



Programul Visa Premium

Q&A

For English, scroll to page 5

1. Care sunt beneficiile la care am dreptul prin cardul meu Visa Gold?

Prin cardul dumneavoastră Visa Gold, vă puteți bucura de următoarele beneficii în timp ce călătoriți:

- Beneficii internaționale
 - Compensații financiare prin [Air refund](#) în cazul în care experimentați întârzieri la zborurile cu avionul
 - Acces la cele mai bune oferte hoteliere prin [Visa Luxury Hotels](#)
- Beneficii naționale
 - [Acces în lounge-urile aeroporturilor](#) din București, Cluj și Timișoara de maxim 3 ori pe an (anul se consideră a fi calendaristic de la data primei accesări, după 1 octombrie 2020) dacă am efectuat plăți la POS în valoare de minim 300 de lei în ultimele 90 de zile până la cu maxim 24 de ore înainte de intrarea în lounge.
 - Reduceri [naționale](#) și [internationale](#), pentru momentele în care călătoriți în scop de business sau vacanțe. Puteți accesa [aici](#) lista completă de oferte.

2. Care sunt beneficiile la care am dreptul prin cardul meu Visa Platinum?

Prin cardul dumneavoastră Visa Platinum, vă puteți bucura de următoarele beneficii în timp ce călătoriți:

- Beneficii internaționale
 - Compensații financiare prin [Air refund](#) în cazul în care experimentați întârzieri la zborurile cu avionul
 - Acces la cele mai bune oferte hoteliere prin [Visa Luxury Hotels](#)
 - Acces la [serviciul de asistență medicală internațională](#)
- Beneficii naționale
 - [Acces în lounge-urile aeroporturilor](#) din București, Cluj și Timișoara pentru posesorul cardului și un invitat, în limita a 6 intrări **comune** pe an (anul se consideră a fi calendaristic de la data primei accesări, după 1 octombrie 2020) dacă am efectuat plăți la POS în valoare de minim 300 de lei în ultimele 90 de zile până la cu maxim 24 de ore înainte de intrarea în lounge.
 - Reduceri [naționale](#) și [internationale](#), pentru călătorii în scop de business sau vacanțe. Puteți accesa [aici](#) lista completă de oferte.

3. Care sunt beneficiile la care am dreptul prin cardul meu Visa Infinite?

Prin cardul dumneavoastră Visa Infinite, vă puteți bucura de următoarele beneficii în timp ce călătoriți:

- Beneficii internaționale
 - Compensații financiare prin [Air refund](#) în cazul în care experimentați întârzieri la zborurile cu avionul
 - Acces la cele mai bune oferte hoteliere prin [Visa Luxury Hotels](#)
 - Acces la [serviciul de asistență medicală internațională](#)
- Beneficii naționale
 - [Acces nelimitat în lounge-urile aeroporturilor](#) din București, Cluj și Timișoara pentru posesorul cardului și trei invitați, dacă am efectuat plăți la POS în valoare de minim 300 de lei în ultimele 90 de zile până la cu maxim 24 de ore înainte de intrarea în lounge.
 - Oferte cu reduceri [naționale](#) și [internationale](#), pentru momentele în care călătoriți în scop de business sau vacanțe. Puteți accesa aici listele complete de oferte, atât [naționale](#) cât și [internaționale](#).
 - [Transfer cu limuzina](#) către aeroport și [VIP Fast Track](#)
 - [Serviciul Concierge 24/7](#) pentru cele mai bune soluții în cel mai scurt timp
 - Reduceri [naționale](#) și [internationale](#), pentru călătoriile în scop de business sau vacanțe. Puteți accesa [aici](#) lista completă de oferte

4. Cum voi beneficia de acces în lounge-urile aeroporturilor cu cardul meu Visa Premium?

Este ușor să beneficiați de acces în [lounge-urile celor trei aeroporturi](#) – doar prezentați cardul dumneavoastră Visa Premium și boarding pass-ul zborului la recepție.

În recepția loungeului, cardul dumneavoastră va fi trecut printr-un pos și dacă vă încadrați în regulile de acces ale cardului dumneavoastră (Gold, Platinum, Infinite), va fi afișat mesajul „Permis” pe POS și veți putea beneficia de acces în lounge.

