

12/10/02
2/1/11
ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NINH



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

Quản lý hoạt động dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long

(Ban hành kèm theo Quyết định số .../.../QĐ-UBND

ngày ... tháng ... năm 20... của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Bản Quy định này quy định về việc quản lý hoạt động dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long, bao gồm: Điều kiện hoạt động của dịch vụ du lịch; nội dung hoạt động dịch vụ du lịch; trách nhiệm của khách du lịch, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Các hoạt động dịch vụ du lịch như: Hoạt động tàu vận chuyển khách tham quan du lịch, tàu lưu trú khách du lịch, hoạt động khai thác, sử dụng bãi tắm du lịch không thuộc phạm vi điều chỉnh của quy định này.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Cơ quan quản lý nhà nước theo thẩm quyền;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch và có liên quan đến dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long;

c) Khách du lịch sử dụng các dịch vụ du lịch.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong bản Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long: Là việc cung cấp các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch tham quan vịnh Hạ Long.

2. Dịch vụ đón chở khách du lịch: là dịch vụ vận chuyển khách du lịch tại các khu du lịch, điểm du lịch bằng phương tiện thủy không có động cơ có trọng tải toàn phần từ 1 tấn đến dưới 5 tấn hoặc có sức chở từ 5 người đến 12 người.

3. Dịch vụ vui chơi giải trí: là các dịch vụ như chèo kayak, đi xuồng cao tốc, kéo phao chuối, dù kéo, dù lượn, lướt ván, lái thuyền buồm, leo núi, lặn biển, câu cá ... nhằm phục vụ nhu cầu của khách du lịch.

4. Dịch vụ bán hàng lưu niệm và nước giải khát: là dịch vụ cung cấp sản phẩm hàng hóa phục vụ nhu cầu của khách du lịch tại các điểm tham quan du lịch trên vịnh Hạ Long.

5. Dịch vụ ăn uống: là dịch vụ bán hàng ăn uống cho khách du lịch trên các bãi đảo, hang động trên vịnh Hạ Long.

6. Dịch vụ thông tin hướng dẫn: là dịch vụ cung cấp thông tin và thuyết minh cho khách du lịch tham quan vịnh Hạ Long.

7. Các dịch vụ khác: chụp ảnh, quay phim ...

8. Nhân viên quản lý khách du lịch: là người được tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch phân công quản lý khách du lịch.

9. Điểm dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long: Là những địa điểm, nơi cung cấp các dịch vụ cho khách du lịch trên vịnh Hạ Long được các cấp có thẩm quyền công bố, cấp phép hoạt động.

Điều 3. Quy định chung đối với các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về quốc phòng, an ninh trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ tài nguyên, môi trường, phòng chống cháy nổ, cứu hộ cứu nạn, chấp hành Quy chế Quản lý vịnh Hạ Long;

2. Đăng ký kinh doanh và tổ chức kinh doanh theo đúng ngành nghề đăng ký, đồng thời tuân thủ các điều kiện kinh doanh theo quy định pháp luật hiện hành về lĩnh vực ngành nghề kinh doanh có điều kiện;

3. Chỉ được hoạt động kinh doanh trong các khu vực, điểm dịch vụ du lịch được công bố và được cơ quan có thẩm quyền cho phép. Hồ sơ phê duyệt khu vực, địa điểm kinh doanh trên vịnh Hạ Long phải có ý kiến chấp thuận của Ban quản lý vịnh Hạ Long;

4. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long có trách nhiệm cam kết bảo vệ vịnh Hạ Long; đăng ký quy mô, nội dung, hình thức hoạt động dịch vụ; chịu sự kiểm tra giám sát của Ban Quản lý vịnh Hạ Long và các cơ quan chức năng;

5. Đăng ký mẫu vé hoặc chứng từ thu dịch vụ với cơ quan nhà nước có thẩm quyền; niêm yết công khai bảng giá chi phí dịch vụ; nộp các loại thuế, phí và lệ phí theo quy định;

6. Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch

1. Khách du lịch có quyền:

a) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch cung cấp thông tin cần thiết về dịch vụ du lịch;

b) Được hưởng đầy đủ các dịch vụ du lịch theo thỏa thuận giữa khách du lịch và tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch; được hưởng bảo hiểm du lịch và các loại bảo hiểm khác theo quy định của pháp luật;

c) Được đối xử bình đẳng; được yêu cầu tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản khi sử dụng dịch vụ du lịch; được cứu trợ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp;

d) Được bồi thường thiệt hại do lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch gây ra theo quy định của pháp luật.

