

**VISA**



**L'APPLICATION  
VISA AIRPORT  
COMPANION** 

Outil migration région CEMEA

## **Confidentialité**

Cette présentation vous est fournie uniquement au titre de votre statut de client Visa et de participant au système de paiement Visa. En acceptant cette présentation, vous reconnaissez que les informations qu'elle contient (les " Informations ") sont confidentielles et soumises aux restrictions de confidentialité contenues dans les règles fondamentales Visa et les règles relatives aux produits et services Visa ou d'autres accords de confidentialité qui limitent votre utilisation des Informations. Vous acceptez de garder ces Informations confidentielles et de ne pas les utiliser à des fins autres que celles qui vous incombent en tant que client de Visa ou en tant que participant au système de paiement Visa. Les informations ne peuvent être diffusées au sein de votre entreprise que sur la base de la nécessité de savoir pour vous permettre de participer au système de paiement Visa. Veuillez noter que les Informations peuvent constituer des informations non publiques importantes au sens des lois sur les valeurs fédérales américaines et que l'achat ou la vente de valeurs de Visa Inc., tout en étant au courant d'informations non publiques importantes, constituerait une violation des lois sur les valeurs fédérales américaines applicables.

## **Avis concernant l'outil**

Les outils et les recommandations sur les meilleures pratiques sont fournis à titre d'information uniquement et ne devraient pas être utilisés comme support de conseil marketing, juridique, réglementaire ou autre. Les outils et tout matériel marketing annexe doivent être évalués de manière indépendante en fonction de vos besoins commerciaux spécifiques et en fonction de toute loi et réglementation en vigueur. Visa n'est pas responsable de votre utilisation de l'outil, des recommandations des meilleures pratiques ou de toute autre information, y compris toute erreur, contenue dans ce document. Toutes les informations et recommandations sur les meilleures pratiques sont fournies "en l'état". Visa ne garantit pas, de manière explicite, implicite ou autre, l'exactitude, l'intégralité, ou la performance de toute information ou recommandation sur les meilleures pratiques. L'émetteur sera seul responsable de la mise en œuvre de l'outil et de l'inscription, l'accès et l'enregistrement des titulaires de cartes sur l'application Visa Airport Companion.

## **Avis au partenaire**

Avant toute production ou distribution du contenu de cette présentation, il incombe au partenaire de faire étudier et valider ledit contenu par son service juridique pour vérifier s'il est nécessaire d'effectuer des divulgations ou des modifications légales en vertu des lois et réglementations fédérales, étatiques et locales. L'émetteur est seul responsable de son utilisation des informations et/ou du contenu de ces fichiers dans le cadre du programme.

## **Utilisation du contenu**

Aucune offre proposée par Visa dans cet outil ne peut être changée ou modifiée de quelque façon que ce soit, autant en termes de respect du contenu de l'offre qu'en termes de ses conditions générales. Les émetteurs sont seuls responsables de l'utilisation des offres à destination des commerçants présentées dans ce fichier. Avant de télécharger ou de mettre ces offres à destination des commerçants au service de vos titulaires de cartes, Visa vous conseille vivement de consulter votre service juridique pour vérifier si ces offres sont conformes à vos politiques et aux lois en vigueur dans chaque juridiction dans laquelle les offres respectives seront proposées. Aucun élément contenu dans ce fichier ne doit être interprété comme un devoir ni comme un octroi à l'émetteur de tout droit, titre ou intérêt sur les marques de Visa ou sur tout droit d'auteur ou tout autre droit sur le contenu. L'émetteur convient que Visa est propriétaire de tout le contenu de cet outil. Aucun contenu proposé par Visa dans cet outil ne peut être changé ou modifié de quelque façon que ce soit, autant en termes de respect du contenu qu'en termes de son affichage, sans l'accord préalable de Visa.

## **Avis sur le calendrier**

Tout échéancier ou date précisés expressément dans cet outil peuvent être modifiés par Visa pour des fins de préparation, sous réserve d'une notification préalable.

