



الأسئلة الشائعة حول تطبيق Visa Airport Companion

- 1. ما هي البطاقات المؤهلة للدخول إلى الصالة؟**
تتوفر هذه الخدمة لحاملين بطاقات Visa البلاطينية، سيغنيتشر، إنفينيت الائتمانية، وبطاقات سيغنيتشر للصراف الآلي.
- 2. هل يجب على حاملي بطاقات السلام وحاملي بطاقات ASB Finance (بيت التمويل الكويتي - البحرين سابقاً) تحميل التطبيق للاستفادة من هذه الخدمة؟**
لقد تم تحديث نظام دخول الصالات من قبل Visa، بدءاً من 1 من أكتوبر 2024، لن يُسمح بالدخول للصالات إلا عبر تطبيق Visa Airport Companion.
- 3. هل يوجد موقع إلكتروني لهذه الخدمة؟ ماذا لو لم أكن أملك هاتف ذكي؟**
تطبيق Visa Airport Companion هو رفيق سفرك الجديد الذي يوفر لك تجربة سفر مريحة في المطارات عند استخدامه، وهو يتوفر فقط على الأجهزة الذكية.
- 4. هل ستبقى الشروط الحالية للاستفادة من هذه الخدمة كما هي؟**
نعم، عدد مرات الدخول إلى الصالات والشروط المطلوبة للاستفادة من هذه الخدمة ستظل كما هي لكل نوع من البطاقات.
- 5. هل بإمكانني الدخول إلى الصالة المطار باستخدام بطاقتي؟**
الطريقة الوحيدة للدخول إلى الصالات اعتباراً من 1 أكتوبر 2024 هي عبر تطبيق Visa Airport Companion.
- 6. كيف يمكنني التسجيل في تطبيق Visa Airport Companion الجديد؟**
يجب عليك تحميل تطبيق "Visa Airport Companion" من متجر تطبيقات Apple أو متجر Google Play واتباع التعليمات، بعد تحميل تطبيق Visa Airport Companion، استخدم بطاقتك المؤهلة لتسجيل الدخول. اتبع الخطوات الموضحة لتأكيد هويتك وتفعيل الخدمة، بما في ذلك:

- تفاصيل بطاقة Visa المؤهلة وبلد الإصدار
- الاسم* وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول (* يجب أن يتطابق الاسم الذي تم إدخاله أثناء عملية التسجيل مع جواز السفر)
- الموافقة على الشروط والأحكام، وسياسة الخصوصية، وشروط الاستخدام

سيتم إرسال رمز مكون من ستة أرقام إلى رقم هاتفك المحمول أو عنوان بريدك الإلكتروني للتحقق، بعد التحقق، سيطلب منك اختيار كلمة مرور وسيتم توجيهك إلى الشاشة الرئيسية للتطبيق حيث يمكنك الوصول إلى المزايا الخاصة بك واستخدامها.



7. أين أجد بطاقة عضويتي في تطبيق VAC؟
للاطلاع على تفاصيل عضويتك ورمز QR الخاص بها، ما عليك سوى الضغط على أيقونة "العضوية" الموجودة في الصفحة الرئيسية للتطبيق.

8. كيف يمكنني عرض تفاصيل عضويتي بعد التسجيل؟ كيف يمكنني أن أعرف عدد الزيارات المتاحة لي؟

يمكن الوصول إلى تفاصيل العضوية عبر قسم العضوية في التطبيق، والذي يمكن العثور عليه في قائمة. يتم عرض تفاصيل الاستحقاق (زيارات الصالة) في كل من الصفحة الرئيسية وقسم العضوية.

9. كيف يمكنني الدخول إلى الصالات؟
للدخول إلى الصالة، افتح تطبيق VAC واعرض رمز QR الخاص بك لموظف الصالة. إذا كان لديك نقاط كافية، الدخول مجاني. وإلا، سيتم خصم 32 دولاراً من بطاقتك.

10. هل يمكنني استخدام البطاقة الفعلية لدخول الصالة؟
لا، لن تتمكن من الدخول إلى الصالات إلا عند إبراز رمز QR الخاص بعضويتك من تطبيق الهاتف المحمول.

