

VISA Airport Companion APP – FAQ

Eligible Card Products

Effective October 1, 2024, Visa Airport Companion (VAC) will provide access to participating lounges for eligible cardholders of the Card products mentioned in Annexure I.

Will my existing lounge program membership still work? Can I still use the existing lounge program app?

As of October 1, 2024, your existing lounge memberships in CEMEA will no longer be valid. To access lounges in CEMEA, you must register on the VAC app.

How do I register or enroll?

Step 1: Eligible Visa cardholders must download the Visa Airport Companion (VAC) app, available at no cost from the Apple App Store or Google Play Store.

• Android link:

https://play.google.com/store/apps/details?id =com.dragonpass.en.latam&hl=en_GB

• iOS: <u>https://apps.apple.com/us/app/visa-airport-</u> companion/id1291608009

Step 2: Once downloaded, select Sign Up and complete the information as requested including:

- Eligible Visa Card details:
 - » Card number
 - » Expiry date
 - » CVV number
 - » Country of issuance
- Name, email address, and mobile number

• Consent to Terms and Conditions, Privacy Policy, and Terms of Use

البطاقات المؤهلة

اعتباراً من 1 أكتوبر 2024، سيمنح تطبيق Visa Airport Companion ميزة الدخول إلى صالات اللونج المشاركة في التطبيق لحملة البطاقات المؤهلة المذكورة في قائمة الملحق الأول لمنتجات البطاقات.

هل ستظل عضويتي في برنامج صالات اللونج السابق سارية؟ وهل يمكنني الاستمرار في استخدام التطبيق السابق لبرنامج صالات اللونج؟

لن تكون عضويتك في البرنامج السابق لصالات اللونج سارية المفعول في وسط وشرق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا بحلول 1 أكتوبر 2024. للدخول إلى صالات اللونج في هذه المناطق، يتعين عليك التسجيل في تطبيق VAC.

كيف يمكنني التسجيل أو الاشتراك؟

الخطوة 1: يتعين على حاملي بطاقة فيزا المؤهلين تنزيل تطبيق (Visa Airport Companion (VAC، المتوفر مجاناً في متجر Apple App أو Play Store.

- رابط أجهزة الأندرويد: <u>https://play.google.com/store/apps/details?id=co</u> <u>m.dragonpass.en.latam&hl=en_GB</u>
 - أجهزة iOS:

https://apps.apple.com/us/app/visa-airportcompanion/id1291608009

الخطوة 2: حالما يتم تنزيل التطبيق، قم باختيار "اشتراك" وإكمال المعلومات المطلوبة، والتي تشمل:

- بیانات بطاقة فیزا المؤهلة:
 - 🖌 رقم البطاقة
 - 🖌 تاريخ الصلاحية
- 🖌 رقم CVV (رمز التحقق من البطاقة)
 - 🖌 بلد الإصدار
- الاسم وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المتحرك
 - الموافقة على الشروط والأحكام وسياسة الخصوصية وشروط الاستخدام







Download Visa Airport companion app, available for Android and iOS.

After selecting "Central Europe, Middle East & Africa" and clicking on "Sign Up", the cardholder will walk through some important information.

Step 3: A six-digit code will be sent to the cardholder's mobile number or email address for verification

Step 4: After successful verification, the cardholder can create a password and will be directed to the app homepage where their benefits can be accessed straight away.

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

How do I enter the lounges?

Present your membership QR code to the lounge staff. If entitlements are available, they will be automatically deducted. 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 Membership from the app home screen. **الخطوة 3:** سيتم إرسال رمز مكون من 6 أرقام إلى رقم الهاتف المتحرك أو عنوان البريد الإلكتروني لحامل البطاقة لإجراء عملية التحقق.

الخطوة 4: بعد إتمام عملية التحقق بنجاح، يمكن لحامل البطاقة تعيين كلمة مرور ليتم بعدها توجيهه إلى الصفحة الرئيسية للتطبيق حيث يمكنه الوصول إلى المزايا الخاصة به مباشرة.

كيف يمكنني عرض تفاصيل عضويتي بعد قيامي بالتسجيل؟ وكيف يمكنني معرفة عدد الزيارات المتوفرة لدي؟

يمكن الوصول إلى تفاصيل العضوية من خلال قسم العضوية المتواجد في القائمة السفلية (أسفل الصفحة) للتطبيق. ويتم عرض تفاصيل التأهل (زيارات صالة اللونج) في كل من الصفحة الرئيسية وأقسام العضوية.