2. Khách du lịch có nghĩa vụ

a) Tuân thủ quy định của pháp luật về an ninh, trật tự, an toàn xã hội; tôn trọng và giữ gìn cảnh quan thiên nhiên, danh lam thắng cảnh, môi trường, tài nguyên du lịch, bản sắc văn hóa, thuần phong mỹ tục;

b) Thực hiện nội quy, quy chế của khu du lịch, điểm du lịch và tuân thủ sự hướng dẫn của người điều khiển phương tiện, trang thiết bị, nhân viên quản lý, hướng dẫn và huấn luyện viên;

c) Thanh toán tiền dịch vụ theo thỏa thuận và các khoản phí, lệ phí theo quy định của pháp luật;

d) Bồi thường thiệt hại do lỗi của mình gây ra cho tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Các hành vi không được thực hiện

1. Làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội, truyền thống văn hoá, đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc.
2. Xâm hại tài nguyên du lịch, môi trường du lịch.
3. Phân biệt đối xử với khách du lịch, thu lợi bất chính từ khách du lịch.
4. Tranh giành khách, nài ép khách mua hàng hóa, dịch vụ.
5. Kinh doanh du lịch không có giấy phép kinh doanh, không có đăng ký kinh doanh hoặc kinh doanh không đúng ngành, nghề, phạm vi kinh doanh.
6. Sử dụng tư cách pháp nhân của tổ chức khác hoặc cho người khác sử dụng tư cách pháp nhân của mình để hoạt động kinh doanh trái pháp luật.
7. Sử dụng chất kích thích và các vật phẩm mà nhà nước cấm sử dụng khi tham gia các dịch vụ du lịch;
8. Tổ chức các hoạt động dịch vụ du lịch khi có giông, bão, thời tiết bất thường hoặc trong các điều kiện mà các cơ quan có thẩm quyền không cho phép.

Điều 5. Thời gian hoạt động

Thời gian hoạt động của các loại hình kinh doanh dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long phải được đăng ký và cho phép của cơ quan có thẩm quyền.

Chương II

CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ DU LỊCH TRÊN VỊNH HẠ LONG

Mục 1

DỊCH VỤ ĐÒ CHỜ KHÁCH DU LỊCH

Điều 6. Yêu cầu đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ

Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ đò chờ khách du lịch có đủ các điều kiện sau:

1. Có cơ sở giao dịch và hoạt động kinh doanh tại khu vực đã được cấp phép;
2. Có phương án đảm bảo vệ sinh môi trường, an ninh trật tự, an toàn, phòng chống cháy nổ, cứu hộ cứu nạn và thông tin liên lạc.

3. Có nhân viên làm nhiệm vụ đón tiếp, điều hành và hướng dẫn khách du lịch sử dụng dịch vụ.

4. Cơ sở giao dịch và tổ chức kinh doanh là sàn nổi đón tiếp khách, đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Sử dụng phao nhựa hoặc vật liệu bền vững có tính nổi an toàn, không gây ô nhiễm môi trường;

b) Có diện tích tối đa không quá 100m^2 ;

c) Có các bảng tên đơn vị, tổ chức kinh doanh; bảng nội quy quản lý; bảng niêm yết công khai giá dịch vụ... được lắp đặt tại những nơi dễ nhìn thấy;

d) Có thiết bị thông tin liên lạc bằng điện thoại, VHF, Radio theo dõi thời tiết; trang thiết bị an toàn, phòng cháy chữa cháy đủ số lượng, đảm bảo chất lượng, để ở vị trí thuận tiện cho việc sử dụng;

đ) Có tủ thuốc, túi thuốc, dụng cụ y tế và thuốc thông thường theo danh mục của Sở Y tế quy định để chữa trị, sơ cứu khi có tai nạn xảy ra;

e) Trang bị hệ thống cầu dẫn, tay vịn đưa đón khách lên xuống phương tiện an toàn, thuận tiện; lắp đặt, bố trí đủ và hợp lý công trình vệ sinh, thiết bị thu gom chất thải, đảm bảo vệ sinh môi trường.

Điều 7. Yêu cầu đối với đồ dịch vụ chở khách du lịch

1. Đồ chở khách du lịch phải đảm bảo an toàn, sơn vạch dấu mớn nước an toàn và có giấy chứng nhận đăng ký phương tiện thủy nội địa;

2. Phải đảm bảo có chỗ ngồi ổn định, an toàn, đúng trọng tải đăng ký và có đủ phao cứu sinh tương ứng với số người trên phương tiện

Điều 8. Quy định đối với người lái đồ dịch vụ chở khách du lịch

1. Điều kiện của người lái đồ dịch vụ chở khách du lịch:

a) Đủ 18 tuổi trở lên và không quá 55 tuổi đối với nữ, 60 tuổi đối với nam;

b) Đủ sức khỏe, biết bơi, phải học tập pháp luật về giao thông đường thủy nội địa và được cấp giấy chứng nhận;

c) Có giấy chứng nhận nghiệp vụ du lịch, giấy chứng nhận huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy và chữa cháy do cơ quan có thẩm quyền cấp.

