

Dịch vụ trợ lý cá nhân cao cấp toàn cầu

Lưu ý: Thời gian đặt dịch vụ tối thiểu và thay đổi/hủy tùy thuộc vào quy định của từng đơn vị cung cấp. NCCDV sẽ phản hồi các yêu cầu của khách hàng trong vòng tối đa 24 giờ (đối với các yêu cầu trong lãnh thổ Việt Nam) và 48 giờ (đối với các yêu cầu dành cho dịch vụ ngoài lãnh thổ Việt Nam – do chênh lệch múi giờ)

I. Dịch vụ trợ lý cá nhân cao cấp toàn cầu

1. Dịch vụ 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 NCCDV nếu yêu cầu)
- Hỗ trợ đặt khách sạn với giá ưu đãi riêng của NCCDV và quyền lợi gia tăng đối với hơn 1,000 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).
- Tạm ứng/đặt cọc để giữ phòng sẽ phụ thuộc vào việc khách hàng đồng ý và cung cấp cho đối tác thẻ tín dụng để bảo lãnh thanh toán.
- 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).

c. Hỗ trợ tổ chức các chuyến đi

- Hỗ trợ lên kế hoạch du lịch (hoặc giới thiệu các chương trình du lịch có sẵn hoặc các chương trình du lịch được thiết kế riêng theo yêu cầu cho khách hàng ... theo yêu cầu đưa ra). 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.
- 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

- Aspire 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, Aspire sẽ tiến hành đặt thuê thay mặt cho Khách hàng.

e. Dịch vụ hỗ trợ đặt xe Limousine đưa đón sân bay

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đặt dịch vụ đưa đón sân bay tại tối thiểu 200 địa điểm sân bay quốc tế, và tối thiểu 5 sân bay tại Việt Nam (Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Nha Trang).
- 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 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 1,000 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 với Aspire tối thiểu trước 6 tiếng sử dụng dịch vụ để Aspire có cơ sở thu xếp, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

g. Dịch vụ 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, Aspire 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 ưu đãi
- Khách hàng sẽ được hưởng chiết khấu và giá ưu đãi đối với các du thuyền và tàu du lịch khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.

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

- Hỗ trợ tối thiểu 25 ngôn ngữ phổ biến nhất và hỗ trợ thông qua Hotline dành riêng cho Vietcombank tại Việt Nam, và kết nối với các trung tâm trợ lý cá nhân khác của NCCDV tại các nước trong trường hợp khẩn cấp. Đối với hỗ trợ tại Việt Nam sẽ là tiếng Việt & tiếng Anh, đối với các nước khác, hỗ trợ tối thiểu là tiếng Việt hoặc tiếng Anh, các ngôn ngữ khác phụ thuộc vào địa điểm du lịch của khách hàng.

k. 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.

l. 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

2. Dịch vụ hỗ trợ 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 và 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.

d. Thông tin các khoá học golf và hỗ trợ thu xếp khoá học

- Cung cấp thông tin về các khoá học tùy theo yêu cầu cụ thể 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.

3. 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 tối thiểu 100 nhà hàng cao cấp tại các thành phố lớn tại Việt Nam, bao gồm tối thiểu Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Bình Dương, Vũng Tàu, Nha Trang, Phú Quốc.
- Khách hàng Vietcombank 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 tối thiểu 100 thành phố lớn trên toàn cầu.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ tối thiểu trước 24-48 tiếng, thay đổi/hủy trước 24 tiếng.

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.

d. Giới thiệu và hỗ trợ mua thực phẩm sạch và rượu

- Cung cấp dịch vụ này tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.
- Có thể cung cấp dịch vụ vận chuyển đơn hàng đến địa điểm theo 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.

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. Dịch vụ hỗ trợ khi đi 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 truyền tin nhắn khẩn

- Aspire sẽ hỗ trợ Khách hàng bằng cách truyền tin nhắn khẩn giữa Khách hàng đến người thân hoặc đối tác kinh doanh.

c. Hỗ trợ chuyển phát nhanh

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

d. Hỗ trợ thu xếp tham gia thành viên câu lạc bộ VIP và nhóm riêng dành cho giới thượng lưu

- Cung cấp thông tin về các câu lạc bộ/nhóm riêng dành cho lớp khách hàng cao cấp tùy theo sở thích và mối quan tâm cụ thể của khách hàng.
- Hỗ trợ tiếp cận dịch vụ với tối thiểu 50 câu lạc bộ/nhóm riêng dành cho phân khúc khách hàng cao 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.

e. Thông tin & hỗ trợ thu xếp dịch vụ biên phiên dịch trong nước & quốc tế

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đặt dịch vụ biên, phiên dịch trong nước và các thành phố lớn tại các quốc gia trên toàn cầu để phục vụ công việc và du lịch tùy theo yêu cầu cụ thể của khách hàng.

