

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: PHÁP LUẬT DU LỊCH

NGÀNH: QUẢN TRỊ DU LỊCH - NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

Ban hành kèm theo Quyết định số: 240/QĐ-CDCT ngày 04 thán 4 năm 2022 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Công Thương TP. Hồ Chí Minh



TP. Hồ Chí Minh, năm 2023

LỜI TUYÊN BỐ

Giáo trình – Bài giảng “Pháp luật du lịch” do chúng tôi biên soạn là tài liệu thuộc sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Biên soạn giáo trình là một hoạt động thuộc dự án ngành nghề trọng điểm của Bộ LĐTB&XH và kế hoạch nâng cao chất lượng đáp ứng tiêu chuẩn khu vực ASEAN của Nhà trường. Cuốn giáo trình “Pháp luật du lịch” là một sản phẩm của dự án được chúng tôi biên soạn dùng cho việc giảng dạy và học tập ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị khách sạn, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống- hệ cao đẳng.

Cuốn giáo trình này được biên soạn dựa trên cơ sở tham khảo các tài liệu trong và ngoài nước được xuất bản trong những năm gần đây, nhằm phục vụ cho sinh viên ngành khối ngành du lịch. Giáo trình này nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức pháp luật du lịch cơ bản nhất, làm nền tảng để sinh viên có cơ sở đi sâu học tập nghiên cứu về môn Pháp luật du lịch.

Giáo trình Pháp luật du lịch gồm 6 chương, trang bị cho sinh viên những kiến thức về pháp luật du lịch, tài nguyên du lịch, điểm du lịch, khu du lịch, hướng dẫn viên du lịch, các loại hình kinh doanh du lịch, hợp đồng kinh doanh du lịch và Dịch vụ hàng không.

Trong quá trình biên soạn giáo trình nhóm tác giả đã nhận được nhiều ý kiến đóng góp của các đồng nghiệp và các chuyên gia trong ngoài trường. Xin chân thành cảm ơn sự đóng góp chân thành và vô cùng quý báu của quý vị.

Mặc dù đã rất cố gắng song việc biên soạn giáo trình này khó tránh khỏi sót. Chúng tôi rất mong tiếp tục nhận được nhiều ý kiến đóng góp của bạn đọc để cuốn giáo trình được bổ sung, chỉnh sửa ngày càng hoàn thiện hơn.

Chúng tôi chân thành cảm ơn các bộ, ngành, các đơn vị, Khoa Du lịch Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh, Công ty TNHH TMDL & DV Lâm nghiệp Hoàng Liên, Công ty TNHH Du lịch Sầm Sơn, Công ty CP Lữ hành quốc tế Kim Liên, Công ty du lịch Vietravel, Công ty Dịch vụ Lữ hành Saigontourist, Công ty CP Du lịch Tân Định (FidiTour), Công Ty TNHH Du Lịch Lửa Việt đã tạo điều kiện cho giáo viên Trường Cao đẳng Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh trong việc nâng cao năng lực, kinh nghiệm về biên soạn cải tiến giáo trình giảng dạy, góp phần nâng cao chất lượng dạy và học trong nhà trường.

Tham gia biên soạn

1. Vũ Nhật Tân - Chủ biên
2. Huỳnh Minh Thông

MỤC LỤC

CHƯƠNG I: KHÁI QUÁT VỀ PHÁP LUẬT DU LỊCH	8
MỤC TIÊU	8
I. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁP LUẬT DU LỊCH	8
1. Khái niệm pháp luật du lịch	8
2. Đối tượng điều chỉnh của pháp luật du lịch	8
3. Phương pháp điều chỉnh của luật du lịch	9
4. Nguồn của pháp luật du lịch Việt Nam.....	9
II. QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ DU LỊCH	11
1. Khái niệm quản lý nhà nước về du lịch	11
2. Nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch	11
3. Sự tham gia của cộng đồng dân cư và tổ chức xã hội - nghề nghiệp trong phát triển du lịch.....	12
4. Bảo vệ môi trường du lịch và các hành vi bị nghiêm cấm trong hoạt động du lịch	13
5. Hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.....	14
6. Các tổ chức du lịch thế giới.....	15
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG I	19
CHƯƠNG II. PHÁP LUẬT VỀ TÀI NGUYÊN DU LỊCH, KHU, ĐIỂM DU LỊCH'	22
MỤC TIÊU	22
I. PHÁP LUẬT VỀ TÀI NGUYÊN DU LỊCH	22
1. Khái niệm tài nguyên du lịch	22
2. Đặc điểm tài nguyên du lịch.....	22
3. Các loại tài nguyên du lịch.....	22
II. PHÁP LUẬT VỀ KHU DU LỊCH	24
1. Khái niệm khu du lịch	24
2. Phân loại khu du lịch.....	24
III. PHÁP LUẬT VỀ ĐIỂM DU LỊCH	26
1. Khái niệm điểm du lịch	26
2. Điều kiện công nhận điểm du lịch.....	26
3. Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận điểm du lịch.....	27
4. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân quản lý điểm du lịch.....	27
CHƯƠNG III. PHÁP LUẬT VỀ KHÁCH DU LỊCH, HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.....	31
MỤC TIÊU	31
I. PHÁP LUẬT VỀ KHÁCH DU LỊCH.....	31
1. Khái niệm khách du lịch.....	31
2. Các loại khách du lịch	31
3. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch	32
4. Bảo đảm an toàn cho khách du lịch	33
II. PHÁP LUẬT VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.....	34
1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch	34
2. Điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch.....	34
3. Các loại hướng dẫn viên, điều kiện cấp thẻ và hồ sơ của hướng dẫn viên du lịch	35

4. Cấp đổi, cấp lại, thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch	36
5. Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch.....	38
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG III.....	39
CHƯƠNG IV. PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH DU LỊCH	42
MỤC TIÊU.....	42
I. KHÁI QUÁT VỀ KINH DOANH DU LỊCH	42
1. Khái niệm kinh doanh du lịch	42
2. Đặc điểm kinh doanh du lịch	42
3. Ngành, nghề kinh doanh du lịch	44
II. KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH	44
1. Phạm vi và điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành	44
2. Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành	45
3. Cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.....	46
4. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành	48
5. Kinh doanh đại lý	49
6. Trách nhiệm của đại lý lữ hành và bên giao đại lý lữ hành	49
III. KINH DOANH VẬN TẢI KHÁCH DU LỊCH.....	49
1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh vận tải khách du lịch	49
2. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải khách du lịch	50
IV. KINH DOANH LƯU TRÚ DU LỊCH	52
1. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch	52
2. Các loại hình cơ sở lưu trú du lịch	54
3. Xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch	54
4. Công bố, kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch	55
5. Thu hồi quyết định công nhận hạng, thay đổi hạng cơ sở lưu trú du lịch	55
6. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch.....	56
V. KINH DOANH DỊCH VỤ DU LỊCH KHÁC	56
1. Các loại dịch vụ du lịch khác	56
2. Phát triển các loại dịch vụ du lịch khác	58
3. Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	58
4. Quyền và nghĩa vụ của cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	59
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG IV	59
CHƯƠNG V. HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH	62
MỤC TIÊU.....	62
I. KHÁI QUÁT VỀ HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH.....	62
1. Khái niệm về hợp đồng kinh doanh du lịch	62
2. Đặc điểm của hợp đồng kinh doanh du lịch.....	63
3. Phân loại hợp đồng thương mại dịch vụ	64
II. GIAO KẾT HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH	65
1. Nguyên tắc giao kết hợp đồng kinh doanh du lịch	65
2. Về chủ thể tham gia hợp đồng dịch vụ du lịch	65
3. Hình thức và luật điều chỉnh	66
4. Nội dung của hợp đồng kinh doanh du lịch	66

5. Thực hiện hợp đồng trong kinh doanh du lịch	67
III. SỬA ĐỔI, CHẤM DỨT, HỦY BỎ HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH	67
1. Sửa đổi hợp đồng trong kinh doanh du lịch	67
2. Chấm dứt hợp đồng trong kinh doanh du lịch	68
3. Hủy bỏ hợp đồng trong kinh doanh du lịch	69
4. Hậu quả của việc hủy bỏ hợp đồng trong kinh doanh du lịch	70
IV. CHẾ TÀI HỢP ĐỒNG TRONG KINH DOANH DU LỊCH.....	70
1. Buộc thực hiện đúng hợp đồng	70
2. Hành vi vi phạm hành chính, hình thức xử phạt, mức xử phạt và biện pháp khắc phục hậu quả	70
3. Tạm ngừng, đình chỉ thực hiện hợp đồng	73
V. CÁC BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM HỢP ĐỒNG TRONG KINH DOANH DU LỊCH.....	74
1. Cầm cố tài sản	74
2. Thế chấp tài sản.....	74
3. Đặt cọc.....	74
4. Ký cược	74
5. Ký quỹ	74
6. Bảo lưu quyền sở hữu	75
7. Bảo lãnh.....	75
8. Tín chấp.....	75
9. Cầm giữ tài sản.....	75
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG V.....	75
CHƯƠNG VI: DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG VÀ THỦ TỤC XUẤT NHẬP CẢNH	79
MỤC TIÊU	79
I. DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG	79
1. Khái niệm dịch vụ hàng không	79
2. Vai trò của dịch vụ hàng không	80
3. Phân loại dịch vụ hàng không	80
4. Văn hóa an toàn hàng không	81
II. THỦ TỤC XUẤT NHẬP CẢNH.....	81
1. Khái niệm xuất nhập cảnh.....	81
2. Thủ tục hải quan về khai báo xuất nhập cảnh	82
3. Thủ tục về thị thực và hộ chiếu khi xuất nhập cảnh	82
4. Thủ tục về hải quan về hàng hoá xuất nhập khẩu	83
5. Trình tự thủ tục xuất nhập cảnh	86
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG VI	96
PHỤ LỤC I. MẪU BIỂU KINH DOANH DU LỊCH	100
1. Phần phụ lục: Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.....	100
2. Phần phụ lục: Mẫu đơn đề nghị, mẫu biển hiệu trong lĩnh vực lưu trú du lịch	107
3. Phần phụ lục: Mẫu đơn đề nghị, mẫu biển hiệu trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch khác	110
4. Phần phụ lục: Mẫu đơn đề nghị, mẫu thẻ, chứng chỉ, giấy xác nhận trong hoạt động hướng dẫn du lịch.....	112
5. Phần phụ lục: Đơn xếp hạng lưu trú, cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	118

PHỤ LỤC II: HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH.....	121
Hợp đồng tổ chức tour du lịch	124
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	140

Vntan

GIÁO TRÌNH PHÁP LUẬT DU LỊCH

Tên môn học: PHÁP LUẬT DU LỊCH

Mã môn học: 226119

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học của môn học:

- Vị trí: Môn học thuộc khối kiến thức cơ sở chuyên ngành quản trị khách sạn, quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, được bố trí giảng dạy ở học kỳ 2 của khóa học.

- Tính chất: Là môn học lý thuyết bắt buộc.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học của môn học: Môn học Pháp luật du lịch trang bị cho sinh viên những kiến thức về pháp luật du lịch, tài nguyên du lịch, điểm du lịch, khu du lịch, hướng dẫn viên du lịch, các loại hình kinh doanh du lịch và hợp đồng kinh doanh du lịch, nhằm giúp cho sinh viên chấp hành các quy định pháp luật của nhà nước và các quy định trong ngành du lịch, nhà hàng, khách sạn.

Mục tiêu môn học:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được những khái niệm cơ bản về pháp luật du lịch, tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, khách du lịch, kinh doanh du lịch, hướng dẫn viên du lịch, quản lý nhà nước về du lịch, xúc tiến và phát triển du lịch.

+ Phân biệt được hợp đồng trong lĩnh vực du lịch với các loại hợp đồng khác.

+ Áp dụng những quy định của luật du lịch vào trong các hoạt động thực tiễn, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên trong quan hệ du lịch.

- Về kỹ năng

+ Phân tích, đánh giá các quy định pháp luật về du lịch hiện hành.

+ Soạn thảo được một số hợp đồng trong kinh doanh trong lĩnh vực du lịch.

+ Vận dụng các quy định pháp luật để giải quyết một số tình huống thông thường trong hoạt động du lịch.

- Về thái độ

+ Nhận thức đúng đắn về vai trò của nhà nước và pháp luật đối với hoạt động du lịch.

+ Có ý thức tích cực trong việc chấp hành đúng yêu cầu của pháp luật, cũng như phát hiện được và khắc phục được những hành vi vi phạm pháp luật du lịch.

+ Hình thành thái độ học tập nghiêm túc, yêu nghề, tôn trọng và thực hiện nghiêm chỉnh pháp luật.

CHƯƠNG I: KHÁI QUÁT VỀ PHÁP LUẬT DU LỊCH

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này sinh viên có khả năng:

- Trình bày được khái niệm pháp luật du lịch, quan hệ pháp luật du lịch, quản lý nhà nước về du lịch và nguồn của pháp luật du lịch.
- Liệt kê được các hành vi bị nghiêm cấm trong lĩnh vực du lịch
- Mô tả được phạm vi điều chỉnh, phương pháp điều chỉnh, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.
- Phân tích được quan hệ pháp luật du lịch, mối liên hệ giữa luật du lịch và một số ngành luật liên quan.

*

* *

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁP LUẬT DU LỊCH

1. Khái niệm pháp luật du lịch

Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyển đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác (*Khoản 1 Điều 3 Luật Du lịch 09/2017/QH14*).

Du lịch được xem là ngành kinh tế dịch vụ. Sản phẩm của ngành du lịch chủ yếu là dịch vụ, không tồn tại dưới dạng vật thể, không lưu kho lưu bãi, không chuyển quyền sở hữu khi sử dụng. Do vậy, nó cũng mang đặc trưng chung của dịch vụ. Dịch vụ du lịch là kết quả mang lại do các hoạt động tương tác giữa những tổ chức cung ứng dịch vụ và khách du lịch, thông qua các hoạt động tương tác đó nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch và mang lại lợi ích cho tổ chức cung ứng dịch vụ du lịch.

Pháp luật du lịch là văn bản luật do Quốc hội ban hành, quy định về tài nguyên du lịch, phát triển sản phẩm du lịch và hoạt động du lịch; quyền, nghĩa vụ của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác, cộng đồng dân cư có hoạt động liên quan đến hoạt động du lịch và quản lý nhà nước về du lịch.

Từ các quy định trên chúng ta có thể khái quát pháp luật du lịch như sau: *Pháp luật du lịch là hệ thống các quy phạm pháp luật, điều chỉnh các quan hệ xã hội trong lĩnh vực hoạt động du lịch và hoạt động quản lý nhà nước về du lịch.*

2. Đối tượng điều chỉnh của pháp luật du lịch

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân Việt Nam hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam và ở nước ngoài.
- Tổ chức, cá nhân nước ngoài hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam.
- Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, cơ quan khác, tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư có hoạt động liên quan đến du lịch.

Cụ thể:

- + Quan hệ giữa ngành chủ quản với các doanh nghiệp du lịch.
- + Quan hệ giữa doanh nghiệp du lịch với du khách, giữa các doanh nghiệp du lịch với nhau.

- + Quan hệ nội bộ của doanh nghiệp du lịch.
- + Quan hệ giữa nước tiếp đón du lịch với khách du lịch nước ngoài.
- + Quan hệ giữa nước phát sinh nguồn khách (nước gửi khách) và nước đón tiếp khách.
- + Quan hệ giữa cơ quan nhà nước với các tổ chức, cá nhân thực hiện hoạt động du lịch.
- + Quan hệ quản lý nhà nước đối với các tài nguyên du lịch.

3. Phương pháp điều chỉnh của luật du lịch

Là một bộ phận của pháp luật kinh tế, Phương pháp điều chỉnh của Luật Du lịch, bao gồm hai phương pháp chủ yếu:

- Phương pháp mệnh lệnh

Được sử dụng chủ yếu để điều chỉnh nhóm quan hệ quản lý kinh tế (mà chủ yếu là cơ quan quản lý về du lịch) giữa các chủ thể bất bình đẳng với nhau. Để phù hợp với đặc trưng của nhóm quan hệ này luật kinh tế đã tác động vào chúng bằng cách quy định cho các cơ quan quản lý nhà nước về kinh tế trong phạm vi chức năng của mình có quyền ra quyết định chỉ thị bắt buộc đối với các chủ thể kinh doanh (bên bị quản lý). Còn bên bị quản lý có nghĩa vụ thực hiện quyết định đó

- Phương pháp thoả thuận

Được sử dụng để điều chỉnh các quan hệ kinh tế phát sinh trong quá trình kinh doanh giữa các chủ thể bình đẳng với nhau.

Bản chất của phương pháp này thể hiện ở chỗ: Luật về kinh doanh quy định cho các bên tham quan hệ kinh tế có quyền bình đẳng với nhau, thoả thuận những vấn đề mà các bên quan tâm khi thiết lập hoặc chấm dứt quan hệ kinh tế mà không bị phụ thuộc vào ý chí của bất kỳ tổ chức, cá nhân nào. Điều này có nghĩa là pháp luật qui định quan hệ kinh tế chỉ được coi là hình thành trên cơ sở sự thống nhất ý chí của các bên và không trái với các quy định của nhà nước.

4. Nguồn của pháp luật du lịch Việt Nam

Nguồn của pháp luật du lịch là các văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh các quan hệ xã hội phát sinh trong hoạt động du lịch và hoạt động quản lý Nhà nước về du lịch. Đó là Hiến pháp, các Luật và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến Pháp luật du lịch:

4.1. Hiến pháp, Bộ Luật Dân sự, Luật Du lịch, Luật doanh nghiệp, Luật Thương mại

- Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, năm 2013.
- Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- Luật Du lịch số 09/2017/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2017 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- Luật doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17 tháng 6 năm 2020 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

4.2. Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan

4.2.1. Nghị định, Thông tư

- Nghị định số 168/2017/NĐ-CP của Chính phủ, quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch.
- Nghị định số 45/2019/NĐ-CP của Chính phủ ban hành quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.
- Thông tư 06/2017/TT-BVHTT&DL của Bộ văn hóa thể thao và du lịch, quy định chi tiết một số điều của luật du lịch
- Thông tư số: 177/2016/TT-BTC Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thăm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế; phí thăm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên; lệ phí cấp phép đặt chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại việt nam
- Thông tư số 178/2016/TT-BTC Của Bộ Tài Chính: Quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thăm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thăm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
- Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch: sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL.
- Thông tư liên tịch số 02/2016/TTLT-BGTVT-BVHTTDL hướng dẫn về cấp biển hiệu phương tiện thủy nội địa vận chuyển khách du lịch.
- Thông tư liên tịch số 19/2015/TTLT-BGTVT-BVHTTDL hướng dẫn về vận tải khách du lịch bằng xe ô tô và cấp biển hiệu cho xe ô tô vận tải khách du lịch.

4.2.2. Quyết định, Công văn

- Quyết định số: 718/QĐ-BVHTTDL02/03/2017 Quyết định về việc ban hành bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch.
- Quyết định số 4095/QĐ-BKHCN về việc công bố tiêu chuẩn quốc gia tcvn 4391:2015 khách sạn – xếp hạng.
- Quyết định số 92/QĐ-TCDL quy định về cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ điều hành du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch.
- Công văn số 410/TCDL-VP gửi Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương về việc hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch 2017 và các văn bản quy định chi tiết Luật.
- Công văn số 239/TCDL-LH tới Sở Du lịch/ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương về việc hướng dẫn thực hiện quy định của Luật Du lịch về lữ hành và hướng dẫn viên.
- Công văn số 485/TCDL-LH gửi Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương về việc giải đáp chuyên ngành lữ hành quy định tại Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ VHTTDL.
- Công văn số 120/TCDL-LH gửi các Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề hướng dẫn triển khai Luật Du lịch 2017 trong lĩnh vực lữ hành và hướng dẫn du lịch.
- Công văn số 1343/TCDL-LH ngày 27/10 năm 2017 về việc thành lập tổ chức xã hội về Hướng dẫn viên du lịch theo quy định Luật Du lịch 2017.

- Công văn số 1615/TCDL-LH /2017 về điều kiện hành nghề của Hướng dẫn viên theo quy định Luật Du lịch 2017.

- Văn bản số 203/TCDL-LH gửi Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố và các doanh nghiệp lữ hành về việc triển khai quy định nhập, xuất cảnh bằng thị thực điện tử sau khi Cục Cửa khẩu (Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng) phản ánh về một số vấn đề người nước ngoài xuất nhập cảnh bằng thị thực điện tử qua các cửa khẩu.

- Văn bản số 1433/VBHN-BVHTTDL10/04/2017 văn bản hợp nhất nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa thể thao, du lịch và quảng cáo.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391: 2015 xếp hạng khách sạn.

II. QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ DU LỊCH

1. Khái niệm quản lý nhà nước về du lịch

- Theo tác giả Phạm Hồng Long: Quản lý nhà nước về du lịch là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực pháp luật nhà nước đối với các quá trình, các hoạt động du lịch của con người để duy trì và phát triển ngày càng cao các hoạt động du lịch trong nước và du lịch quốc tế nhằm đạt được các hiệu quả kinh tế xã hội do nhà nước đặt (*Từ điển Bách khoa Việt Nam 1, Hà Nội*).

- Theo tác giả Nguyễn Thị Huy Hoàng: Quản lý nhà nước về du lịch là sự tác động có tổ chức của Nhà nước thông qua công cụ và phương thức mang bản chất quyền lực nhà nước để điều chỉnh và định hướng cho hoạt động du lịch nhằm đạt được những mục tiêu định trước của Nhà nước (*Luận văn Thạc sĩ Quản lý hành chính công*).

Từ những quan điểm trên chúng ta có thể khái quát quản lý Nhà nước về du lịch như sau: *Quản lý Nhà nước về du lịch là sự tác động bằng quyền lực của Nhà nước đối với các hoạt động du lịch nhằm tạo ra sự thống nhất trong tổ chức và hoạt động du lịch, đảm bảo phát triển du lịch mà vẫn bảo tồn được tài nguyên, duy trì và phát triển văn hoá, bảo hộ quyền và lợi ích hợp pháp của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia phát triển du lịch.*

2. Nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch

2.1. Nguyên tắc phát triển du lịch

- Phát triển du lịch bền vững, theo chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, có trọng tâm, trọng điểm.

- Phát triển du lịch gắn với bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa dân tộc, tài nguyên thiên nhiên, khai thác lợi thế của từng địa phương và tăng cường liên kết vùng.

- Bảo đảm chủ quyền quốc gia, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội, mở rộng quan hệ đối ngoại và hội nhập quốc tế, quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam.

- Bảo đảm lợi ích quốc gia, lợi ích cộng đồng, quyền và lợi ích hợp pháp của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

- Phát triển đồng thời du lịch nội địa và du lịch quốc tế; tôn trọng và đối xử bình đẳng đối với khách du lịch.

2.2. Chính sách phát triển du lịch

- Nhà nước có chính sách huy động mọi nguồn lực cho phát triển du lịch để bảo đảm du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch được hưởng mức ưu đãi, hỗ trợ đầu tư cao nhất khi Nhà nước ban hành, áp dụng các chính sách về ưu đãi và hỗ trợ đầu tư.
- Nhà nước ưu tiên bố trí kinh phí cho các hoạt động sau:
 - + Điều tra, đánh giá, bảo vệ, tôn tạo, phát triển giá trị tài nguyên du lịch.
 - + Lập quy hoạch về du lịch.
 - + Xúc tiến du lịch, xây dựng thương hiệu du lịch quốc gia, địa phương.
 - + Xây dựng kết cấu hạ tầng phục vụ phát triển du lịch.
- Nhà nước có chính sách khuyến khích, hỗ trợ cho các hoạt động sau:
 - + Đầu tư phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ du lịch chất lượng cao.
 - + Nghiên cứu, định hướng phát triển sản phẩm du lịch.
 - + Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch.
 - + Đầu tư phát triển sản phẩm du lịch mới có tác động tích cực tới môi trường, thu hút sự tham gia của cộng đồng dân cư; đầu tư phát triển sản phẩm du lịch biển, đảo, du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch văn hóa và sản phẩm du lịch đặc thù khác.
 - + Ứng dụng khoa học, công nghệ hiện đại phục vụ quản lý và phát triển du lịch;
 - + Phát triển du lịch tại nơi có tiềm năng du lịch; sử dụng nhân lực du lịch tại địa phương.
 - + Đầu tư hình thành khu dịch vụ du lịch phức hợp, có quy mô lớn; hệ thống cửa hàng miễn thuế, trung tâm mua sắm phục vụ khách du lịch.
- Nhà nước có chính sách tạo điều kiện thuận lợi về đi lại, cư trú, thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, hải quan, hoàn thuế giá trị gia tăng và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp khác cho khách du lịch (*Điều 5 Luật Du lịch số 09/2017/QH14*).

3. Sự tham gia của cộng đồng dân cư và tổ chức xã hội - nghề nghiệp trong phát triển du lịch

3.1. Sự tham gia của cộng đồng dân cư

- Cộng đồng dân cư có quyền tham gia và hưởng lợi ích hợp pháp từ hoạt động du lịch; có trách nhiệm bảo vệ tài nguyên du lịch, bản sắc văn hóa địa phương; giữ gìn an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường.
- Cộng đồng dân cư được tạo điều kiện để đầu tư phát triển du lịch, khôi phục và phát huy các loại hình văn hóa, nghệ thuật dân gian, ngành, nghề thủ công truyền thống, sản xuất hàng hóa của địa phương phục vụ khách du lịch, góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân địa phương.

3.1. Tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch

Tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật về hội.

- Tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch có trách nhiệm sau:

Tuân thủ pháp luật và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của hội viên.

Tham gia xây dựng, phổ biến, giáo dục, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật, chính sách về du lịch.

Tham gia xúc tiến du lịch, đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về du lịch; đánh giá, tư vấn, thẩm định tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ, chất lượng dịch vụ cho doanh nghiệp và lao động trong ngành du lịch; xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh cho các hội viên; huy động các nguồn lực xã hội để triển khai hoạt động du lịch theo quy định của pháp luật.

Tổ chức triển khai việc thực hiện quy tắc đạo đức nghề nghiệp, vận động hội viên kinh doanh du lịch bảo đảm chất lượng dịch vụ.

Phát hiện và kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về du lịch, bảo vệ môi trường.

4. Bảo vệ môi trường du lịch và các hành vi bị nghiêm cấm trong hoạt động du lịch

4.1. Bảo vệ môi trường du lịch

- Môi trường du lịch phải được bảo vệ, tôn tạo và phát triển theo hướng xanh, sạch, đẹp, an ninh, an toàn, lành mạnh và văn minh.
- Bộ, cơ quan ngang Bộ, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, ban hành quy định nhằm bảo vệ, tôn tạo và phát triển môi trường du lịch.
- Chính quyền địa phương các cấp có biện pháp bảo vệ, tôn tạo và phát triển môi trường du lịch phù hợp với thực tế của địa phương.
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm thu gom, xử lý các loại chất thải phát sinh trong hoạt động kinh doanh; khắc phục tác động tiêu cực do hoạt động của mình gây ra đối với môi trường; có biện pháp phòng, chống tệ nạn xã hội trong hoạt động kinh doanh của mình.
- Khách du lịch, cộng đồng dân cư và tổ chức, cá nhân khác có trách nhiệm bảo vệ, giữ gìn cảnh quan, môi trường, bản sắc văn hóa, phong tục, tập quán của dân tộc; có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự nhằm nâng cao hình ảnh đất nước, con người và du lịch Việt Nam.

2.5. Các hành vi bị nghiêm cấm trong hoạt động du lịch

- Làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội, truyền thống văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc.
- Lợi dụng hoạt động du lịch để đưa người từ Việt Nam ra nước ngoài hoặc từ nước ngoài vào Việt Nam trái pháp luật.
- Xâm hại tài nguyên du lịch, môi trường du lịch.
- Phân biệt đối xử với khách du lịch, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch; tranh giành khách du lịch, nài ép khách du lịch mua hàng hóa, dịch vụ.
- Kinh doanh du lịch khi không đủ điều kiện kinh doanh, không có giấy phép kinh doanh hoặc không duy trì điều kiện kinh doanh trong quá trình hoạt động theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.
- Sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành khác hoặc cho tổ chức, cá nhân khác sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp để hoạt động kinh doanh.
- Hành nghề hướng dẫn du lịch khi không đủ điều kiện hành nghề.

- Quảng cáo không đúng loại, hạng cơ sở lưu trú du lịch đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận; quảng cáo về loại, hạng cơ sở lưu trú du lịch khi chưa được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận.

- Các hành vi bị nghiêm cấm khác theo quy định của luật khác có liên quan (*Điều 9 Luật Du lịch số 09/2017/QH14*).

5. Hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch

Theo Điều 73, Luật Du lịch số 09/2017/QH14 quy định trách nhiệm quản lý nhà nước về du lịch của Chính phủ như sau:

- Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về du lịch.

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan đầu mối giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về du lịch và có nhiệm vụ, quyền hạn sau:

Ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về du lịch; chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển du lịch; danh mục các địa điểm tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia.

Điều phối, liên kết các hoạt động du lịch liên quốc gia, liên vùng, liên tỉnh.

Xây dựng tiêu chuẩn quốc gia, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về du lịch; xây dựng cơ sở dữ liệu quản lý về du lịch.

Phối hợp với các cơ quan có liên quan, tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch phổ biến, giáo dục pháp luật về du lịch.

Tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ trong lĩnh vực du lịch; hướng dẫn về giao dịch điện tử trong lĩnh vực du lịch.

Tổ chức điều tra, đánh giá tài nguyên du lịch.

Thực hiện hợp tác quốc tế về du lịch; hoạt động xúc tiến du lịch ở trong nước và nước ngoài.

Quản lý, tổ chức thực hiện việc cấp, thu hồi giấy phép, thẻ hướng dẫn viên du lịch và các văn bản chứng nhận khác về hoạt động du lịch.

Xã hội hóa hoạt động đầu tư, phát triển sản phẩm du lịch, xúc tiến du lịch, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch.

Kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về du lịch.

- Cục Du lịch quốc gia Việt Nam (kể từ tháng 2-2023, Tổng cục Du lịch và Tổng cục Thể dục thể thao thuộc Bộ VH-TT-DL sẽ đổi tên thành Cục Du lịch quốc gia Việt Nam, Cục Thể dục thể thao). Nghị định số 01/2023/NĐ-CP của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ VH-TT-DL.

Theo Nghị định, Tổng cục Du lịch tiếp tục thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo các quy định hiện hành cho đến khi Bộ trưởng Bộ VH-TT-DL quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam. Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Tổng cục Du lịch tiếp tục thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo các quy định hiện hành cho đến khi Bộ trưởng Bộ VH-TT-DL sắp xếp, tổ chức lại thành đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Cục Du lịch quốc gia Việt Nam.

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong việc thực hiện quản lý nhà nước về du lịch.

- Bộ Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan nhà nước có liên quan ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành chính sách ưu đãi, hỗ trợ đầu tư trong lĩnh vực du lịch; huy động nguồn lực, thu hút đầu tư phát triển du lịch; lồng ghép các nội dung liên quan đến phát triển du lịch trong các chiến lược, chương trình, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội.

- Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan nhà nước có liên quan ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành chính sách về tài chính, thuế và hải quan nhằm tạo điều kiện phát triển du lịch; bảo đảm nguồn lực tài chính cho các hoạt động xúc tiến du lịch quốc gia.

- Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan nhà nước có liên quan ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành chính sách khuyến khích sản xuất, cung cấp hàng hóa, đồ lưu niệm, hàng thủ công, dịch vụ chất lượng cao để phát triển du lịch, xây dựng hệ thống cửa hàng miễn thuế phục vụ khách du lịch tại một số địa bàn du lịch trọng điểm; lồng ghép xúc tiến du lịch trong xúc tiến thương mại.

- Bộ Ngoại giao chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan nhà nước có liên quan tuyên truyền, quảng bá hình ảnh, đất nước, con người Việt Nam; tham mưu chính sách về thị thực phục vụ phát triển du lịch.

- Ủy ban nhân dân các cấp, các sở, ban ngành.

Ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành các chính sách ưu đãi, thu hút đầu tư để khai thác tiềm năng, thế mạnh về du lịch của địa phương; hỗ trợ phát triển du lịch cộng đồng.

Quản lý tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, hoạt động kinh doanh du lịch và hướng dẫn du lịch trên địa bàn.

Bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội, môi trường, an toàn thực phẩm tại khu du lịch, điểm du lịch, nơi tập trung nhiều khách du lịch.

Tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân để bảo đảm môi trường du lịch thân thiện, lành mạnh và văn minh.

Tổ chức bố trí nơi dừng, đỗ cho các phương tiện giao thông đã được cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch để tiếp cận điểm tham quan du lịch, cơ sở lưu trú du lịch; tổ chức rà soát, lắp đặt biển báo, biển chỉ dẫn vào khu du lịch, điểm du lịch.

Tổ chức tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của khách du lịch.

Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật Du lịch (*Điều 73 Luật Du lịch 2017*).

6. Các tổ chức du lịch thế giới

Hiện nay trên thế giới tồn tại rất nhiều các tổ chức quốc tế về du lịch (khoảng 170 tổ chức) nhằm giải quyết những nhu cầu khách quan về hợp tác tương trợ lẫn nhau trong hoạt động du lịch trong phạm vi một vùng cũng như toàn thế giới.

- **Tổ chức du lịch thế giới (WTO – World Tourism Organization)**

Tổ chức du lịch thế giới được viết tắt là WTO, đôi khi sẽ gây nhầm lẫn với Tổ chức thương mại thế giới. Đây là tổ chức hoạt động nghề nghiệp trên phạm vi toàn cầu, quy tụ các tổ chức quốc gia, khu vực, vùng lãnh thổ theo quy chế, điều lệ chung. Mục đích của WTO là giúp đỡ, hỗ trợ lẫn nhau giữa các quốc gia, khu vực trong phát triển du lịch, thống nhất những yêu cầu chung về phát triển ngành.



Hình 1.1. Tổ chức Tổ chức Du lịch thế giới thuộc Liên hợp quốc - <https://vietnamtourism.gov.vn/post/19790>

Tổ chức du lịch thế giới có khá nhiều nhiệm vụ, điển hình là đưa ra các thông tin về ngành, khuyến cáo, đề xuất, tổ chức gặp gỡ hội chợ, hội thảo... Tổ chức này được thành lập năm 1975 và có trụ sở chính đặt tại Madrid, Tây Ban Nha.

- Hiệp hội du lịch châu Á – Thái Bình Dương (PATA)

Hiệp hội du lịch Châu Á – Thái Bình Dương (PATA) là tổ chức quốc tế có uy tín cao trên thế giới với sự tham gia của trên 2.100 thành viên và 82 Chi hội. Chức năng chính của PATA là phát triển sản phẩm và hỗ trợ xúc tiến du lịch vì mục tiêu phát triển lâu dài của ngành lữ hành và của các hội viên.



Hình 1.2. Hiệp hội du lịch Châu Á – Thái Bình Dương - <https://vietnambiz.vn/>

Các cơ quan quản lý, kinh doanh, đào tạo du lịch ở khu vực châu Á – Thái Bình Dương đều có thể dễ dàng tham gia PATA. Hiệp hội hoạt động theo điều lệ được thảo luận và thông qua bởi tất cả các thành viên, bảo đảm thông tin, hỗ trợ lẫn nhau giữa các cơ quan, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực này...

- Liên hợp quốc (UN - United Nations):

Đây là tổ chức lớn nhất, có uy tín nhất của các quốc gia độc lập, hiện nay trụ sở của Liên hiệp quốc đặt tại Newyork.



United Nations

Hình 1.3. Liên hợp quốc - <https://www.un.org/en>

Mục đích hoạt động của Liên hiệp quốc là duy trì, gìn giữ hoà bình, an ninh trên thế giới, phát triển các mối quan hệ hữu nghị giữa các dân tộc dựa trên nguyên tắc bình đẳng, tự chủ, hợp tác trong mọi lĩnh vực. Du lịch cũng được xem là một trong những nhân tố cơ bản để bảo vệ hoà bình và phát triển hợp tác giữa các dân tộc mà Liên hiệp quốc chú ý quan tâm.

Liên hiệp quốc luôn có những hoạt động tích cực nhằm thúc đẩy sự phát triển của du lịch trên thế giới, cụ thể là luôn xem xét và giải quyết các vấn đề của du lịch nhưng mang tính chất kinh tế, xã hội, văn hoá, chính trị... Còn những vấn đề thuần túy về du lịch như: mở rộng hợp tác trao đổi du lịch giữa các nước, mở rộng các loại hình du lịch... thì do cơ quan chuyên trách, của Liên hiệp quốc giải quyết.

- Tổ chức Liên hiệp quốc về các vấn đề giáo dục khoa học và văn hoá (UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation):

Đây là tổ chức đặc biệt của Liên hiệp quốc với sự tham gia của 180 nước, có trụ sở đặt tại Paris. Hoạt động của UNESCO chủ yếu theo một số hướng như: củng cố hoà bình, làm dịu tình hình căng thẳng trên thế giới, đấu tranh chống chủ nghĩa phân biệt chủng tộc, phát triển giáo dục, khoa học kỹ thuật, văn hoá...



Hình 1.4. Tổ chức Liên hiệp quốc về các vấn đề giáo dục khoa học và văn hoá - <https://luatduonggia.vn/>

Đối với du lịch, UNESCO đã dành sự quan tâm đặc biệt. Mọi hoạt động của tổ chức có liên quan nhiều đến các vấn đề phát triển du lịch thế giới. UNESCO có duy trì các mối liên hệ đặc biệt với một loạt các tổ chức du lịch quốc tế, đặc biệt là Tổ chức Du lịch Thế giới (WTO).

- Hiệp hội du lịch Việt Nam

Thành lập năm 2003, Hiệp hội du lịch Việt Nam có mục đích giúp các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực lữ hành, định hướng thị trường, liên kết, hỗ trợ lẫn nhau về kinh tế, kỹ thuật, nâng cao thương hiệu du lịch Việt Nam. Ngoài ra, Hiệp hội cũng tham gia điều tiết thị trường lữ hành, đảm bảo sự cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp. Không chỉ là một tổ chức xã hội, Hiệp hội du lịch Việt Nam còn có quyền tổ chức các hoạt động kinh doanh, thành lập các trung tâm đào tạo, dịch vụ du lịch.



Hình 1.5. Hiệp hội du lịch Việt Nam - <https://vitm.vn/>

- Tổng cục Du lịch Việt Nam

Tổng cục Du lịch (tiếng Anh: *Vietnam National Administration of Tourism- VNAT*) là một cơ quan trực thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, (trước năm 2007 trực thuộc Chính phủ Việt Nam) có nhiệm vụ quản lý ngành du lịch ở Việt Nam.



Hình 1.6. Tổng cục Du lịch Việt Nam - <https://vi.wikipedia.org/wiki/>

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG I

1. Trình bày khái niệm pháp luật du lịch, quan hệ pháp luật du lịch, quản lý nhà nước về du lịch và nguồn của pháp luật du lịch.
2. Liệt kê được các hành vi bị nghiêm cấm trong lĩnh vực du lịch
3. Mô tả phạm vi điều chỉnh, phương pháp điều chỉnh, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.
4. Phân tích quan hệ pháp luật du lịch, mối liên hệ giữa luật du lịch và một số ngành luật liên quan.
5. Xác định vai trò của luật du lịch trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, khách sạn, du lịch.

*

* *

BÀI TẬP TÌNH HUỐNG CHƯƠNG I

1. Bài tập tình huống 1: Doanh nghiệp du lịch văn hóa Mu-la-la tại A-ru-sha, Tan-za-nia

Do Ma-ry Lâu-ga (biên soạn)

Tám người phụ nữ trong làng Mu-la-la của Tan-za-nia đã thành lập Nhóm phụ nữ A-ga-pê là cơ sở hình thành nên doanh nghiệp du lịch văn hóa Mu-la-la, đây là một doanh nghiệp được hình thành từ sự hỗ trợ của Ban du lịch Tan-za-nia và Tổ chức phát triển Hà Lan (SNV) với mục đích tạo ra các hoạt động du lịch mang lại lợi ích cho người dân địa phương, giảm nghèo và bổ sung kinh nghiệm du lịch về bảo tồn tự nhiên.

Khi đến, khách du lịch được chào đón nồng hậu bởi các phụ nữ Mu-la-la, dưới sự điều hành của Bà An-na Pa-lang-yo (Giám đốc và điều phối hợp tác của Doanh nghiệp): Khách du lịch được hướng dẫn tới khu vực Rừng bảo tồn Mt Me-ru và tham dự các tua tham quan người dân địa phương làm pho mát; vắt sữa; làm vườn và các hoạt động canh tác; làm bánh mì; may mặc và trồng cà phê. Chương trình không chỉ mang lại lợi ích cho nhóm 8 gia đình phụ nữ đó mà còn mang lại lợi ích to lớn cho cộng đồng 2.500 gia đình Mula-la. Hoạt động du lịch đóng góp cho quỹ phát triển làng xóm và được sử dụng để xây trường học, trạm xá và các dự án phát triển cộng đồng khác.

Sự ghi nhận về mối liên hệ thân thiết của họ trong ngành du lịch, nhóm phụ nữ A-ga-pê cũng thiết lập mối quan hệ làm ăn để cung cấp pho mát tự chế cho các nhà nghỉ xung quanh khu vực. Việc này đã trở thành một nguồn thu nhập quan trọng cho các thành viên trong nhóm Phụ nữ này cũng như các nông dân khác trong làng, từ đó những người phụ nữ này mua sữa để sản xuất pho mát.

Câu hỏi: Các yếu tố ảnh hưởng tới sự thành công và bài học kinh nghiệm.

2. Bài tập tình huống 2: Hệ thống di tích lịch sử, văn hóa Lạng Sơn: Giá trị lớn, quản lý yếu!

Với trên 100 khu di tích được xếp hạng cấp quốc gia, cấp tỉnh, Lạng Sơn là điểm du lịch hấp dẫn, với đủ loại hình di tích lịch sử, văn hóa, khảo cổ, danh lam thắng cảnh, kiến trúc tín ngưỡng tôn giáo... Trong những năm qua, mặc dù Lạng Sơn đã thực hiện nghiêm túc việc phân cấp quản lý các di tích lịch sử, văn hóa và danh thắng tên địa bàn tỉnh, các cấp chính quyền đã quan tâm, đầu tư cho việc quản lý các di tích; các huyện, xã đã tiến

hành thành lập các Ban quản lý (BQL) chỉ đạo công tác bảo tồn các di tích, nhưng hiện nay công tác này vẫn còn nhiều mặt yếu kém.

