

MASTERCARD FLIGHT DELAY PASS

Frequently Asked Questions (FAQ)

ABOUT THE SERVICE

1. What is Mastercard® Flight Delay Pass?

Mastercard Flight Delay Pass is a unique service that offers complimentary airport lounge access in the event of a flight delay. It provides information to end users if their registered flight is delayed by 60 minutes or 120 minutes, and it offers a complimentary lounge pass for a more comfortable airport experience.

2. How does it work?

You register your flight with the Mastercard Flight Delay Pass service before travelling. If the airline announces a delay that meets or exceeds 120 minutes, you will receive a LoungeKey™ pass that provides access to a lounge at the airport where you are delayed. LoungeKey™ gives you access to a network of over 1,400 airport lounges and lounge alternatives worldwide.

3. How do I purchase the Flight Delay Pass?

You may purchase “Flight Delay Pass” via our website at gmat.com.my.

4. How much do I need to pay?

- 60 mins delay is RM12.00 per person (excluding 8% SST).
- 120 mins delay is RM8.00 per person (excluding 8% SST).

5. Can more than one person receive complimentary airport lounge access?

No, the service is available to the primary passenger only.

6. How is a delay calculated?

Delays are based on delay reporting from airlines and airports to FlightStats (our third party flight data tracker). FlightStats will report all delays to the system and the lounge passes are only triggered once a delay reaches or exceeds the 120 minutes delay time. The delay can be announced in one go or cumulative from a series of shorter delays.

Mastercard® Flight Delay Pass is built to track almost all major commercial airline flights, but there are limitations against airlines/airports that do not report data regularly. Charter airlines are not supported.

7. Who do I contact for product enquiry?



[0386053575](tel:0386053575)



gcare@gmat.com.my

REGISTERING YOUR FLIGHT

1. How many registrations am I entitled to?
For a Single Trip Pass, you can register up to four (4) individual flights, with separate flight numbers.
2. Which flights can I register?
You can register any flight from an airport where a LoungeKey™ lounge is available, and if the airline accurately reports the delay to FlightStats. If you try to register a flight that does not meet these conditions, the system will inform you of this and you will not be able to register. Each flight of a journey with multiple connections requires its own registration.
3. When can I register my flight?
Upon purchase you will receive the passcode via email and please click the registration link to activate the passcode based on your travel itinerary. Please refer to the registration guide [here](#). You can register at any time once a flight has been scheduled (typically up to 364 days in advance) and no later than the flights actual departure time.
4. Is registration only available via the website?
Currently registration is only offered via the website which is accessible via desktop or mobile.
5. Can I change my registration details after registration is complete?
No, you will have to cancel your existing registration and re-register with the new details. You can cancel your registration any time before the flight's actual departure time. You will not be able to register a flight that has already departed.
6. Why would my registration fail?
Flight registration will fail if any of these things happen:
 - If you try to register a flight after your actual departure time.
 - There are no lounges which are part of the LoungeKey™ network available at the airport you are departing from.
 - Flight data is not available for the airline/flight. Please refer the section for Q4 in the above section.
7. What personal information will be captured and stored during registration?
During registration the following information will be captured and stored in secure servers:
 - Your name
 - Your email address
 - Your mobile number
 - Your flight number
 - Your flight departure location, date and time
 - Your flight arrival location, date and time
8. Why can't I find my flight?
Mastercard® Flight Delay Pass is built to track almost all major commercial airline flights, but there are limitations against airlines/airports that do not report data regularly. Please refer the section for Q4 in the above section.

9. What name format should I use to register my flight?

Please use the same name format you used to book your flight. This is required to ensure the name on your lounge pass matches the name on your boarding pass. These will be validated at the point of entry to the lounge.

WHO IS ELIGIBLE TO USE THE SERVICE?

1. Who is eligible for this benefit?

This service is provided to customers who holds a valid Single Trip Pass of the Mastercard Flight Delay Pass Program that are issued by merchants. If you are under 18 years old, you must be accompanied by an adult (over 18 years of age) to enter participating lounges.

CANCELLING REGISTRATIONS

1. Can I cancel a flight registration?

Yes – you can cancel a registration before the flights actual departure time. You can also change the details of a flight you have registered by cancelling and re-registering, but you will not be able to register a flight that has departed. To cancel and re-register online, please refer to the email confirming your registration details.

