

## Điều khoản điều kiện trợ lý cá nhân cao cấp toàn cầu

### I. Chương trình “Trợ lý cá nhân cao cấp toàn cầu”

#### 1. Hỗ trợ du lịch

##### a. Giới thiệu khách sạn và hỗ trợ đặt phòng

- Cung cấp thông tin, giới thiệu các khách sạn, địa điểm theo yêu cầu của khách hàng, với phạm vi trong nước và các địa điểm khác toàn cầu, và sắp xếp đặt phòng cho khách hàng nếu yêu cầu (bao gồm cả thanh toán qua Nhà cung cấp dịch vụ-NCCDV nếu yêu cầu)
- Hỗ trợ đặt khách sạn với giá ưu đãi riêng của NCCDV và quyền lợi gia tăng đối với các đơn vị khách sạn cao cấp trên toàn cầu thuộc các tập đoàn, bao gồm nhưng không giới hạn: Starwood, Accor, Luxury Collection, Marriott, Park Hyatt, Hilton, Mandarin Oriental, Four Seasons, Waldof, Conrad, Peninsula, Six Senses (tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm).
- Thông báo với Khách hàng về yêu cầu tạm ứng/đặt cọc để giữ phòng của NCCDV (nội dung này sẽ tùy chính sách của từng NCCDV).
- Áp dụng các ưu đãi đặc biệt cho khách hàng khi đặt khách sạn qua NCCDV, đối với tất cả các chuỗi khách sạn lớn trên toàn cầu (tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm).
- Hủy hoặc thay đổi đặt chỗ bắt buộc phải thực hiện qua tổng đài 24/7.

##### b. Thông tin chuyến bay và hỗ trợ đặt vé

- Cung cấp thông tin, giới thiệu các chuyến bay, chặng bay trong nước và quốc tế, và sắp xếp đặt vé cho khách hàng nếu yêu cầu (bao gồm cả thanh toán qua đối tác nếu yêu cầu).
- Khách hàng cần đặt trước tối thiểu 24 tiếng trước giờ khởi hành để sắp xếp chu đáo nhất.

##### c. Hỗ trợ tổ chức các chuyến đi

- Hỗ trợ lên kế hoạch du lịch (hoặc giới thiệu các chương trình tour, bespoke tour...cho khách hàng theo yêu cầu). Đồng thời hỗ trợ liên hệ, đặt dịch vụ (khách sạn, tour, vé máy bay, tham quan, thuê xe, phiên dịch....) khi có yêu cầu của khách hàng.
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.
- Hỗ trợ thanh toán và đặt cọc thanh toán cho dịch vụ nếu khách hàng đồng ý và có bảo lãnh thanh toán qua thẻ tín dụng của khách hàng.

##### d. Giới thiệu và hỗ trợ đặt xe Limousine và dòng xe cao cấp

- Tổng đài sẽ hỗ trợ Khách hàng cung cấp thông tin về tên, địa chỉ, số điện thoại của các công ty cho thuê xe limousine và xe ô tô/gắn máy tại các thành phố lớn. Nếu Khách hàng yêu cầu và bất kỳ ở đâu có thể, Tổng đài sẽ tiến hành đặt thuê thay mặt cho Khách hàng.

##### e. Hỗ trợ đặt xe Limousine đưa đón sân bay

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đặt dịch vụ đưa đón sân bay nội địa và tại địa điểm sân bay quốc tế.
- Khách hàng cần đặt trước lịch sử dụng dịch vụ trước 24 tiếng trước giờ xuống sân bay hoặc cất cánh. Bất kỳ việc hủy hay thay đổi yêu cầu cần được Khách hàng thông báo trước 12 tiếng trước giờ xuống sân bay hoặc cất cánh.

##### f. Hỗ trợ đặt phòng chờ sân bay

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đặt dịch vụ phòng chờ sân bay tại tối thiểu 1,200 phòng chờ tại tối thiểu 400 sân bay toàn cầu.

- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.
- Khách hàng phải đặt dịch vụ tối thiểu trước 6 tiếng sử dụng dịch vụ để Tổng đài có cơ sở thu xếp, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

#### **g. Hỗ trợ VIP tại sân bay (Meet-and-Greet)**

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đặt dịch vụ đón tiễn và làm thủ tục nhanh cho khách hàng tại tối thiểu 400 sân bay trên toàn cầu
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ tối thiểu trước 24 tiếng, thay đổi/hủy tối thiểu trước 48 tiếng.

#### **h. Giới thiệu địa điểm tham quan**

- Áp dụng tại các thành phố lớn và điểm tham quan/du lịch phổ biến trên toàn cầu, đồng thời hỗ trợ mua vé tham quan cho các điểm tham quan trên toàn cầu

#### **i. Thông tin và hỗ trợ đặt du thuyền/du ngoạn trên biển/tàu du lịch**

- Phạm vi hỗ trợ là toàn cầu với những địa điểm có cung cấp dịch vụ du thuyền và tàu du lịch.
- Cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của các đơn vị vận hành du thuyền sang trọng/du ngoạn biển/hàng hải/tàu du lịch tại các thành phố lớn cũng như giờ xuất phát/đến khi có thể. Nếu có yêu cầu của Khách hàng và khi có thể, Tổng đài sẽ tiến hành đặt chỗ thay mặt cho Khách hàng.
- Tư vấn và thiết kế các gói dịch vụ bespoke đặc biệt với du thuyền theo các yêu cầu cụ thể của khách hàng với giá tốt nhất từ NCCDV
- Khách hàng sẽ được hưởng chiết khấu và giá ưu đãi đối với các du thuyền và tàu du lịch từ NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.

#### **j. Hỗ trợ dịch thuật/ Ngôn ngữ tại nước ngoài**

- Hỗ trợ tối thiểu về các thông tin đặt dịch vụ dịch thuật ngôn ngữ trên phạm vi toàn cầu (tùy thuộc vào nguồn lực sẵn có của NCCDV tại địa phương).
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm từ NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.

#### **k. Thông tin các tuyến đường sắt và hỗ trợ đặt vé**

- Aspire sẽ hỗ trợ Khách hàng bằng cách cung cấp lên địa chỉ và số điện thoại của các tuyến đường sắt tại các thành phố lớn cũng như thời gian khởi hành/ kết thúc nếu sẵn có. Aspire sẽ thu xếp đặt dịch vụ thay mặt cho Khách hàng nếu Khách hàng yêu cầu. Việc đáp ứng dịch vụ sẽ phụ thuộc vào tình trạng sẵn có của nguồn lực địa phương tại thời điểm được yêu cầu. Trong trường hợp nguồn lực địa phương không đáp ứng được đúng yêu cầu của Khách hàng, Aspire sẽ đề xuất phương án thay thế phù hợp cho Khách hàng.

#### **l. Thông tin Tiêm chủng và Yêu cầu Visa**

- Cung cấp các thông tin liên quan tới yêu cầu Visa và tiêm chủng cho các quốc gia nước ngoài, do các yêu cầu này được quy định tùy theo từng thời điểm phù hợp trong Ấn bản mới nhất của Tổ chức Y tế Thế giới. Các thông tin này sẽ được cung cấp cho Khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào, dù Khách hàng đi du lịch hoặc có sự cố khẩn cấp xảy ra.

#### **m. Tỷ giá và quy đổi ngoại tệ**

- Cung cấp cho Khách hàng tỷ giá hối đoái và tỷ giá quy đổi ngoại tệ theo thông tin hiện hành trên website [www.oanda.com](http://www.oanda.com)

## 2. Hỗ trợ Khách hàng sử dụng dịch vụ chơi golf

### a. Giới thiệu và hỗ trợ đặt golf

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đặt chơi tại tối thiểu 1,000 sân Golf tại các quốc gia khác trên toàn cầu
- Hỗ trợ đặt Golf 24/7 tại tất cả các sân Golf tại Việt Nam
- Việc đặt chơi golf phải được thực hiện tối thiểu 24-72 tiếng trước giờ chơi, thay đổi/hủy: trước 48 tiếng.