Di tích “thi nhau” xuống cấp. Từ năm 2004- 2006, tổng vốn đầu tư chống xuống cấp tôn tạo các di tích của tỉnh Lạng Sơn là 14 tỷ đồng. Trong đó vốn ngân sách nhà nước chiếm 40%, còn lại 60% là vốn xã hội hóa. Mặc dù được quan tâm đầu tư không nhỏ nhưng các khu, điểm di tích vẫn “thi nhau” xuống cấp nghiêm trọng, có nơi nguy cơ trở thành phế tích trước tình hình phát triển kinh tế xã hội và sức ép về đất đai ở đô thị, một số di tích đã bị xâm hại bởi các công trình xâm lấn trái phép, hàng quán kinh doanh dịch vụ lấn chiếm xung quanh và ngay cả các lối đi vào di tích... Điều này có thể thấy rõ ở các khu di tích, danh thắng: Nhị-Tam Thanh, núi Tô Thị, thành nhà Mạc; vành đai bảo vệ khu núi Đại Tượng; chùa Tiên (TP. Lạng Sơn), đền Quan Lánh (Trần Đình), đền Mẫu (Đồng Đăng).

Bên cạnh những bất cập trên thì từ đầu năm đến nay trên địa bàn tỉnh có tới 10 di tích bị mất trộm, các đồ thờ tự: chuông, khánh, lư hương, đỉnh đồng.

Theo ông Sầm Cảnh Dũng- Phó Giám đốc Bảo tàng tỉnh Lạng Sơn, các di tích trên địa bàn tỉnh hiện ở hai trạng thái: Một là các di tích cấp quốc gia, tạo được nguồn thu đang trong giai đoạn đầu tư, trùng tu tôn tạo như: Chùa Thành, Đình Kỳ Cùng (TP. Lạng Sơn), đền Bắc Lệ (Hữu Lũng), đền Mẫu (Đồng Đăng)... Hai là những di tích thuộc vùng sâu, vùng xa do chỉ phục vụ một bộ phận dân cư trong vùng nên không có khách tham quan, không có nguồn thu, do vậy nguồn kinh phí dành cho tu bổ hầu như không có, cơ quan chức năng mới chỉ cấm được biển thông báo có di tích. Chính những di tích này đang xuống cấp rất nghiêm trọng như tại đình Nà Hang (Văn Lãng), đền Núi Đỏ (Hữu Lũng)

Câu hỏi:

1. Theo anh/chị nguyên nhân chủ của việc “xuống cấp” của các di tích ở Lạng Sơn là gì?
2. Có hành vi vi phạm luật Du lịch hay không? Nếu có chủ thể nào phải chịu trách nhiệm pháp lý?
3. Đề xuất ý kiến cá nhân cho công tác khắc phục hậu quả và bảo tồn các di tích ở Lạng Sơn.

3. Bài tập tình huống 3: Trong hơn nửa thế kỷ qua, kể từ khi Vịnh Hạ Long được Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch xếp hạng là Di tích - Danh thắng cấp quốc gia vào năm 1962, đặc biệt kể từ khi được Tổ chức UNESCO công nhận là Di sản thiên nhiên thế giới lần thứ nhất (năm 1994) và lần thứ hai (năm 2000), những giá trị nổi bật toàn cầu của Di sản – Kỳ quan thiên nhiên thế giới đã và đang được Quảng Ninh gìn giữ, phát huy.

Câu hỏi:

- Vai trò của quản lý nhà nước trong việc giữ gìn, phát huy và khai thác di sản quốc gia?
- Ý nghĩa của việc Vịnh Hạ Long được UNESCO công nhận là Di sản thiên nhiên thế giới?

4. Bài tập tình huống 4:

Trong 5 năm gần nhất, Việt Nam 3 lần được tôn vinh là Điểm đến Di sản hàng đầu thế giới; 4 lần nhận danh hiệu Điểm đến hàng đầu châu Á; Tổng cục Du lịch Việt Nam 3 lần được bình chọn là Cơ quan quản lý du lịch hàng đầu châu Á cùng nhiều hạng mục giải thưởng quan trọng khác dành cho ngành du lịch Việt Nam trong hệ thống Giải thưởng World Travel Awards. Tại giải thưởng World Travel Awards 2022, Du lịch Việt Nam

xuất sắc giành được 16 hạng mục giải thưởng hàng đầu Thế giới và 48 hạng mục giải thưởng hàng đầu Châu Á’

Câu hỏi:

1. Giải thưởng World Travel Awards của tổ chức du lịch quốc tế nào?
2. Vì sao Giải thưởng World Travel Awards được ví như "Giải Oscar của ngành Du lịch".?
3. Cơ hội vàng nào để quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam khi được đề cử giải thưởng WTA?

*

* *

CHƯƠNG II. PHÁP LUẬT VỀ TÀI NGUYÊN DU LỊCH, KHU, ĐIỂM DU LỊCH

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này sinh viên có khả năng:

- Trình bày được khái niệm tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch.
- Xác định được khu các loại tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch.
- Phân biệt được các loại khu du lịch, điểm du lịch.
- Vận dụng được quy định của pháp luật để giải quyết một số vấn đề liên quan đến khu du lịch, điểm du lịch.

*

* *

I. PHÁP LUẬT VỀ TÀI NGUYÊN DU LỊCH

1. Khái niệm tài nguyên du lịch

Tài nguyên du lịch là cảnh quan thiên nhiên, yếu tố tự nhiên và các giá trị văn hóa làm cơ sở để hình thành sản phẩm du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch. Tài nguyên du lịch bao gồm tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa (Khoản 4, Điều 2, Luật Du lịch 2017).

Tài nguyên hiểu theo nghĩa rộng bao gồm tất cả các nguồn nguyên liệu, năng lượng và thông tin trên Trái Đất và trong không gian mà con người có thể sử dụng để phục vụ cuộc sống và sự phát triển của mình.

2. Đặc điểm tài nguyên du lịch

Đề khai thác và sử dụng có hiệu quả các nguồn tài nguyên du lịch, trước hết cần phải tìm hiểu và nghiên cứu các đặc điểm của nguồn tài nguyên này. Tài nguyên du lịch có một số đặc điểm sau:

- Khối lượng các nguồn tài nguyên và diện tích phân bố các nguồn tài nguyên là cơ sở cần thiết để xác định khả năng khai thác và tiềm năng của hệ thống lãnh thổ nghỉ ngơi, du lịch.
- Thời gian khai thác xác định tính mùa vụ của du lịch, nhịp điệu của dòng khách du lịch.
- Tính bất biến về mặt lãnh thổ của đa số các tài nguyên tạo nên sức hút cơ sở hạ tầng và dòng khách du lịch tới nơi có tài nguyên đó.
- Vốn đầu tư tương đối thấp và giá thành chi phí sản xuất không cao cho phép xây dựng tương đối nhanh chóng cơ sở hạ tầng và mang lại hiệu quả kinh tế - xã hội cũng như khả năng sử dụng độc lập từng loại tài nguyên.
- Tài nguyên du lịch có khả năng sử dụng nhiều lần nếu tuân theo các quy định về sử dụng một cách hợp lý, thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ chung.

3. Các loại tài nguyên du lịch

3.1. Tài nguyên du lịch tự nhiên

- Địa chất - địa hình - địa mạo: hang động, bãi biển, đồi núi, công viên địa chất.

Đối với du lịch, điều kiện quan trọng nhất là địa phương phải có địa hình đa dạng với những đặc điểm tự nhiên như: biển, rừng, sông, hồ, núi,... với những phong cảnh đẹp, những nơi có địa hình và phong cảnh đơn điệu thường được cho là tẻ nhạt và không phù hợp với du lịch

- Khí hậu: các địa điểm có điều kiện vi khí hậu với cảnh quan đẹp, phù hợp với du lịch nghỉ dưỡng; các địa điểm có những đặc điểm khí hậu đặc biệt.

Những nơi có khí hậu điều hoà thường được khách du lịch ưa chuộng. Khách du lịch thường tránh những nơi quá lạnh, quá nóng, quá khô, quá ẩm hoặc những nơi có nhiều gió.

- Thủy văn: các hồ nước, nguồn nước khoáng, thác nước, các dòng sông (đoạn sông) có cảnh quan đẹp hoặc có thác ghềnh.

Các nguồn tài nguyên nước như: ao, hồ, sông, ngòi, đầm,... tạo điều kiện để điều hoà không khí, phát triển giao thông vận tải và tạo điều kiện cho việc phát triển nhiều loại hình du lịch riêng biệt như: du lịch chữa bệnh (bằng nước khoáng, bùn,...)

- Sinh thái: giá trị đa dạng sinh học từ góc độ du lịch tại các vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên, khu rừng văn hóa - lịch sử - môi trường, khu bảo tồn biển, khu bảo tồn các loài sinh vật quý hiếm có nguy cơ tuyệt chủng (bảo tồn rùa biển, bảo tồn san hô...), di sản thiên nhiên thế giới và khu dự trữ sinh quyển.

Nếu sự phong phú về thực vật (Nhiều rừng, nhiều hoa...) tạo ra không khí trong lành, sự yên tĩnh và trật tự cũng như thu hút du khách đến tìm tòi, nghiên cứu thì động vật phong phú, quý hiếm cũng là đối tượng cho săn bắn du lịch và đối tượng để nghiên cứu và lập vườn bách thú.

- Cảnh quan thiên nhiên: các địa điểm có sự phối hợp giữa các thành phần tự nhiên tạo nên các cảnh quan đẹp, hấp dẫn du khách.

Thông thường, vị trí địa lý được coi là thuận lợi đối với du lịch là: điểm du lịch nằm trong khu vực phát triển du lịch, khoảng cách từ điểm du lịch đến các nguồn gửi khách du lịch không quá xa (để khách có thể tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại trong chuyến du lịch của mình. Trong một số trường hợp, khoảng cách xa lại có sức hút đối với khách du lịch có khả năng thanh toán cao và có tính hiếu kỳ.

3.2. Tài nguyên du lịch văn hóa

- Các di sản văn hóa thế giới (vật thể, phi vật thể, tư liệu).
- Các di tích cấp quốc gia đặc biệt.
- Các di tích lịch sử văn hóa.
- Các di tích lịch sử cách mạng.
- Các di tích, di chỉ khảo cổ.
- Các công trình có giá trị về kiến trúc, nghệ thuật, tín ngưỡng.
- Các lễ hội.
- Các làng cổ, làng nghề truyền thống.
- Hệ thống các bảo tàng.
- Các hoạt động trình diễn văn hóa dân gian.

Tài nguyên du lịch là điều kiện cần trong phát triển du lịch. Tài nguyên du lịch có thể do thiên nhiên tạo ra (tài nguyên thiên nhiên) và cũng có thể do con người tạo ra (tài nguyên văn hóa).

II. PHÁP LUẬT VỀ KHU DU LỊCH

1. Khái niệm khu du lịch

Khu du lịch là khu vực có ưu thế về tài nguyên du lịch, được quy hoạch, đầu tư phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch. Khu du lịch bao gồm khu du lịch cấp tỉnh và khu du lịch quốc gia (*Khoản 6, Điều 2, Luật Du Lịch 2017*).

2. Phân loại khu du lịch

2.1. Khu du lịch cấp tỉnh

2.1.1. Điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh

- Có ít nhất 01 tài nguyên du lịch cấp tỉnh; có ranh giới xác định trên bản đồ địa hình do cơ quan có thẩm quyền xác nhận. Tỷ lệ bản đồ phụ thuộc vào yêu cầu quản lý và địa hình khu vực.

- Có kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đáp ứng nhu cầu lưu trú, ăn uống và các nhu cầu khác của khách du lịch, bao gồm:

+ Có hệ thống điện lưới, hệ thống cung cấp nước sạch.

+ Có cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, đáp ứng tối thiểu 100.000 lượt khách mỗi năm; hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng tối thiểu 50.000 lượt khách lưu trú mỗi năm.

+ Có nội quy, hệ thống biển chỉ dẫn, thuyết minh về khu du lịch; có hệ thống biển chỉ dẫn, biển báo về giao thông, các cơ sở dịch vụ, các điểm tham quan.

+ Cung cấp dịch vụ thuyết minh, hướng dẫn du lịch.

- Có kết nối với hệ thống hạ tầng giao thông, viễn thông quốc gia.

- Đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường, bao gồm:

+ Có bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn.

+ Công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức quản lý khu du lịch.

+ Có bộ phận thông tin hỗ trợ khách du lịch; có hình thức tiếp nhận và giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của khách du lịch.

+ Nhà vệ sinh công cộng sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng, được bố trí đủ, tương ứng với số lượng khách du lịch vào thời kỳ cao điểm.

+ Có hệ thống thu gom và biện pháp xử lý rác thải; có hệ thống thu gom, xử lý nước thải sinh hoạt hoặc hệ thống thu gom nước thải sinh hoạt liên thông với hệ thống xử lý nước thải tập trung theo quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường; bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường.

Áp dụng các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định của pháp luật (*Điều 12 Nghị định số 168/2017/NĐ-CP*).

2.1.2. Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận khu du lịch cấp tỉnh

- Hồ sơ:
 - + Đơn đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.
 - + Bản thuyết minh về điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh.
- Trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận khu du lịch:
 - + Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc tổ chức quản lý khu du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi có khu du lịch.
 - + Trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.
 - + Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.
- Đối với khu du lịch nằm trên địa bàn từ 02 đơn vị hành chính cấp huyện trở lên, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh lập hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thành lập hội đồng thẩm định, quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh.
- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thu hồi quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh trong trường hợp khu du lịch không còn bảo đảm điều kiện quy định (*Điều 27, Luật Du lịch số 09/2017/QH14*).

2.2. Khu du lịch quốc gia

2.2.1. Điều kiện công nhận khu du lịch cấp quốc gia

- Có ít nhất 02 tài nguyên du lịch, trong đó có tài nguyên du lịch cấp quốc gia; có ranh giới xác định trên bản đồ địa hình do cơ quan có thẩm quyền xác nhận. Tỷ lệ bản đồ phụ thuộc vào yêu cầu quản lý và địa hình khu vực.
- Có trong danh mục các khu vực tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.
- Có kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ chất lượng cao, đồng bộ, đáp ứng nhu cầu lưu trú, ăn uống và các nhu cầu khác của khách du lịch, bao gồm:
 - Có cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm, thể thao, vui chơi, giải trí, chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, đáp ứng tối thiểu 500.000 lượt khách mỗi năm; hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng tối thiểu 300.000 lượt khách lưu trú mỗi năm, trong đó có cơ sở lưu trú du lịch được công nhận hạng từ 4 sao trở lên.
 - Có hệ thống điện lưới, hệ thống cung cấp nước sạch.
 - Có cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, đáp ứng tối thiểu 100.000 lượt khách mỗi năm; hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng tối thiểu 50.000 lượt khách lưu trú mỗi năm.
 - Có nội quy, hệ thống biển chỉ dẫn, thuyết minh về khu du lịch; có hệ thống biển chỉ dẫn, biển báo về giao thông, các cơ sở dịch vụ, các điểm tham quan.
- Cung cấp dịch vụ thuyết minh, hướng dẫn du lịch.
- Có kết nối với hệ thống hạ tầng giao thông, viễn thông quốc gia.

- Đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường, bao gồm:
- Có hệ thống thu gom và xử lý rác thải, nước thải tập trung theo quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường; bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường.
- Có bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn.
- Công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức quản lý khu du lịch.
- Có bộ phận thông tin hỗ trợ khách du lịch; có hình thức tiếp nhận và giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của khách du lịch.
- Nhà vệ sinh công cộng sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng, được bố trí đủ, tương ứng với số lượng khách du lịch vào thời kỳ cao điểm.
- Có hệ thống thu gom và biện pháp xử lý rác thải; có hệ thống thu gom, xử lý nước thải sinh hoạt hoặc hệ thống thu gom nước thải sinh hoạt liên thông với hệ thống xử lý nước thải tập trung theo quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường; bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường.
- Áp dụng các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định của pháp luật (*Điều 13 Nghị định số 168/2017/NĐ-CP*).

2.2.2. Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận khu du lịch quốc gia

- Hồ sơ:
 - + Đơn đề nghị công nhận khu du lịch quốc gia theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.
 - + Bản thuyết minh về điều kiện công nhận khu du lịch quốc gia.
- Trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận khu du lịch quốc gia:
 - + Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nộp 01 bộ hồ sơ đến Tổng cục Du lịch.
 - + Trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Tổng cục Du lịch thẩm định, trình Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
 - + Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quyết định công nhận và phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức công bố khu du lịch quốc gia; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.
 - Đối với khu du lịch nằm trên địa bàn từ 02 đơn vị hành chính cấp tỉnh trở lên, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch lập hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch quốc gia trình Thủ tướng Chính phủ công nhận.
 - Người có thẩm quyền công nhận khu du lịch quốc gia thu hồi quyết định công nhận trong trường hợp khu du lịch không còn bảo đảm điều kiện quy định (*Điều 28, Luật Du lịch số 09/2017/QH14*).

III. PHÁP LUẬT VỀ ĐIỂM DU LỊCH

1. Khái niệm điểm du lịch

Điểm du lịch là nơi có tài nguyên du lịch được đầu tư, khai thác phục vụ khách du lịch (*Khoản 7, Điều 2, Luật Du lịch số 09/2017/QH14*).

2. Điều kiện công nhận điểm du lịch

- Có tài nguyên du lịch, có ranh giới xác định trên bản đồ địa hình do cơ quan có thẩm quyền xác nhận. Tỷ lệ bản đồ phụ thuộc vào yêu cầu quản lý và địa hình khu vực.
 - Có kết cấu hạ tầng, dịch vụ cần thiết bảo đảm phục vụ khách du lịch, bao gồm:
 - + Có kết nối giao thông, thông tin liên lạc thuận lợi.
 - + Có điện, nước sạch.
 - + Có biển chỉ dẫn, thuyết minh về điểm du lịch.
 - + Có dịch vụ ăn uống, mua sắm.
 - Đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường, bao gồm:
 - + Có bộ phận bảo vệ trực 24 giờ mỗi ngày.
 - + Công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức, cá nhân quản lý điểm du lịch.
 - + Có hình thức tiếp nhận và giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của khách du lịch.
 - + Nhà vệ sinh công cộng sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng, được bố trí đủ, tương ứng với số lượng khách du lịch vào thời kỳ cao điểm.
 - + Có biện pháp thu gom và xử lý rác thải, nước thải sinh hoạt theo quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường; bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường.
- Áp dụng các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định của pháp luật (*Điều 11 Nghị định số 168/2017/NĐ-CP*).

3. Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận điểm du lịch

- Hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch:
 - + Đơn đề nghị công nhận điểm du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.
 - + Bản thuyết minh về điều kiện công nhận điểm du lịch quy định.
- Trình tự, thủ tục, thẩm quyền đề nghị công nhận điểm du lịch:
 - + Tổ chức, cá nhân sở hữu, quản lý điểm du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về du lịch (sau đây gọi chung là cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh) nơi có điểm du lịch;
 - + Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.
 - + Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận điểm du lịch; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.
 - Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thu hồi quyết định công nhận điểm du lịch trong trường hợp điểm du lịch không còn bảo đảm điều kiện quy định (*Điều 24, Luật Du lịch số 09/2017/QH14*).

4. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân quản lý điểm du lịch

- Tổ chức, cá nhân quản lý điểm du lịch có quyền sau đây:
 - + Đầu tư, khai thác, bảo vệ tài nguyên du lịch.
 - + Ban hành nội quy; tổ chức kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch.

- + Tổ chức dịch vụ hướng dẫn; quy định, quản lý việc sử dụng hướng dẫn viên du lịch trong phạm vi quản lý.
- + Được thu phí theo quy định của pháp luật.
- Tổ chức, cá nhân quản lý điểm du lịch có nghĩa vụ sau đây:
 - + Bảo đảm điều kiện quy định.
 - + Tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch đến tham quan.
 - + Quản lý, giám sát hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trong phạm vi quản lý.
 - + Bảo đảm an toàn cho khách du lịch, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường tại điểm du lịch.
 - + Tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời kiến nghị của khách du lịch trong phạm vi quản lý.

*

* *

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG II

1. Trình bày khái niệm tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch.
2. Xác định khu du lịch các loại tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch.
3. Phân biệt các loại khu du lịch, điểm du lịch.
4. Vận dụng quy định của pháp luật để giải quyết một số vấn đề liên quan đến khu du lịch, điểm du lịch.

BÀI TẬP TÌNH HUỐNG CHƯƠNG II

1- Bài tập tình huống 1: Tháng 4 năm 2013, Dự án Chương trình Phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội do EU tài trợ đã tham gia triển lãm du lịch đầu tiên do khối doanh nghiệp tư nhân tổ chức - Hội chợ du lịch quốc tế (VITM) tại Hà Nội.

Để quảng bá và chứng minh cho dự án du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội, Ban Quản lý Dự án quyết định tham gia đăng ký một gian trưng bày tại hội chợ VITM.

Chỉ làm bằng bìa cứng với hình ảnh minh họa bằng mực đen, gian hàng nổi bật lên so với các gian hàng khác, ngay lập tức truyền tải được thông điệp nên sử dụng các nguồn nguyên liệu tái chế, đồng thời cho thấy được vẻ đẹp của việc sử dụng những nguyên liệu tự nhiên đơn giản. Cách làm này có thể truyền tải thông điệp về du lịch có trách nhiệm mà không cần phải dùng đến lời nói.

Để làm cho việc tìm hiểu về Du lịch có trách nhiệm trở nên thú vị, ý tưởng của Dự án là khiến khách đến tham quan cảm thấy như họ đang tham gia vào một “hành trình học hỏi”, dẫn dắt họ đi qua “con đường Du lịch có trách nhiệm” dọc theo lối vào gian hàng.

Khi khách hàng đi dọc theo con đường, họ sẽ nhìn thấy hình ảnh về con người, động vật, cảnh quan và đồ vật được làm từ bìa cứng, có cả biển chỉ dẫn thông báo với khách về những thông điệp của Du lịch có trách nhiệm.

Bắt đầu từ khu vực Đồng Bằng sông Cửu Long ở miền Nam Việt Nam, con đường Du lịch có trách nhiệm này chạy dọc đất nước và kết thúc ở khu vực miền núi phía Bắc - 8

tỉnh Tây Bắc. Ở mỗi tỉnh miền Bắc đều có điểm kiểm tra và bàn phục vụ và khách hàng có thể tìm hiểu về sản phẩm và những trải nghiệm về Du lịch có trách nhiệm ở tỉnh đó.

Câu hỏi: Quảng bá du lịch có trách nhiệm tại Hội chợ Du lịch Quốc tế Việt Nam như thế nào? Có ý nghĩa gì?

2- Bài tập tình huống 2: Ba người tử vong khi tắm biển Vũng Tàu

Khoảng 12 giờ 30 phút ngày 30/4, đúng lúc có đông nhất du khách đang tắm biển tại khu vực Bãi Sau (thành phố Vũng Tàu) thì bất ngờ thời tiết thay đổi, nhiều người bị lật phao và bị nước cuốn ra xa.

Lúc này, biển động chuyển sang biển êm, gió thổi từ ngoài khơi vào đất liền đột ngột chuyển sang thổi từ đất liền ra ngoài khơi, cộng với các ao xoáy đánh lật phao khiến hàng chục người đang tắm biển bị chìm và nước cuốn ra xa.

Mặc dù toàn bộ lực lượng cứu hộ được huy động để cứu người và đã kịp cứu 34 người, nhưng do trời mưa to, rất khó phát hiện nên 2 trường hợp đã tử vong.

Hai nạn nhân là anh Kim Tròn (24 tuổi, ở ấp Bảo Môn, xã Đôn Châu, huyện Trà Cú, tỉnh Trà Vinh) tử vong tại khu vực bãi tắm trước khách sạn Mỹ Lệ và em Nguyễn Minh Thắng (15 tuổi, trú tại 129/186/79A bến Vân Đồn, quận 8, thành phố Hồ Chí Minh) tử vong tại bãi tắm Khu du lịch Nghinh Phong.

Đến khoảng 16 giờ 30 phút cùng ngày, tại Khu du lịch Biển Đông (Bãi Sau), lực lượng cứu hộ phát hiện và vớt được em Nguyễn Minh Hiếu (10 tuổi, trú tại số 45 đường 19, phường Tân Quy, quận 7, thành phố Hồ Chí Minh), nhưng em Hiếu đã tử vong trên đường đến bệnh viện. Được biết, em Hiếu tắm biển bằng phao nhưng bị lật chìm. Các trường hợp tử vong trên đều được các Khu du lịch hỗ trợ chi phí vận chuyển, đưa về mai táng ngay trong ngày.

Trong hai ngày 30/4 và 1/5, đã có 124.000 lượt người đến các khu du lịch, khách sạn ở thành phố Vũng Tàu nghỉ ngơi, tắm biển. Lực lượng cứu hộ đã phải làm việc cật lực từ sáng sớm đến 19 giờ tối và đã cứu được tổng số 46 trường hợp lọt vào ao xoáy.

Câu hỏi:

1. Người có trách nhiệm quản lý khu du lịch có phải chịu trách nhiệm pháp lý cho những trường hợp tử vong nêu trên không?
2. Nếu những nạn nhân trên thuộc một tour du lịch của 1 doanh nghiệp lữ hành thì doanh nghiệp kinh doanh lữ hành đó có nghĩa vụ gì? Cơ sở pháp lý?
3. Nếu những nạn nhân là khách du lịch tự do thì có được nhận bảo hiểm du lịch không?
4. Hiện nay, có những trường hợp tại các khu du lịch ở các bãi tắm biển, khi có người kêu cứu vì ra quá xa bờ, những người cứu hộ ra giá rất cao với người thân trên bờ để ra cứu, nếu không đồng ý giá đó thì họ sẽ không cứu, người thân trên bờ nóng lòng muốn cứu người thân của mình nên bao nhiêu cũng đồng ý.
5. Phân tích về pháp lý và đạo đức trường hợp trên.

3. Bài tập tình huống 3: Chị Hồng tham gia tour du lịch tại khu du lịch H của thành phố T. Quá trình tham quan vườn hoa lan, do bị cuốn hút bởi nét đẹp hút hồn của những giò lan hồ điệp, chị Hồng không chú ý quy định vườn lan nên bị bảo vệ xử phạt 1.000.000 đồng đối với hành vi tự ý hái hoa. Chị Lan muốn kiến nghị đến ban quản lý khu du lịch nhưng không người tiếp nhận.

Câu hỏi:

Khu du lịch H không có nhân lực tiếp nhận kiến nghị của du khách hoặc giải quyết không kịp thời kiến nghị của khách du lịch thì có bị xử phạt vi phạm hành chính không?

Khu du lịch H quy định phạt tiền đối với du khách vi phạm nội quy là đúng hay sai?

Chị Hồng vi phạm nội quy của khu du lịch thì thẩm quyền xử phạt được pháp luật quy định như thế nào?

4. Bài tập tình huống 4: Chiêm ngưỡng vẻ đẹp thiên nhiên hoang dã tại Vườn Cò Quận 9 (Nay là thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.)

Nằm cách trung tâm thành phố Hồ Chí Minh khoảng 20km, điểm du lịch Vườn Cò Quận 9 là một trong những địa điểm du lịch hấp dẫn. Mỗi ngày ở đây thu hút hàng trăm lượt khách tới đây thăm quan và tận hưởng cái cảm giác thú vị khi được ngắm nhìn đàn cò trắng hàng ngàn con tung cánh bay mỗi buổi chiều về.

Xuất phát từ ngã tư Thủ Đức đi dọc theo Xa lộ Hà Nội/QL52 và Khu Công Nghệ Cao tới Tăng Nhơn Phú A. Tiếp tục chạy đến Long Thạnh Mỹ rẽ phải theo đường Nguyễn Văn Tăng đến ngã ba Gò Công. Sau đó tiếp tục rẽ phải, băng qua cầu, dọc theo con đường đất nhỏ khoảng 800m sẽ đến vườn cò của bác Tư Đề.

Nếu như bạn muốn đi tới vườn cò Hồng Ký thì từ vườn cò Tư Đề thì đi về hướng Nam trên Nguyễn Xiển về phía Đường 23. Sau đó rẽ trái tại DNTN TM Ngọc Mẫn vào Đường 23 khoảng 600m là tới vườn cò Hồng Ký.

Ở ngay bên cạnh phố thị luôn nhộn nhịp, sầm uất như Sài Gòn mà lại có một điểm du lịch rất yên tĩnh và trong lành. Và không hiểu vì lý do nào mà loài cò lại chỉ chọn 2 khu vườn này làm nơi sinh sống và trú ngụ. Từ tháng 9 đến tháng 4 năm sau là lúc cao điểm khi quy tụ đàn cò lên đến 2.000 con, một cảnh tượng vô cùng thú vị dành cho khách du lịch tới thăm quan. Cứ mỗi khi hoàng hôn buông xuống cũng là lúc từng đàn cò lại rủ nhau lũ lượt bay về đậu trên những cành cây xao động cả một góc trời.

Câu hỏi:

1. Điểm du lịch Vườn Cò Quận 9 sử dụng, khai thác loại tài nguyên du lịch nào?
2. Các địa điểm lân cận 02 khu vườn nêu trên không có đàn cò về trú ngụ có thể đăng ký điểm du lịch mang tên Vườn Cò không?
3. Điều kiện và thủ tục để chủ sở hữu 02 khu vườn này đăng kí cấp phép kinh doanh điểm du lịch?

CHƯƠNG III. PHÁP LUẬT VỀ KHÁCH DU LỊCH, HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này sinh viên có khả năng:

- Trình bày được khái niệm khách du lịch và hướng dẫn viên du lịch
- Xác định được quyền và nghĩa vụ của khách du lịch.
- Xác định được điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch.
- Xác định được quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch.
- Mô tả được những vấn đề đảm bảo an toàn cho khách du lịch.
- Phân biệt được các loại khách du lịch, các loại hướng dẫn viên du lịch.
- Vận dụng các biện pháp đảm bảo an toàn cho khách du lịch.
- Xác định được vai trò của hướng dẫn viên du lịch.
- Xác định được điều kiện và thủ tục cấp thẻ, đổi thẻ, thu hồi thẻ của hướng dẫn viên du lịch

I. PHÁP LUẬT VỀ KHÁCH DU LỊCH

1. Khái niệm khách du lịch

Khách du lịch là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc để nhận thu nhập ở nơi đến (*Khoản 2, Điều 3, Luật Du lịch số 09/2017/QH14*).

Du lịch thường được hiểu là cuộc hành trình và lưu trú của con người bên ngoài nơi cư trú để nghỉ dưỡng, tham quan, chữa bệnh thoả mãn nhu cầu về phục hồi sức khỏe, tìm hiểu văn hoá, nghệ thuật, lịch sử và giao lưu tình cảm... Ngày nay, do du lịch từ chỗ là thú vui của tầng lớp thượng lưu đã trở thành phổ biến cho mọi tầng lớp dân cư. Hơn nữa, cùng với việc ứng dụng những thành tựu của khoa học kỹ thuật vào mọi mặt của đời sống xã hội, năng suất lao động của sản xuất càng tăng, thời gian rảnh rỗi ngày càng nhiều, các phương tiện vận chuyển phong phú cho phép chuyên chở con người tới mọi nơi trên trái đất, do vậy, du lịch đã trở thành một hiện tượng kinh tế - xã hội phổ biến và được Quốc tế hoá.

Bắt nguồn từ sự phong phú và đa dạng về mục đích của các cuộc hành trình, có người đi du lịch để phục hồi sức khỏe, nâng cao nhận thức về thế giới xung quanh, có người đi thăm người thân, đi công vụ kết hợp với tham quan. Hơn nữa, các cơ sở kinh doanh du lịch không chỉ phục vụ thuần túy khách du lịch mà còn đa dạng hoá các hoạt động với mục tiêu tận dụng triệt để mọi cơ hội kinh doanh đạt hiệu quả cao, vì thế Luật Du lịch năm 2017 của Việt Nam đã đưa ra định nghĩa (*Khách du lịch* là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc để nhận thu nhập ở nơi đến) (*Khoản 2, Điều 3, Luật Du lịch 2017/QH14*).

2. Các loại khách du lịch

Khách du lịch bao gồm khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài.

Khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch.

Khách du lịch ra nước ngoài là công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài.

3. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch

3.1. Quyền của khách du lịch

- Sử dụng dịch vụ du lịch do tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch cung cấp hoặc tự đi du lịch.
- Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch cung cấp thông tin về chương trình, dịch vụ, điểm đến du lịch theo hợp đồng đã ký kết.
- Được tạo điều kiện thuận lợi về xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu cư trú, đi lại trên lãnh thổ Việt Nam phù hợp với quy định của pháp luật và điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.
- Được bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp theo hợp đồng đã giao kết với tổ chức, cá nhân kinh doanh, cung cấp dịch vụ du lịch.
- Được đối xử bình đẳng; được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản khi sử dụng dịch vụ du lịch; được tôn trọng danh dự, nhân phẩm; được cứu hộ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp.
- Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hành vi vi phạm pháp luật về du lịch.
- Kiến nghị với tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch và cơ quan nhà nước có thẩm quyền về các vấn đề liên quan đến hoạt động du lịch.
- Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.
- Được Nhà nước bảo đảm an toàn cho khách du lịch
- + Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội tại khu du lịch, điểm du lịch.
- + Tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch có biện pháp phòng, tránh rủi ro và tổ chức bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.
- + Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm cảnh báo nguy cơ gây nguy hiểm cho khách du lịch; thông báo, chỉ dẫn kịp thời cho khách du lịch trong trường hợp khẩn cấp; áp dụng biện pháp cần thiết, phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.
- Được giải quyết kiến nghị của khách du lịch
- + Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, quản lý khu du lịch, điểm du lịch tiếp nhận và giải quyết kịp thời kiến nghị của khách du lịch trong phạm vi quản lý.
- + Ủy ban nhân dân các cấp, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tiếp nhận, giải quyết kiến nghị của khách du lịch trên địa bàn.
- + Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết kiến nghị của khách du lịch.

3.2. Nghĩa vụ của khách du lịch

- Tuân thủ pháp luật Việt Nam và pháp luật của quốc gia, vùng lãnh thổ nơi đến du lịch; ứng xử văn minh, tôn trọng phong tục, tập quán, bản sắc văn hóa địa phương, bảo vệ và giữ gìn tài nguyên du lịch, môi trường du lịch; không gây phương hại đến hình ảnh quốc gia, truyền thống văn hóa dân tộc của Việt Nam.
- Thực hiện nội quy của khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch.
- Thanh toán tiền dịch vụ theo hợp đồng, phí, lệ phí và các khoản thu khác theo quy định của pháp luật.
- Bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự (*Điều 11,12, Luật Du lịch 2017/QH14*).

4. Bảo đảm an toàn cho khách du lịch

4.1. Biện pháp bảo đảm an toàn chung cho khách du lịch

- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội tại khu du lịch, điểm du lịch.
- Tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch có biện pháp phòng, tránh rủi ro và tổ chức bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.
- Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm cảnh báo nguy cơ gây nguy hiểm cho khách du lịch; thông báo, chỉ dẫn kịp thời cho khách du lịch trong trường hợp khẩn cấp; áp dụng biện pháp cần thiết, phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.

4.2. Biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe của khách du lịch

- **Sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch, khi có một hoặc một số hoạt động sau:**

Bay dù lượn, khinh khí cầu; nhảy dù; đu dây mạo hiểm hành trình trên cao.

Đi xe đạp, mô tô, ô tô địa hình trên núi, trên đồi cát; đi trên dây; leo núi, vách đá; đu dây vượt thác.

Lặn dưới nước; chèo thuyền vượt ghềnh thác; đi mô tô nước; lướt ván; ca nô kéo dù bay.

Thăm hiểm hang động, rừng, núi.

- **Biện pháp bảo đảm an toàn khi kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch**

Có cảnh báo, chỉ dẫn về điều kiện khí hậu, thời tiết, sức khỏe và các yếu tố liên quan khi cung cấp các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch.

Có phương án cứu hộ, cứu nạn; bố trí lực lượng cứu hộ khách du lịch và can thiệp, xử lý, ứng cứu kịp thời các sự cố, tai nạn, rủi ro xảy ra; duy trì, bảo đảm thông tin liên lạc với khách du lịch trong suốt thời gian cung cấp sản phẩm.

Bố trí, sử dụng huấn luyện viên, kỹ thuật viên, hướng dẫn viên có chuyên môn phù hợp.

Phổ biến các quy định về bảo đảm an toàn cho khách du lịch; hướng dẫn các thao tác kỹ thuật cho khách du lịch trước khi cung cấp sản phẩm du lịch.

Cung cấp, hướng dẫn sử dụng và giám sát việc sử dụng trang thiết bị, dụng cụ hỗ trợ theo quy chuẩn, tiêu chuẩn, bảo đảm an toàn cho khách du lịch.

- Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trực tiếp kinh doanh các sản phẩm du lịch:

+ Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trực tiếp kinh doanh các sản phẩm du lịch đối với sản phẩm có nguy cơ ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng của khách du lịch:

Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn khi kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch.

Thông báo bằng văn bản cho Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi tổ chức kinh doanh sản phẩm du lịch chậm nhất 15 ngày trước khi bắt đầu kinh doanh.

Tuân thủ các quy định khác của pháp luật có liên quan

+ Trách nhiệm của Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm du lịch gây nguy hiểm, Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức kiểm tra và công bố trên Cổng thông tin điện tử Danh mục tổ chức, cá nhân đáp ứng đầy đủ các biện pháp bảo đảm an toàn.

Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đáp ứng được các biện pháp bảo đảm an toàn, Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông báo bằng văn bản yêu cầu hoàn thiện, bổ sung các biện pháp bảo đảm an toàn và chỉ được kinh doanh sau khi đáp ứng đầy đủ các biện pháp bảo đảm an toàn.

Thanh tra, kiểm tra, giám sát tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm du lịch nguy hại.

+ Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch:

Kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy định bảo đảm an toàn của các tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm du lịch trong phạm vi quản lý.

Tuân thủ quy định trong trường hợp trực tiếp kinh doanh các sản phẩm du lịch.

Phối hợp với tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức cứu hộ, cứu nạn trong trường hợp xảy ra rủi ro đối với khách du lịch.

+ Trách nhiệm của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành:

Tuân thủ quy định trong trường hợp trực tiếp kinh doanh các sản phẩm du lịch.

Sử dụng dịch vụ do tổ chức, cá nhân thuộc Danh mục tổ chức, cá nhân đáp ứng đầy đủ các biện pháp bảo đảm an toàn cho khách du lịch cung cấp trong trường hợp không trực tiếp kinh doanh các sản phẩm du lịch này (*Điều 8,9,10 Nghị định 168/2017/NĐ-CP*).

II. PHÁP LUẬT VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch

Hướng dẫn du lịch là hoạt động cung cấp thông tin, kết nối dịch vụ, dẫn khách du lịch, hỗ trợ khách du lịch sử dụng các dịch vụ theo chương trình du lịch.

Hướng dẫn viên du lịch là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch (*Khoản 11, Điều 3, Luật Du lịch số 09/2017/QH14*).

2. Điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch

- Có thẻ hướng dẫn viên du lịch.

- Có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch hoặc là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa.

- Có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch; đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, phải có phân công của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch.

- Thẻ hướng dẫn viên du lịch bao gồm thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa có thời hạn 05 năm.

Phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch được thực hiện theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí.

3. Các loại hướng dẫn viên, điều kiện cấp thẻ và hồ sơ của hướng dẫn viên du lịch

3.1. Các loại hướng dẫn viên

- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài.

- Hướng dẫn viên du lịch nội địa được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc.

Hướng dẫn viên du lịch tại điểm được hướng dẫn cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch.

3.2. Điều kiện cấp thẻ của hướng dẫn viên du lịch

- Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế:

+ Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.

+ Tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế.

+ Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề.

- Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa:

+ Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam.

+ Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.

+ Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy.

+ Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa.

- Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm:

+ Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.

+ Đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức.

- Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết về mẫu thẻ, nội dung đào tạo, bồi dưỡng, tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch; nội dung kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm; tiêu chuẩn thành thạo ngoại ngữ.

3.3. Hồ sơ của hướng dẫn viên du lịch

- **Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa**

+ Hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa bao gồm:

* Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

* Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú.

* Bản sao có chứng thực các văn bằng, chứng chỉ tương ứng với điều kiện quy định.

* Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ.

* 02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm.

+ Trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa được quy định như sau:

* Người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh.

* Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch cho người đề nghị; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

- **Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm**

+ Hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm bao gồm:

* Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

* Giấy tờ theo quy định.

+ Trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm được quy định như sau:

* Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh định kỳ hằng năm công bố kế hoạch tổ chức kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm.

* Người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh.

* Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức kiểm tra và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm đối với người đã đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra.

4. Cấp đổi, cấp lại, thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch

4.1. Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch

- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa làm thủ tục đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch khi thẻ hết hạn sử dụng.

- Hồ sơ đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch bao gồm:
 - + Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.
 - + Giấy tờ quy định hồ sơ cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.
 - + Bản sao có chứng thực giấy chứng nhận đã qua khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.
 - + Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp.
- Trình tự, thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch được quy định như sau:
 - + Người đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ.
 - + Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ có trách nhiệm cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch cho người đề nghị; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.
- Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết về khóa cập nhật kiến thức, giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa.

4.2. Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch

- Thẻ hướng dẫn viên du lịch được cấp lại trong trường hợp bị mất, bị hư hỏng hoặc thay đổi thông tin trên thẻ. Thời hạn của thẻ hướng dẫn viên du lịch được cấp lại bằng thời hạn còn lại của thẻ đã được cấp.
- Hồ sơ đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch bao gồm:
 - + Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.
 - + 02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm.
 - + Bản sao có chứng thực giấy tờ liên quan đến nội dung thay đổi trong trường hợp cấp lại thẻ do thay đổi thông tin trên thẻ hướng dẫn viên du lịch.

3. Trình tự, thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch được quy định như sau:

- + Người đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ.
- + Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch cho người đề nghị; trường hợp từ chối phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

4.3. Thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch

- Thẻ hướng dẫn viên du lịch bị thu hồi trong trường hợp hướng dẫn viên du lịch có một trong các hành vi sau đây:
 - + Làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh.
 - + Cho cá nhân khác sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch để hành nghề.
 - + Không bảo đảm điều kiện hành nghề, điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo quy định.
- + Giả mạo hồ sơ cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.

- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quyết định thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch và công bố công khai trên trang thông tin điện tử quản lý hướng dẫn viên du lịch của Tổng cục Du lịch và cơ quan thu hồi thẻ.

- Hướng dẫn viên du lịch đã bị thu hồi thẻ chỉ được đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch sau 12 tháng kể từ n bị thu hồi thẻ.

5. Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch

5.1. Quyền của hướng dẫn viên du lịch

- Tham gia tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch.
- Nhận tiền lương và khoản thù lao khác theo hợp đồng.
- Tham gia các khóa bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành nghề hướng dẫn du lịch.
- Trong trường hợp khẩn cấp hoặc bất khả kháng, được quyền thay đổi chương trình du lịch, điều chỉnh tiêu chuẩn, dịch vụ của khách du lịch.

5.2. Nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch

- Hướng dẫn khách du lịch theo nhiệm vụ được giao hoặc theo hợp đồng hướng dẫn.
- Tuân thủ, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật Việt Nam, pháp luật nơi đến du lịch, nội quy nơi đến tham quan; tôn trọng phong tục, tập quán của địa phương.
- Thông tin cho khách du lịch về chương trình du lịch, dịch vụ và các quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch.
- Hướng dẫn khách du lịch theo đúng chương trình du lịch, có thái độ văn minh, tận tình và chu đáo với khách du lịch; báo cáo người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành quyết định thay đổi chương trình du lịch trong trường hợp khách du lịch có yêu cầu.
- Có trách nhiệm hỗ trợ trong việc bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch.
- Tham gia khóa cập nhật kiến thức theo quy định.
- Đeo thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề hướng dẫn du lịch.
- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa phải mang theo giấy tờ phân công nhiệm vụ của doanh nghiệp tổ chức chương trình du lịch và chương trình du lịch bằng tiếng Việt trong khi hành nghề. Trường hợp hướng dẫn khách du lịch quốc tế thì hướng dẫn viên du lịch phải mang theo chương trình du lịch bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài (*Khoản 2, Điều 65, Luật Du lịch số 09/2017/QH14*)

*

* *

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG III

1. Trình bày khái niệm khách du lịch và hướng dẫn viên du lịch
2. Xác định quyền và nghĩa vụ của khách du lịch.
3. Xác định điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch.
4. Xác định quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch.
5. Mô tả những vấn đề đảm bảo an toàn cho khách du lịch.
6. Phân biệt các loại khách du lịch, các loại hướng dẫn viên du lịch.
7. Vận dụng biện pháp đảm bảo an toàn cho khách du lịch.
8. Xác định vai trò của hướng dẫn viên du lịch.
9. Xác định điều kiện và thủ tục cấp thẻ, đổi thẻ, thu hồi thẻ của hướng dẫn viên du lịch.

BÀI TẬP TÌNH HUỐNG CHƯƠNG III

1- Bài tập tình huống 1: “Bút tích” người trẻ phá hỏng di sản (Dân trí).

Vượt hàng trăm cây số từ Huế vào Quảng Nam để một lần chiêm ngưỡng vẻ đẹp ngàn năm của Mỹ Sơn, một lần được chạm tay vào những viên gạch mà cho đến giờ vẫn là bí ẩn của nhân loại, được “thỏa chí tang bồng” máu khám phá của một người trẻ... Thế nhưng, rời Mỹ Sơn, lòng lại nặng trĩu một nỗi buồn – nỗi buồn của một “người cùng lứa”.

Anh hướng dẫn viên trẻ nhiệt tình hướng dẫn đoàn du khách vào tham quan một ngôi tháp trong quần thể khu di tích cổ Mỹ Sơn. Máy ông Tây đây về thú vị, ngó nghiêng, rồi ghi, rồi chép, rồi gật đầu... Bước vào trong một tòa tháp, đoàn khách đột nhiên khựng lại, một ông Tây ghé sát mặt vào một dòng chữ vẽ bằng son, rồi chỉ trỏ với mấy người bạn trong đoàn. Một cái lắc đầu!

Tôi bước theo đoàn từ lúc sáng, nhưng chưa thấy một lần các du khách sờ tay vào những bức tường, đó có lẽ là điểm khác biệt rõ nhất giữa “khách ta” và “khách tây”. Thế nhưng, lúc này thì ông Tây sờ thật! Không chỉ sờ, ông xoè cả bàn tay cố xóa hết những dòng chữ viết bằng son gạch của ai đó, những chữ chạm khắc ăn sâu vào tường thì... ông chịu. Thêm một cái lắc đầu ái ngại và “sứt mẻ đi một cái nhìn”.

Trên bức tường, những dòng chữ nguệch ngoạc nổi lên. Đọc được tiếng Việt thì không cần giải thích, ai cũng biết chủ nhân những dòng “bút tích” này là “dân teen”: “12.5.06, 12D mãi mãi”, “Kỷ niệm hè 05 – Trung, Thanh, Phước – 12 D Forever”... Không loại trừ, sinh viên cũng “góp vui” vào bộ sưu tập những dòng chữ kém văn hóa, thiếu ý thức: Sử 3. ĐHDL...

Ngoài ra, “bút tích” là những lời như đề khẳng định với... di sản văn hóa thế giới rằng “ta đã từng đặt chân đến đây”: “Ha ha, hôm nay ta đã biết thế nào là Mỹ Sơn”, hoặc lãng mạn sướt mướt kiểu: “Quang Hòa – Phương Trinh & Mỹ Sơn, hẹn ngày trở lại”...

Dù không thông thạo tiếng Anh, nhưng vài lời nói nghe không trọn vẹn và những cái lắc đầu phân trần của những du khách người nước ngoài không hiểu sao khiến tôi buồn đến khó tả. Bước chân đến Mỹ Sơn, dù “mù” thì ít nhất cũng hơn một lần nghe

hướng dẫn viên giới thiệu và cho biết đây là Di sản Văn hóa Thế giới, phải nâng niu, giữ gìn nó như một báu vật!

Bá Dũng - (Báo chí K29, ĐHKH Huế)

Câu hỏi:

1. Đối với những di sản văn hóa không được nâng niu, giữ gìn như trường hợp trên, Có hành vi vi phạm luật du lịch không? Nếu có ai là người phải chịu trách nhiệm về việc này? Có hay không vấn đề bồi thường cho những thiệt hại trên và nếu có thì ai là người phải bồi thường và bồi thường như thế nào?

2. Biện pháp hạn chế vấn đề này?

2- Bài tập tình huống 2: Các vụ ngộ độc thực phẩm liên tiếp xảy ra khiến hàng loạt du khách đến du lịch tại TP Nha Trang (Khánh Hòa) thời gian gần đây phải cấp cứu. Chiều tối 19-6, hơn 100 người đã bị ngộ độc khi dự tiệc tại nhà hàng Trống Cơm (Nha Trang) và phải cấp cứu, trong đó có khoảng 20 người bị trụ tim mạch.

Những nạn nhân bị ngộ độc thuộc một đoàn khách gồm 600 người du lịch tại Nha Trang. Đây là vụ ngộ độc nghiêm trọng nhất trong thời gian gần đây. Trước đó, ngày 15-6-2006 ít nhất 70 du khách cũng bị ngộ độc thức ăn. Theo giám đốc Trung tâm Y tế dự phòng tỉnh Khánh Hòa Nguyễn Văn Hải, trong số đó có 27 người đã phải vào cấp cứu và điều trị tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa do các nạn nhân đã bị nhiễm độc hoặc ngộ độc thực phẩm.

Chiều tối 14-6 cả đoàn khoảng 400 người cùng tham dự một bữa tiệc tự chọn với rất nhiều món hải sản tại một nhà hàng lớn ở thành phố này. Vào ngày 1-5-2006 có 24 du khách trong và ngoài nước đi cùng tour do một công ty ở TP.HCM tổ chức du lịch Nha Trang cũng đã phải nhập Bệnh viện quân y 87 và Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa. Nguyên nhân, theo các bệnh viện, do bị ngộ độc thực phẩm từ một bữa ăn trước đó tại một nhà hàng lớn.

Theo giám đốc Trung tâm Y tế dự phòng tỉnh Khánh Hòa, kết quả điều tra ban đầu bệnh án của 27 ca vào BV Đa khoa Khánh Hòa cho thấy nguyên nhân chính là do đã ăn hải sản. “Việc tổ chức tiệc ăn toàn hải sản là hết sức... tầm bậy bởi hải sản có rất nhiều chất đạm, du khách ăn quá nhiều sẽ dễ gây rối loạn tiêu hóa.

Kinh nghiệm cho những du khách ở những vùng ít ăn hải sản thường xuyên khi đến vùng có hải sản thì nên ăn vừa vừa thôi” – bác sĩ Nguyễn Văn Hải khuyến cáo. Cũng theo bác sĩ Hải, nhiều khi hải sản bày bán ở một số nơi chưa chắc là còn tươi. Đã vậy có khi bị ướp các hóa chất để giữ cho các hải sản có vẻ tươi, ngon.

Câu hỏi:

1. Nếu truy cứu trách nhiệm trong các trường hợp ngộ độc thực phẩm trên, thì trách nhiệm thuộc về doanh nghiệp kinh doanh lễ hành hay tổ chức cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch hay một chủ thể nào khác? Tại sao?

2. Trường hợp bị ngộ độc thực phẩm, khách du lịch có được hưởng bảo hiểm du lịch không?

3. Trường hợp một đoàn khách nước ngoài đến VN du lịch và bị ngộ độc thực phẩm như những trường hợp trên. Và bạn là người phụ trách tour du lịch trên, bạn sẽ giải quyết thế nào để đoàn khách đó vẫn giữ hình ảnh tốt về nước VN và muốn quay trở lại du lịch sau khi về nước?

3. Bài tập tình huống 4: Khi khách đi du lịch mà vi phạm nội quy quy định của khu du lịch, bị bắt gặp nhưng không chịu nhận mặc dù có bằng chứng rõ ràng. Quản lý khu du lịch yêu cầu du khách nộp phạt nhưng vị khách này không đồng ý. Một số người đi cùng nói là chỉ vi phạm nội quy của khu du lịch chứ không phải vi phạm quy định pháp luật nên không phạt được họ.

Câu hỏi:

1. Quan điểm của những người đi cùng là đúng hay sai?
2. Du khách nêu trên có bị xử phạt theo nội quy của công ty không?
3. Nếu vị khách này bị xử phạt thì quy trình xử phạt như thế nào?

CHƯƠNG IV. PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH DU LỊCH

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này sinh viên có khả năng:

- Trình bày được khái niệm kinh doanh du lịch
- Mô tả được các ngành nghề kinh doanh du lịch.
- Xác định được các đặc điểm của hoạt động kinh doanh du lịch.
- Phân biệt được các hoạt động kinh doanh du lịch.
- Vận dụng được những quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch nhằm giải quyết các vấn đề phát sinh trong hoạt động kinh doanh du lịch.

*

* *

I. KHÁI QUÁT VỀ KINH DOANH DU LỊCH

1. Khái niệm kinh doanh du lịch

Kinh doanh được hiểu là các hoạt động được tiến hành bởi các chủ thể kinh doanh và thường có mục đích lợi nhuận.

Kinh doanh là việc thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình, đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi (*Khoản 21, Điều 4, Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14*).

Theo khái niệm trên ta có thể khái quát kinh doanh du lịch là việc thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư trong hoạt động du lịch trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi.

Kinh doanh dịch vụ lữ hành là việc xây dựng, bán và tổ chức thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch cho khách du lịch (*Khoản 9, Điều 3, Luật Du lịch 2017*).

2. Đặc điểm kinh doanh du lịch

Trong nền kinh tế thị trường, dịch vụ được coi là mọi thứ có giá trị, khác với hàng hoá vật chất, mà một tổ chức hay một cá nhân cung cấp cho một người hoặc một tổ chức khác để đổi lấy một thứ gì đó.

- Dịch vụ du lịch là kết quả mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa những tổ chức cung ứng du lịch và khách du lịch và thông qua các hoạt động tương tác đó để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch và mang lại lợi ích cho tổ chức cung ứng du lịch.

- Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài kinh doanh dịch vụ lữ hành là nhà đầu tư nước ngoài được góp vốn với đối tác Việt Nam để thành lập doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành theo pháp luật Việt Nam và điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

- *Tính phi vật chất*

Đây là đặc tính quan trọng nhất của dịch vụ du lịch, du khách không thể nhìn thấy hay thử nghiệm từ trước, nó là một sản phẩm trừu tượng mà họ chưa một lần tiêu dùng nó. Dịch vụ du lịch luôn đồng hành với sản phẩm vật chất nhưng không thay đổi tính phi vật chất của mình, vì vậy, du khách rất khó đánh giá dịch vụ.

Từ đặc điểm này, nhà cung ứng dịch vụ du lịch phải cung cấp đầy đủ các thông tin nhấn mạnh tính lợi ích của dịch vụ mà không đơn thuần là mô tả dịch vụ, từ đó làm cho du khách quyết định mua dịch vụ của mình.

- Tính đồng thời của sản xuất và tiêu dùng

Tính đồng thời này thể hiện ở cả không gian và thời gian. Đây là đặc điểm quan trọng, thể hiện sự khác biệt giữa dịch vụ và hàng hoá. Vì vậy, sản phẩm dịch vụ không lưu kho được. Doanh nghiệp sẽ mất một nguồn thu cho một thời gian nhàn rỗi của nhân viên du lịch, hay một phòng khách sạn không cho thuê được trong một ngày.

Dịch vụ được sản xuất và tiêu dùng đồng thời nên cung - cầu cũng không thể tách rời nhau. Vì vậy việc tạo ra sự ăn khớp giữa cung và cầu trong du lịch là hết sức quan trọng.

- Có sự tham gia của khách du lịch trong quá trình tạo ra dịch vụ

Trong một chừng mực nhất định, khách du lịch đã trở thành nội dung của quá trình sản xuất.

Sự tác động tương tác giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ du lịch phụ thuộc vào mức độ lành nghề, khả năng và ý nguyện của cả hai bên. Vì vậy, cảm giác, sự tin tưởng, tinh thần thiện về cá nhân, mối liên kết và những mối quan hệ trong dịch vụ được coi trọng hơn khi mua bán những hàng hoá khác.

Mức độ hài lòng của khách phụ thuộc vào sự sẵn sàng và khả năng phục vụ của nhân viên, thái độ và sự giao tiếp với khách hàng còn quan trọng hơn cả những tiêu chí kỹ thuật. Vì vậy trong quá trình cung cấp dịch vụ đòi hỏi phải tăng cường sự liên hệ của người sản xuất với khách hàng.

- Tính không chuyển đổi quyền sở hữu dịch vụ

Trong quá trình cung cấp dịch vụ, không có quyền sở hữu nào được chuyển dịch từ người bán sang người mua. Người mua chỉ mua chỉ mua quyền đối với tiến trình cung cấp dịch vụ, tức là du khách chỉ được chuyên chở, được ở khách sạn, được sử dụng bãi biển mà không được quyền sở hữu chúng.

- Tính không thể di chuyển của dịch vụ du lịch

Các cơ sở du lịch vừa là nơi sản xuất, là nơi cung ứng dịch vụ nên khách du lịch muốn tiêu dùng dịch vụ thì phải đến các cơ sở du lịch.

Vì vậy khi xây dựng các điểm du lịch cần chú ý đến các điều kiện tự nhiên (như địa hình, địa chất, thủy văn, khí hậu, tài nguyên, môi trường sinh thái) và điều kiện xã hội (dân số, dân sinh, phong tục tập quán, chính sách kinh tế, khả năng cung ứng lao động, cơ sở hạ tầng...) nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đem lại hiệu quả cao trong kinh doanh. Đồng thời phải tiến hành các hoạt động xúc tiến và quảng bá mạnh mẽ để thu hút du khách đến với điểm du lịch.

- Tính thời vụ của du lịch

Tính thời vụ của du lịch được tác động bởi các nguyên nhân mang tính tự nhiên và xã hội. Đặc điểm này dễ dẫn đến tình trạng cung cầu dịch vụ mất cân đối với nhau, gây lãng phí cơ sở vật chất và con người lúc trái vụ đồng thời có nguy cơ giảm sút chất lượng phục vụ khi gặp cầu cao điểm.

Để hạn chế tình trạng này, các doanh nghiệp cần phải đưa ra các chương trình khuyến khích khách đi nghỉ trái vụ hoặc tổ chức quản lý tốt hàng chờ khi cầu cao điểm.

- Tính trọn gói của dịch vụ du lịch

Dịch vụ du lịch thường là dịch vụ trọn gói các dịch vụ cơ bản (dịch vụ vận chuyển, dịch vụ phòng, buồng, bar...), dịch vụ bổ sung (dịch vụ về thông tin liên lạc, cắt tóc, mua hàng lưu niệm...) và dịch vụ đặc trưng (tham quan, tìm hiểu, vui chơi giải trí, thể thao...)

Tính chất trọn gói của dịch vụ du lịch xuất phát từ nhu cầu đa dạng và tổng hợp của du khách, đồng thời nó đòi hỏi tính chất đồng bộ của chất lượng dịch vụ.

- *Tính không đồng nhất trong dịch vụ du lịch*

Dịch vụ du lịch thường bị cá nhân hoá và không đồng nhất giữa các khách hàng với nhau vì du khách muốn được chăm sóc như là những con người riêng biệt. Vì thế doanh nghiệp rất khó đưa ra các tiêu chuẩn dịch vụ nhằm thoả mãn tất cả khách hàng trong mọi hoàn cảnh.

Tóm lại, sự khác nhau giữa sản phẩm vật chất và dịch vụ có thể được thể hiện qua bảng so sánh sau đây:

Sản phẩm vật chất	Dịch vụ
- Là sản phẩm cụ thể	- Là SP vô hình (phi vật chất)
- Có sự chuyển giao quyền sở hữu khi mua, bán	- Không có sự thay đổi quyền sở hữu
- Được trưng bày trước khi mua, bán	- Thường không được trưng bày, hoặc được trưng bày nhưng không có hiệu quả cao trước khi mua, bán
- Có thể cất trữ, lưu kho	- Không thể cất trữ hay lưu kho
- Sản phẩm được tạo ra trước khi tiêu dùng và ở những không gian khác nhau	- Sản xuất và tiêu dùng đồng thời cả về không gian và thời gian
- Có thể được bán tiếp theo	- Không bán được tiếp theo
- Có thể vận chuyển được	- Không thể vận chuyển được
- Có thể quan hệ gián tiếp với khách hàng	- Đa số là có quan hệ trực tiếp với khách hàng
- Có thể xuất khẩu được	- Khó xuất khẩu nếu không có sự trợ giúp của chủ thể vật chất
- Khách hàng là thành viên chỉ trong quá trình tiêu dùng	- Khách hàng là thành viên cả trong quá trình sản xuất và tiêu dùng

3. Ngành, nghề kinh doanh du lịch

- Kinh doanh lữ hành.
- Kinh doanh lưu trú du lịch.
- Kinh doanh vận chuyển khách du lịch.
- Kinh doanh phát triển khu du lịch, điểm du lịch.
- Kinh doanh dịch vụ du lịch khác.

II. KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH

1. Phạm vi và điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành

1.1. Phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành

- Kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phục vụ khách du lịch nội địa.
- Kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài.

- Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế được kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế và dịch vụ lữ hành nội địa, trừ trường hợp quy định.

- Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài chỉ được kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, trừ trường hợp điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên có quy định khác.

1.2. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành

- Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa bao gồm:

Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp.

Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại ngân hàng. Mức ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa: 100.000.000 (một trăm triệu) đồng. Tiền ký quỹ phải được duy trì trong suốt thời gian doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa.

- Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế bao gồm:

Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp.

Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế tại ngân hàng. Mức ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế:

+ Kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam: 250.000.000 (hai trăm năm mươi triệu) đồng.

+ Kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài: 500.000.000 (năm trăm triệu) đồng.

+ Kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài: 500.000.000 (năm trăm triệu) đồng.

Tiền ký quỹ phải được duy trì trong suốt thời gian doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành về lữ hành; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế.

- Doanh nghiệp đáp ứng các điều kiện kinh doanh theo quy định được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; đáp ứng các điều kiện kinh doanh theo quy định được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

Phí thẩm định cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được thực hiện theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí.

- Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành; nội dung đào tạo, bồi dưỡng, tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế.

2. Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành

2.1. Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

- Hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa bao gồm:

+ Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.

+ Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Bản sao có chứng thực quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được quy định sau:

+ Doanh nghiệp đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở.

+ Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định và cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp; trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

- Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định mẫu Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (*Điều 32 Luật số 09/2017/QH14*).

2.2. Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế

- Hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế bao gồm:

+ Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.

+ Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Bản sao có chứng thực quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế được quy định như sau:

+ Doanh nghiệp đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế nộp 01 bộ hồ sơ đến Tổng cục Du lịch;

+ Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Tổng cục Du lịch thẩm định, cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế cho doanh nghiệp và thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở; trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

- Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định mẫu Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế (*Điều 33 Luật số 09/2017/QH14*).

3. Cấp lại, cấp đổi, thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành

3.1. Cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành

- Doanh nghiệp đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong trường hợp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành bị mất hoặc bị hư hỏng.

- Trình tự, thủ tục cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành được quy định như sau:

+ Doanh nghiệp gửi đơn đề nghị cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép.

+ Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn đề nghị của doanh nghiệp, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép có trách nhiệm cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành cho doanh nghiệp; trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Tổng cục Du lịch thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở khi cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế (*Điều 34, Luật Du lịch 09/2017/QH14*).

3.2. Cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành

- Doanh nghiệp đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong các trường hợp sau:

+ Thay đổi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư.

+ Thay đổi phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

- Hồ sơ đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành bao gồm:

+ Đơn đề nghị cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp.

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư; giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành phù hợp với phạm vi kinh doanh.

- Trình tự, thủ tục cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành được quy định như sau:

+ Doanh nghiệp nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã cấp giấy phép.

+ Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép có trách nhiệm cấp đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành cho doanh nghiệp; trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Tổng cục Du lịch thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở khi cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế (*Điều 35, Luật Du lịch 09/2017/QH14*).

3.3. Thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành

- Doanh nghiệp bị thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong các trường hợp sau:

+ Chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản.

- + Không đáp ứng một trong các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quy định.
- + Không đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.
- + Làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh.
- + Lợi dụng hoạt động du lịch để đưa người từ Việt Nam ra nước ngoài hoặc từ nước ngoài vào Việt Nam trái pháp luật.
- + Cho tổ chức, cá nhân khác sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp để hoạt động kinh doanh.
- + Không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ, gây thiệt hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch.
- + Giả mạo hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi, cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.
- Doanh nghiệp đã bị thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành chỉ được đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành sau 06 tháng hoặc 12 tháng (tùy theo trường hợp vi phạm) kể từ ngày quyết định thu hồi giấy phép có hiệu lực.
- Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành (*Điều 36, Luật Du lịch 09/2017/QH14*).

4. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành

4.1. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa

- Xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện các dịch vụ du lịch, chương trình du lịch cho khách du lịch theo phạm vi kinh doanh quy định trong giấy phép.
- Bảo đảm duy trì các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định; công khai tên doanh nghiệp, số giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trên biển hiệu tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng giao dịch, trong hợp đồng lữ hành, trên ấn phẩm quảng cáo và trong giao dịch điện tử.
- Thông báo về việc thay đổi người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành, gửi hồ sơ về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành thay thế cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép trong thời hạn 15 ngày kể từ khi thay đổi.
- Cung cấp thông tin về chương trình, dịch vụ, điểm đến du lịch cho khách du lịch.
- Mua bảo hiểm cho khách du lịch trong thời gian thực hiện chương trình du lịch, trừ trường hợp khách du lịch đã có bảo hiểm cho toàn bộ chương trình du lịch.
- Sử dụng hướng dẫn viên du lịch để hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng lữ hành; chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong thời gian hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng.
- Chấp hành, phổ biến, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật, quy định của nơi đến du lịch; ứng xử văn minh, tôn trọng bản sắc văn hóa, phong tục, tập quán của Việt Nam và nơi đến du lịch; phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật của khách du lịch trong thời gian tham gia chương trình du lịch.
- Thực hiện chế độ báo cáo, thống kê, kế toán, lưu giữ hồ sơ theo quy định của pháp luật.
- Áp dụng biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch; kịp thời thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền về tai nạn, rủi ro xảy ra với khách du lịch và có biện pháp khắc phục hậu quả.

- Quản lý khách du lịch theo chương trình du lịch đã thỏa thuận với khách du lịch.

4.2. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam

- Quyền và nghĩa vụ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.
- Bảo đảm duy trì điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định; công khai tên doanh nghiệp, số giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trên biên hiệu tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng giao dịch, trong hợp đồng lữ hành, trên ấn phẩm quảng cáo và trong giao dịch điện tử.
- Hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan.

4.3. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài có quyền và nghĩa vụ sau đây:

- Quyền và nghĩa vụ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và quốc tế.
- Sử dụng hướng dẫn viên du lịch quốc tế để đưa khách du lịch ra nước ngoài theo hợp đồng lữ hành; chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong thời gian đưa khách du lịch ra nước ngoài.

5. Kinh doanh đại lý

Kinh doanh đại lý lữ hành là việc tổ chức, cá nhân nhận bán chương trình du lịch của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành cho khách du lịch để hưởng hoa hồng.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành phải đăng ký kinh doanh tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền và có hợp đồng đại lý với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Trường hợp khách du lịch mua chương trình du lịch thông qua đại lý lữ hành thì hợp đồng lữ hành được giao kết giữa khách du lịch và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành giao đại lý; trong hợp đồng phải ghi tên, địa chỉ của đại lý lữ hành.

6. Trách nhiệm của đại lý lữ hành và bên giao đại lý lữ hành

6.1. Trách nhiệm của đại lý lữ hành

- Thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thời điểm bắt đầu hoạt động kinh doanh, địa điểm kinh doanh, thông tin về doanh nghiệp giao đại lý lữ hành.
- Thực hiện việc bán chương trình du lịch đúng nội dung và đúng giá như hợp đồng đại lý; không được tổ chức thực hiện chương trình du lịch.
- Lập và lưu giữ hồ sơ về chương trình du lịch đã bán cho khách du lịch theo quy định của pháp luật.
- Treo biển đại lý lữ hành ở vị trí dễ nhận biết tại trụ sở đại lý.

6.2. Trách nhiệm của bên giao đại lý lữ hành

- Kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng của bên nhận đại lý lữ hành.
- Tổ chức thực hiện chương trình du lịch do bên nhận đại lý lữ hành bán; chịu trách nhiệm với khách du lịch về chương trình du lịch giao cho bên nhận đại lý lữ hành.
- Hướng dẫn, cung cấp cho bên nhận đại lý lữ hành thông tin liên quan đến chương trình du lịch.

III. KINH DOANH VẬN TẢI KHÁCH DU LỊCH

1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh vận tải khách du lịch

1.1. Khái niệm kinh doanh vận tải khách du lịch

Kinh doanh vận tải khách du lịch là việc cung cấp dịch vụ vận tải đường hàng không, đường biển, đường thủy nội địa, đường sắt, đường bộ chuyên phục vụ khách du lịch theo chương trình du lịch, tại khu du lịch, điểm du lịch.

1.2. Đặc điểm kinh doanh vận tải khách du lịch

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải khách du lịch phải đáp ứng điều kiện kinh doanh vận tải; quy chuẩn kỹ thuật, bảo vệ môi trường của phương tiện vận tải; điều kiện của người điều khiển phương tiện vận tải, nhân viên phục vụ, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ trên từng loại phương tiện vận tải theo quy định của pháp luật.

- Phương tiện vận tải khách du lịch có biển hiệu được vận tải hành khách theo hợp đồng và được ưu tiên bố trí nơi neo đậu, dừng, đỗ để đón, trả khách du lịch tại sân bay, bến cảng, nhà ga, bến xe, trong khu du lịch, gần điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch và được hoạt động không hạn chế thời gian trên các tuyến giao thông dẫn tới các điểm tham quan du lịch, cơ sở lưu trú du lịch, điểm cung ứng dịch vụ du lịch theo quy định của chính quyền địa phương.

- Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định điều kiện của người điều khiển phương tiện, nhân viên phục vụ, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ trên phương tiện vận tải khách du lịch sau khi có ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Chính phủ quy định trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch.

2. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải khách du lịch

- Vận tải khách du lịch theo hợp đồng với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, với khách du lịch theo hành trình, tuyến đường phù hợp.

- Mua bảo hiểm cho khách du lịch theo phương tiện vận tải.

- Bảo đảm các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định trong suốt quá trình khai thác, sử dụng phương tiện vận tải.

- Gắn biển hiệu vận tải khách du lịch ở nơi dễ nhận biết trên phương tiện vận tải.

3. Cấp, cấp đổi, cấp lại, thu hồi biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch

- *Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch*

+ Hồ sơ đề nghị cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch bao gồm:

Đơn đề nghị cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch theo Mẫu số 02 quy định tại Phụ lục kèm theo Nghị định 198/2018/NĐ/CP

Bảng kê thông tin về trang thiết bị của từng phương tiện, chất lượng dịch vụ, nhân viên phục vụ trên phương tiện vận tải khách du lịch đáp ứng điều kiện theo quy định tại khoản 3 Điều 45 Luật Du lịch.

Bản sao giấy đăng ký phương tiện hoặc giấy hẹn nhận giấy đăng ký phương tiện của cơ quan có thẩm quyền, bản sao giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường. Trường hợp phương tiện không thuộc quyền sở hữu của đơn vị kinh doanh vận tải thì xuất trình thêm bản sao hợp đồng thuê phương tiện với tổ chức, cá nhân sở hữu phương tiện vận tải hoặc bản sao hợp đồng dịch vụ giữa thành viên và hợp tác xã.

+ Trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp biển hiệu:

Đơn vị kinh doanh vận tải khách du lịch gửi trực tiếp hoặc qua bưu điện 01 bộ hồ sơ đến Sở Giao thông vận tải nơi đơn vị kinh doanh đặt trụ sở chính hoặc chi nhánh.

Trong thời hạn 02 ngày làm việc đối với phương tiện là xe ô tô và 07 ngày làm việc đối với phương tiện thủy nội địa kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Giao thông vận tải tổ chức thẩm định, cấp biển hiệu cho phương tiện vận tải khách du lịch. Trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản hoặc qua địa chỉ giao dịch điện tử của đơn vị và nêu rõ lý do.

Trong quá trình thẩm định, Sở Giao thông vận tải kiểm tra thông tin về giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với phương tiện trên hệ thống đăng kiểm Việt Nam; giấy phép kinh doanh vận tải đã cấp cho đơn vị kinh doanh vận tải; cập nhật thông tin trên hệ thống dữ liệu giám sát hành trình và chỉ cấp biển hiệu khi thiết bị giám sát hành trình của phương tiện đáp ứng đầy đủ các quy định về lắp đặt, truyền dẫn dữ liệu theo quy định của Bộ Giao thông vận tải.

+ Biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch theo Mẫu số 03 quy định tại Phụ lục kèm theo Nghị định này, có giá trị 07 năm và không quá niên hạn sử dụng còn lại của phương tiện.

- Cấp đổi, cấp lại biển hiệu

+ Các trường hợp cấp đổi biển hiệu:

Thay đổi chủ sở hữu phương tiện vận tải khách du lịch hoặc thay đổi đơn vị kinh doanh vận tải khách du lịch.

Biển hiệu hết hạn.

+ Hồ sơ, trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp đổi biển hiệu thực hiện theo quy định.

+ Biển hiệu được cấp lại khi bị mất hoặc hư hỏng.

+ Trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp lại biển hiệu:

Đơn vị kinh doanh vận tải gửi đơn đề nghị cấp lại biển hiệu theo Mẫu số 02 Phụ lục kèm theo Nghị định này đến Sở Giao thông vận tải đã cấp biển hiệu cho phương tiện.

Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn đề nghị cấp lại biển hiệu, Sở Giao thông vận tải xem xét, cấp lại biển hiệu cho phương tiện vận tải. Trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản hoặc qua địa chỉ giao dịch điện tử của đơn vị và nêu rõ lý do.

+ Thời hạn sử dụng biển hiệu cấp lại được tính theo thời hạn còn lại của biển hiệu đã bị mất hoặc hư hỏng.

- Thu hồi biển hiệu

+ Các trường hợp thu hồi biển hiệu phương tiện thủy nội địa vận tải khách du lịch:

Không bảo đảm điều kiện của người điều khiển phương tiện, nhân viên phục vụ, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ trên phương tiện vận tải theo quy định của pháp luật.

Phương tiện vận tải bị tai nạn giao thông, không còn bảo đảm trạng thái kỹ thuật hoặc giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường của phương tiện bị thu hồi.

Cho mượn biển hiệu đã được cấp để gắn vào phương tiện khác.

+ Đối với đơn vị kinh doanh vận tải khách du lịch bằng xe ô tô, việc thu hồi biển hiệu được thực hiện theo quy định của Chính phủ về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô.

- + Sở Giao thông vận tải có trách nhiệm thu hồi biển hiệu.
- + Đơn vị kinh doanh vận tải nộp lại biển hiệu khi có thông báo thu hồi của Sở Giao thông vận tải.

IV. KINH DOANH LƯU TRÚ DU LỊCH

1. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch

1.1. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đối với khách sạn

- Có hệ thống điện, hệ thống cấp nước sạch và thoát nước.
- Có tối thiểu 10 buồng ngủ; có quầy lễ tân, phòng vệ sinh chung.
- Có nơi để xe cho khách đối với khách sạn nghỉ dưỡng và khách sạn bên đường.
- Có bếp, phòng ăn và dịch vụ phục vụ ăn uống đối với khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn nổi, khách sạn bên đường.
- Có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới.
- Có nhân viên trực 24 giờ mỗi ngày.
- Người quản lý, nhân viên được tập huấn về nghiệp vụ du lịch.

1.2. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đối với biệt thự du lịch

- Có hệ thống điện, hệ thống cấp nước sạch và thoát nước.
- Có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới.
- Có nhân viên trực 24 giờ mỗi ngày.
- Có khu vực tiếp khách, phòng ngủ, bếp và phòng tắm, phòng vệ sinh.

1.3. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đối với căn hộ du lịch

- Có hệ thống điện, hệ thống cấp nước sạch và thoát nước.
- Có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới.
- Người quản lý căn hộ được tập huấn về nghiệp vụ du lịch.

1.4. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đối với tàu thủy lưu trú du lịch

- Tàu trong tình trạng tốt, còn hạn đăng kiểm; có áo phao, phao cứu sinh, phương tiện thông tin liên lạc, tủ thuốc cấp cứu ban đầu.
- Có điện, nước sạch; có thiết bị thu gom rác thải, nước thải bảo đảm vệ sinh môi trường.
- Có khu vực đón tiếp khách, phòng ngủ (cabin), phòng tắm, phòng vệ sinh, bếp, phòng ăn và dịch vụ phục vụ ăn uống.
- Có hệ thống điện, hệ thống cấp nước sạch và thoát nước.
- Có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới.

- Người quản lý, nhân viên phục vụ được tập huấn về nghiệp vụ du lịch, kỹ năng cứu hộ trên sông, biển.

1.5. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đối với nhà nghỉ du lịch

- Có điện, nước sạch và hệ thống thoát nước.
- Có khu vực đón tiếp khách và phòng ngủ; có phòng tắm, phòng vệ sinh chung trong trường hợp phòng ngủ không có phòng tắm, vệ sinh riêng.
- Có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới.
- Có nhân viên trực 24 giờ mỗi ngày.
- Người quản lý, nhân viên được tập huấn về nghiệp vụ du lịch.

1.6. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đối với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

- Có đèn chiếu sáng, nước sạch.
- Có khu vực sinh hoạt chung; có khu vực lưu trú cho khách; có bếp, phòng tắm, phòng vệ sinh.
- Có giường, đệm hoặc chiếu; có chăn, gối, màn, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm hoặc chiếu; thay bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới.
- Chủ nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê được tập huấn về nghiệp vụ du lịch.

1.7. Điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đối với bãi cắm trại du lịch

- Có khu vực đón tiếp khách, khu vực dựng lều, trại, đỗ xe, phòng tắm, vệ sinh chung.
- Có nước sạch.
- Có dụng cụ, trang thiết bị dựng lều trại; có tủ thuốc cấp cứu ban đầu.
- Có nhân viên bảo vệ trực khi có khách.
- Có nhân viên trực 24 giờ mỗi ngày.

1.8. Kiểm tra, giám sát điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch

- Trước khi đi vào hoạt động chậm nhất 15 ngày, cơ sở lưu trú du lịch có trách nhiệm gửi thông báo bằng văn bản tới Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi có cơ sở lưu trú du lịch về những nội dung sau:

Tên, loại hình, quy mô cơ sở lưu trú du lịch.

Địa chỉ cơ sở lưu trú du lịch, thông tin về người đại diện theo pháp luật.

Cam kết đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch theo quy định.

- Căn cứ kế hoạch công tác được phê duyệt hoặc trong trường hợp đột xuất theo quy định của pháp luật, Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi có cơ sở lưu trú du lịch có trách nhiệm tổ chức kiểm tra điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc công tác kiểm tra, Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phải gửi thông báo bằng văn bản về kết quả kiểm tra đến cơ sở lưu trú du lịch.

Trường hợp cơ sở lưu trú du lịch không đáp ứng điều kiện tối thiểu tương ứng với loại hình cơ sở lưu trú du lịch theo quy định tại Nghị định này, Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch yêu cầu cơ sở lưu trú du lịch bổ sung, hoàn thiện, đáp ứng điều kiện tối thiểu hoặc thay đổi loại hình cơ sở lưu trú du lịch phù hợp. Cơ sở lưu trú có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc bổ sung, hoàn thiện, đáp ứng điều kiện tối thiểu hoặc thay đổi loại hình cơ sở lưu trú du lịch.

- Trong trường hợp cơ sở lưu trú nộp hồ sơ đề nghị xếp hạng cùng thời điểm bắt đầu hoạt động kinh doanh thì cơ quan có thẩm quyền thẩm định, công nhận hạng quy định tại khoản 3 Điều 50 Luật Du lịch 2017, kết hợp kiểm tra điều kiện tối thiểu và thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch.

2. Các loại hình cơ sở lưu trú du lịch

2.1. Khách sạn: Cơ sở lưu trú du lịch bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch; bao gồm: Khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn bên đường, khách sạn nổi và khách sạn thành phố.

- **Khách sạn nghỉ dưỡng:** Cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng thành khối hoặc thành quần thể các biệt thự, nhà thấp tầng, căn hộ, ở khu vực có cảnh quan thiên nhiên đẹp.

- **Khách sạn bên đường:** Cơ sở lưu trú du lịch gần đường giao thông, có bãi đỗ xe nhằm phục vụ nhu cầu lưu trú của khách sử dụng phương tiện giao thông đường bộ (xe máy, ô tô) đi du lịch hoặc nghỉ ngơi giữa những chặng đường dài.

- **Khách sạn nổi:** Cơ sở lưu trú du lịch neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết.

- **Khách sạn thành phố:** Cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng tại các đô thị phục vụ khách du lịch.

2.2. Biệt thự du lịch: Biệt thự có trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê và có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú.

2.3. Căn hộ du lịch: Căn hộ có trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch. Khách có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú.

2.4. Tàu thủy lưu trú du lịch: Phương tiện vận tải thủy có phòng ngủ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch.

2.5. Nhà nghỉ du lịch: Cơ sở lưu trú có trang thiết bị, tiện nghi cần thiết phục vụ khách du lịch.

2.6. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê: Nhà ở có khu vực được bố trí trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê lưu trú; khách cùng sinh hoạt với gia đình chủ nhà.

2.7. Bãi cắm trại du lịch: Khu vực được quy hoạch ở nơi có cảnh quan thiên nhiên đẹp, có kết cấu hạ tầng, có cơ sở vật chất và dịch vụ cần thiết phục vụ khách cắm trại (Điều 21-29 Nghị định 168/2017/NĐ-CP).

3. Xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch được tự nguyện đăng ký xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch được xếp hạng theo tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch. Hạng cơ sở lưu trú du lịch bao gồm 01 sao, 02 sao, 03 sao, 04 sao và 05 sao.

- Thẩm quyền thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch được quy định như sau:
 - + Tổng cục Du lịch thẩm định, công nhận cơ sở lưu trú du lịch hạng 04 sao và hạng 05 sao.
 - + Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định, công nhận cơ sở lưu trú du lịch hạng 01 sao, hạng 02 sao và hạng 03 sao.
- Hồ sơ đăng ký công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch bao gồm:
 - + Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.
 - + Bản tự đánh giá chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo quy định trong tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch.
 - + Danh sách người quản lý và nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch.
 - + Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và giấy chứng nhận thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch của người quản lý, trưởng bộ phận trong cơ sở lưu trú du lịch.
- Trình tự, thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch được quy định sau:
 - + Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định tại khoản 3 Điều này. Trường hợp hồ sơ không hợp lệ, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung.
 - + Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền chủ trì, phối hợp với tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch thẩm định và ra quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch; trường hợp không công nhận, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.
 - Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch có thời hạn 05 năm. Sau khi hết thời hạn, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch có nhu cầu đăng ký xếp hạng lại cơ sở lưu trú du lịch thực hiện theo quy định.
 - Phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch được thực hiện theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí.
 - Biên công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch được gắn ở khu vực cửa chính của cơ sở lưu trú du lịch.

Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định mẫu biên công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

4. Công bố, kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch

- Tổng cục Du lịch công bố danh sách cơ sở lưu trú du lịch đã được xếp hạng theo thẩm quyền; hướng dẫn, kiểm tra việc xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh; tổ chức kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc.
- Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh công bố danh sách cơ sở lưu trú du lịch đã được xếp hạng theo thẩm quyền; tổ chức kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn.

5. Thu hồi quyết định công nhận hạng, thay đổi hạng cơ sở lưu trú du lịch

- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch thu hồi quyết định công nhận hạng đối với cơ sở lưu trú du lịch không duy trì chất lượng theo tiêu chuẩn đã được công nhận.