2. I have deleted the registration confirmation email, how do I cancel my registration?

Please contact the Customer Service team via the available options found [here](#).

AIRPORT EXPERIENCE & LOUNGE PASSES

1. What if the delay at the airport does not match the information provided by the airlines?

The lounge passes can only be issued if the airline accurately reports the delay to FlightStats. If this does not occur, the delay is not captured to trigger the system to issue the lounge passes.

2. Under what delay circumstances are lounge passes not provided?

There is no restriction on permissible circumstances for a delay. Lounge passes will be provided as long as a flight is formally reported by the airline as being delayed by 120 minutes or more within a 24-hour period. Flights that are cancelled or rescheduled for the next day (24 hours after the flight's scheduled departure time) will not be deemed as delayed and will be handled by the airline directly via their own compensation process.

3. If a flight is cancelled or rescheduled for the next day, can a customer still utilise the benefit?

Lounge passes will be provided as long as a flight is recognised as being delayed by 120 minutes or more in the system within a 24-hour period. Flights that are cancelled or rescheduled to the next day (24 hours after the flight's scheduled departure time) will not be deemed as delayed and will be handled by the airline directly via their own compensation process.

4. Why would I not receive an airport lounge pass, even when I'm entitled to?

This might happen if the system cannot trigger the lounge pass at the time of the delay. This could be due to network or other system problems. But we will inform you via email if this has happened and provide instructions on how to obtain a lounge pass which will be valid for up to six months and can be used for a future visit.

5. Are children allowed in the lounge?
Each individual lounge has its own policies on the admission of children. To check the policies of a specific lounge, please visit <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>.
6. How will I receive my lounge pass?
When you are entitled to an airport lounge pass, the system will send you an email with a PDF file attached. In addition, an SMS with a link to your LoungeKey™ QR code will be sent to your registered mobile number.
7. How do I find the lounge at the airport?
The email containing the lounge pass will contain instructions for locating the available lounges in the airport. There is also a link to the LoungeKey lounge finder on the LoungeKey™ pass itself, which you can click to look up lounge details such as location and access conditions of the lounges.
8. How do I gain access to the lounge at the airport?
You may choose to present either the QR code you received in your email or via SMS code at the lounge for entry. You may also be required to present your boarding pass and passport for verification.
9. How can I find out about lounge policies and services?
Each individual lounge has its own policies and services. To find out more about a lounge, you can search online at <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>.
10. Do I need to register for a child?
Each individual lounge has its own policies on the admission of children. Please check the policies of the lounges at the airport you are flying from to determine whether you should register for your child. You can refer to lounge information online at <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>.
If the lounge does not accept children, please do not register your child as they will not be accepted, as per the lounge regulations.
If the lounge allows entry for children under two years old without payment, you will not need to register the child.
11. What happens if my lounge pass doesn't work or is invalid?
Please contact the Customer Service team via the available options found [here](#).
12. Can my lounge pass be re-sent if I accidentally delete the email/attachment?
A deleted email cannot be resent, but you will still be able to access the lounge pass in the SMS sent to you.
13. Can more than one person enter a lounge on the same lounge pass?
Each individual registered passenger is issued with an individual lounge pass, which holds encoded information directly related to them. This lounge pass is for their use and is strictly non-transferable.
14. For how long will my lounge pass be valid?
Once issued, each lounge pass will be valid for one single use within a three month period.

15. You will be eligible for the lounge pass when the following conditions have been met:
- You have registered the flight prior to your actual departure.
 - A delay of 120 minutes or more is announced for your flight. The delay can be announced in one go, or cumulative from a series of shorter delays.
 - Access to a lounge which is part of the LoungeKey™ network is available at your airport terminal when the delay occurs.
16. Why was I denied entry to a lounge?
You might be denied entry to a lounge, even with the lounge passes, if any of the following happens:
- The lounge is closed when the delay occurs. In this case, please approach alternative lounge/s if available.
 - You might be denied entry to a lounge, even with the lounge passes, if any of the following happens:
 - The lounge is already at full capacity. In this case, please approach alternative lounge/s if available.
 - The passenger name on the boarding pass does not match the name on the lounge pass. Unfortunately, in this case, no alternative offer will be available.
 - You or a member of your group does not meet the lounge terms and conditions (such as minimum age, or dress code). In this case, please approach alternative lounge/s if available.