11. أواجه مشكلة في التسجيل أو تسجيل الدخول إلى التطبيق.
إذا كنت تواجه مشكلة في التسجيل، يمكنك الاتصال بدعم العملاء عبر رابط الاتصال الموجود في قسم المساعدة بصفحة التسجيل.

12. كيف يمكنني العثور على الصالات المتاحة في المطار؟
في قسم "استكشاف" في التطبيق، يمكنك تصفح الصالات المتاحة عن طريق اختيار المطار أو البلد المطلوب. تتضمن الشاشة الرئيسية أيضاً رابطاً سريعاً لقائمة صالات المطار.

13. هل يمكنني اصطحاب الضيوف معي إلى الصالة؟ هل يجب أن يكونوا مسافرين على نفس الرحلة؟

بإمكانك اصطحاب ضيوفك إلى الصالات، بشرط أن يكونوا على نفس الرحلة. إذا لم تتوفر لديك زيارات مجانية للضيوف، يمكنك إدخالهم مقابل رسوم قدرها 32 دولاراً أمريكياً لكل ضيف في كل زيارة، وسيتم خصم المبلغ مباشرة من بطاقة الفيزا المسجلة. (لا يوجد تغيير في معايير الأهلية الحالية للضيف لكل نوع بطاقة).

14. لماذا تم منعي من دخول الصالة؟
إذا كانت الصالة ممتلئة، لن يسمح لك بالدخول. يمكنك استخدام تطبيق VAC للتحقق من وجود صالة بديلة.

15. هل يمكن لحاملي البطاقة إضافة أو تسجيل أكثر من بطاقة Visa واحدة في تطبيق VAC؟
نعم، إذا كان لدى حامل البطاقة أكثر من بطاقة Visa مؤهلة، يمكنه إضافتها إلى حساب VAC الحالي الخاص به. يوجد في صفحة العضوية زر "إضافة عضوية جديدة" والذي سيطلب من حامل البطاقة إدخال تفاصيل بطاقة (بطاقات) Visa المؤهلة الأخرى. بعد التحقق بنجاح، يتم إنشاء عضوية



مرتبطة ببطاقة Visa، مع عرض المزايا المتاحة. إذا كان لدى حامل البطاقة عضويات متعددة، فيمكنه تبديل العضوية في قسم العضوية لعرض التفاصيل المرتبطة بكل عضوية.

16. هل يمكن لحاملي البطاقات الوصول إلى جميع البطاقات المسجلة ضمن ملف واحد؟

نعم، يمكن لحامل البطاقة تسجيل عدة بطاقات Visa مؤهلة في الملف الواحد. يمكن عرض العضويات من خلال الانتقال إلى قسم العضوية واختيار تبديل العضوية.

17. هل يمكن لحاملي البطاقات الإضافية التسجيل تحت نفس الملف الشخصي لحامل البطاقة الأساسية؟

لا يمكن لحاملي البطاقات الأساسية والإضافية مشاركة العضويات. يجب على حامل البطاقة الإضافية إنشاء حساب VAC خاص به باستخدام بياناته الخاصة، بما في ذلك اسمه كما يظهر في جواز سفره وعنوان بريده الإلكتروني.

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

يمكنك تفعيل خيار الوصول دون اتصال بالإنترنت باستخدام البيانات البيومترية لجهازك. أثناء عملية التسجيل، سيطلب منك تفعيل هذا الخيار، بشرط أن يتم ذلك أثناء اتصال التطبيق بشبكة Wi-Fi أو بيانات الهاتف. يمكنك التحكم في هذه الميزة من خلال قسم "الحساب" في "إعدادات الأمان". عند عدم توفر اتصال بالإنترنت، سيظهر إشعار في صفحة تسجيل الدخول يتيح لك عرض عضويتك دون اتصال. ما عليك سوى تأكيد استخدام بياناتك البيومترية لإتمام العملية.

للمزيد من المعلومات حول التسجيل في تطبيق Visa Airport Companion، [اضغط هنا](#)

Frequently Asked Questions About Visa Airport Companion

1. What are the eligible cards for the lounge access?

The existing eligible cards (Platinum, Signature Debit/Credit and Infinite)

2. Should both Al Salam Cardholders and ASB Finance (formerly KFH Bahrain) cardholders download the App to benefit from this service?

Yes, it is a mandate by Visa, and it is the only way to access lounges after 1 October 2024.

