

LoungeKey fiók

Nem sikerült belépnem a váróba, mert a rendszer nem ismeri fel a bankkártyámat.

A kártyaleolvasóink úgy vannak beállítva, hogy a LoungeKey program valamennyi résztvevője felismerhető legyen. Ha a váróba történő belépés azért volt sikertelen, mert a rendszer nem ismerte fel a kártyáját, kérjük lépjen kapcsolatba a kártyakibocsátójával!

Használhatja-e más a bankkártyámat a váróba történő belépéshez?

Nem, a váróba történő belépéshez a bankkártyát csak az a személy használhatja, akinek a neve a kártyán szerepel. A kártyabirtokos neve a szállókártyán, valamint a személyazonosító okmányban / útlevelelben található adatokkal kerül összehasonlításra.

A bankkártyám csak egy későbbi időpontban jár le, a váróba azonban nem sikerült belépnem. Ennek mi lehet az oka?

Kérjük lépjen kapcsolatba a kártyakibocsátójával a LoungeKey státuszának megerősítése céljából!

Nincs nálam a bankkártyám, így is beléphetek váróba?

A váró személyzetének sajnos nem áll módjában az Ön LoungeKey tagságát a bankkártya leolvasása nélkül ellenőrizni.

A bankkártyámat ellopták, az új kártya pedig még nem készült el. Ebben az esetben beléphetek a váróba?

Sajnálatos módon a váró személyzetének nem áll módjában az Ön LoungeKey tagságát a bankkártya leolvasása nélkül ellenőrizni.

Ügyfélszolgálat

A váróban tartózkodás miatt költséget számoltak fel, amire véleményem szerint nem kerülhetett volna sor. Mit tehetek?

A fenti kérdésével kérjük, forduljon közvetlenül a kártyakibocsátójához!

A váróval kapcsolatos legutóbbi tapasztalataim kedvezőtlenek voltak, hol tehetek panaszt?

Panaszával kérjük, keresse meg a kártyakibocsátóját, és adja meg a szükséges információkat (hely, látogatás napja és időpontja, panasz jellege)!

A váró személyzete nem tájékoztatott a vendég utáni költségről, ám az mégis felszámításra került.

A LoungeKey szolgáltatás jellege miatt a szolgáltató nem rendelkezik hozzáféréssel olyan információkhoz, amelyek a látogatás után felszámolt költségekre vonatkoznak. Kérjük, hogy a

beléptetett látogatók számát a váróba belépve mindig ellenőrizze! További tájékoztatásért forduljon a kártyakibocsátójához!

Mit jelent a „schengeni” és a „nem schengeni” megjelölés?

A Schengeni Egyezmény olyan megállapodás, ami az aláíró európai államok között a belső határőrizet megszüntetését eredményezte. Az aláíró országok bizonyos repülőterein a schengeni és a nem schengeni járatok számára külön kijelölt zónák találhatóak. Bizonyos esetekben a schengeni térség váróiba a belépés csak akkor engedélyezett, ha az utas egy másik schengeni országba repül. Hasonlóképpen a schengeni térségen kívüli várókba is csak azok léphetnek be, akik nem schengeni országokba utaznak. A LoungeKey App keresője a repülőtéri várók státuszát egyértelműen mutatja. Az egyezményt jelenleg az alább felsorolt államok alkalmazzák (megjegyezzük, hogy az Egyesült Királyság és az Ír Köztársaság nem aláírói az egyezménynek): Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Észtország, Finnország, Franciaország, Németország, Görögország, Magyarország, Izland, Olaszország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Hollandia, Norvégia, Lengyelország, Portugália, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország, Svédország és Svájc.

A váróban

A gyerekek beléptetése ingyenes?

A várók többsége gyermekek esetében a szokásos vendégdíjat alkalmazza. Bővebb információ az egyes várók erre vonatkozó politikájával kapcsolatban a várókeresőben található.

Kapok-e olyan digitális kártyát, ami a váróba történő azonnali belépést lehetővé teszi?

Nem, Ön LoungeKey ügyfélként a bankkártyáját használhatja, ami a váróba történő belépéshez a jogosultságot igazolja. Kérjük, szíveskedjen a kártyakibocsátójánál érdeklődni, hogy a kedvezmény igénybevétele az Ön részéről regisztrációt igényel-e!

A vendégem váróba lépését nem engedélyezték.

A LoungeKey ügyfelek beengedhető vendégeinek számát az egyes várók külön szabályozzák. Az erre vonatkozó feltételeket a várókeresőben ellenőrizheti.

Milyen hosszú ideig tartózkodhatok a váróban?

A megengedett tartózkodási időt az egyes várók külön szabályozzák. Időbeli korlátozás alkalmazása esetén előfordulhat, hogy a kezdeti időszak lejáratát után a váróba történő ismételt belépés engedélyezett. Erről az egyes várók külön határoznak. A konkrét szabályokra vonatkozó bővebb információk a várókeresőben találhatóak meg.

A partneremmel együtt mindketten LoungeKey ügyfelek vagyunk. A váróba történő belépéshez mindkét bankkártya használata szükséges?

Igen, a felesleges költségek elkerülése érdekében a váróba történő belépéshez mindkét kártya használata szükséges.

Milyen szabályok vonatkoznak a váróba beengedhető vendégekre?

A várókba vendégek beléptetése is engedélyezett. A várókban a bevihető vendégek száma többnyire nem korlátozott. Ettől eltérő szabályozás esetén a szükséges információk a várókeresőben találhatóak meg. A vendégek utáni költségekkel kapcsolatban bővebb tájékoztatásért kérjük, forduljon a kártyakibocsátójához! Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a felmerülő költségek pontos megállapítása akkor biztosítható, ha a LoungeKey ügyfél a kártyát a váróba történő belépéskor bemutatja.

Várók keresése

Ha a járatom késik vagy törölték, kaphatok-e segítséget a váró személyzetétől másik járat kereséséhez?

Nem, ebben az esetben a légitársaság ügyfélszolgálatát kell közvetlenül megkeresnie.

Nem találok a várót, hol kaphatok segítséget?

A váró pontos helyének megállapításához használja a várókereső applikációt!

LoungeKey ügyfélként használhatom-e ingyen a Fast Track szolgáltatást?

Nem, a LoungeKey szolgáltatás csak a programban résztvevő várókhoz biztosít hozzáférést. Részletes információ erre vonatkozóan a várókeresőben található.

LoungeKey ügyfélként igénybe vehetem-e az elsőbbségi vagy gyorsított beszállást?

Nem, a LoungeKey szolgáltatás csak a programban résztvevő várókhoz biztosít hozzáférést. Részletes információ erre vonatkozóan a várókeresőben található.

Okostelefonos mobilapplikáció használata

Hogyan használhatom az okostelefonos mobilapplikációt?

Az okostelefonos mobilapplikáció használatához online profilt (felhasználónév és jelszó) kell létrehozni a kibocsátó által megadott LoungeKey linken keresztül. Az ügyfél jogosultsága a fizetési kártya adatainak megadásával kerül ellenőrzésre, ami a profilhoz tartozó feltételek és az igénybe vehető várók hozzárendelését biztosítja. Az ellenőrzés hitelesítése az ügyfél részére kibocsátott fizetési kártyával történik. A regisztrációt követően az ügyfél a LoungeKey okostelefonos mobilapplikációt a iTunes vagy a Google Play Áruház segítségével töltheti le. A programhoz való hozzáférés az újonnan létrehozott felhasználónév és jelszó használatával lehetséges.