2. Trách nhiệm của người lái đồ dịch vụ chở khách du lịch

a) Trước khi khởi hành phải kiểm tra điều kiện an toàn đối với người và phương tiện; phổ biến nội quy an toàn và cách sử dụng các trang thiết bị an toàn cho hành khách; không để hành khách đứng, ngồi ở những vị trí không an toàn;

b) Hướng dẫn khách lên, xuống đò được dễ dàng, bảo đảm an toàn. Yêu cầu hành khách mặc đầy đủ áo phao cứu sinh; không chở người quá sức chở người của phương tiện;

c) Khi thời tiết xấu, không đảm bảo an toàn không được cho phương tiện hoạt động; nếu phương tiện đang hành trình thì phải tìm nơi trú ẩn an toàn;

d) Khi xảy ra sự cố, phải tìm mọi biện pháp cứu người và tài sản, đồng thời thông tin kịp thời cho cơ quan cứu hộ cứu nạn gần nhất;

đ) Không sử dụng rượu, bia khi phục vụ khách du lịch;

e) Có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự khi đón tiếp, phục vụ khách du lịch.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh đò chở khách du lịch

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền:

a) Yêu cầu khách du lịch trả đủ chi phí dịch vụ theo thỏa thuận;

b) Từ chối vận chuyển đối với khách du lịch có hành vi không chấp hành nội quy và các quy định quản lý có liên quan; làm mất trật tự công cộng, gây cản trở công việc của người kinh doanh dịch vụ, làm ảnh hưởng đến sức khỏe, tài sản của người khác; khách du lịch đang bị dịch bệnh nguy hiểm.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có nghĩa vụ:

a) Công bố và thực hiện đúng thời gian, hành trình đối với khách du lịch;

b) Giao vé cho khách du lịch; hướng dẫn khách mua vé tham quan tại các điểm tham quan theo quy định;

c) Bảo đảm điều kiện sinh hoạt tối thiểu cho khách du lịch trong trường hợp hành trình bị gián đoạn do tai nạn hoặc do nguyên nhân bất khả kháng;

d) Tạo điều kiện thuận lợi để cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra hành khách, hành lý;

đ) Bố trí phương tiện đảm bảo các điều kiện an toàn theo quy định tại Khoản 2 Điều 5 Quy định này;

e) Đăng ký danh sách người lái phương tiện với Ban quản lý vịnh Hạ Long về tên, tuổi, giới tính, nơi cư trú, số chứng minh thư nhân dân;

f) Phải mua bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc đối với khách du lịch;

g) Bồi thường thiệt hại cho khách du lịch nếu không đưa đón khách theo đúng thời gian, lịch trình đã thỏa thuận hoặc khi có tổn thất, hư hỏng, mất mát hành lý hoặc thiệt hại về tính mạng, sức khỏe của khách du lịch do lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh gây ra.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch

1. Khách du lịch có quyền:

a) Yêu cầu được vận chuyển bằng đúng loại phương tiện, đúng giá vé đã niêm yết, đúng thời gian lịch trình;

b) Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi phát sinh thiệt hại do lỗi chủ quan của tổ chức, cá nhân kinh doanh đón chở khách du lịch.

2. Khách du lịch có nghĩa vụ:

a) Tuân thủ các quy định của pháp luật và Quy chế quản lý vịnh Hạ Long; mua đầy đủ vé tham quan các tuyến, điểm du lịch theo quy định; thanh toán chi phí dịch vụ theo đúng thỏa thuận;

b) Chấp hành nội quy và hướng dẫn về an toàn của người lái phương tiện;

c) Không mang theo hành lý thuộc loại hàng hóa mà pháp luật cấm lưu thông, cấm vận tải chung với khách du lịch;

d) Chịu trách nhiệm về những hậu quả từ việc không tuân thủ nội quy, hướng dẫn của người lái phương tiện.

Điều 11. Các hành vi không được thực hiện

1. Sử dụng phương tiện gắn động cơ kinh doanh chở khách du lịch trong phạm vi khu vực được cấp phép kinh doanh dịch vụ đón chở khách du lịch;

2. Chở hàng hóa độc hại, dễ cháy, dễ nổ, động vật lớn, động vật có dịch bệnh chung với khách du lịch; chở quá sức chở người của phương tiện hoặc quá vạch dầu mớn nước an toàn;

3. Chở khách vào những khu vực hoặc tuyến điểm du lịch chưa được phép kinh doanh dịch vụ đón chở khách du lịch;

4. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trên Vịnh Hạ Long.

