

ƯU ĐÃI THẺ PRIORITY PASS

1. Ưu đãi thẻ Priority Pass áp dụng với Khách hàng (KH) dịch vụ Ngân hàng cao cấp (DVNHCC) ?
⇒ Miễn phí phát hành, miễn phí thường niên, miễn phí sử dụng hơn 1.300 phòng chờ sân bay trên toàn thế giới lên đến 12 lần/năm tùy thuộc vào Nhóm ưu đãi KH tham gia.
2. Phí sử dụng vượt lượt ưu đãi thu như thế nào khi KH không còn được miễn phí ?
⇒ Sacombank sẽ thu trực tiếp phí sử dụng phòng chờ sân bay vượt lượt ưu đãi của KH từ Tài khoản của KH mở tại Ngân hàng hoặc KH có thể nộp phí tại bất kỳ điểm giao dịch nào của Sacombank .
3. Mỗi KH DVNHCC được phát hành bao nhiêu thẻ Priority Pass ?
⇒ Duy nhất 1 Thẻ Priority Pass bao gồm cả trường hợp Khách hàng sử dụng cùng lúc nhiều sản phẩm thỏa điều kiện phát hành Thẻ Priority Pass.
4. KH DVNHCC sử dụng thẻ Priority Pass như thế nào?
⇒ KH xác định phòng chờ VIP muốn đến. Kiểm tra thông tin phòng chờ trên website www.prioritypass.com để có các thông tin mới nhất về danh sách và ưu đãi phòng chờ VIP trong chương trình.
 - KH xuất trình Thẻ Priority Pass hợp lệ cho nhân viên tiếp tân tại phòng chờ.
 - KH ký tên lên Giấy xác nhận (*) và giữ 1 bản sao để đối chiếu.(*). Tùy vào phòng chờ, thẻ sẽ được quét qua hệ thống điện tử hoặc lấy một bản sao. Giấy xác nhận này sẽ ghi rõ ngày sử dụng phòng chờ và số lượng khách đi cùng.
5. Người thân của KH DVNHCC có được đi kèm khi vào phòng chờ sân bay không ?
⇒ Được đi kèm nhưng không được áp dụng ưu đãi và sẽ thu phí mỗi người thân đi kèm 685.000 đồng/lần sử dụng.
6. Thẻ Priority Pass có hiệu lực trong bao lâu? Khi thẻ hết hạn, thẻ có tự động tái tục không ?
⇒ Thẻ Priority Pass có hiệu lực 05 năm kể từ ngày phát hành hoặc đến khi KH không đạt điều kiện DVNHCC trong các kỳ xét duyệt, tùy điều kiện nào đến trước.
⇒ Khi Thẻ Priority Pass hết hạn, nếu KH còn là KH DVNHCC, Sacombank sẽ chuyển thẻ mới đến KH.
7. KH DVNHCC được sử dụng các tiện nghi gì tại phòng chờ VIP?
 - Miễn phí dung thức ăn và thức uống (không cồn) tại quầy bar;

- Dịch vụ Ti vi, báo, tạp chí, công cụ truy vấn thông tin chuyến bay;
 - Tiện ích văn phòng, internet;
 - Sử dụng phòng tắm/ spa thư giãn (tùy thuộc vào điều kiện mỗi phòng chờ);
 - Các ưu đãi khác theo quy định tại mỗi phòng chờ.
8. Cách tìm thông tin các phòng chờ VIP như thế nào?
- ⇒ KH có 3 cách tìm các thông tin về phòng chờ VIP mà KH đang dự định đến:
- Trên website chính thức: <https://www.prioritypass.com/airport-lounges>
 - Trên Ứng dụng máy tính bảng / điện thoại di động:
iPhone và iPad: tìm từ khoá “Priority Pass” tại App Store để tải ứng dụng
Điện thoại di động / máy tính bảng sử dụng Android: tìm từ khoá “Priority Pass” tại Google Play để tải ứng dụng
Các loại điện thoại di động khác có chức năng truy cập internet: sử dụng phiên bản di động www.prioritypass.com/mobile
 - Dịch vụ “Lounge Finder” bằng tin nhắn SMS: nhắn tin mã sân bay (ví dụ: SGN, BKK) đến +44 7624 809977
9. Trong quá trình sử dụng thẻ, trường hợp KH DVNHCC gặp khó khăn, vướng mắc, thì KH liên hệ với ai để được hỗ trợ?
- ⇒ Liên quan đến cách thức sử dụng, phí sử dụng phòng chờ, KH liên hệ TT.DVKH 1800 5858 23 hoặc Điểm giao dịch Sacombank nơi KH đăng ký DVNHCC.
10. Nếu KH DVNHCC bị mất thẻ Priority Pass thì KH phải thực hiện thủ tục gì để được cấp lại thẻ?
- KH liên hệ Điểm giao dịch Sacombank nơi KH đăng ký DVNHCC để được hỗ trợ cấp lại thẻ.

