

# DỊCH VỤ PHÒNG CHỜ TẠI SÂN BAY NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

9/2016



YOUR WORLD  
YOUR WAY



**Hỏi:** Khách hàng nào được hưởng đặc quyền sử dụng dịch vụ phòng chờ tại sân bay?

**Đáp:** Là các Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ đang có hiệu lực sử dụng và lịch sử tín dụng tốt (sau đây gọi là “Chủ thẻ”) của Thẻ tín dụng ANZ Signature Priority Banking Platinum và Thẻ tín dụng ANZ Travel Platinum được phát hành bởi Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên ANZ Việt Nam (sau đây gọi là “ANZ”) có thể tận hưởng những ưu đãi về dịch vụ phòng chờ tại sân bay.

Chủ thẻ có thể tận hưởng phòng chờ thuộc chương trình DragonPass, bất kể Chủ thẻ sử dụng hãng hàng không và hạng ghế nào.

**Hỏi:** Đặc quyền sử dụng dịch vụ phòng chờ tại sân bay như thế nào?

**Đáp:** Mỗi Chủ thẻ được miễn phí thành viên DragonPass và có quyền sử dụng dịch vụ phòng chờ tại sân bay miễn phí một lần mỗi quý. Nếu Chủ thẻ sử dụng nhiều hơn một (lần) trong một quý, Chủ thẻ vui lòng thanh toán trực tiếp cho DragonPass qua chức năng “Top-up” trên Ứng dụng DragonPass bằng Thẻ tín dụng ANZ với mức giá 16 bảng Anh tương đương 25 đô la Mỹ cho mỗi lần sử dụng. Mức giá này áp dụng chung cho cả phòng chờ nội địa hoặc quốc tế. Quyền sử dụng dịch vụ phòng chờ miễn phí không được cộng dồn sang các quý tiếp theo.

**Hỏi:** Tôi sẽ được hưởng những dịch vụ ưu đãi gì ở phòng chờ sân bay?

**Đáp:** Chủ thẻ sẽ được quyền sử dụng đầy đủ các tiện nghi ở phòng chờ như chỗ ngồi, miễn phí đồ ăn thức uống, tivi, internet, sách báo và thông tin cập nhật về các chuyến bay.

**Hỏi:** Làm thế nào để sử dụng phòng chờ tại sân bay với ứng dụng DragonPass?

**Đáp:** Vui lòng xem chi tiết trong Hướng dẫn sử dụng Dịch vụ phòng chờ sân bay được cập nhật trên [anz.com/Vietnam](http://anz.com/Vietnam).

**Hỏi:** Làm thế nào để biết phòng chờ tại sân bay có nằm trong hệ thống của DragonPass không?

**Đáp:** Ứng dụng miễn phí DragonPass sẽ hỗ trợ Chủ thẻ tìm kiếm thông tin phòng chờ cần sử dụng từ hệ thống hơn 850 phòng chờ của DragonPass. Ứng dụng này sẽ xác định vị trí hiện tại của bạn và tìm các phòng chờ gần nhất bằng công nghệ GPS chỉ bằng một cái chạm nhẹ.

Ngoài ra, để biết thêm chi tiết về Danh sách cập nhật các phòng chờ tại sân bay trong hệ thống của DragonPass, Chủ thẻ có thể tham khảo thông tin tại <http://www.dragonpassuk.com> hoặc trực tiếp trên ứng dụng DragonPass.

**Hỏi:** Hiện tôi không sử dụng điện thoại thông minh, tôi phải làm gì để tải được ứng dụng DragonPass?

**Đáp:** Rất tiếc, hiện nay, ứng dụng DragonPass chỉ hỗ trợ cho những thiết bị sử dụng hệ điều hành IOS và Android. Trong trường hợp Chủ thẻ

không sử dụng điện thoại thông minh hay bất kỳ thiết bị điện tử nào thuộc hệ điều hành IOS/ Android, Chủ thẻ sẽ không thể tải ứng dụng DragonPass để sử dụng dịch vụ.

**Hỏi:** Tôi có thể lấy Mã thành viên DragonPass (Mã thành viên) và mật khẩu tạm thời ở đâu?

**Đáp:** ANZ sẽ cung cấp cho mỗi Chủ thẻ một Mã thành viên và mật khẩu tạm thời 6 chữ số qua địa chỉ thư điện tử Chủ thẻ đã đăng ký với ANZ (Mã thành viên và mật khẩu tạm thời của Chủ Thẻ Phụ sẽ được gửi vào địa chỉ thư điện tử của Chủ Thẻ Chính). Chủ thẻ tải ứng dụng DragonPass về điện thoại thông minh sử dụng hệ điều hành IOS hoặc Android, đăng nhập bằng Mã thành viên và mật khẩu tạm thời để thực hiện đăng ký tên/địa chỉ thư điện tử/ngày tháng năm sinh/số điện thoại và nhận Thẻ thành viên DragonPass điện tử trên điện thoại.

