

Số: /SVHTTDL-QLDL
V/v lưu ý khi ký kết hợp đồng “sở hữu kỳ nghỉ”

Nam Định, ngày tháng 12 năm 2023

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành của tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Nam Định.

Thực hiện văn bản số 724/UBND-VP7 ngày 30/11/2023 của UBND tỉnh về tình hình hoạt động của doanh nghiệp bán sản phẩm thẻ nghỉ dưỡng du lịch tại tỉnh Nam Định.

Thời gian qua, các cơ quan chức năng và các phương tiện thông tin, truyền thông đã có văn bản, bài viết, phóng sự tuyên truyền, hướng dẫn người dân tìm hiểu kỹ thông tin trước khi ký kết hợp đồng “sở hữu kỳ nghỉ”, sản phẩm thẻ nghỉ dưỡng du lịch và cảnh báo các rủi ro tiềm ẩn khi sử dụng sản phẩm.

Nhằm nâng cao công tác quản lý nhà nước về du lịch; đồng thời, đảm bảo quyền lợi của công dân, tạo môi trường kinh doanh lành mạnh, góp phần phát triển du lịch bền vững, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nam Định đề nghị các Sở, ban, ngành trong tỉnh; UBND các huyện, thành phố Nam Định nâng cao công tác tuyên truyền, hướng dẫn cán bộ, công nhân viên trong cơ quan, đơn vị và chỉ đạo các phòng, đơn vị chức năng có liên quan thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Tích cực tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về mô hình “sở hữu kỳ nghỉ”:

- Tìm hiểu rõ bản chất, lợi ích của sản phẩm, dịch vụ và các rủi ro tiềm ẩn khi sử dụng.
- Trước khi quyết định tham gia sự kiện giới thiệu, chào bán “sở hữu kỳ nghỉ”, cần tìm hiểu thông tin về loại hình sản phẩm, dịch vụ, nhà cung cấp sẽ được giới thiệu tại sự kiện; xác định trước những vấn đề cần quan tâm về lợi ích và rủi ro để chủ động yêu cầu được giải đáp thêm.
- Trước khi quyết định ký kết hợp đồng, cần yêu cầu cung cấp đầy đủ bộ hợp đồng và nghiên cứu kỹ, đặc biệt ở những vấn đề như: Nhu cầu của bản thân, gia đình trong một thời gian dài; So sánh các thông tin được quảng cáo, chào bán của doanh nghiệp với các điều khoản quy định chính thức tại dự thảo hợp đồng. Đặc biệt khi có sự không thống nhất giữa thông tin chào bán và hợp đồng hoặc có các quy định, điều khoản trong hợp đồng chưa rõ ràng, người tiêu dùng cần đề nghị doanh nghiệp giải thích, làm rõ và sửa đổi, bổ sung.
- Xác định rõ toàn bộ các chi phí phải đóng trong thời hạn hợp đồng. Hầu hết các hợp đồng sở hữu kỳ nghỉ hiện nay đều là hợp đồng có thời hạn dài và bên cạnh khoản phí cố định ngay từ đầu, người tiêu dùng sẽ còn phải đóng thêm nhiều khoản phí khác phát sinh trong quá trình thực hiện như phí duy trì, phí thường niên, phí

quản lý, phí vận hành, phí thực hiện quyền trao đổi các địa điểm nghỉ dưỡng... Các khoản chi phí này có thể chỉ được quy định trong hợp đồng, không có trong thông tin quảng cáo, chào bán và có thể không được quy định một cách rõ ràng, đầy đủ.

- Các điều kiện, hạn chế đối với bên mua trong việc hưởng, chuyển nhượng quyền nghỉ dưỡng như: thời điểm bắt đầu được thực hiện quyền nghỉ dưỡng, dịch vụ này có được chuyển nhượng cho người khác không, nếu có thì sau khi ký hợp đồng hay sử dụng dịch vụ bao nhiêu lâu, có đi kèm điều kiện gì không...

- Các điều khoản bất lợi trong hợp đồng như: hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người mua; không cho người tiêu dùng hủy ngang hợp đồng; chế tài xử lý vi phạm không công bằng giữa hai bên; các trường hợp bên cung cấp dịch vụ được miễn trừ trách nhiệm như: không được cơ quan nhà nước cấp phép xây dựng (đối với loại hình có dự án/khách sạn) hoặc bên thứ ba không tiếp tục hợp tác (đối với loại hình không có dự án/khách sạn)...

2. Yêu cầu các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, lưu trú du lịch, đơn vị khác có cung cấp dịch vụ “sở hữu kỳ nghỉ” phải quảng bá, cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác; thiết lập hợp đồng mua bán kỳ nghỉ rõ ràng, không có các điều khoản bất lợi cho người tiêu dùng như hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người mua...

3. Phối hợp với các cơ quan liên quan tăng cường công tác quản lý nhà nước về an ninh, trao đổi thông tin, tình hình hoạt động của các doanh nghiệp bán sản phẩm thẻ nghỉ dưỡng tại tỉnh Nam Định, đặc biệt là việc tuân thủ quy định, quy trình về tổ chức hội nghị, hội thảo bán sản phẩm thẻ nghỉ dưỡng; điều tra, xử lý các doanh nghiệp, đối tượng có dấu hiệu lừa đảo và hành vi vi phạm pháp luật khác.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nam Định giao Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thu thập (ghi âm, quay phim, chụp hình...) toàn bộ thông tin về quá trình tư vấn, giao dịch với khách hàng, đơn thư khiếu nại, tố cáo (nếu có) và phối hợp chặt chẽ với các đơn vị chức năng để thanh tra, kiểm tra, chấn chỉnh hoạt động kinh doanh sở hữu kỳ nghỉ.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đ/c Giám đốc Sở; (để b/c)
- Các đ/c Phó Giám đốc Sở;
- Các phòng QLNN;
- Các đơn vị sự nghiệp;
- Phòng An ninh đối ngoại-CA tỉnh; (để p/h)
- Hiệp hội Du lịch tỉnh ND; (để ph/h)
- Các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch;
- Lưu: VT, QLDL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đỗ Quang Trung