كيف يمكنني الدخول إلى صالات اللونج؟

قم بتقديم رمز الاستجابة السريعة (الرمز المربع) الخاص بعضويتك إلى موظفي الصالة. فإذا كانت الاستحقاقات متاحة، فسيتم خصمها تلقائياً، أما إذا لم تتوفر. حينها سيتم خصم 32 دولاراً أمريكياً من بطاقة فيزا ذات الصلة. يمكن العثور على رمز الاستجابة السريعة (الرمز المربع) الخاص بالعضوية من خلال الضغط على العضوية في الصفحة الرئيسية للتطبيق.



بنك الإمارات دبي الوطني Emirates NBD

الأسئلة الشائعة Frequently Asked Questions



From the home page, the cardholder can select the membership button to be taken directly to their digital membership.

Can I use a physical card to enter the lounge?

VAC is a fully digital app-based experience. You will only be able to access lounges by presenting your membership QR code from the mobile app.

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

If you are having trouble registering, contact Customer Support via 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 Customer Support through the link found in the Help section on the login screen.

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.



Present the digital membership at the lounge. The cardholder can use their lounge entitlements to gain entry or, if required, pay for themselves and their guests at the point of entry.

هل يمكنني استخدام البطاقة الفعلية للدخول إلى صالة اللونج؟

VAC هو تجربة رقمية تعتمد على التطبيق بالكامل، أي يمكنك فقط الدخول إلى صالات اللونج من خلال إظهار رمز الاستجابة السريعة (الرمز المربع) الخاص بعضويتك من تطبيق الهاتف المتحرك.

أواجه مشكلة في التسجيل أو تسجيل الدخول إلى التطبيق؟

إذا كنت تواجه أي مشكلة في التسجيل، فقم بالتواصل مع قسم دعم العملاء من خلال رابط الاتصال الموجود في قسم المساعدة على صفحة التسجيل. أما إذا كنت تواجه مشكلة في تسجيل الدخول إلى التطبيق، فعليك استخدام خاصية "نسيت كلمة السر". فإن كنت لا تزال غير قادر على تسجيل الدخول، عليك الاتصال بقسم دعم العملاء من خلال الرابط الموجود في قسم المساعدة على صفحة تسجيل الدخول.

كيف يمكنني العثور على صالات اللونج المشاركة في المطار؟

يمكنك في قسم "استكشف" من التطبيق تصفح صالات اللونج المتاحة من خلال اختيار المطار أو البلد المرغوب. كما تشمل الصفحة الرئيسية "رابط سريع" للوصول إلى لائحة الصالات.



بنك الإمارات دبي الوطنم **Emirates NBD**

الأسئلة الشائعة **Frequently Asked Questions**



The lounge details that will be presented include images, opening hours, location and directions, amenities, and a brief description.

هل يمكنني اصطحاب ضيوف إضافين إلى صالة اللونج؟ وهل يجب أن أكون مسافراً معهم؟

نعم، يمكنك اصطحاب الضيوف إلى الصالات، على أن يكونوا مسافرين في نفس الرحلة. فإذا لم يكن لديك ميزة دخول المرافقين، فيمكنك اصطحاب الضيوف معك مقابل 32 دولاراً أمريكياً لكل شخص عن كل زيارة، ليتم احتسابها مباشرة من بطاقة فيزا المسجلة الخاصة بك.

لماذا تم منعى من الدخول إلى صالة اللونج؟

إذا كانت الصالة ممتلئة، فلن يسمح لك بالدخول. يمكنك استخدام تطبيق VAC للبحث عن صالة بديلة.

هل يمكنني التسجيل باستخدام بطاقة فيزا صادرة في بلد خارج منطقة وسط وشرق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا؟

قد تختلف مزايا كل بطاقة عن الأخرى. لذلك، ستحتاج للتواصل مع البنك المصدر للبطاقة من أجل تأكيد أهلية أى بطاقة فيزا صادرة خارج منطقة وسط وشرق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا.

هل يمكن لاحقاً تغيير عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المتحرك المسجلين؟

نعم، يمكن لحاملي البطاقة تغيير عنوان بريدهم الإلكتروني أو رقم هاتفهم المتحرك. ولتغيير رقم الهاتف المتحرك، يجب عليهم تحديد الحساب ورمز القلم/التعديل في الملف الشخصي ضمن التطبيق. أما لتغيير البريد الإلكتروني، فسيحتاج حاملو البطاقة إلى الاتصال بقسم خدمة العملاء الذي سيقوم بدوره في التحقق من هويتهم عبر إجراء عمليات المصادقة للأغراض العامة. وحالما يتم تأكيد هوية حامل البطاقة، سيقوم موظف خدمة العملاء بتحديث عنوان البريد الإلكتروني المعين لملفه الشخصي.





