

HƯỚNG DẪN CÁC BƯỚC ĐẶT DỊCH VỤ ĐẶC QUYỀN DÀNH CHO CHỦ THẺ TÍN DỤNG TECHCOMBANK PRIVATE VISA INFINITE

1. Định nghĩa

- 1.1. Aspire Lifestyle (gọi tắt là Aspire): tập đoàn toàn cầu cung cấp giải pháp, dịch vụ cho khách hàng cao cấp - là đối tác cung cấp giải pháp cho đặc quyền dành cho chủ thẻ Techcombank Private Visa Infinite và triển khai đặc quyền theo yêu cầu của Techcombank.
- 1.2. Hotline concierge 24/7: Tổng đài hỗ trợ tiện ích cá nhân cao cấp dành cho Techcombank Private tại Aspire Lifestyle theo số hotline: **028-38240522**
- 1.3. Hòm email concierge 24/7: Hòm email hỗ trợ tiện ích cá nhân cao cấp dành cho Techcombank Private tại Aspire Lifestyle theo địa chỉ email: techcombankprivate@aspirelifestyles.com
- 1.4. PCRM: Quản lý quan hệ khách hàng Private.
- 1.5. EPRM: Chuyên gia quản lý quan hệ khách hàng Private.
- 1.6. PRM: Chuyên viên quản lý khách hàng ưu tiên chịu trách nhiệm quản lý và phục vụ Khách hàng Private.
- 1.7. Giao dịch MOTO (mail order telephone order): là giao dịch được thực hiện theo yêu cầu của chủ thẻ qua điện thoại hoặc mail.

2. Các bước chủ thẻ cần thực hiện để đặt dịch vụ

Bước 1: Chủ thẻ Infinite/PCRM/PRM/EPRM liên hệ với Hotline concierge hoạt động 24/7 hoặc chủ thẻ Infinite gửi email đến Hòm email concierge 24/7 để đặt dịch vụ:

- Dịch vụ đón tiễn sân bay: tối thiểu 72 giờ trước giờ bay/đến/quá cảnh.
- Dịch vụ phòng chờ sân bay: tối thiểu 1 tiếng trước giờ mong muốn vào phòng chờ
- Dịch vụ nâng hạng vé máy bay: tối thiểu 48 giờ trước giờ lên máy bay

(Lưu ý: Nếu khách hàng chủ động gọi Hotline concierge hoạt động 24/7 lần đầu tiên bằng đúng số điện thoại đăng ký thẻ Techcombank Visa Infinite. Sau khi định danh đúng thông tin Khách hàng, tổng đài Hotline concierge sẽ ghi nhận thông tin này và không xác thực lại thông tin cá nhân của Khách hàng).

Bước 2: Chủ thẻ/PCRM/PRM/EPRM cung cấp các thông tin theo hướng dẫn của tư vấn viên:

- Khách hàng cung cấp thông tin sau: Họ & Tên, 4 số cuối thẻ chính thẻ tín dụng TCB Visa Infinite, 4 số cuối số điện thoại di động chủ thẻ chính Techcombank Private Visa Infinite.
- Các thông tin khác cần cung cấp, cụ thể như sau:

2.1. Dịch vụ đón tiễn sân bay:

- Loại dịch vụ (đi/đến/nổi chuyến)
- Sân bay (terminal)
- Thời gian sử dụng dịch vụ đón tiễn sân bay
- Hãng bay/Số hiệu chuyến bay
- Số lượng khách (người lớn/trẻ em)

- Họ & Tên khách hàng trên hộ chiếu
- Số hộ chiếu & Quốc tịch
- Ngày tháng năm sinh
- Số điện thoại trong nước đăng ký dịch vụ có roaming của khách hàng (trùng với số điện thoại đăng ký thẻ chính Techcombank Private Visa Infinite)
- Số điện thoại ngoài nước (nếu có)
- Email của khách hàng
- Ghi chú (nếu có)

2.2. Dịch vụ phòng chờ sân bay:

- Phòng chờ sân bay
- Sân bay sử dụng phòng chờ/ Quốc gia sử dụng phòng chờ
- Ngày, giờ sử dụng dịch vụ
- Số lượng người sử dụng
- Số điện thoại trong nước có roaming của khách hàng hoặc Số điện thoại ngoài nước (nếu có)
- Email của khách hàng

2.3. Dịch vụ nâng hạng vé máy bay: hỗ trợ khách hàng đặt vé hạng phổ thông Economy và nâng hạng lên thương gia Business:

- Quốc gia/Thành phố nơi đi – đến
- Loại vé 1 chiều/khứ hồi
- Ngày đi và Ngày về
- Giờ bay mong muốn (khung giờ sáng/chiều/tối)
- Hãng hàng không
- Tuổi của các hành khách
- Số điện thoại trong nước đăng ký dịch vụ có roaming của khách hàng (trùng với số điện thoại đăng ký thẻ chính Techcombank Private Visa Infinite)
- Số điện thoại ngoài nước (nếu có)
- Yêu cầu về hành lý: có bao gồm kí gửi hay không?
- Chỗ ngồi mong muốn (nếu có)
- Họ tên đầy đủ như trên hộ chiếu/CCCD
- Quốc tịch