Điều 11. Thời gian hoạt động của đồ chơi khách du lịch

1. Mùa hè: Từ 6h00 đến 18h30
2. Mùa đông: Từ 6h30 đến 18h00.

Mục 2

DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

Điều 12. Yêu cầu đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ

1. Có cơ sở giao dịch và hoạt động kinh doanh tại khu vực đã được cấp phép;
2. Có cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật cần thiết, phù hợp và được cơ quan có thẩm quyền cấp giấy chứng nhận đảm bảo yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, an toàn để tham gia hoạt động kinh doanh ngành nghề đã đăng ký;
3. Đối với các loại hình chèo kayak, leo núi, lặn biển, câu cá phải có nhân viên đi cùng để hướng dẫn và quản lý khách du lịch; riêng dịch vụ leo núi, lặn biển phải có cả huấn luyện viên chuyên nghiệp đi cùng.
4. Các yêu cầu khác:
 - a) Có các bảng tên đơn vị, tổ chức kinh doanh; bảng nội quy quản lý; bảng niêm yết công khai giá dịch vụ... được lắp đặt tại những nơi dễ nhìn thấy;
 - b) Có thiết bị thông tin liên lạc phù hợp, radio theo dõi thời tiết; trang thiết bị an toàn, đủ số lượng, đảm bảo chất lượng, để ở vị trí thuận tiện cho việc sử dụng;
 - c) Có tủ thuốc, túi thuốc, dụng cụ y tế và thuốc thông thường theo danh mục của Sở Y tế quy định để chữa trị, sơ cứu khi có tai nạn xảy ra; có bảng khuyến cáo về an toàn, sức khỏe đối với khách du lịch và đặt ở nơi dễ nhìn thấy;
 - d) Lắp đặt hệ thống phao neo, cờ hiệu giới hạn vùng nước được hoạt động để phân biệt khu vực hoạt động dịch vụ với các khu vực khác;
 - đ) Trang bị xuồng cứu hộ thường trực và đảm bảo hoạt động trong suốt quá trình tổ chức kinh doanh dịch vụ vui chơi giải trí;
 - e) Dịch vụ vui chơi giải trí phải có trang thiết bị an toàn phòng cháy chữa cháy phù hợp, đủ số lượng, đảm bảo chất lượng, để ở vị trí thuận tiện cho việc sử dụng.

Điều 13. Quy định đối với người điều khiển phương tiện, trang thiết bị

1. Đủ sức khỏe, biết bơi; có bằng, chứng chỉ chuyên môn phù hợp với từng loại phương tiện và trang thiết bị; giấy chứng nhận nghiệp vụ du lịch do cơ quan có thẩm quyền cấp; được huấn luyện và cấp giấy chứng nhận huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy và chữa cháy;

2. Người điều khiển phương tiện, trang thiết bị phải hướng dẫn khách du lịch cách sử dụng phương tiện, trang thiết bị; yêu cầu mặc áo phao cứu sinh trước khi sử dụng dịch vụ.

Điều 14. Quy định đối với nhân viên quản lý khách du lịch

1. Có đủ sức khỏe, biết bơi; được đào tạo và có chứng chỉ chuyên môn, nghiệp vụ du lịch phù hợp với nội dung đăng ký kinh doanh; được trang bị kiến thức, kỹ thuật, thuốc, dụng cụ y tế sơ cấp cứu khách du lịch; có thái độ ứng xử văn minh lịch sự đối với khách du lịch;

2. Hướng dẫn khách du lịch cách sử dụng trang thiết bị, yêu cầu thực hiện đúng các quy định đảm bảo an toàn trước khi sử dụng dịch vụ;

3. Thực hiện nội quy, quy chế của khu du lịch, điểm du lịch.

Điều 15. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ vui chơi giải trí

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền:

- a) Được nhà nước bảo hộ hoạt động kinh doanh du lịch hợp pháp;
- b) Tổ chức, tham gia các hoạt động xúc tiến du lịch; được đưa vào danh mục quảng bá chung của ngành du lịch;
- c) Tham gia hiệp hội, tổ chức nghề nghiệp về du lịch trong nước và nước ngoài.

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh có nghĩa vụ:

- a) Kinh doanh dịch vụ du lịch theo đúng nội dung trong giấy đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh đối với ngành, nghề cần có giấy phép;
- b) Thông báo với Ban quản lý vịnh Hạ Long về thời điểm bắt đầu kinh doanh hoặc khi có thay đổi nội dung trong giấy đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh dịch vụ du lịch;

c) Thông tin rõ ràng, công khai, trung thực số lượng, chất lượng, giá cả các dịch vụ, hàng hoá cung cấp cho khách du lịch; thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ đã cam kết với khách du lịch; bồi thường thiệt hại cho khách du lịch do lỗi của mình gây ra;

d) Áp dụng biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch; cảnh báo các nguy hiểm, rủi ro có thể xảy ra cho khách du lịch; thông báo kịp thời cho cơ quan có thẩm quyền khi có tai nạn xảy ra.