7. Dịch vụ giáo dục

Khách hàng Vietcombank được hưởng ưu đãi cho các khoá học, đào tạo và các hoạt động liên quan đến giáo dục trong mạng lưới đối tác (tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm) đối với các dịch vụ được nêu tại mục a, b, c dưới đây.

a. Giới thiệu và cung cấp thông tin về các trường quốc tế, trung tâm đào tạo và các hoạt động giáo dục

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đặt dịch vụ, khoá đào tạo, chứng chỉ...theo các yêu cầu của khách hàng.

b. Thông tin và hỗ trợ thu xếp tham gia các sự kiện giáo dục lớn trong nước và quốc tế

- Cung cấp thông tin về các sự kiện giáo dục lớn tổ chức trong nước và quốc tế và hỗ trợ mua vé tham gia (nếu có) theo các yêu cầu của khách hàng.

c. Giới thiệu và hỗ trợ thu xếp dịch vụ tư vấn du học toàn cầu

- Cung cấp thông tin về các đơn vị tư vấn du học theo yêu cầu của khách hàng
- Hỗ trợ đặt lịch tư vấn, tham quan cơ sở hoặc các thông tin khác theo yêu cầu về các khoá học, trường học, chứng chỉ, hoạt động... theo yêu cầu của khách hàng
- Hỗ trợ liên hệ với các đơn vị tư vấn du học tối thiểu tại 450 trường/học viện tại tối thiểu 40 quốc gia.

d. Thông tin và hỗ trợ thu xếp các khóa đào tạo về kỹ năng, thể chất và phong cách sống và các hoạt động liên quan

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đặt dịch vụ, khoá học, đào tạo, chứng chỉ... về kỹ năng, thể chất và phong cách sống tùy thuộc vào yêu cầu cụ thể của khách hàng.

II. Dịch vụ hỗ trợ sức khoẻ đời sống

1. Hỗ trợ tư vấn và đặt lịch khám sức khỏe tại những bệnh viện hàng đầu tại Việt Nam

- Cung cấp thông tin về các chương trình khám sức khỏe định kỳ tại các bệnh viện và phòng khám lớn trong nước, và bất kỳ khi nào có yêu cầu, NCCDV sẽ tiến hành đặt dịch vụ thay mặt cho khách hàng.
- Hỗ trợ đặt dịch vụ khám chữa bệnh tại hệ thống tối thiểu 400 bệnh viện và phòng khám khác tại các tỉnh thành toàn quốc.

2. Hỗ trợ tư vấn và đặt lịch khám tầm soát ung thư

- Cung cấp thông tin về các chương trình khám tầm soát ung thư tại các bệnh viện và phòng khám lớn trong nước, và bất kỳ khi nào có yêu cầu, NCCDV sẽ tiến hành đặt dịch vụ thay mặt cho khách hàng.

3. Tư vấn với chuyên gia dinh dưỡng về chế độ ăn & dinh dưỡng cá nhân

- Hỗ trợ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của các chuyên gia tư vấn dinh dưỡng cá nhân tại các thành phố lớn trong nước.
- Hỗ trợ đặt lịch tư vấn qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp với các chuyên gia dinh dưỡng về các chế độ dinh dưỡng phù hợp cho khách hàng

4. Hỗ trợ thông tin và giới thiệu chuyên gia quản lý cân nặng cơ thể

- Hỗ trợ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của các chuyên gia tư vấn dinh dưỡng cá nhân tại các thành phố lớn. Nếu Khách hàng yêu cầu và bất kỳ khi nào có thể, Aspire sẽ hỗ trợ đặt lịch thay mặt Khách hàng

5. Tư vấn với chuyên gia tâm lý về giải tỏa căng thẳng

- Cung cấp cho khách hàng thông tin về quản lý căng thẳng qua điện thoại.
- Hỗ trợ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của các chuyên gia tư vấn quản lý căng thẳng và trung tâm điều trị trong nước.
- Hỗ trợ đặt lịch tư vấn qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp với các chuyên gia bác sỹ để hỗ trợ về cách thức kiểm soát căng thẳng và điều trị theo các yêu cầu cụ thể của khách hàng