3. Is there a website for this service? What if I don't have a smartphone?

Visa Airport Companion is a fully digital app. To use this service, you'll need a smartphone.

4. Will my current eligibility criteria still be effective?

Yes, the same number of lounge visits and eligibility requirements will continue to apply based on your card type.

5. What is the timeline of this service?

Clients can download and register for the new Visa Airport Companion app. after 1 October 2024, lounge access will exclusively require the use of this app.

6. Can I still present my card in the lounge and get access?

No, the only method of entering lounges after 1 October 2024 is via the Visa Airport companion App. (no physical method will be available)

7. Will the number of lounge visits be renewed by October 2024 or January 2025?

The standard process of Visa is renewing the number of visits every January from each year. I.e. if you are a Signature Cardholder and consumed all your eligible 12 visits this year, then you will get 12 new visits in January 2025 as the same will be renewed every year on the same date.

8. How do I register or enroll in the new App?

You must download the “**Visa airport companion**” app from the Apple App Store or Google Play Store and follow the instructions by using your eligible Visa Card. Once the app is downloaded, select Sign Up and complete the information as requested, including:

- Eligible Visa card details and issuing country
- Name*, email address, and mobile number (* The name entered during registration / enrollment process must match the passport)
- Consent to Terms and Conditions, Privacy Policy, and Terms of Use

- A six-digit code will be sent to your mobile number or email address for verification. After successful verification, you will be asked to create a password and directed to the app home screen where you can access and use your benefits straight away.

You may refer to link at the bottom for more guidance.

9. Where can I find my membership card within the VAC app?

Your membership QR code can be found by clicking on Membership from the app's home page.

10. How do I view my membership details once I've enrolled? How do I know how many visits I have available?

Membership details can be accessed in the Membership section of the app, which can be found in the footer menu. Entitlement details (lounge visits) are displayed in both the Home Page and the Membership sections.

11. How do I enter the lounges?

Present your membership QR code to the lounge staff. If entitlements are available, they will be automatically deducted for free as per current practice. If no entitlements are available, a charge of \$32 USD will be made to the associated Visa card. The membership QR code can be found by clicking on "Membership" from the app's home screen.

12. Can I use a physical card to enter the lounge?

No. You will only be able to access lounges by presenting your membership QR code in the VAC mobile app.

13. I'm having trouble enrolling or logging in to the app.

If you are having trouble registering, contact Client Support using the Contact link in the Help section of the Sign-Up page.

If you are having trouble logging into the app, use the Forgot Password function. If you still cannot log in, you should contact Client Support through the link found in the Help section on the login screen.

14. How do I find participating lounges at the airport?

In the Explore section of the app, you can browse available lounges by selecting the desired airport or country. The home screen also includes a Quick Link to the lounge list.

15. Can I bring guests with me to the lounge? Do I need to be traveling with them?

Yes, you can bring guests to lounges. Guests must be on the same flight. If you do not have any complimentary guest visits, you have the option to bring guests with you for a charge of \$32 USD per person for every visit. The charge will be made directly to your registered Visa card. (There's no change to current eligibility criteria of guest per card type).

16. Why was I denied access to the lounge?

If the lounge is at capacity, access cannot be granted. You can use the VAC app to check for an alternative lounge.

17. Can cardholders add or register more than one Visa card on the VAC app?

Yes, if a cardholder has more than one eligible Visa card they can add it to their existing VAC account. On the membership page there is an Add New Membership button which will prompt the cardholder to enter the details of their other eligible Visa card(s). After successful validation, a membership linked to that Visa card is created, displaying the available benefits. If a cardholder has multiple memberships, they can click the Switch Membership button in the Membership section to view details associated with each membership.

18. Can cardholders access all enrolled cards under one profile?

Yes, the cardholder can register multiple eligible Visa cards under one profile. They can view their memberships by going to the membership section and selecting Switch Membership.

19. Can supplementary cardholders enroll under the same profile as the primary cardholder?

Primary and supplementary cardholders cannot share memberships. The supplementary cardholder must create their own VAC account using their own details, including their name as it appears on their passport and email address.

20. Can I access the lounge if I don't have Wi-Fi or mobile data?

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. Note: First-time setup of offline access requires an internet connection.

For more details on registering in the Visa Airport Companion app, [click here](#)