### b. Hỗ trợ và giới thiệu các sự kiện Golf

- Hỗ trợ Khách hàng đặt mua vé các sự kiện giải golf trong nước và quốc tế, không giới hạn tại quốc gia hay sự kiện nào
- Tùy thuộc vào yêu cầu cụ thể của Khách hàng để NCCDV làm việc với các đối tác liên quan để triển khai yêu cầu.

### c. Các dụng cụ Golf và trang phục

- Hỗ trợ các yêu cầu đặt mua những dụng cụ golf đặc biệt, các trang phục thương hiệu lớn tại nước ngoài và vận chuyển về Việt Nam theo yêu cầu
- Có tư vấn từ các chuyên gia về Golf đối với các dụng cụ và trang phục golf nếu khách hàng có yêu cầu
- Tùy thuộc vào yêu cầu cụ thể của khách hàng, NCCDV tiến hành làm việc với các đối tác liên quan để triển khai yêu cầu.
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.

## 3. Hỗ trợ liên quan đến dịch vụ ẩm thực và rượu vang

### a. Giới thiệu nhà hàng và hỗ trợ đặt chỗ trong nước và quốc tế

- Hỗ trợ 24/7 về thông tin, giới thiệu và đặt bàn tại các nhà hàng cao cấp tại các thành phố lớn tại Việt Nam và quốc tế.
- Khách hàng Techcombank được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm như tặng đồ uống, tặng credit chi tiêu cho các lần ẩm thực tiếp theo, gặp gỡ đầu bếp, tham quan bếp, trò chuyện chuyên gia về rượu... tùy theo sự sẵn có tại nhà hàng Ẩm thực cao cấp (Fine Dining & Michelin star), theo từng thời điểm tại các thành phố lớn trên toàn cầu.

### b. Hỗ trợ đặt chương trình thưởng thức ẩm thực

- Cung cấp thông tin các công ty sự kiện chuyên tổ chức tour thưởng thức ẩm thực trên toàn cầu. Aspire sẽ hỗ trợ Khách hàng mua vé máy bay và đặt khách sạn tại địa điểm đến theo yêu cầu của Khách hàng. Aspire không chịu trách nhiệm về việc lên kế hoạch lịch trình chương trình ẩm thực thay mặt Khách hàng.

### c. Thông tin các sự kiện trải nghiệm ẩm thực

- Khi Khách hàng yêu cầu và khi các chương trình diễn ra, Aspire sẽ cung cấp thông tin đến Khách hàng về các sự kiện trải nghiệm ẩm thực trên toàn thế giới.

## 4. Văn hóa nghệ thuật

### a. Hỗ trợ giới thiệu và thông tin về các sự kiện đặc biệt trong nước và quốc tế

- Cung cấp thông tin về các sự kiện & chương trình biểu diễn nghệ thuật khi có yêu cầu của khách hàng và hỗ trợ đặt vé theo các yêu cầu cụ thể.
- Có khả năng hỗ trợ khách hàng mua vé cho các sự kiện đắt khách, sự kiện bán hết vé, các chương trình biểu diễn nghệ thuật, thời trang, điện ảnh....tâm cỡ toàn cầu (Ví dụ Grammy, Cannes, Fashion Week, World Cup, F1...)

- Hỗ trợ dịch vụ tại các thành phố lớn tại các quốc gia trên toàn cầu

**b. Hỗ trợ cung cấp thông tin xuất bản sách và phát hành album**

- Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu, cung cấp thông tin mới nhất về các ấn phẩm sách báo và đĩa nhạc vừa được phát hành và địa điểm bày bán. Trong trường hợp khả thi, Aspire sẽ tìm mua và/hoặc cung cấp tới Khách hàng website liên quan đến những ấn phẩm này.