**Hỏi:** Tôi đăng ký làm thành viên của DragonPass bằng cách nào?

**Đáp:** Chủ thẻ mở ứng dụng DragonPass và nhập Mã thành viên & mật khẩu tạm thời mà ANZ đã gửi cho Chủ thẻ. Sau khi đăng nhập thành công, Chủ thẻ hoàn thành việc đăng ký bằng cách điền đầy đủ thông tin được yêu cầu trên ứng dụng DragonPass.

**Hỏi:** Làm thế nào để đổi mật khẩu?

**Đáp:** Sau khi hoàn tất việc đăng ký thành viên với DragonPass, Chủ thẻ nhấn chọn 'Change Function' (Ở phía dưới 'My account') trên ứng dụng DragonPass để thay đổi Mật khẩu.

**Hỏi:** Tôi có cần đăng nhập lại mỗi khi muốn sử dụng ứng dụng của DragonPass không?

**Đáp:** Chỉ với một lần đăng nhập, tài khoản và thẻ thành viên của Chủ thẻ sẽ được duy trì ở trạng thái hoạt động để sẵn sàng cho lần sử dụng tiếp theo. Trong trường hợp Chủ thẻ đã đăng xuất khỏi tài khoản, Mã thành viên của Chủ thẻ sẽ được bộ nhớ lưu lại. Chủ thẻ chỉ cần nhập Mật khẩu và thực hiện thao tác để sử dụng ứng dụng.

**Hỏi:** Tôi phải làm gì khi quên mật khẩu?

**Đáp:** Chủ thẻ có thể nhấn vào đường dẫn "Forgot password" xuất hiện tại trang đăng nhập của ứng dụng DragonPass hoặc trên website <http://www.dragonpassuk.com>. Một Mã kích hoạt (chỉ có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định) sẽ được gửi đến địa chỉ thư điện tử mà Chủ thẻ đã đăng ký với DragonPass. Chủ thẻ ngay sau đó nhập Mã kích hoạt này vào ứng dụng DragonPass hoặc website để thực hiện lấy Mật khẩu mới.

**Hỏi:** Tôi có thể liên hệ với ai nếu gặp khó khăn khi sử dụng ứng dụng DragonPass?

**Đáp:** Chủ thẻ có thể liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng ANZ tại số **1900 1276**, hoặc Đường dây nóng DragonPass số +441619298844 để giải đáp các thắc mắc về ứng dụng.

**Hỏi:** Khi tôi đăng ký làm thành viên trên ứng dụng DragonPass, tôi có phải chịu phí thành viên hay bất kì phí nào khác phát sinh từ việc đăng ký này hay không?

**Đáp:** Không. Chủ thẻ sẽ không phải chịu phí thành viên hay bất kì phí nào khác liên quan đến việc đăng ký thành viên với DragonPass.

**Hỏi:** Tôi có thể kiểm tra lượt miễn phí sử dụng dịch vụ phòng chờ của mình ở đâu?

**Đáp:** Sau khi thực hiện đăng nhập, Chủ thẻ có thể vào trang chủ của Ứng dụng DragonPass và chọn 'Show My Card' để kiểm tra tình trạng sử dụng lượt miễn phí dịch vụ phòng chờ của mình tại mục 'Visit(s) Available'. Nếu số lượt xuất hiện ở mục này là "1" nghĩa là Chủ thẻ được hưởng một lần miễn phí sử dụng dịch vụ phòng chờ trong quý đó, nếu là "0" thì Chủ thẻ phải thực hiện "Top-up" số lượt nếu muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ phòng chờ.

Lượt miễn phí dịch vụ phòng chờ của Chủ thẻ luôn được ưu tiên sử dụng trước những lượt mà Chủ thẻ đã đăng ký bằng "Top-up".

**Hỏi:** Chủ Thẻ Phụ có được hưởng đặc quyền sử dụng phòng chờ tại sân bay không?

**Đáp:** Có. Chủ Thẻ Phụ vẫn có thể sử dụng dịch vụ phòng chờ và được hưởng những ưu đãi tương tự Chủ Thẻ Chính. Trường hợp Chủ Thẻ Chính đăng ký phát hành các thẻ Phụ, Mã thành viên DragonPass và mật khẩu tạm thời của các thẻ Phụ sẽ được ANZ gửi vào địa chỉ thư điện tử đã đăng ký của Chủ Thẻ Chính. Chủ Thẻ Chính có trách nhiệm chuyển giao Mã thành viên và mật khẩu tạm thời cho Chủ Thẻ Phụ để Chủ Thẻ Phụ thực hiện đăng ký thông tin trên ứng dụng DragonPass.