Explore

displayed.

To obtain more details about a specific

lounge, the cardholder should select the

lounge they are interested in

From the home page, the cardholder can select which airport they want to view the available lounges in.

The cardholder can then select one of the lounge options listed under 'Benefits

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 per visit. The charge will be made directly to your registered Visa card.

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.

Can I enroll using a Visa card issued in a country outside of the CEMEA region?

Card benefits may vary. You will need to contact the issuing bank to confirm eligibility of any Visa Cards issued outside of the CEMEA region.

Can the registered email address or mobile number be changed later?

Yes, cardholders can change their email or mobile number. To change their mobile number, they can select Account and the pencil/edit icon in their profile within the app. To change their email address, cardholders need to contact customer service, who will verify their identity by undertaking General Purpose Authentication (GPA) checks. Once the cardholder's identity is confirmed, the customer service agent can update the email address assigned to their profile.



بنك الإمارات دبب الوطنبي Emirates NBD

What if the cardholder email/mobile number verification failed or fields are left incomplete during profile creation? Does the cardholder need to enroll their Card(s) again?

If the cardholder was not able to verify their email/mobile number during the registration process, they have the option to skip this step by selecting "Ask me later." However, upon their next login they will be asked to verify their mobile number or email in order to proceed with login.

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. **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.

Can secondary cardholders enroll under the same profile as the primary cardholder?

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

How does registration work if I have secondary Cards issued to family members?

Each secondary cardholder must register their own account with Visa Airport Companion App, using their personal details, including 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.

الأسئلة الشائعة Frequently Asked Questions

ماذا لو فشلت عملية التحقق من البريد الإلكتروني/ رقم الهاتف المتحرك لحامل البطاقة أو لم تتم تعبئة الحقول كاملة خلال إنشاء الملف الشخصي؟ هل يحتاج حامل البطاقة لتسجيل بطاقته (بطاقاته) مرة أخرى؟

إذا لم يتمكن حامل البطاقة من التحقق من بريده الإلكتروني/ رقم هاتفه المتحرك أثناء عملية التسجيل، فيمكنه تخطي هذه الخطوة من خلال تحديد "اسألني لاحقًا". ومع ذلك، سيطلب منه عند تسجيل الدخول التالي التحقق من رقم هاتفه المتحرك أو بريده الإلكتروني من أجل متابعة تسجيل الدخول.

هل يمكن لحاملي البطاقة إضافة أو تسجيل أكثر من بطاقة فيزا واحدة في تطبيق VAC؟

نعم، يمكن لحامل البطاقة إذا كان لديه أكثر من بطاقة فيزا مؤهلة إضافتها إلى حساب VAC الحالي الخاص به. حيث يوجد على صفحة العضوية زر "إضافة عضوية جديدة" سيطلب من حامل البطاقة إدخال بيانات بطاقة (بطاقات) فيزا المؤهلة الخاصة به، ليتم بعد نجاح عملية التحقق إنشاء عضوية مرتبطة ببطاقة فيزا هذه، وإظهار المزايا المتاحة. فإن كان لدى حامل البطاقة عدة عضويات، فيمكنه الضغط على زر "التبديل بين العضويات" في قسم العضوية لعرض التفاصيل المتعلقة بكل عضوية.

هل يمكن لحاملي البطاقات الوصول إلى جميع البطاقات المسجلة في ملف شخصي واحد؟

نعم، يمكن لحامل البطاقة تسجيل عدةً بطاقات فيزا مؤهلة في ملف شخصي واحد. وعرض عضوياتهم من خلال الانتقال إلى قسم العضوية واختيار "التبديل بين العضويات"

هل يمكن لحاملي البطاقات الإضافية التسجيل في نفس الملف الشخصي كحامل البطاقة الرئيسية؟

لا يمكن لحاملي البطاقات الرئيسية والإضافية تقاسم العضوية، إذ يجب على حامل البطاقة الإضافية إنشاء حساب خاص به في تطبيق VAC باستخدام بياناته الخاصة. بما في ذلك اسمه كما هو مذكور في جواز السفر وعنوان بريده الإلكتروني.

كيف تتم عملية التسجيل إذا كان لدي بطاقات إضافية صادرة لأفراد عائلتي؟

يجب على كل حامل بطاقة إضافية تسجيل حسابه الخاص في تطبيق Visa Airport Companion باستخدام بياناته الشخصية، بما في ذلك اسمه كما هو مذكور في جواز سفره وعنوان بريده الإلكتروني، حيث سيقوم موظفو الصالة بالتحقق من الاسم الموجود في الملف الشخصي ضمن تطبيق Visa Airport Companion، فإذا لم يتطابق مع هوية حامل البطاقة، فسيتم رفض دخوله إلى الصالة.