- Khi có sự thay đổi về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh cơ sở lưu trú du lịch đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền thẩm định lại để công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch. Hồ sơ, trình tự, thủ tục thay đổi hạng cơ sở lưu trú du lịch thực hiện theo quy định.

6. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch

- Quyền của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch

+ Từ chối tiếp nhận khách du lịch có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy của cơ sở lưu trú du lịch hoặc khi cơ sở lưu trú du lịch không còn khả năng đáp ứng yêu cầu của khách du lịch.

+ Hủy bỏ hợp đồng cung cấp dịch vụ đối với khách du lịch có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy của cơ sở lưu trú du lịch.

- Nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch

+ Bảo đảm duy trì điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch theo quy định.

+ Niêm yết công khai giá bán hàng hóa và dịch vụ, nội quy của cơ sở lưu trú du lịch.

+ Bồi thường thiệt hại cho khách du lịch theo quy định của pháp luật về dân sự.

+ Thông báo bằng văn bản cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi có cơ sở lưu trú du lịch khi có sự thay đổi về tên cơ sở, quy mô, địa chỉ, người đại diện theo pháp luật.

+ Chỉ được sử dụng từ “sao” hoặc hình ảnh ngôi sao để quảng cáo về hạng cơ sở lưu trú du lịch sau khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch;

+ Thực hiện chế độ báo cáo, thống kê, kế toán theo quy định của pháp luật.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch đã được công nhận hạng có quyền và nghĩa vụ sau đây:

+ Quyền và nghĩa vụ quy theo định về lưu trú.

+ Treo biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và quảng cáo đúng với loại, hạng đã được công nhận.

+ Duy trì chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo đúng loại, hạng đã được công nhận.

V. KINH DOANH DỊCH VỤ DU LỊCH KHÁC

1. Các loại dịch vụ du lịch khác

- Dịch vụ ăn uống

Theo thông tư dự thảo 2018 quy định cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch:

+ Có đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

+ Có ít nhất 50 chỗ ngồi.

+ Có thực đơn bằng tiếng Việt, tiếng Anh kèm theo hình ảnh minh họa, có đơn giá và bán đúng giá ghi trong thực đơn.

+ Bếp thông thoáng, có khu vực sơ chế và chế biến món ăn riêng biệt; có trang thiết bị chất lượng tốt để bảo quản và chế biến thực phẩm.

+ Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục phù hợp với từng vị trí công việc, đeo phù hiệu trên áo.

+ Có phòng vệ sinh đạt chuẩn cho khách.

+ Có nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.

- Dịch vụ mua sắm

+ Có đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

+ Thông tin rõ ràng về nguồn gốc và chất lượng hàng hóa.

+ Niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết.

+ Có nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.

+ Có nơi gửi phương tiện giao thông của khách.

+ Có phòng vệ sinh đạt chuẩn.

+ Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự.

- Dịch vụ thể thao

+ Có đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

+ Có nơi đón tiếp, nơi gửi đồ dùng cá nhân.

+ Có phòng tắm, phòng vệ sinh đạt chuẩn cho khách.

+ Có cơ sở vật chất, có trang thiết bị; cung cấp và cho thuê dụng cụ tập luyện, thi đấu phù hợp với từng môn thể thao.

+ Có người hướng dẫn, nhân viên phục vụ, nhân viên cứu hộ phù hợp với từng môn thể thao; có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục phù hợp với từng vị trí công việc, đeo phù hiệu trên áo.

+ Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết và nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.

- Dịch vụ vui chơi, giải trí

+ Có đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

+ Có nơi đón tiếp, gửi đồ dùng cá nhân, phòng vệ sinh đạt chuẩn cho khách.

+ Có địa điểm, cơ sở vật chất, dụng cụ, phương tiện phù hợp với từng loại dịch vụ vui chơi giải trí.

+ Có người hướng dẫn, nhân viên phục vụ phù hợp với từng vị trí công việc, từng dịch vụ vui chơi giải trí; có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục phù hợp với từng vị trí công việc, đeo phù hiệu trên áo.

+ Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết và nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe

- + Có đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- + Có nơi đón tiếp, gửi đồ dùng cá nhân, phòng vệ sinh đạt chuẩn cho khách.
- + Có nội quy, quy trình bằng tiếng Việt và tiếng Anh; có cơ sở vật chất, trang thiết bị phù hợp với từng loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- + Có nhân viên y tế, kỹ thuật viên chăm sóc sức khỏe, nhân viên phục vụ phù hợp với từng vị trí công việc, từng dịch vụ chăm sóc sức khỏe; có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục phù hợp với từng vị trí công việc, đeo phù hiệu trên áo.
- + Niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết và nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.
- Dịch vụ liên quan khác phục vụ khách du lịch.

2. Phát triển các loại dịch vụ du lịch khác

Nhà nước khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện các hoạt động sau đây:

- Đầu tư, xây dựng các chuỗi nhà hàng ăn uống, khu ẩm thực, lễ hội ẩm thực nhằm bảo tồn và phát huy các giá trị ẩm thực truyền thống, tiếp thu tinh hoa ẩm thực thế giới.
- Đầu tư, xây dựng các khu phố mua sắm, trung tâm mua sắm, chuỗi cửa hàng kinh doanh hàng hóa, đồ lưu niệm, hàng thủ công mỹ nghệ có xuất xứ trong nước, cửa hàng miễn thuế; tổ chức các chương trình khuyến mại hàng năm.
- Đầu tư phát triển dịch vụ du lịch gắn với thể thao trên cơ sở tài nguyên du lịch và lợi thế về địa hình của Việt Nam; tổ chức các sự kiện thể thao để thu hút khách du lịch.
- Xây dựng và tổ chức các chương trình nghệ thuật biểu diễn truyền thống và đương đại; kết nối hệ thống bảo tàng, nhà hát với hoạt động du lịch; khai thác trò chơi dân gian, lễ hội truyền thống hấp dẫn khách du lịch; xây dựng các công viên chủ đề, trung tâm giải trí.
- Cung cấp các dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sắc đẹp trên cơ sở khai thác giá trị y học cổ truyền, y học hiện đại.
- Cung cấp các dịch vụ có liên quan khác theo nhu cầu của khách du lịch và phù hợp với quy định của pháp luật.

3. Công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch khác được tự nguyện đăng ký công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Hồ sơ đăng ký công nhận bao gồm:
 - + Đơn đề nghị theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.
 - + Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
- Trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận được quy định như sau:
 - + Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch khác nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi đặt cơ sở kinh doanh.
 - + Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định và công nhận; trường hợp không công nhận, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

- Phí thẩm định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch được thực hiện theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí.

- Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch có thời hạn 03 năm. Sau khi hết thời hạn, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch khác có nhu cầu đăng ký công nhận lại cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

- Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh có trách nhiệm tổ chức thanh tra, kiểm tra chất lượng cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đã được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn; thu hồi quyết định công nhận trong trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch không bảo đảm các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định của pháp luật.

- Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành tiêu chuẩn và mẫu biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác.

4. Quyền và nghĩa vụ của cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

- Được đưa vào cơ sở dữ liệu xúc tiến du lịch quốc gia.
- Được ưu tiên tham gia các hoạt động xúc tiến du lịch do cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương và địa phương tổ chức.
- Được treo biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và sử dụng danh hiệu này để quảng cáo, thu hút khách du lịch.
- Phải bảo đảm điều kiện kinh doanh, tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan trong suốt quá trình kinh doanh.

*

* *

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG IV

1. Trình bày khái niệm kinh doanh du lịch
2. Mô tả các ngành nghề kinh doanh du lịch.
3. Xác định các đặc điểm của hoạt động kinh doanh du lịch.
4. Phân biệt các hoạt động kinh doanh du lịch.
5. Vận dụng những quy định của pháp luật về kinh doanh du lịch để giải quyết các vấn đề phát sinh trong hoạt động kinh doanh du lịch.

BÀI TẬP TÌNH HUỐNG CHƯƠNG IV

1- Bài tập tình huống 1: Xét xử vụ hoa hậu kiện khách sạn Sài Gòn – Phú Quốc
Ngày 29/10, TAND tỉnh Kiên Giang sẽ mở phiên tòa sơ thẩm xét xử vụ hoa hậu Hà Kiều Anh kiện Khách sạn Sài Gòn – Phú Quốc đòi bồi thường 20.000 USD. Trước đó, tòa đã tổ chức hòa giải, song hai bên vẫn chưa đạt được thỏa thuận. Khách sạn Sài Gòn – Phú Quốc vẫn không chấp nhận bồi thường.

Ngày 5/9/2002, Hà Kiều Anh mang theo 20.000 USD bay ra Phú Quốc để đặt cọc mua một mảnh đất trị giá 215 cây vàng. Cô cùng anh Trịnh Xuân Toàn nghỉ tại khách sạn Sài Gòn – Phú Quốc, một nhà nghỉ tiêu chuẩn quốc tế với giá thuê phòng hơn 1 triệu

đồng/đêm. Để bảo đảm an toàn cho số tiền của mình, lúc 10h30' sáng ngày 6/9, Kiều Anh cùng anh Toàn tới quầy tiếp tân gửi gói tiền trên.

Tất cả được cho vào phong bì dán lại và có chữ ký niêm phong của người gửi theo đúng thủ tục mà lễ tân yêu cầu. Sáng hôm sau, khi Kiều Anh làm thủ tục trả phòng và đưa biên nhận để lấy lại gói hàng thì nhân viên tiếp tân thông báo “gói hàng đó đã bị mất”. Giám đốc khách sạn Phùng Xuân Mai lúc đó thừa nhận “lỗi này thuộc về khách sạn” bởi những ngày đó, lễ tân không mở sổ biên bản bàn giao ca cùng với hàng đã nhận giữ cho khách trong két sắt. Thậm chí chìa khoá két cũng không giao cho ai quản lý mà treo ngay trên tường.

Nhưng trả lời trực tiếp về trách nhiệm trong vụ này, ông Phùng Xuân Mai đã phủ nhận nghĩa vụ bồi thường. Hà Kiều Anh cho biết cô đã yêu cầu khách sạn lập biên bản xác định rõ đền hay không số tiền bị mất, nhưng họ không chấp nhận. Vụ mất cắp số tiền lớn này đã vượt quá thẩm quyền của công an huyện Phú Quốc, đã được chuyển lên Công an tỉnh Kiên Giang để điều tra. Tuy nhiên cho đến nay số tiền vẫn biệt tăm.

Câu hỏi:

1. Theo anh/chị khách sạn phủ nhận nghĩa vụ bồi thường là đúng hay sai? Cơ sở pháp lý?

2. Nếu là luật sư tư vấn cho khách sạn thì:

- Theo bạn khách sạn có bao nhiêu phần trăm thắng kiện? vì sao?
- Bạn sẽ tư vấn cho khách sạn thế nào để có lợi nhất cho khách sạn mà không bị mất uy tín ảnh hưởng tới kinh doanh về sau?

2- Bài tập tình huống 2: Công ty du lịch châu Âu Euro Travel là đơn vị hàng đầu về cung cấp các tour du lịch cao cấp với chất lượng dịch vụ và cam kết mang lại trải nghiệm độc đáo cho du khách. Công ty cam kết mỗi khách hàng đến với Euro Travel đều được phục vụ và trải nghiệm các tiêu chí về dịch vụ du lịch: “Hành trình độc lạ, đẳng cấp – Trọn gói dịch vụ uy tín – Cam kết đậu visa 100% – Đội ngũ nhân sự tận tâm.”

Euro Travel là một đơn vị uy tín mà du khách có thể lựa chọn nếu muốn tận hưởng một chuyến đi mới mẻ, vừa du lịch vừa trải nghiệm văn hoá đa dạng.

Công ty có Trụ sở chính: 352 – 354 Lê Văn Sỹ, phường 2, quận Tân Bình, TP. HCM.

Câu hỏi:

1. Hồ sơ thủ tục đăng ký thành lập công ty du lịch châu Âu Euro Travel?
2. Công ty du lịch châu Âu Euro Travel có được bán tour du lịch châu Mỹ không?
3. Công ty du lịch châu Âu Euro Travel có được bán tour du lịch nội địa không?
4. Quy định pháp luật về việc đặt tên doanh nghiệp?

3. Bài tập tình huống 3: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch vừa vinh danh 5 nhà hàng ăn uống phục vụ thực khách hàng đầu cả nước trong lễ trao tặng "Giải thưởng Du lịch Việt Nam năm 2019". Nằm trong top 5 là Nhà hàng khu du lịch Văn Thánh - làng du lịch Bình Quới: Nhà hàng Văn Thánh thuộc khu du lịch Bình Quới nằm ở quận Bình Thạnh, TP.HCM, cách trung tâm thành phố khoảng 2 km. Nhà hàng sở hữu không gian sân vườn mát mẻ, rộng rãi phù hợp với nhiều hoạt động giải trí thư giãn dành cho gia đình, bạn bè và khu ăn uống sang trọng chuyên phục vụ lễ cưới, hội nghị lớn.

Câu hỏi:

1. Hồ sơ thủ tục để được công nhận nhà hàng dịch vụ ăn uống đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch?
2. Điều kiện nào để nhà hàng du lịch được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch xét duyệt vinh danh hàng năm?
3. Ý nghĩa của việc bình chọn vinh danh cho nhà hàng phục vụ khách du lịch?

*

* *

CHƯƠNG V. HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này sinh viên có khả năng:

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm của hợp đồng du lịch.
- Mô tả được quá trình giao kết hợp đồng du lịch, chấm dứt hợp đồng du lịch.
- Phân tích được quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng du lịch.
- Vận dụng xử lý các tình huống phát sinh khi thực hiện hợp đồng, khi hợp đồng bị tuyên bố vô hiệu.
- Soạn thảo được hợp đồng trong lĩnh vực du lịch.

*

* *

I. KHÁI QUÁT VỀ HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH

Ngày nay, kinh doanh du lịch và dịch vụ đã trở thành một ngành kinh tế có vai trò quan trọng trong nền kinh tế quốc dân, ở các nước phát triển tỷ trọng của dịch vụ chiếm 70 đến 80% GDP, ở Việt Nam tỷ lệ này là trên 40%. Tốc độ tăng GDP do nhóm ngành dịch vụ tạo ra ngày càng tăng, tính theo giá so sánh với tốc độ tăng GDP chung. Cùng với đó, tỷ trọng GDP nhóm ngành dịch vụ trong tổng GDP cũng tăng theo các năm (năm 2000 đạt 38,74%, năm 2005 tăng lên 42,57%, năm 2010 lên 42,88% và năm 2016 tăng lên đạt 40,92%).

Tuy vậy, tỷ trọng dịch vụ trong GDP của Việt Nam còn thấp so với nhiều nước và vùng lãnh thổ (đứng thứ 8/10 trong khu vực Đông Nam Á, đứng thứ 29/34 ở châu Á, đứng thứ 94/104 thế giới).

1. Khái niệm về hợp đồng kinh doanh du lịch

- Hợp đồng là sự thỏa thuận giữa các bên về việc xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự (*Điều 7, Bộ luật dân sự số 91/2015/QH13*).

Các bên có quyền tự do thỏa thuận không trái với các quy định của pháp luật, thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội để xác lập các quyền và nghĩa vụ của các bên trong hoạt động thương mại (*Khoản 1, Điều 11, Luật Thương mại 2005*).

- Kinh doanh là việc thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả công đoạn của quá trình từ đầu tư, sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích tìm kiếm lợi nhuận (*Khoản 21, Điều 4, Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14, của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam*).

Cung ứng dịch vụ là hoạt động thương mại, theo đó một bên cung ứng dịch vụ thực hiện dịch vụ cho một bên khác và nhận thanh toán; bên sử dụng dịch vụ (khách hàng) có nghĩa vụ thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ và sử dụng dịch vụ theo thỏa thuận (*Khoản 9, Điều 3, Luật Thương mại 2005*).

- Dịch vụ trong nền kinh tế thị trường được coi là thứ có giá trị, khác với hàng hóa vật chất mà một người hoặc một số tổ chức cung cấp cho một người hoặc một tổ chức khác để đổi lấy một cái gì đó. Khái niệm này chỉ ra các tương tác của con người hoặc một tổ chức khác trong quá trình hình thành dịch vụ, nó cũng thể hiện quan điểm hướng tới khách hàng vì giá trị của dịch vụ do khách hàng quyết định.

Trong ý luận Marketing, dịch vụ được coi như là một hoạt động của chủ thể này cung cấp cho chủ thể kia, chúng có tính vô hình và không làm thay đổi quyền sở hữu. Dịch vụ có thể được tiến hành nhưng không nhất thiết phải gắn liền với quan hệ vật chất.

Một khái niệm dịch vụ hiện được sử dụng rộng rãi là khái niệm dịch vụ theo định nghĩa của ISO 9004: 1991 *“Dịch vụ là kết quả mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa người cung cấp và khách hàng, cũng như nhờ các hoạt động của người cung cấp để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng”*

- Hợp đồng dịch vụ là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó bên cung ứng dịch vụ thực hiện công việc cho bên sử dụng dịch vụ, bên sử dụng dịch vụ phải trả tiền dịch vụ cho bên cung ứng dịch vụ (*Điều 513, Bộ luật dân sự năm 2015*).

Hợp đồng dịch vụ trong dân sự là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó bên cung ứng dịch vụ thực hiện công việc cho bên thuê dịch vụ, còn bên thuê dịch vụ phải trả tiền dịch vụ cho bên cung ứng dịch vụ.

Hợp đồng dịch vụ trong thương mại là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó bên cung ứng dịch vụ có nghĩa vụ thực hiện dịch vụ cho bên sử dụng dịch vụ (khách hàng), còn bên sử dụng dịch vụ phải thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ. Hợp đồng dịch vụ trong thương mại là hình thức pháp lý của quan hệ cung ứng dịch vụ trong thương mại, nó gắn liền với hoạt động thương mại là hoạt động cung ứng dịch vụ.

- Hợp đồng lữ hành là sự thỏa thuận việc thực hiện chương trình du lịch giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với doanh nghiệp, khách du lịch hoặc đại diện của khách du lịch (*Khoản 1, Điều 39, Luật Du lịch 2017*).

Từ những khái niệm và thuật ngữ trên, ta có thể khái quát hợp đồng kinh doanh du lịch và hợp đồng dịch vụ du lịch như sau:

Hợp đồng dịch vụ du lịch là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó bên cung ứng dịch vụ thực hiện công việc cho bên sử dụng dịch vụ, bên sử dụng dịch vụ phải trả tiền dịch vụ cho bên cung ứng dịch vụ.

Hợp đồng trong kinh doanh du lịch là sự thỏa thuận giữa các bên về việc xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ của các bên trong hoạt động kinh doanh du lịch.

2. Đặc điểm của hợp đồng kinh doanh du lịch

Hợp đồng dịch vụ kinh doanh du lịch mang đặc điểm của hợp đồng thương mại nói chung, đó là đặc điểm về mục đích sinh lợi; đặc điểm về chủ thể là các thương nhân, các chủ thể kinh doanh – thương mại; là hợp đồng song vụ: cả bên cung ứng dịch vụ và bên sử dụng dịch vụ đều có quyền và nghĩa vụ của mình, trong đó quyền của bên này tương ứng với nghĩa vụ của bên kia và ngược lại và là hợp đồng ưng thuận: có hiệu lực ngay từ thời điểm các bên thỏa thuận xong các điều khoản chủ yếu của hợp đồng. Ngoài đặc điểm chung, hợp đồng dịch vụ du lịch còn có một số đặc điểm riêng sau:

- Đối tượng của hợp đồng cung ứng dịch vụ du lịch là dịch vụ - sản phẩm vô hình không tồn tại dưới dạng vật chất, do đó rất khó xác định chất lượng dịch vụ bằng những tiêu chí được lượng hóa. Bên cạnh đó, khác với hàng hóa hữu hình, dịch vụ là sản phẩm vô hình nên không thể lưu trữ được, vì vậy, trong việc mua bán hay cung ứng dịch vụ người ta không cần quan tâm đến nơi chứa dịch vụ, không quan tâm tới việc cất giữ, tồn kho hay dự trữ dịch vụ. Điều quan trọng nhất là các bên mua bán dịch vụ phải mô tả rất kỹ về dịch vụ, đặt ra những yêu cầu cụ thể mà mục tiêu các bên muốn hướng tới khi mua bán dịch vụ và điều này đòi hỏi các bên phải có sự am hiểu về tính chất của dịch vụ đó.

- Chủ thể của hợp đồng dịch vụ du lịch thường được gọi là bên cung cấp dịch vụ và bên thuê dịch vụ hay còn gọi là khách hàng. Đây là một điểm khác biệt so với hợp đồng mua bán hàng hóa. Chủ thể của hợp đồng mua bán hàng hóa thường được gọi là bên bán và bên mua. Cách gọi này thể hiện được sự chuyển giao quyền sở hữu hàng hóa trong quan hệ mua bán hàng hóa giữa hai bên, khi nghĩa vụ của người bán không chỉ đơn thuần là giao hàng mà còn gắn liền với nghĩa vụ chuyển giao quyền sở hữu hàng hóa đó cho người mua. Còn cách gọi các chủ thể của hợp đồng cung ứng dịch vụ phần nào cho thấy bản chất của hoạt động cung ứng dịch vụ, đó là việc một bên cung cấp dịch vụ nhưng không chuyển giao quyền sở hữu dịch vụ đó, bên kia sử dụng dịch vụ và có nghĩa vụ thanh toán.

- Nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng dịch vụ du lịch có thể là nghĩa vụ theo kết quả công việc hoặc theo nỗ lực và khả năng cao nhất. Theo Luật Thương mại 2005 thì nghĩa vụ theo kết quả công việc là trừ khi có thỏa thuận khác trong hợp đồng, nếu tính chất của loại dịch vụ được cung ứng yêu cầu bên cung ứng dịch vụ phải đạt được một kết quả nhất định thì bên cung ứng dịch vụ phải thực hiện việc cung ứng dịch vụ với kết quả phù hợp với các điều khoản và mục đích của hợp đồng. Còn nghĩa vụ theo nỗ lực và khả năng cao nhất là nếu tính chất của loại dịch vụ được cung ứng yêu cầu bên cung ứng dịch vụ phải nỗ lực cao nhất để đạt được kết quả mong muốn thì bên cung ứng dịch vụ phải thực hiện nghĩa vụ cung ứng dịch vụ đó với sự nỗ lực và khả năng cao nhất.

- Hợp đồng cung cấp dịch vụ du lịch có thể chịu sự điều chỉnh của điều ước quốc tế về thương mại dịch vụ, luật quốc gia, tập quán thương mại quốc tế và thậm chí cả án lệ. Tuy nhiên, cần nhấn mạnh thêm rằng, đối với hoạt động cung cấp dịch vụ, ngoài các nguồn luật nói trên thì hợp đồng mẫu được sử dụng khá phổ biến, đặc biệt là các hợp đồng cung ứng dịch vụ vận chuyển hoặc các qui tắc của các tổ chức cung cấp dịch vụ cũng là một trong những cơ sở để xác định quyền và nghĩa vụ của các bên.

3. Phân loại hợp đồng thương mại dịch vụ

- Hợp đồng dịch vụ ăn uống.
- Hợp đồng dịch vụ mua sắm.
- Hợp đồng dịch vụ thể thao.
- Hợp đồng dịch vụ vui chơi, giải trí.
- Hợp đồng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Hợp đồng dịch vụ liên quan khác phục vụ khách du lịch.

Như vậy, hợp đồng dịch vụ du lịch bao gồm các nghiệp vụ nói trên nên khi giao kết hợp đồng du lịch thì đó có thể là hợp đồng về một trong các nghiệp vụ đó. Trong đó hợp đồng du lịch chủ yếu và mang lại doanh thu lớn cho các Công ty du lịch là hợp đồng kinh doanh lữ hành. Hợp đồng du lịch là hợp đồng được giao kết giữa Công ty du lịch với người sử dụng dịch vụ du lịch.

Còn các hợp đồng liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú, kinh doanh vận chuyển, kinh doanh dịch vụ khác là những hợp đồng phụ của hợp đồng lữ hành, sự vô hiệu của các hợp đồng phụ này không làm chấm dứt hiệu lực thi hành của hợp đồng chính là hợp đồng lữ hành. Như vậy, nói đến hợp đồng du lịch thì tức là ta nói đến hợp đồng lữ hành. Trong các hợp đồng du lịch thì các bên phải có điều khoản thỏa thuận về các nội dung như: vận chuyển, lưu trú dịch vụ khác có liên quan. Các nội dung đó được thỏa thuận trong hợp đồng với khách du lịch, còn cụ thể cung cấp như thế nào thì Công ty du lịch lại

ký hợp đồng với các hãng vận tải hành khách, đơn vị kinh doanh lưu trú, hoặc cơ quan quản lý về du lịch tại các địa điểm du lịch sẽ đưa khách đến.

Tóm lại, hợp đồng du lịch có thể được hiểu là sự thỏa thuận giữa các bên trong quá trình cung cấp các dịch vụ du lịch cho khách hàng.

II. GIAO KẾT HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH

1. Nguyên tắc giao kết hợp đồng kinh doanh du lịch

- Mọi cá nhân, pháp nhân đều bình đẳng trong giao kết hợp đồng kinh doanh du lịch, không được lấy bất kỳ lý do nào để phân biệt đối xử; được pháp luật bảo hộ như nhau về các quyền nhân thân và tài sản.

- Cá nhân, pháp nhân xác lập, thực hiện, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự của mình trên cơ sở tự do, tự nguyện cam kết, thỏa thuận. Mọi cam kết, thỏa thuận không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội có hiệu lực thực hiện đối với các bên và phải được chủ thể khác tôn trọng.

- Cá nhân, pháp nhân phải xác lập, thực hiện, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự của mình một cách thiện chí, trung thực.

- Việc xác lập, thực hiện, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự không được xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác.

- Cá nhân, pháp nhân phải tự chịu trách nhiệm về việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ dân sự (*Điều 3 Bộ Luật Dân sự 2015*).

- Hợp đồng lữ hành phải được lập thành văn bản (*Khoản 2, Điều 39, Luật Du lịch 2017*).

- Hợp đồng đại lý lữ hành phải được lập thành văn bản giữa bên giao đại lý là doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành và bên nhận đại lý là tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành (*Khoản 1, Điều 41, Luật Du lịch 2017*).

2. Về chủ thể tham gia hợp đồng dịch vụ du lịch

Chủ thể giao kết, thực hiện hợp đồng dịch vụ du lịch phải có ít nhất từ hai bên trở lên, vì hợp đồng dịch vụ du lịch là một giao dịch pháp lý song phương hay đa phương. Các chủ thể khi giao kết, thực hiện hợp đồng đều phải có tư cách chủ thể tức là phải đáp ứng các điều kiện theo quy định của pháp luật đối với một chủ thể của quan hệ dân sự. Ví dụ: nếu chủ thể là cá nhân thì phải đáp ứng được các yêu cầu về năng lực pháp luật, năng lực hành vi dân sự...

Người có năng lực hành vi dân sự có thể tham gia ký kết hợp đồng dịch vụ du lịch (người từ đủ 18 tuổi trở lên, nếu dưới 18, có những quy định riêng về sự chấp thuận của người đại diện pháp luật v.v..).

Chủ thể giao kết, thực hiện hợp đồng dịch vụ du lịch phải có đăng ký kinh doanh dịch vụ

Hợp đồng dịch vụ du lịch là thỏa thuận giữa doanh nghiệp, khách du lịch hoặc đại diện của tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến hoạt động dịch vụ du lịch. Doanh nghiệp du lịch bao gồm tổ chức du lịch được thành lập hợp pháp, cá nhân hoạt động du lịch một

cách độc lập, thường xuyên và có đăng ký kinh doanh dịch vụ du lịch và có quyền hoạt động trong các ngành nghề kinh doanh du lịch, tại các khu du lịch, điểm du lịch, dưới các hình thức và theo các phương thức mà pháp luật không cấm.

3. Hình thức và luật điều chỉnh

- Luật Du lịch: Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch chịu sự điều chỉnh của Luật Du lịch.

- Luật Dân sự: Hình thức giao kết đơn giản và chịu sự điều chỉnh của Bộ Luật Dân sự và các bên có liên quan tới nội dung quan hệ dân sự đó.

- Luật Thương mại: Có những điều khoản riêng và chịu sự điều chỉnh của Luật Thương Mại, Luật Đầu tư, Luật Doanh nghiệp, Luật Cạnh tranh, Luật Sở hữu trí tuệ...

Thông thường, các hợp đồng dân sự sẽ được điều chỉnh bởi Bộ Luật Dân sự và các luật liên quan tới nội dung thoả thuận. Trong khi đó, các hợp đồng thương mại sẽ chịu sự điều chỉnh của Luật Thương mại, Luật Đầu tư, Luật Doanh nghiệp...

Tuy nhiên những hợp đồng/thoả thuận *không nhằm mục đích sinh lợi* của một bên trong giao dịch với thương nhân thực hiện tại Việt Nam trong trường hợp *bên thực hiện hoạt động không nhằm mục đích sinh lợi* đó chọn áp dụng Luật Thương mại thì hợp đồng đó vẫn chịu sự điều chỉnh của Luật Thương Mại.

Các hợp đồng dân sự có thể được giao kết bằng miệng nhiều hơn thông qua sự tín nhiệm, giao dịch đơn giản, có tính phổ thông và giá trị thấp. Trong khi đó các hợp đồng thương mại (với tính chất giá trị lớn hơn, phức tạp hơn hay do pháp luật yêu cầu) thường được giao kết bằng văn bản và được công chứng để tăng giá trị pháp lý và đảm bảo sự rõ ràng trong quyền và nghĩa vụ các bên.

4. Nội dung của hợp đồng kinh doanh du lịch

Nội dung của hợp đồng kinh doanh du lịch bao gồm tổng hợp các điều khoản trong hợp đồng. Trong một hợp đồng kinh doanh du lịch, các bên có thể thoả thuận về: đối tượng, giá dịch vụ, thời hạn hoàn thành dịch vụ, thời hạn thanh toán...

4.1. Hợp đồng lữ hành

- Mô tả rõ ràng số lượng, chất lượng, giá dịch vụ, thời gian, cách thức cung cấp dịch vụ trong chương trình du lịch.

- Điều khoản về giá trị hợp đồng và phương thức thanh toán.

- Điều khoản loại trừ trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng.

- Điều khoản về điều kiện và trách nhiệm tài chính liên quan đến việc thay đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng.

- Điều khoản về bảo hiểm cho khách du lịch.

4.2. Hợp đồng đại lý lữ hành

- Tên, địa chỉ của bên giao đại lý và bên nhận đại lý.

- Chương trình du lịch, giá bán chương trình du lịch được giao cho đại lý, mức hoa hồng đại lý, thời điểm thanh toán.

- Quyền và trách nhiệm của các bên.
- Thời hạn hiệu lực của hợp đồng đại lý.

5. Thực hiện hợp đồng trong kinh doanh du lịch

- Bên có nghĩa vụ phải thực hiện nghĩa vụ đúng như đã thoả thuận, chỉ được thực hiện trước hoặc sau thời hạn nếu được bên có quyền đồng ý (đối với hợp đồng đơn vụ). Khi các bên đã thoả thuận thời hạn thực hiện nghĩa vụ thì mỗi bên phải thực hiện nghĩa vụ của mình khi đến hạn; không được hoãn thực hiện với lý do bên kia chưa thực hiện nghĩa vụ đối với mình.

Trường hợp các bên không thoả thuận bên nào thực hiện nghĩa vụ trước thì các bên phải đồng thời thực hiện nghĩa vụ đối với nhau; nếu nghĩa vụ không thể thực hiện đồng thời thì nghĩa vụ nào khi thực hiện mất nhiều thời gian hơn thì nghĩa vụ đó phải được thực hiện trước.

- Bên phải thực hiện nghĩa vụ trước có quyền hoãn thực hiện nghĩa vụ, nếu khả năng thực hiện nghĩa vụ của bên kia đã bị giảm sút nghiêm trọng đến mức không thể thực hiện được nghĩa vụ như đã cam kết cho đến khi bên kia có khả năng thực hiện được nghĩa vụ hoặc có biện pháp bảo đảm thực hiện nghĩa vụ.

Bên phải thực hiện nghĩa vụ sau có quyền hoãn thực hiện nghĩa vụ đến hạn nếu bên thực hiện nghĩa vụ trước chưa thực hiện nghĩa vụ của mình khi đến hạn.

- Thực hiện mức phạt vi phạm hợp đồng:

+ Theo Luật Dân sự 2015: Mức phạt vi phạm do các bên thoả thuận, trừ trường hợp luật liên quan có quy định khác. Các bên có thể thoả thuận về việc bên vi phạm nghĩa vụ chỉ phải chịu phạt vi phạm mà không phải bồi thường thiệt hại hoặc vừa phải chịu phạt vi phạm và vừa phải bồi thường thiệt hại. Trường hợp các bên có thoả thuận về phạt vi phạm nhưng không thoả thuận về việc vừa phải chịu phạt vi phạm và vừa phải bồi thường thiệt hại thì bên vi phạm nghĩa vụ chỉ phải chịu phạt vi phạm (Điều 418).

+ Theo hợp đồng Thương mại 2005: Mức phạt đối với vi phạm nghĩa vụ hợp đồng hoặc tổng mức phạt đối với nhiều vi phạm do các bên thoả thuận trong hợp đồng, nhưng không quá 8% (tám phần trăm) giá trị phần nghĩa vụ hợp đồng bị vi phạm. Thương nhân kinh doanh dịch vụ giám định cấp chứng thư giám định có kết quả sai do lỗi vô ý của mình thì phải trả tiền phạt cho khách hàng. Mức phạt do các bên thoả thuận, nhưng không vượt quá 10 (mười) lần thù lao dịch vụ giám định (Điều 301).

+ Theo Luật xây dựng: Thưởng, phạt hợp đồng xây dựng phải được các bên thoả thuận và ghi trong hợp đồng. Đối với công trình xây dựng sử dụng vốn nhà nước, mức phạt hợp đồng không vượt quá 12% giá trị phần hợp đồng bị vi phạm. Ngoài mức phạt theo thoả thuận, bên vi phạm hợp đồng còn phải bồi thường thiệt hại cho bên kia, bên thứ ba (nếu có) theo quy định của pháp luật có liên quan khác (Điều 146).

III. SỬA ĐỔI, CHẤM DỨT, HỦY BỎ HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH

1. Sửa đổi hợp đồng trong kinh doanh du lịch

- Về nguyên tắc các bên có thể thoả thuận sửa đổi hợp đồng. Hợp đồng sửa đổi phải tuân theo hình thức của hợp đồng ban đầu (Điều 421 Luật Dân sự 2015).
- Hợp đồng có thể được sửa đổi theo hoàn cảnh thay đổi cơ bản khi có đủ các điều kiện như:
 - + Do nguyên nhân khách quan xảy ra sau khi giao kết hợp đồng.
 - + Tại thời điểm giao kết hợp đồng, các bên không thể lường trước được về sự thay đổi hoàn cảnh.
 - + Thay đổi lớn đến mức nếu như các bên biết trước thì hợp đồng đã không được giao kết hoặc được giao kết nhưng với nội dung hoàn toàn khác.
 - + Việc tiếp tục thực hiện hợp đồng mà không có sự thay đổi nội dung hợp đồng sẽ gây thiệt hại nghiêm trọng cho một bên.
 - + Bên có lợi ích bị ảnh hưởng đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết trong khả năng cho phép, phù hợp với tính chất của hợp đồng mà không thể ngăn chặn, giảm thiểu mức độ ảnh hưởng đến lợi ích.
- Trong trường hợp hoàn cảnh thay đổi cơ bản, bên có lợi ích bị ảnh hưởng có quyền yêu cầu bên kia đàm phán lại hợp đồng trong một thời hạn hợp lý.
- Trường hợp các bên không thể thoả thuận được về việc sửa đổi hợp đồng trong một thời hạn hợp lý, một trong các bên có thể yêu cầu Tòa án:
 - + Chấm dứt hợp đồng tại một thời điểm xác định.
 - + Sửa đổi hợp đồng để cân bằng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên do hoàn cảnh thay đổi cơ bản.
 - + Tòa án chỉ được quyết định việc sửa đổi hợp đồng trong trường hợp việc chấm dứt hợp đồng sẽ gây thiệt hại lớn hơn so với các chi phí để thực hiện hợp đồng nếu được sửa đổi.
- Trong quá trình đàm phán sửa đổi, chấm dứt hợp đồng, Tòa án giải quyết vụ việc, các bên vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ của mình theo hợp đồng, trừ trường hợp có thoả thuận khác (Điều 420).

2. Chấm dứt hợp đồng trong kinh doanh du lịch

- Hợp đồng đã được hoàn thành.
- Theo thoả thuận của các bên.
- Cá nhân giao kết hợp đồng chết, pháp nhân giao kết hợp đồng chấm dứt tồn tại mà hợp đồng phải do chính cá nhân, pháp nhân đó thực hiện.
- Hợp đồng bị huỷ bỏ, bị đơn phương chấm dứt thực hiện.
- Hợp đồng không thể thực hiện được do đối tượng của hợp đồng không còn (Điều 422, Luật Dân sự 2015).
- Hợp đồng chấm dứt khi hoàn cảnh thay đổi cơ bản (Điều 420, Luật Dân sự 2015).

- Đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng:

+ Một bên có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng và không phải bồi thường thiệt hại khi bên kia vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ trong hợp đồng hoặc các bên có thỏa thuận hoặc pháp luật có quy định.

+ Bên đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng phải thông báo ngay cho bên kia biết về việc chấm dứt hợp đồng, nếu không thông báo mà gây thiệt hại thì phải bồi thường.

+ Khi hợp đồng bị đơn phương chấm dứt thực hiện thì hợp đồng chấm dứt kể từ thời điểm bên kia nhận được thông báo chấm dứt. Các bên không phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ, trừ thỏa thuận về phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại và thỏa thuận về giải quyết tranh chấp. Bên đã thực hiện nghĩa vụ có quyền yêu cầu bên kia thanh toán phần nghĩa vụ đã thực hiện.

+ Bên bị thiệt hại do hành vi không thực hiện đúng nghĩa vụ trong hợp đồng của bên kia được bồi thường.

+ Trường hợp việc đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng không có căn cứ thì bên đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng được xác định là bên vi phạm nghĩa vụ và phải thực hiện trách nhiệm dân sự do không thực hiện đúng nghĩa vụ trong hợp đồng.

3. Huỷ bỏ hợp đồng trong kinh doanh du lịch

- Huỷ bỏ hợp đồng và không phải bồi thường thiệt hại do:

+ Bên kia vi phạm hợp đồng là điều kiện huỷ bỏ mà các bên đã thỏa thuận.

+ Bên kia vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ hợp đồng;

+ Vi phạm nghiêm trọng là việc không thực hiện đúng nghĩa vụ của một bên đến mức làm cho bên kia không đạt được mục đích của việc giao kết hợp đồng.

+ Bên huỷ bỏ hợp đồng phải thông báo ngay cho bên kia biết về việc huỷ bỏ, nếu không thông báo mà gây thiệt hại thì phải bồi thường.

- Huỷ bỏ hợp đồng do chậm thực hiện nghĩa vụ:

+ Trường hợp bên có nghĩa vụ không thực hiện đúng nghĩa vụ mà bên có quyền yêu cầu thực hiện nghĩa vụ trong một thời hạn hợp lý nhưng bên có nghĩa vụ không thực hiện thì bên có quyền có thể huỷ bỏ hợp đồng.

+ Trường hợp do tính chất của hợp đồng hoặc do ý chí của các bên, hợp đồng sẽ không đạt được mục đích nếu không được thực hiện trong thời hạn nhất định mà hết thời hạn đó bên có nghĩa vụ không thực hiện đúng nghĩa vụ thì bên kia có quyền huỷ bỏ hợp đồng mà không phải tuân theo quy định tại khoản 1 Điều này.

- Huỷ bỏ hợp đồng do không có khả năng thực hiện

Trường hợp bên có nghĩa vụ không thể thực hiện được một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ của mình làm cho mục đích của bên có quyền không thể đạt được thì bên có quyền có thể huỷ bỏ hợp đồng và yêu cầu bồi thường thiệt hại.

- Huỷ bỏ hợp đồng do tài sản bị mất, bị hư hỏng:

Trường hợp một bên làm mất, làm hư hỏng tài sản là đối tượng của hợp đồng mà không thể hoàn trả, đền bù bằng tài sản khác hoặc không thể sửa chữa, thay thế bằng tài sản cùng loại thì bên kia có quyền huỷ bỏ hợp đồng.

Bên vi phạm phải bồi thường bằng tiền ngang với giá trị của tài sản bị mất, bị hư hỏng.

4. Hậu quả của việc huỷ bỏ hợp đồng trong kinh doanh du lịch

Khi hợp đồng bị huỷ bỏ thì hợp đồng không có hiệu lực từ thời điểm giao kết, các bên không phải thực hiện nghĩa vụ đã thỏa thuận, trừ thỏa thuận về phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại và thỏa thuận về giải quyết tranh chấp.

Các bên phải hoàn trả cho nhau những gì đã nhận sau khi trừ chi phí hợp lý trong thực hiện hợp đồng và chi phí bảo quản, phát triển tài sản.

Việc hoàn trả được thực hiện bằng hiện vật. Trường hợp không hoàn trả được bằng hiện vật thì được trị giá thành tiền để hoàn trả.

Trường hợp các bên cùng có nghĩa vụ hoàn trả thì việc hoàn trả phải được thực hiện cùng một thời điểm, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

Bên bị thiệt hại do hành vi vi phạm nghĩa vụ của bên kia được bồi thường.

Việc giải quyết hậu quả của việc huỷ bỏ hợp đồng liên quan đến quyền nhân thân do Bộ luật này và luật khác có liên quan quy định.

Trường hợp việc huỷ bỏ hợp đồng không có căn cứ thì bên huỷ bỏ hợp đồng được xác định là bên vi phạm nghĩa vụ và phải thực hiện trách nhiệm dân sự do không thực hiện đúng nghĩa vụ theo quy định của Bộ luật này, luật khác có liên quan.

IV. CHẾ TÀI HỢP ĐỒNG TRONG KINH DOANH DU LỊCH

1. Buộc thực hiện đúng hợp đồng

Buộc thực hiện đúng hợp đồng là việc bên bị vi phạm yêu cầu bên vi phạm thực hiện đúng hợp đồng hoặc dùng các biện pháp khác để hợp đồng được thực hiện và bên vi phạm phải chịu chi phí phát sinh.

