

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHƯƠNG TRÌNH
“KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN”
(Hiệu lực kể từ ngày 01/04/2026)

Tiếp nối thành công của Chương trình “AIA Vitality” và “Song Hành Y Tế” (Quản lý Bệnh Án Cá Nhân), Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ AIA (Việt Nam) (“**AIA Việt Nam**”) hân hạnh giới thiệu đến Quý khách hàng về **Chương trình “Kết nối Sức khỏe Trực tuyến” (“Chương trình”)** bổ sung vào Hệ sinh thái sống khỏe của AIA Việt Nam.

Chương trình này được thiết kế để hoàn thiện hơn nữa cam kết của AIA Việt Nam với lời hứa thương hiệu “Healthier, Longer, Better Lives” (*HLBL - Sống Khỏe Hơn, Lâu Hơn, Hạnh Phúc Hơn*). Chương trình sẽ do AIA Việt Nam phối hợp cùng đối tác là **CÔNG TY TNHH FULLERTON HEALTH VIỆT NAM (“Fullerton Health Việt Nam”)** để mang lại trải nghiệm, lợi ích tốt nhất đến Khách hàng của AIA Việt Nam.

I. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

- 1. Tên Chương trình: KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN**
- 2. Thời gian Chương trình:** từ ngày **01/04/2026** đến ngày **30/06/2026**.
- 3. Mục đích, phạm vi của Chương trình:** Thông qua Ứng dụng Fullerton Health Concierge cung cấp bởi Fullerton Health Việt Nam (“sau đây gọi là “Ứng dụng”), Khách hàng của AIA Việt Nam được kết nối, hỗ trợ, tư vấn về sức khỏe trực tuyến với Bác sỹ tại một số Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hợp pháp tại Việt Nam. Chi tiết về phạm vi Chương trình tham khảo tại Phụ lục 1 đính kèm.
- 4. Đối tượng tham gia Chương trình:** Khách hàng là Bên mua bảo hiểm có tham gia Hợp đồng bảo hiểm (HĐBH) tại AIA Việt Nam và thỏa mãn các điều khoản, điều kiện để tham gia Chương trình (sau đây gọi chung là “**Khách hàng**”).
- 5. Điều kiện tham gia Chương trình:** Khách hàng được tham gia, sử dụng tiện ích của Chương trình khi đáp ứng tất cả điều khoản, điều kiện sau đây:
 - a) Khách hàng là Bên mua bảo hiểm có tham gia HĐBH tại AIA Việt Nam;
 - b) ***HĐBH còn hiệu lực tại bất kỳ thời điểm tham gia Chương trình; và có tổng số tiền bảo hiểm của tất cả sản phẩm bảo hiểm bán kèm có “quyền lợi Bệnh hiểm nghèo” (Bảo Hiểm Toàn Diện Bệnh Hiểm Nghèo, Bảo Hiểm Toàn Diện Bệnh Hiểm Nghèo 2.0^(*)) đạt từ 1.000.000.000 (Một tỷ đồng) trở lên và Khách hàng là thành viên Vitality^(**); và***
 - c) Khách hàng nhận được tin nhắn ZNS chào mừng tham gia Chương trình theo Mục 6^(***); và

d) Thỏa mãn đầy đủ các điều khoản, điều kiện khác theo quy định tại Chương trình này.

(sau đây gọi chung là “Khách hàng hợp lệ” hay “Khách hàng”)

(*) Việc phân phối (các) sản phẩm bảo hiểm bán kèm thực hiện theo quy định của AIA Việt Nam.

(**) Theo điều khoản, điều kiện thành viên Vitality

(***) Chỉ Khách hàng đáp ứng điều kiện tại Mục 5(a), Mục 5(b) và nhận được tin nhắn ZNS từ AIA Việt Nam và đáp ứng các điều khoản, điều kiện mới được tham gia Chương trình.