هل يمكن لحاملي البطاقة التسجيل في تطبيق VAC باستخدام بطاقة فيزا صادرة في بلد خارج منطقة وسط وشرق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا؟

قد تختلف مزايا كل بطاقة عن الأخرى. لذلك، سيحتاج حاملو البطاقة للتواصل مع البنك المصدر للبطاقة من أجل تأكيد أهلية أي بطاقة فيزا صادرة خارج منطقة وسط وشرق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا.

ماذا سيحدث في حال لم يكن لدى حامل البطاقة هاتف ذكي؟ هل سيمكن لحامل البطاقة الاستفادة من المزايا من خلال استخدام البطاقة الفعلية؟

ج: VAC هو تجربة رقمية تعتمد على التطبيق بالكامل. أي أنه لا يمكن لحامل البطاقة الدخول إلى صالات اللونج بالبطاقة الفعلية. ولن يستطيع حاملو البطاقة الذين لا يمتلكون هاتفاً ذكياً استخدام الخدمة أيضًا. لذلك، يتعين على حامل البطاقة التسجيل في تطبيق VAC قبل زيارة الصالة.

هل يمكن لحامل البطاقة التسجيل في الصالة نفسها؟ وهل سيقوم موظفو الصالة بمساعدة حاملي البطاقة على تنزيل تطبيق VAC والتسجيل فيه؟

يتعينٌ على حاملي البطاقة التسجيل في تطبيق VAC قبل الدخول إلى الصالة، علماً أنه يمكنهم التسجيل من أي مكان إذا كان بإمكانهم الدخول إلى التطبيق ولديهم اتصال بالإنترنت. وهنا نوصي حاملي البطاقة بالتسجيل قبل الوصول إلى الصالة لتجنب أي تأخير في الدخول إليها. كما سيتم تدريب موظفي الصالة لمساعدة وإرشاد حاملي البطاقة ببعض الأمور. لكنهم مع ذلك، غير ملزمين بتقديم المساعدة المتعلقة بالتطبيق.

كيف يمكن لحامل البطاقة الوصول إلى مزايا المطارات بعد تسجيل البطاقة بنجاح في تطبيق Visa (Airport Companion (VAC؟

يستطيع حاملو البطاقة الوصول إلى مزاياهم مباشرة بعد إتمام عملية التسجيل بنجاح، حيث يمكنهم الاطلاع على استحقاقاتهم والمطارات والصالات المتاحة لهم. فكل ما يحتاجه حامل البطاقة للدخول إلى أي صالة بعد إتمام التسجيل هو تقديم رمز الاستجابة السريعة (الرمز المربع) الخاص بعضويته عند وصوله إلى أي صالة مؤهلة، علمًا أن الرمز موجود ضمن قسم العضوية في التطبيق.

هل الدخول إلى الصالة مضمون؟

يخضع الدخول إلى أي صالة مؤهلة لتوفر الأماكن الشاغرة في يوم سفر حامل البطاقة. يمكن لحامل البطاقة الاطلاع على أي صالات بديلة في تطبيق VAC، فهو يتيح الدخول إلى أكثر من 1200 صالة من صالات المطارات حول العالم، بما فيها 220 صالة في منطقة وسط وشرق

بنك الإمارات دبي الوطني Emirates NBD

Can cardholders enroll in VAC using a Visa card issued in a country outside of the CEMEA region? Card benefits may vary. Cardholders will need to contact their issuing bank to confirm eligibility of any Visa Cards issued outside of the CEMEA region.

What if the cardholder doesn't have a smartphone? Can the cardholder redeem benefits with a physical Card?

VAC is a fully digital app-based experience. Cardholders will be unable to access lounges with a physical Card. Cardholders who do not have a smartphone will be unable to use the service. To access a lounge, the cardholder must register on the VAC app prior to visiting the lounge.

Can the cardholder register at the lounge? Will lounge staff help cardholders download and register on the VAC app?

Cardholders must register in the VAC app before they can gain lounge access. They can register anywhere if they have access to the app and an internet connection. It is strongly recommended that cardholders register before arriving at the lounge to avoid delays in entering. Lounge staff will be trained to support and guide cardholders to some extent; however, they are not obligated to provide app assistance.

How can a cardholder access airport benefits after successful Card enrollment in the Visa Airport Companion (VAC) app?

Cardholders will have access to their benefits immediately after successful registration. They will be able to view their entitlements and available airports and lounges. To access a lounge after registration, all the cardholder needs to do is present their membership QR code upon arrival at an eligible lounge. The QR code can be found in the Membership section of the app.