CUSTOMER COMMUNICATIONS

1. What should I do if I don't receive my confirmation email?
Please contact the Customer Service team via the available options found [here](#).
2. Can I change my email address after registration has been submitted?
Once you submit a registration you cannot change any of the details. Instead, please cancel the registration and re-register. Please note this will only be allowed prior to the flight's actual departure time.
3. What do I need to access my lounge passes?
Your lounge pass will be delivered to your registered email and mobile number. To access your lounge pass, you will need a mobile device that is able to download and open PDF attachments and/or able to receive SMS messages. Please note that data roaming charges would apply if you utilize your data service.
4. Can my lounge pass be re-sent if I accidentally delete the email/attachment?
Please contact the Customer Service team via the available options found [here](#).

LIMITATIONS & FEEDBACK

1. Why doesn't Mastercard® Flight Delay Pass support all flights worldwide?
Not all flights provide timely and accurate flight tracking data which is necessary for Mastercard Flight Delay Pass to capture a delay and trigger the system to issue the lounge passes. Additionally, not all airports have an available lounge in the LoungeKey™ network.

As such, Flight Delay Pass restricts registration for airlines/airports that do not provide reliable tracking data and airports that do not have an available lounge. This is done to ensure the best possible experience for customers.

2. Why didn't I receive my lounge pass when my flight was delayed?
The airline must report the information correctly via our 3rd party data provider, FlightStats. If they do not accurately report the delay, then Flight Delay Pass cannot track the delay or issue the lounge pass.
3. I am entitled to a lounge pass, but I haven't received it. Can I still be issued one?
Please contact the Customer Service team via the available options found [here](#). It may not be possible to issue you one immediately, but another may be provided for future use.
4. Why didn't I receive my lounge pass when my flight was cancelled?
Airlines have processes for flight cancellations. These are not reported as delays, and hence are not covered by the program. Please approach your airline directly in such situations.
5. Why can't I edit my existing registration?
Mastercard Flight Delay Pass is designed with a simple process for flight registrations. To make changes on your existing flight registration, please cancel on the website and re-register the flight with new details. Please note this will only be allowed prior to the flight's departure.
6. How do I provide feedback or complaints?
Please contact the Customer Service team via the available options found [here](#).

PAS KELEWATAN PENERBANGAN MASTERCARD

Soalan Lazim (FAQ)

MENGENAI PERKHIDMATAN

1. Apakah Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard®?
Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard ialah perkhidmatan unik yang menawarkan akses ruang istirahat lapangan terbang percuma sekiranya berlaku kelewatan penerbangan. Ia menyediakan maklumat kepada pengguna akhir jika penerbangan berdaftar mereka ditangguhkan selama 60 minit atau 120 minit, dan ia menawarkan pas lounge percuma untuk pengalaman lapangan terbang yang lebih selesa.
2. Bagaimana ia berfungsi?
Anda mendaftarkan penerbangan anda dengan perkhidmatan Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard sebelum melakukan perjalanan. Jika syarikat penerbangan mengumumkan kelewatan yang memenuhi atau melebihi 120 minit, anda akan menerima pas LoungeKey™ yang menyediakan akses ke ruang istirahat di lapangan terbang tempat anda ditangguhkan. LoungeKey™ memberi anda akses kepada rangkaian lebih 1,400 ruang istirahat lapangan terbang dan alternatif ruang istirahat di seluruh dunia.
3. Bagaimanakah saya boleh membeli Pas Kelewatan Penerbangan?
Anda boleh membeli "Pas Kelewatan Penerbangan" melalui laman web kami di gmat.com.my.
4. Berapa banyak yang perlu saya bayar?
 - Kelewatan 60 minit ialah RM12.00 setiap orang (tidak termasuk 8% SST).
 - Kelewatan 120 minit ialah RM8.00 seorang (tidak termasuk 8% SST).
5. Bolehkah lebih daripada seorang menerima akses ruang istirahat lapangan terbang percuma?
Tidak, perkhidmatan ini tersedia untuk penumpang utama sahaja.
6. Bagaimanakah kelewatan dikira?
Kelewatan adalah berdasarkan pelaporan kelewatan daripada syarikat penerbangan dan lapangan terbang kepada FlightStats (penjejak data penerbangan pihak ketiga kami). FlightStats akan melaporkan semua kelewatan kepada sistem dan pas lounge hanya dicetuskan sebaik sahaja kelewatan mencapai atau melebihi masa tunda 120 minit. Kelewatan boleh diumumkan sekali gus atau terkumpul daripada satu siri kelewatan yang lebih pendek.
Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard® dibina untuk menjejaki hampir semua penerbangan syarikat penerbangan komersial utama, tetapi terdapat had terhadap syarikat penerbangan/lapangan terbang yang tidak melaporkan data dengan kerap. Syarikat penerbangan sewa tidak disokong.
7. Siapakah yang boleh saya hubungi untuk pertanyaan produk?