6. Đăng ký tham gia Chương trình: Khách hàng khi tham gia Chương trình cần thực hiện các bước đăng ký như sau:

Bước	Chi tiết
1	Khách hàng đủ điều kiện tham gia Chương trình sẽ nhận được tin nhắn qua ứng dụng Zalo (ZNS) từ AIA Việt Nam, theo đó: <ul style="list-style-type: none">- Thông báo khách hàng đủ điều kiện tham gia Chương trình;- Kèm với các hướng dẫn cho lần đầu đăng nhập; và- Đường dẫn (link) hướng dẫn cách sử dụng dịch vụ, cung cấp điều khoản, điều kiện của Chương trình trên Trang thông tin điện tử (Website) của AIA Việt Nam tại www.aia.com.vn. Mỗi Khách hàng khi tham gia Chương trình chỉ được cấp 01 (một) tài khoản trên Ứng dụng.
2	Khách hàng sẽ cần nhấp vào đường dẫn (link) để đọc, hiểu cách đăng ký tham gia Chương trình, cũng như điều khoản, điều kiện của Chương trình.
3	Theo đúng hướng dẫn: <ul style="list-style-type: none">- Khách hàng cần tải ứng dụng “Fullerton Health Concierge” từ Playstore hoặc Apple store, sau đó thực hiện đăng nhập lần đầu theo hướng dẫn tại tin nhắn ZNS (tham khảo Bước 1).- Khách hàng sẽ cần đổi mật khẩu; đọc, hiểu rõ và xác nhận một số điều khoản, điều kiện nhất định trước cập nhật các thông tin cá nhân cần thiết để tham gia Chương trình.
4	Khách hàng vào mục “Kết nối sức khỏe trực tuyến” để bắt đầu sử dụng các tiện ích có từ Chương trình trong thời hạn tối đa 01 (một) năm kể từ ngày đăng ký tham gia Chương trình. Phạm vi Chương trình thực hiện theo điều khoản, điều kiện này cũng như Phụ lục đính kèm.

TẢI APP

Bước 1 Truy cập vào [App Store \(IOS\)](#) hoặc [CH Play \(Android\)](#)

Bước 2 Nhập từ khóa **“Fullerton Health Concierge”** vào ô tìm kiếm

Bước 3 Chọn **“Nhận”** hoặc **“Cài đặt”**

7. Thông tin đối tác Fullerton Health Việt Nam:

CÔNG TY TNHH FULLERTON HEALTH VIỆT NAM, địa chỉ: Tầng 1, 127 Hồng Hà, Phường Đức Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh, mã số thuế: 0312084044, (“**Fullerton Health Việt Nam**”) là thành viên thuộc tập đoàn Fullerton Health – một tập đoàn chăm sóc sức khỏe tích hợp, sở hữu mạng lưới cơ sở y tế và đội ngũ chuyên gia rộng khắp châu Á.

Tại Việt Nam, Fullerton Health Vietnam đã có hơn 20 năm cung cấp các giải pháp y tế và chăm sóc sức khỏe toàn diện với năng lực vận hành được chuẩn hóa và nền tảng công nghệ hiện đại.

Các thông tin cụ thể về năng lực hoạt động của Tập Đoàn Fullerton Health bao gồm:

- Hiện diện tại 09 quốc gia trong khu vực;
- 479 cơ sở y tế thuộc sở hữu và vận hành trực tiếp;
- 12,5 triệu lượt phục vụ y tế hằng năm;
- 18.130 cơ sở y tế trong mạng lưới đối tác;
- 644 chuyên gia y tế có kinh nghiệm.

Fullerton Health Việt Nam có đầy đủ quyền sử dụng Ứng dụng **Fullerton Health Concierge** một các hợp pháp, hợp lệ trên lãnh thổ Việt Nam để phục vụ Chương trình.