**c. Hỗ trợ cung cấp thông tin trung tâm văn hóa, bảo tàng, phòng trưng bày và triển lãm**

- Cung cấp thông tin về các trung tâm văn hoá, triển lãm, trưng bày nghệ thuật...khi có yêu cầu của khách hàng và hỗ trợ đặt vé tham qua theo các yêu cầu cụ thể.
- Hỗ trợ thanh toán theo yêu cầu của khách hàng
- Hỗ trợ đặt dịch vụ tại toàn bộ mạng lưới bảo tàng, triển lãm trong nước, và các quốc gia trên toàn cầu
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.

**5. Dịch vụ mua sắm**

**a. Hỗ trợ giao hoa và quà tặng trong nước và quốc tế**

- Hỗ trợ mua đồ và thanh toán tại các quốc gia trên thế giới theo yêu cầu của khách hàng và vận chuyển về Việt Nam, hoặc ngược lại tùy theo sự sẵn có của bên cung cấp dịch vụ
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.

**b. Thông tin về cửa hàng Trang sức và đồng hồ**

- Hỗ trợ Khách hàng bằng cách cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của các cửa hàng trang sức và đồng hồ tại các thành phố lớn.

**c. Hỗ trợ thông tin về các địa điểm và trung tâm mua sắm lớn**

- Hỗ trợ dịch vụ tại các thành phố lớn tại các quốc gia trên toàn cầu.
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.

**d. Giới thiệu và cung cấp thông tin về Spa, Trung tâm thẩm mỹ và thể thao**

- Cung cấp thông tin, giới thiệu và hỗ trợ đặt chỗ cho các dịch vụ và khoá học, huấn luyện viên... trong mảng spa, thẩm mỹ, thể dục thể thao, yoga...
- Hỗ trợ đặt dịch vụ tại các quốc gia trên toàn cầu.
- Thời gian đặt trước và thay đổi/hủy tùy thuộc vào quy định của từng đơn vị cung cấp.
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.

**6. Hỗ trợ khách hàng công tác:**

**a. Thông tin và dịch vụ hội nghị**

- Cung cấp thông tin về các địa điểm tổ chức hội thảo tùy theo yêu cầu cụ thể của khách hàng, đồng thời hỗ trợ đặt dịch vụ và sắp xếp các yêu cầu khác có liên quan tại các thành phố lớn tại các quốc gia và Việt Nam.

**b. Hỗ trợ chuyển phát nhanh**

- Khách hàng sẽ được hỗ trợ gửi tài liệu hoặc bưu phẩm cho gia đình hoặc đối tác kinh doanh bằng cách bố trí các dịch vụ chuyển phát nhanh.

**II. Chương trình hỗ trợ dịch vụ y tế toàn cầu**

**1. Giới thiệu tư vấn y tế qua điện thoại**

- Tư vấn bác sĩ tiêu chuẩn quốc tế (được cấp chứng chỉ hành nghề/chứng chỉ chuyên môn đạt tiêu chuẩn quốc tế) miễn phí 24/7 về các vấn đề sức khỏe thông thường và khẩn cấp tại Việt Nam.
- Hỗ trợ cung cấp thông tin và hỗ trợ sắp xếp các dịch vụ y tế tại nước ngoài theo yêu cầu của khách hàng.

