

NỘI DUNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHẨN CẤP TOÀN CẦU MIỄN PHÍ VÀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ, TƯ VẤN CONCIERGE MIỄN PHÍ

I. DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHẨN CẤP TOÀN CẦU MIỄN PHÍ

Dịch vụ hỗ trợ khẩn cấp toàn cầu miễn phí gồm các dịch vụ sau:

- *Hỗ trợ thông tin:* Khách hàng cần hỗ trợ thông tin chung về sản phẩm dịch vụ thẻ Infinite, liên hệ Hotline 1800969659 hoặc +84 24 22200588
- *Thông báo thẻ mất cắp thất lạc:* Khi khách hàng phát hiện thất lạc/mất cắp thẻ phát hiện các giao dịch không do mình thực hiện hoặc bất kỳ tình huống nào cần khóa thẻ/tạm ngừng sử dụng thẻ, khách hàng liên hệ Hotline 1800969659 hoặc +84 24 22200588
- *Thay thế thẻ khẩn cấp khi ra nước ngoài:* Trường hợp thẻ của khách hàng đã khóa/không thể sử dụng do bị hư hỏng lỗi, khách hàng có thể yêu cầu thay thế tạm thời một thẻ khác để sử dụng thanh toán hàng hóa dịch vụ. Khách hàng liên hệ Hotline 84 24 39742776 hoặc email fraudcotrol@bidv.com.vn.
- *Ứng tiền mặt khẩn cấp khi ra nước ngoài:* Trường hợp thẻ của khách hàng đã khóa/không thể sử dụng do bị hư hỏng lỗi, và khách hàng cần tiền mặt để sử dụng. Khách hàng có thể yêu cầu ứng tiền mặt qua các ngân hàng đại lý của Visa tại quốc gia khách hàng khách đang công tác/du lịch, hoặc liên hệ Hotline 84 24 39742776, email fraudcotrol@bidv.com.vn

II. DỊCH VỤ HỖ TRỢ, TƯ VẤN CONCIERGE MIỄN PHÍ

Dịch vụ hỗ trợ toàn cầu (Concierge Service) là dịch vụ phục vụ riêng cho chủ thẻ Visa Infinite của tổ chức thẻ Visa 24/7 ở trong nước và nước ngoài. Theo đó chỉ cần gọi điện đến Hotline Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ toàn cầu của Visa - Visa Concierge Center 1201 1169 - Tiếng Anh (miễn phí cuộc gọi) chủ thẻ Visa Infinite sẽ được cung cấp các dịch vụ liên quan đến những nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống.

Để tạo thuận tiện, BIDV sẽ hỗ trợ tiếp nhận các yêu cầu về dịch vụ Concierge của khách hàng thông qua Hotline 1800969659 để chuyển tiếp sang tổng đài Visa Concierge (áp dụng đối với các dịch vụ tư vấn, không áp dụng đối với yêu cầu đặt mua và thanh toán dịch vụ).

Chi tiết dịch vụ hỗ trợ và tư vấn Concierge bao gồm:

1. *Hỗ trợ du lịch hàng không*

Dịch vụ này cung cấp cho chủ thẻ thông tin chuyến bay theo lịch trình của khách hàng. Sau khi thu thập thông tin và yêu cầu từ chủ thẻ, nhân viên dịch vụ khách hàng Concierge Services (Customer Service Associate - CSA) sẽ truy cập các website và/hoặc các cơ quan du lịch địa phương đã được xác định trước để thu thập và cung cấp thông tin qua điện thoại, fax hoặc e-mail trực tiếp cho chủ thẻ.

Đặt phòng / Đặt vé: CSA hỗ trợ chủ thẻ đặt vé máy bay và sắp xếp việc phát hành vé. Tất cả chi phí liên quan đến mua vé do chủ thẻ chi trả. Khi có xác nhận đặt phòng, CSA thông báo bằng điện thoại, fax, e-mail... cho chủ thẻ.

2. Hỗ trợ khách sạn

Dịch vụ này cung cấp cho chủ thẻ thông tin chi tiết về khu nghỉ dưỡng, khách sạn trên toàn thế giới. CSA hỗ trợ đặt chỗ khách sạn cho chủ thẻ, mọi chi phí liên quan do khách hàng chi trả.

3. Dịch vụ cho thuê xe và Limo

Dịch vụ này cung cấp cho chủ thẻ thông tin về mức giá cho thuê xe trên toàn thế giới bao gồm tình trạng xe (sẵn có hay không) và hỗ trợ đặt xe cho khách hàng.

- Thông tin về dịch vụ: Sau khi thu thập thông tin từ chủ thẻ, CSA truy cập vào các website đã được xác định trước đó hoặc thông qua các cơ quan du lịch địa phương để thu thập thông tin để cung cấp cho chủ thẻ qua điện thoại, fax hoặc e-mail...
- Dịch vụ đặt xe: CSA nhận được yêu cầu của khách hàng (về địa điểm, sở thích, giá và ngày sử dụng), sau đó liên hệ địa điểm đã chọn để sắp xếp việc đặt xe (chi phí đặt xe do khách hàng chi trả bằng thẻ Visa). Khi có xác nhận đặt thành công, CSA thông báo cho chủ thẻ qua điện thoại, fax, e-mail...

4. Thông tin và hỗ trợ trước chuyến đi

Dịch vụ Pre-Trip cung cấp cho các chủ thẻ thông tin hỗ trợ trước chuyến đi, thông tin về tiêm vắc xin, thị thực du lịch, tỷ giá hối đoái, thông tin thời tiết địa phương, phong tục văn hoá, thông tin về giao thức và các khuyến nghị đánh giá rủi ro cho các điểm đến du lịch cụ thể.