Chế tài được áp dụng khi bên vi phạm giao thiếu hàng hoặc cung ứng dịch vụ không đúng hợp đồng thì phải giao đủ hàng hoặc cung ứng dịch vụ theo đúng thỏa thuận trong hợp đồng. Trường hợp bên vi phạm giao hàng hoá, cung ứng dịch vụ kém chất lượng thì phải loại trừ khuyết tật của hàng hoá, thiếu sót của dịch vụ hoặc giao hàng khác thay thế, cung ứng dịch vụ theo đúng hợp đồng. Bên vi phạm không được dùng tiền hoặc hàng khác chủng loại, loại dịch vụ khác để thay thế nếu không được sự chấp thuận của bên bị vi phạm (*Điều 279, Luật thương mại số 36/2005/QH11*).

2. Hành vi vi phạm hành chính, hình thức xử phạt, mức xử phạt và biện pháp khắc phục hậu quả

2.1. Xử phạt Theo Nghị định 45/2019/NĐ-CP

- Vi phạm quy định chung về hoạt động kinh doanh du lịch

Cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 200.000 đồng đến 500.000 đồng đối với hành vi không có nhân lực hoặc cơ sở vật chất để tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của khách du lịch trong phạm vi quản lý.

Phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với hành vi giải quyết không kịp thời kiến nghị, phản ánh của khách du lịch trong phạm vi quản lý khi nhận được kiến nghị, phản ánh.

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong các hành vi (Điều 6 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lữ hành

Phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với hành vi phối hợp không kịp thời với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý các hành vi vi phạm pháp luật của khách du lịch trong thời gian tham gia chương trình du lịch.

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong các hành vi (Điều 7 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về kinh doanh đại lý lữ hành

Cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 200.000 đồng đến 500.000 đồng đối với hành vi treo biển đại lý lữ hành ở vị trí khó nhận biết tại trụ sở đại lý.

Phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với hành vi hợp đồng đại lý lữ hành thiếu một trong các nội dung theo quy định.

- Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong các hành vi (Điều 8 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về hướng dẫn du lịch

Cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 200.000 đồng đến 500.000 đồng đối với hành vi không đeo thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề hướng dẫn du lịch.

Phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với một trong các hành vi (Điều 9 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định chung về kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch

Phạt tiền từ 500.000 đồng đến 30.000.000 đồng, đối với một trong các hành vi (Điều 10 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ lưu trú du lịch

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong các hành vi (Điều 11 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch đối với cơ sở lưu trú đã được công nhận hạng

1. Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với hành vi không thực hiện đúng quy định về mẫu biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

2. Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với hành vi gắn biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch không ở khu vực cửa chính của cơ sở lưu trú du lịch.

3. Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 15.000.000 đồng đối với một trong các hành vi (Điều 12 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ du lịch khác

Phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng đối với hành vi không niêm yết công khai giá bán hàng hóa, dịch vụ theo quy định.

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với hành vi không thực hiện đúng quy định về mẫu biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với một trong các hành vi (Điều 13 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về nghĩa vụ của khách du lịch

Cảnh cáo đối với hành vi không thực hiện đúng thông báo nộp tiền phí, lệ phí, các khoản phải nộp khác của cơ quan có thẩm quyền.

Phạt tiền từ 1 đến 3 lần số tiền phí, lệ phí, các khoản phải nộp khác theo quy định đối với hành vi trốn nộp phí, lệ phí, các khoản phải nộp khác. Mức phạt tối đa là 50.000.000 đồng (Điều 14 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về kinh doanh sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với hành vi không thông báo trước khi bắt đầu kinh doanh sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch theo quy định (Điều 15 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về quản lý điểm du lịch, khu du lịch

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi không công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức, cá nhân quản lý điểm du lịch hoặc khu du lịch (Điều 16 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về vận tải khách du lịch bằng đường bộ

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 2.000.000 đồng đối với một trong các hành vi (Điều 17 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

- Vi phạm quy định về vận tải khách du lịch bằng đường thủy nội địa

Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với hành vi vận tải khách du lịch không theo hợp đồng với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc với khách du lịch theo hành trình, tuyến đường du lịch (Điều 18 Nghị định 45/2019/NĐ-CP).

2.2. Phạt vi phạm về hợp đồng theo Luật Thương mại 2005

Phạt vi phạm là việc bên bị vi phạm yêu cầu bên vi phạm trả một khoản tiền phạt do vi phạm hợp đồng nếu trong hợp đồng có thỏa thuận, trừ các trường hợp miễn trách nhiệm quy định tại Điều 294 của Luật thương mại số 36/2005/QH11.

Chế tài được áp dụng mức phạt đối với vi phạm nghĩa vụ hợp đồng hoặc tổng mức phạt đối với nhiều vi phạm do các bên thỏa thuận trong hợp đồng, nhưng không quá 8% giá trị phần nghĩa vụ hợp đồng bị vi phạm, trừ trường hợp quy định tại Điều 266 của Luật thương mại số 36/2005/QH11.

2.3. Buộc bồi thường thiệt hại, phạt bổ sung theo Nghị định 45/2019/NĐ-CP

Bồi thường thiệt hại là việc bên vi phạm bồi thường những tổn thất do hành vi vi phạm hợp đồng gây ra cho bên bị vi phạm.

Chế tài được áp dụng giá trị bồi thường thiệt hại bao gồm giá trị tổn thất thực tế, trực tiếp mà bên bị vi phạm phải chịu do bên vi phạm gây ra và khoản lợi trực tiếp mà bên bị vi phạm đáng lẽ được hưởng nếu không có hành vi vi phạm.

Chế tài được áp dụng khi bên vi phạm hợp đồng chậm thanh toán tiền hàng hay chậm thanh toán thù lao dịch vụ và các chi phí hợp lý khác thì bên bị vi phạm hợp đồng có quyền yêu cầu trả tiền lãi trên số tiền chậm trả đó theo lãi suất nợ quá hạn trung bình trên thị trường tại thời điểm thanh toán tương ứng với thời gian chậm trả, trừ trường hợp có thoả thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

Có thể áp dụng các hình thức phạt bổ sung như: Tước quyền sử dụng biển hiệu vận tải khách du lịch trong thời gian từ 01 tháng đến 06 tháng, đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 03 tháng ...

3. Tạm ngừng, đình chỉ thực hiện hợp đồng

3.1. Tạm ngừng thực hiện hợp đồng

Tạm ngừng thực hiện hợp đồng là việc một bên tạm thời không thực hiện nghĩa vụ trong hợp đồng thuộc một trong các trường hợp xảy ra hành vi vi phạm mà các bên đã thoả thuận là điều kiện để tạm ngừng thực hiện hợp đồng hoặc một bên vi phạm cơ bản nghĩa vụ hợp đồng.

Chế tài được áp dụng khi hợp đồng bị tạm ngừng thực hiện thì hợp đồng vẫn còn hiệu lực. Bên bị vi phạm có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật,

3.2. Đình chỉ thực hiện hợp đồng

Đình chỉ thực hiện hợp đồng là việc một bên chấm dứt thực hiện nghĩa vụ hợp đồng thuộc một trong các trường hợp xảy ra hành vi vi phạm mà các bên đã thoả thuận là điều kiện để đình chỉ hợp đồng hoặc một bên vi phạm cơ bản nghĩa vụ hợp đồng.

Chế tài được áp dụng khi hợp đồng bị đình chỉ thực hiện thì hợp đồng chấm dứt từ thời điểm một bên nhận được thông báo đình chỉ. Các bên không phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ hợp đồng. Bên đã thực hiện nghĩa vụ có quyền yêu cầu bên kia thanh toán hoặc thực hiện nghĩa vụ đối ứng. Bên bị vi phạm có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

4. Huỷ bỏ hợp đồng

Huỷ bỏ hợp đồng là việc một bên huỷ bỏ toàn bộ hợp đồng hoặc huỷ bỏ một phần hợp đồng.

Huỷ bỏ toàn bộ hợp đồng là việc bãi bỏ hoàn toàn việc thực hiện tất cả các nghĩa vụ hợp đồng đối với toàn bộ hợp đồng.

Huỷ bỏ một phần hợp đồng là việc bãi bỏ thực hiện một phần nghĩa vụ hợp đồng, các phần còn lại trong hợp đồng vẫn còn hiệu lực.

Chế tài được áp dụng khi xảy ra hành vi vi phạm mà các bên đã thoả thuận là điều kiện để huỷ bỏ hợp đồng hoặc một bên vi phạm cơ bản nghĩa vụ hợp đồng.

V. CÁC BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM HỢP ĐỒNG TRONG KINH DOANH DU LỊCH

1. Cầm cố tài sản

Cầm cố tài sản là việc bên cầm cố giao tài sản thuộc quyền sở hữu của mình cho bên nhận cầm cố để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ hợp đồng. Hợp đồng cầm cố tài sản có hiệu lực từ thời điểm giao kết

Quyền, nghĩa vụ của bên cầm cố và bên nhận cầm cố theo quy định tại Điều 311- 314 Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13.

2. Thế chấp tài sản

Thế chấp tài sản là việc bên thế chấp dùng tài sản thuộc sở hữu của mình để bảo đảm thực hiện hợp đồng và không giao tài sản cho bên nhận thế chấp. Tài sản thế chấp do bên thế chấp giữ. Các bên có thể thỏa thuận giao cho người thứ ba giữ tài sản thế chấp.

- Trường hợp thế chấp toàn bộ bất động sản, động sản có vật phụ thì vật phụ của bất động sản, động sản đó cũng thuộc tài sản thế chấp, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

- Trường hợp thế chấp một phần bất động sản, động sản có vật phụ thì vật phụ gắn với tài sản đó thuộc tài sản thế chấp, trừ trường hợp có thỏa thuận khác (*Điều 138, Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13*).

3. Đặt cọc

- Đặt cọc là việc bên đặt cọc giao cho bên nhận đặt cọc một khoản tiền hoặc kim khí quý, đá quý hoặc vật có giá trị khác (gọi là tài sản đặt cọc) trong một thời hạn để bảo đảm giao kết hoặc thực hiện hợp đồng.

Trường hợp hợp đồng được giao kết, thực hiện thì tài sản đặt cọc được trả lại cho bên đặt cọc hoặc được trừ để thực hiện nghĩa vụ trả tiền; nếu bên đặt cọc từ chối việc giao kết, thực hiện hợp đồng thì tài sản đặt cọc thuộc về bên nhận đặt cọc; nếu bên nhận đặt cọc từ chối việc giao kết, thực hiện hợp đồng thì phải trả cho bên đặt cọc tài sản đặt cọc và một khoản tiền tương đương giá trị tài sản đặt cọc, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

4. Ký cược

Ký cược là việc bên thuê tài sản là động sản giao cho bên cho thuê một khoản tiền hoặc kim khí quý, đá quý hoặc vật có giá trị khác trong một thời hạn để bảo đảm việc trả lại tài sản thuê.

Trường hợp tài sản thuê được trả lại thì bên thuê được nhận lại tài sản ký cược sau khi trả tiền thuê; nếu bên thuê không trả lại tài sản thuê thì bên cho thuê có quyền đòi lại tài sản thuê; nếu tài sản thuê không còn để trả lại thì tài sản ký cược thuộc về bên cho thuê.

5. Ký quỹ

Ký quỹ là việc bên có nghĩa vụ gửi một khoản tiền hoặc kim khí quý, đá quý hoặc giấy tờ có giá vào tài khoản phong tỏa tại một tổ chức tín dụng để bảo đảm việc thực hiện nghĩa vụ.

Trường hợp bên có nghĩa vụ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ thì bên có quyền được tổ chức tín dụng nơi ký quỹ thanh toán, bồi thường thiệt hại do bên có nghĩa vụ gây ra, sau khi trừ chi phí dịch vụ.

6. Bảo lưu quyền sở hữu

Bảo lưu quyền sở hữu là trường hợp trong hợp đồng mua bán, quyền sở hữu tài sản có thể được bên bán bảo lưu cho đến khi nghĩa vụ thanh toán được thực hiện đầy đủ.

Bảo lưu quyền sở hữu phải được lập thành văn bản riêng hoặc được ghi trong hợp đồng mua bán.

Bảo lưu quyền sở hữu phát sinh hiệu lực đối kháng với người thứ ba kể từ thời điểm đăng ký.

7. Bảo lãnh

Bảo lãnh là việc người thứ ba (gọi là bên bảo lãnh) cam kết với bên có quyền (gọi là bên nhận bảo lãnh) sẽ thực hiện nghĩa vụ hợp đồng thay cho bên có nghĩa vụ (gọi là bên được bảo lãnh), nếu khi đến thời hạn thực hiện nghĩa vụ mà bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ hợp đồng.

Các bên có thể thỏa thuận về việc bên bảo lãnh chỉ phải thực hiện nghĩa vụ thay cho bên được bảo lãnh trong trường hợp bên được bảo lãnh không có khả năng thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh.

8. Tín chấp

Tín chấp là việc tổ chức chính trị - xã hội bảo đảm bằng uy tín cho cá nhân, hộ gia đình nghèo vay một khoản tiền tại tổ chức tín dụng để sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng theo quy định của pháp luật. Tín chấp còn được hiểu đơn giản là vay không cần thế chấp.

9. Cầm giữ tài sản

Cầm giữ tài sản là việc bên có quyền (gọi là bên cầm giữ) đang nắm giữ hợp pháp tài sản là đối tượng của hợp đồng song vụ được chiếm giữ tài sản trong trường hợp bên có nghĩa vụ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ hợp đồng.

*

* *

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG V

1. Trình bày khái niệm, đặc điểm của hợp đồng du lịch.
2. Mô tả quá trình giao kết hợp đồng du lịch, chấm dứt hợp đồng du lịch.
3. Phân tích quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng du lịch.
4. Vận dụng xử lý các tình huống phát sinh khi thực hiện hợp đồng, khi hợp đồng bị tuyên bố vô hiệu.
5. Soạn thảo hợp đồng trong lĩnh vực du lịch.

BÀI TẬP TÌNH HUỐNG CHƯƠNG V

1- Bài tập tình huống 1: Công ty du lịch- lữ hành Anpha hợp đồng với Công ty Vinamex là Vinamex sẽ cung cấp xe vận chuyển khách du lịch đi tour du lịch Tây Ninh.

Theo lịch trình, du khách sẽ được tham quan Trung Ương Cục, Núi Bà Đen, Hồ Dầu Tiếng, Tòa thánh Tây Ninh và đi Siêu thị miễn thuế ở cửa khẩu Mộc Bài. Thời gian là 2 ngày 1 đêm. Và kế hoạch là sẽ ghé siêu thị Miễn thuế trong vòng 4 giờ đồng hồ sau cùng, và đúng 3h chiều ngày thứ 2 là quay về TPHCM kết thúc tour du lịch.

Nhưng trên đường đi tới siêu thị, do có một vụ tai nạn giao thông nghiêm trọng của hai chiếc xe tải chắn ngang đường, Đoàn du lịch bị kẹt lại và không đi qua được đoạn đường đó. Xe khách vào một quán nước và chờ tới 3 đồng hồ công an giao thông mới giải quyết xong vụ tai nạn và dẹp hiện trường.

Vì sự cố ngoài ý muốn, hướng dẫn viên du lịch của đoàn quyết định bỏ qua việc ghé siêu thị và thông báo cho tài xế xe về thẳng TPHCM cho kịp thời gian.

Nhiều khách không đồng ý vì họ cho rằng siêu thị miễn thuế là nơi họ mong được đến nhất và yêu cầu đi đến siêu thị. Tuy nhiên hướng dẫn viên bác bỏ và nói do sự cố ngoài ý muốn và phải thực hiện đúng thời gian trong lịch trình, phải có mặt tại TPHCM trước 7 giờ tối.

Câu hỏi:

1. Xử lý của hướng dẫn viên du lịch như vậy là đúng hay sai? Có vi phạm luật du lịch không
2. Việc vận chuyển khách trễ thời gian có phải là trách nhiệm của công ty Vinamex không?
3. Công ty Anpha có vi phạm hợp đồng với khách du lịch không?
4. Nếu bạn là người hướng dẫn viên du lịch trong trường hợp trên bạn sẽ xử lý thế nào?

Giải thích và nêu rõ cơ sở pháp lý !

2- Bài tập tình huống 2: Khách hàng đòi kiện một công ty du lịch (NLD) – Ngày 8-4, Văn phòng Khiếu nại Người tiêu dùng TPHCM đã tổ chức buổi hòa giải vụ việc một khách hàng kiện Công ty Du lịch Liên Bang (92 Nguyễn Biểu P.1, Q.5 – TPHCM) không lo visa cho khách du lịch mà vẫn nhận tour.

Bà Châu Lim (25 Hải Thượng Lãn Ông, P.10, Q.5) cho biết: Gia đình bà gồm 8 người cùng đăng ký đi du lịch Malaysia do Công ty Liên Bang tổ chức từ ngày 15 đến 18-3. Trước đó, ngày 10-3, bà Lim không có hộ chiếu phổ thông mà chỉ có giấy phép xuất nhập cảnh. Dù đã nhận tiền của khách hàng, nhưng nhân viên Công ty Liên Bang không hướng dẫn thủ tục làm visa. Tới sân bay Malaysia, bà Lim bị từ chối nhập cảnh vì không có visa nên bà cùng chồng phải quay trở về VN mà không được sự trợ giúp gì. Qua vụ việc này, bà yêu cầu Công ty Du lịch Liên Bang phải bồi thường cho bà chi phí phát sinh của chuyến đi là 1.630 USD.

Tại buổi hòa giải, bà Nguyễn Ngọc Mai Hân, đại diện Công ty Liên Bang, cho rằng việc bà Lim không đi được không phải do lỗi của công ty. Theo bà Hân, Liên Bang đã báo cho bà Lim biết giấy phép xuất nhập cảnh không đi được nhưng bà Lim cứ khẳng

định là đi được. Vì vậy, công ty này chỉ làm theo yêu cầu của khách hàng mà thôi. Bà Lim cho biết sẽ kiện vụ việc ra tòa nếu Công ty Liên Bang từ chối bồi thường thiệt hại.

Câu hỏi:

1. Công ty Liên Bang có vi phạm hợp đồng với bà Châu Lim không?
2. “Bà Nguyễn Ngọc Mai Hân, đại diện Công ty Liên Bang, cho rằng việc bà Lim không đi được không phải do lỗi của công ty “điều này là đúng hay sai? Công ty phải làm Visa cho bà Lim hay bà Lim phải tự đi làm lấy
3. Bạn hãy tư vấn cho Công ty Liên Bang làm thế nào để thắng kiện và không phải bồi thường nếu bà Lim kiện.

3- Bài tập tình huống 3: Theo PC07, trong thời gian từ 17/8/2022 đến nay, Công an các đơn vị, địa phương thuộc Công an TP.HCM đã tổng kiểm tra đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ karaoke, vũ trường, quán bar và các cơ sở tính chất hoạt động tương tự trên địa bàn TP.HCM.

Qua kiểm tra, phát hiện và lập biên bản nhiều cơ sở vi phạm an toàn PCCC; tiến hành đình chỉ hoạt động 11 cơ sở; tạm đình chỉ hoạt động 50 cơ sở và có 83 cơ sở có đơn xin tạm ngưng hoạt động.

11 cơ sở bị đình chỉ hoạt động có 2 nhà hàng karaoke. Trong đó có 7 cơ sở vi phạm an ninh trật tự và 4 cơ sở vi phạm về PCCC.

(<https://vietnamnet.vn/61-quan-karaoke-bar-o-tp-hcm-bi-dinh-chi-tam-dinh-chi-hoat-dong-vi-vi-pham-2065046.html>)

Câu hỏi:

1. Anh chị hãy xác định hành vi phạm của các cơ sở kinh doanh.
2. Anh chị hãy đề xuất giải pháp và những việc làm cụ thể để nhà hàng karaoke bị đình chỉ và tạm đình chỉ được hoạt động trở lại.
3. Bài học kinh nghiệm cho những cơ sở kinh doanh nhà hàng khách sạn chuẩn bị gia nhập thị trường.

4. Bài tập tình huống 4: Đoàn du khách 120 người từ Quảng Ninh khi đang du lịch tại TP Đà Nẵng đã có hơn 20 người xuất hiện triệu chứng đau bụng, nôn ói, cấp cứu tại Bệnh viện 199. Cụ thể, từ khoảng 6h sáng 2/8, Khoa cấp cứu Bệnh viện 199 đã liên tục tiếp nhận hàng chục bệnh nhân là du khách chủ yếu từ Quảng Ninh vào Đà Nẵng du lịch. Khi nhập viện, bệnh nhân có các triệu chứng như: đau bụng, nôn ói... đã được các bác sĩ của Bệnh viện 199 khám, kiểm tra và cho truyền dịch, hỗ trợ men tiêu hoá.

Đến 19h tối cùng ngày, các bệnh nhân đều đã ổn định, không có biến chứng nặng. Đã có 22 bệnh nhân được xuất viện, 2 trường hợp còn lại vẫn đang được theo dõi.

(<https://cand.com.vn/doi-song/24-du-khach-nghi-ngo-doc-thuc-pham-khi-dang-du-lich-tai-da-nang-i662587/>)

Câu hỏi:

1. Anh chị hãy xác định hành vi vi phạm pháp luật trong tình huống nêu trên.
2. Anh chị hãy đề xuất hướng giải quyết cho tình huống này.
3. Bài học kinh nghiệm cho doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng dịch vụ ăn uống phục vụ khách du lịch

5. Bài tập tập tình huống 5: Du lịch trải nghiệm cho doanh nghiệp, thường là du lịch kết hợp teambuilding được các đoàn khách, cụ thể là các công ty, doanh nghiệp tổ chức cho nhân viên với số lượng người khá đông, từ hàng chục thậm chí là hàng trăm người. Trong bối cảnh hiện nay, hình thức du lịch này rất được ưa chuộng bởi những áp lực công việc hiện nay ngày càng lớn dẫn đến nhu cầu về thư giãn, nghỉ ngơi, gắn kết mọi người trong công ty ngày càng tăng. Bên cạnh tham quan, nghỉ dưỡng, những chuyến du lịch trải nghiệm dành cho các doanh nghiệp sẽ có thêm những trò chơi vận động, mang tính đồng đội. Như vậy, không chỉ phối hợp ăn ý trong khi làm việc ở cơ quan mà ngay cả khi đi chơi như thế này cũng có thể là dịp “test” sự ăn ý giữa các thành viên. Nhưng khác với không khí khi làm việc mệt mỏi, căng thẳng thì những trò chơi sẽ vô cùng vui nhộn, tạo sự thoải mái và đem đến những tiếng cười.

Thật là một chuyến đi tuyệt vời cho các thành viên của công ty ABC nếu không gặp phải các sự cố sau đây. Theo quy định pháp luật bạn hãy giúp họ giải quyết các sự cố này.

Câu hỏi

1. Trong quá trình tham gia trò chơi, du khách bị tai nạn?
3. Nhân viên phục vụ bàn làm rơi thức ăn lên khách hoặc phục vụ sai món ăn?
4. Khách làm hư hỏng tài sản của khách sạn?
5. Nhân viên dọn buồng làm hư hỏng đồ vật của khách?
6. Quần áo của khách giặt bị hư hỏng?
7. Nhân viên phục vụ buồng nhận được đồ vật khách để quên?

*

* *

CHƯƠNG VI: DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG VÀ THỦ TỤC XUẤT NHẬP CẢNH

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này sinh viên có khả năng:

- Trình bày được khái niệm dịch vụ hàng không.
- Phân biệt được các dịch vụ hàng không.
- Mô tả được văn hóa an toàn hàng không
- Trình bày được khái niệm xuất nhập cảnh.
- Mô tả được trình tự thủ tục xuất nhập cảnh.
- Xác định được các danh mục hàng hóa thuộc diện quản lý của cơ quan chuyên ngành, danh mục hàng hóa bị cấm, bị hạn chế vận chuyển khi xuất nhập cảnh, xuất nhập khẩu.
- Vận dụng được những quy định của pháp luật về thủ tục xuất nhập cảnh giải quyết các vấn đề phát sinh trong hoạt động hướng dẫn du khách.

*

*

*

I. DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG

1. Khái niệm dịch vụ hàng không

Dịch vụ hàng không tại cảng hàng không, sân bay là những dịch vụ liên quan trực tiếp đến khai thác tàu bay, vận chuyển hàng không và hoạt động bay được thực hiện tại cảng hàng không, sân bay.



Hình 7.1. Phục vụ xuất ăn trên máy bay– Nguồn: Sưu tầm

Dịch vụ hàng không là hình thức cung cấp, hỗ trợ khách hàng trước, trong và sau chuyến bay. Đây là một lĩnh vực quan trọng trong bốn lĩnh vực của hàng không dân dụng. Loại hình dịch vụ này cung cấp các dịch vụ đảm bảo an toàn, thoải mái, chất lượng và tiện nghi cho khách hàng. Từ đó, góp phần cùng với các hãng hàng không tạo uy tín

cũng như lợi thế cạnh tranh về mặt chất lượng, độ chuyên nghiệp và tăng sự hài lòng của khách hàng đối với hãng. Khi một hãng bay có được một dịch vụ hàng không hoàn hảo nhất họ sẽ chiếm lợi thế lớn trong mắt của khách hàng.

2. Vai trò của dịch vụ hàng không

Khi xã hội ngày càng phát triển đi cùng với nhu cầu đi lại ngày càng tăng cao, hàng không đóng một vai trò quan trọng và có lợi thế lớn trong sự lựa chọn của khách hàng. Do đó, các hãng hàng không luôn muốn tạo ra những dịch vụ hàng không với chất lượng tốt nhất và ưu đãi đến với khách hàng của họ.

Dịch vụ hàng không sẽ cung cấp những dịch vụ chăm sóc khách hàng theo tiêu chuẩn chung như thái độ phục vụ của nhân viên, các dịch vụ ăn uống, giải trí, cũng như nhiều tiện ích đi kèm của chuyến bay...và những ưu đãi đặc biệt của riêng hãng hàng không đó. Để được đánh giá là một hãng bay tốt và là sự lựa chọn hàng đầu của khách hàng thì hãng cần phải có một dịch vụ chất lượng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của khách hàng và tạo cho họ cảm giác thoải mái trong suốt quá trình bay. Bên cạnh đó, các dịch vụ cũng đã góp phần giúp cho những hoạt động trước, trong, và sau quá trình bay trở lên dễ dàng theo một quy trình tạo nên sự tiện lợi cho hành khách.

3. Phân loại dịch vụ hàng không



Hình 7.2. Dịch vụ phục vụ, đón tiễn khách thương gia (CIP) – Nguồn: Suru tâm

- Phân loại theo tính chất & phạm vi hoạt động
 - + Dịch vụ hàng không tại cảng hàng không, sân bay
 - + Dịch vụ hàng không tại cảng hàng không, sân bay là những dịch vụ liên quan trực tiếp đến khai thác tàu bay, khai thác vận chuyển hàng không và hoạt động bay được thực hiện tại cảng hàng không, sân bay.
 - + Dịch vụ hàng không ngoài cảng hàng không, sân bay
 - + Dịch vụ hàng không ngoài cảng hàng không, sân bay là các dịch vụ nằm ngoài dây chuyền công nghệ vận chuyển hàng không nhưng có liên quan đến vận chuyển hàng không và hỗ trợ cho các sản phẩm vận chuyển hàng không cũng như hỗ trợ các lĩnh vực khác trong ngành.
 - Phân loại dựa trên dây chuyền kinh doanh vận tải hàng không
 - + Dịch vụ hàng không trực tiếp tại dây truyền kinh doanh của nhà vận chuyển hàng không

+ Dịch vụ trực tiếp trong dây truyền kinh doanh của hãng hàng không là các dịch vụ đồng bộ trong dây truyền công nghệ vận tải của hãng hàng không, thường do các hãng hàng không hoặc công ty con của hãng hàng không đảm nhiệm như: kỹ thuật – bảo dưỡng máy bay, dịch vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, dịch vụ hàng hóa, cung ứng suất ăn trên máy bay...

+ Dịch vụ hàng không đảm bảo chức năng cho chuyến bay

+ Các dịch vụ bảo đảm cho hoạt động của chuyến bay bao gồm các dịch vụ như: dịch vụ nhà ga hành khách, hàng hoá, an ninh, soi chiếu hàng không, dịch vụ điều hành bay, dịch vụ cung ứng xăng dầu...

+ Dịch vụ ngoài dây truyền vận tải của hãng hàng không

+ Dịch vụ ngoài dây truyền hàng không là những dịch vụ có liên quan đến vận chuyển hàng không và hỗ trợ cho sản phẩm vận chuyển hàng không cũng như hỗ trợ các lĩnh vực khác trong ngành.

4. Văn hóa an toàn hàng không

Để đảm bảo an toàn cho các chuyến bay, bên cạnh việc chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về an ninh, an toàn của cảng hàng không và các điều lệ vận chuyển của các hãng hàng không, hành khách cần đặc biệt chú ý các vấn đề như sau:

- Không hút thuốc trên máy bay.
- Không mở cửa thoát hiểm máy bay nếu không có hướng dẫn hoặc yêu cầu từ các tiếp viên hàng không và tổ lái.
- Không sử dụng điện thoại di động trong suốt quá trình bay.
- Không tung tin không đúng sự thật, ví dụ thông báo có bom, lựu đạn, vũ khí hoặc các vật phẩm cháy nổ nguy hiểm khác trong hành lý ký gửi, hành lý xách tay hoặc trong người.

Đối với người dân sinh sống tại các khu vực lân cận Cảng HKQT Tân Sơn Nhất nói riêng và người dân TP.HCM nói chung cũng cần tuân thủ các quy định như sau:

- Không xâm nhập trái phép vào khu vực hành lang sân bay.
- Không xâm phạm vào tường rào ngăn cách của sân bay.
- Không đục khoét tường rào, xả rác, nước thải gây ô nhiễm môi trường trong và ngoài khu vực hành lang sân bay.
- Không chăn thả gia súc, gia cầm trong khu vực sân bay.
- Không thả chim, diều, máy bay điều khiển từ xa và các vật phẩm bay khác xung quanh khu vực sân bay, khu vực đường cất hạ cánh tàu bay.
- Không sử dụng các trang thiết bị vô tuyến bất hợp pháp làm nhiễu hệ thống thông tin liên lạc giữa tổ lái và mặt đất.
- Không sử dụng các loại đèn chiếu laser làm ảnh hưởng tầm nhìn của tổ lái khi tàu bay cất hạ cánh.

II. THỦ TỤC XUẤT NHẬP CẢNH

1. Khái niệm xuất nhập cảnh

- Xuất cảnh là việc công dân Việt Nam ra khỏi lãnh thổ Việt Nam qua cửa khẩu của Việt Nam.

- Nhập cảnh là việc công dân Việt Nam từ nước ngoài vào lãnh thổ Việt Nam qua cửa khẩu của Việt Nam.

2. Thủ tục hải quan về khai báo xuất nhập cảnh

Theo quy định của hàng không hiện hành: Hàng hóa, hành lý của người xuất nhập cảnh phải khai báo hải quan và xuất trình cho cơ quan hải quan kiểm tra trong các trường hợp:

- Hành lý gửi trước hoặc sau chuyến đi.
- Mang theo ngoại tệ bằng tiền mặt trên 5.000 USD hoặc các loại ngoại tệ khác có giá trị tương đương, hoặc đồng Việt Nam trên 15.000.000 VND.
- Mang theo hồi phiếu, séc, kim loại quý (bạc, bạch kim), đá quý (kim cương, ruby, saphie, emeralal) có giá trị trên 300 triệu VND.
- Mang theo vàng, trang sức, mỹ nghệ trên 300 gram.
- Hàng hóa tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập.
- Vượt định mức miễn thuế.

Người nhập cảnh cần xác nhận Hải quan đối với ngoại tệ tiền mặt trị giá dưới 5000 USD (hoặc ngoại tệ khác tương đương).

Nội dung khai hải quan phải được thực hiện trước khi người nhập cảnh, xuất cảnh làm thủ tục hải quan đối với hành lý phải khai hải quan tại cửa khẩu và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khai của mình.

Lưu ý:

Liên hệ ngay với công chức hải quan hoặc tiếp viên hàng không nếu bạn cần tờ khai hải quan hoặc cần hướng dẫn cụ thể.

Tất cả các hướng dẫn thủ tục và tờ khai hải quan đều được niêm yết tại ga quốc tế.

Mọi ý kiến đóng góp và khiếu nại về thủ tục Hải quan, hành khách có thể liên hệ với đường dây nóng của Hải quan tại sân bay.

3. Thủ tục về thị thực và hộ chiếu khi xuất nhập cảnh

3.1. Nhập cảnh Việt Nam

Người Việt Nam định cư ở nước ngoài và người nước ngoài là vợ, chồng, con của công dân Việt Nam hoặc người Việt Nam định cư ở nước ngoài được miễn thị thực nhập cảnh Việt Nam với thời hạn tạm trú không quá 90 ngày nếu có đủ các điều kiện:

- Hộ chiếu nước ngoài hoặc giấy tờ thay hộ chiếu nước ngoài còn giá trị ít nhất 6 tháng kể từ ngày nhập cảnh. Trường hợp người Việt Nam định cư ở nước ngoài không có hộ chiếu thì phải có giấy tờ thường trú do nước ngoài cấp còn giá trị ít nhất 6 tháng kể từ ngày nhập cảnh.
- Giấy miễn thị thực do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp.
- Người tạm trú quá 90 ngày phải làm thủ tục xin cấp thị thực theo quy định hiện hành trước hoặc sau khi nhập cảnh Việt Nam.
- Hành khách không thuộc danh sách miễn thị thực kể trên cần phải nộp đơn xin thị thực khi nhập cảnh vào Việt Nam:
 - + Xin thị thực tại các Đại sứ quán Việt Nam tại nước ngoài

Hành khách có thể xin thị thực trong vòng 6 tháng trước khi đến Việt Nam bằng cách nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua bưu điện tại các Đại sứ quán Việt Nam tại quốc gia quý vị đang sinh sống. Để biết chi tiết các yêu cầu về hồ sơ và chi phí, vui lòng liên hệ trực tiếp các Đại sứ quán Việt Nam tại địa phương.

+ *Xin thị thực tại sân bay*

Hành khách có thể xin thị thực tại Quầy cấp thị thực tại chỗ, tầng 1 ga đến quốc tế.

* Hồ sơ gồm có:

Hộ chiếu hoặc giấy tờ thay thế hộ chiếu hợp lệ

Công văn cho phép nhận thị thực tại cửa khẩu do Cục quản lý xuất nhập cảnh cấp.

Đơn xin cấp thị thực có dán ảnh cỡ 4x6cm

Lệ phí: Theo Thông tư 219/2016/TT-BTC, cấp mới 200.000 VNĐ, cấp lại 400.000VNĐ ...

3.2. Nhập cảnh các nước khác

Để nhập cảnh các quốc gia ngoài Việt Nam, hành khách phải có đủ 2 loại giấy tờ là hộ chiếu và thị thực.

Danh sách các quốc gia miễn thị thực cho công dân Việt Nam, các loại hộ chiếu áp dụng và thời gian lưu trú xin tham khảo tại <https://lanhsuvietnam.gov.vn>.

Về thủ tục xuất nhập cảnh, hành khách có thể liên hệ với đường dây nóng của Đoàn Công an Cửa khẩu sân bay hoặc các địa chỉ như:

Phòng quản lý XNC - Công An TP.HCM (Số 196 Nguyễn Thị Minh Khai, P6, Q3).

Cục quản lý XNC TP.HCM (333-335-337 Nguyễn Trãi, P. Nguyễn Cư Trinh, Q1).

4. Thủ tục về hải quan về hàng hoá xuất nhập khẩu

4.1. Danh mục hàng hóa cấm nhập khẩu

Vũ khí, đạn dược, vật liệu nổ (trừ vật liệu nổ công nghiệp), trang thiết bị quân sự

Pháo các loại, đèn trời, thiết bị gây nhiễu máy đo tốc độ phương tiện giao thông

Hàng tiêu dùng, vật tư, phương tiện đã qua sử dụng

Sản phẩm có nguồn gốc động vật ở dạng tươi sống, sơ chế

Các loại xuất bản phẩm, văn hóa phẩm thuộc diện cấm phổ biến và lưu hành tại VN

Thiết bị vô tuyến điện, thiết bị ứng dụng sóng vô tuyến điện không phù hợp với quy hoạch tần số và quy chuẩn kỹ thuật của Luật tần số vô tuyến điện

Ma túy

Hóa chất độc

Thuốc bảo vệ thực vật cấm sử dụng tại VN

Cá nhân VN và cá nhân nước ngoài nhập cảnh bằng hộ chiếu không được phép mang vàng miếng, vàng nguyên liệu

4.2. Danh mục hàng hóa nhập khẩu theo giấy phép thuộc diện quản lý chuyên ngành (ban hành kèm theo Nghị định số 187/2013/NĐ-CP của chính phủ)

Tem bưu chính, các loại ấn phẩm

Thiết bị vibra, thiết bị phát, thu phát sóng vô tuyến điện
Đồ chơi trẻ em
Vật liệu nổ công nghiệp
Nguyên liệu thuốc lá, sản phẩm thuốc lá, giấy ván điều thuốc lá
Các tác phẩm điện ảnh và sản phẩm nghe nhìn khác
Hóa chất và sản phẩm có chứa hóa chất
Tác phẩm tạo hình, mỹ thuật ứng dụng, tranh, nhiếp ảnh
Động thực vật hoang dã quý hiếm theo Công ước Cites
Thuốc bảo vệ thực vật, thuốc thú y và nguyên liệu, chế phẩm sinh học và vi sinh học, phân bón, thức ăn chăn nuôi
Tiền chất, thuốc gây nghiện, thuốc hướng thần
Thuốc chữa bệnh cho người và nguyên liệu
Mỹ phẩm
Thiết bị y tế

4.3. Danh mục hàng hóa cấm xuất khẩu

Vũ khí, đạn dược, vật liệu nổ (trừ vật liệu nổ công nghiệp), trang thiết bị quân sự
Cá nhân VN và cá nhân nước ngoài xuất cảnh bằng hộ chiếu không được phép mang vàng miếng, vàng nguyên liệu
Các loại xuất bản phẩm, văn hóa phẩm thuộc diện cấm hoặc đã có quyết định đình chỉ phổ biến và lưu hành tại VN
Các loại thủy sản quý hiếm
Hóa chất độc thuộc danh mục hóa chất cấm
Di vật, cổ vật, bảo vật quốc gia thuộc sở hữu Nhà nước, sở hữu của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội
Tem bưu chính thuộc diện cấm kinh doanh, trao đổi, trưng bày, tuyên truyền theo quy định của Luật bưu chính

Động vật, thực vật hoang dã, giống vật nuôi và cây trồng quý hiếm
Các sản phẩm mật mã sử dụng để bảo vệ thông tin bí mật nhà nước

4.4. Danh mục hàng hóa xuất khẩu theo giấy phép thuộc diện quản lý chuyên ngành (ban hành kèm theo Nghị định số 187/2013/NĐ-CP của chính phủ)

Thủy sản
Các loại ấn phẩm, tác phẩm điện ảnh, văn hóa phẩm...
Khoáng sản
Hóa chất và sản phẩm có chứa hóa chất
Tiền chất thuốc nổ, vật liệu nổ sử dụng trong công nghiệp
Động vật, thực vật hoang dã, giống cây trồng và giống vật nuôi quý hiếm
Di vật, cổ vật không thuộc sở hữu Nhà nước, sở hữu của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội

Thuốc gây nghiện, thuốc hướng tâm thần, tiền chất dùng làm thuốc và thuốc phóng xạ
Hành khách vui lòng liên hệ với công chức Hải quan tại Cảng HKQT Tân Sơn Nhất hoặc truy cập website của Tổng cục Hải quan Việt Nam để biết thêm chi tiết.

4.5. Danh mục các vật phẩm nguy hiểm hạn chế vận chuyển

- Danh mục các vật phẩm nguy hiểm không được mang theo người, hành lý xách tay lên tàu bay

(Theo Quyết định số 1531/QĐ-CHK do Cục hàng không Việt Nam ban hành ngày 11/7/2017)

Vũ khí hoặc các dụng cụ có thể gây thương tích như súng, dao găm, gươm, giáo, các đồ vật có hình dáng giống vũ khí.

Các dụng cụ/ thiết bị được thiết kế để gây choáng/ngất hoặc làm bất động đối tượng.

Các vật sắc, nhọn có thể sử dụng để gây thương tích.

Các dụng cụ lao động có thể sử dụng để gây thương tích .

Các loại gậy thể thao, dùi cui, dụng cụ tập luyện võ thuật có đầu tù, nhọn, sắc cạnh.

Các vật, chất cháy, nổ.

- Danh mục các vật phẩm nguy hiểm không được mang theo hành lý ký gửi lên tàu bay

(Theo Quyết định số 1531/QĐ-CHK do Cục hàng không Việt Nam ban hành ngày 11/7/2017)

Đạn, trừ trường hợp được người khai thác tàu bay chấp nhận vận chuyển trong hành lý ký gửi theo các điều kiện cụ thể (Không áp dụng đối với các vật lưu niệm được chế tác từ vỏ đạn).

Các loại kíp nổ, dây cháy chậm.

Mìn, lựu đạn, thiết bị nổ quân dụng khác.

Các loại pháo như pháo nổ, pháo hoa, pháo bông, pháo sáng, pháo hiệu và thuốc pháo.

Đạn khói, quả tạo khói. Các loại thuốc nổ, thuốc súng.

Xăng, dầu, nhiên liệu nạp cho bật lửa, diêm không an toàn (quẹt đầu cũng cháy), vật có chứa ôxy lỏng.

- Các vật phẩm hạn chế vận chuyển, chỉ được phép mang trong hành lý xách tay

(Theo Quyết định số 1531/QĐ-CHK do Cục hàng không Việt Nam ban hành ngày 11/7/2017)

Thiết bị điện tử: máy tính xách tay, điện thoại di động ...

Pin Lithium cho thiết bị điện tử (ví dụ: sạc dự phòng...)

- Các vật dụng phải kiểm tra soi chiếu riêng

(Theo quy định tại Thông tư 01/2016/TT-BGTVT ban hành ngày 01/2/2016)

Hành khách cởi bỏ áo khoác, mũ, giày, dép, thắt lưng, vật dụng cá nhân và các đồ vật khác mang theo người; đặt các đồ vật, chất lỏng, thiết bị điện tử vào khay đưa qua máy soi tia X trước khi đi qua cổng từ.