<b>1. Introduction</b>	5
<b>2. Pourquoi avoir choisi l'application Visa Airport Companion ?</b>	6
<b>3. Mesures à prendre pour réduire au minimum les frictions pour les titulaires de cartes</b>	
3.1 Résumé	7
3.2 Processus Visa Secure Authentication et Account Verification	8
3.3 Ressources marketing et meilleures pratiques	9
3.4 Préparer vos équipes en contact direct avec les clients	12
<b>4. À propos de l'application Visa Airport Companion (VAC)</b>	
4.1 Cartes éligibles	16
4.2 Inscription et parcours utilisateur	17
4.3 FAQ pour l'inscription et l'enregistrement des cartes	29
4.4 FAQ pour profiter des avantages et accéder aux salons d'aéroport	35
4.5 FAQ générales	38

Les titulaires de cartes Visa éligibles bénéficient d'accès gratuits à des salons d'aéroport, un avantage parmi tant d'autres proposés aux titulaires de cartes Visa premium émises dans la région Europe centrale et orientale, Moyen-Orient et Afrique (CEMEA).

**À partir du 1<sup>er</sup> octobre 2024, l'application Visa Airport Companion (VAC), fournie par DragonPass, remplacera les programmes LoungeKey et Priority Pass fournis par The Collinson Group. Informations essentielles : Les titulaires qui souhaitent continuer de bénéficier de l'accès aux salons d'aéroport devront télécharger l'application Visa Airport Companion (VAC) et enregistrer leurs cartes.**

- **Après la date d'entrée en vigueur, les anciennes adhésions ne seront pas transférées et ne seront plus valables.**
- **L'application sera disponible sur l'Apple App Store et le Google Play Store sans frais.**

L'application VAC a été développée en partenariat avec DragonPass, une grande plateforme mondiale pour le voyage et le mode de vie. Son vaste réseau englobe plus de 1200 salons dans plus de 140 pays, au service de plus de 30 millions de membres.

**L'accès du titulaire à LoungeKey et Priority Pass reste valable jusqu'au 30 septembre 2024.**

À compter de 00:00 GST (GMT +4) le 1<sup>er</sup> octobre 2024, l'accès aux salons d'aéroport se fera uniquement via l'application VAC.

Ce guide donne des renseignements détaillés importants pour la transition et des actions recommandées pour aider à réduire au minimum les frictions pour les titulaires.

Visa Airport Companion (VAC) est une solution entièrement numérique proposée par la plateforme de voyage et de mode de vie, DragonPass. VAC est déjà disponible partout dans le monde et des millions de titulaires de cartes Visa l'utilisent actuellement.

VAC réunit des fonctionnalités et des avantages dans une seule et unique solution qui donne la priorité au numérique et propose plusieurs atouts aux titulaires :

- **Expérience 100 % numérique** - Les titulaires inscrits peuvent utiliser l'application VAC pour accéder aux salons d'aéroport participants et bénéficier d'une meilleure expérience client.
- **Vérification de l'éligibilité en temps réel** via le Visa Card Eligibility Service (VCES), pour un enregistrement encore plus simple.
- **Grand réseau de salons** - Avec plus de 1200 salons dans le monde, dont 220 dans la région CEMEA, les titulaires éligibles peuvent bénéficier du réseau mondial VAC. Les titulaires peuvent également consulter les informations et les emplacements détaillés des salons participants.

VAC offre également plusieurs avantages aux émetteurs :

- **Aide à augmenter les dépenses avec les cartes préférées et les dépenses transfrontalières** - Avec les paiements liés à la carte enregistrée, VAC peut améliorer la notoriété de la marque et stimuler les habitudes de consommation.
- **Flexible et personnalisable** grâce à sa gestion paramétrable des habilitations, avec la possibilité de filtrer les offres par types de cartes, plages BIN, etc.
- **Sûreté et sécurité** - L'intégration avec le VCES et un fournisseur de passerelle de paiement est paramétrée de manière à effectuer des vérifications des cartes actives et de l'éligibilité via l'interface de programmation.

### 3.1 Résumé

Il est vivement recommandé que les titulaires suivent les étapes décrites dans cette section, et ce, jusqu'à, pendant et après la transition, pour une meilleure expérience utilisateur. Le non-respect de ces étapes pourrait entraîner des refus en masse lorsque les titulaires tenteront de s'inscrire sur l'application.

#### **Étape 1 : Processus Visa Secure Authentication et Account Verification**

Lorsque les titulaires s'inscrivent pour bénéficier des avantages sur l'application Visa Airport Companion (VAC), les processus Visa Secure Authentication (3D Secure) et Account Verification (\$0 Auth) seront effectués. Les émetteurs devront s'attendre à une augmentation des demandes de la part de DragonPass pendant les saisons hautes ou immédiatement après le lancement de la communication. Ainsi, il est impératif que les émetteurs vérifient leurs règles relatives aux risques et aux traitements, afin d'éviter le refus accidentel des demandes.

