FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

1. เกี่ยวกับบริการ

1.1 Mastercard® Flight Delay Pass คืออะไร?

Mastercard Flight Delay Pass เป็นบริการพิเศษที่มอบสิทธิให้ผู้ถือบัตรทราเวลธนาคารกรุงเทพ สามารถเข้าใช้ห้องรับรองสนามบิน (Airport Lounge) ในเครือข่าย LoungeKey โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ในกรณีที่เที่ยวบินของผู้ถือบัตรเกิดความล่าช้าตั้งแต่ 120 นาทีขึ้นไป

1.2 บริการนี้มีขั้นตอนอย่างไร?

กรณีเที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดตั้งแต่ 120 นาทีขึ้นไป ผู้ถือบัตรทราเวลธนาคารกรุงเทพ สามารถลงทะเบียนเที่ยวบินล่าช้าล่วงหน้าก่อนการเดินทางเพื่อรับบริการ Mastercard Flight Delay Pass โดยผู้ถือบัตรจะได้รับ LoungeKey Pass เพื่อเข้าใช้บริการห้องรับรองที่สนามบิน ณ จุดที่ผู้ถือบัตรกำลังรอเที่ยวบิน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ครอบคลุมห้องรับรองสนามบินมากกว่า 1,500 แห่งทั่วโลก

1.3 สามารถใช้สิทธิเข้าห้องรับรองฟรีได้มากกว่าหนึ่งคนหรือไม่?

ผู้ถือบัตรสามารถใช้สิทธินี้ครอบคลุมผู้ถือบัตรหลัก และผู้ร่วมเดินทางสูงสุด 1 ท่าน (ถ้ามี) ที่เดินทางในเที่ยวบินเดียวกัน

1.4 บริการนี้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมหรือไม่?

บริการนี้เป็นสิทธิพิเศษที่ Mastercard® มอบให้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยลดความไม่สะดวกในการเดินทางของผู้ถือบัตรจากเที่ยวบินที่ล่าช้า อย่างไรก็ตามอาจมีกรณีของการใช้บริการเพิ่มเติมภายในห้องรับรอง เช่น ตัวเลือกอาหารและเครื่องดื่มบางประเภท รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางธุรกิจหรือห้องประชุม ที่มีให้สำหรับแขกของห้องรับรอง ซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและเงื่อนไขของการเข้าใช้บริการห้องรับรองสนามบินแต่ละแห่งด้วย

1.5 ระบบพิจารณาว่าเที่ยวบินล่าช้าจากข้อมูลใดบ้าง?

ข้อมูลเที่ยวบินล่าช้าจะอ้างอิงจากข้อมูลการรายงานความล่าช้าที่ประตูขึ้นเครื่อง (Gate Delay) จากสายการบินและสนามบิน โดยข้อมูลเที่ยวบินล่าช้าจะถูกส่งไปยัง FlightStats (ซึ่งเป็นผู้ให้บริการติดตามข้อมูลเที่ยวบิน) เพื่อระบบ Mastercard Flight Delay Pass ใช้ในการออกบัตรเข้าใช้ห้องรับรองสนามบินให้กับผู้ถือบัตร ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้าตั้งแต่ 120 นาทีขึ้นไป ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการประกาศเที่ยวบินล่าช้าเพียงครั้งเดียว หรือเป็นผลสะสมจากหลายช่วงเวลาความล่าช้าของเที่ยวบินจนถึง 120 นาทีขึ้นไปก็ได้ นอกจากนี้ Mastercard® Flight Delay Pass มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมเที่ยวบินพาณิชย์เกือบทั้งหมด ยกเว้นเที่ยวบินเช่าเหมาลำ (Charter flights) และบางสายการบินหรือสนามบินที่ไม่มีการรายงานข้อมูลเที่ยวบินล่าช้าที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ ก็จะไม่เข้าเงื่อนไขได้รับสิทธินี้

2. การลงทะเบียนใช้สิทธิพิเศษ

2.1 ผู้ถือบัตรสามารถลงทะเบียนได้กี่ครั้ง?

ผู้ถือบัตรสามารถลงทะเบียนได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งเพื่อใช้บริการ Mastercard Flight Delay Pass

2.2 เที่ยวบินแบบใดที่สามารถลงทะเบียนได้?