[0386053575](tel:0386053575)



gcare@gmat.com.my

MENDAFTARKAN PENERBANGAN ANDA

1. Berapa banyak pendaftaran yang saya layak?
Untuk Pas Perjalanan Tunggal, anda boleh mendaftar sehingga empat (4) penerbangan individu, dengan nombor penerbangan yang berasingan.
2. Penerbangan manakah yang boleh saya daftarkan?
Anda boleh mendaftarkan mana-mana penerbangan dari lapangan terbang di mana ruang istirahat LoungeKey™ tersedia, dan jika syarikat penerbangan melaporkan kelewatan dengan tepat kepada FlightStats. Jika anda cuba mendaftarkan penerbangan yang tidak memenuhi syarat ini, sistem akan memaklumkan kepada anda tentang perkara ini dan anda tidak akan dapat mendaftar. Setiap penerbangan perjalanan dengan berbilang sambungan memerlukan pendaftaran sendiri.
3. Bilakah saya boleh mendaftarkan penerbangan saya?
Selepas pembelian, anda akan menerima kod laluan melalui e-mel dan sila klik pautan pendaftaran untuk mengaktifkan kod laluan berdasarkan jadual perjalanan anda. Sila rujuk panduan pendaftaran [di sini](#). Anda boleh mendaftar pada bila-bila masa sebaik sahaja penerbangan telah dijadualkan (biasanya sehingga 364 hari lebih awal) dan tidak lewat daripada waktu berlepas sebenar penerbangan.
4. Adakah pendaftaran hanya boleh didapati melalui laman web?
Pada masa ini pendaftaran hanya ditawarkan melalui laman web yang boleh diakses melalui desktop atau mudah alih.
5. Bolehkah saya menukar butiran pendaftaran saya selepas pendaftaran selesai?
Tidak, anda perlu membatalkan pendaftaran sedia ada anda dan mendaftar semula dengan butiran baharu. Anda boleh membatalkan pendaftaran anda pada bila-bila masa sebelum waktu berlepas sebenar penerbangan. Anda tidak akan dapat mendaftarkan penerbangan yang telah berlepas.
6. Mengapa pendaftaran saya gagal?
Pendaftaran penerbangan akan gagal jika mana-mana perkara ini berlaku:
 - Jika anda cuba mendaftarkan penerbangan selepas waktu berlepas sebenar anda.
 - Tiada ruang istirahat yang merupakan sebahagian daripada rangkaian LoungeKey™ yang tersedia di lapangan terbang tempat anda berlepas.
 - Data penerbangan tidak tersedia untuk syarikat penerbangan/penerbangan. Sila rujuk bahagian untuk Q4 di bahagian di atas.
7. Apakah maklumat peribadi yang akan ditangkap dan disimpan semasa pendaftaran?
Semasa pendaftaran, maklumat berikut akan ditangkap dan disimpan dalam pelayan selamat:
 - Nama awak
 - Alamat e-mel anda
 - Nombor telefon bimbit anda
 - Nombor penerbangan anda
 - Lokasi berlepas penerbangan, tarikh dan masa anda
 - Lokasi ketibaan penerbangan, tarikh dan masa anda

8. Mengapa saya tidak dapat mencari penerbangan saya?
Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard® dibina untuk menjejaki hampir semua penerbangan syarikat penerbangan komersial utama, tetapi terdapat had terhadap syarikat penerbangan/lapangan terbang yang tidak melaporkan data dengan kerap. Sila rujuk bahagian untuk Q4 di bahagian di atas.
9. Apakah format nama yang perlu saya gunakan untuk mendaftarkan penerbangan saya?
Sila gunakan format nama yang sama yang anda gunakan untuk menempah penerbangan anda. Ini diperlukan untuk memastikan nama pada pas lounge anda sepadan dengan nama pada pas masuk anda. Ini akan disahkan di pintu masuk ke ruang istirahat.