Dacă ați depășit numărul maxim de intrări alocate cardului dumneavoastră sau dacă nu îndepliniți regulile de acces, atunci pe ecranul pos-ului va apărea mesajul „Refuzat” și veți putea avea, în continuare, acces în lounge la tariful standard pe care acesta îl percepe.

Asta este tot. Din acel moment, vă puteți bucura de un spațiu liniștit unde vă puteți relaxa, vă puteți continua munca sau puteți luați o gustare înainte de zbor.

5. Care sunt regulile de acces ale cardurilor?

- Pentru a beneficia de acces, orice tip de card: Gold, Platinum sau Infinite, trebuie să fi efectuat plăți la POS în valoare minimă de 300 de lei în ultimele 90 de zile calendaristice, cu până la maxim 24 de ore înainte de intrarea în lounge.
- Cardurile de tip **GOLD** care îndeplinesc regula de acces de mai sus beneficiază de maxim 3 intrări pentru posesorul cardului, pe parcursul unui an. Anul se consideră a fi unul calendaristic, de la data primei accesări a loungeului, după 1 octombrie 2020.
- Cardurile de tip **PLATINUM** care îndeplinesc regula de acces de mai sus beneficiază de maxim 6 intrări comune pentru posesorul cardului și maxim 1 invitat, pe parcursul unui an. Anul se consideră a fi unul calendaristic, de la data primei accesări a loungeului, după 1 octombrie 2020
- Cardurile de tip **INFINITE** care îndeplinesc regula de acces de mai sus beneficiază de un număr nelimitat de intrări pentru posesorul cardului și maxim 3 invitați.

6. Pot să fac cumpărături de 300 de lei în aeroport și apoi să intru în lounge?

Dacă vreți să faceți cumpărături și să plătiți minim 300 de lei în aeroport și apoi să intrați în lounge, acest lucru este imposibil. Tranzacțiile efectuate la POS în ultimele 24 de ore, înainte de a intra în lounge nu sunt eligibile. Acest lucru este necesar pentru a permite sistemelor (Lounge, Bancă, Visa) să se sincronizeze și tranzacțiilor să fie înregistrate.

7. Cum se numără intrările pentru cardurile PLATINUM?

Cardurile de tip PLATINUM care îndeplinesc regula de acces de la articolul 5 beneficiază de maxim 6 intrări comune pentru posesorul cardului și maxim 1 invitat al acestuia, pe parcursul unui an.

EXEMPLU DE CALCUL:

Dacă pentru un zbor posesorul cardului va accesa loungeul singur se va considera 1 acces.

Dacă pentru următorul zbor, posesorul cardului va fi însoțit de un invitat și vor accesa loungeul împreună, atunci vom considera 2 accese.

Astfel că totalul va fi de 3 accese consumate din cele maxim 6 permise pentru acest tip de card.

8. Pot beneficia de acces în lounge dacă nu am cardul Visa cu mine?

Puteți beneficia de acces în lounge doar dacă aveți un card valid la dumneavoastră.

9. Cât pot sta în lounge?

Puteți să stați în lounge pentru maxim 4 ore, timp în care vă puteți bucura de toate beneficiile pe care le oferă în mod gratuit.

10. Pot fi însoțit de copii în lounge, gratuit?

Accesul gratuit al copiilor care însoțesc calatori se face conform termenilor și regulamentelor proprii de acces ale aeroporturilor din București, Timișoara și Cluj Napoca.

11. Cum pot ajunge la aeroport cu limuzina și cum pot avea parte de o experiență VIP Fast Track?

Dacă dețineți un card Visa Infinite, puteți beneficia de 6 (șase) [transferuri gratuite](#) cu limuzina pe an, până la aeroport, în următoarele locații: București, Timișoara, Cluj, Iași, Constanța, Brașov, Sibiu, Galați, Bacău, Suceava, Craiova, Arad (și zonele limitrofe). După aceste 6 călătorii, puteți beneficia în continuare de transportul cu limuzina contra cost. Tot ce trebuie să faceți este să scrieți un email la office@visaconcierge.ro sau să sunați la numărul de telefon +40 747 410 002 cu cel puțin 24 de ore înainte de zbor. De asemenea, dacă zburăți de pe aeroportul Henri Coandă - Otopeni puteți continua călătoria urmând fluxul [VIP Fast Track](#).