ผู้ถือบัตรสามารถลงทะเบียนเที่ยวบินล่าช้า ณ สนามบินซึ่งมีห้องรับรองในเครือข่ายของ LoungeKey™ และสายการบินต้องมีการรายงานข้อมูลความล่าช้าไปยัง FlightStats อย่างถูกต้อง หากไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ระบบจะแจ้งเตือนว่าการ

ลงทะเบียนไม่สำเร็จ และผู้ถือบัตรจะไม่สามารถใช้บริการดังกล่าวได้ สำหรับเที่ยวบินที่มีการต่อเครื่องจะต้องลงทะเบียนแยกกันในแต่ละช่วงการเดินทาง เว้นแต่ทุกช่วงใช้หมายเลขเที่ยวบินเดียวกัน

2.3 สามารถลงทะเบียนล่วงหน้าได้เร็วที่สุดเมื่อไหร่?

ผู้ถือบัตรสามารถลงทะเบียนล่วงหน้าได้สูงสุด 364 วัน หลังจากที่เที่ยวบินถูกกำหนดเวลา และไม่เกินเวลาออกเดินทางจริงตามกำหนด

2.4 การลงทะเบียนทำได้เฉพาะผ่านเว็บไซต์หรือไม่?

ปัจจุบันสามารถลงทะเบียนได้เฉพาะผ่านเว็บไซต์ ซึ่งรองรับทั้งเดสก์ท็อปและมือถือ

2.5 สามารถแก้ไขข้อมูลหลังจากลงทะเบียนเสร็จแล้วได้หรือไม่?

ผู้ถือบัตรไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ โดยต้องยกเลิกการลงทะเบียนเดิมและทำการลงทะเบียนใหม่ อย่างไรก็ตามลูกค้าจะไม่สามารถยกเลิกและลงทะเบียนใหม่ก่อนเวลาออกเดินทางทันทีได้

2.6 ข้อมูลส่วนบุคคลใดที่ถูกเก็บระหว่างการลงทะเบียน?

ข้อมูลส่วนตัวที่ถูกจัดเก็บอย่างปลอดภัย ได้แก่:

- ชื่อและนามสกุลของผู้ถือบัตรและผู้ร่วมเดินทาง 1 ท่าน (ถ้ามี)
- อีเมลของผู้ถือบัตร
- หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ถือบัตร
- หมายเลขเที่ยวบิน
- สถานที่ วัน และเวลาออกเดินทาง
- สถานที่ วัน และเวลาที่เดินทางถึง

2.7 หากลงทะเบียนผู้ร่วมเดินทาง ผู้ร่วมเดินทางสามารถใช้สิทธิโดยไม่มีผู้ถือบัตรอยู่ด้วยได้หรือไม่?

บัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองทั้งหมดจะถูกส่งให้ที่อีเมลของผู้ถือบัตร ซึ่งสามารถส่งต่อให้ผู้ร่วมเดินทางที่ลงทะเบียนไว้ ผู้ร่วมเดินทางสามารถใช้สิทธิเข้าใช้ห้องรับรองได้โดยไม่ต้องมีผู้ถือบัตรอยู่ด้วย ตราบใดที่มีบัตรเข้าใช้ห้องรับรองที่จะใช้แสดง ณ จุดเข้าใช้ห้องรับรอง

2.8 สาเหตุที่ไม่พบเที่ยวบินของฉัน?

Mastercard® Flight Delay Pass ครอบคลุมเที่ยวบินพาณิชย์หลักเกือบทั้งหมด แต่ไม่รองรับเที่ยวบินเช่าเหมาลำ (Charter flights) หรือสายการบิน/สนามบินที่ไม่มีการรายงานข้อมูลเที่ยวบินล่าช้าอย่างอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ โปรดดูหัวข้อ “**ระบบพิจารณาว่าเที่ยวบินล่าช้าจากข้อมูลใดบ้าง?**

2.9 ควรใช้รูปแบบชื่อแบบใดในการลงทะเบียน?