6. Cung cấp thông tin và Hỗ trợ vận chuyển thực phẩm và rau hữu cơ

- Hỗ trợ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại đơn vị cung cấp thực phẩm và rau củ hữu cơ cũng như chi phí, nếu có sẵn.
- Hỗ trợ đặt mua thực phẩm sạch và thu xếp vận chuyển tới địa chỉ của khách hàng theo yêu cầu.
- Áp dụng tại tối thiểu các thành phố gồm Hà Nội, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Nha Trang, Hải Phòng.
- Khách hàng được hưởng chiết khấu hoặc quyền lợi tặng thêm khi đặt qua NCCDV tùy theo sự sẵn có tại từng thời điểm.
- Aspire sẽ thông tin tới khách hàng chính sách của từng nhà cung cấp khi khách hàng đặt dịch vụ.

7. Giới thiệu và sắp xếp dịch vụ spa, detox cơ thể và vật lý trị liệu tại nhà

- Trong trường hợp khách hàng yêu cầu dịch vụ trị liệu, detox cơ thể, spa tại nhà của khách hàng, NCCDV sẽ hỗ trợ cung cấp thông tin của các đơn vị cung cấp dịch vụ tương ứng cũng như chi phí nếu có sẵn.
- Hỗ trợ đặt và thu xếp dịch vụ tới địa chỉ của khách hàng theo yêu cầu
- Dịch vụ cung cấp với mạng lưới các đơn vị và địa điểm cung cấp dịch vụ 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.
- Aspire sẽ thông tin tới khách hàng chính sách của từng nhà cung cấp khi khách hàng đặt dịch vụ.

8. Giới thiệu và sắp xếp các khóa tập riêng yoga, thiền định, gym và pilates với chuyên gia

- Hỗ trợ cung cấp thông tin của các đơn vị cung cấp dịch vụ tương ứng cũng như chi phí nếu có sẵn.
- Hỗ trợ đặt lịch tập thay mặt khách hàng nếu khách hàng có yêu cầu
- Dịch vụ cung cấp với mạng lưới các đơn vị và địa điểm cung cấp dịch vụ 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.
- Aspire sẽ thông tin tới khách hàng chính sách của từng nhà cung cấp khi khách hàng đặt dịch vụ.

9. Giới thiệu và hỗ trợ thu xếp các kỳ nghỉ dưỡng và hoạt động wellness

- Cung cấp cho Khách hàng thông tin về các chuyến nghỉ dưỡng và hoạt động về Tâm Thân Trí theo các yêu cầu cụ thể của khách hàng.
- Hỗ trợ đặt vé và dịch vụ thay mặt cho Khách hàng.

III. Dịch vụ hỗ trợ tại gia

1. Dịch vụ ẩm thực tại gia và hỗ trợ tổ chức tiệc ẩm thực tại gia

- Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu dịch vụ phục vụ ẩm thực tại gia hay dịch vụ tổ chức tiệc ẩm thực tại nhà của Khách hàng, hỗ trợ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại đơn vị cung cấp dịch vụ tương ứng.
- Hỗ trợ đặt dịch vụ và thu xếp dịch vụ tại địa chỉ của Khách hàng theo yêu cầu.
- Khách hàng có thể tiếp cận các đầu bếp nổi tiếng, đầu bếp sao Michelin tại các nhà hàng, khách sạn 5* tùy theo sự sẵn có của nguồn lực.
- Cung cấp dịch vụ tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh. Các địa điểm khác sẽ phụ thuộc vào việc sẵn có của 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.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24-72 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 -24 tiếng.

2. Giới thiệu thực phẩm chế biến sẵn & nguyên liệu, hỗ trợ đặt mua

- Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu thông tin thực phẩm chế biến sẵn và nguyên liệu, hỗ trợ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại đơn vị cung cấp cũng như chi phí, nếu có sẵn.
- Hỗ trợ đặt mua thực phẩm sạch và thu xếp vận chuyển tới địa chỉ của Khách hàng theo 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.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24-72 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 -24 tiếng.

3. Hỗ trợ thông tin chuyên đồ ăn thường nhật và ẩm thực cao cấp tới nhà

- Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu dịch vụ chuyển đồ ăn thường nhật hoặc ẩm thực cao cấp tới nhà của Khách hàng, hỗ trợ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của các nhà hàng tương ứng với dịch vụ chuyển đồ ăn cùng với thực đơn và giá nếu có sẵn.
- Hỗ trợ đặt dịch vụ và thu xếp dịch vụ chuyển đồ ăn tới địa chỉ của Khách hàng theo 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.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24-72 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 -24 tiếng.

