



Programul Visa Premium

Intrebari si raspunsuri

For English, scroll to page 5

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

Cu 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](#)
 - Acces la una din cele mai mari comunități de călătorii prin [Visa Bidroom](#)
- Beneficii naționale
 - [Acces în lounge-urile aeroporturilor](#) din București, Cluj și Timișoara.
 - 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 [internationale](#).

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

Cu 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 una din cele mai mari comunități de călătorii prin [Visa Bidroom](#)
 - Acces la peste un milion de hotspot-uri Wifi în toată lumea prin [Global Wifi](#)
 - 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.
 - Reduceri [naționale](#) și [internationale](#), pentru călătorii în scop de business sau vacanțe. Puteți accesa aici listele complete de oferte, atât [naționale](#) cât și [internationale](#).

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

Cu 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 una din cele mai mari comunități de călătorii prin [Visa Bidroom](#)
 - Acces la peste un milion de hotspot-uri Wifi în toată lumea prin [Global Wifi](#)
 - Acces la [serviciul de asistență medicală internațională](#)
- Beneficii naționale
 - [Acces în lounge-urile aeroporturilor](#) din București, Cluj și Timișoara pentru posesorul cardului și trei invitați.
 - Oferte cu reduceri [naționale](#) și [internaționale](#), 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 [internaționale](#), pentru călătorii în scop de business sau vacanțe. Puteți accesa aici listele complete de oferte, atât [naționale](#) cât și [internaționale](#).

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

5. 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.

6. 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.

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

Dacă copiii au vârsta mai mică de 2 ani, pot intra în lounge gratuit. După această vârstă, pot intra în lounge gratuit doar ca însoțitori pentru deținătorii de carduri Platinum și Infinite.

8. 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](#).

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Ce este Visa Bidroom și care sunt avantajele folosirii acestuia?

[Bidroom](#) este unul dintre cele mai mari agregatoare de oferte hoteliere cu peste 120.000 de hoteluri incluse și garantează discount-uri de până la 25% față de site-urile similare, servicii de early check-in, discount-uri la restaurante, wi-fi gratuit și multe altele. Creați-vă propriul cont cu orice card personal Visa Premium pe <http://www.visa.bidroom.com/>.

14. Unde este disponibil serviciul Global Wifi și cum mă pot conecta la acesta?

Cu ajutorul cardurilor Visa Platinum sau Infinite vă puteți conecta la peste 1 milion de hot-spot-uri Wifi din întreaga lume prin intermediul parteneriatului cu Boingo. Tot ce trebuie să faceți este să urmați acești pași:

1. Accesați <https://redeem.boingo.com/visa/>
2. Introduceți numărul cardului Visa Platinum sau Visa Infinite
3. Creați-vă simplu și rapid un cont de utilizator
4. Descărcați aplicația Boingo Global Wifi Finder din App Store sau Play Store
5. Logați-vă în aplicație. Aceasta vă va notifica când serviciul [Global Wifi](#) este disponibil.

15. Cum poți 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.

16. 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: [Air Refund](#), [Global Wifi](#), [Asistentă medicală](#), în timp ce alte aspecte ale programului au fost modificate. De exemplu, începând de anul acesta, posesorii de card Premium pot accesa loungeurile din două noi aeroporturi, în Cluj și Timișoara, în timp ce numărul de persoane care pot intra cu un card Visa Infinite s-a dublat.

17. 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.

18. 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.

19. 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](#)
 - Access to one of the biggest travel communities through [Visa Bidroom](#)
- National benefits
 - [Lounge access](#) for the cardholder in Bucharest, Cluj and Timisoara airports
- [National](#) and [international](#) discounts when travelling, vacation or work-related. [Here](#) you can check the entire list for the National Offers and [here](#) for the International ones.

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](#)
 - Access to one of the biggest travel communities through [Visa Bidroom](#)
 - Access to over one million Wifi hotspots all over the world through [Global Wifi](#)
- National benefits
 - [Lounge access](#) for cardholders and one guest in Bucharest, Cluj and Timisoara airports
- [National](#) and [international](#) discounts when travelling, vacation or work-related. [Here](#) you can check the entire list for the National Offers and [here](#) for the International ones.

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](#)
 - Access to one of the biggest travel communities through [Visa Bidroom](#)
 - Access to over one million Wifi hotspots all over the world through [Global Wifi](#)
 - [Medical assistance abroad](#)
- National benefits
 - [Lounge access](#) for the cardholder and three guests in Bucharest, Cluj and Timisoara airports
 - [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, vacation or work-related. [Here](#) you can check the entire list for the National Offers and [here](#) for the International ones.

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. 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. 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.

6. 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.

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

If the children are under the age of two, they can enter the lounge for free. After that age, they can only enter the lounge as a companion for the Platinum and Infinite cardholders.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. What is Visa Bidroom and what are its benefits?

[Bidroom](#) is one of the biggest travel communities with over 120.000 hotels which guarantees discounts up to 25% comparing with other similar websites, early check-in services, restaurants' discounts, free wi-fi and much more. You can create your own account with any of your personal Visa Premium card at <http://www.visa.bidroom.com/>.

14. Where is Global Wifi available and how can I connect to it?

With your Visa Platinum or Infinite card you can connect to over 1 million Wifi hotspots from all around the world through the partnership with Boingo. For this, you have to follow the next steps:

1. Access <https://redeem.boingo.com/visa/>
2. Introduce your Visa Platinum or Infinite card number
3. Create your account easy and fast
4. Download the Boingo Global Wifi Finder app from App Store or Play Store
5. Now login and that's it. The app will notify you whenever a [Global Wifi](#) is available.

15. 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.

16. 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, such as [Air Refund](#), [Global Wifi](#), [medical assistance](#), while other features of the program have been modified. For instance, starting this year Premium cardholders will be able to enjoy Lounge Access in another two new airports in the country, in Cluj and Timisoara, while the number of entries in the airport lounges for Visa Infinite cardholders has doubled

17. 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.

18. 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 web page. The website contains details on every offer, mechanisms and terms and conditions.

19. 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.