5. Trình tự thủ tục xuất nhập cảnh

5.1. Chuẩn bị xuất nhập cảnh

Trước khi đi máy bay bạn phải có trong tay:

- Vé máy bay
- Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước nếu đi trong nước hoặc Hộ chiếu nếu đi nước ngoài.
- Visa nếu nước cần đến yêu cầu. Hiện nay một số nước và Việt Nam đã ký hiệp định miễn visa đối với công dân của hai nước mang hộ chiếu phổ thông nếu ở lại trong vòng 30 ngày. Ví dụ, Thái Lan, Indonesia, Singapore ... như vậy khi đến các nước này trong vòng 30 ngày bạn không cần visa. Một số nước yêu cầu phải có Visa Transit nếu tuyến bay của bạn transit qua sân bay tại nước đó, ví dụ bạn bay từ Hà Nội đến Amsterdam (Hà Lan) transit tại sân bay Heathrow ở London (Anh): HAN – LHR – AMS, bạn phải có thêm visa transit tại Anh bên cạnh visa vào Hà Lan.



Hình 7.3. Thủ tục xuất nhập cảnh: Hộ chiếu (Passport) – Nguồn: Sưu tầm

- Tiền mặt để đóng thuế sân bay khi đi: một số sân bay châu Á như Nội Bài (Hà Nội), Don Muang (Bangkok)... thu lệ phí sân bay khi bạn đi máy bay từ nơi đó (trong khi các sân bay ở nơi khác gộp thuế đó vào luôn giá vé máy bay), thông thường lệ phí này thu bằng đơn vị tiền của nước sở tại, để tránh phải đổi tiền tại sân bay (nơi mà tỉ giá thường thấp) bạn nên chuẩn bị sẵn số tiền này. Ngoài ra, bạn cũng nên có trước một ít tiền của nước đến để có thể tiêu ngay mà không cần phải đổi ở sân bay. Bên cạnh đó là các đồ dùng mà bạn muốn mang theo, chia làm hai loại:

- Đồ xách tay (hand/cabin luggage) là đồ mà bạn mang theo bên mình khi lên máy bay, bạn sẽ để đồ này lên giá phía trên ghế ngồi hoặc dưới gầm ghế hoặc giữ bên mình. Hành lý dạng này thường có giới hạn về kích thước, cân nặng, số lượng túi được mang theo ... tùy theo quy định của từng Hãng Hàng không. Do vấn đề về an ninh, bạn không được phép mang theo các vật dụng có ý sát thương như dao, kéo ...

- Đồ gửi (checked luggage) thường là đồ nặng, cồng kềnh mà bạn gửi khi làm thủ tục check-in, đồ này vẫn đi cùng chuyến bay với bạn nhưng được để ở khoang hành lý riêng, bạn chỉ có thể lấy đồ khi đến nơi. Tùy theo loại vé máy bay, Hãng Hàng không mà số lượng đồ gửi (tính theo kiện/bao/gói) hay cân nặng được quy định khác nhau, nếu bạn gửi quá mức quy định thì phải đóng thêm tiền. Các hãng đều qui định danh mục các mặt hàng không được phép mang theo, bạn phải tuân thủ quy định này.

5.2. Vé máy bay

Bạn có thể mua vé máy bay trực tiếp qua các hãng hàng không hoặc qua các đại lý, thường mua qua đại lý hay mua trước khi đi một thời gian thì giá sẽ rẻ hơn. Một số Hãng Hàng không hiện nay bán vé qua internet, do không phải trả thêm tiền thuê nhân viên, địa điểm... nên giá vé cũng ngang với giá của đại lý. Ở châu Âu còn có các hãng hàng không giá rẻ (low cost Airline), những hãng này thường có các tuyến bay từ các thành phố lớn đến các điểm du lịch nổi tiếng ở châu Âu, chuyến bay thường kéo dài khoảng 1 – 4 tiếng, không phục vụ ăn miễn phí nên giá vé rất rẻ.



Hình 7.4. Thủ tục xuất nhập cảnh: Vé máy bay – Nguồn: Suru tâm

Đôi khi có những đợt khuyến mại thì giá vé cũng thấp hơn so với bình thường, đôi lại sẽ có một số hạn chế ví dụ số kg đồ gửi thấp, thời gian hợp lệ của vé ngắn, không được trả lại vé một khi đã mua hoặc số tiền trả lại sẽ thấp so với vé không khuyến mại ...

5.2.1. Các thông tin liên quan đến vé máy bay

- Hạng vé (class): Tùy theo phân loại của từng hãng mà có thể có nhiều hạng khác nhau, phổ biến có Economy, Bussiness và First class, trong đó hạng Economy là rẻ nhất.
- Tình trạng vé (status):
 - + OK/Confirmed: Ngày giờ bay là chính thức.
 - + Wait Listed: Ngày giờ bay mà bạn đã đăng ký chưa được chắc chắn do đã hết chỗ và bạn được cho vào danh sách đợi. Nếu có người bỏ chỗ mà bạn đứng đầu danh sách đợi thì bạn sẽ được đi vào chuyến đã đăng ký, khi đó status của bạn chuyển thành OK.
 - + Open Dated: bạn chưa đăng ký ngày, giờ bay. Bạn có thể đăng ký bất cứ lúc nào miễn là trước khi vé hết hạn sử dụng.
- Chuyến bay (flight): Ký hiệu chuyến bay, ví dụ TR2323, bạn có thể tìm thông tin về chuyến bay trên các bảng điện tử qua ký hiệu này.
- Ngày giờ bay (date/time): Ngày/giờ máy bay cất cánh ở nơi đi và hạ cánh ở nơi đến, giờ địa phương.
- Bay thẳng (non-stop) hay quá cảnh (transit): Bay thẳng là chuyến bay đi thẳng từ điểm bạn cần đi đến nơi bạn cần đến, transit là chuyến bay dừng tại một hoặc vài nơi khác trước khi đến điểm bạn cần đến.

5.2.1. Các điều kiện ràng buộc liên quan

- Trọng lượng hành lý gửi: Tùy theo loại vé, hãng hàng không mà số kg hành lý có giới hạn khác nhau. Thông thường đi đường dài được gửi 30kg/người, đi nhiều người với nhau có thể gộp lại để chung tải. Nếu gửi quá mức qui định thì phải đóng thêm tiền, lệ phí cao.
- Thời hạn hợp lệ của vé: Tính từ lúc mua hoặc từ lúc bắt đầu bay, có loại 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 1 năm... tùy theo từng hãng. Thời hạn càng dài thì giá càng cao.
- Refundable: Vé có thể trả lại hay không khi bạn không thể tiếp tục chuyến bay, tùy theo qui định mà bạn được trả lại một phần tiền hoặc không.

5.2.3. Mua vé máy bay

- Đặt chỗ: Bạn thông báo cho nơi bán địa điểm đi và đến, ngày giờ bay nếu đã xác định, hạng vé, một chiều hay hai chiều. Bên bán vé sẽ cho bạn biết: chuyến bay tương ứng còn chỗ hay không, nếu hết chỗ của hạng vé đăng ký thì bạn có muốn vào danh sách đợi hay không, giá vé, các điều kiện ràng buộc của vé, thời hạn phải trả tiền lấy vé. Hai bên thỏa thuận với nhau. Khi chưa trả tiền, bạn có thể thay đổi lại các thông tin đặt chỗ hoặc hủy bỏ mà không phải trả lệ phí.
- Trả tiền, lấy vé: Tùy theo loại vé, qui định của từng đại lý, hãng hàng không mà bạn sẽ phải trả thêm tiền nếu muốn thay đổi lại các thông tin đã ghi trên mặt vé một khi đã nhận vé. Đối với loại vé chưa xác định ngày giờ bay (Open Dated), bạn có thể trả tiền lấy vé rồi đặt chỗ sau mà không phải trả lệ phí. Tuy nhiên, nếu sau đó bạn muốn thay đổi ngày giờ bay thì việc có áp dụng mức phí hay không lại tùy thuộc vào loại vé bạn đã mua, đại lý, hãng hàng không. Các hãng hàng không đều có địa chỉ liên lạc tại thành phố nơi bạn sẽ đi, bạn có thể gọi đến địa chỉ này để liên lạc thay vì phải gọi về nơi đã mua vé.

5.3. Sân bay

Các sân bay thường nằm cách trung tâm thành phố từ vài km đến vài chục km, các thành phố phát triển thường có các phương tiện giao thông công cộng (bus, metro, tram, train) nối sân bay với trung tâm, bên cạnh các phương tiện khác đắt tiền hơn như taxi, express bus.

Sân bay bao giờ cũng chia làm 2 khu tách biệt:

- Khu đến (arrival): Nơi mà hành khách từ nơi khác bay đến sẽ đi ra ở khu vực này.
- Khu đi (departure): Nơi mà hành khách làm thủ tục để đi máy bay đến nơi khác.

Trong mỗi khu có thể chia làm hai: nội địa (dành cho các chuyến bay nội địa) và quốc tế (dành cho các chuyến bay quốc tế).

Với các sân bay lớn, từng khu nói trên còn chia làm bốn (terminal) (ví dụ ở sân bay Bangkok, Singapore), mỗi terminal có một số hãng hàng không nhất định hoạt động, bạn đi hãng nào hoặc đón người thân đi hãng nào thì đến terminal tương ứng của khu tương ứng.

Các biển báo ở sân bay đều ghi rất rõ bằng hai thứ tiếng: Tiếng địa phương và tiếng Anh. Sân bay luôn có các trạm thông tin (information point) để giúp đỡ hành khách. Các sân bay lớn thậm chí còn cho in sơ đồ sân bay.

Các cửa hàng bán đồ lưu niệm, đồ ăn, toilet đều có ở sân bay. Bạn nên mang đồ ăn từ nhà theo nếu muốn tiết kiệm, thông thường khi đi máy bay, bạn phải đến trước giờ cất cánh 2 – 3 tiếng để làm các thủ tục.

Các bảng điện tử nằm rải rác trong sân bay thông báo các chuyến bay đến và đi, bạn xem thông tin ở đây và để ý loa thông báo. Cần chú ý để không nhầm giữa thông tin đi (departure) và đến (arrival), các chuyến bay của terminal nào.

Thông tin về chuyến bay đi gồm có: Tên chuyến bay, điểm đi/đến, ngày giờ đi/đến, tình trạng (chưa có thông tin, bắt đầu check-in, bắt đầu vào phòng đợi, chuẩn bị cất cánh ...).

Thông tin về chuyến bay đến gồm có: Tên chuyến bay, điểm đi/đến, ngày giờ đi/đến, tình trạng (chưa có thông tin, sắp đến, đã đến ...).

5.4. Làm thủ tục nhập cảnh- Check-in



Hình 7.5. Thủ tục xuất nhập cảnh: Check-in– Nguồn: *Sưu tầm*

Ở khu departure, bạn tìm đến các quầy của hãng hàng không mà bạn đi, thường có hai hoặc nhiều quầy. Nếu đã đến giờ check-in, các quầy sẽ có nhân viên phục vụ. Nếu vé của bạn chưa ghi chỗ ngồi (seat) mà bạn muốn chọn chỗ thì nên đến sớm để xếp hàng. Tùy theo hạng vé mà bạn xếp hàng vào quầy tương ứng. Hạng Business Thương gia) hay First class (quá cảnh hạng nhất) có quầy riêng, chỉ khi nào không có khách đi hạng này mà có đông khách đợi ở các hạng khác thì các nhân viên mới linh động làm thủ tục cho khách các hạng khác ở quầy này.

Trước khi đi vào các quầy để làm *thủ tục xuất nhập cảnh*, bạn có thể phải đi qua trạm kiểm soát đồ, bạn chỉ phải đưa hành lý gửi lên để scan, đồ xách tay sẽ kiểm tra ở các bước sau.

Bạn phải đưa vé máy bay, chứng minh thư hoặc hộ chiếu/visa cho nhân viên tại quầy kiểm tra, nếu có đồ gửi bạn đưa lên bàn cân, nhân viên có thể kiểm tra luôn hành lý xách tay của bạn có hợp lệ không. Nếu đi một nhóm, bạn có thể làm thủ tục cùng lúc với họ. Bạn có thể đề nghị được ngồi cạnh cửa sổ hay cạnh lối đi, nếu còn chỗ trong hạng tương ứng nhân viên sẽ xếp cho bạn theo yêu cầu. Ngồi cạnh cửa sổ thích hợp với những chuyến bay ngắn, bạn không bị quấy rầy bởi người ngồi phía trong khi họ muốn ra ngoài, hoặc bạn có thể ngắm cảnh khi máy bay cất/hạ cánh. Nếu bạn không muốn làm phiền người khác khi hay phải đi toilet thì bạn có thể xin ngồi cạnh lối đi.

Sau khi xong thủ tục, bạn sẽ nhận lại vé máy bay (đã bị xé đi trang tương ứng với chuyến bay đang làm thủ tục), giấy tờ đưa lúc trước, thẻ lên máy bay (Boarding Pass) và cuống vé tương ứng với hành lý gửi. Có bao nhiêu kiện hành lý gửi thì có bấy nhiêu cuống vé, bạn phải giữ cuống vé cho đến khi ra khỏi sân bay.

Từ lúc này đến lúc lên máy bay, bạn sẽ dùng Boarding Pass thay thế cho vé máy bay. Trên thẻ này ghi địa chỉ phòng đợi tức là cổng (gate) mà bạn sẽ phải có mặt trước khi lên máy bay, thời gian phòng đợi mở cửa, số ghế (seat) trên máy bay của bạn.

Trong trường hợp bạn đi transit, nhân viên có thể sẽ làm luôn Boarding Pass cho (các) chặng tiếp theo của bạn, bạn chú ý không nhầm giữa các Boarding Pass với nhau. Tùy theo tình hình họ sẽ thông báo cho bạn biết hành lý gửi của bạn sẽ được tự động chuyển giữa các chuyến bay và bạn sẽ lấy đồ ở đích cuối cùng hay phải tự lo ở từng địa điểm.

Sau khi làm thủ tục check-in xong bạn có thể đi thẳng vào các khu vực bên trong hoặc chưa vào ngay nếu còn nhiều thời gian. Lưu ý, bạn có thể bị tắc trong các hàng đợi ở các bước làm *thủ tục xuất cảnh* hay kiểm tra an ninh.

Nếu sân bay thu lệ phí, bạn nên mua ngay để tránh mất thời gian sau này.

5.5. Làm thủ tục xuất cảnh

Tùy theo sân bay, bước kiểm tra an ninh có thể diễn ra trước hoặc sau bước làm thủ tục xuất cảnh.

Nếu bạn đi ra nước ngoài, bạn sẽ phải làm thủ tục xuất cảnh. Tại đây, bạn đưa ra hộ chiếu/visa, nhân viên hải quan xem xét và có thể đóng dấu vào hộ chiếu của bạn hay gỡ bỏ visa/giấy tờ liên quan khỏi hộ chiếu của bạn nếu đã hết giá trị.

5.6. Kiểm tra an ninh



Hình 7.6. Kiểm tra an ninh— Nguồn: Sưu tầm

Đồ xách tay của bạn sẽ được đưa qua máy quét, và bạn sẽ đi qua một cổng từ, chìa khóa hay các đồ kim loại bạn nên cho ra khay để qua đường máy quét, tránh làm mất thời gian của cả hai bên một cách không cần thiết.

5.7. Vào phòng đợi

Sau khi xong hai bước trên là bạn đã vào khu vực quốc tế, tại đây có các quầy hàng lưu niệm, đồ ăn... bạn có thể đi dạo nếu còn thời gian hoặc đến thẳng phòng đợi. Các sân

bay lớn thường có các khu giải trí giúp hành khách tiêu thời gian nếu phải chờ đợi lâu (như khi đi transit).



Hình 7.7. Thủ tục xuất nhập cảnh: Phòng chờ– Nguồn: Suru tâm

- Bạn có thể yêu cầu nhân viên sân bay chở đến phòng đợi nếu bị mệt hoặc do sắp đến giờ bay.

Phòng đợi có thể chưa mở cửa, bạn có thể ngồi ở gần đó hoặc đi dạo xung quanh.

- Nên để ý các thông báo trên loa hoặc trên các bảng điện tử.
- Nếu bạn có vé hạng Business hay First class sẽ có một khu vực riêng dành cho bạn.
- Chú ý: Vặn đồng hồ theo giờ địa phương để tránh bị động, mặc dù bạn sẽ không bị bỏ rơi một khi đã vào đến đây.

5.8. Lên máy bay

Khi đến giờ lên máy bay, nhân viên của hãng hàng không sẽ xuất hiện ở phòng đợi. Hành khách có vé hạng cao vào trước, tiếp đó là những người tàn tật, những người có trẻ em đi cùng, những người còn lại xếp hàng lần lượt vào hoặc nhân viên sẽ gọi theo số ghế. Bạn đưa ra Boarding Pass, nhân viên xé một phần và đưa lại cho bạn mảnh nhỏ hơn trên đó có ghi số ghế của bạn, bạn đi theo hành lang nhỏ để lên máy bay hoặc ra xe bus để đến chân máy bay.

Số ghế trên máy bay có dạng 55B, trong đó 55 là hàng ghế, chữ cái đi kèm chỉ vị trí ghế trong hàng. Máy bay nhỏ thường có 6 ghế một hàng, trong khi máy bay lớn có thể có 10 ghế hoặc hơn. Tiếp viên trên máy bay sẽ hướng dẫn bạn đi đúng lối để đến vị trí của bạn. Khi đến đúng hàng ghế của mình, bạn nhìn ký hiệu chữ cái và hình vẽ tương ứng để ngồi đúng chỗ. Hành lý xách tay để trên giá phía trên đầu hoặc dưới ghế ngồi/chân của bạn. Bạn có thể gửi tiếp viên cất hộ áo comple/vest để tránh bị nhàu nát.



Hình 7.8. Thủ tục xuất nhập cảnh: Lên máy bay– Nguồn: Sưu tầm

Ghế ngồi có thể ngả ra đằng sau cho thoải mái, ở gầm ghế phía trước có thể có cái để chân. Tuy nhiên, lúc máy bay cất/hạ cánh bạn phải để lưng ghế thẳng, không sử dụng cái để chân, không sử dụng các thiết bị điện tử. Mỗi ghế ngồi có một số nút điều khiển riêng như đèn, nút gọi tiếp viên. Các máy bay đường dài có màn hình video, radio và điều khiển cho mỗi chỗ ngồi. Lưng ghế phía trước có bàn ăn gấp lại, phía dưới là một tập thông tin. Bạn có thể cầm theo các tạp chí quảng cáo lúc xuống máy bay, riêng hướng dẫn an toàn trên máy bay thì không được lấy. Phía trên ghế ngồi có biển báo chỉ dẫn khi nào thì phải đeo dây bảo hiểm, được phép hút thuốc hay không. Khi máy bay cất/hạ cánh hoặc khi đi vào vùng xóc (có đèn hiệu thông báo), bạn phải đeo dây bảo hiểm.

Trong khi máy bay cất cánh, tiếp viên sẽ hướng dẫn các bước phải làm khi có sự cố.

Sau đó, mỗi người được phát một khăn mặt để lau mặt và tay. Đồ uống được đem ra, bạn có thể chọn rượu mạnh (alcohol) (tùy tuyến bay), rượu vang (red/white wine), bia, nước ngọt, nước hoa quả, nước khoáng. Đồ ăn thường có một món chính (có thịt), salad, bánh mì tròn nhỏ, tráng miệng. Thường có 2 lựa chọn cho món chính, ví dụ :gà nấu mì và thịt lợn với khoai tây, nếu đến lượt bạn mà vẫn còn đủ hai lựa chọn thì bạn có thể lựa món . Sau khi ăn xong tiếp viên sẽ phục vụ café hoặc chè. Đi đường dài, chuyến bay sẽ có 2 bữa ăn chính và một bữa phụ. Chuyến đi ngắn thường chỉ có 1 bữa ăn, đôi khi không phục vụ rượu miễn phí. Ngoài các bữa ăn bạn có thể xin nước uống bất cứ lúc nào. Khi ăn, bạn phải dựng ghế cho thẳng.

Nếu lạnh, bạn có thể nói tiếp viên cho mượn chăn để đắp.

Khi đi đường dài, thỉnh thoảng bạn nên ra khỏi chỗ đi lại cho đỡ mỏi và tập các động tác để thư giãn cơ thể.

5.9. Xuống máy bay

Trừ trường hợp phải xuống gấp để đi chuyển tiếp theo cho kịp thời gian, hành khách ra khỏi máy bay đầu tiên là những người có vé hạng cao, những người còn lại xếp hàng lần lượt ra. Nếu đông hành khách hoặc máy bay lớn, có thể có thêm đường ra ở phía đuôi máy bay. Các sân bay hiện đại có hành lang dẫn thẳng từ máy bay vào trong, các sân bay khác có thể dùng xe bus đưa khách từ máy bay vào.



Hình 7.9. Thủ tục xuất nhập cảnh: Xuống máy bay– Nguồn: *Sưu tầm*

Tùy theo chuyến bay của bạn, sân bay đã định sẵn cổng với các hướng dẫn tương ứng. Có các trường hợp sau:

- Bạn đi transit, điểm dừng này hoàn toàn độc lập với điểm đến tiếp theo (không chung visa nhập cảnh), ví dụ đi từ Hà Nội đến Amsterdam transit tại Singapore: HAN – SIN – AMS, khi đó nếu bạn đã có Boarding Pass của chặng tiếp theo (Sing – Ams) bạn có thể đến thẳng phòng đợi hoặc xem trên bảng điện tử, nếu chưa có Boarding Pass bạn có thể tìm đến Transfer desk để hỏi và làm thủ tục check-in cho chặng tiếp theo.

- Bạn đi transit, điểm dừng này và điểm đến tiếp theo có chung visa nhập cảnh. Ví dụ, đi từ Hà Nội đến New York (Mỹ) transit tại Los Angeles (Mỹ): HN – LA – NY, bạn sẽ phải làm thủ tục nhập cảnh ở LA trước khi đi chặng tiếp theo vì chặng tiếp theo LA – NY là tuyến nội địa.

- Nếu đây là điểm cuối của hành trình, bạn để ý các biển báo chỉ hướng Arrival/Exit:

- Nếu tuyến bạn vừa đi là tuyến nội địa bạn sẽ đến thẳng khu lấy đồ.

- Còn nếu đó là tuyến quốc tế bạn sẽ đến khu vực làm thủ tục nhập cảnh.

5.10. Làm thủ tục nhập cảnh

Có thể có nhiều quầy làm thủ tục nhập cảnh, bạn để ý biển báo, một số quầy dành cho nhân viên ngoại giao/công vụ, một số dành cho người bản địa, số khác dành cho người nước ngoài...



Hình 7.10. Làm thủ tục nhập cảnh– Nguồn: Sưu tầm

Tại đây bạn trình hộ chiếu/visa, nhân viên hải quan có thể sẽ đóng dấu hoặc dán thêm một số giấy tờ liên quan, tùy theo từng nước bạn có thể phải điền vào một vài mẫu đơn qui định trước (Việt Nam) hoặc phải trả lời một số câu hỏi liên quan đến việc nhập cảnh mặc dù giấy tờ của bạn hợp lệ (ví dụ ở các nước phát triển, họ sợ người từ các nước nghèo sang rồi ở lại bất hợp pháp).

Nếu bạn đi transit tuyến nội địa, bạn sẽ được hướng ra cổng tương ứng. Ngược lại, bạn sẽ đi thẳng ra khu lấy đồ.

5.11. Lấy đồ - hành lý

Hành lý bạn gửi lúc check-in được đưa ra trên các dây chuyền. Có thể có nhiều dây chuyền được đánh số hoặc ghi chỉ dẫn, bạn xem bảng điện tử/bảng thông tin để biết dây chuyền nào tương ứng với chuyến bay của bạn mà lấy đồ.



Hình 7.11. Hành khách lấy hành lý– Nguồn: Sưu tầm

Xung quanh khu vực này có các xe đẩy (trolley) để giúp bạn chở đồ.

Nếu không tìm thấy đồ của mình bạn phải thông báo ngay đến phòng khai báo mất đồ/thất lạc (Lost and Found) hoặc liên hệ với hãng hàng không của chuyến bay mà bạn vừa đi, nằm xung quanh đó và đưa ra cuống vé tương ứng với hành lý bị thất lạc. Nếu bạn đi ra khỏi khu vực này mà chưa khai báo mất/thất lạc đồ thì bạn không thể vào lại mà khiếu nại được nữa.

Nếu không có hành lý gửi bạn có thể đi thẳng ra luôn.

5.12. Đi ra về

Ở các nước phát triển hoặc đề cao tính tự giác, có hai loại cửa để đi ra. Nếu bạn mang theo các mặt hàng thuộc danh mục đánh thuế bạn phải đi ra cửa tương ứng để khai báo và

đóng thuế, ngược lại nếu không có các mặt hàng phải đóng thuế bạn đi ra cửa Nothing to declare.

Sân bay Nội Bài (Hà Nội) không chia cửa, bạn phải đưa đồ lên máy soi và khai báo với nhân viên thuế ở đây.

Để biết mặt hàng nào thuộc danh mục phải đóng thuế, bạn có thể tìm hiểu trước qua internet, qua đại sứ quán... hoặc hỏi tại sân bay. Các mặt hàng như thuốc lá, rượu mạnh, nước hoa. Lưu ý, mỗi hành khách chỉ được mang một lượng nhất định, mang quá sẽ phải đóng thuế.

Ra khỏi cửa khai báo thuế là bạn đã đến khu vực chung của nơi đến (Arrival), bạn có thể thuê xe hoặc ra các phương tiện giao thông công cộng để đi tiếp.

Nếu có người ra đón, tốt nhất là bạn nên hẹn và đứng đợi ngay khi ra khỏi cửa khai báo thuế. Chú ý đồ đạc kéo mắt.

5.13. Quá cảnh

Quá cảnh Tiếng Anh là Transit, là chuyến bay có thể có một hoặc nhiều điểm dừng giữa hành trình bay từ A đến B. Thời gian giữa các điểm dừng này dùng để tiếp nhiên liệu cho máy bay, hoặc dừng để đón thêm khách và hàng hóa. Tùy trường hợp mà hành khách khách vẫn ngồi trên máy bay trong thời gian quá cảnh hoặc phải di chuyển ra khu vực quá cảnh tại sân bay.



Hình 7.12. Hành khách di chuyển quá– Nguồn: Suru tầm

Nếu đã có Boarding Pass cho chặng tiếp theo, bạn có thể đi thẳng đến phòng đợi ghi trên thẻ (nếu có) hoặc xem trên bảng điện tử.

Nếu chưa có Boarding Pass, bạn có thể tìm đến các điểm có biển Transfer Desk để hỏi và làm thủ tục check-in cho chặng tiếp theo.

Trong trường hợp hành lý gửi của bạn không được đưa thẳng đến điểm cuối, bạn phải ra lấy đồ và làm lại các thủ tục như ban đầu.

Nếu mọi chuyện tốt đẹp, bạn đang lặp lại các bước, và hiện đang ở bước “Vào phòng đợi”.

Nhớ chỉnh lại đồng hồ theo giờ địa phương.

Nếu còn nhiều thời gian bạn có thể đi dạo trong khu vực này, một số sân bay có các dịch vụ giúp khách giải trí ví dụ như sân bay Singapore có các tour vào thành phố miễn phí, các show game...

*

* *

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG VI

- 1- Trình bày được khái niệm dịch vụ hàng không.
- 2- Phân biệt được các dịch vụ hàng không.
- 3- Mô tả được văn hóa an toàn hàng không
- 4- Trình bày được khái niệm xuất nhập cảnh.
- 5- Mô tả được trình tự thủ tục xuất nhập cảnh.
- 6- Xác định được các danh mục hàng hóa thuộc diện quản lý của cơ quan chuyên ngành, danh mục hàng hóa bị cấm, bị hạn chế vận chuyển khi xuất nhập cảnh, xuất nhập khẩu.
- 7- Vận dụng được những quy định của pháp luật về thủ tục xuất nhập cảnh giải quyết các vấn đề phát sinh trong hoạt động hướng dẫn du khách.

BÀI TẬP TÌNH HUỐNG CHƯƠNG VI

1- Bài tập 1: Thứ hai, 22/9/2008, 20:31 ‘Visa’ đi Mỹ làm từ lẻ đường có giá gần 200.000 USD

Sợ phải trả lại toàn bộ số tiền cho khách hàng khi không làm được visa đi Mỹ cho họ nên Dũng đến tiệm photo tại lẻ đường in màu, làm giả, nhằm chiếm đoạt nốt số tiền trong hợp đồng trị giá gần 200.000 đô la.

Hôm nay, TAND TP HCM đã tuyên phạt Đào Trí Dũng (30 tuổi) mức án 23 năm tù về tội “lừa đảo và làm giả tài liệu của cơ quan tổ chức”. Liên quan đến vụ án, bị cáo Lê Hoàng Tuấn (29 tuổi, việt kiều Australia) nhận 1 năm 6 tháng tù về tội “lừa đảo chiếm đoạt tài sản” và Đào Quang Nghiệp (26 tuổi) cũng nhận 2 năm tù nhưng cho hưởng án treo về tội “làm giả tài liệu của cơ quan tổ chức”.

Theo cáo trạng, Dũng thành lập công ty DNTN Hoàng Gia Anh, trụ sở đặt tại quận 10 với chức năng bán vé máy bay và tư vấn du học. Mặc dù không có chức năng đưa người đi nước ngoài hay lo được visa nhập cảnh xuất khẩu lao động tại Mỹ, nhưng Dũng vẫn nhận hồ sơ và tiền để lo thủ tục xin visa nhập cảnh.

Để khách hàng tin tưởng và đưa tiền, Dũng thuê Nghiệp làm giả visa đi Mỹ cho khách. Đến khi visa giả bị phát hiện, Dũng lại tiếp tục liên kết với Tuấn để ký hợp đồng đưa người đi lao động ở Australia tiếp tục lừa những người khác để chiếm đoạt tiền.

Với thủ đoạn như trên, từ tháng 10/2005 đến tháng 3/2007, Dũng đã lừa đảo chiếm đoạt tiền của hàng chục người bị hại với tổng số tiền chiếm đoạt lên tới gần 200.000 USD. Trong đó, ngoài chi phí thuê cho Nghiệp làm visa giả chưa tới 2 triệu đồng và một số chi phí khá không đáng kể, số tiền còn lại Dũng tiêu xài rất hoang phí như mua dây chuyền có gắn 3 hạt xoàn hết 25.000 USD, chi phí cá nhân trong vòng 1 năm rưỡi lên tới gần 130.000 USD...

Tại cơ quan và tại tòa hôm nay, các bị cáo đã khai nhận toàn bộ hành vi phạm tội của mình. Riêng Dũng cho rằng mình hoàn toàn không muốn lừa đảo chiếm đoạt tiền của khách hàng, nhưng do đã “cam kết” sẽ hoàn trả toàn bộ tiền cọc nếu như không lo được cho họ đi Mỹ nên phải tự “sản xuất” ra visa cho những người này.

Vũ Mai

Câu hỏi:

1. DNTN Hoàng Gia anh có phải là doanh nghiệp kinh doanh du lịch không? Nếu phải thì nó thuộc loại doanh du lịch nào? Hành vi vi phạm pháp luật của doanh nghiệp này?
2. Dũng, Tuấn, Nghiệp có vi phạm pháp lệnh xuất nhập cảnh hay không? Biện pháp xử lý?
3. Các bị cáo có phải bồi thường lại cho người bị hại không? Theo anh/chị, nếu phải bồi thường mức bồi thường bao nhiêu là hợp lý?

2- Bài tập 2: Tiếp viên hàng không đưa người xuất ngoại trái phép

Muốn được chia phần nếu đưa một người Trung Quốc sang Canada bằng visa giả trót lọt, Trần Tuấn Anh (tiếp viên Vietnam Airlines) đã nhờ cán bộ đội xuất nhập cảnh công an cửa khẩu sân bay quốc tế “làm nơ”.

Ngày 24/9, TAND TP HCM đã tuyên phạt Trần Tuấn Anh mức án 2 năm tù và Nguyễn Mạnh Tuấn mức án 3 năm tù nhưng được hưởng án treo. Kiều Ngọc Vinh 5 năm tù cùng về tội “tổ chức người khác đi nước ngoài”.

Do có mối quan hệ làm ăn với một số người Trung Quốc nên Vinh được mời hợp tác đưa người xuất cảnh đi Cannada bằng visa giả. Nếu trót lọt, Vinh sẽ được chi 1.000 USD. Đầu tháng 5/2007, Vinh câu kết cùng với Tuấn để thực hiện nhưng hành vi gian dối trên đã bị cơ quan chức năng phát hiện. Những người Trung Quốc bị trục xuất về nước ngay sau đó. Khi hành vi trên chưa bị xử lý, cuối tháng đó, Vinh nhận tiếp một “mối” nữa. Lần này, để chắc ăn, Vinh nhờ tiếp viên Tuấn Anh móc nối với công an cửa khẩu và nhân viên sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất “làm lơ” cho vị khách Trung Quốc dùng visa giả sang Canada. Thực hiện ý định, Tuấn Anh đến gặp hai cán bộ đội xuất nhập cảnh công an cửa khẩu này nhờ giúp đỡ. Một mặt nhận lời, một mặt hai vị công an liền báo cáo sự việc lên lãnh đạo và được yêu cầu tiếp tục theo dõi. Đến ngày 8/7/2007, sau khi đón “mối” từ

Trung Quốc qua, Vinh lấy hộ chiếu và visa giả của người này đưa cho Tuấn Anh mua vé máy bay đi Canada trên chuyến bay có Tuấn Anh phục vụ. Tuy nhiên, mọi hành vi gian dối trên đã bị cơ quan an ninh sân bay phát hiện.

Vũ Mai

Câu hỏi:

1. Những chủ thể nào có hành vi vi phạm pháp luật về thủ tục xuất nhập cảnh trong trường hợp trên? Cụ thể hành vi nào?
2. Hãng hàng không Việt Nam Airlines có phải chịu trách nhiệm gì không trong trường hợp này? vì sao ? Nếu có xử lý như thế nào?

3. Bài tập tình huống 3: Thứ hai, 22/9/2008, 20:31- ‘Visa’ đi Mỹ làm từ lẻ đường có giá gần 200.000 USD.

Sợ phải trả lại toàn bộ số tiền cho khách hàng khi không làm được visa đi Mỹ cho họ nên Dũng đến tiệm photo tại lẻ đường in màu, làm giả, nhằm chiếm đoạt nốt số tiền trong hợp đồng trị giá gần 200.000 đô la.

Hôm nay, TAND TP HCM đã tuyên phạt Đào Trí Dũng (30 tuổi) mức án 23 năm tù về tội “lừa đảo và làm giả tài liệu của cơ quan tổ chức”. Liên quan đến vụ án, bị cáo Lê Hoàng Tuấn (29 tuổi, Việt kiều Australia) nhận 1 năm 6 tháng tù về tội “lừa đảo chiếm đoạt tài sản” và Đào Quang Nghiệp (26 tuổi) cũng nhận 2 năm tù nhưng cho hưởng án treo về tội “làm giả tài liệu của cơ quan tổ chức”.

Theo cáo trạng, Dũng thành lập công ty DNTN Hoàng Gia Anh, trụ sở đặt tại quận 10 với chức năng bán vé máy bay và tư vấn du học. Mặc dù không có chức năng đưa người đi nước ngoài hay lo được visa nhập cảnh xuất khẩu lao động tại Mỹ, nhưng Dũng vẫn nhận hồ sơ và tiền để lo thủ tục xin visa nhập cảnh.

Để khách hàng tin tưởng và đưa tiền, Dũng thuê Nghiệp làm giả visa đi Mỹ cho khách. Đến khi visa giả bị phát hiện, Dũng lại tiếp tục liên kết với Tuấn để ký hợp đồng đưa người đi lao động ở Australia tiếp tục lừa những người khác để chiếm đoạt tiền.

Với thủ đoạn như trên, từ tháng 10/2005 đến tháng 3/2007, Dũng đã lừa đảo chiếm đoạt tiền của hàng chục người bị hại với tổng số tiền chiếm đoạt lên tới gần 200.000 USD. Trong đó, ngoài chi phí thuê cho Nghiệp làm visa giả chưa tới 2 triệu đồng và một số chi phí khá không đáng kể, số tiền còn lại Dũng tiêu xài rất hoang phí như mua dây chuyền có gắn 3 hạt xoàn hết 25.000 USD, chi phí cá nhân trong vòng 1 năm rưỡi lên tới gần 130.000 USD...

Tại cơ quan và tại tòa hôm nay, các bị cáo đã khai nhận toàn bộ hành vi phạm tội của mình. Riêng Dũng cho rằng mình hoàn toàn không muốn lừa đảo chiếm đoạt tiền của khách hàng, nhưng do đã “cam kết” sẽ hoàn trả toàn bộ tiền cọc nếu như không lo được cho họ đi Mỹ nên phải tự “sản xuất” ra visa cho những người này.

Vũ Mai

Câu hỏi:

1. DNTN Hoàng Gia anh có phải là doanh nghiệp kinh doanh du lịch không? Nếu phải thì nó thuộc loại doanh du lịch nào? Hành vi vi phạm pháp luật của doanh nghiệp này?
2. Dũng, Tuấn, Nghiệp có vi phạm pháp lệnh xuất nhập cảnh hay không? Biện pháp xử lý?
3. Các bị cáo có phải bồi thường lại cho người bị hại không? Theo anh/chị, nếu phải bồi thường mức bồi thường bao nhiêu là hợp lý?

4. Bài tập tình huống 4: Tiếp viên hàng không đưa người xuất ngoại trái phép

Muốn được chia phần nếu đưa một người Trung Quốc sang Canada bằng visa giả trót lọt,

Trần Tuấn Anh (tiếp viên Vietnam Airlines) đã nhờ cán bộ đội xuất nhập cảnh công an cửa khẩu sân bay quốc tế “làm ngo”.

Ngày 24/9, TAND TP HCM đã tuyên phạt Trần Tuấn Anh mức án 2 năm tù và

Nguyễn Mạnh Tuấn mức án 3 năm tù nhưng được hưởng án treo. Kiều Ngọc Vinh 5 năm tù cùng về tội “tổ chức người khác đi nước ngoài”.

Do có mối quan hệ làm ăn với một số người Trung Quốc nên Vinh được mời hợp tác đưa người xuất cảnh đi Canada bằng visa giả. Nếu trót lọt, Vinh sẽ được chi 1.000 USD. Đầu tháng 5/2007, Vinh câu kết cùng với Tuấn để thực hiện nhưng hành vi gian dối trên đã bị cơ quan chức năng phát hiện. Những người Trung Quốc bị trục xuất về nước ngay sau đó. Khi hành vi trên chưa bị xử lý, cuối tháng đó, Vinh nhận tiếp một “mối” nữa. Lần này, để chắc ăn, Vinh nhờ tiếp viên Tuấn Anh móc nối với công an cửa khẩu và nhân

viên sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất “làm lơ” cho vị khách Trung Quốc dùng visa giả sang Canada. Thực hiện ý định, Tuấn Anh đến gặp hai cán bộ đội xuất nhập cảnh công an cửa khẩu này nhờ giúp đỡ. Một mặt nhận lời, một mặt hai vị công an liền báo cáo sự việc lên lãnh đạo và được yêu cầu tiếp tục theo dõi. Đến ngày 8/7/2007, sau khi đón “mồi” từ

Trung Quốc qua, Vinh lấy hộ chiếu và visa giả của người này đưa cho Tuấn Anh mua vé máy bay đi Canada trên chuyến bay có Tuấn Anh phục vụ. Tuy nhiên, mọi hành vi gian dối trên đã bị cơ quan an ninh sân bay phát hiện.

Vũ Mai

Câu hỏi:

1. Những chủ thể nào có hành vi vi phạm pháp luật về thủ tục xuất nhập cảnh trong trường hợp trên? Cụ thể hành vi nào?
2. Hãng hàng không Việt Nam Airlines có phải chịu trách nhiệm gì không trong trường hợp này? vì sao? Nếu có xử lý như thế nào?

*
* *

PHỤ LỤC I. MẪU BIỂU KINH DOANH DU LỊCH

1. Phần phụ lục: Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành TÊN DOANH NGHIỆP CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm.....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH LỮ HÀNH

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch (trong trường hợp đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế).

- Sở Du lịch hoặc Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh/thành phố... (trong trường hợp đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa)

1. Tên doanh nghiệp (ghi bằng chữ in hoa):.....
Tên giao dịch:.....
Tên viết tắt:.....
 2. Địa chỉ trụ sở chính:
Điện thoại :..... - Fax :.....
Website :..... - Email :.....
 3. Họ tên người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:.....Giới tính :.....
Chức danh:.....
Sinh ngày :...../...../.....Dân tộc :..... Quốc tịch :.....
Giấy chứng minh thư nhân dân/Thẻ căn cước công dân/hộ chiếu) số:.....
Ngày cấp :/...../.....Nơi cấp :
Email: Điện thoại:
Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú :.....
Chỗ ở hiện tại :.....
 3. Tên, địa chỉ chi nhánh :.....
 5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện
 6. Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh: Số.....
cấp ngày /...../..... nơi cấp:
 7. Tài khoản ký quỹ số.....tại ngân hàng.....
- Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành cho doanh nghiệp.
- Chúng tôi cam kết chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN
THEO PHÁP LUẬT CỦA DOANH NGHIỆP

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 06

1. Trang bìa (trang thứ nhất)¹:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ỦY BAN DÂN DÂN

SỞ DU LỊCH/SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH.....



GIẤY PHÉP

KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA

DOMESTIC TOUR OPERATOR LICENCE

Số GP : /20...../SDL/SVHTTDL - GP LHND

2. Trang bìa (trang thứ hai)

¹ Bìa cứng, kích thước khổ A3 gấp đôi, nền màu đỏ, chữ và quốc huy vàng

Doanh nghiệp cần biết

I. Quy định sử dụng Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa (KD LHNĐ)

1. Xuất trình giấy phép KD LHNĐ khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu;
2. Nghiêm cấm sửa chữa, tẩy xoá nội dung giấy phép KD LHNĐ;
3. Nghiêm cấm cho thuê, cho mượn giấy phép KD LHNĐ;
4. Khi mất phải khai báo với cơ quan công an, cơ quan cấp giấy phép KD LHNĐ và làm thủ tục cấp lại giấy phép KD LHNĐ theo quy định.