4. Giới thiệu và thu xếp dịch vụ phun diệt khuẩn và vệ sinh nhà

- Cung cấp cho Khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ phun diệt khuẩn và vệ sinh nhà ở
- Hỗ trợ đặt dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng.

- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại 6 tỉnh/thành phố gồm Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Bình Dương, Nha Trang
- 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 trước 48 tiếng, thay đổi/hủy trước 24 tiếng.

5. Giới thiệu và thu xếp dịch vụ Bác sỹ thăm khám tại gia

- Cung cấp cho Khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ bác sỹ tại gia
- Hỗ trợ thu xếp dịch vụ bác sỹ đến nhà Khách hàng để thăm khám và điều trị theo yêu cầu của Khách hàng.
- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24 – 48 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

6. Thông tin và hỗ trợ thu xếp chăm sóc y tế tại gia (home nursing)

- Cung cấp cho Khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế tại gia
- Hỗ trợ thu xếp dịch vụ chăm sóc y tế tại gia theo yêu cầu của Khách hàng.
- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24-48 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

7. Giới thiệu và thu xếp dịch vụ spa, detox cơ thể và vật lý trị liệu tại nhà

- Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu dịch vụ spa và vật lý trị liệu tại nhà của Khách hàng, hỗ trợ cung cấp thông tin của các đơn vị cung cấp dịch vụ tương ứng cũng như chi phí nếu có sẵn.
- Hỗ trợ đặt và thu xếp dịch vụ tới địa chỉ của Khách hàng theo yêu cầu
- Dịch vụ áp dụng tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.
- 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 trước 24 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

8. Giới thiệu và sắp xếp các khóa tập riêng yoga với chuyên gia

- Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu dịch vụ tập yoga trực tuyến với các chuyên gia theo các chương trình thiết kế riêng cho Khách hàng, hỗ trợ cung cấp thông tin của các đơn vị và chuyên gia cũng như chi phí nếu có sẵn.
- Hỗ trợ đặt và thu xếp dịch vụ theo 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.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

9. Dịch vụ dọn vệ sinh sâu nhà ở

- Cung cấp cho Khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ vệ sinh và khử khuẩn nhà ở
- Hỗ trợ đặt dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng.
- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại 6 tỉnh/thành phố gồm Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Bình Dương, Nha Trang
- 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 trước 48 tiếng, thay đổi/hủy trước 24 tiếng.

10. Dịch vụ nhận/trả đồ giặt ủi tại nhà

- Cung cấp cho khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ giặt là nhận và trả đồ tại nhà
- Hỗ trợ thu xếp dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.
- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.
- Aspire sẽ thông tin tới khách hàng chính sách của từng nhà cung cấp khi khách hàng đặt dịch vụ.

11. Giới thiệu và hỗ trợ thu xếp dịch vụ sửa chữa đồ điện tử tại nhà

- Trong trường hợp hỏng hóc các thiết bị điện tử trong nhà của khách hàng, hỗ trợ giới thiệu cho các đơn vị cung cấp dịch vụ và chi phí (nếu có sẵn)
- Hỗ trợ đặt dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24 – 48 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

12. Thông tin và hỗ trợ thu xếp dịch vụ chăm sóc cây cảnh, vườn cảnh tại nhà

- Hỗ trợ cung cấp cho khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ thiết kế và chăm sóc cây cảnh tại nhà
- Hỗ trợ đặt dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.
- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24 – 48 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

13. Giới thiệu và hỗ trợ thu xếp dịch vụ giúp việc tại gia

- Hỗ trợ cung cấp cho khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ giúp việc tại gia
- Hỗ trợ đặt dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.
- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24 – 48 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

14. Giới thiệu và hỗ trợ thu xếp dịch vụ chăm sóc và giữ trẻ tại gia

- Hỗ trợ cung cấp cho khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ chăm sóc trẻ nhỏ tại gia
- Hỗ trợ đặt dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.
- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh
- Aspire sẽ thông tin tới khách hàng chính sách của từng nhà cung cấp khi khách hàng đặt dịch vụ.