กรุณาใช้ชื่อและนามสกุลในการลงทะเบียนในรูปแบบเดียวกับที่ใช้จองบัตรโดยสารเครื่องบิน เพื่อให้ชื่อและนามสกุลบนบัตรเข้าใช้ห้องรับรองตรงกับชื่อบนบอร์ดดิ้งพาส ซึ่งจะมีการตรวจสอบที่จุดเข้าใช้ห้องรับรอง

3. ใครมีสิทธิใช้บริการนี้?

3.1 ใครมีสิทธิรับสิทธิประโยชน์นี้?

Flight Delay Pass มอบให้แก่ผู้ถือบัตร Mastercard Prepaid Platinum Travel ที่ได้รับการคัดเลือกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก สิทธิประโยชน์นี้ครอบคลุมผู้โดยสารหลัก (ผู้ถือบัตร) และผู้ร่วมเดินทางสูงสุด 1 ท่าน

3.2 หากมีบัตรที่มีสิทธิหลายใบ จะเริ่มลงทะเบียนใหม่อย่างไร?

คลิกที่ลิงก์ “เริ่มใหม่” (Start Again) ที่ด้านล่างของแต่ละส่วนในหน้าต่างลงทะเบียน

4. การยกเลิกการลงทะเบียน

4.1 สามารถยกเลิกการลงทะเบียนเที่ยวบินได้หรือไม่?

ผู้ถือบัตรสามารถยกเลิกการลงทะเบียนได้ก่อนถึงเวลาออกเดินทางตามกำหนด และสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเที่ยวบินที่ลงทะเบียนได้โดยการยกเลิกและลงทะเบียนใหม่ แต่จะไม่สามารถลงทะเบียนเที่ยวบินที่ถึงเวลาออกเดินทางได้ หากต้องการยกเลิกและลงทะเบียนใหม่ทางออนไลน์ โปรดตรวจสอบอีเมลยืนยันการลงทะเบียนของผู้ถือบัตร

4.2 สามารถยกเลิกการลงทะเบียนภายใน ณ เวลาออกเดินทางได้หรือไม่?

ไม่สามารถยกเลิกการลงทะเบียนเที่ยวบิน เมื่อถึงเวลาออกเดินทางได้

4.3 หากลบอีเมลยืนยันการลงทะเบียนแล้ว จะยกเลิกการลงทะเบียนได้อย่างไร?

โปรดติดต่อทีมบริการผู้ถือบัตรผ่านช่องทางที่ระบุไว้ที่นี่

5. ประสบการณ์ที่สนามบินและบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง

5.1 หากความล่าช้าที่สนามบินไม่ตรงกับข้อมูลที่สายการบินรายงานจะทำอย่างไร?
บัตรเข้าใช้ห้องรับรองจะออกได้ก็ต่อเมื่อสายการบินรายงานความล่าช้าไปยัง FlightStats อย่างถูกต้อง หากไม่มีการรายงานความล่าช้านั้นจะไม่ถูกบันทึกและระบบจะไม่สามารถออกบัตรเข้าใช้ห้องรับรองได้

5.2 ในกรณีความล่าช้าแบบใดที่ไม่ได้รับบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง?
บริษัทฯไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับสาเหตุของความล่าช้า บัตรเข้าใช้ห้องรับรองจะออกให้ตราบใดที่สายการบินรายงานว่าเที่ยวบินล่าช้าตั้งแต่ 120 นาทีขึ้นไปภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง เที่ยวบินที่ถูกยกเลิกหรือเลื่อนออกไปในวันถัดไป (24 ชั่วโมงหลังจากเวลาออกเดินทางตามกำหนด) จะไม่ถือว่าเป็นความล่าช้า และและจะถูกจัดการโดยสายการบินโดยตรงผ่านกระบวนการชดเชยของสายการบินเอง

5.3 หากเที่ยวบินถูกยกเลิกหรือเลื่อนออกไปในวันถัดไป ลูกค้ายังสามารถใช้สิทธิได้หรือไม่?
บัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองจะออกให้ตราบใดที่เที่ยวบินถูกบันทึกในระบบว่าล่าช้าตั้งแต่ 120 นาทีขึ้นไป ภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง เที่ยวบินที่ถูกยกเลิกหรือเลื่อนออกไปในวันถัดไป (24 ชั่วโมงหลังจากเวลาออกเดินทางตามกำหนด) จะไม่ถือว่าเป็นความล่าช้า และจะถูกจัดการโดยสายการบินโดยตรงผ่านกระบวนการชดเชยของสายการบินเอง