Is entry to the lounge guaranteed?

Entry to any eligible lounge is subject to availability on the day the cardholder is travelling. The cardholder can view any alternative lounges in the VAC app. With the lounge coverage through

بنك الإمارات دبي الوطني Emirates NBD

DragonPass, VAC provides access to 1200+ lounges globally, including 220 in CEMEA.

Can the cardholder access multiple lounges at the same airport?

GCC and NALP cardholders are restricted from using more than one entitlement within a three-hour period.

Will the cardholder need to pay for lounge access? Can cardholders pay for access via the VAC app?

If the cardholder does not have any complimentary lounge visits, they will be charged \$32 USD per person per visit to their registered Visa Card. Note: This rate is subject to change and is only applicable if payment is made via the VAC app. Payment made directly to the lounge outside of VAC is subject to the lounge's own walk in rates.

Prior to travel, can the cardholder check whether lounge access is complimentary?

Yes. Cardholders can view the status of their complimentary visits by logging into the VAC app at any time. The homepage and Membership sections will display the number of visits to which they are entitled. The app also provides a list of eligible lounges by airport, so the cardholder can plan which lounge(s) to visit during their travels.

Can the cardholder bring a guest to the lounge?

Yes, cardholders can bring guests to lounges. Guests must be on the same flight. If the cardholder does not have any complimentary guest visits, they will have the option to bring guests for a charge of \$32 USD per person per visit. The charge will be made directly to their registered Visa Card.

Will Visa Airport Companion (VAC) benefits be available in all countries?

The lounges are only available in participating locations as part of the DragonPass network. In the Explore section of the app, cardholders can browse available lounges by selecting their desired airport. Quick links to the lounge list are also available on the homepage. The number of lounges available to the cardholder will depend on their program. We recommend the cardholder check the app for the most up-to-date list of lounges available to them.

الأسئلة الشائعة Frequently Asked Questions

أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، ناهيك عن تغطية الصالات من خلال برنامج DragonPass.

هل يمكن لحامل البطاقة الدخول إلى عدة صالات في نفس المطار؟

يُحظر على حاملي البطاقات في دول مجلس التعاون الخليجي وشمال أفريقيا وبلاد الشام وباكستان استخدام أكثر من استحقاق واحد خلال فترة 3 ساعات.

هل سيتعين على حامل البطاقة الدفع مقابل الدخول إلى صالة اللونج؟

هل سيُمكن لحملة البطاقة الدفع عبر تطبيق VAC؟

ج: إذا لم يكن لدى حامل البطاقة ميزة دخول المرافقين. فسيتم احتساب 32 دولاراً أمريكياً على بطاقة فيزا المسجلة الخاصة به عن كل شخص في كل زيارة. ملاحظة: يخضع هذا السعر للتغيير ويطبق فقط إذا تم الدفع من خلال تطبيق VAC. كما تخضع عملية الدفع التي تتم مباشرة في الصالة بغير التطبيق إلى أسعار الدخول الخاصة بالصالة.

هل يمكن لحامل البطاقة قبل السفر التحقق فيما إذا كان الدخول مجانياً؟

نعم، يمكن لحاملي البطاقة الاطلاع على حالة زياراته المجانية من خلال تسجيل الدخول إلى تطبيق VAC في أي وقت، حيث ستقوم الصفحة الرئيسية وأقسام العضوية بعرض عدد الزيارات المؤهل لها. كما يوفر التطبيق قائمة بلصالات المؤهلة من قبل المطار، بحيث يمكن لحامل البطاقة تحديد الصالة (الصالات) التي يرغب بزيارتها خلال رحلات سفره.

هل يمكن لحامل البطاقة اصطحاب ضيف مرافق إلى الصالة؟

نعم، يمكن لحاملي البطاقات اصطحاب ضيوف مرافقين إلى الصالات، على أن يكونوا مسافرين في نفس الرحلة. فإذا لم يكن لدى حامل البطاقة ميزة دخول المرافقين، فيمكنه اصطحاب الضيوف مقابل 32 دولاراً أمريكياً لكل شخص عن كل زيارة، ليتم احتسابها مباشرة من بطاقة فيزا المسجلة الخاصة بك.