đ) Mua bảo hiểm du lịch và các loại bảo hiểm khác cho khách du lịch theo quy định của pháp luật.

Mục 3

DỊCH VỤ MUA BÁN HÀNG LƯU NIỆM VÀ NƯỚC GIẢI KHÁT

Điều 16. Yêu cầu đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ

1. Cơ sở kinh doanh phải đạt yêu cầu về mỹ quan, an toàn, thuận lợi, vệ sinh môi trường;

2. Phải có các phương tiện tối thiểu để đảm bảo an toàn về phòng cháy, chữa cháy theo quy định của cơ quan công an.

Điều 18. Quy định đối với sản phẩm hàng lưu niệm và nước giải khát

1. Đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng, an toàn vệ sinh theo quy định;

2. Có nguồn gốc, xuất xứ, nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật;

3. Không thuộc danh mục hàng hoá cấm kinh doanh; hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng hết giá trị sử dụng theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Quy định đối với người bán hàng

1. Được trang bị kiến thức về an toàn vệ sinh thực phẩm; phòng cháy chữa cháy;

2. Thực hiện văn minh thương mại và tuân thủ các quy định pháp luật về thương mại hiện hành.

Điều 20. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ có quyền:

a) Yêu cầu tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa hợp tác trong việc thu hồi và xử lý sản phẩm hàng hóa không đảm bảo an toàn, chất lượng;

b) Không chịu trách nhiệm đối với sản phẩm không còn nguyên vẹn khi khách mua hàng trả lại mà không do lỗi của người bán hàng gây ra;

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ có nghĩa vụ:

a) Tuân thủ các điều kiện bảo đảm chất lượng đối với hàng hóa và chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa;

b) Thông tin rõ ràng, công khai, số lượng, chất lượng các sản phẩm, hàng hóa theo quy định;

c) Niêm yết giá hàng hóa, sản phẩm tại nơi giao dịch, việc niêm yết giá phải rõ ràng, công khai, không gây nhầm lẫn cho khách mua hàng;

d) Hoàn lại tiền hoặc đổi hàng mới, nhận lại hàng có khuyết tật do người mua trả lại và bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật có liên quan;

e) Bảo đảm các điều kiện công bằng và thuận lợi như nhau cho mọi đối tượng khách mua hàng.

Điều 21. Quyền và nghĩa vụ của khách mua hàng

1. Khách mua hàng có quyền:

a) Được cung cấp thông tin trung thực về mức độ an toàn, chất lượng, hướng dẫn vận chuyển, lưu giữ, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa;

b) Được cung cấp thông tin về việc bảo hành hàng hóa, khả năng gây mất an toàn của hàng hóa và cách phòng ngừa khi nhận được thông tin cảnh báo từ người sản xuất, người nhập khẩu;

c) Yêu cầu người bán hàng sửa chữa, hoàn lại tiền hoặc đổi hàng mới, nhận lại hàng có khuyết tật; được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật có liên quan;

d) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thực hiện trách nhiệm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Khách mua hàng có nghĩa vụ:

a) Thực hiện các quy định và hướng dẫn của người sản xuất, người nhập khẩu, người bán hàng về việc vận chuyển, lưu giữ, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa;

b) Thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường trong quá trình sử dụng sản phẩm, hàng hóa.

Điều 22. Những hành vi không được thực hiện

1. Kinh doanh sản phẩm thuộc danh mục hàng hóa cấm kinh doanh theo quy định; hàng hóa không bảo đảm quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng; không có nguồn gốc xuất xứ; sản phẩm, hàng hóa đã hết hạn sử dụng;

2. Mua, bán sản phẩm có nguồn gốc từ các loài động, thực vật thuộc danh mục cấm; san hô, nhũ đá và sản phẩm chế tác từ san hô, nhũ đá;

3. Thông tin, quảng cáo sai sự thật hoặc có hành vi gian dối về chất lượng, công dụng, nguồn gốc và xuất xứ của sản phẩm hàng hóa;

Mục 5 DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Điều 28. Yêu cầu đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ

1. Yêu cầu về cơ sở kinh doanh:

a) Có cam kết hoặc Giấy chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.

b) Đảm bảo mỹ quan, an toàn, thuận lợi, vệ sinh môi trường;

c) Địa điểm kinh doanh phải cách xa khu vệ sinh công cộng, bãi chứa rác thải, nơi sản xuất có thải ra nhiều bụi, chất độc hại có thể gây ra các bệnh truyền nhiễm... ít nhất là 100 mét.