5.4 ทำไมถึงไม่ได้รับบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองแม้ว่ามีสิทธิ?
อาจเกิดขึ้นได้ในกรณีระบบไม่สามารถออกบัตรเข้าใช้ห้องรับรองได้ในช่วงเวลาที่เกิดความล่าช้า ซึ่งอาจเกิดจากปัญหาเครือข่ายหรือระบบ ณ ขณะนั้น ทั้งนี้เมื่อระบบถูกแก้ไขแล้ว ผู้ถือบัตรจะได้รับบัตรเข้าใช้ห้องรับรองที่สามารถใช้สำหรับการเข้าห้องรับรองในครั้งถัดไปโดยที่ไม่จำเป็นต้องมีเที่ยวบินดีเลย์ โดยบัตรเข้าใช้ห้องรับรองดังกล่าวจะมีอายุการใช้งานสูงสุด 6 เดือน

5.5 เด็กสามารถเข้าใช้ห้องรับรองได้หรือไม่?
ห้องรับรองสนามบินในแต่ละพื้นที่ จะมีนโยบายและเงื่อนไขการให้บริการห้องรับรองสำหรับกลุ่มลูกค้าเด็กที่แตกต่างกัน ลูกค้าสามารถตรวจสอบนโยบายของห้องรับรองที่ https://loungefinder.loungekey.com/Pass

5.6 มีช่องทางรับบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองช่องทางไหนบ้าง

5.6.1 ระบบตรวจสอบสิทธิ

- เมื่อระบบยืนยันว่าเที่ยวบินล่าช้าและผู้ถือบัตรมีสิทธิใช้บริการห้องรับรอง ระบบจะเริ่มกระบวนการส่งบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง Loungekey

5.6.2 การแจ้งเตือนทาง SMS

- ผู้ถือบัตรจะได้รับ SMS แจ้งว่าบัตรเข้าใช้ห้องรับรอง Loungekey ได้ถูกส่งไปที่อีเมลที่ผู้ถือบัตรลงทะเบียนไว้ในระบบ

5.6.3 อีเมลพร้อมไฟล์แนบ PDF

- ผู้ถือบัตรจะได้รับอีเมลบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง ในรูปแบบไฟล์ PDF
- กรณีมีการลงทะเบียนผู้ร่วมเดินทาง ผู้ถือบัตรจะได้รับอีเมลที่มีไฟล์ PDF บัตรเข้าใช้ห้องรับรอง แนบจำนวน 2 ไฟล์ในอีเมลเดียวกัน ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถส่งต่อบัตรเข้าใช้ห้องรับรองให้กับผู้ร่วมเดินทางได้ (หนึ่งบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองต่อหนึ่งผู้โดยสาร)
- ไฟล์บัตรเข้าใช้ห้องรับรอง Loungekey จะประกอบด้วย QR Code สำหรับใช้แสดงกับเจ้าหน้าที่ก่อนเข้าใช้บริการห้องรับรองที่ร่วมรายการ ณ สนามบินที่ผู้ถือบัตรกำลังรอเที่ยวบิน

5.6.4 การส่งต่อบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองให้ผู้ร่วมเดินทาง

- ผู้ถือบัตรสามารถส่งต่อบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง ในรูปแบบไฟล์ PDF ที่ได้รับในอีเมลให้ผู้ร่วมเดินทางได้ เพื่อให้ผู้ร่วมเดินทางสามารถนำไปแสดง ณ จุดเข้าใช้ห้องรับรองได้โดยไม่ต้องมีผู้ถือบัตรอยู่ด้วย

5.6.5 การเข้าใช้บริการห้องรับรอง

- ผู้ถือบัตร และผู้ร่วมเดินทาง 1 ท่าน (ถ้ามี) สามารถแสดงบัตรเข้าใช้ห้องรับรองในรูปแบบไฟล์ PDF ที่ได้รับในอีเมล เพื่อเข้าใช้บริการห้องรับรอง (หนึ่งบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองต่อหนึ่งท่าน)