هل تتوفر مزايا (Visa Airport Companion (VAC في جميع البلدان؟

تتوفر الصالات فقط في المواقع المشاركة كجزء من شبكة برنامج DragonPass. يمكن لحاملي البطاقة في قسم "استكشف" على التطبيق تصفح الصالات المتوفرة من خلال تحديد المطار المرغوب. كما تتوفر روابط سريعة لقائمة الصالات في الصفحة الرئيسية. ويعتمد عدد الصالات المتاحة لحامل البطاقة على برنامجه. لذلك. نوصي حامل البطاقة بالتحقق من التطبيق للاطلاع على أحدث قائمة بالصالات المتاحة له.

هل يمكن لحامل البطاقة الاعتراض أو الاستفسار أو إبداء الملاحظات؟

نعم، يمكن لحامل البطاقة، إذا أراد التواصل معنا، تحديد خيار "اتصال" الموجود ضمن الحساب. فإذا لم يقم حامل البطاقة بالتسجيل أو تسجيل الدخول، حينها سيجد رابط نموذج الاتصال في قسم المساعدة على صفحة "التسجيل/ تسجيل الدخول".

هل يمكنني الدخول إلى صالة اللونج إذا لم أكن متصلاً بشبكة Wi-Fi أو بباقة بيانات الهاتف المتحرك؟

نعم, يمكنك تفعيل خاصية الدخول دون الاتصال بالإنترنت من خلال استخدام خاصية التحقق البيومتري في جهازك. فعند التسجيل, سيطلب منك تفعيل الدخول دون الاتصال بالإنترنت, لكن يجب إكمال ذلك حين يكون يمكن إدارة هذه الميزة أيضاً في قسم "الحساب" ضمن قائمة "الأمان". فعندما تكون غير متصل بشبكة الإنترنت, ستجد رسالة على صفحة تسجيل الدخول تطالبك بعرض عضويتك دون الاتصال بالإنترنت. قم بتأكيد استخدام خاصية التحقق البيومتري للمتابعة.

التسجيل ومحطات المستخدم بالتفصيل

الخطوة 1: التسجيل

- سيتم تقديم خيار التسجيل أو تسجيل الدخول إلى حامل البطاقة
- سيقدم التطبيق نظرة عامة عن عملية التسجيل.
 بحيث يمكن لحامل البطاقة اختيار تخطي هذه
 المعلومات، حسبما يفضل. يقوم حامل البطاقة
 بإدخال بيانات بطاقة فيزا الخاصة به، بما في ذلك رقم
 البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية ورمز التحقق من
 البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية ورمز التحقق من
 عال منافقة فيزا الخاصة به، بما في ذلك رقم
 وتفويض خصم 0 دولار، والتحقق من حالة البطاقة. **
 وفي حال فشل العملية، فسيتم إخطار حامل البطاقة
 بإشعار يفيد بحدوث خطأ للاتصال بجهة الإصدار.
 - إذا كانت البطاقة غير مؤهلة، فسيتم إخطار حامل البطاقة من خلال إشعار بحدوث خطأ.
- كجزء من إعداد الملف الشخصي، يقوم حامل البطاقة بإدخال بياناته، بما في ذلك الاسم (على أن يتطابق مع الاسم المذكور في جواز السفر) ومعلومات الاتصال. ملاحظة: في حال عدم تطابق الاسم الذي تم إدخاله في تطبيق VAC مع الاسم الموجود في جواز السفر. فلن يتمكن حامل البطاقة من الدخول إلى الصالة.
 - إذا كانت البطاقة غير مؤهلة، فسيتم إخطار حامل البطاقة من خلال إشعار بحدوث خطأ.
- كجزء من إعداد الملف الشخصي، يقوم حامل البطاقة بإدخال بياناته، بما في ذلك الاسم (على أن يتطابق مع الاسم المذكور في جواز السفر) ومعلومات الاتصال.

Can a cardholder raise a dispute/query or submit feedback?

بنك الإمارات دبي الوطني

Emirates NBD

Yes. If a cardholder would like to get in touch, they can do so by selecting Contact which can be found under Account. If the cardholder is not registered or logged in, the contact form link can be found in the Help section of the Sign Up/Login screen.

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.

Registration & User Journey in Detail

Step 1: Registration

- The cardholder will be presented with the options to Sign Up or Log In.
- The app will provide an overview of the registration process. Cardholders can choose to skip this information, if preferred. The cardholder enters their Visa Card details, including the Card number, expiry date, CVV number, and country of issuance. 3D Secure and \$0 Auth are performed, and Card status is checked. ** In case of failures, cardholders will be notified with the appropriate error message to contact their respective Issuer.
- If the Card is not eligible, the cardholder will be notified with the appropriate error message.
- As part of profile setup, the cardholder enters their details, including name (which must match passport) and contact information. Note: If the name entered in the VAC app does not match the name on the passport, the cardholder will not be granted access to the lounge.
- If the Card is not eligible, the cardholder will be notified with the appropriate error message.
- As part of profile setup, the cardholder enters their details, including name (which must match passport) and contact



ملاحظة: في حال عدم تطابق الاسم الذي تم إدخاله في تطبيق VAC مع الاسم الموجود في جواز السفر، فلن يتمكن حامل البطاقة من الدخول إلى الصالة.

