

**Department of Agriculture and Environment of Khanh Hoa Province**, tasked with managing, preserving, and promoting the value of Nha Trang Bay's scenic spots, while also organizing the collection of sightseeing fees and inland waterway port service charges as stipulated by law.

### **III. Definitions and Scope of Application**

#### 1. Definitions

- **"Website"** is the electronic information portal **muavedulichnhatrang.com.vn**, which provides services for booking tickets, electronic payment, lookup, and issuance of vouchers.

- **"Customer"** is an organization or individual using the services on the Website to conduct transactions for purchasing sightseeing tickets and paying related fees and service charges.

- **"E-ticket"** is an electronic voucher in the form of a QR code accompanied by a confirmation code, automatically issued by the system to the customer after completing the payment obligation.

#### 2. Scope of Application

These Terms regulate the entire process of customer access, ticket booking, payment, usage, ticket changes, and related transactions concerning:

- **Sightseeing fees for Nha Trang Bay's scenic spots** as per Resolution No. 02/2025/NQ-HĐND dated August 15, 2025, of the People's Council of Khanh Hoa Province on the fee level and the regime for collection, submission, management, and use of sightseeing fees for Nha Trang Bay's scenic spots.

- **Inland waterway port service charges** as per Decision No. 16/2017/QĐ-UBND of the People's Committee of Khanh Hoa Province (applied at Nha Trang Tourist Wharf and Phu Quy Inland Waterway Port).

### **IV. General Principles of Electronic Transactions and Vouchers**

1. All transactions on the Website shall be conducted in compliance with the Law on Electronic Transactions and relevant laws.

2. Upon completion of payment, the system will automatically issue an **E-ticket** (QR code) and simultaneously send an electronic receipt/invoice to the customer's registered email address. This is a legal voucher, valid for payment and accounting as regulated by the laws on tax and finance.

3. If a customer is eligible for fee exemption or reduction (according to Clause 2, Article 2 of Resolution No. 02/2025/NQ-HĐND), the customer must provide valid supporting documents (ID card/Citizen Identity Card, confirmation letter, etc.) when completing procedures in person at the port.

### **V. Ticket Booking Process**

#### **1. Access and Service Selection**

Customers access the Website or scan the official QR code to enter the booking portal. Here, customers can select:

- Type of sightseeing ticket (by route/destination: Hon Mieu, Hon Tre, Hon Tam, Hon Mun, combined routes, etc.).

- Inland waterway port service charge (3,000 đồng/person/trip, except for cases of exemption as regulated).

## **2. Enter Registration Information**

- For individuals: provide full name, phone number, email, address, travel date, and means of transport.

- For organizations/businesses: provide unit name, tax code, representative, phone number, email, head office address, travel date, and means of transport.

## **3. Review and Confirm Order**

Customers are responsible for checking all information displayed on the screen before confirming. The Management Board is not responsible for information errors resulting from customer confirmation.

## **4. Payment**

Customers make online payment through the methods integrated on the Website (bank transfer, ATM/debit card, credit card, e-wallet, QR code, etc.).

## **5. E-ticket and Voucher Issuance**

After successful payment, the system automatically sends the

**E-ticket** (QR code) and the electronic receipt/invoice to the customer's email.

## **VI. Regulations on Ticket Changes**

### **1. General Principles**

Refunds for tickets, sightseeing fees, or inland waterway port service charges are **not applicable** after purchase.

### **2. Cases Eligible for Change**

- **Objective reasons:** Bad weather, natural disasters, epidemics, competent State authorities requiring the suspension of departure permits, etc. Customers are entitled to change the date of use within **15 days**. The Management Board will issue an urgent notice on the Website and via email.

- **Subjective reasons from the customer:** Customers wishing to change the travel date must do so at least **48 hours** in advance.

### **Conditions:**

- The new ticket must be of **equal or higher value** than the old ticket.
- The new date of use must **not exceed 15 days** from the original registered date.

### **3. Ticket Change Procedure**

- Customers access the lookup section, enter ticket information, and click "change ticket".

- The system sends a new QR code and simultaneously cancels the validity of the old QR code.

- If the new ticket has a higher value, the customer must pay the supplement.

## **VII. Regulations on Information Security**

1. The Nha Trang Bay Management Board commits to securing all personal and transaction information of customers in accordance with the Law on Protection of Consumer Rights and the Law on Network Information Security.
2. Data will only be used for service management and voucher provision, and will not be shared with third parties, unless required by law.
3. Customers are responsible for self-protecting their login information, email, and payment accounts. The Management Board is **not responsible** for damages arising from the customer revealing their information.

## **VIII. Responsibilities and Limitation of Liability**

1. The Management Board ensures that the Website operates stably, safely, accurately, and with transparent information.
2. The Management Board is **not responsible** for damages arising from:
  - Errors resulting from the customer entering incorrect information.
  - Force majeure events (natural disasters, epidemics, fire, widespread technical incidents, etc.).
3. In the event of an incident, the Management Board will make every effort to rectify it as quickly as possible and inform the customer via the Website/email.

## **IX. Amendment and Supplement**

The content of these Terms of Service may be modified or supplemented to comply with legal regulations and actual circumstances. Any changes will be publicized on the Website. Customers are responsible for monitoring and complying with the latest updated version.

## **X. Governing Law and Dispute Resolution**

1. These Terms shall be governed by the laws of the Socialist Republic of Vietnam.
2. Disputes arising during the use of the service shall first be resolved through negotiation and mediation. If an agreement cannot be reached, the parties have the right to request the competent State authority to resolve the matter in accordance with the law.

## **XI. Language and Validity**

1. The Vietnamese version shall prevail in case of any discrepancy between different languages.
2. These Terms shall take effect from the date of announcement on the Website.

## **XII. Contact Information, Complaints, and Support**

### **Nha Trang Bay Management Board**

**Address:** No. 15A Tran Phu, Nha Trang Ward, Khanh Hoa Province

**Email:** [bqlvnt.nt@khanhhoa.gov.vn](mailto:bqlvnt.nt@khanhhoa.gov.vn)

**Support Phone:** 0258 3511 409

All feedback and complaints should be sent to the official email or submitted directly at the head office for the Management Board to receive and process as regulated.

**XIII. Appendix (References, Forms)**

1. Passenger List Form for Groups (attached form).
2. Instructions for online payment of sightseeing fees and inland waterway port service charges (technical instructions appendix).
3. List of Exempt and Reduced-Fee Subjects according to Resolution No. 02/2025/NQ-HĐND.

**NHA TRANG BAY MANAGEMENT**