5.7 จะหาห้องรับรองในสนามบินได้อย่างไร?
อีเมลที่นำส่งบัตรเข้าใช้ห้องรับรองจะมีคำแนะนำสำหรับการค้นหาห้องรับรองที่มีอยู่ในสนามบิน รวมถึงมีลิงก์ไปยัง LoungeKey Lounge Finder บนบัตรเข้าห้องรับรอง LoungeKey™ ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถคลิกเพื่อดูรายละเอียดของห้องรับรอง เช่น ตำแหน่งที่ตั้งและเงื่อนไขการเข้าใช้ห้องรับรอง

5.8 จะเข้าใช้ห้องรับรองได้อย่างไร?
ผู้ถือบัตรสามารถแสดงบัตรเข้าห้องรับรองที่ได้รับในอีเมล กับเจ้าหน้าที่ของห้องรับรองเพื่อเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ถือบัตรจะต้องแสดงบอร์ดดิ้งพาสและหนังสือเดินทางเพื่อยืนยันตัวตนกับเจ้าหน้าที่ด้วย

5.9 จะตรวจสอบนโยบายและบริการของห้องรับรองได้อย่างไร?
ห้องรับรองสนามบินในแต่ละพื้นที่ จะมีมีนโยบายและเงื่อนไขการให้บริการแตกต่างกัน หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับห้องรับรอง ผู้ถือบัตรสามารถค้นหาออนไลน์ได้ที่ https://loungefinder.loungekey.com/Pass

5.10 ต้องลงทะเบียนสำหรับเด็กหรือไม่?

ห้องรับรองสนามบินในแต่ละพื้นที่ จะมีนโยบายและเงื่อนไขการให้บริการห้องรับรองสำหรับกลุ่มลูกค้าเด็กที่แตกต่างกัน โปรดตรวจสอบนโยบายการใช้บริการห้องรับรองสนามบินสำหรับผู้โดยสารขาออก เพื่อพิจารณาว่าผู้ถือบัตรควรลงทะเบียนสำหรับบุตรหลานหรือไม่ ผู้ถือบัตรสามารถดูข้อมูลห้องรับรองออนไลน์ได้ที่ https://loungefinder.loungekey.com/Pass กรณีห้องรับรองไม่รับให้บริการกลุ่มลูกค้าเด็ก ท่านไม่ต้องลงทะเบียนผู้ร่วมเดินทางเด็กเนื่องจากจะไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตามนโยบายของห้องรับรองนั้น ทั้งนี้ในกรณีห้องรับรองอนุญาตให้เด็กอายุต่ำกว่า 2 ปีเข้าห้องรับรองได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ท่านไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนสำหรับเด็กเนื่องจากเด็กสามารถเข้าห้องรับรองได้ตามนโยบายของห้องรับรองดังกล่าว

5.11 หากบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองใช้ไม่ได้หรือไม่ถูกต้องต้องทำอย่างไร?

โปรดติดต่อทีมบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่ระบุไว้ที่นี่

5.12 สามารถส่งบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองใหม่ได้หรือไม่หากลบอีเมลไปแล้ว?

ระบบจะไม่สามารถส่งอีเมลซ้ำได้

5.13 ผู้โดยสารสามารถใช้บัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองเดียวเพื่อเข้าห้องรับรองมากกว่าหนึ่งคนได้หรือไม่?

ผู้โดยสารแต่ละท่านที่ลงทะเบียนจะได้รับบัตรเข้าใช้ห้องรับรองเฉพาะบุคคล ซึ่งมีข้อมูลที่เข้ารหัสเฉพาะบุคคลนั้น บัตรเข้าใช้ห้องรับรองนี้ใช้เฉพาะบุคคลและไม่สามารถโอนสิทธิได้

5.14 ผู้ร่วมเดินทางจะได้รับบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองอย่างไร?

บัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง Loungkey ของผู้ถือบัตรและผู้ร่วมเดินทางที่ลงทะเบียนไว้ จะถูกส่งไปที่อีเมลของผู้ถือบัตรในรูปแบบไฟล์ PDF โดยผู้ถือบัตรสามารถแชร์ไฟล์บัตรเข้าใช้ห้องรับรองที่ระบุชื่อผู้ร่วมเดินทาง ให้กับผู้ร่วมเดินทางที่ลงทะเบียนไว้ได้ เนื่องจากบัตรเข้าห้องรับรองจะระบุชื่อเฉพาะบุคคล (หนึ่งบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองต่อหนึ่งผู้โดยสาร)

5.15 เงื่อนไขรับบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง?