DỊCH VỤ ƯU TIÊN LÀM THỦ TỤC NHANH TẠI SÂN BAY (FAST TRACK)

1. Dịch vụ ưu tiên làm thủ tục nhanh tại sân bay là gì?

- Là dịch vụ hỗ trợ KH làm thủ tục check in – check out nhanh chóng
- Hỗ trợ khách làm thủ tục an ninh và xuất cảnh (đối với quốc tế) bằng lối đi ưu tiên.
- Hỗ trợ khách qua bục nhanh tại quầy thủ tục nhập cảnh (đối với quốc tế).
- Hỗ trợ khách lấy hành lý và làm thủ tục an ninh/ hải quan.

2. Làm sao để nhận được ưu đãi này?

- KH phải đăng ký tham gia DVNHCC và đạt ưu đãi Gói Imperial 1 hoặc Imperial 2 theo quy định của dịch vụ này trong từng thời kỳ.

3. Làm sao để đặt được dịch vụ như thế nào?

- Khách hàng đặt dịch vụ qua tổng đài **024 7309 9366** hoặc gửi email đến service@cc-c.vn trước khi sử dụng dịch vụ tối thiểu trước 24h đối với ngày thường và trước 72h đối với ngày Lễ/Tết.
- Sau khi thông tin đặt dịch vụ của KH thành công, KH sẽ nhận tin nhắn/ email đầu mối liên hệ khi KH đến sân bay.

4. Khách hàng có phải trả chi phí nào cho dịch vụ này không?

- Đối với KH tham gia DV NHCC được Miễn phí tối đa lên đến 12 lượt/năm. Tùy gói ưu đãi KH thỏa điều kiện được quy định trong từng thời kỳ.
- Những dịch vụ phát sinh nằm ngoài khoản mục và số lượng lượt ưu đãi được quy định sẽ do khách hàng chi trả và được tính theo mức giá do đối tác quy định tại mỗi thời kỳ.

Lưu ý: 1 lượt đón hoặc tiễn trong sân bay đưa được hiểu là 1 lượt ưu đãi, không bao gồm 2 dịch vụ.

5. Người thân đi cùng có được nhận ưu đãi này không?

- Lượt ưu đãi được áp dụng đối với người thân đi cùng và được trừ trực tiếp lượt ưu đãi của chủ thẻ.

6. Người thân có được nhận hỗ trợ ưu đãi này nếu Khách hàng không đi cùng không?

- Không, Dịch vụ hỗ trợ chỉ được áp dụng khi chính KH DV NHCC trực tiếp sử dụng.

7. Số lượt ưu đãi tối đa 1 KH được nhận là bao nhiêu lần/năm

- Tối đa 12 lượt/năm đối với KH thỏa điều kiện Gói ưu đãi Imperial 1 hoặc 6 lượt/năm đối với KH thỏa điều kiện Gói ưu đãi Imperial 2.

8. Hỗ trợ sân bay là hỗ trợ dịch vụ nào?

- Đón/ tiễn KH từ cửa lên/xuống máy bay
- Hỗ trợ KH làm thủ tục check in/ check out tại quầy ưu tiên
- Hỗ trợ ký/nhận hành lý cho KH trong sân bay
- Hỗ trợ làm thủ tục an ninh/hải quan đối với KH đi/ đến từ sân bay quốc tế.
- Hỗ trợ lối đi ưu tiên cho KH.

9. KH có được hỗ trợ đưa đón tận nơi không?

- Chỉ là dịch vụ hỗ trợ tại sân bay, không bao gồm dịch vụ đưa đón tại nơi KH

10. Có giới hạn số lượng người thân đi kèm không?

- Không giới hạn số lượng KH đi kèm. Mỗi lượt KH đi kèm được hiểu là trừ lượt ưu đãi cho KH.
- Số lượng lượt ưu đãi vượt sẽ do khách hàng chi trả và được tính theo mức giá do đối tác quy định trong từng thời kỳ.