II. QUY ĐỊNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. Trong phạm vi Chương trình, Khách hàng thực hiện thủ tục cần thiết để đăng ký tham gia, sử dụng dịch vụ theo đúng hướng dẫn, quy trình, quy định trên Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam. Khi tham gia Chương trình:
 - a) Khách hàng sẽ cần đọc kỹ, hiểu rõ trước khi xác nhận một số điều khoản, điều kiện của AIA Việt Nam và Fullerton Health Việt Nam.
 - b) Khách hàng cần thực hiện đúng các hướng dẫn, quy trình, quy định có liên quan khi kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến với các bác sỹ.
2. Danh sách bác sỹ, Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh (hay Cơ sở y tế) tại Việt Nam tham gia Chương trình có thể thay đổi tùy thuộc vào Fullerton Health Việt Nam và/hoặc AIA Việt Nam mà không cần báo trước, và danh sách này được thể hiện rõ ràng trên Ứng dụng. Fullerton Health Việt Nam có trách nhiệm đảm bảo, yêu cầu đối tác, bác sỹ, cơ sở y tế trong hệ thống của Fullerton Health Việt Nam đảm bảo hoạt động hợp pháp, đúng phạm vi Chương trình.
3. AIA Việt Nam thực hiện Chương trình này theo đúng mục đích và phạm vi được đề cập tại Mục 3 và điều khoản, điều kiện có liên quan khác trong Chương trình. Chương trình này ***không được hiểu, ám chỉ, diễn giải hoặc ngụ ý rằng AIA Việt Nam và/hoặc Fullerton Health Việt Nam đang hoạt động khám, chữa bệnh hay cung cấp bất cứ dịch vụ khám, chữa bệnh nào.*** Trong mọi trường hợp, việc khám, chữa bệnh cho Khách hàng/Người bệnh luôn được thực hiện và chịu trách nhiệm bởi bệnh viện và/hoặc cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có liên quan mà khách hàng đã sử dụng khuôn khổ pháp luật.
4. Luôn trong phạm vi Chương trình, AIA Việt Nam không thu bất kỳ khoản tiền nào từ Khách hàng cho việc tham gia Chương trình. Để tránh hiểu lầm, AIA Việt Nam ***không chịu trách nhiệm chi trả*** cho bất kỳ:
 - a) Khoản chi phí khám, chữa bệnh tại bệnh viện và/hoặc cơ sở khám, chữa bệnh khác do Khách hàng/Người bệnh sử dụng; và
 - b) Khoản chi phí phát sinh từ việc sử dụng Ứng dụng của Khách hàng vượt ngoài phạm vi Chương trình.

Vì bất kỳ lý do gì mà khi Chương trình kết thúc và/hoặc vì Khách hàng không còn đủ điều kiện tham gia Chương trình, trường hợp Khách hàng vẫn có nhu cầu tiếp tục sử dụng Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam, Khách hàng có thể trao đổi, liên hệ trực tiếp với Fullerton Health Việt Nam.

5. AIA Việt Nam có quyền quyết định thay đổi nội dung, phạm vi Chương trình (*bao gồm cả thay đổi thời gian Chương trình; kết thúc Chương trình trước hạn; thay đổi Danh mục bệnh, tình trạng bệnh; danh sách bác sỹ, cơ sở y tế kết nối cho Chương*

trình) và thực hiện thông báo trước khi thay đổi trên Trang thông tin điện tử chính thức của AIA Việt Nam tại <https://www.aia.com.vn>.

6. Trong mọi trường hợp, Chương trình này không được chuyển nhượng và không được đổi thành tiền mặt.

7. **Xử lý dữ liệu cá nhân.**

- a) Khi tham gia Chương trình, thông qua Ứng dụng, Khách hàng – với tư cách là Chủ thể dữ liệu cá nhân - có thể sẽ cần cung cấp sự đồng ý cho phép Fullerton Health Việt Nam và/hoặc bên thứ ba, đối tác của Fullerton Health Việt Nam (như bác sỹ, cơ sở y tế) xử lý về một số loại thông tin, dữ liệu cá nhân (có dữ liệu cá nhân nhạy cảm, ví dụ như thông tin về sức khỏe của bản thân/người được bảo hiểm) để được xử lý cho mục đích đăng ký, tham gia, sử dụng dịch vụ có trong Chương trình. Khách hàng cần đọc kỹ, hiểu rõ và đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân cho mục đích của Chương trình.
- b) Khi sử dụng Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam trong phạm vi Chương trình, Fullerton Health Việt Nam là Bên kiểm soát, hoặc Bên kiểm soát, xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng. Các Bên trong Chương trình có quyền, nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân phù hợp với vai trò khi xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong khuôn khổ pháp luật.

8. Khách hàng sẽ cần đảm bảo tất cả điều kiện cần thiết để tham gia Chương trình (kể cả điều kiện HĐBH còn hiệu lực, có sản phẩm bảo hiểm phù hợp) trong bất kỳ thời điểm nào. Tùy theo quyết định của mình mà hằng tháng, AIA Việt Nam sẽ rà soát điều kiện tham gia Chương trình của Khách hàng. Khách hàng sẽ không thể tiếp tục tham gia Chương trình nếu không đáp ứng, đảm bảo được tất cả điều kiện được nêu tại Bản điều khoản, điều kiện này.