- يتم إرسال رمز مكون من ستة أرقام إلى عنوان البريد الإلكتروني لحامل البطاقة أو رقم هاتفه المتحرك للتحقق من العملية. وبعد إتمام التحقق بنجاح، يقوم حامل البطاقة بتعيين كلمة مرور.
- يمكن لحامل البطاقة بعد ذلك ضبط إعدادات خاصية التحقق البيومتري وتفعيل ميزة الدخول دون الاتصال بالإنترنت إذا رغب بذلك. ملاحظة: يتطلب إعداد الدخول بدون إنترنت أول مرة الاتصال بشبكة الإنترنت. تتيح هذه الخاصية لحاملي البطاقات بمجرد تفعيلها الاطلاع على بيانات عضويتهم دون استخدام بيانات الهاتف المتحرك أو شبكة Wi-Fi، علمًا أنه لا يمكن لحامل البطاقة الدخول إلى الصالة إذا لم يقم بتفعيل هذه الخاصية وليس لديه اتصالاً بالانترنت.

الخطوة 2: تسجيل الدخول

- يمكن لحامل البطاقة تسجيل الدخول باستخدام عنوان بريده الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة به أو عن طريق خاصية التحقق البيومترى (إذا كانت مفعلة).
- إذا واجه حامل البطاقة مشكلة في تسجيل الدخول، فيمكنه اختيار رمز المساعدة أو إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة به، علمًا أنه سيتم حظر دخول حامل البطاقة إلى حسابه لمدة 30 دقيقة بعد فشل خامس محاولة لتسجيل الدخول.
- يجب إجراء عملية المصادقة متعددة العوامل عند قيام حامل البطاقة بتسجيل الدخول لأول مرة من جهاز جديد، أو إعادة تعيين كلمة مروره أو إضافة عضوية جديدة. يمكن لحامل البطاقة اختيار المصادقة متعددة العوامل عند كل تسجيل دخول، إذا رغب بذلك.

الخطوة 3: الصفحة الرئيسية

- بمجرد تسجيل الدخول، يتم عرض صفحة ترحيبية مخصصة يمكن لحامل البطاقة من خلالها الاطلاع على استحقاقاته المتاحة وأي شروط أو قواعد، بالإضافة إلى الروابط الخاصة بعرض صالات المطارات.
- يمكن لحامل البطاقة مشاهدة الإشعارات في التطبيق المشار إليها بنقطة حمراء على الشاشة الرئيسية.

Step 3: Home

- Once logged in, a personalized welcome page is displayed where the cardholder can see their available entitlements, any terms or rules, and links to view airport lounges.
- Cardholders can see notifications in the app, indicated by a red dot on the home screen.

بنك الإمارات دبي الوطني Emirates NBD

information. Note: If the name entered in the VAC app does not match the name on the passport, the cardholder will not be granted access to the lounge.

- A six-digit code is sent to the cardholder's email address or phone number for verification. Upon successful verification, the cardholder creates a password.
- The cardholder can then set up biometric access and offline access, if desired. Note: First-time setup of offline access requires internet connection. Once enabled, offline access allows cardholders to see their membership data without mobile data or Wi-Fi access. If offline mode is not enabled and no internet connection is available, the cardholder will not be able to access the lounge.

Step 2: Login

- The cardholder can log in with their email address and password or via biometrics (if enabled).
- If there are issues with login, the cardholder can select the help icon or reset their password. The cardholder will be locked out of their account for 30 minutes after the fifth unsuccessful login attempt.
- Multi-factor authentication (MFA) is required when the cardholder logs in for the first time on a new device, is resetting their password, or is adding a new membership. The cardholder can opt for MFA at every login, if desired.



الخطوة 4: الدخول دون الاتصال بالإنترنت

 إذا قام حامل البطاقة بتفعيل خاصية الدخول دون اتصال بالإنترنت، فسيعرض التطبيق إشعاراً على الشاشة الرئيسية، لكن لا يزال بإمكان حامل البطاقة الوصول إلى رمز الاستجابة السريعة (الرمز المربع) الخاص بعضويته حتى إذا لم يكن لديه اتصال ببيانات الهاتف المتحرك أو شبكة -Wi Fi

الخطوة 5: الدخول إلى الصالة

- يقوم حامل البطاقة بالضغط على "استكشف الصالات" لتصفح الصالات والدخول إليها. وبعد اختيار المطار والصالة المرغوب بها، فسيتم عرض بطاقة العضوية الرقمية رمز الاستجابة السريعة (الرمز المربع) لحامل البطاقة ليقوم بمسحها ضوئيًا في الصالة.
 - يمكن لحامل البطاقة أيضًا الوصول إلى بطاقة عضويته في قسم العضوية على التطبيق.