ผู้ถือบัตรจะมีสิทธิได้รับบัตรเข้าใช้ห้องรับรองเมื่อการลงทะเบียนเป็นไปตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้:

• ผู้ถือบัตรได้ลงทะเบียนเที่ยวบินล่าช้า ก่อนเวลาออกเดินทางตามกำหนด

• มีการประกาศเที่ยวบินล่าช้า 120 นาทีขึ้นไป ซึ่งความล่าช้าของเที่ยวบินอาจเป็นการประกาศครั้งเดียวหรือสะสมระยะเวลาล่าช้าจากการประกาศหลายครั้งรวมกันเป็นระยะเวลา 120 นาทีขึ้นไปได้

• มีบริการห้องรับรองที่เป็นเครือข่ายของ LoungeKey™ ที่สนามบิน ณ จุดที่ผู้ถือบัตรกำลังรอเที่ยวบิน

5.16 สาเหตุถูกปฏิเสธการเข้าใช้ห้องรับรอง?

ผู้ถือบัตรอาจถูกปฏิเสธการเข้าใช้ห้องรับรอง แม้มีบัตรเข้าใช้ห้องรับรอง ในกรณีดังต่อไปนี้:

• ห้องรับรองปิดให้บริการ

• ห้องรับรองถูกใช้บริการเต็มแล้ว

• ชื่อผู้โดยสารบนบอร์ดดิ้งพาสไม่ตรงกับชื่อบนบัตรเข้าใช้ห้องรับรอง ในกรณีนี้จะไม่มีข้อเสนอทางเลือกอื่น

• ผู้ถือบัตรและ/หรือผู้ร่วมเดินทาง ปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของห้องรับรอง (เช่น อายุขั้นต่ำ หรือการแต่งกาย เป็นต้น)

6. การสื่อสารกับลูกค้า (Customer Communications)

6.1 หากไม่ได้รับอีเมลยืนยัน ควรทำอย่างไร?

โปรดติดต่อทีมบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่ระบุไว้ที่นี่

6.2 สามารถเปลี่ยนอีเมลหลังจากลงทะเบียนแล้วได้หรือไม่?

เมื่อผู้ถือบัตรลงทะเบียนแล้ว จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดใดๆ ได้ หากต้องการเปลี่ยน ผู้ถือบัตรต้องยกเลิกการลงทะเบียนและทำการลงทะเบียนใหม่ ทั้งนี้สามารถลงทะเบียนใหม่ได้เฉพาะช่วงก่อนเวลาออกเดินทางตามกำหนดของเที่ยวบินเท่านั้น

6.3 ต้องมีอะไรบ้างเพื่อเข้าถึงบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง?

ผู้ถือบัตรจะได้รับข้อความ SMS แจ้งเตือนเที่ยวบินล่าช้าไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้ และบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองของผู้ถือบัตรและผู้ร่วมเดินทาง 1 ท่าน (ถ้ามี) จะถูกส่งไปยังอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้ ทั้งนี้ผู้ถือบัตรต้องมีอุปกรณ์มือถือที่รับข้อความ SMS และสามารถดาวน์โหลดและเปิดไฟล์แนบ PDF เพื่อแสดงกับเจ้าหน้าที่ก่อนเข้าใช้บริการห้องรับรอง

6.4 จะได้รับการแจ้งเตือนก่อนส่งบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองหรือไม่?

ผู้ถือบัตรจะได้รับข้อความ SMS ที่ส่งไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้เพื่อแจ้งว่าบัตรเข้าใช้ห้องรับรองจะถูกส่งให้ในอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

7. ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ (Limitations & Feedback)

7.1 ทำไม Mastercard® Flight Delay Pass ไม่รองรับทุกเที่ยวบินทั่วโลก?