12. Cum pot accesa serviciul Concierge 24/7?

Știm că timpul dumneavoastră este prețios, așa că experții noștri sunt aici să găsească cele mai bune soluții. Fie că organizați o petrecere, aveți nevoie de sfaturi de design interior pentru noua casă sau sunteți în căutarea celui mai bun doctor într-un timp scurt, cu cardul dumneavoastră Visa Infinite puteți accesa serviciul [Concierge 24/7](#) foarte rapid: doar scrieți-ne un email la office@visaconcierge.ro sau sunați-ne la numărul de telefon +40 747 410 002.

13. Ce este Air Refund și în ce situații îl pot accesa?

În cazul în care zborul dumneavoastră are întârzieri, este anulat sau nu vă este permisă îmbarcarea, vă puteți recupera banii într-un mod foarte simplu și rapid prin serviciul de asistență oferit de [Air refund](#). Doar accesați link-ul următor: www.visa.airrefund.com/ro/ și urmați pașii din site, indiferent de tipul cardului pe care îl dețineți: Gold, Platinum sau Infinite.

14. Ce sunt Visa Luxury Hotels și cum pot rezerva o cameră într-unul din ele?

[Visa Luxury Hotels](#) este o platformă care include unele dintre cele mai prestigioase lanțuri hoteliere din lume, precum Peninsula, Park Hyatt sau Shangri-La. Posesorii de carduri Visa Premium beneficiază de cel mai bun tarif garantat, Wifi (dacă este disponibil), mic-dejun continental în fiecare zi, status VIP și nu numai. Pentru mai multe informații, puteți accesa www.myvisaluxuryhotels.com.

15. Cum pot accesa serviciul de asistență medicală internațională?

Oriunde v-ați afla, cu cardul dumneavoastră Visa Infinite puteți beneficia de suport oferit de [serviciul de asistență medicală și internațională](#) prin cele 27 de centre de asistență, 56 de clinici SOS la nivel global, 5.600 de experți din toate ariile medicale și 77.000 de furnizori acreditați. Tot ce aveți de făcut este să sunați la numărul de telefon +44 (0) 208 762 8526. Conversația va avea loc în engleză.



16. Cum poti primi reduceri la comercianți, cu cardul meu Visa Premium?

Fie că este vorba de oferte naționale sau internaționale, mecanismul este foarte simplu: Când plătiți cu cardul Visa Premium la anumiți comercianți, reducerea va fi aplicată automat. [Aici](#) puteți verifica lista de comercianți care oferă reduceri naționale iar [aici](#) lista de comercianți care oferă reduceri internaționale.

17. Unele beneficii s-au schimbat în comparație cu anul trecut. De ce nu mai pot primii aceleași beneficii anul acesta?

În mod constant adaptăm și îmbunătățim Programul Premium pentru a răspunde nevoilor și stilului de viață ale clienților noștri. Așadar, noi beneficii și oferte exclusive au fost adăugate pentru toți posesorii de card Premium în timp ce alte aspecte ale programului au fost modificate.

18. Care sunt costurile pentru cardurile Visa Premium?

Visa nu taxează niciun cost suplimentar pentru cardurile Premium. Veți plăti doar taxele pe care le-ați agreat în contractul cu banca emitentă atunci când v-a fost emis cardul.

19. Unde pot găsi cea mai recentă listă de comercianți care sunt înregistrați în Programul Premium?

Lista completă de comercianți, ofertele și reducerile sunt disponibile permanent pe pagina web visa.ro/premium. Siteul conține detalii privitoare la fiecare ofertă, mecanisme și termene și condiții.

20. Reducerile de care beneficiaz vor apărea pe extrasul bancar sau pe chitanță?

Reducerile ofertelor vor fi deja incluse în prețul final. Așa că atunci când veți plăti la comerciant pentru oferta respectiv, reducerea va fi aplicată automat.

Pentru accesarea loungeului, conform termenelor și condițiilor, vi se va reține o sumă de 1, 2 sau 4 lei, în funcție de numărul de persoane care intră pe același card. La scurt timp, însă, această sumă vă va fi returnată în cont așa că veți vedea pe extrasul bancar atât retragerea cât și returnarea.