15. Giới thiệu và hỗ trợ thu xếp dịch vụ chăm sóc thú cưng và điều trị tại nhà

- Cung cấp cho khách hàng tên, địa chỉ, số điện thoại của các đơn vị cung cấp dịch vụ chăm sóc trẻ nhỏ tại gia.
- Hỗ trợ đặt dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.
- Dịch vụ cung cấp tối thiểu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh
- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng dịch vụ trước 24 – 48 tiếng, thay đổi/hủy trước 12 tiếng.

IV. Chương trình dịch vụ hỗ trợ y tế toàn cầu

1. Người được ủy quyền, trường hợp khẩn cấp và khám chữa bệnh

- a. “Người được ủy quyền” là đại diện hoặc người thân của Khách hàng do Khách hàng cung cấp thông tin cho Aspire, là người có thể quyết định thay mặt cho Khách hàng theo mục đích của Chương trình dịch vụ hỗ trợ y tế toàn cầu.
- b. Khách hàng đảm bảo Người được Ủy quyền sẽ có đầy đủ các quyền quyết định thay mặt cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng bị tàn tật hoặc mất. Trong trường hợp Khách hàng không thể cung cấp thông tin về Người được ủy quyền thì Aspire có quyền từ chối cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

- c. Trong trường hợp Khách hàng bị tàn tật hoặc đã mất và Aspire không thể liên lạc được đến Người được ủy quyền/người thân hoặc người thừa kế của Khách hàng, Aspire sẽ tự động tiến hành các thủ tục cần thiết và dịch vụ y tế khẩn cấp nhằm đảm bảo quyền lợi và an toàn cho Khách hàng theo thỏa thuận giữa Aspire và khách hàng.
- d. Đại diện y tế được giới thiệu bởi Aspire có quyền khám chữa cho Khách hàng một cách hợp lý nhằm đảm bảo biện pháp điều trị thích hợp cho Khách hàng

2. Thẩm quyền và quyền hạn

- a. Aspire được đưa ra những phương án phù hợp cho Khách hàng trong trường hợp cần sử dụng dịch vụ y tế khi được Khách hàng hoặc Người được ủy quyền chấp thuận.
- b. Aspire sẽ giới thiệu tới Khách hàng nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn để liên lạc khi cần và gửi thông báo tới Người được ủy quyền về tất cả các trường hợp cần công tác hỗ trợ và can thiệp cần thiết. Việc xác định mức độ ưu tiên của công tác hỗ trợ và can thiệp của Khách hàng sẽ tùy thuộc vào quyết định của nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn khi tính mạng của Khách hàng bị đe dọa nếu Dịch vụ không được cung cấp kịp thời.
- c. Bất cứ khi nào có thể, Aspire sẽ đảm bảo rằng nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn do Aspire giới thiệu sẽ liên hệ tới Người được ủy quyền hoặc người thân hoặc người thừa kế của Khách hàng và xin xác nhận trước khi thực hiện công tác hỗ trợ trừ trường hợp khẩn cấp (hoặc bắt buộc phải cấp cứu khẩn cấp) hoặc khi nhà cung cấp không thể liên hệ kịp thời tới Người được ủy quyền. Trong trường hợp đó, theo thỏa thuận giữa Aspire và Người được ủy quyền của Khách hàng, Aspire được thực hiện các công tác hỗ trợ phù hợp thay mặt cho Khách hàng.
- d. Theo yêu cầu của Khách hàng, Aspire sẽ thu xếp bảo lãnh tài chính cho Khách hàng với bên thứ ba cho tất cả các khoản phí phát sinh trong quá trình hỗ trợ để không làm chậm trễ việc vận chuyển cứu thương và điều trị y tế cần thiết. Aspire sẽ liệt kê đầy đủ các khoản phí phát sinh thực tế của bên thứ ba và gửi tới Khách hàng. Trong mọi trường hợp, Khách hàng sẽ thanh toán lại cho Aspire tất cả các chi phí phát sinh cho các công tác thu xếp do Aspire thực hiện để bảo lãnh tài chính với bên thứ ba và thu xếp giải quyết khi nhận được các chứng từ theo yêu cầu, tùy thuộc vào các công tác hỗ trợ tận tình do Aspire thực hiện trong việc sắp xếp đặt hẹn / hoặc sắp xếp giới thiệu các nhà cung cấp dịch vụ đủ tiêu chuẩn để hỗ trợ Khách hàng.
- e. Theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Aspire, việc không có hóa đơn hoặc biên lai gốc từ bên thứ ba không làm ảnh hưởng đến việc thanh toán hoặc hoàn trả từ phía Khách hàng với điều kiện các khoản phí liên quan là hợp lý khi so sánh với mức phí đưa ra từ các bên khác cho các dịch vụ tương tự hoặc các hạng mục dịch vụ thông thường không xuất hóa đơn hoặc biên lai.