SIAPAKAH YANG LAYAK MENGGUNAKAN PERKHIDMATAN INI?

1. Siapakah yang layak mendapat faedah ini?
Perkhidmatan ini diberikan kepada pelanggan yang memegang Pas Perjalanan Tunggal Program Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard yang sah yang dikeluarkan oleh peniaga. Jika anda berumur di bawah 18 tahun, anda mesti ditemani oleh orang dewasa (berumur lebih 18 tahun) untuk memasuki ruang istirahat yang mengambil bahagian.

PEMBATALAN PENDAFTARAN

1. Bolehkah saya membatalkan pendaftaran penerbangan?
Ya – anda boleh membatalkan pendaftaran sebelum waktu berlepas sebenar penerbangan. Anda juga boleh menukar butiran penerbangan yang telah anda daftarkan dengan membatalkan dan mendaftar semula, tetapi anda tidak akan dapat mendaftarkan penerbangan yang telah berlepas. Untuk membatalkan dan mendaftar semula dalam talian, sila rujuk e-mel yang mengesahkan butiran pendaftaran anda.
2. Saya telah memadamkan e-mel pengesahan pendaftaran, bagaimana saya boleh membatalkan pendaftaran saya?
Sila hubungi pasukan Khidmat Pelanggan melalui pilihan yang tersedia di [sini](#).

PAS PENGALAMAN LAPANGAN TERBANG & LOUNGE

1. Bagaimana jika kelewatan di lapangan terbang tidak sepadan dengan maklumat yang diberikan oleh syarikat penerbangan?
Pas ruang istirahat hanya boleh dikeluarkan jika syarikat penerbangan melaporkan kelewatan dengan tepat kepada FlightStats. Jika ini tidak berlaku, kelewatan tidak ditangkap untuk mencetuskan sistem untuk mengeluarkan pas lounge.
2. Dalam keadaan kelewatan apakah pas lounge tidak disediakan?
Tiada sekatan ke atas keadaan yang dibenarkan untuk kelewatan. Pas ruang istirahat akan diberikan selagi penerbangan dilaporkan secara rasmi oleh syarikat penerbangan sebagai ditangguhkan selama 120 minit atau lebih dalam tempoh 24 jam. Penerbangan yang dibatalkan atau dijadualkan semula untuk keesokan harinya (24 jam selepas waktu berlepas yang dijadualkan penerbangan) tidak akan dianggap sebagai ditangguhkan dan akan dikendalikan oleh syarikat penerbangan secara langsung melalui proses pampasan mereka sendiri.

3. Jika penerbangan dibatalkan atau dijadualkan semula pada hari berikutnya, adakah pelanggan masih boleh menggunakan faedah tersebut?
Pas ruang istirahat akan diberikan selagi penerbangan diiktiraf sebagai ditangguhkan selama 120 minit atau lebih dalam sistem dalam tempoh 24 jam. Penerbangan yang dibatalkan atau dijadualkan semula ke keesokan harinya (24 jam selepas waktu berlepas yang dijadualkan penerbangan) tidak akan dianggap sebagai ditangguhkan dan akan dikendalikan oleh syarikat penerbangan secara langsung melalui proses pampasan mereka sendiri.
4. Mengapa saya tidak akan menerima pas ruang istirahat lapangan terbang, walaupun saya layak menerimanya?
Ini mungkin berlaku jika sistem tidak boleh mencetuskan pas lounge pada masa kelewatan. Ini mungkin disebabkan oleh masalah rangkaian atau sistem lain. Tetapi kami akan memaklumkan anda melalui e-mel jika ini telah berlaku dan memberikan arahan tentang cara mendapatkan pas ruang istirahat yang akan sah sehingga enam bulan dan boleh digunakan untuk lawatan akan datang.
5. Adakah kanak-kanak dibenarkan masuk ke ruang istirahat?
Setiap lounge individu mempunyai dasar tersendiri mengenai kemasukan kanak-kanak. Untuk menyemak polisi ruang istirahat tertentu, sila layari <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>.
6. Bagaimanakah saya akan menerima pas lounge saya?
Apabila anda layak mendapat pas ruang istirahat lapangan terbang, sistem akan menghantar e-mel kepada anda dengan fail PDF yang dilampirkan. Selain itu, SMS dengan pautan ke kod QR LoungeKey™ anda akan dihantar ke nombor telefon bimbit berdaftar anda.
7. Bagaimanakah saya boleh mencari ruang istirahat di lapangan terbang?
E-mel yang mengandungi pas ruang istirahat akan mengandungi arahan untuk mencari ruang istirahat yang tersedia di lapangan terbang. Terdapat juga pautan ke pencari ruang istirahat LoungeKey pada pas LoungeKey™ itu sendiri, yang boleh anda klik untuk mencari butiran ruang istirahat seperti lokasi dan syarat akses ruang istirahat.
8. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan akses ke ruang istirahat di lapangan terbang?
Anda boleh memilih untuk mengemukakan sama ada kod QR yang anda terima dalam e-mel anda atau melalui kod SMS di ruang istirahat untuk masuk. Anda juga mungkin dikehendaki mengemukakan pas masuk dan pasport anda untuk pengesahan.
9. Bagaimanakah saya boleh mengetahui tentang polisi dan perkhidmatan lounge?
Setiap ruang istirahat individu mempunyai polisi dan perkhidmatannya sendiri. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang lounge, anda boleh mencari dalam talian di <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>.

