

Khánh Hòa, ngày 25 tháng 9 năm 2025

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

*(Bản tiếng Việt - 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 bến 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 bến 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 bến 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
- 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**