#### **Étape 2 : Ressources marketing et meilleures pratiques**

Il est indispensable de communiquer sur ce changement pour garantir une meilleure expérience utilisateur. Visa et DragonPass ont créé un partenariat pour proposer un ensemble de ressources de marketing personnalisables et complètes, avec des textes marketing, des modèles et des images préalablement approuvés, pour aider les émetteurs à communiquer sur ce changement auprès des titulaires.

#### **Étape 3 : Préparer vos équipes en contact direct avec les clients**

Les émetteurs devront s'assurer que leurs équipes du service client est capable de répondre à des questions concernant l'application VAC.



## 3.2 Processus Visa Secure Authentication et Account Verification (crucial)

### Préparez-vous à des pics de demandes d'authentification et de vérification

Les processus Visa Secure Authentication (3D Secure) et Account Verification (\$0 Auth) seront effectués à chaque fois que les titulaires s'inscrivent pour bénéficier des avantages sur l'application Visa Airport Companion (VAC).

Les émetteurs devront s'attendre à des pics de ces demandes de la part de DragonPass immédiatement après le lancement de la communication et pendant les saisons hautes, lorsque les titulaires téléchargeront l'application et enregisteront leurs cartes.

**Il est crucial que les émetteurs vérifient leurs règles relatives aux risques et aux traitements, afin d'éviter le refus accidentel de ces demandes.**

**À défaut, cela pourrait entraîner des refus en masse lorsque les titulaires tenteront de s'inscrire sur l'application.**

Les émetteurs peuvent aider à réduire ce risque au minimum en :

- s'assurant que les BIN éligibles sont inscrits à 3D Secure.
- vérifiant les règles relatives aux risques et aux traitements pour s'assurer que les messages \$0 Auth sont autorisés pour ces transactions :

<b>ID commerçant</b>	<b>63449656</b>
<b>Identifiant acquéreur</b>	<b>454109</b>
<b>Offre acquisition</b>	<b>10065489</b>
<b>Code catégorie commerçant</b>	<b>5812</b>

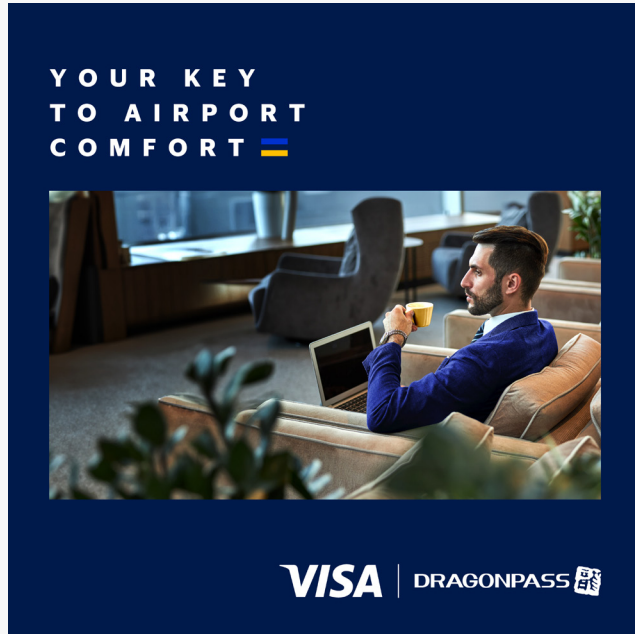


### 3.3 Ressources marketing et meilleures pratiques

Il est crucial de s'assurer que vos titulaires sont informés de la transition vers Visa Airport Companion (VAC) pour leur garantir une expérience utilisateur continue.

Visa et DragonPass ont créé un partenariat pour proposer un ensemble de ressources de marketing personnalisables et complètes, avec des textes marketing, des modèles et des images préalablement approuvés, pour aider les émetteurs à communiquer sur ce changement auprès des titulaires.

Le matériel marketing peut être téléchargé au lien suivant : <https://lion.app.box.com/s/srurc2cfxhka4qyojxfu1zk9dsgeaiti>.  
En cas de difficulté à accéder aux fichiers, veuillez contacter [sabine.saade@saatchi.com](mailto:sabine.saade@saatchi.com).