10. Adakah saya perlu mendaftar untuk kanak-kanak?

Setiap lounge individu mempunyai dasar tersendiri mengenai kemasukan kanak-kanak. Sila semak polisi ruang istirahat di lapangan terbang tempat anda terbang untuk menentukan sama ada anda perlu mendaftar untuk anak anda. Anda boleh merujuk maklumat lounge dalam talian di <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>.

Jika ruang istirahat tidak menerima kanak-kanak, sila jangan daftarkan anak anda kerana mereka tidak akan diterima, mengikut peraturan ruang istirahat.

Jika lounge membenarkan kemasukan untuk kanak-kanak di bawah umur dua tahun tanpa bayaran, anda tidak perlu mendaftarkan kanak-kanak tersebut.

11. Apa yang berlaku jika pas lounge saya tidak berfungsi atau tidak sah?

Sila hubungi pasukan Khidmat Pelanggan melalui pilihan yang tersedia di [sini](#).

12. Bolehkah pas lounge saya dihantar semula jika saya secara tidak sengaja memadamkan e-mel/lampiran?

E-mel yang dipadamkan tidak boleh dihantar semula, tetapi anda masih boleh mengakses pas lounge dalam SMS yang dihantar kepada anda.

13. Bolehkah lebih daripada seorang memasuki ruang istirahat pada pas ruang istirahat yang sama?

Setiap penumpang berdaftar individu dikeluarkan dengan pas ruang istirahat individu, yang menyimpan maklumat yang dikodkan yang berkaitan secara langsung dengan mereka. Pas lounge ini adalah untuk kegunaan mereka dan tidak boleh dipindah milik sama sekali.

14. Berapa lamakah pas lounge saya akan sah?

Setelah dikeluarkan, setiap pas lounge akan sah untuk satu kegunaan tunggal dalam tempoh tiga bulan.

15. Anda layak mendapat pas lounge apabila syarat berikut telah dipenuhi:

- Anda telah mendaftarkan penerbangan sebelum berlepas sebenar anda.
- Kelewatan selama 120 minit atau lebih diumumkan untuk penerbangan anda. Kelewatan boleh diumumkan sekali gus, atau terkumpul daripada satu siri kelewatan yang lebih pendek.
- Akses ke ruang istirahat yang merupakan sebahagian daripada rangkaian LoungeKey™ tersedia di terminal lapangan terbang anda apabila kelewatan berlaku.

16. Mengapa saya ditolak masuk ke ruang istirahat?

Anda mungkin dinafikan kemasukan ke ruang istirahat, walaupun dengan pas ruang istirahat, jika mana-mana perkara berikut berlaku:

- Lounge ditutup apabila kelewatan berlaku. Dalam kes ini, sila hubungi ruang istirahat alternatif jika ada.
- Anda mungkin dinafikan kemasukan ke ruang istirahat, walaupun dengan pas ruang istirahat, jika mana-mana perkara berikut berlaku:
- Lounge sudah berada pada kapasiti penuh. Dalam kes ini, sila hubungi ruang istirahat alternatif jika ada.
- Nama penumpang pada pas masuk tidak sepadan dengan nama pada pas menunggu. Malangnya, dalam kes ini, tiada tawaran alternatif akan tersedia.