II. Các trường hợp thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành (trích khoản 1 Điều 36 Luật Du lịch)

1. Doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản;
2. Doanh nghiệp không đáp ứng một trong các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quy định tại khoản 1 hoặc khoản 2 Điều 31 Luật Du lịch;
3. Doanh nghiệp không đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định tại khoản 1 Điều 35 Luật Du lịch;
4. Doanh nghiệp làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh;
5. Doanh nghiệp lợi dụng hoạt động du lịch để đưa người từ Việt Nam ra nước ngoài hoặc từ nước ngoài vào Việt Nam trái pháp luật;
6. Doanh nghiệp cho tổ chức, cá nhân khác sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp để hoạt động kinh doanh;
7. Doanh nghiệp không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ quy định tại điểm i khoản 1 Điều 37 Luật Du lịch, gây thiệt hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch;
8. Doanh nghiệp giả mạo hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi, cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

III. Các quy định của nhà nước về kinh doanh dịch vụ lữ hành:

Các quy định của pháp luật trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lữ hành được đăng tải tại trang web: www.vietnamtourism.gov.vn, <http://quanlyluhanh.vn>.

3. Trang nội dung²:

UBND TỈNH/TP.....
**SỞ DU LỊCH/SỞ VĂN HÓA,
THỂ THAO VÀ DU LỊCH**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY PHÉP

**KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA
DOMESTIC TOUR OPERATOR LICENCE**

1. Tên doanh nghiệp:.....

Tên giao dịch:.....

Tên viết tắt:.....

2. Trụ sở chính:

.....

Điện thoại:.....Fax:.....

Email:.....Website:.....

3. Tài khoản ký quỹ số:.....

Tại Ngân hàng:.....

4. Ngành nghề kinh doanh:

5. Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:

Chức danh:.....Họ và
tên:.....Nam/Nữ:.....

Sinh ngày.../.../.... Dân tộc:.....Quốc tịch:.....

Giấy chứng minh thư nhân dân/Thẻ căn cước công dân/hộ chiếu) số:.....Ngày
cấp:.../.../.....Nơi cấp:.....

Chữ ký:.....

Hà Nội, ngày....tháng.....năm

GIÁM ĐỐC

Đăng ký vào sổ GP số:....

² Bìa cứng, kích thước khổ A4, nền hoa văn chìm, chữ đen

Mẫu số 07

1. Trang bìa (trang thứ nhất)³:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

TỔNG CỤC DU LỊCH



GIẤY PHÉP

KINH DOANH LỮ HÀNH QUỐC TẾ

INTERNATIONAL TOUR OPERATOR LICENCE

Số GP : /20...../TCDL - GP LHQT

³ Bìa cứng, kích thước khổ A3 gấp đôi, nền màu đỏ, chữ và quốc huy vàng

2. Trang bìa (trang thứ hai)

Doanh nghiệp cần biết

I. Quy định sử dụng Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế (KD LHQT)

1. Xuất trình giấy phép KD LHQT khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu;
2. Nghiêm cấm sửa chữa, tẩy xóa nội dung giấy phép KD LHQT;
3. Nghiêm cấm cho thuê, cho mượn giấy phép KD LHQT;
4. Khi mất phải khai báo với cơ quan công an, cơ quan cấp giấy phép KD LHQT và làm thủ tục cấp lại giấy phép KD LHQT theo quy định.

II. Các trường hợp thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành (trích khoản 1 Điều 36 Luật Du lịch)

1. Doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản;
2. Doanh nghiệp không đáp ứng một trong các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quy định tại khoản 1 hoặc khoản 2 Điều 31 Luật Du lịch;
3. Doanh nghiệp không đổi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định tại khoản 1 Điều 35 Luật Du lịch;
4. Doanh nghiệp làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh;
5. Doanh nghiệp lợi dụng hoạt động du lịch để đưa người từ Việt Nam ra nước ngoài hoặc từ nước ngoài vào Việt Nam trái pháp luật;
6. Doanh nghiệp cho tổ chức, cá nhân khác sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp để hoạt động kinh doanh;
7. Doanh nghiệp không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ quy định tại điểm i khoản 1 Điều 37 Luật Du lịch, gây thiệt hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch;
8. Doanh nghiệp giả mạo hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi, cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

III. Các quy định của nhà nước về kinh doanh dịch vụ lữ hành:

Các quy định của pháp luật trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lữ hành được đăng tải tại trang web: www.vietnamtourism.gov.vn, <http://quanlyluhanh.vn>.

3. Trang nội dung⁴:

BỘ VĂN HÓA,
THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY PHÉP
KINH DOANH LỮ HÀNH QUỐC TẾ

1. Tên doanh nghiệp:.....

Tên giao dịch:.....

Tên viết tắt:.....

2. Trụ sở chính:

.....

Điện thoại:.....Fax:.....

Email:.....Website:.....

3. Tài khoản ký quỹ số:.....

Tại Ngân hàng:.....

4. Ngành nghề kinh doanh:

5. Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:

Chức danh:.....

Họ và tên:.....Nam/Nữ.....

Sinh ngày.../.../... Dân tộc:.....Quốc tịch:.....

Giấy chứng minh thư nhân dân/Thẻ căn cước công dân/hộ chiếu) số:.....

Ngày cấp:.../.../.....Nơi cấp:.....

Chữ ký:.....

Hà Nội, ngày...tháng...năm

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Đăng ký vào sổ GP số:....

⁴ Bìa cứng, kích thước khổ A4, nền hoa văn chìm, chữ đen

2. Phần phụ lục: Mẫu đơn đề nghị, mẫu biên hiệu trong lĩnh vực lưu trú du lịch

Mẫu số 01	Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch
Mẫu số 02	Mẫu biên công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch

Mẫu số 01

TÊN DOANH NGHIỆP
Tên cơ sở lưu trú du lịch

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..... ngày..... thángnăm.....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi: Tổng cục Du lịch (đối với hạng 4 sao trở lên)

Sở Du lịch (sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch) tỉnh (TP)... (đối với hạng từ 1-3 sao)

Thực hiện Luật Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch hiện hành, chúng tôi làm đơn này đề nghị (*) xem xét, xếp hạng cho cơ sở lưu trú du lịch.

1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax: Email: Website:
- Số đăng ký kinh doanh:, cơ quan cấp:.....
- Thời điểm bắt đầu kinh doanh:
- Có cam kết, giấy chứng nhận về:

STT	Điều kiện	Cam kết thực hiện	Giấy chứng nhận của cơ quan có thẩm quyền
1	An ninh trật tự		
2	Phòng chống cháy nổ		
3	Phòng chống tệ nạn xã hội		
4	Bảo vệ môi trường		
5	Vệ sinh an toàn thực phẩm		

2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:
- Tổng diện tích mặt bằng (m²):
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m²):
- Tổng số buồng: Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá buồng	
			VND	USD
1				
2				
3				

...				
-----	--	--	--	--

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

.....

3. Người quản lý và nhân viên phục vụ:

- Tổng số:

Trong đó:

Trực tiếp: Lễ tân: Bếp:

Gián tiếp: Buồng: Khác:

Ban giám đốc: Bàn, bar:

- Trình độ:

Trên đại học: Đại học: Cao đẳng:

Trung cấp: Sơ cấp: THPT:

- Được đào tạo nghiệp vụ (%):

- Được đào tạo Ngoại ngữ (%):

4. Kết quả kinh doanh (năm trước liền kề)

- Tổng số khách lưu trú: Quốc tế: Nội địa:

- Tổng số ngày khách: Quốc tế: Nội địa:

- Tổng doanh thu:

Lưu trú: Nhà hàng: Khác:

- Lợi nhuận:

Trước thuế: Sau thuế:

- Nộp ngân sách:

- Chính sách trong tổ chức hoạt động kinh doanh:

5. Công tác khác

- Đào tạo, bồi dưỡng

- Vệ sinh an toàn thực phẩm

- Bảo vệ môi trường

- An ninh trật tự

- Phòng chống cháy nổ

- Hoạt động khác.

6. Hạng đề nghị:

Chúng tôi cam kết thực hiện nghiêm túc và bảo đảm chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu:.....

Ghi chú: (*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng

GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP

HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 02

MẪU BIÊN HẠNG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

LOẠI, TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH (TIẾNG VIỆT)

LOẠI, TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH (TIẾNG ANH)



TỔNG CỤC DU LỊCH

VIETNAM NATIONAL ADMINISTRATION OF TOURISM

LOẠI, TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH (TIẾNG VIỆT)

LOẠI, TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH (TIẾNG ANH)



SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH (TP)...

...DEPARTMENT OF CULTURE, SPORTS AND TOURISM

3. Phần phụ lục: Mẫu đơn đề nghị, mẫu biểu hiệu trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch khác

Mẫu số 01	Đơn đề nghị công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch
Mẫu số 02	Mẫu biểu hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác

Mẫu số 01

TÊN DOANH NGHIỆP
Tên cơ sở dịch vụ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..... ngày..... thángnăm....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIỂU HIỆU ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

Kính gửi: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh (TP).....

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống hoặc mua sắm:.....
-
- Địa chỉ:.....
- Điện thoại:..... Fax:.....
- Email:..... Website:.....
- Số giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh:
- Ngày cấp:..... Nơi cấp:.....
- Thời gian bắt đầu kinh doanh:.....
- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:.....
- Có cam kết, giấy chứng nhận về:

STT	Điều kiện	Cam kết thực hiện	Giấy chứng nhận của cơ quan có thẩm quyền
1	An ninh trật tự		
2	Phòng chống cháy nổ		
3	Phòng chống tệ nạn xã hội		
4	Bảo vệ môi trường		
5	Vệ sinh an toàn thực phẩm		

- Đề nghị cấp biểu hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Chúng tôi cam kết thực hiện nghiêm túc và bảo đảm chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:.....

GIÁM ĐỐC HOẶC CHỦ CƠ SỞ
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 02

MẪU BIÊN HIỆU ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

TÊN CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ (TIẾNG VIỆT) TÊN CƠ SỞ KINH DOANH DỊCH VỤ (TIẾNG ANH) ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH STANDARD SERVICES FOR TOURISTS SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH/SỞ DU LỊCH TỈNH (TP)... ...DEPARTMENT OF CULTURE, SPORTS AND TOURISM TỈNH (TP)... TOURISM DEPARTMENT

I. Chất liệu, kích thước, hình thức trang trí, khoảng cách giữa các dòng:

Như biên hạng cơ sở lưu trú du lịch

II. Kích thước chữ:

1. *Đường diềm*: đậm 0,2cm.

2. *Dòng thứ nhất*:

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ (tiếng Việt).

- Chữ in hoa đậm, có chân. Chiều cao chữ 1,2cm; chiều ngang chữ 1,2cm; đậm chữ 0,3cm; khoảng cách giữa các từ 0,5cm.

3. *Dòng thứ hai*:

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ (tiếng Anh).

- Chữ in hoa, không chân. Chiều cao chữ 1cm; chiều ngang chữ 0,7cm; đậm chữ 0,2cm; khoảng cách giữa các từ 0,5cm.

4. *Dòng thứ ba*:

- Đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

- Chữ in hoa đậm, có chân. Chiều cao chữ 1,2cm; chiều ngang chữ 1,2cm; đậm chữ 0,3cm; khoảng cách giữa các từ 0,5cm.

5. *Dòng thứ tư*:

- Standard services for tourists

- Chữ in hoa, không chân. Chiều cao chữ 1cm; chiều ngang chữ 0,7cm; đậm chữ 0,2cm; khoảng cách giữa các từ 0,5cm.

6. *Dòng thứ năm*:

- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch hoặc Sở Du lịch

- Chữ in hoa đậm, có chân. Chiều cao chữ 1,2cm; chiều ngang chữ 1,2cm; đậm chữ 0,3cm; khoảng cách giữa các từ 0,8cm.

7. *Dòng thứ sáu*:

- ...+ Department of Culture, Sports and Tourism

- Chữ in hoa, không chân. Chiều cao chữ 0,9cm; chiều ngang chữ 0,7cm; đậm chữ 0,2cm; khoảng cách giữa các từ 0,5cm.

4. Phần phụ lục: Mẫu đơn đề nghị, mẫu thẻ, chứng chỉ, giấy xác nhận trong hoạt động hướng dẫn du lịch

Mẫu số 01	Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch
Mẫu số 02	Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch
Mẫu số 03	Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch
Mẫu số 04	Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch
Mẫu số 05	Mẫu Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa
Mẫu số 06	Tiêu chuẩn về chứng chỉ ngoại ngữ do cơ quan có thẩm quyền cấp
Mẫu số 07	Giấy chứng nhận đạt trình độ ngoại ngữ của người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế
Mẫu số 08	Mẫu chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

Mẫu số 01

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch

Kính gửi: Sở Du lịch, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch.....

- Ho và tên (viết in hoa):

- Ngày sinh:/...../.....

- Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

- Dân tộc:

- Tôn giáo:

- Giấy chứng minh thư nhân dân/thẻ căn cước công dân/hộ chiếu số :

- Nơi cấp:

.....

- Hộ khẩu thường trú:.....

- Địa chỉ liên lạc:

- Điện thoại:

Emai:

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch..... thẩm định và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch cho tôi theo quy định của Luật Du lịch.

Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

....., ngày....tháng ... năm

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 04

MẪU THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN

1. Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế

a) Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế – mặt trước:

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỔNG CỤC DU LỊCH THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH QUỐC TẾ INTERNATIONAL TOUR GUIDE LICENCE	
Ảnh	Họ và tên/Name: Số chứng minh thư nhân dân (Thẻ căn cước công dân) ID: Ngôn ngữ/Language:
QR CODE (Mã phản hồi nhanh)	Số thẻ/Licensed No ^(*) : Giá trị đến/Exp: .../.../...

b) Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế – mặt sau

http://www.vietnamtourism.gov.vn
http://www.huongdanvien.vn
- Phải đeo thẻ khi làm nhiệm vụ; - Trung thực, tận tụy, hòa nhã, chu đáo với khách; - Chấp hành và hướng dẫn khách tuân thủ các quy định của pháp luật, nội quy của các khu, tuyến, điểm du lịch.

c) Túi đựng thẻ: Túi da màu nâu đỏ, một mặt kín, một mặt nhựa trong viên da cùng màu mặt sau.

d) Dây đeo thẻ: dây đeo bằng sợi tổng hợp bản rộng 20mm, dài 500mm, có móc đeo túi đựng thẻ, màu xanh nước biển, trên dây đeo thẻ in dòng chữ <http://www.huongdanvien.vn> màu trắng nổi tiếp cả 2 mặt dây.

QUY CÁCH THẺ:

a) Ứng dụng:

- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế

b) Chi tiết kỹ thuật của thẻ:

- Kích thước: 85.6mm x 54mm (dài x rộng);
- Chất liệu: PVC;
- Độ dày: 0.87mm.

c) Mặt trước của thẻ:

- Màu sắc: Thẻ hướng dẫn viên quốc tế màu xanh nước biển, trắng;

- In hình ảnh theo công nghệ in off-set: Tên cơ quan chủ quản: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch; Logo ngành du lịch (in chìm); ảnh hướng dẫn viên; loại thẻ; thông tin về hướng dẫn viên; thông tin về thời hạn sử dụng thẻ và mã phản ứng nhanh (QR CODE);

- Mã số thẻ hướng dẫn viên được dập nổi, phủ nhũ bạc.

d) Mặt sau của thẻ:

- Quy định nghĩa vụ của hướng dẫn viên;

- Địa chỉ website: <http://www.vietnamtourism.gov.vn>,
<http://www.huongdanvien.vn>;

2. Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa

a) Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa – mặt trước

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỔNG CỤC DU LỊCH THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH QUỐC TẾ DOMESTIC TOUR GUIDE LICENCE	
Ảnh	Họ và tên/Name: Số chứng minh thư nhân dân (Thẻ căn cước công dân) ID: Ngôn ngữ/Language: Tiếng Việt
QR CODE (Mã phản hồi nhanh)	Số thẻ/Licensed No ^(*) : Giá trị đến/Exp: .../.../...

b) Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa – mặt sau

http://www.vietnamtourism.gov.vn
http://www.huongdanvien.vn
- Phải đeo thẻ khi làm nhiệm vụ; - Trung thực, tận tụy, hòa nhã, chu đáo với khách; - Chấp hành và hướng dẫn khách tuân thủ các quy định của pháp luật, nội quy của các khu, tuyến, điểm du lịch.

c) **Túi đựng thẻ:** Túi da màu nâu đỏ, một mặt kín, một mặt nhựa trong viên da cùng màu mặt sau.

d) **Dây đeo thẻ:** dây đeo bằng sợi tổng hợp bán sòng 20mm, dài 500mm, có móc đeo túi đựng thẻ, màu đỏ, trên dây đeo thẻ in dòng chữ <http://www.huongdanvien.vn> màu trắng nổi tiếp cả 2 mặt dây.

QUY CÁCH THẺ:

a) *Ứng dụng:*

- Hướng dẫn viên du lịch nội địa

b) *Chi tiết kỹ thuật của thẻ:*

- Kích thước: 85.6mm x 54mm (dài x rộng);

- Chất liệu: PVC;

- Độ dày: 0.87mm.

c) Mặt trước của thẻ:

- Màu sắc: Thẻ hướng dẫn viên nội địa màu hồng cánh sen, trắng;

- In hình ảnh theo công nghệ in off-set: Tên cơ quan chủ quản: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch; Logo ngành du lịch (in chìm); ảnh hướng dẫn viên; loại thẻ; thông tin về hướng dẫn viên; thông tin về thời hạn sử dụng thẻ và mã phản ứng nhanh (QR CODE);

- Mã số thẻ hướng dẫn viên được dập nổi, phủ nhũ bạc.

d) Mặt sau của thẻ:

- Quy định nghĩa vụ của hướng dẫn viên;

- Địa chỉ website: <http://www.vietnamtourism.gov.vn>,
<http://www.huongdanhvien.vn>;

3. Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm

a) Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm – mặt trước

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH/THÀNH PHỐ... SỞ DU LỊCH/SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH... THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI ĐIỂM ONSIDE GUIDE LICENCE	
Ảnh	Họ và tên/Name: Số chứng minh thư nhân dân (Thẻ căn cước công dân) ID: Ngôn ngữ/Language: Khu/điểm du lịch:
QR CODE (Mã phản hồi nhanh)	Số thẻ/Licensed No ^(*) : Giá trị đến/Exp: .../.../...

b) Mẫu thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm – mặt sau

http://www.vietnamtourism.gov.vn
http://www.huongdanhvien.vn
- Phải đeo thẻ khi làm nhiệm vụ; - Trung thực, tận tụy, hòa nhã, chu đáo với khách; - Chấp hành và hướng dẫn khách tuân thủ các quy định của pháp luật, nội quy của các khu, tuyến, điểm du lịch.

c) Túi đựng thẻ: Túi da màu nâu đỏ, một mặt kín, một mặt nhựa trong viên da cùng màu mặt sau.

d) Dây đeo thẻ: dây đeo bằng sợi tổng hợp bền sệt 20mm, dài 500mm, có móc đeo túi đựng thẻ, màu cam, trên dây đeo thẻ in dòng chữ <http://www.huongdanvien.vn> màu trắng nổi tiếp cả 2 mặt dây.

QUY CÁCH THẺ:

a) Ứng dụng:

- Hướng dẫn viên du lịch tại điểm

b) Chi tiết kỹ thuật của thẻ:

- Kích thước: 85.6mm x 54mm (dài x rộng);
- Chất liệu: PVC;
- Độ dày: 0.87mm.

c) Mặt trước của thẻ:

- Màu sắc: Thẻ hướng dẫn viên tại điểm màu vàng cam, trắng;
- In hình ảnh theo công nghệ in off-set: Tên cơ quan chủ quản: UBND tỉnh/thành, Sở Du lịch hoặc Sở VHTTDL....; Logo ngành du lịch (in chìm); ảnh hướng dẫn viên; loại thẻ; thông tin về hướng dẫn viên; thông tin về thời hạn sử dụng thẻ và mã phản ứng nhanh (QR CODE);
- Mã số thẻ hướng dẫn viên được dập nổi, phủ nhũ bạc.

d) Mặt sau của thẻ:

- Quy định nghĩa vụ của hướng dẫn viên;
- Địa chỉ website: <http://www.vietnamtourism.gov.vn>, <http://www.huongdanvien.vn>;

(*):Mã số thẻ hướng dẫn viên có chín số bao gồm số hiệu hướng dẫn viên du lịch quốc tế (1) hoặc hướng dẫn viên du lịch nội địa (2) hoặc hướng dẫn viên du lịch tại điểm (3), hai số tiếp theo là mã tỉnh, sáu số còn lại là thứ tự của thẻ hướng dẫn viên. Mã số thẻ hướng dẫn viên do Tổng cục Du lịch quản lý và không thay đổi trong trường hợp đổi hoặc cấp lại thẻ

Mẫu số 06

Tiêu chuẩn về chứng chỉ ngoại ngữ do cơ quan có thẩm quyền cấp

STT	Ngoại ngữ	Tiêu chuẩn về ngoại ngữ
1	Tiêu chuẩn chung	Tương đương B2 Khung trình độ Châu Âu
2	Tiếng Anh	
	Chứng chỉ tiếng Anh TOEFL	- BPT 500 điểm; - CBT 173 điểm; - iBT 61 điểm.
	Chứng chỉ tiếng Anh IELTS	5.5 điểm
	Chứng chỉ tiếng Anh Aptis	151 điểm
	Chứng chỉ tiếng Anh TOEIC	TOEIC Reading and Listening 650 điểm, TOEIC Speaking 160 điểm, TOEIC Writing 150 điểm
3	Tiếng Nhật	
	Chứng chỉ 5 cấp JLPT	N2
	Chứng chỉ tiếng Nhật OPIc	Advanced Low
4	Tiếng Trung	
	Chứng chỉ tiếng Trung 6 cấp HSK	Cấp độ 4
	Chứng chỉ tiếng Trung HSK K	HSK K intermeditate
5	Tiếng Đức	
	Chứng chỉ tiếng Đức	- ZDfB; - TestDaF level 4.
6	Tiếng Pháp	
	Chứng chỉ tiếng Pháp CIEP/Alliance	- DELF B2; - TCF niveau 4; - Diplome de Langue.
7	Tiếng Tây Ban Nha	
	Chứng chỉ tiếng Tây Ban Nha DELE	Nivel Intermedio
8	Tiếng Ý	
	Chứng chỉ tiếng Ý	- DILI / CELI 3 - CILS B2
9	Tiếng Hàn Quốc	
	Chứng chỉ tiếng Hàn KLPT	Bậc 4
	Chứng chỉ tiếng Hàn TOPIK (thi Nghe, Đọc, Viết) + OPIc tiếng Hàn	TOPIK Bậc 4 và OPIc tiếng Hàn Advanced Low
10	Tiếng Nga	
	Chứng chỉ tiếng Nga TRKI	TRKI 3

5. Phần phụ lục: Đơn xếp hạng lưu trú, cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch

TÊN DOANH NGHIỆP
TÊN CƠ SỞ LƯU TRỮ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG LẠI CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi:

- Tổng cục Du lịch (đối với hạng 3 sao trở lên hoặc hạng cao cấp)
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Du lịch tỉnh (TP)...

Thực hiện Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chí xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch, chúng tôi làm đơn này đề nghị (*)..... xem xét, xếp hạng lại cho cơ sở lưu trú du lịch.

1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax:
- Email: Website:
- Thời Điểm bắt đầu kinh doanh:
- Loại, hạng đã được công nhận: theo Quyết định số: ngày/...../.....

2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:
- Tổng diện tích mặt bằng (m²):
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m²):
- Tổng số buồng: Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại bùồng	Số lượng bùồng	Giá bùồng	
			VND	USD
1				
2				
...				

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

.....
.....
3. Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Tổng số:

Trong đó:

Trực tiếp:

Lễ tân:

Bếp:

Gián tiếp:

Buồng:

Khác:

Ban giám đốc:

Bàn, bar:

- Trình độ:

Trên đại học:

Đại học:

Cao đẳng:

Trung cấp:

Sơ cấp:

THPT:

- Được đào tạo nghiệp vụ (%):

- Ngoại ngữ (%):

- Hạng đề nghị:

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRỮ
DU LỊCH**

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Ghi chú: (*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

TÊN DOANH NGHIỆP
Tên cơ sở dịch vụ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIỂN HIỆU ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH

Kính gửi: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Du lịch tỉnh (TP)

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống hoặc mua sắm:

- Địa chỉ:

- Điện thoại:

Fax:

Email:

Website:

- Số giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh:

Ngày cấp:

Nơi cấp:

- Thời gian bắt đầu kinh doanh:

- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:

- Đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu:

GIÁM ĐỐC HOẶC CHỦ CƠ SỞ

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC II: HỢP ĐỒNG KINH DOANH DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG ĐẠI LÝ DU LỊCH

Căn cứ vào Luật Du lịch và các văn bản hướng dẫn thi hành của nước CHXHCN Việt Nam.

Hôm nay, ngày tháng năm, chúng tôi gồm có:

BÊN A: CÔNG TY CP LỮ HÀNH QUỐC TẾ KIM LIÊN

Đại diện: **Ông Minh Thế Long**

Chức vụ: **Giám Đốc điều hành**

Địa chỉ : 07 Đào Duy Anh – Phương Mai – Đống Đa – Hà Nội

Điện thoại: 04. 3.577 0809

Fax: 04. 35770346

Tài khoản số: 00 11 00 253 7545 Tại : Sở Giao Dịch – Vietcombank

MST: 0102683524

BÊN B:

Đại diện:

Chức vụ:

CMND số:.....

Cấp ngày:..... Nơi

cấp:

CA.....

Địa chỉ :

Điện thoại: Fax:

Tài khoản số: Tại ngân hàng:

MST:

Trên cơ sở bình đẳng và tự nguyện, hai bên thống nhất ký hợp đồng đại lý du lịch với những nội dung sau:

ĐIỀU 1: NGUYÊN TẮC HỢP TÁC

- Việc hợp tác được thực hiện trên tinh thần tự nguyện, phát huy tối đa nguồn lực và thế mạnh nhằm mục tiêu nâng cao hiệu quả kinh doanh của mỗi bên.

- Mỗi bên tự chịu trách nhiệm tuân thủ pháp luật và những thỏa thuận giữa hai bên trong phạm vi công việc của mình.

- Mỗi bên tôn trọng những hoạt động kinh doanh, tổ chức và các công việc nội bộ của riêng bên kia không nằm trong phạm vi hợp tác; Tôn trọng và giữ gìn thương hiệu, uy tín và khách hàng, đối tác của bên kia.

ĐIỀU 2: PHẠM VI HỢP TÁC

Bên B sẽ sử dụng những sản phẩm, dịch vụ của Bên A theo mức giá do bên A đưa ra để tiếp thị, tìm kiếm khách hàng, phát triển thị trường cho bên A. Các sản phẩm dịch vụ nói trên bao gồm:

- Các sản phẩm Du lịch ghép cùng đoàn khách có sẵn của Bên A.
- Các sản phẩm Du lịch dành riêng cho đoàn khách Bên B
- Các dịch vụ vé máy bay (vé đoàn, vé lẻ), dịch vụ landtours (land trọn gói hoặc từng phần dịch vụ: phòng khách sạn, xe, phiên dịch...)
- Các sản phẩm, dịch vụ khác thuộc phạm vi kinh doanh bên A.

ĐIỀU 3: TRÁCH NHIỆM QUYỀN LỢI CỦA BÊN A

1, Trách nhiệm

- Cung cấp thông tin chính xác đầy đủ, kịp thời về sản phẩm của mình bao gồm: Loại sản phẩm, thời gian thực hiện, số lượng, chất lượng các dịch vụ bao gồm hoặc không bao gồm trong sản phẩm, đơn giá và tỷ giá áp dụng. Các điều kiện và thời hạn nhằm bảo đảm thực hiện dịch vụ.
- Đào tạo, hướng dẫn chi tiết kỹ năng tư vấn và bán sản phẩm cho bên, giải đáp những thắc mắc một cách nhanh chóng và đầy đủ.
- Bảo đảm an ninh an toàn cho khách (áp dụng với trường hợp khách đi tour theo đoàn. Mua bảo hiểm du lịch theo quy định của luật du lịch.
- Quản lý và chăm sóc khách chu đáo.
- Cung cấp các sản phẩm mức chất lượng và số lượng như đã thông báo.
- Không phân biệt đối xử giữa khách hàng của bên A, bên B và bên thứ 3 trong quá trình cung cấp dịch vụ. Cung cấp thông tin và giải thích một cách hợp lý với người sử dụng sản phẩm về việc hợp tác giữa hai bên.
- Hợp tác cùng với bên B trong việc xử lý các tranh chấp, khiếu kiện với người sử dụng sản phẩm trong phạm vi dịch vụ mà mình cung cấp.
- Có trách nhiệm cung cấp hóa đơn, chứng từ đúng theo quy định nếu bên A có yêu cầu.
- Lịch trình tour được phép đưa khách vào các điểm mua sắm du lịch, được phép giới thiệu khách tham gia các chương trình option trong thời gian khách tự do. Nhưng không được gò ép khách mua hàng, mua tour option.
- Không được tự ý thay đổi chương trình, dịch vụ đã xác nhận với khách.
- Không được tự ý tăng giá tour đã bán cho khách.
- Mua bảo hiểm cho khách, khi khách gặp rủi ro phải có trách nhiệm giải quyết tận tình, chu đáo, đúng trách nhiệm với khách hàng.

2, Quyền lợi:

- Được nhận giá trị sản phẩm cung cấp theo đúng mức giá và tỷ giá đã thông báo cho bên B. Được nhận các khoản chi phí phạt hủy, bồi thường do những thay đổi, hoãn hủy từ khi đăng ký xác nhận đặt dịch vụ cho đến khi hoàn tất việc thực hiện dịch vụ và thanh toán theo những quy định được thể hiện trong sản phẩm hoặc những quy định mang tính nguyên tắc chung của Hàng không, Đại sứ quán, Đường sắt...
- Được quyền từ chối cung cấp các dịch vụ ngay lập tức nếu như bên B hoặc khách hàng không tuân thủ các quy định, điều kiện về thủ tục, thời hạn thanh toán. Được quyền từ chối cung cấp các dịch vụ nằm ngoài hoặc cao hơn mức chất lượng đã thể hiện trong sản phẩm, trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận riêng.

- Trong quá trình cung cấp dịch vụ, Bên A được chủ động đàm phán và thống nhất với khách hàng về khả năng điều chỉnh các dịch vụ trên nguyên tắc hợp lý phù hợp với những phát sinh của ngoại cảnh khách quan tác động.
- Được quyền yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu và các giấy tờ khác theo quy định, yêu cầu của cơ quan Quản lý Nhà nước, cơ quan quản lý Xuất nhập cảnh Việt nam và nước liên quan.

ĐIỀU 4: TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN LỢI CỦA BÊN B

1, Trách nhiệm:

- Bán sản phẩm theo đúng nội dung, chất lượng, số lượng và giá cả mà bên A cung cấp; Thông báo đầy đủ các điều kiện thực hiện, những lưu ý cần thiết về dịch vụ cho khách hàng theo quy định của bên A. Tự chịu trách nhiệm về việc cung cấp thông tin sai cho khách hàng.
- Đối với các chương trình tours ghép khách, Bên B sẽ phải bán đúng giá công bố của Bên A, Bên B được chủ động thu thêm chi phí những dịch vụ mà mình tự cung cấp. Đối với các chương trình riêng, Bên B được chủ động giá bán cho khách hàng nhằm bảo đảm lợi nhuận
- và khả năng cạnh tranh trên thị trường.
- Thanh toán đầy đủ giá trị dịch vụ, sản phẩm đúng thời gian và tỷ giá cho bên A. Chấp nhận và chịu trách nhiệm bồi thường những chi phí phạt hủy, thay đổi theo quy định.
- Cung cấp đầy đủ đúng hạn các thông tin, thủ tục của khách hàng để thực hiện sản phẩm, dịch vụ theo yêu cầu của Bên A.
- Không được phép sử dụng uy tín, thương hiệu của Bên A trong mọi hoạt động, giao dịch nằm ngoài sự cho phép được thể hiện trong hợp đồng này hoặc các văn bản chấp thuận khác của Bên A.
- Hợp đồng ký kết với khách hàng dưới mọi hình thức (hợp đồng kinh tế, phiếu đăng ký tour, phiếu đặt dịch vụ...), bên B phải thực hiện bằng tên pháp lý của bên A.

2, Quyền lợi:

- Được cung cấp thông tin về sản phẩm và bán các sản phẩm của bên A.
- Được hưởng hoa hồng đối với các chương trình ghép khách. Được chủ động giá bán và lợi nhuận đối với chương trình riêng hoặc các dịch vụ lẻ.
- Được sử dụng thương hiệu của Bên A khi chào bán các sản phẩm ghép khách.
- Được hỗ trợ đào tạo, tư vấn về sản phẩm, thủ tục trong quá trình bán sản phẩm.
- Được hỗ trợ trong 1 số chương trình truyền thông, quảng bá
- Được tham gia các chương trình Incentive dành cho đại lý.
- Được yêu cầu bên A giải quyết thỏa đáng các thắc mắc của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ. Được yêu cầu bên A chịu phạt khi cung cấp các dịch vụ không đúng số lượng, chất lượng theo mức cam kết.
- Được yêu cầu bên A cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ thanh toán theo quy định.

ĐIỀU 5: THANH TOÁN

1, Trình tự thanh toán:

- Sau khi khách hàng ký phiếu đăng ký tour du lịch và nộp tiền, bên B phải chuyển tiền ngay về cho bên A kèm theo bản photo phiếu đăng ký tour du lịch của khách. Số tiền đặt cọc/ số tiền tour khách hàng phải nộp khi đăng ký tour được quy định với từng tour cụ thể.

- Bên B thanh toán số tiền còn lại cho bên A trước ngày khởi hành chậm nhất 7 ngày làm việc.

- Trong trường hợp Bên B chậm thanh toán, bên A có quyền tạm dừng các dịch vụ cung cấp cho khách của bên B, đồng thời phối hợp với các cơ quan chức năng để giải quyết công nợ.

2, Hình thức thanh toán:

- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản bên A thông báo.

3, Loại tiền thanh toán và tỷ giá.

- Thanh toán bằng đồng Việt Nam.

- Áp dụng theo tỷ giá mua chuyển khoản của Vietcombank tại thời điểm thanh toán.

4, Hóa đơn

- Thuế: Theo quy định của Tổng cục Thuế đối với từng loại hình dịch vụ

- Cung cấp hóa đơn sau khi bên B đã thanh toán hết tiền.

- Đối với chương trình ghép khách lẻ: Giá trị hóa đơn bằng đơn giá bao gồm cả hoa hồng

- Đối với đoàn riêng và dịch vụ: Giá trị hóa đơn bằng thực tế số tiền thu.

ĐIỀU 6: GIAO DỊCH

- Phương thức giao dịch: Trao đổi thông tin qua điện thoại, email, fax..., mọi trường hợp xác nhận gửi khách phải thể hiện bằng văn bản thông qua form Phiếu đăng ký du lịch / Phiếu ghép khách.

- Các form mẫu giao dịch (có kèm theo).

- Hợp đồng phải kèm theo Đăng ký kinh doanh + Giấy phép Lữ Hành Quốc Tế của 2 bên (nếu pháp nhân là tổ chức) hoặc CMND (nếu pháp nhân là cá nhân).

- Người đại diện giao dịch: Hai bên nhất thiết phải thông báo cho nhau những nhân viên đại diện giao dịch để hợp tác ghép khách và chịu trách nhiệm về nhân sự đó.

Hợp đồng tổ chức tour du lịch

Chương 1. Điều khoản chung

Điều 1. (Phạm vi áp dụng)

1. Hợp đồng tổ chức tour du lịch ký kết giữa Công ty và Khách du lịch được căn cứ theo Hợp đồng này. Những nội dung không được quy định trong Hợp đồng này được điều chỉnh theo các pháp lệnh hoặc tập quán đã được xây dựng phổ biến.

2. Trường hợp Công ty ký kết hợp đồng đặc biệt bằng văn bản trong phạm vi không làm tổn hại đến Khách du lịch và không vi phạm pháp luật, hợp đồng đặc biệt này được ưu tiên bất kể có quy định tại khoản trên.

Điều 2. (Định nghĩa thuật ngữ)

1. Trong Hợp đồng này, “Hợp đồng tổ chức tour du lịch” là hợp đồng trong đó Công ty làm đại lý, trung gian hoặc đại diện của Khách du lịch để tiếp nhận công việc bố trí giúp cho Khách du lịch được cung cấp các dịch vụ như dịch vụ vận chuyển, chỗ ở hay các dịch vụ du lịch khác do bên cung cấp dịch vụ vận chuyển hay chỗ ở cung cấp (sau đây gọi là “dịch vụ du lịch”) theo yêu cầu của Khách du lịch.

2. Trong hợp đồng này, “Tour du lịch nội địa” là chỉ chuyến du lịch trong Nhật Bản, “Tour du lịch nước ngoài” là chỉ chuyến du lịch ngoài tour du lịch nội địa.

3. Trong Hợp đồng này, “Giá tour” là chi phí vận chuyển, phí chỗ ở và các chi phí khác mà Công ty chi trả cho bên cung cấp dịch vụ vận chuyển, chỗ ở cũng như phí xử lý dịch vụ du lịch do Công ty quy định (không bao gồm lệ phí xử lý thay đổi và phí hủy bỏ) để Công ty bố trí sắp xếp dịch vụ du lịch.

4. Trong phần này, “Hợp đồng thông tin” là hợp đồng tổ chức tour du lịch được ký kết với thành viên thẻ (chủ thẻ) của công ty thẻ tín dụng liên kết với Công ty (sau đây gọi là “Công ty liên kết”) sau khi đăng ký qua điện thoại, thư tín, fax hoặc phương tiện liên lạc khác; là hợp đồng tổ chức tour du lịch với nội dung thanh toán giá tour theo hình thức quy định tại Khoản 2 và Khoản 5 Điều 16 theo sự đồng ý trước của Khách du lịch để quyết toán các khoản phải thu và khoản phải trả liên quan đến giá tour theo Hợp đồng tổ chức tour du lịch mà Công ty có với Khách du lịch căn cứ theo Quy định đối với chủ thẻ của Công ty liên kết được quy định riêng sau ngày phải thực hiện nghĩa vụ thu hoặc trả của khoản phải thu và khoản phải trả đó.

5. Trong phần này, “Thông báo chấp nhận dưới dạng điện tử” là thông báo về việc chấp nhận đăng ký hợp đồng, được thực hiện bằng cách gửi thông tin qua đường truyền liên lạc viễn thông được kết nối giữa thiết bị máy tính điện tử, máy fax, máy telex hay máy điện thoại (sau đây gọi là “máy tính điện tử”) với thiết bị điện tử mà Khách du lịch sử dụng.

6. Trong Hợp đồng này, “Ngày sử dụng thẻ” là ngày mà Khách du lịch hoặc Công ty phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán hoặc bồi hoàn giá tour theo Hợp đồng tổ chức tour du lịch.

Điều 3. (Chấm dứt nghĩa vụ tổ chức tour du lịch)

Việc thực hiện trách nhiệm pháp lý của Công ty theo Hợp đồng tổ chức tour sẽ chấm dứt sau khi Công ty thực hiện tổ chức sắp xếp dịch vụ du lịch với sự chú ý của người quản lý tốt. Do đó, ngay cả khi không thể ký kết được hợp đồng cung cấp dịch vụ du lịch với bên cung cấp dịch vụ vận chuyển hay chỗ ở do các nguyên nhân như đã kín chỗ, không làm việc hay điều kiện không phù hợp v.v., khi Công ty thực hiện nghĩa vụ đó thì Khách du lịch phải thanh toán phí xử lý dịch vụ du lịch do Công ty quy định (sau đây gọi là “phí xử lý”) cho Công ty. Trong trường hợp đã ký kết hợp đồng thông tin, ngày sử dụng thẻ được coi là ngày mà Công ty thông báo cho Khách du lịch về việc không thể ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ du lịch với bên cung cấp dịch vụ vận chuyển, chỗ ở v.v.

Điều 4. (Người đại diện tổ chức tour)

Khi thực hiện hợp đồng tổ chức tour, Công ty có thể cho phép công ty du lịch, bên tổ chức tour hay người trợ giúp khác ở trong và ngoài nước thay mặt Công ty thực hiện toàn bộ hoặc một phần công việc tổ chức tour.

Chương 2. Xác lập hợp đồng

Điều 5. (Đăng ký hợp đồng)

1. Khách du lịch có ý định ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch với Công ty được yêu cầu điền thông tin cần thiết vào mẫu đơn đăng ký do Công ty quy định và gửi cho Công ty cùng với lệ phí đăng ký do Công ty quy định riêng.

2. Mặc dù có quy định tại khoản trên, Khách du lịch có ý định ký kết “Hợp đồng thông tin” với Công ty phải thông báo cho Công ty về mã số thẻ thành viên và nội dung dịch vụ du lịch mà Khách du lịch sẽ yêu cầu.

3. Lệ phí đăng ký theo quy định tại Khoản 1 được coi như là một phần của giá tour, phí hủy bỏ và các khoản khác mà Khách du lịch cần thanh toán cho Công ty.

Điều 6. (Từ chối ký kết hợp đồng)

Công ty có thể không ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch trong những trường hợp sau:

(1) Khi có sự bất tiện liên quan đến công việc của Công ty;

(2) Khi Khách du lịch không thể quyết toán một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm thanh toán liên quan đến giá tour theo Quy định đối với chủ thẻ của công ty liên kết do các nguyên nhân như thẻ tín dụng của Khách du lịch hết hiệu lực v.v. trong trường hợp dự kiến ký kết hợp đồng thông tin.

Điều 7. (Thời điểm xác lập hợp đồng)

1. Hợp đồng tổ chức tour du lịch được xác lập khi Công ty chấp nhận việc ký kết hợp đồng và nhận được lệ phí đăng ký theo quy định tại Khoản 1 Điều 5.

2. Hợp đồng thông tin được xác lập khi Công ty phát hành thông báo về việc chấp nhận đăng ký theo quy định tại Khoản 2 Điều 5, bất kể quy định tại khoản trên. Tuy nhiên, trong trường hợp thông báo chấp thuận dưới dạng điện tử được ban hành theo Hợp đồng này thì hợp đồng được xác lập khi thông báo đó được chuyển đến Khách du lịch.