### 3.3 Ressources marketing et meilleures pratiques

L'accès des titulaires aux salons d'aéroport via l'application VAC débute le 1<sup>er</sup> octobre 2024, mais les titulaires pourront télécharger l'application et s'y inscrire dès le 19 septembre 2024.

Il est essentiel d'inciter les titulaires à télécharger l'application et s'y inscrire avant leur voyage pour bénéficier d'une expérience ininterrompue, mais **les titulaires devront lancer leur communication auprès des titulaires uniquement à partir du 19 septembre 2024.**

### 3.3 Ressources marketing et meilleures pratiques (suite)

#### Exemple du calendrier de communication :

##### Phase 1 (à partir du 19 septembre)

- Utilisez les ressources de l'outil marketing pour attirer l'attention des titulaires au changement et les encourager à télécharger l'application VAC et s'y inscrire. L'inscription sur l'application VAC est obligatoire pour les titulaires qui souhaitent bénéficier de l'accès aux salons.
- Mettez à jour les sites web auxquels les titulaires ont accès.

##### Phase 2 (à partir du 1<sup>er</sup> octobre)

- Réitérer le message de la phase 1 et insister sur le téléchargement de l'application et l'inscription.

##### Après le lancement

- Veillez à ce que la transition vers VAC soit reflétée dans toute communication nouvelle ou existante en lien avec l'accès aux salons d'aéroport.

### 3.4 Préparer vos équipes en contact direct avec les clients

Veillez à ce que vos équipes en contact direct avec les clients soient capables de répondre aux questions concernant l'application Visa Airport Companion (VAC). Voici quelques questions courantes auxquelles vos équipes pourraient être confrontées. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section FAQ (page 29).

#### Questions courantes

**Q : Qu'est-ce qui est inclus dans mon adhésion ?**

**R :** Dans la section "Membership" de l'application, consultez la section "How it Works" pour savoir ce qui est inclus dans votre adhésion. Vous pourrez accéder à ces informations via la page d'accueil et dans la section "Membership". Attention : Les avantages peuvent varier d'un titulaire à un autre, donc l'application est le meilleur moyen d'avoir des informations précises.

**Q : Est-ce que mon adhésion LoungeKey/Priority Pass restera valable ? Puis-je continuer d'utiliser l'application LoungeKey ?**

**R :** À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2024, vos adhésions Priority Pass ou LoungeKey ne seront plus valables. Pour accéder aux salons, vous devez vous inscrire sur l'application VAC.

### 3.4 Préparer vos équipes en contact direct avec les clients (suite)

#### Questions courantes (suite)

**Q : Comment faire pour m'enregistrer ou m'inscrire ?**

**R :** Vous devez télécharger l'application sur l'Apple App Store ou le Google Play Store et suivre les instructions. Après avoir téléchargé l'application, cliquez sur " Sign Up " et saisissez les renseignements demandés, y compris :

- Les détails et le pays d'émission de la carte visa éligible
- Votre nom, adresse e-mail et numéro de téléphone portable
- Acceptez les conditions générales, la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation.

Un code à 6 chiffres sera envoyé à votre numéro de téléphone portable ou votre adresse e-mail pour les vérifier. Une fois la vérification faite avec succès, l'application vous demandera de choisir un mot de passe et vous serez ensuite redirigé vers la page d'accueil où vous pourrez accéder à vos avantages et en bénéficier immédiatement.

**Q : Où pourrais-je trouver ma carte d'adhésion dans l'application VAC ?**

**R :** Vous pouvez accéder à votre code QR d'adhésion en cliquant sur " Membership " sur la page d'accueil de l'application.

### 3.4 Préparer vos équipes en contact direct avec les clients (suite)

#### Questions courantes (suite)

**Q : Comment pourrais-je consulter les détails de mon adhésion après mon inscription ? Comment pourrais-je connaître le nombre de visites auquel j'ai droit ?**

**R :** Les détails de votre adhésion peuvent être consultés via la section " Membership " de l'application. Cette section se trouve dans le menu en bas de l'écran. Les détails de vos droits (visites aux salons) se trouvent dans les sections " Home " et " Membership ".

**Q : Comment faire pour accéder aux salons ?**

**R :** Présentez votre code QR d'adhésion au personnel du salon. Si vous avez les droits nécessaires, ils seront automatiquement déduits. Si vous n'avez pas les droits nécessaires, des frais de 32 USD seront facturés à la carte Visa associée à l'application. Vous pouvez accéder au code QR d'adhésion en cliquant sur " Membership " sur la page d'accueil de l'application.