2. Yêu cầu về bảo vệ môi trường, phòng chống cháy nổ:

a) Có hệ thống cấp nước sinh hoạt và hệ thống thoát nước thải hợp vệ sinh;

b) Phải có thùng, sọt có nắp đậy kín để đựng rác, chất thải;

c) Phải có phương án, trang thiết bị an toàn phòng cháy chữa cháy phù hợp, đủ số lượng, đảm bảo chất lượng để ở vị trí thuận tiện cho việc sử dụng theo quy định của cơ quan Công an;

d) Sử dụng điện, gas nấu ăn phải đảm bảo an toàn phòng, chống cháy nổ;

e) Sau khi kết thúc hoạt động phải trả lại hiện trạng cảnh quan, môi trường như ban đầu.

Điều 31. Quy định đối với nhân viên phục vụ

1. Nhân viên phục vụ phải có giấy chứng nhận tập huấn kiến thức về vệ sinh an toàn thực phẩm, có kiến thức về nghiệp vụ du lịch, phòng cháy và chữa cháy, cứu hộ cứu nạn;

2. Thực hiện văn minh thương mại, tuân thủ các quy định pháp luật về thương mại hiện hành.

Điều 32. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống

1. Tổ chức, cá nhân có quyền:

a) Quyết định các biện pháp kiểm soát nội bộ để duy trì chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm;

b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu thực phẩm hợp tác trong việc thu hồi và xử lý thực phẩm không bảo đảm an toàn;

2. Tổ chức, cá nhân có nghĩa vụ:

a) Tuân thủ các điều kiện bảo đảm an toàn đối với thực phẩm trong quá trình kinh doanh và chịu trách nhiệm về an toàn thực phẩm do mình kinh doanh;

b) Kiểm tra nguồn gốc, xuất xứ thực phẩm, nhãn thực phẩm và các tài liệu liên quan đến an toàn thực phẩm;

c) Kịp thời ngừng kinh doanh, thông tin cho tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu và người tiêu dùng khi phát hiện thực phẩm không bảo đảm an toàn;

d) Báo cáo ngay với cơ quan có thẩm quyền và khắc phục ngay hậu quả khi phát hiện ngộ độc thực phẩm hoặc bệnh truyền qua thực phẩm do mình kinh doanh gây ra;

đ) Hợp tác với tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu, cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc điều tra ngộ độc thực phẩm để khắc phục hậu quả, thu hồi hoặc xử lý thực phẩm không bảo đảm an toàn;

e) Tuân thủ quy định của pháp luật, quyết định về thanh tra, kiểm tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

f) Bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật khi thực phẩm mất an toàn do mình kinh doanh gây ra.

Điều 33. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng thực phẩm

1. Người tiêu dùng thực phẩm có quyền:

a) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của pháp luật;

b) Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện theo quy định của pháp luật;

c) Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật do sử dụng thực phẩm không an toàn gây ra.

2. Người tiêu dùng thực phẩm có nghĩa vụ:

a) Kịp thời cung cấp thông tin khi phát hiện nguy cơ gây mất an toàn thực phẩm, khai báo ngộ độc thực phẩm, bệnh truyền qua thực phẩm với Ủy ban nhân dân nơi gần nhất, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống;

b) Tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường trong quá trình sử dụng thực phẩm.

Điều 34. Những hành vi không được thực hiện

1. Sử dụng nguyên liệu không thuộc loại dùng cho thực phẩm để chế biến thực phẩm;

2. Sử dụng nguyên liệu thực phẩm đã quá thời hạn sử dụng, không rõ nguồn gốc, xuất xứ hoặc không bảo đảm an toàn để chế biến thực phẩm;

3. Sử dụng phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm đã quá thời hạn sử dụng, ngoài danh mục được phép sử dụng hoặc trong danh mục được phép sử dụng nhưng vượt quá giới hạn cho phép; sử dụng hóa chất không rõ nguồn gốc, hóa chất bị cấm sử dụng trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống;

4. Sử dụng động vật chết do bệnh, dịch bệnh hoặc chết không rõ nguyên nhân, bị tiêu hủy để kinh doanh thực phẩm;

5. Cung cấp sai hoặc giả mạo kết quả kiểm nghiệm thực phẩm. Che dấu, làm sai lệch, xóa bỏ hiện trường, bằng chứng về sự cố an toàn thực phẩm hoặc các hành vi cố ý khác cản trở việc phát hiện, khắc phục sự cố về an toàn thực phẩm;

6. Người mắc bệnh truyền nhiễm tham gia kinh doanh dịch vụ ăn uống;
7. Quảng cáo thực phẩm sai sự thật, gây nhầm lẫn đối với người tiêu dùng.

Mục 6

DỊCH VỤ THÔNG TIN HƯỚNG DẪN

Điều 35. Yêu cầu đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ

1. Có đội ngũ thuyết minh viên được cơ quan có thẩm quyền cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên theo quy định.