**2. Giới thiệu Nhà cung cấp dịch vụ y tế**

- Khách hàng sẽ được cung cấp tên, địa chỉ, số điện thoại và nếu có thể giờ làm việc văn phòng của bác sĩ, bệnh viện, phòng khám, nha sĩ và phòng khám nha khoa (Gọi chung là “Nhà cung cấp dịch vụ y tế”) theo yêu cầu của Khách hàng. Phạm vi hỗ trợ không bao gồm các hoạt động chẩn đoán hoặc điều trị. Hoạt động hỗ trợ giới thiệu không đảm bảo chất lượng của Nhà cung cấp dịch vụ y tế và lựa chọn Nhà cung cấp dịch vụ y tế cuối cùng tùy theo quyết định của Khách hàng. Tuy nhiên, việc lựa chọn giới thiệu các Nhà cung cấp dịch vụ sẽ được đảm bảo cẩn trọng.

**3. Tư vấn và hỗ trợ thu xếp nhập viện**

- Nếu tình trạng bệnh của Khách hàng nghiêm trọng yêu cầu nhập viện, NCCDV giới thiệu tới khách hàng một nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn có thể hỗ trợ thu xếp nhập viện.

**III. Chương trình phát triển các ưu đãi cá nhân cao cấp toàn cầu và hoạt động hỗ trợ Marketing thường niên**

**1. Ưu đãi toàn cầu không giới hạn**

- a. Khách hàng được quyền tiếp cận tới hơn 10.000 ưu đãi trên toàn cầu thuộc mạng lưới đối tác của Aspire Lifestyles trong nhiều lĩnh vực bao gồm Ẩm thực & Rượu vang, Khách sạn & Du lịch, Golf, Mua sắm, Spa, Giải trí, Tour & Trải nghiệm. Những ưu đãi này sẽ được tư vấn chi tiết khi Khách hàng gọi điện tới hotline dành riêng cho chương trình Dịch vụ hỗ trợ tiện ích cá nhân cao cấp của Techcombank Private.
- b. Việc đăng ký ưu đãi phải được thực hiện thông qua Hotline dành riêng cho khách hàng Techcombank Private hoặc cổng giao tiếp Khách hàng điện tử dành riêng cho Dịch vụ hỗ trợ cá nhân cao cấp của Techcombank Private. Khách hàng sẽ không được hưởng ưu đãi tại các đơn vị cung cấp dịch vụ này nếu không đặt dịch vụ qua hotline hoặc cổng giao tiếp khách hàng điện tử dành riêng cho Dịch vụ hỗ trợ cá nhân cao cấp của Techcombank Private.
- c. Tại thời điểm đăng ký ưu đãi, Khách hàng phải thuộc danh sách Khách hàng Private đủ điều kiện theo quy định của Techcombank.
- d. Việc chấp nhận/ thay đổi về ưu đãi đăng ký sẽ phụ thuộc vào các nhà cung cấp và sự sẵn có của các nguồn lực.
- e. Đối tác Aspire Lifestyles sẽ cập nhật danh sách ưu đãi toàn cầu định kỳ tại website: <https://techcombank.com>

**2. Đặc quyền chăm sóc sinh nhật**

- a. Mỗi Khách hàng được tặng tối đa 02 đặc quyền từ NCCDV, bao gồm: miễn phí nâng hạng phòng cho phòng khách sạn hoặc đêm ở nhưng không vượt quá 2 đêm hoặc 2 phòng được nâng hạng, áp dụng cho đặt phòng trong giai đoạn bảy (07) ngày trước hoặc sau sinh nhật của Khách hàng, tại các khách sạn ở Việt Nam trong danh sách tại mục (h) dưới đây.
- b. Đặc quyền miễn phí nâng hạng phòng chỉ được áp dụng cho các hạng phòng cụ thể tại các khách sạn là NCCDV như liệt kê trong mục (h) bên dưới. Nâng hạng phòng chỉ áp dụng đối với nâng cấp phòng hiện tại lên hạng phòng tiếp theo trong danh sách phòng của khách sạn/ resort đó.

