



الأسئلة الشائعة خدمة دخول قاعات المطارات لبطاقات KIB FAQs Visa Lounge Service for KIB Cards

1 Who is eligible to access Airport Lounge Services with the Visa Airport Companion App?

All KIB cardholders with the following credit cards:

- Visa Platinum
- Visa Signature
- Visa infinite

2 How can cardholders register their KIB Visa card in the Visa Airport Companion App?

Follow the steps below:

1. Download the Visa Airport Companion App from the App Store or Google Play.
2. Sign up and fill in the requested information.
3. A verification message will be sent to the email or mobile number you have registered.
4. If verified successfully, you will need to create a password and activate your account

Once your Visa Airport Companion account is successfully activated, you will be able to access the Airport Lounges through the App.

Note: You can view the list of available lounges through the app, as Visa updates the list from time to time.

3 What happens if verification fails during profile creation?

If the email or mobile verification fails, cardholder can skip this step and complete it later. They will need to verify the next time logging in.

4 How can a cardholder access airport lounges after successful registration in the Visa Airport Companion App?

Through the App, you do not need to show your card at the lounge.

You will open the app and present the membership QR code at the lounge reception desk for entry.

5 Can a cardholder access a lounge if they do not have access to the internet/WIFI connection?

You don't need to be connected to use the QR Code from the App.

Simply enable the offline mode in the app, and you will be able to view the membership details offline with your device biometrics.

Cardholders can enable offline mode from the account page in the App.

6 How many visits are allowed per each Card?

- Visa Platinum: 6 visits per year (Cardholder access only)
- Visa Signature: 12 visits per year (Cardholder access only)
- Visa Infinite: Unlimited visits (Free Entry for One Guest)

More than 1,200 lounges available worldwide

من هم المؤهلون لخدمات دخول قاعات المطارات في تطبيق Visa Airport Companion؟

جميع حاملي بطاقات KIB الائتمانية التالية:

- فيزا بلاينيوم
- فيزا سيجنتشر
- فيزا إنفينيت

كيف يمكن لحاملي البطاقات تسجيل بطاقاتهم في تطبيق Visa Airport Companion؟

اتبع هذه الخطوات:

1. قم بتحميل تطبيق Visa Airport Companion من متجر التطبيقات (Google Play أو App Store).
2. قم بتسجيل بياناتك واملأ المعلومات المطلوبة.
3. سيتم ارسال رمز التحقق الى البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المحمول الذي تم تحديده وقت التسجيل.
4. بعد التحقق، سيطلب منك إنشاء كلمة مرور وتفعيل الحساب

بمجرد تفعيل الحساب بنجاح، ستكون مؤهل لدخول القاعات المتاحة من خلال التطبيق.

ملاحظة: يمكنك الاطلاع على قاعات المطارات المتاحة من خلال التطبيق، حيث يتم تحديث واضافة القاعات من قبل فيزا.

ماذا يحدث إذا فشلت عملية التحقق أثناء إنشاء الحساب؟

إذا فشلت عملية التحقق عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف المحمول، فيمكن لحامل البطاقة تخطي الخطوة واستكمالها لاحقاً. سوف يتم طلب التحقق عند تسجيل الدخول في المرات اللاحقة.

كيف يمكن لحامل البطاقة الدخول الى قاعة المطار بعد تسجيل البطاقة بنجاح في تطبيق Visa Airport Companion؟

من خلال التطبيق، لا تحتاج ابراز بطاقتك المسجلة.

على العميل استخدام التطبيق لدخول قاعات المطارات من خلال إظهار رمز العضوية (QR Code) الخاص بهم في قاعة الانتظار.

هل يمكن لحامل البطاقة الدخول إلى قاعة الانتظار إذا لم يكن لديه إمكانية الوصول إلى الإنترنت؟

لا تحتاج الى الانترنت للوصول الى رمز العضوية (QR Code) الخاص بك بالتطبيق.

عليك بتفعيل وضع عدم الاتصال "Offline Mode" في تطبيق Visa Airport Companion. لتتمكن من عرض تفاصيل العضوية من غير الانترنت. ومن هنا يمكنك الوصول إلى رمز العضوية (QR Code) باستخدام البصمة البيومترية الخاصة بجهازك.

تفعيل وضع عدم الاتصال "Offline Mode" متوفر بالتطبيق في صفحة الحساب.

ما عدد الزيارات المسموح بها لكل بطاقة؟

- فيزا بلاينيوم: 6 زيارات في السنة (لحامل البطاقة فقط)
- فيزا سيجنتشر: 12 زيارة في السنة (لحامل البطاقة فقط)
- فيزا إنفينيت: زيارات غير محدودة (دخول مجاني لضيف واحد فقط)

أكثر من 1,200 قاعة انتظار متاحة في جميع أنحاء العالم

7 Do cardholders need to pay for lounge access?

If cardholder exceeds the allowed visits or enters with additional guests, they will be charged \$32 per person to be billed to their registered KIB Visa card.

8 Can the registered email or mobile number be updated in Visa Companion App?

Yes, mobile number and email can be changed from the profile page.

9 Can cardholders register more than one card in the app?

Yes, cardholders can register multiple eligible Visa Cards. On the membership page, there is an option to "Add New Membership".

10 Can a cardholder access all their enrolled cards under one profile?

If you have registered more than one card to your account, you can easily switch and choose a card by going to the membership section and selecting "Switch Membership".

11 How can cardholders submit a dispute or feedback about the service or one of the Lounges?

From the App, you can submit a claim in the "Contact" section under the account page or use the help form in the app.

هل يحتاج حاملو البطاقة إلى دفع رسوم الدخول إلى الصالة؟

إذا تجاوز حامل البطاقة عدد الزيارات المسموح بها أو تم إدخال ضيف إضافي، سيتم فرض رسوم قدرها 32 دولار لكل زيارة أو شخص إضافي، تقييد على البطاقة المسجلة بالتطبيق.

هل يمكن تحديث البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المحمول المسجل في تطبيق Visa Airport Companion؟

نعم، يمكن تغيير رقم الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني من صفحة الشخصية في التطبيق.

هل يمكن لحاملي البطاقات تسجيل أكثر من بطاقة واحدة في التطبيق؟

نعم، يمكن لحاملي البطاقات إضافة عدة بطاقات مؤهلة. يتم إضافة عدة بطاقة في صفحة العضوية، يوجد خيار "إضافة عضوية جديدة".

هل يمكن لحامل البطاقة استخدام جميع البطاقات المسجلة تحت حساب واحد في تطبيق Visa Airport Companion؟

بمجرد إضافة أكثر من بطاقة إلى الحساب، يمكنكم اختيار بطاقة المراد استخدامها من خلال التطبيق في قسم "تبدیل العضوية".

كيف يمكن لحاملي البطاقات تقديم شكوى أو ملاحظة عن الخدمة أو القاعات؟

من خلال التطبيق، تحت صفحة الحساب أو استخدام نموذج المساعدة في التطبيق.