2. Yêu cầu đối với thuyết minh viên:

a) Am hiểu kiến thức về khu du lịch, điểm du lịch, có khả năng giao tiếp với khách du lịch và ứng xử văn hóa; có thái độ văn minh, tận tình và chu đáo với khách;

b) Tuân thủ và hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật Việt Nam, nội quy, quy chế nơi đến tham quan, du lịch và tôn trọng phong tục, tập quán của địa phương;

c) Thuyết minh tuyên truyền đầy đủ, chính xác các kiến thức chung về tỉnh Quảng Ninh, giá trị di sản thiên nhiên thế giới vịnh Hạ Long, Quy chế quản lý vịnh Hạ Long và các quy định Nhà nước có liên quan khác;

d) Đeo thẻ thuyết minh viên trong khi làm nhiệm vụ;

đ) Tham gia lớp bồi dưỡng kiến thức vịnh Hạ Long do Ban Quản lý vịnh Hạ Long tổ chức;

e) Tham gia phát hiện và thông báo kịp thời cho các cơ quan có thẩm quyền về hành vi vi phạm Quy chế quản lý vịnh Hạ Long và các quy định khác.

Điều 39. Thuyết minh viên du lịch không được thực hiện các hành vi sau đây

1. Cung cấp thông tin làm phương hại chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng, trật tự, an toàn xã hội;

2. Có hành vi gây ảnh hưởng xấu đến hình ảnh, truyền thống, đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc; làm sai lệch giá trị văn hoá, lịch sử Việt Nam;

3. Thu lợi bất chính từ khách du lịch; nài ép khách du lịch mua hàng hóa, dịch vụ;

4. Phân biệt đối xử đối với khách du lịch;

5. Cho người khác sử dụng thẻ thuyết minh viên của mình hoặc sử dụng thẻ thuyết minh viên của người khác; sử dụng thẻ thuyết minh viên đã hết hạn.

Mục 7

DỊCH VỤ KHÁC

Điều 40. Dịch vụ chụp ảnh, quay phim và các dịch vụ khác trên vịnh Hạ Long

Phải tuân thủ Điều 3 của Quy định này và các Quy định pháp luật khác có liên quan.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Điều 41. Trách nhiệm của các ngành, địa phương trong công tác quản lý dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long

Các ngành: Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Kế hoạch và Đầu tư, Công thương; Giao thông Vận tải, Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Xây dựng, Y tế, Tài chính, Cục thuế, Tư pháp, Công an tỉnh và các địa phương: Thành phố Hạ Long, Cẩm phá; Huyện Vân Đồn thực hiện chức năng quản lý nhà nước đối với các hoạt động dịch vụ du lịch theo nhiệm vụ, lĩnh vực, địa bàn của ngành, địa phương. Đồng thời phối hợp với Ban quản lý vịnh Hạ Long thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Xây dựng Quy hoạch chi tiết phát triển dịch vụ du lịch trên cơ sở cụ thể hóa Quy hoạch tổng thể về bảo tồn và phát huy giá trị di sản vịnh Hạ Long đến năm 2020 và các Quy hoạch vùng, ngành có liên quan;

2. Xây dựng cơ chế chính sách quản lý, phát triển hoạt động dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long theo chuyên ngành để trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

3. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi ngành, địa phương quản lý thực hiện quy định này và các quy định nhà nước khác có liên quan;

4. Giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân tham gia dịch vụ du lịch trong lĩnh vực do ngành, địa phương quản lý;

5. Trao đổi thông tin cần thiết về công tác phối hợp quản lý và xử lý vi phạm đối với hoạt động dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long.

Điều 42 . Ban Quản lý Vịnh Hạ Long:

1. Tuyên truyền giáo dục, hướng dẫn các tổ chức kinh doanh dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long thực hiện đúng quy định này và các quy định pháp luật khác có liên quan;

2. Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc thẩm định, công bố các điểm dịch vụ du lịch trên vịnh;

3. Xây dựng và hướng dẫn thực hiện các quy định quản lý đối với các điểm dịch vụ du lịch;

4. Kiểm tra, giám sát các hoạt động dịch vụ du lịch và phối hợp xử lý các hành vi vi phạm pháp luật và quy định này;

5. Là cơ quan thường trực, phối hợp với các ngành, địa phương liên quan giải quyết các sự cố xảy ra trên Vịnh Hạ Long. Bố trí phương tiện để thực hiện nhiệm vụ tìm kiếm, cứu nạn;

6. Thường xuyên kiểm tra, giám sát công tác vệ sinh môi trường tại các điểm kinh doanh dịch vụ;

7. Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, giám sát thực hiện đăng ký, cam kết bảo vệ vịnh Hạ Long đối với các chủ thể kinh doanh dịch vụ trên vịnh Hạ Long;

Điều 43. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

1. Chủ trì, phối hợp cùng các ngành liên quan thẩm định công bố các điểm dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long;