Visa Premium Program

Questions and Answers - English version

1. What are the benefits I am entitled with my Visa Gold card?

With your Visa Gold card, you can enjoy the following benefits during your traveling experience:

- International benefits
 - Compensation through [Air refund](#) in case you experience flight delays
 - Access to best hotel offers through [Visa Luxury Hotels](#)
- National benefits
 - [Lounge access](#) for the cardholder in Bucharest, Cluj and Timisoara airports for no more than 3 times per year (Starting with the first access after the 1st of October 2020) if I have paid with my card at a POS of a minimum 300 lei in the past 90 days, up until 24 hours prior to entering the lounge.
- [National](#) and [international](#) discounts when travelling. [Here](#) you can check the entire list of the offers.

2. What are the benefits I am entitled with my Visa Platinum card?

With your Visa Platinum card, you can enjoy the following benefits during your traveling experience:

- International benefits
 - Compensation through [Air refund](#) in case you experience flight delays
 - Access to best hotel offers through [Visa Luxury Hotels](#)
 - [Medical assistance abroad](#)
- National benefits
 - [Lounge access](#) for cardholders and one guest in Bucharest, Cluj and Timisoara airports for no more than 6 times per year, considered for all persons accessing the lounge (Starting with the first access after the 1st of October 2020) if I have paid with my card at a POS of a minimum 300 lei in the past 90 days, up until 24 hours prior to entering the lounge.
 - [National](#) and [international](#) discounts when travelling. [Here](#) you can check the entire list of the offers.

3. What are the benefits I am entitled with my Visa Infinite card?

With your Visa Infinite card, you can enjoy the following benefits during your travel experience:

- International benefits
 - Compensation through [Air refund](#) in case you experience flight delays
 - Access to best hotel offers through [Visa Luxury Hotels](#)
 - [Medical assistance abroad](#)

- National benefits
 - [Lounge access](#) for the cardholder and three guests in Bucharest, Cluj and Timisoara airports, with no limit to how many times you can enter the lounge (Starting with the first access after the 1st of October 2020) if I have paid with my card at a POS of a minimum 300 lei in the past 90 days, up until 24 hours prior to entering the lounge.
 - [Limousine transfer](#) to the airport & [VIP fast track](#)
 - [24/7 Concierge](#) for finding the best solutions in a record time
 - [National](#) and [international](#) discounts when travelling. [Here](#) you can check the entire list of the offers.

4. How will I benefit from airport lounge with my Visa Premium card?

It's easy to get access to every of the three [airports lounges](#) – you just have to present your Visa Premium card and your boarding pass to the airport's lounge reception.

At the reception of the lounge, your card will be swiped through a pos machine and if you match the eligible criteria of your card type (Gold, Platinum, Infinite), the message "Permis" (Allowed) will be displayed on the pos machine.

If you have consumed all your total eligible free entries, on the pos machine will be displayed "Refuzat" (Denied) and you will be able to enter the lounge only if you will pay the standard cost that will be communicated to you at the reception.

And that's it. Now you can enjoy a quiet space in which you can relax, continue the work duties or have a snack before your flight.

5. What are the access rules of the cards?

To benefit of the free lounge entries, any type of card (Gold, Platinum, Infinite) needs to be used for payments of a minimum 300 lei in the last 90 days, no recently than 24 hours prior to entering the lounge.

- **GOLD** cards that match the rule above, are eligible for maximum 3 free entries per year only for the cardholder. The year is considered as a calendaristic one (365 days) and begins on the first enter the lounge, after 1 october 2020.

- **PLATINUM** cards that match the rule above, are eligible for maximum 6 common entries for the cardholder and one guest per year. The year is considered as a calendaristic one (365 days) and begins on the first enter the lounge, after 1 october 2020.

- **INFINITE** cards that match the rule above, are eligible for a unlimited number of entries, for the cardholder and maximum 3 guests per year. The year is considered as a calendaristic one (365 days) and begins on the first enter the lounge, after 1 october 2020.



6. Can I pay of a minimum 300 lei in the airport and then enter the lounge?

If you want to shop and pay a minimum of 300 lei in the airport and then enter the lounge, it will be impossible. The transactions made in the last 24 hours are not eligible for access, in order to allow for all the systems (Lounge, Bank, Visa) to synchronise and for the transactions to be registered.