5. Dịch vụ thông báo khẩn cấp

Dịch vụ này hỗ trợ chủ thẻ trong trường hợp khẩn cấp muốn gửi một thông điệp đến một người cụ thể. Sau khi chủ thẻ cung cấp thông tin của người cần liên hệ (tên, số liên lạc, nội dung) CSA sẽ thông báo cho người nhận, đồng thời thông báo lại tình trạng liên hệ cho chủ thẻ (CSA sẽ thực hiện cho đến khi cung cấp được thông tin cho người nhận nhưng tối đa không quá 3 lần liên hệ)

6. Hỗ trợ hộ chiếu và thị thực

Cung cấp thông tin về hộ chiếu và thị thực cụ thể của đất nước, các thủ tục và chính sách thay thế. CSA có thể hỗ trợ chủ thẻ liên hệ trực tiếp đến Đại sứ quán hoặc Lãnh sự quán tại nước sở tại.

7. Thông tin và đặt chỗ dịch vụ Golf

Dịch vụ này cung cấp cho chủ thẻ thông tin chi tiết về sân golf toàn thế giới (tình trạng sân, phí sân cỏ, phí xe điện, phí hầu golf...), hỗ trợ chủ thẻ đặt lịch chơi.

8. Hỗ trợ nhà hàng

Dịch vụ này cung cấp cho chủ thẻ thông tin về nhà hàng và đặt chỗ khi được yêu cầu. CSA thực hiện đặt chỗ trước cho chủ thẻ (sử dụng thẻ Visa đủ điều kiện của chủ thẻ khi được nhà hàng yêu cầu thanh toán đặt chỗ).

9. Dịch vụ Y tế, Thể thao, Giải trí

Cung cấp thông tin về vị trí, giá cả của các câu lạc bộ sức khỏe, sân gôn và các tour du lịch giải trí (tham quan). CSA hỗ trợ chủ thẻ đặt dịch vụ trước (sử dụng thẻ Visa đủ điều kiện của khách hàng để thanh toán).

10. Các sự kiện bán vé khác

Dịch vụ này giúp chủ thẻ mua hoặc đặt vé cho các sự kiện như thể thao, sân khấu địa phương, sự kiện đặc biệt, lễ trao giải... sử dụng thẻ Visa đủ điều kiện của chủ thẻ để thanh toán.

11. Thông tin về Thành phố và Quốc gia

Dịch vụ này cung cấp cho các chủ thẻ thông tin về các sự kiện địa phương và các điểm tham quan ở bất kỳ điểm đến du lịch chính nào trên toàn thế giới, bao gồm điểm nổi bật của địa phương, địa điểm mua sắm, điểm tham quan du lịch, triển lãm trong nước, chương trình, lễ hội, bảo tàng và nhiều điểm khác.

12. Hỗ trợ Phiên dịch khẩn cấp

Dịch vụ này cung cấp hỗ trợ phiên dịch theo lịch trình và thời gian chủ thẻ yêu cầu bằng tất cả các ngôn ngữ. CSA có thể cung cấp dịch vụ này trực tiếp hoặc bằng cách giới thiệu và liên kết với nhà cung cấp thứ ba tại địa phương. Chủ thẻ sẽ phải chịu chi phí liên quan đến tất cả các dịch vụ được cung cấp thông qua bên thứ ba.

13. Giao hàng quà tặng

Dịch vụ này giúp chủ thẻ tìm kiếm các nhà cung cấp có thể giao hàng quà tặng như lẵng hoa, giỏ quà, hàng hóa theo yêu cầu.... CSA có thể hỗ trợ mua cho chủ thẻ và sử dụng thẻ Visa có đủ điều kiện của chủ thẻ để thanh toán theo yêu cầu.

14. Dịch vụ chuyển phát quà tặng/chuyển phát nhanh

Dịch vụ giúp chuyển phát hàng hóa/quà tặng của chủ thẻ tới địa chỉ yêu cầu. Khách hàng cung cấp thông tin chuyển phát (địa chỉ nhận hàng và giao hàng, tên liên lạc, thông tin liên hệ và các chi tiết liên quan đến mặt hàng cần vận chuyển) cho CSA. CSA sẽ sắp xếp và lựa chọn dịch vụ chuyển phát nhanh thích hợp. Mọi chi phí chuyển phát nhanh phát sinh trong việc cung cấp dịch vụ thuộc trách nhiệm của chủ thẻ.

15. Dịch vụ tìm kiếm và mua hàng

Dịch vụ này hỗ trợ chủ thẻ tìm kiếm các nhà cung cấp dịch vụ thương mại để mua một số mặt hàng đặc biệt theo yêu cầu của chủ thẻ.

- Thông tin dịch vụ: CSA thu thập và ghi lại mô tả chi tiết về mặt hàng (giá cả, kích cỡ, màu sắc, thương hiệu ...) theo yêu cầu của chủ thẻ để tìm kiếm sản phẩm. CSA thông tin lại chủ thẻ kết quả tìm kiếm sản phẩm và giá mua dự kiến.
- Dịch vụ mua hàng: Ngoài việc định vị hàng hóa, CSA có thể hỗ trợ chủ thẻ mua hàng và sắp xếp giao hàng theo yêu cầu. Mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc mua hàng và giao hàng thuộc trách nhiệm thanh toán của chủ thẻ.