2. Phối hợp kiểm tra, xử lý vi phạm của các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch theo qui định hiện hành;

3. Chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan tổ chức đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ du lịch cho nhân viên tham gia hoạt động dịch vụ du lịch;

4. Chịu trách nhiệm trong việc kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch.

Điều 44. Sở Giao thông vận tải:

1. Chủ trì, phối hợp thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm luật giao thông đường thủy nội địa đối với hoạt động dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long;

2. Chủ trì, hướng dẫn, thẩm định, cấp bằng, chứng chỉ chuyên môn đối với người điều khiển và các phương tiện thủy đủ điều kiện tham gia hoạt động dịch vụ du lịch;

3. Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc thẩm định, công bố các điểm dịch vụ du lịch trên vịnh;

4. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về giao thông đường thủy nội địa cho tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long;

Điều 45. Sở Công thương

1. Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc thẩm định, công bố các điểm dịch vụ du lịch trên vịnh;

2. Chủ trì, phối hợp tuyên truyền, giáo dục và hướng dẫn thực hiện luật Thương mại đối với các tổ chức, các nhân tham gia hoạt động dịch vụ du lịch;

3. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường thường xuyên kiểm tra, xử lý các vi phạm về luật Thương mại và các quy định khác có liên quan trong hoạt động dịch vụ du lịch.

Điều 46. Công an tỉnh:

1. Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc thẩm định, công bố các điểm dịch vụ du lịch trên vịnh;

2. Chủ trì, phối hợp tuyên truyền, giáo dục và hướng dẫn thực hiện quy định pháp luật về công tác đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội, phòng chống cháy nổ trong hoạt động dịch vụ du lịch;

3. Chủ trì, phối hợp kiểm tra giám sát, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật và vi phạm quy định này.

Điều 47. Sở Y tế:

1. Chủ trì, phối hợp tuyên truyền, giáo dục và hướng dẫn thực hiện quy định pháp luật về y tế; vệ sinh an toàn thực phẩm;

2. Chủ trì, phối hợp kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm trong việc thực hiện các quy định pháp luật về công tác y tế và vệ sinh an toàn thực phẩm;

3. Phối hợp tham gia công tác cứu hộ cứu nạn.

Điều 48. Sở kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì hướng dẫn, thẩm định và thực hiện việc cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh đối với các tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long.

Điều 49. Sở Tài nguyên và Môi trường:

Phối hợp với các cơ quan liên quan quản lý kiểm tra, xử lý đối với các hoạt động dịch vụ du lịch vi phạm quy định bảo vệ môi trường trên Vịnh Hạ Long.

Điều 50. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Cục Thuế tỉnh, Sở Công Thương công bố khung mức giá dịch vụ đối với các loại hình kinh doanh dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long.

Điều 51. Cục Thuế tỉnh

1. Tuyên truyền giáo dục và hướng dẫn tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch thực hiện Luật Thuế và các quy định pháp luật khác có liên quan;
2. Phối hợp với Sở Tài chính trong việc khảo sát, công bố khung giá dịch vụ của các hoạt động dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long;
3. Kiểm tra, giám sát xử lý việc chấp hành quy định pháp luật về thuế, khung giá dịch vụ của các tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ.

Điều 52. Ủy ban Nhân dân thành phố Hạ Long, Cẩm Phả, huyện Vân Đồn:

1. Thực hiện chức năng quản lý nhà nước đối với các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long thuộc địa bàn quản lý;
2. Cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cho các hoạt động dịch vụ du lịch trên địa bàn theo phân cấp quản lý;
3. Chủ trì, phối hợp kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm pháp luật đối với các tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long;
4. Phối hợp với các ngành liên quan đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội và vệ sinh môi trường.

Chương IV**THANH TRA, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM****Điều 53. Thanh tra, kiểm tra**

1. Các cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc thanh tra, kiểm tra theo quy định của pháp luật đối với hoạt động dịch vụ du lịch trên vịnh Hạ Long;
2. Việc thực hiện thanh tra, kiểm tra phải theo đúng Luật Thanh tra, pháp luật về xử lý vi phạm hành chính và các quy định khác có liên quan.

Điều 54. Xử lý các vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân vi phạm Quy định này và các Quy định pháp luật khác có liên quan thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo pháp luật hiện hành;

2. Các cơ quan có thẩm quyền xử lý vi phạm phối hợp với Ban quản lý vịnh Hạ Long để điều tra, xử lý và trao đổi thông tin về kết quả xử lý vi phạm.

Chương V ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 55. Ban quản lý vịnh Hạ Long có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các ngành, địa phương và các đơn vị có liên quan kiểm tra, giám sát, đôn đốc thực hiện Quy định này.

Điều 56. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh những vấn đề mới, chưa phù hợp, các cơ quan chức năng có trách nhiệm kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh, bổ sung.