9. Tùy thuộc vào quyết định của AIA Việt Nam, nếu vì ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng (theo quy định của pháp luật) nằm ngoài tầm kiểm soát của AIA Việt Nam mà Chương trình không được diễn ra như kế hoạch, AIA Việt Nam có thể (trong phạm vi được pháp luật cho phép) hủy bỏ, kết thúc, thay đổi hoặc trì hoãn một phần hoặc toàn bộ Chương trình sau khi có sự đồng ý của cơ quan quản lý nhà nước hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành.

10. Thông tin liên hệ cho Chương trình:

Liên hệ đến AIA Việt Nam cho việc đăng ký, tham gia Chương trình:

- **Tổng đài:** (+84) 283 8122 777 nhấn phím 6
- **Thời gian hoạt động:** 09:00 – 12:00 và 13:30 – 17:00, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày Lễ, Tết theo quy định pháp luật.

- Tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về Chương trình Kết nối sức khỏe tại Website của AIA Việt Nam <https://www.aia.com.vn/vi.html>.

Liên hệ đến Fullerton Health Việt Nam cho việc quản lý, sử dụng Ứng dụng:

- **Tổng đài:** (+84) 028 3925 8005
- **Thời gian hoạt động:** 09:00 – 12:00 và 13:30 – 17:00, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày Lễ, Tết theo quy định pháp luật.

11. Bằng việc tham gia Chương trình, Khách hàng đồng ý cho phép AIA Việt Nam được quyền thu thập, xử lý, lưu trữ và/hoặc cung cấp thông tin, dữ liệu cá nhân (kể cả dữ liệu cá nhân nhạy cảm, nếu có) mà AIA Việt Nam có được, nhận được, hoặc đang nắm giữ cho Đối tác thứ ba (ví dụ như Fullerton Health Việt Nam, dù là trong hay ngoài nước) mà không cần phải xin lại sự chấp thuận riêng lẻ thêm từ Khách hàng, **cho mục đích thực hiện Chương trình**, kể cả hoạt động quản lý, thống kê, quản trị Chương trình, đẩy mạnh khả năng giám sát hoạt động của AIA Việt Nam khi thực hiện Chương trình và các cuộc khảo sát liên quan đến Chương trình này.

Bằng việc tham gia Chương trình, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của AIA Việt Nam tại: <https://www.aia.com.vn/vi/dich-vu/chinh-sach-bao-ve-du-lieu-ca-nhan.html> để xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích được đề cập tại Chương trình này. Nếu Khách hàng có bất kỳ yêu cầu nào liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân, vui lòng liên hệ AIA Việt Nam để được hỗ trợ.

Khi tham gia Chương trình, Khách hàng đồng ý với điều khoản, điều kiện của Chương trình và các quy định, hướng dẫn từ AIA Việt Nam và/hoặc Đối tác của AIA Việt Nam khi tổ chức Chương trình.

CHƯƠNG TRÌNH NÀY ĐƯỢC PHÁT HÀNH VÀ THỰC HIỆN BỞI CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ AIA (VIỆT NAM).

PHỤ LỤC 1
PHẠM VI CHƯƠNG TRÌNH
KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN

I. PHẠM VI CHƯƠNG TRÌNH:

Chương trình Kết nối sức khỏe trực tuyến	
Thời gian hoạt động:	Dịch vụ hoạt động từ 09:00 – 12:00 và 13:30 – 17:00, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày Lễ, Tết theo quy định pháp luật.
Nội dung dịch vụ:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiếp nhận yêu cầu kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến của Khách hàng của AIA Việt Nam thông qua Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam; • Thu thập thông tin triệu chứng ban đầu và thực hiện đánh giá sơ bộ; • Xác định mức độ phù hợp của yêu cầu kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến theo quy định pháp luật; từ chối thực hiện yêu cầu nếu không phù hợp với Danh mục được phép thực hiện trong phạm vi Chương trình hay cho rằng Khách hàng của AIA không đủ điều kiện, triệu chứng hay quy định khác để thực hiện kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến; từ đó đưa ra khuyến nghị thăm, khám trực tiếp tại cơ sở y tế phù hợp. • Thực hiện kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến với Bác sỹ thông qua video call trên ứng dụng; • Ghi nhận và lưu trữ kết quả tư vấn; • Hướng dẫn theo dõi tại nhà hoặc đề xuất, khuyến nghị thăm, khám trực tiếp tại cơ sở y tế hợp pháp khi cần thiết; • Phối hợp thực hiện theo dõi sau tư vấn trong phạm vi phù hợp (nếu cần).
Kết quả tư vấn có thể bao gồm:	<ul style="list-style-type: none"> • Hướng dẫn chăm sóc và theo dõi tại nhà; • Khuyến nghị thăm, khám trực tiếp tại cơ sở y tế hợp pháp; • Ghi nhận, lưu trữ kết quả tư vấn dưới hình thức điện tử.
<u>Không bao gồm:</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Kê đơn thuốc trực tiếp trên Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam; • Cấp cứu y tế; khám, chữa bệnh; • Chẩn đoán xác định bệnh lý ngoài phạm vi Chương trình được tư vấn y tế từ xa theo quy định của pháp luật; • Thực hiện xét nghiệm, thủ thuật, phẫu thuật; • Cấp giấy chứng nhận y tế, hồ sơ pháp lý; • Đánh giá hoặc xử lý bồi thường bảo hiểm.

II. DANH MỤC BỆNH, TÌNH TRẠNG BỆNH ĐƯỢC KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN TRONG PHẠM VI CHƯƠNG TRÌNH:

STT	Chuyên khoa	Bệnh, tình trạng bệnh	Mã ICD-10
1	Tai Mũi Họng	Viêm mũi họng cấp tính	J00
2	Tai Mũi Họng	Viêm mũi họng mãn tính	J31.1
3	Răng Hàm Mặt	Viêm lợi/miệng áp tơ	K12.0
4	Răng Hàm Mặt	Viêm lưỡi bản đồ	K14.1
5	Răng Hàm Mặt	Viêm lợi do mọc răng	K06.9
6	Cơ Xương Khớp	Đau vai gáy	M25.5
7	Cơ Xương Khớp	Hội chứng cánh tay cổ	M53.1
8	Cơ Xương Khớp	Đau thắt lưng	M54.5
9	Cơ Xương Khớp	Viêm khớp dạng thấp	M05.0
10	Cơ Xương Khớp	Thoái hóa khớp gối	M17
11	Cơ Xương Khớp	Thoái hóa cột sống	M47
12	Cơ Xương Khớp	Loãng xương (không gãy xương)	M81
13	Tim mạch	Tăng huyết áp	I10
14	Tim mạch	Giãn tĩnh mạch chi dưới	I83
15	Tim mạch	Suy tĩnh mạch	I87.2
16	Tim mạch	Bệnh động mạch chi dưới mạn tính	I74.3
17	Nội tiết	Đái tháo đường	E10.9; E11.9; E12.9; E13.9; E14.0
18	Nội tiết	Rối loạn lipid máu	E78
19	Da liễu	Bệnh da nhiễm khuẩn	L01; L02; L66
20	Da liễu	Bệnh da do nấm - ký sinh trùng	B86; B35; B36
21	Da liễu	Bệnh da do vi rút	B01; B02
22	Da liễu	Bệnh da dị ứng - miễn dịch và bệnh da viêm	L20; L23; L28.2; L50
23	Thần kinh	Đau nửa đầu	G43
24	Thần kinh	Đau đầu do căng thẳng	G44.2
25	Thần kinh	Rối loạn tiền đình	H81
26	Truyền nhiễm	Sốt xuất huyết không có dấu hiệu cảnh báo	A97.0
27	Truyền nhiễm	Cúm	J19; J10; J10.1
28	Truyền nhiễm	Covid-19	U07.1
29	Tiêu hóa	Viêm dạ dày - tá tràng	K29
30	Tiêu hóa	Táo bón	K59
31	Tiêu hóa	Trào ngược dạ dày - thực quản	K21
32	Truyền nhiễm	Viêm gan virus B, C	B16; B18.1
33	Mắt	Viêm kết mạc	H10
34	Mắt	Viêm giác mạc	H16