ไม่ใช่ทุกเที่ยวบินที่มีการให้ข้อมูลการติดตามเที่ยวบินล่าช้าที่ถูกต้องและทันเวลา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ Mastercard Flight Delay Pass ในการบันทึกข้อมูลเที่ยวบินล่าช้าและส่งคำสั่งไปที่ระบบเพื่อออกบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองให้กับผู้ถือบัตร นอกจากนี้ ไม่ใช่ทุกสนามบินที่มีห้องรับรองในเครือข่าย LoungeKey™ ดังนั้น Flight Delay Pass จึงจำกัดการลงทะเบียนสำหรับสายการบิน และ สนามบินที่ไม่ให้ข้อมูลการติดตามเที่ยวบินล่าช้าที่เชื่อถือได้ และสนามบินที่ไม่มีห้องรับรองที่พร้อมใช้งาน การดำเนินการดังกล่าวนี้ก็เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ถือบัตรจะได้รับประสบการณ์การเดินทางที่ดีที่สุด

7.2 ทำไมลูกค้าไม่ได้รับบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองเมื่อเที่ยวบินล่าช้า?

สายการบินต้องรายงานข้อมูลเที่ยวบินล่าช้าอย่างถูกต้องผ่าน FlightStats หากสายการบินไม่รายงานข้อมูลเที่ยวบินล่าช้า Flight Delay Pass จะไม่สามารถติดตามข้อมูลความล่าช้าที่ระบบจะใช้ในการออกบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองได้

7.3 ผู้ถือบัตรมีสิทธิได้รับบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรอง แต่ยังไม่ได้รับ สามารถออกให้ได้หรือไม่?

โปรดติดต่อทีมบริการลูกค้าที่ให้บริการโดยมาสเตอร์การ์ด คลิก ระบบอาจจะไม่สามารถออกบัตรเข้าใช้ห้องรับรองให้ได้ทันที แต่สามารถนำไปใช้งานได้ในครั้งถัดไป

7.4 ทำไมลูกค้าไม่ได้รับบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองเมื่อเที่ยวบินถูกยกเลิก?

สายการบินมีขั้นตอนสำหรับการยกเลิกเที่ยวบิน ซึ่งจะไม่ถูกบันทึกเป็นความล่าช้า ดังนั้นจึงไม่ครอบคลุมในโปรแกรมนี้

7.5 ทำไมลูกค้าไม่สามารถแก้ไขการลงทะเบียนที่มีอยู่ได้?

Mastercard Flight Delay Pass ถูกออกแบบด้วยกระบวนการที่เรียบง่ายสำหรับการลงทะเบียนเที่ยวบินล่าช้า หากต้องการเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนเที่ยวบินที่มีอยู่ ผู้ถือบัตรสามารถยกเลิกรายการบนเว็บไซต์และลงทะเบียนใหม่พร้อม

รายละเอียดที่ถูกต้อง ทั้งนี้การลงทะเบียนใหม่สามารถทำได้อย่างน้อยเฉพาะช่วงเวลาก่อนการออกเดินทางตามกำหนดของเที่ยวบินเท่านั้น

7.6 ผู้ถือบัตรจะให้ข้อเสนอแนะหรือร้องเรียนได้อย่างไร ?

โปรดติดต่อทีมบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่ระบุไว้ที่นี่ here

7.7 สาเหตุที่ทำให้ผู้ถือบัตรและผู้ร่วมเดินทางลงทะเบียนไม่สำเร็จ

- ผู้ถือบัตรพยายามลงทะเบียนเที่ยวบินในช่วงเวลาออกเดินทางตามกำหนดของเที่ยวบิน
- ผู้ถือบัตรลงทะเบียนในสนามบินที่ไม่มีบริการห้องรับรองเครือข่าย LoungeKey™
- ผู้ถือบัตรและผู้ร่วมเดินทางเลือกเดินทางกับสายการบินที่ไม่มีการรายงานข้อมูลเที่ยวบินล่าช้าไปยังระบบของ FlightStats (ซึ่งเป็นผู้ให้บริการติดตามข้อมูลเที่ยวบิน) ที่ระบบ Mastercard Flight Delay Pass ใช้เป็นข้อมูลในการออกบัตรเข้าใช้บริการห้องรับรองที่สนามบิน
- ผู้ร่วมเดินทางมีการเดินทางคนละเที่ยวบินกับผู้ถือบัตร