- c. Việc đăng ký nâng hạng phòng phải được thực hiện thông qua Hotline dành riêng cho Dịch vụ hỗ trợ cá nhân cao cấp của Techcombank Private do Aspire quản lý. Khách hàng sẽ không được hưởng ưu đãi tại khách sạn nếu không đặt dịch vụ qua Hotline.
- d. Khách hàng phải cung cấp ngày sinh như thông tin trên giấy tờ tùy thân khi yêu cầu đặc quyền nâng hạng phòng. Đặc quyền này chỉ áp dụng với những đặt phòng ở khách sạn trong vòng một (1) tuần trước hoặc sau ngày sinh nhật của Khách hàng.
- e. Tại thời điểm đăng ký sử dụng đặc quyền, Khách hàng phải thuộc danh sách Khách hàng Private đủ điều kiện do Techcombank cung cấp cho Aspire.
- f. Việc thay đổi ngày về thời gian ở khách sạn sẽ không được chấp nhận nếu ngày ở mới không thuộc khoảng thời gian một (1) tuần trước hoặc sau ngày sinh nhật của Khách hàng sẽ phụ thuộc vào sự sẵn có của các nguồn lực.
- g. Danh sách khách sạn tham gia chương trình có thể được cập nhật, điều chỉnh định kỳ theo chính sách của Techcombank trong từng thời kỳ
- h. Danh sách khách sạn và hạng phòng áp dụng Chương trình đặc quyền Chăm sóc sinh nhật được liệt kê sau đây:

STT	Khách sạn	Hạng phòng
1	Oriental Jade	Oriental Pearl
		Oriental Emerald
2	La Siesta Hàng Thùng	Superior
		Deluxe room
3	Grand Mercure Hanoi	Standard
		Superior
4	FLC Hạ Long	Deluxe Golf View
		Deluxe Bay View
5	Citadines Marina Halong Bay	Deluxe
		Executive
6	Voco Ma Bell by IHG	Deluxe City View
		Deluxe Sea View
7	Almanity Hoi An	Loft Superior
		Loft Deluxe
8	New World Hoiana Hotel	Superior Twin
		Deluxe Double
9	Anya Premier Hotel	Deluxe
		Deluxe Plus
10	FLC Luxury Quy Nhon	Studio Suite
		Studio Suite Deluxe
11	Silverland Sakyo	Deluxe

		Premier
12	Movenpick Waverly Phu Quoc	Superior King Garden View
		Superiow King Sea View
13	Ho Tram Beach Boutique Resort & Spa	Garden Room
		Deluxe Garden Bungalow
14	Mecure Vung Tau	Standard Queen Hillside
		Superior Queen Hillside

### 3. Các ưu đãi Sinh nhật theo quý

- a. Khách hàng sẽ được quyền lựa chọn các ưu đãi đặc biệt từ NCCDV thuộc các lĩnh vực Ẩm thực & Rượu vang, Mua sắm, Hoa & Quà, Spa và Khách sạn áp dụng cho tháng sinh nhật của mình khi đặt dịch vụ thông qua hotline dành riêng cho chương trình Dịch vụ hỗ trợ tiện ích cá nhân cao cấp của Techcombank Private.
- b. Việc đăng ký ưu đãi phải được thực hiện thông qua Hotline dành riêng cho Dịch vụ hỗ trợ cá nhân cao cấp của Techcombank Private. Khách hàng sẽ không được hưởng ưu đãi tại các đơn vị cung cấp dịch vụ này nếu không đặt dịch vụ qua hotline.
- c. Tại thời điểm đăng ký sử dụng đặc quyền, Khách hàng phải thuộc danh sách Khách hàng Techcombank Private đủ điều kiện theo quy định của Techcombank.
- d. Việc chấp nhận/ thay đổi về đăng ký đặc quyền ký sẽ phụ thuộc vào các nhà cung cấp và sự sẵn có của các nguồn lực.
- e. Danh sách các ưu đãi từ NCCDV cho sinh nhật dành riêng cho Khách hàng Techcombank Private theo hàng quý tới Techcombank sẽ được cập nhật tại website <https://techcombank.com>