7. How does Visa counts the lounge entries for PLATINUM cards?

PLATINUM cards that match the access rule from article .5 are eligible for maximum 6 common entries for the cardholder and one guest per year. The years is considered as a calendaristic one (365 days) and begins on the first enter the lounge, after 1 october 2020.

EXAMPLE:

If for a flight, you enter the lounge alone, this is considered one entry.

If for the next flight, you are accompanied by one guest, this is considered as two entries.

So the total of the entries that you have consumed are 3 out of 6.

8. Can I still access the lounge if I don't have my eligible Visa card with me?

You can only access the lounge if you have a valid card with you.

9. How long can I stay in the lounge?

You can stay in the lounge for maximum 4 hours, time in which you can enjoy all the benefits of the lounge for free.

10. Can I take children into the lounge for free?

The free access of children is done under the own terms and regulations of each of the airport from Bucharest, Timisoara and Cluj Napoca.

11. How can I be driven to the airport with a limousine and experience the VIP fast track?

If you are a Visa Infinite cardholder, you benefit of 6 free [limousine transfer](#) to the airport per year in the following locations: Bucharest, Timisoara, Cluj, Arad, Iasi, Constanta, Brasov, Sibiu, Galati, Bacau, Suceava, Arad (and the surrounding areas). After those 6 free rides, you can still enjoy this benefit for an additional fee. All you have to do is to write an email to office@visaconcierge.ro or call at +40 747 410 002, with at least 24 hours prior to your flight.

Also, after you arrive to Henri Coanda – Otopeni airport, you can continue your trip through the VIP fast track, if you fly out from the Henri Coanda airport in Bucharest.



12. How can I access the 24/7 Concierge?

We know that time is an important value for you, so our experts are here to find the best solutions. Either if you have to organize a party, need some interior design advices for your new house or try to find the best doctor in the shortest time, with your Visa Infinite card you can access the [24/7 Concierge](#) really fast: just write us an email to office@visaconcierge.ro or call us at +40 747 410 002.

13. What is Air Refund and in which situation can I access it?

In case that your flight is delayed, canceled or your boarding is being denied, you can have your money back easy and fast through [Air refund](#). All you have to do is to access www.visa.airrefund.com/ro/, no matter if you hold a Gold, Platinum or Infinite card, and follow the steps.

14. Which are the Visa Luxury Hotels and how can I book one of them?

[Visa Luxury Hotels](#) is a platform that contains some of the most prestigious brands from this world, such as Peninsula, Park Hyatt or Shangri-La. Every Visa Premium cardholder benefits from the best fare, Wifi (if it is available), continental breakfast every day, VIP status and much more. You can find more information on www.myvisaluxuryhotels.com.

15. How can I access medical assistance abroad?

Wherever you are, with your Visa Infinite card you can benefit [from international medical assistance](#) through 27 support centers, 56 SOS globally clinics, 5,600 experts from all medical areas and 77,000 accredited providers. You just have to call at +44 (0) 208 762 8526. The conversation will be held in English.

16. How do I get discounts at selected merchants with my Visa Premium card?

Either we are talking about National or International Offers, the mechanism is very simple: when you are paying with your Visa Premium card to various selected merchants, the discount will be automatically applied. [Here](#) you can check the entire list for the National Offers and [here](#) for the International ones.

17. Some benefits were different last year. Why can I not get the same benefit this year?

We are constantly adapting and growing the Premium Program to further cater to the needs and lifestyle of our clients. Therefore, new benefits and exclusive offers have become available to all Visa Premium cardholders, while other features of the program have been modified.



18. What are the fees with Visa Premium cards?

Visa charges no supplementary fee for the premium cards. You will only pay what you have agreed with the issuing bank when asked for the premium card.

19. Where can I find the latest list of merchants participating in the Premium Program?

The full list of merchants, offers and discounts is available permanently on the visa.ro/premium.html web page. The website contains details on every offer, mechanisms and terms and conditions.

20. Will the discounts I earn appear on my receipt or in my bank statement?

The discounts offered for the offers will already be included in the final price. So, when you will pay at the merchant for the offer, the discount will already be applied.

For accessing the lounge, according to the Terms and Conditions, you will be charged 1, 2 or 4 lei, depending on the number of people entering the lounge with the same card. Shortly after, that sum will be returned to your bank account. So, you will see the withdrawal and return on your bank statement.