- f. Theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Aspire, việc không có hóa đơn hoặc biên lai gốc từ bên thứ ba không làm ảnh hưởng đến việc thanh toán hoặc hoàn trả từ phía Khách hàng với điều kiện các khoản phí liên quan là hợp lý khi so sánh với mức phí đưa ra từ các bên khác cho các dịch vụ tương tự hoặc các hạng mục dịch vụ thông thường không xuất hóa đơn hoặc biên lai.

3. Phạm vi dịch vụ áp dụng

a. 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 miễn phí cung cấp thông tin và hỗ trợ sắp xếp các dịch vụ y tế tại nước ngoài theo yêu cầu của khách hàng.

b. Giới thiệu Nhà cung cấp dịch vụ y tế

- Aspire sẽ cung cấp cho Khách hàng 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. Aspire không có nghĩa vụ chẩn đoán hoặc điều trị. Mặc dù có nghĩa vụ giới thiệu nhưng Aspire không thể 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, Aspire sẽ đảm bảo và can thiệp trong việc lựa chọn các Nhà cung cấp dịch vụ.

c. 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.

d. Giới thiệu đơn vị bảo lãnh Chi phí y tế phát sinh trong quá trình nằm viện và giám sát tình trạng bệnh trong và sau khi nằm viện

- Hỗ trợ giới thiệu tới Khách hàng nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn trong việc hỗ trợ đại diện cho Khách hàng đảm bảo các chi phí y tế phát sinh trong quá trình nằm viện. Ngoài viện phí, khách hàng sẽ phải thanh toán cho đối tác phí thu xếp bảo lãnh và thương thảo giảm chi phí viện phí thông qua mạng lưới của mình.
- Trong trường hợp nhà cung cấp do Aspire giới thiệu đã bảo lãnh chi phí nằm viện của Khách hàng, nhà cung cấp này sẽ theo dõi tình trạng sức khỏe của Khách hàng trong suốt quá trình và sau khi điều trị, tùy thuộc vào nghĩa vụ về bảo mật và quyền hạn liên quan. Nhà cung cấp này sẽ xem xét các chi phí nhập viện phát sinh là hợp lý và phù hợp với tiêu chuẩn đối với tình trạng và địa điểm nhập viện của Khách hàng.

e. Giới thiệu bố trí vận chuyển y tế cấp cứu

- Aspire sẽ giới thiệu tới Khách hàng nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn trong việc thu xếp vận chuyển y tế theo đường hàng không và đường bộ, chăm sóc y tế trong quá trình vận chuyển, liên lạc và tất cả các dịch vụ phụ trợ thông thường cần thiết để vận chuyển Khách hàng đến bệnh viện gần nhất có sẵn các điều kiện chăm sóc y tế thích hợp. Nhà cung cấp này có nghĩa vụ hỗ trợ liên lạc, dịch thuật và cung cấp thiết bị y tế di động và đội ngũ hộ tống y tế.

f. Giới thiệu bố trí vận chuyển y tế về nước

- Aspire sẽ giới thiệu tới Khách hàng nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn trong việc bố trí đưa Khách hàng về nước hoặc nước cư trú thường xuyên sau khi Khách hàng được vận chuyển y tế khẩn cấp và nhập viện bên ngoài nước sở tại hoặc nước cư trú thường xuyên. Nhà cung cấp này có nghĩa vụ hỗ trợ liên lạc, dịch thuật và cung cấp thiết bị y tế di động và đội ngũ hộ tống y tế.

g. Giới thiệu bố trí chuyển hài cốt về nước

- Hỗ trợ tìm kiếm thông tin và giới thiệu nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn trong việc bố trí vận chuyển hài cốt khách hàng về nước hoặc nước cư trú thường xuyên hoặc nếu theo yêu cầu của gia đình khách hàng, bố trí chôn cất tại địa điểm khách hàng mất, phù hợp với các quy định của chính quyền địa phương.

h. Giới thiệu bố trí thân nhân đi cùng

- Aspire sẽ giới thiệu tới Khách hàng nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn trong việc bố trí vé máy bay một chiều cho một người thân hoặc bạn bè của Khách hàng mong muốn đi cùng trong trường hợp Khách hàng phải đi một mình và nằm viện ngoài phạm vi Việt Nam hoặc nước cư trú thường xuyên.