الخطوة 6: العضوية

- يمكن لحامل البطاقة عرض تفاصيل العضوية، مثل الاستحقاقات المتاحة وبطاقة العضوية الرقمية والأسئلة الشائعة وغيرها من خلال تحديد العضوية في أسفل الشاشة.
 - يمكن لحامل البطاقة تغيير أو إضافة المزيد من بطاقات فيزا المؤهلة إلى عضويته في برنامج DragonPass. كما يمكنه التبديل بسهولة بين العضويات دون الحاجة لتسجيل الدخول مرة أخرى.
- في حال انتهاء صلاحية بطاقة فيزا الخاصة بحامل البطاقة، فسيتم إيقاف استحقاقاته إلي حين تحديث بيانات بطاقته.

الخطوة 7: التنبيهات والإشعارات داخل التطبيق

- يوجد أربعة أنواع من التنبيهات، يشار إليها باللونٍ:
 - الأحمر هام جداً ويحتاج إلى الانتباه إليه فوراً
 - الأصفر هام، لكنه غير عاجل
- الأخضر للإبلاغ عن الأخبار السارة أو العمليات الناجحة أو عمليات التأكيد
 - الذهبي معلومات غير عاجلة

Step 4: Offline Access

• If the cardholder has enabled offline access, the app will display a notification on the home screen. The cardholder can still access their membership QR code even if they do not have mobile data/Wi-Fi access.

Step 5: Lounge Access

- To browse and access lounges, the cardholder clicks Explore Lounges. After selecting the airport and desired lounge, the digital membership card (QR code) will be displayed for the cardholder to scan at the lounge.
- The cardholder can also access their membership card in the Membership section of the app.

Step 6: Membership

- The cardholder can view membership details, such as available entitlements, digital membership card, FAQs, and more by selecting Membership at the bottom of the screen.
- The cardholder can change or add additional eligible Visa Cards to their DragonPass membership. They can switch seamlessly between memberships without needing to log in again.
- If the cardholder's Visa Card has expired, their entitlements will be locked until they update their Card details.

Step 7: In-app alerts & notifications

There are four types of alerts, indicated by color:

- Red critical and needs immediate attention
 - Yellow important but non-urgent
- Green communicates good news, success, or confirmation
 - Gold non-urgent information





ANNEXURE I

	Product
	المنتج
1	Skywards Infinite Credit Card
	بطاقة سكاي واردز إنفينيت الائتمانية
2	Skywards Signature Credit Card
L	بطاقة سكاي واردز سيغنتشر الأئتمانية
3	U By Emaar Infinite Credit Card
	بطاقة () من إعمار إنفينيت الائتمانية
4	U By Emaar Signature Credit Card
	بطاقة ل من إعمار سيغنتشر الائتمانية
5	Priority Banking Visa Infinite Credit Card
	بطافه فيزا إنفينيت الائتمانية من الخدمات المصرفية المميزة
6	Visa Infinite Credit Card
-	بطافة فيزا إنفينيت الائتمانية
/	Etihad Guest Visa Elevate
0	بطاقة إيليقيت صيف الانحاد فيزا
8	Etinad Guest visa inspire
0	بطاقة إنسباير طيف الريحاد قيرا Etihad Guast Visa Limitlass
7	يطاقة ليمتلس ضيف الاتحاد فيزا
10	Visa Infinite Debit Card
	بطاقة الخصم فنزا إنفينيت
11	Emirati Visa Signature Debit Card
	بطاقة الخصم فيزا سيغنشتر من باقة "إماراتي"
12	Manchester United Signature Debit Card
	بطاقة الخصم مانشستر يونايتد سيغنتشر
13	Signature Business Debit Card
	بطاقة الخصم سيغنتشر للأعمال
14	Signature by Priority Banking Visa Infinite
	Debit Card
	بطاقة الخصم فيزا إنفينيت من الخدمات المصرفية المميزة
	سيغنتشر
15	Visa Signature Debit Card
	بطاقة الخصم فيزا سيغنتشر
16	Visa Infinite Business Debit Card
	بطاقة الخصم فيزا إنفينيت للأعمال