**Hỏi:** Khách và trẻ em đi cùng tôi có thể sử dụng dịch vụ phòng chờ tại sân bay không?

**Đáp:** Chủ thẻ có thể dẫn khách cùng vào phòng chờ sân bay. Tuy nhiên, những ưu đãi về dịch vụ phòng chờ chỉ dành riêng cho Chủ Thẻ Chính hoặc Phụ mà không áp dụng cho khách đi kèm.

Mức giá ưu đãi được áp dụng cho mỗi khách đi cùng Chủ thẻ là 16 bảng Anh tương đương 25 đô la Mỹ cho mỗi lần sử dụng phòng chờ nội địa hoặc quốc tế. Chủ thẻ phải thanh toán trực tiếp cho DragonPass qua chức năng "Top-up" trên Ứng dụng DragonPass. Tất cả các phí phụ trội phải được thanh toán bằng Thẻ Tín dụng ANZ.

**Hỏi:** Tôi có thể kiểm tra lịch sử thanh toán phí sử dụng phòng chờ qua chức năng "Top-up" bằng cách nào?

**Đáp:** Chủ thẻ có thể vào trang chủ của ứng dụng DragonPass, chọn 'My DragonPass' và vào mục 'Purchase' nằm ở góc phải dưới cùng của màn hình Ứng dụng, lịch sử thanh toán phí sử dụng phòng chờ qua chức năng "Top-up" sẽ xuất hiện.

**Hỏi:** Tôi phải làm gì nếu tôi phải trả phí khi sử dụng các dịch vụ phòng chờ một cách bất hợp lý và muốn được hoàn trả các khoản phí trên?

**Đáp:** Nếu Chủ thẻ phải trả phí khi sử dụng các dịch vụ phòng chờ và muốn được hoàn tiền, Chủ thẻ phải thông báo cho ANZ bằng cách liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng ANZ tại số **1900 1276** trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ ngày sử dụng dịch vụ, đồng thời phải cung cấp các chứng từ mà ANZ yêu cầu. Nếu Chủ thẻ thông báo sau ba (03) ngày làm việc, ANZ sẽ không có trách nhiệm hoàn trả các khoản phí đã nói trên cho Chủ thẻ. Các chi phí khác (nếu có), phát sinh do ý muốn của Chủ thẻ nhằm sử dụng các dịch vụ khác ngoài chuẩn dịch vụ phòng chờ, sẽ không thuộc trách nhiệm thanh toán của ANZ.

**Hỏi:** Tôi có bị giới hạn về thời gian sử dụng dịch vụ phòng chờ tại sân bay không?

**Đáp:** Theo chuẩn dịch vụ phòng chờ, thời gian sử dụng dịch vụ tối đa cho mỗi lần là ba (03) giờ (có thể thay đổi tùy thời điểm). Để tránh tình trạng quá tải tại các phòng chờ, ban quản lý phòng chờ có thể áp dụng thêm phí cho các trường hợp vượt quá thời gian sử dụng tiêu chuẩn. Khoản phí phát sinh này (nếu có) phải được Chủ thẻ thanh toán bằng thẻ tín dụng ANZ cho phòng chờ.

**Hỏi:** Nếu Thẻ tín dụng SPB Platinum/Thẻ tín dụng Travel Platinum của tôi được phát hành lại/hoặc gia hạn, tôi có thể tiếp tục sử dụng Mã thành viên DragonPass mà ANZ đã cung cấp cho tôi trước đây không?

**Đáp:** Có. Chủ thẻ vẫn có thể tiếp tục sử dụng Mã thành viên DragonPass mà ANZ đã cung cấp để sử dụng dịch vụ.

**Hỏi:** Nếu tôi lỡ xóa/làm mất thư điện tử của ANZ có chứa thông tin Mã thành viên DragonPass và mật khẩu tạm thời để đăng nhập vào ứng dụng DragonPass, tôi phải làm thế nào để lấy lại thông tin này?

**Đáp:** Chủ Thẻ Chính có thể liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng ANZ tại số **1900 1276** để yêu cầu gửi lại thông tin qua địa chỉ thư điện tử mà Chủ Thẻ Chính đã đăng ký với ANZ.

