

Frequently Asked Questions – Visa Airport Companion

FAQ

Q 1: When can I start using the Visa Airport Companion App?

A: You can start using Visa Airport Companion App starting 1st of October 2024 onwards. No other ways to enter the lounge will be accepted after that.

Q 2: Can I still use my physical card to access lounges?

A: No, you won't be able to access lounges using your physical Visa credit card. To enjoy lounge access, please register on the Visa Airport Companion App prior to your visit.

Q 3: Do I need to enter my Visa card details in the app every time?

A: You only need to register each Visa credit card once on the app. Should you issue a new Visa card you'll need to add the details to the app as well.

Q 4: Can I register at the lounge itself?

A: No, registration must be completed via the app before you can access the lounge. You can register from anywhere with an internet connection. Cardholder must register prior to arriving at the lounge to ensure a seamless entry experience.

Q 5: Can I bring a guest to the lounge?

A: Yes, you are welcome to bring guests to the lounges. If you do not have complimentary guest visits, you can still invite guests for an additional fee, which will be charged to your registered Visa card.

Q 6: Is there a website for this service?

A: No, Visa Airport Companion is a fully digital app. Unfortunately, without a smartphone, you will be not be able to use this service.

Q 7: Can I register more than one Visa credit card on the App?

A: Yes, you can add multiple eligible Visa credit cards to your **Visa Airport Companion** account. Simply navigate to the membership page and select 'Add new membership' to enter the details of your additional card. Once validated, a new membership linked to that card will be created. You can easily switch between memberships by selecting 'Switch membership' on the membership page.

Q 8: How does registration work if I have secondary cards issued to family members?

A: Each secondary cardholder must register their own account with Visa Airport Companion App. Secondary cardholder must register, using their name as per their passport and their email address. Lounge staff will verify the name on the Visa Airport Companion App profile, and entry will be denied if it does not match the cardholder's identity.

Frequently Asked Questions – Visa Airport Companion

Q 9: Can I access the lounge if I don't have Wi-Fi or mobile data?

A: Yes, you can enable offline access through your device's biometrics. Upon registration, you will be prompted to enable offline access, however this must be completed while the App is connected to Wi-Fi or mobile data. This feature can also be managed in the 'Account' section under 'Security'. When offline, you will see a prompt on the login page to view your membership without internet. Confirm using your biometrics to proceed.

Q 10: Is entry to the lounge guaranteed?

A: Lounge access is subject to availability on the day of your travel. If the lounge is at capacity, we recommend checking the app for alternative lounges you may visit.

Frequently Asked Questions – Visa Airport Companion

الاسئلة الشائعة

س 1: متى يمكنني البدء في استخدام تطبيق Visa Airport Companion ؟
ج: يمكنك البدء في استخدام تطبيق Visa Airport Companion بدءًا من الأول من أكتوبر 2024 فصاعدًا. ولن يتم قبول أي طرق أخرى للدخول إلى الصالة بعد ذلك .

س 2: هل لا يزال بإمكانني استخدام بطاقتي البلاستيكية للدخول إلى الصالات؟
ج: لا، لن تتمكن من الدخول إلى الصالات باستخدام بطاقة فيزا الائتمانية البلاستيكية الخاصة بك. للاستمتاع بالدخول إلى الصالة، يرجى التسجيل في تطبيق Visa Airport Companion قبل زيارتك.

س 3: هل أحتاج إلى إدخال تفاصيل بطاقة فيزا الخاصة بي في التطبيق في كل مرة؟
ج: ما عليك سوى تسجيل كل بطاقة ائتمان Visa مرة واحدة على التطبيق. إذا قمت بإصدار بطاقة فيزا جديدة، فسوف تحتاج إلى إضافة التفاصيل إلى التطبيق أيضًا.

س 4: هل يمكنني التسجيل في الصالة نفسها؟
ج: لا، يجب إكمال التسجيل عبر التطبيق قبل أن تتمكن من الوصول إلى الصالة. يمكنك التسجيل من أي مكان متصل بالإنترنت. يجب على حامل البطاقة التسجيل قبل الوصول إلى الصالة لضمان تجربة دخول سلسة.

س 5: هل يمكنني إحضار ضيف إلى الصالة؟
ج: نعم، نرحب بإحضار الضيوف إلى الصالات. إذا لم تكن لديك زيارات مجانية للضيوف، فلا يزال بإمكانك دعوة الضيوف مقابل رسوم إضافية، والتي سيتم خصمها من بطاقة Visa المسجلة الخاصة بك.

س 6: هل يوجد موقع لهذه الخدمة؟
ج: لا، Visa Airport Companion هو تطبيق رقمي بالكامل. يرجى العلم بأنه بدون هاتف ذكي، لن تتمكن من استخدام هذه الخدمة.

س 7: هل يمكنني تسجيل أكثر من بطاقة فيزا الائتمانية في التطبيق؟
ج: نعم، يمكنك إضافة عدة بطاقات ائتمان Visa مؤهلة إلى حساب Visa Airport Companion الخاص بك. ما عليك سوى الذهاب إلى صفحة العضوية واختيار "إضافة عضوية جديدة" لإدخال تفاصيل بطاقةك الإضافية. بمجرد التحقق من صحتها، سيتم إنشاء عضوية جديدة مرتبطة بتلك البطاقة. يمكنك التبديل بسهولة بين العضويات عن طريق تحديد "تبديل العضوية" في صفحة العضوية.

س 8: كيف يتم التسجيل إذا كان لدي بطاقات ثانوية صادرة لأفراد الأسرة؟
ج: يجب على كل حامل بطاقة ثانوية تسجيل حسابه الخاص في تطبيق Visa Airport Companion. كما يجب على حامل البطاقة الثانوية التسجيل باستخدام اسمه حسب جواز سفره وعنوان بريده الإلكتروني. سيقوم موظفو الصالة بالتحقق من الاسم الموجود في الملف الشخصي لتطبيق Visa Airport Companion ، وسيتم رفض الدخول إذا لم يتطابق مع هوية حامل البطاقة.

Frequently Asked Questions – Visa Airport Companion

س9: هل يمكنني الدخول إلى الصالة إذا لم يكن لدي شبكة Wi-Fi أو بيانات الهاتف المحمول؟

ج: نعم، يمكنك تمكين الوصول دون اتصال بالإنترنت من خلال الإعدادات لجهازك. عند التسجيل، س يُطلب منك تمكين الوصول دون اتصال بالإنترنت، ولكن يجب إكمال ذلك أثناء اتصال التطبيق بشبكة Wi-Fi أو بيانات الهاتف المحمول. يمكن أيضًا إدارة هذه الميزة في قسم "الحساب" ضمن "الأمان". عندما تكون غير متصل بالإنترنت، ستشاهد مطالبة في صفحة تسجيل الدخول لعرض عضويتك بدون الإنترنت. قم بتأكيد استخدام القياسات الحيوية الخاصة بك للمتابعة.

س10: هل الدخول إلى الصالة مضمون؟

ج: يخضع الدخول لصالات الانتظار إلى توفر الخدمة في يوم سفرك. إذا كانت الصالة ممتلئة، نوصي بمراجعة التطبيق لمعرفة الصالات البديلة التي يمكنك زيارتها.