- Anda atau ahli kumpulan anda tidak memenuhi terma dan syarat ruang istirahat (seperti umur minimum, atau kod pakaian). Dalam kes ini, sila hubungi ruang istirahat alternatif jika ada.

KOMUNIKASI PELANGGAN

1. Apakah yang perlu saya lakukan jika saya tidak menerima e-mel pengesahan saya?
Sila hubungi pasukan Khidmat Pelanggan melalui pilihan yang tersedia di [sini](#).
2. Bolehkah saya menukar alamat e-mel saya selepas pendaftaran diserahkan?
Sebaik sahaja anda menyerahkan pendaftaran, anda tidak boleh menukar sebarang butiran. Sebaliknya, sila batalkan pendaftaran dan daftar semula. Sila ambil perhatian bahawa ini hanya akan dibenarkan sebelum waktu berlepas sebenar penerbangan.
3. Apa yang saya perlukan untuk mengakses pas lounge saya?
Pas lounge anda akan dihantar ke e-mel dan nombor telefon bimbit berdaftar anda. Untuk mengakses pas lounge anda, anda memerlukan peranti mudah alih yang boleh memuat turun dan membuka lampiran PDF dan/atau boleh menerima mesej SMS. Sila ambil perhatian bahawa caj perayauan data akan dikenakan jika anda menggunakan perkhidmatan data anda.
4. Bolehkah pas lounge saya dihantar semula jika saya secara tidak sengaja memadamkan e-mel/lampiran?
Sila hubungi pasukan Khidmat Pelanggan melalui pilihan yang tersedia di [sini](#).

BATASAN & MAKLUM BALAS

1. Mengapa Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard® tidak menyokong semua penerbangan di seluruh dunia?
Tidak semua penerbangan menyediakan data penjejakan penerbangan tepat pada masanya dan tepat yang diperlukan untuk Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard untuk menangkap kelewatan dan mencetuskan sistem untuk mengeluarkan pas lounge. Selain itu, tidak semua lapangan terbang mempunyai ruang istirahat yang tersedia dalam rangkaian LoungeKey™. Oleh itu, Pas Kelewatan Penerbangan menghadkan pendaftaran untuk syarikat penerbangan/lapangan terbang yang tidak menyediakan data penjejakan yang boleh dipercayai dan lapangan terbang yang tidak mempunyai ruang istirahat yang tersedia. Ini dilakukan untuk memastikan pengalaman terbaik untuk pelanggan.
2. Mengapa saya tidak menerima pas ruang istirahat saya apabila penerbangan saya ditangguhkan?
Syarikat penerbangan mesti melaporkan maklumat dengan betul melalui pembekal data pihak ke-3 kami, FlightStats. Jika mereka tidak melaporkan kelewatan dengan tepat, maka Pas Kelewatan Penerbangan tidak boleh menjejaki kelewatan atau mengeluarkan pas lounge.

3. Saya berhak mendapat pas lounge, tetapi saya belum menerimanya. Adakah saya masih boleh dikeluarkan?
Sila hubungi pasukan Khidmat Pelanggan melalui pilihan yang tersedia di [sini](#). Anda mungkin tidak boleh mengeluarkan satu dengan segera, tetapi yang lain mungkin disediakan untuk kegunaan masa hadapan.

4. Mengapa saya tidak menerima pas ruang istirahat saya apabila penerbangan saya dibatalkan?
Syarikat penerbangan mempunyai proses untuk pembatalan penerbangan. Ini tidak dilaporkan sebagai kelewatan, dan oleh itu tidak dilindungi oleh program. Sila hubungi syarikat penerbangan anda secara terus dalam situasi sedemikian.

5. Mengapa saya tidak boleh mengedit pendaftaran sedia ada saya?
Pas Kelewatan Penerbangan Mastercard direka dengan proses mudah untuk pendaftaran penerbangan. Untuk membuat perubahan pada pendaftaran penerbangan sedia ada anda, sila batalkan di laman web dan daftarkan semula penerbangan dengan butiran baharu. Sila ambil perhatian bahawa ini hanya dibenarkan sebelum penerbangan berlepas.

6. Bagaimanakah saya boleh memberikan maklum balas atau aduan?
Sila hubungi pasukan Khidmat Pelanggan melalui pilihan yang tersedia di [sini](#).