Điều 8. (Quy định đặc biệt liên quan đến xác lập hợp đồng)

1. Công ty có thể cho Hợp đồng tổ chức tour du lịch được xác lập chỉ bằng cách chấp thuận ký kết hợp đồng theo một hợp đồng đặc biệt bằng văn bản mà chưa nhận được phí đăng ký, bất kể quy định tại Khoản 1 Điều 5.

2. Trong trường hợp như khoản trên, thời điểm xác lập Hợp đồng tổ chức tour du lịch sẽ được thể hiện rõ trong văn bản nêu ở khoản trên.

Điều 9. (Quy định đặc biệt về vé xe, thẻ khách sạn v.v.)

1. Công ty có thể chấp nhận việc đăng ký bằng miệng để cung cấp văn bản là Hợp đồng tổ chức tour du lịch chỉ có mục đích bố trí dịch vụ vận chuyển và dịch vụ lưu trú trong đó thể hiện quyền được cung cấp dịch vụ du lịch để đổi lấy giá tour, bất kể có quy định tại Khoản 1 Điều 5 và Khoản 1 Điều trên.

2. Trong trường hợp như khoản trên, Hợp đồng tổ chức tour du lịch được xác lập khi Công ty chấp thuận ký kết hợp đồng.

Điều 10. (Tài liệu hợp đồng)

1. Ngay sau khi xác lập Hợp đồng tổ chức tour du lịch, Công ty cung cấp cho Khách du lịch tài liệu mô tả các nội dung liên quan đến hành trình tour, nội dung dịch vụ du lịch, giá tour, điều kiện khác của tour du lịch và trách nhiệm của Công ty (sau đây gọi là “tài liệu hợp đồng”). Tuy nhiên, liên quan đến toàn bộ dịch vụ du lịch mà Công ty sắp xếp, Công ty có thể không cung cấp tài liệu hợp đồng này khi cung cấp vé vận chuyển, thẻ khách sạn hay văn bản thể hiện quyền được cung cấp dịch vụ du lịch cho Khách du lịch.

2. Trong trường hợp cung cấp tài liệu hợp đồng như trong khoản trên, phạm vi dịch vụ du lịch mà Công ty chịu trách nhiệm bố trí sắp xếp theo Hợp đồng tổ chức tour du lịch sẽ như trong phần mô tả trong tài liệu hợp đồng đó.

Điều 11. (Phương pháp sử dụng kỹ thuật công nghệ thông tin)

1. Khi Công ty cung cấp các thông tin cần được đưa vào văn bản nói trên bằng cách sử dụng kỹ thuật công nghệ thông tin (sau đây gọi là “thông tin mô tả”) thay cho việc gửi tài liệu hợp đồng hay văn bản sẽ gửi cho Khách du lịch khi có ý định ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch như tài liệu về hành trình tour, nội dung dịch vụ, giá tour, các điều kiện khác của tour du lịch và thông tin liên quan đến trách nhiệm của Công ty, chúng tôi sẽ xác nhận rằng thông tin mô tả đã được ghi vào tập tin (file) được trang bị trong thiết bị thông tin mà Khách du lịch sử dụng.

2. Trong trường hợp như trong khoản trên, khi tập tin dùng để ghi thông tin mô tả không được trang bị trong thiết bị thông tin mà Khách du lịch sử dụng, Công ty sẽ ghi lại thông tin mô tả vào tập tin được trang bị trong thiết bị thông tin của chúng tôi (chỉ giới hạn ở tập tin được cung cấp riêng cho Khách du lịch đó) và xác nhận rằng Khách du lịch đã xem thông tin mô tả đó.

Chương 3. Thay đổi và hủy bỏ hợp đồng

Điều 12. (Thay đổi nội dung hợp đồng)

1. Khách du lịch có thể yêu cầu Công ty thay đổi lịch trình tour, nội dung dịch vụ du lịch và các nội dung khác trong Hợp đồng tổ chức tour du lịch. Trong trường hợp đó, Công ty sẽ đáp ứng những yêu cầu của Khách du lịch trong khả năng cho phép.

2. Trong trường hợp thay đổi nội dung Hợp đồng tổ chức tour du lịch theo yêu cầu của Khách du lịch như trong khoản trên, khi hủy bỏ các dịch vụ đã được bố trí sắp xếp, Khách du lịch phải chịu phí hủy cần phải thanh toán cho bên cung cấp dịch vụ vận chuyển, chỗ ở, tiền phạt vi phạm hợp đồng và các chi phí cần thiết khác để thay đổi bố trí tour đồng thời phải thanh toán cho Công ty phí xử lý thay đổi theo quy định của Công ty. Ngoài ra, việc gia tăng hay giảm trừ giá tour phát sinh do sự thay đổi nội dung Hợp đồng tổ chức tour du lịch được quy về Khách du lịch.

Điều 13. (Khách du lịch tự ý hủy bỏ hợp đồng)

1. Khách du lịch có thể hủy bỏ toàn bộ hoặc một phần Hợp đồng tổ chức tour du lịch bất cứ lúc nào.

2. Khi Hợp đồng tổ chức tour du lịch bị hủy bỏ theo quy định tại khoản trên, Khách du lịch phải chịu chi phí trả cho dịch vụ du lịch mà Khách du lịch đã được cung cấp hay phí hủy bỏ, phí phạt vi phạm hợp đồng và chi phí đã hoặc sẽ thanh toán cho bên cung cấp dịch vụ vận chuyển, chỗ ở v.v. liên quan đến dịch vụ du lịch mà Khách du lịch chưa được cung cấp; đồng thời phải thanh toán cho Công ty phí hủy theo quy định của Công ty và phí xử lý mà Công ty phải thu.

Điều 14. (Hủy bỏ do nguyên nhân thuộc về trách nhiệm của Khách du lịch)

1. Công ty có thể hủy bỏ Hợp đồng tổ chức tour du lịch trong những trường hợp sau:

(1) Khi Khách du lịch không thanh toán giá tour trước ngày đến hạn theo quy định

(2) Khi Khách du lịch không thể quyết toán một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm thanh toán liên quan đến giá tour theo Quy định đối với chủ thẻ của công ty liên kết do các nguyên nhân như thẻ tín dụng của Khách du lịch hết hiệu lực v.v. trong trường hợp dự kiến ký kết hợp đồng thông tin.

2. Khi Hợp đồng tổ chức tour du lịch bị hủy bỏ theo quy định tại khoản trên, Khách du lịch phải chịu chi phí hủy bỏ, phí phạt vi phạm hợp đồng và chi phí đã hoặc sẽ thanh toán cho bên cung cấp dịch vụ vận chuyển, chỗ ở v.v. liên quan đến dịch vụ du lịch mà Khách du lịch chưa được cung cấp; đồng thời phải thanh toán cho Công ty phí hủy theo quy định của Công ty và phí xử lý mà Công ty phải thu.

Điều 15. (Hủy bỏ do nguyên nhân thuộc về trách nhiệm của Công ty)

1. Khách du lịch có thể hủy bỏ Hợp đồng tổ chức tour du lịch khi việc tổ chức sắp xếp tour du lịch không thể thực hiện được do nguyên nhân thuộc về trách nhiệm của Công ty.

2. Khi Hợp đồng bố trí tour du lịch bị hủy bỏ theo quy định tại khoản trên, Công ty sẽ hoàn trả cho Khách du lịch giá tour đã nhận sau khi trừ đi chi phí đã thanh toán hoặc sẽ phải thanh toán cho bên cung cấp dịch vụ vận chuyển, chỗ ở để đổi lại dịch vụ du lịch mà Khách du lịch đã được cung cấp.

3. Quy định trong khoản trên không được cản trở tới yêu cầu bồi thường thiệt hại của Khách du lịch đối với Công ty.

Chương 4. Giá tour

Điều 16. (Giá tour)

1. Khách du lịch phải thanh toán giá tour cho Công ty không muộn hơn thời gian do Công ty quy định trước khi bắt đầu chuyến đi.

2. Sau khi ký kết hợp đồng thông tin, Công ty sẽ nhận thanh toán giá tour từ thẻ của công ty liên kết mà không có chữ ký của Khách du lịch trên hóa đơn do Công ty quy định. Trong trường hợp đó, ngày sử dụng thẻ được coi là ngày mà Công ty thông báo cho Khách du lịch về nội dung dịch vụ đã thông nhất.

3. Công ty có thể thay đổi giá tour trước khi bắt đầu chuyến đi trong trường hợp có phát sinh thay đổi về giá tour do thay đổi giá cước và phí vận chuyển hay phí chỗ ở hoặc do biến động của thị trường ngoại hối.

4. Trong trường hợp như khoản trên, việc gia tăng hoặc giảm trừ giá tour sẽ thuộc về Khách du lịch.

5. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng thông tin với Khách du lịch mà phát sinh chi phí do Khách du lịch phải chi trả theo quy định tại Chương 3 và Chương 4, Công ty sẽ nhận được các khoản phí này từ thẻ của công ty liên kết mà không có chữ ký của Khách du lịch trên hóa đơn do Công ty quy định. Trong trường hợp này, ngày sử dụng thẻ được coi là ngày mà Công ty thông báo cho Khách du lịch về chi phí mà Khách du lịch cần thanh toán cho Công ty hay khoản tiền mà Công ty cần hoàn trả cho Khách du lịch. Tuy nhiên, trong trường hợp Hợp đồng tổ chức tour du lịch bị hủy bỏ theo quy định tại Điểm 2, Khoản 1, Điều 14, Khách du lịch phải thanh toán cho Công ty khoản phí mà Khách du lịch phải thanh toán theo Hợp đồng tổ chức tour du lịch theo hình thức thanh toán do Công ty quy định không muộn hơn kỳ hạn mà Công ty quy định.

Điều 17. (Quyết toán giá tour)

1. Trong trường hợp chi phí mà Công ty đã thanh toán cho bên cung cấp dịch vụ vận chuyển, chỗ ở do Khách du lịch phải chịu và phí xử lý (sau đây gọi là “giá tour đã quyết toán”) để Công ty tổ chức sắp xếp dịch vụ du lịch không khớp với số tiền tour đã nhận, Công ty sẽ tính toán giá tour ngay sau khi kết thúc tour du lịch theo quy định tại khoản tiếp theo và khoản 3 sau đây.

2. Khi giá tour đã quyết toán vượt quá số tiền mà Công ty đã nhận làm tiền mua tour, Khách du lịch phải thanh toán khoản chênh lệch đó cho Công ty.

3. Khi giá tour đã quyết toán thấp hơn số tiền mà Công ty đã nhận làm tiền mua tour, Công ty sẽ hoàn trả lại khoản chênh lệch đó cho Khách du lịch.

Chương 5. Hợp đồng cho nhóm, đoàn thể

Điều 18. (Tổ chức tour cho nhóm hoặc đoàn thể)

Công ty áp dụng các quy định tại Chương này cho việc ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch trong đó người được chỉ định là đại diện cho nhiều Khách du lịch có cùng lịch trình và thời gian (sau đây gọi là “Người đại diện hợp đồng”) tiến hành đăng ký.

Điều 19. (Người đại diện hợp đồng)

1. Ngoại trừ trường hợp ký kết hợp đồng đặc biệt, Công ty coi Người đại diện hợp đồng là người có toàn quyền đại diện liên quan đến việc ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch cho Khách du lịch tạo thành nhóm hay đoàn thể (sau đây gọi là “thành viên đoàn”); các giao dịch liên quan đến tour du lịch của nhóm hay đoàn thể đó và các dịch vụ quy định tại Khoản 1 Điều 22 được thực hiện giữa Công ty với Người đại diện hợp đồng.

2. Người đại diện hợp đồng phải nộp Danh sách thành viên đoàn và phải thông báo cho Công ty về số thành viên trong hoặc trước ngày Công ty quy định.

3. Công ty không chịu trách nhiệm về các khoản nợ hay nghĩa vụ mà Người đại diện hợp đồng đang phải gánh chịu hoặc dự kiến sau này phải gánh chịu đối với thành viên đoàn.

4. Trong trường hợp Người đại diện hợp đồng không đi cùng nhóm hoặc đoàn thể thì một trong những thành viên đoàn do Người đại diện hợp đồng chỉ định trước đó được coi là Người đại diện hợp đồng sau khi bắt đầu chuyến đi.

Điều 20. (Quy định đặc biệt về xác lập hợp đồng)

1. Trong trường hợp ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch với Người đại diện hợp đồng, Công ty có thể chấp nhận ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch mà không nhận khoản thanh toán lệ phí đăng ký, bất kể quy định tại Khoản 1, Điều 5.

2. Trong trường hợp ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch mà không nhận khoản thanh toán lệ phí đăng ký theo quy định tại khoản trên, Công ty sẽ phát hành cho Người đại diện hợp đồng văn bản thể hiện nội dung đó và Hợp đồng tổ chức tour du lịch được xác lập khi Công ty đã phát hành văn bản đó.

Điều 21. (Thay đổi thành viên đoàn)

1. Công ty sẽ xử lý trong khả năng cho phép khi Người đại diện hợp đồng có đề xuất thay đổi thành viên đoàn.

2. Sự gia tăng hoặc giảm trừ giá tour phát sinh do thay đổi theo khoản trên cũng như những chi phí cần thiết cho sự thay đổi đó được quy về thành viên đoàn.

Điều 22. (Dịch vụ tháp tùng)

1. Công ty có thể cử người đi cùng (hướng dẫn viên) hoặc cung cấp dịch vụ hướng dẫn viên đi cùng nhóm hoặc đoàn thể theo yêu cầu của Người đại diện hợp đồng. 2. Về nguyên tắc, nội dung của dịch vụ đi kèm do hướng dẫn viên thực hiện là dịch vụ cần thiết để thực hiện chuyến đi của nhóm hay đoàn thể theo lịch trình xác định trước.

3. Về nguyên tắc, thời gian phục vụ chuyển đi của hướng dẫn viên là từ 8 giờ đến 20 giờ.

4. Khi Công ty cung cấp dịch vụ tháp tùng, Người đại diện hợp đồng phải thanh toán phí dịch vụ tháp tùng theo quy định cho Công ty.

Chương 6. Trách nhiệm

Điều 23. (Trách nhiệm của Công ty)

1. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng tổ chức tour du lịch, Công ty chịu trách nhiệm đền bù thiệt hại cho Khách du lịch trong trường hợp Công ty hoặc Bên thay mặt Công ty tổ chức tour theo quy định tại Điều 4 (sau đây gọi là “Bên thay mặt tổ chức tour”) đã cố ý hoặc vô ý gây ra nhưng chỉ trong trường hợp đã thông báo cho chúng tôi trong thời gian 2 năm kể từ ngày sau ngày xảy ra thiệt hại nói trên.

2. Trong trường hợp Khách du lịch bị thiệt hại do thay đổi địa hình do thiên tai, chiến tranh, bạo động, tạm dừng cung cấp dịch vụ du lịch từ bên cung cấp dịch vụ vận chuyển hay chỗ, mệnh lệnh từ cơ quan của chính phủ hay do các nguyên nhân vượt quá sự kiểm soát của Công ty hoặc Bên thay mặt tổ chức tour, Công ty sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường các thiệt hại nói trên ngoại trừ trường hợp như quy định ở khoản trên.

3. Liên quan đến thiệt hại nêu trong khoản 1 phát sinh đối với hành lý xách tay, Công ty sẽ bồi thường một khoản tiền cho mỗi Khách du lịch tối đa là 150.000 yên (ngoại trừ trường hợp thiệt hại do Công ty cố ý hoặc lỗi nghiêm trọng của chúng tôi) trong vòng 14 ngày đối với du lịch nội địa và trong vòng 21 ngày đối với du lịch nước ngoài kể từ ngày sau ngày xảy ra thiệt hại chỉ trong trường hợp Công ty nhận được thông báo về thiệt hại nêu trên, bất kể quy định tại khoản này

Điều 24. (Trách nhiệm của Khách du lịch)

1. Khách du lịch phải bồi thường thiệt hại do cố ý hoặc lỗi của Khách du lịch đã gây ra cho Công ty.

2. Khi ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch, Khách du lịch phải nỗ lực để sử dụng những thông tin do Công ty cung cấp để hiểu được quyền lợi, nghĩa vụ của Khách du lịch và những nội dung khác của Hợp đồng tổ chức tour du lịch.

3. Để nhận được dịch vụ du lịch như mô tả trong tài liệu hợp đồng, sau khi bắt đầu chuyến đi mà Khách du lịch nhận thấy dịch vụ du lịch mà Khách du lịch đã được cung cấp khác với tài liệu hợp đồng, Khách du lịch phải thông báo ngay cho Công ty hay Bên thay mặt tổ chức tour hoặc Bên cung cấp dịch vụ du lịch đó.

Chương 7. Khoản đảm bảo bồi hoàn

Điều 25. (Khoản đảm bảo bồi hoàn)

1. Công ty là thành viên được bảo lãnh của Hiệp hội Du lịch Nhật Bản (trụ sở đặt tại 3-3-3 Kasumigaseki Chiyoda-ku, Tokyo).

2. Khách du lịch hoặc thành viên đoàn đã ký kết Hợp đồng tổ chức tour du lịch với Công ty có thể nhận được khoản bồi hoàn lên tới 10.000 yên từ khoản đảm bảo bồi hoàn do Hiệp hội Du lịch Nhật Bản cung cấp liên quan đến khoản nợ phát sinh bởi giao dịch này.

3. Công ty nộp cho Hiệp hội Du lịch Nhật Bản phần tiền phải nộp cho khoản đảm bảo bồi hoàn theo quy định tại Khoản 1, Điều 22.10, Luật đại lý Du lịch, do đó chúng tôi

không ký thác khoản đảm bảo bảo lãnh kinh doanh theo quy định tại Khoản 1, Điều 7 Luật này

Danh sách nhân viên được ủy quyền giao dịch (họ tên, email, dấu xác nhận) :

DANH SÁCH NHÂN VIÊN BÊN A		DANH SÁCH NHÂN VIÊN BÊN B	
Họ và Tên	Chữ ký	Họ và Tên	Chữ ký
Phạm Thị Phương Outbound1@kimlientravel.com.vn			
Phạm Thị Khánh Ly Outbound2@kimlientravel.com.vn			
Dấu xác nhận		Dấu xác nhận	

ĐIỀU 7: ĐIỀU KHOẢN VỀ PHẠT HỦY VÀ BẤT KHẢ KHÁNG

Mọi trường hợp bên B báo hoãn, hủy khách đều chịu chi phí phạt hủy theo quy định của các nhà cung cấp dịch vụ. Tùy từng trường hợp cụ thể, Bên A sẽ thông báo cho bên B bằng văn bản các chi phí phạt hủy đó.

ĐIỀU 8: CAM KẾT THỰC HIỆN & HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG

Hai bên cam kết thực hiện đúng nội dung của hợp đồng này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, hai bên sẽ cùng bàn bạc giải quyết trên tinh thần thỏa thuận hợp tác cùng có lợi, nếu việc thỏa thuận không thành, sẽ khiếu kiện lên Tòa án kính tế để giải quyết, phán quyết của Tòa án, hai bên phải chấp hành, bên thua kiện sẽ chịu trách nhiệm thanh toán lệ phí khiếu kiện.

Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký đến hết ngày 31 tháng 12 năm.....

Hợp đồng này được lập thành 04 (bốn) bản, mỗi bên giữ 02 (hai) bản có giá trị như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
-----o0o-----

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ DU LỊCH

Số:/HDDV-HLT

- Căn cứ Bộ Luật Dân sự 2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Du lịch 2017 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ vào khả năng và nhu cầu của các Bên.

Hôm nay, ngày 08 tháng 07 năm 2014. Tại..... chúng tôi gồm:

Bên A : Công ty TNHH DU LỊCH SẦM SƠN

Địa chỉ : B7-2 Ngách 100/24 Ngõ 100 - Hoàng Quốc Việt – Nghĩa
Đô – Cầu Giấy - Hà Nội

Điện thoại : 0437918462 – 0973.785.689

Website : dulichsamson.com.vn

– Email: dulichsamson.com.vn@gmail.com

MSDN : 0105464489 – Sở Kế hoạch Đầu tư TP Hà Nội

Mã số thuế : 0105464489

Tài khoản : 50546462 – Ngân hàng Vpbank chi nhánh sầm sơn

Đại diện bởi : MAI XUÂN MINH (Giám Đốc)

Bên B :

Địa chỉ :

Điện thoại :

Email :

CMND : Ngày cấp:

Sau khi thỏa thuận, bàn bạc hai bên thống nhất hợp đồng với các điều khoản sau:

Điều 1: Nội dung hợp đồng

Bên A nhận tổ chức cho bên B chuyển du lịch Bãi Biển Sầm Sơn Thanh Hóa

1.1/ Thời gian: 3 ngày 2 đêm từ ngày

1.2/ Cung đường.....

Lịch trình chi tiết:

Ngày 01: Hà Nội – Sầm Sơn (Ăn trưa, tối)

6h00: Hướng dẫn viên của công ty sẽ đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành chuyến du lịch Hà Nội - Sầm Sơn 3 ngày 2 đêm.

11h30: Đến Sầm Sơn, Quý khách nhận phòng khách sạn, ăn trưa và nghỉ ngơi

Chiều: Quý khách tự do tắm biển tham gia các hoạt động vui chơi bãi biển...

Tối: Ăn tối, tự do dạo chơi ngắm biển về đêm. Nghỉ đêm tại khách sạn.

Ngày 02: Tham Quan, Tắm Biển Sầm Sơn (Ăn sáng, trưa, tối)

Sáng: Quý khách dậy sớm đón bình minh trên biển Sầm Sơn. Sau bữa ăn sáng tại khách sạn, Xe và HDV sẽ đưa Quý khách đi tham quan Núi Trường Lệ, chùa Cô Tiên, Hòn Trống Mái, đền Độc Cước.

Trưa: Ăn trưa, nghỉ ngơi

Chiều: Quý khách tự do tắm biển, tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí.

Tối: Ăn tối và nghỉ đêm tại khách sạn hoặc tổ chức chương trình gala (nếu tour trên 100 khách)

Ngày 03: Du lịch Sầm Sơn - Hà Nội (Ăn sáng, trưa)

Sáng: Sau bữa ăn sáng, Quý khách tự do tham quan bãi biển, đi chợ Sầm Sơn mua đồ hải sản...

Trưa: Quý khách ăn trưa tại khách sạn. Sau đó nghỉ ngơi, chuẩn bị khởi hành về Hà Nội.

Trên đường về, Quý khách có thể mua đặc sản nem chua, tại thành phố Thanh Hoá. Đến Phủ Lý xe dừng chân nghỉ ngơi.

Chiều: Xe đưa Quý khách về đến Hà Nội. Kết thúc tour du lịch Sầm Sơn 3 ngày 2 đêm chia tay quý khách, hẹn gặp lại.

1.3/ Tổng số lượng khách tạm tính: khách.

Bảng chữ:

(Có Danh sách chi tiết kèm theo)

1.4/ Dịch vụ bao gồm:

- Phương tiện vận chuyển
 - + Xe đón Tại.....
 - + Xe đón khách tại khách sạn
- Phòng khách sạn:
 - + khách sạn Tiêu Chuẩn 3 sao (4 người 1 phòng 2 giường 1,5m)
- Thủ tục vé tham quan:
 - + Vé thắng cảnh
 - + Bảo hiểm du lịch tối đa 10.000.000/1 vụ
 - + Phí môi trường
 - + Phí giám sát
- Các 5 bữa ăn chính (130.000/bữa) + 2 bữa ăn phụ (30.000đ/bữa)

1.5/ Đón khách: Vào 8h00 sáng ngày 14/07/2013 tại.....

Về địa chỉ: Khách sạn (.....) – Sầm Sơn

Điều 2: Giá trị Hợp đồng

I. Giá tour: 1.500.000(vnd) áp dụng cho đoàn dưới 20 hành khách

STT	Dịch vụ	Đvt	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền	Ghi chú
1	Du lịch Sầm Sơn			1.500.000		
Tổng số tiền tạm tính						
Bảng chữ:						

II. Phát sinh:

Điều 3: Hình thức thanh toán

3.1/ Tổng giá trị hợp đồng tạm tính nêu trên sẽ được bên B thanh toán cho bên A bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản chia làm 2 đợt:

- Đợt 1: Bên B thanh toán số tiền 50% tổng giá trị hợp đồng bao gồm đ đã ứng đợt 1 ngay sau khi hai bên ký hợp đồng chính thức.

- Đợt 2: Số tiền còn lại, các chi phí phát sinh (nếu có) sẽ thanh toán Sáng ngày (trước bữa trưa cuối cùng tại khách sạn)

3.2/ Toàn bộ giá trị trên chưa bao gồm:

- 10% thuế VAT (Nếu Đoàn không lấy VAT thì sẽ không tính)
- Các chi phí cá nhân ngoài chương trình.

Điều 4: Thoả thuận về thay đổi, bổ sung, huỷ bỏ hợp đồng

4.1/ Nếu phải lùi chuyến đi: Bên B chủ động lùi chuyến đi phải thông báo kịp thời cho bên A biết trước ít nhất là 4 ngày, sắp xếp lại lịch trình sau đó thông báo lại cho bên A biết ngày khởi hành chính xác và phải chịu toàn bộ Chi phí hủy lùi dịch vụ.

4.2/ Trường hợp thay đổi số lượng thành viên trong đoàn hoặc thay đổi dịch vụ sử dụng, Bên A thông báo cho Bên B biết trước ít nhất là 4 ngày trước ngày khởi hành để điều chỉnh lại hợp đồng.

4.3/ Trường hợp tăng số lượng người, giá tour vẫn tính là 1.500.000 đồng với mức dịch vụ như nêu tại Điều 1 hợp đồng này.

4.4/ Trường hợp huỷ hợp đồng / hủy tour đối với cá nhân:

Thời gian trước giờ khởi hành	Phí huỷ
03 ngày	30% giá trị hợp đồng/ giá tour (đối với cá nhân)
02 ngày	50% giá trị hợp đồng/ giá tour (đối với cá nhân)
01 ngày	75% giá trị hợp đồng/ giá tour (đối với cá nhân)
Trước giờ khởi hành	100% giá trị hợp đồng/ giá tour (đối với cá nhân)

Điều 5: Trách nhiệm của các bên

5.1/ Trách nhiệm của bên A:

- Thực hiện đúng đủ nội dung tại điều 1 hợp đồng.
- Cung cấp bảo hiểm du lịch cho đoàn trước khi thực hiện tour du lịch.
- Đảm bảo an toàn cho khách trong quá trình du lịch.

5.2/ Trách nhiệm của bên B:

- Thực hiện đúng tour du lịch như đã làm hợp đồng với bên A;

- Cung cấp thông tin thành viên chính xác, nhanh chóng, kịp thời cho bên A để bên A thực hiện đủ dịch vụ như nêu tại Điều 1;
- Chấp hành các yêu cầu của bên A đảm bảo an toàn trong quá trình tham quan;
- Có ý thức bảo vệ môi trường; Không mang chất kích thích, chất gây nghiện, chất gây cháy, nổ vào khách sạn;
- Thanh toán đầy đủ cho bên A như Điều 3 của hợp đồng.

Điều 6: Miễn trừ trách nhiệm: Bên A không chịu trách nhiệm trước những rủi ro có nguyên nhân do:

- Bên B không thực hiện đúng trách nhiệm theo Điều 5.
- Bên B không sử dụng dịch vụ theo đúng Điều 1.
- Tự ý rời bỏ đoàn khi đang tham gia chương trình du lịch;
- Các lỗi được xác định do bên thứ ba gây ra;
- Nếu do yếu tố khách quan (Hàng không huỷ chuyến bay, tàu nổi toa, thiên tai, lũ lụt, dịch cúm, động đất, chiến tranh...), hai bên sẽ cùng nhau thương lượng giải quyết.

Điều 7: Điều khoản thi hành

7.1/ Hai bên cam kết thực hiện đúng theo các điều khoản của hợp đồng này.

7.2/ Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, nếu hai bên không tự giải quyết được thì sẽ được đưa ra tòa án kinh tế để giải quyết. Quyết định của tòa án sẽ là quyết định cuối cùng có tính chất bắt buộc hai bên phải thực hiện.

Hợp đồng này được lập thành 2 bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 1 bản.

Hà Nội.... ngày

Đại diện bên

Đại diện bên A

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ DU LỊCH

Số:/HDDV-HLT

- Căn cứ Bộ Luật Dân sự 2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Du lịch nước 2017 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ vào khả năng và nhu cầu của hai Bên.

Hôm nay, ngày tháng năm 2018. Tạichúng tôi gồm:

Bên A : Công ty TNHH TMDL & DV LÂM NGHIỆP HOÀNG LIÊN

Địa chỉ : 20A1, Ngõ 6 Ngõ Quyền, Quang Trung, Hà Đông, Hà Nội

Điện thoại : 0203 887 899/ 0944 486 508

Website : <http://fansipansapa.com.vn>

MSDN : 0105464489 – Sở Kế hoạch Đầu tư TP Hà Nội

Mã số thuế : 0105464489

Tài khoản : 8804205013420 tại NH NN&PTNT chi nhánh Sapa

Đại diện bởi : Đồng Thị Dy - Giám đốc

Bên B : Ông Nguyễn Kim Ngân

Địa chỉ : 76/9/5 Xuân Diệu, Phường 4, Quận Tân Bình, TP.HCM

Điện thoại : 0933 699 088

Email : Koolin.ngannguyen@gmail.com

CMND : 025068929; Ngày cấp: 07/01/2009 tại CA. TPHCM

Sau khi thỏa thuận, bàn bạc hai bên thống nhất hợp đ ồng với các điều khoản sau:

Điều 1: Nội dung hợp đồng

Bên A nhận tổ chức cho bên B chuyển du lịch leo núi Fansipan trong phạm vi Vườn Quốc gia Hoàng Liên:

1.1/ Thời gian: 3 ngày 2 đêm từ ngày 30/12/2011 đến 1/1/2012

1.2/ Cung đường:

Lịch trình chi tiết:

Option 1: Sín Chải – Fansipan – Trạm Tôn (Đa số các đoàn đi tuyến này)

Ngày 1: Sa Pa – Sín Chải - 2.200m (Trưa, tối)

Đón đoàn tại bến xe Sa Pa về khách sạn Đỗ Quyền, nhận phòng tắm rửa, sửa soạn hành trang leo Phan và làm thủ tục gửi đồ tại khách sạn. Đoàn tự túc ăn sáng. Khoảng 8h00 xe ô tô đón đoàn và porter tại khách sạn đi Sín Chải để leo Fansipan. Đoàn ăn trưa trong rừng Táo Mèo. Dừng chân ăn tối và nghỉ đêm thứ 1 tại lán 2.200m.

Ngày 02: 2200m - Fansipan 3.143m – 2.800m (Sáng, trưa, tối)

Sau bữa sáng, 6h30 các bạn tiếp tục chinh phục đỉnh Fansipan (3.143m), đi qua độ cao 2.800m dừng ăn trưa rồi mới tiếp tục chinh phục đỉnh. Khoảng 1 – 2 giờ chiều đoàn có mặt

trên đỉnh Fansipan, chụp ảnh lưu niệm và ăn mừng chiến thắng. Sau đó Quý khách quay lại độ cao 2.800m ăn tối và nghỉ đêm thứ 2.

Ngày 02: 2800m – Trạm Tôn - Sapa (Sáng, trưa)

Sau bữa ăn sáng, đoàn xuống núi theo đường Trạm Tôn để về Sapa. Khoảng 2 – 3 giờ chiều đoàn có mặt ở cửa rừng Trạm Tôn. Xe ô tô đón đoàn về sapa nhận phòng tắm rửa trước khi đoàn lên xe/ tàu về HN. Kết thúc chương trình tour./.

Option 2: Sín Chải – Fansipan – Sín Chải (Tuyến này ít đoàn đi)

Ngày 1: Sa Pa – Sín Chải - Lán Việt Hùng cũ 2.000m (Trưa, tối)

Đón đoàn tại bến xe Sa Pa về khách sạn Đỗ Quyên, nhận phòng tắm rửa, sửa soạn hành trang leo Phan và làm thủ tục gửi đồ tại khách sạn. Đoàn tự túc ăn sáng. Khoảng 8h00 xe ô tô đón đoàn và porter tại khách sạn đi Sín Chải để leo Fansipan. Đoàn ăn trưa tại Đồi Dừ. Dừng chân ăn tối và nghỉ đêm thứ 1 tại lán Việt Hùng cũ ở độ cao 2000m.

Ngày 02: Lán Việt Hùng 2.000m – Fansipan 3.143m – 2.800m (Sáng, trưa, tối)

Sau bữa sáng, 6h30 các bạn tiếp tục chinh phục đỉnh Fansipan (3.143m), đi men theo khu rừng già, qua điểm leo dây để lên đỉnh 3.143m sau đó quay xuống độ cao 2.800m ăn tối và nghỉ đêm thứ 2.

Ngày 02: 2800m – 2.200m – Sín Chải - Sapa (Sáng, trưa)

Sau bữa ăn sáng, đoàn xuống núi đến 2.200m thì quẹo sáng đường Sín Chải để về Sapa. Khoảng 4 – 5h chiều đoàn có mặt ở cửa rừng Trạm Tôn. Xe ô tô đón đoàn về sapa nhận phòng tắm rửa trước khi đoàn lên xe/ tàu về HN. Kết thúc chương trình tour./.

1.3/ Tổng số lượng khách tạm tính: 10 khách. Bằng chữ: Mười khách

(Có Danh sách chi tiết kèm theo)

1.4/ Dịch vụ bao gồm:

- Phương tiện vận chuyển
- + Xe đưa Sín Chải / đón Trạm Tôn (Option 1)
- + Xe đưa Sín Chải / đón Sín Chải (Option 2)
- Phòng khách sạn
- + Phòng tắm rửa trước khi leo núi và sau khi xuống núi
- + Phòng giữ đồ khi khách leo
- Thủ tục vé tham qua
- + Vé thắng cảnh
- + Bảo hiểm du lịch của Bảo Việt Nhân Thọ Lào Cai (Tối đa 70tr/vụ)
- + Phí môi trường
- + Phí giám sát
- + Phí ngủ trong rừng
- + Phí chất đốt và bát đũa
- Hướng dẫn viên có thẻ của VQG cấp
- Porter: Mỗi porter mang không quá 18kg hành lý (bao gồm thực phẩm, túi ngủ, lều bạt và một phần đồ cho khách (2 khách/ 1 porter)

- Các bữa ăn và đồ uống đầy đủ, chất lượng (**Không gồm bữa sáng ngày đầu và bữa tối ngày cuối, có thực đơn đính kèm tại phụ lục 1**)

- Túi ngủ (1 người/ 1 túi dày ấm)

- Lều bạt nếu đi theo Option 2 và vào dịp đông khách trên núi

- Giấy chứng nhận leo Fansipan

1.5/ Đón khách: Vào 8h00 sáng ngày 30/12/2011 tại bến xe khách Sapa.

Về địa chỉ: Khách sạn Hoa Đỗ Quyên – 069 Xuân Viên – Sa Pa – Lào Cai

Điều 2: Giá trị Hợp đồng

I. Giá tour:(vnd)

STT	Dịch vụ	Đvt	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền	Ghi chú
1	TT – Fansipan – TT/SC	Pax	15	1.500.000	15.000.000	
Tổng số tiền tạm tính					15.000.000	
Bằng chữ : Mười lăm triệu đồng chẵn./.						

II. Phát sinh :

Điều 3: Hình thức thanh toán

3.1/ Tổng giá trị hợp đồng tạm tính nêu trên sẽ được bên B thanh toán cho bên A bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản chia làm 3 đợt:

- Đợt 1: Bên B ứng trước cho bên A số tiền 2.000.000 đ khi bên B nhận được bản fax (hoặc bản Scan qua email) hợp đồng bên A đã ký làm khoản tiền đặt cọc giữ chỗ bằng hình thức chuyển khoản hoặc tiền mặt để bên A chuẩn bị thủ tục, xe và hậu cần.

- Đợt 2: Bên B thanh toán số tiền 40% tổng giá trị hợp đồng bao gồm 2.000.000 đ đã ứng đợt 1 ngay sau khi hai bên ký hợp đồng chính thức.

- Đợt 3: Số tiền còn lại, các chi phí phát sinh (nếu có) trong quá trình bên B thực hiện nội dung tại điều 2 sẽ được 2 bên thống nhất trong biên bản thanh lý hợp đồng. Bên B có trách nhiệm thanh toán cho bên A ngay sau khi các thủ tục trên được hoàn tất và bên A cung cấp giấy chứng nhận Leo Fansipan cho bên B.

3.2/ Toàn bộ giá trị trên chưa bao gồm:

- Vé tàu/xe Hà Nội – Lào Cai - Sapa – Hà Nội

- 10% thuế VAT (Nếu Đoàn không lấy VAT thì sẽ không tính)

- Tiền TIP cho porter

- Phòng nghỉ đêm tại Sapa

- Các chi phí cá nhân ngoài chương trình.

Note: Nếu đoàn yêu cầu đón Lào Cai – Sapa – Lào Cai: 50.000/lượt x 2 lượt xe ghép

Điều 4: Thỏa thuận về thay đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng

4.1/ Nếu phải lùi chuyển đi: Bên B chủ động lùi chuyển đi phải thông báo kịp thời cho bên A biết trước ít nhất là 4 ngày, sắp xếp lại lịch trình sau đó thông báo lại cho bên A biết ngày khởi hành chính xác và phải chịu toàn bộ Chi phí hủy lùi dịch vụ.

4.2/ Trường hợp thay đổi số lượng thành viên trong đoàn hoặc thay đổi dịch vụ sử dụng, Bên A thông báo cho Bên B biết trước ít nhất là 4 ngày trước ngày khởi hành để điều chỉnh lại hợp đồng.

4.3/ Trường hợp tăng số lượng người, giá tour vẫn tính là 1.200.000 đồng với mức dịch vụ như nêu tại Điều 1 hợp đồng này.

4.4/ Trường hợp huỷ hợp đồng / huỷ tour đối với cá nhân:

Thời gian trước giờ khởi hành	Phí huỷ
03 ngày	30% giá trị hợp đồng/ giá tour (đối với cá nhân)
02 ngày	50% giá trị hợp đồng/ giá tour (đối với cá nhân)
01 ngày	75% giá trị hợp đồng/ giá tour (đối với cá nhân)
Trước giờ khởi hành	100% giá trị hợp đồng/ giá tour (đối với cá nhân)

Điều 5: Trách nhiệm của các bên

5.1/ Trách nhiệm của bên A:

- Thực hiện đúng đủ nội dung tại điều 1 hợp đồng.
- Cung cấp bảo hiểm du lịch cho đoàn trước khi thực hiện tour du lịch.
- Đảm bảo an toàn cho khách trong quá trình leo núi.

5.2/ Trách nhiệm của bên B:

- Thực hiện đúng tour du lịch như đã làm hợp đồng với bên A; - Cung cấp thông tin thành viên chính xác, nhanh chóng, kịp thời cho bên A để bên A thực hiện đủ dịch vụ như nêu tại Điều 1;

- Chấp hành các yêu cầu của bên A đảm bảo an toàn trong quá trình tham quan.
- Có ý thức bảo vệ tài nguyên rừng Hoàng Liên và PCCCR; Không mang động thực vật lạ, chất gây cháy, nổ vào trong rừng.
- Thanh toán đầy đủ cho bên A như Điều 3 của hợp đồng.

Điều 6: Miễn trừ trách nhiệm: Bên A không chịu trách nhiệm trước những rủi ro có nguyên nhân do:

- Bên B không thực hiện đúng trách nhiệm theo Điều 5.
- Bên B không sử dụng dịch vụ theo đúng Điều 1.
- Tự ý rời bỏ đoàn khi đang tham gia chương trình du lịch.
- Các lỗi được xác định do bên thứ ba gây ra.
- Nếu do yếu tố khách quan (Hàng không huỷ chuyến bay, tàu nổi toa, thiên tai, lũ lụt, dịch cúm, động đất, chiến tranh...), hai bên sẽ cùng nhau thương lượng giải quyết.

Điều 7: Điều khoản thi hành

7.1/ Hai bên cam kết thực hiện đúng theo các điều khoản của hợp đồng này.

7.2/ Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, nếu hai bên không tự giải quyết được thì sẽ được đưa ra tòa án kinh tế để giải quyết. Quyết định của tòa án sẽ là quyết định cuối cùng có tính chất bắt buộc hai bên phải thực hiện.

Hợp đồng này được lập thành 2 bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 1 bản.

Đại diện bên B

Đại diện bên A

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Pháp luật du lịch/ Phan Đăng Thanh, Trương Thị Hòa. -- Tp.HCM: Trẻ, 1997
2. Bài giảng Luật Du Lịch - ThS. Vũ Văn Ngọc - Tài liệu text - 123doc.org
3. Giáo trình luật du lịch <http://www.ebook.edu.vn>
4. Luật Du lịch 2017/QH14 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam
5. Luật Xuất nhập cảnh 49/2019/QH14 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
6. Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
7. Nghị định số 187/2013/NĐ-CP của Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
8. Nghị định số 168/2017/NĐ-CP của Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
9. Nghị định số 75/2020/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định chi tiết một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, cư trú của người nước ngoài tại Việt Nam
10. Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL quy định chi tiết một số điều của luật du lịch
11. Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL sửa đổi một số điều của thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL của Bộ trưởng Bộ Văn hóa thể thao và du lịch và một số điều của luật du lịch.
12. Thông tư số 34/2018/TT-BTC quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý phí công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.
13. Thông tư số 219/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính quy định chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí, lệ phí trong lĩnh vực xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh và cư trú tại Việt Nam.
14. Thông tư số 04/2015/TT-BCA, ngày 05/01/2015 của Bộ Công an quy định mẫu giấy tờ liên quan đến việc nhập cảnh, xuất cảnh, cư trú của người nước ngoài tại Việt Nam.
15. Thông tư số 31/2015/TT-BCA ngày 06/7/2015 của Bộ Công an hướng dẫn một số nội dung về cấp thị thực, cấp thẻ tạm trú, cấp giấy phép xuất nhập cảnh, giải quyết thường trú cho người nước ngoài tại Việt Nam.
16. Quyết định số 1531/QĐ-CHK do Cục hàng không Việt Nam ban hành ngày 11/7/2017.
17. Thông tư 01/2016/TT-BGTVT của Bộ Tài chính ban hành ngày 01/2/2016
18. Thông tư 219/2016/TT-BTC của Bộ Tài chính./.