**Q : Puis-je utiliser une carte physique pour accéder au salon ?**

**R :** L'application VAC est uniquement disponible sur mobile. Le seul moyen d'accéder aux salons est de présenter votre code QR d'adhésion sur l'application mobile.

**Q : J'ai du mal à m'inscrire sur l'application ou à m'y connecter.**

**R :** Si vous rencontrez des problèmes lors de l'inscription, veuillez contacter le service client via le lien de contact dans la section " Help " de la page " Sign Up ". Si vous rencontrez des problèmes de connexion à l'application, veuillez utiliser la fonctionnalité " Forgot Password ". Si vous n'arrivez toujours pas à vous connecter, veuillez contacter le service client via le lien qui se trouve dans la section " Help " de la page de connexion.



### 3.4 Préparer vos équipes en contact direct avec les clients (suite)

#### Questions courantes (suite)

**Q : Comment pourrais-je trouver les salons participants dans un aéroport ?**

**R :** Dans la section “ Explore ” de l’application, vous pouvez consulter les salons disponibles en sélectionnant l’aéroport ou le pays souhaité. La page d’accueil comprend également un lien rapide pour accéder à la liste des salons.

**Q : Puis-je être accompagné d’invités aux salons ? Faut-il que nous fassions le même voyage ?**

**R :** Oui, vous pouvez être accompagné d’invités aux salons. Les visiteurs doivent faire le même voyage que vous-même. Si vous ne bénéficiez pas d’accès invités gratuits, vous pouvez tout de même être accompagné d’invités moyennant le paiement de frais de 32 USD par personne et par visite. Ces frais seront facturés à votre carte Visa enregistrée sur l’application.

**Q : Pourquoi l’accès au salon m’a-t-il été refusé ?**

**R :** Si le salon est complet, le personnel ne peut pas vous y donner accès. Vous pouvez utiliser l’application VAC pour trouver un autre salon.

**Q : Puis-je m’inscrire à l’aide d’une carte Visa émise dans un pays hors de la région CEMEA ?**

**R :** Les avantages liés à la carte peuvent varier. Vous devrez contacter la banque émettrice pour confirmer l’éligibilité des cartes Visa émises en dehors de la région CEMEA.

## 4.1 Cartes éligibles

À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2024, Visa Airport Companion (VAC) donnera accès aux salons d'aéroport participants aux titulaires éligibles des cartes suivantes :

### **Afrique subsaharienne**

- Signature
- Infinite

Veuillez contacter votre représentant Visa s'il vous faut d'autres types de cartes Visa pour bénéficier de l'accès aux salons d'aéroport.

À PROPOS DE L'APPLICATION VISA AIRPORT  
COMPANION (VAC)

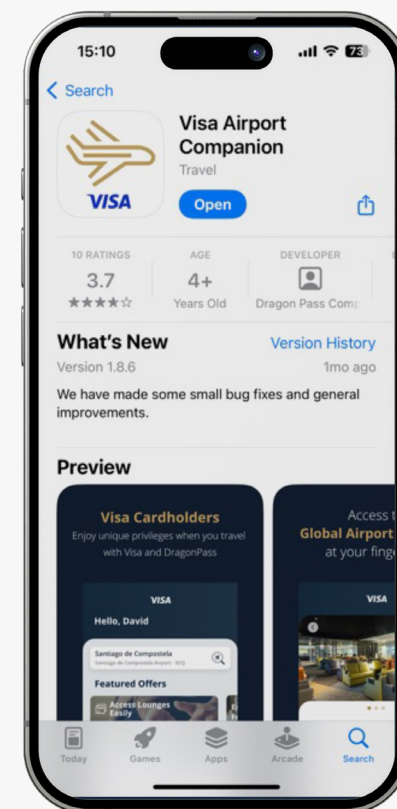


## 4.2 Inscription et parcours utilisateur

L'application Visa Airport Companion (VAC) permet aux titulaires éligibles d'accéder aux salons d'aéroport d'une manière simple et pratique. L'inscription est rapide et l'adhésion prend effet immédiatement, donnant aux titulaires un accès numérique aux salons via l'application. Les titulaires procéderont comme suit pour s'inscrire et accéder à leurs avantages.

### Étape 1 : Téléchargement de l'application

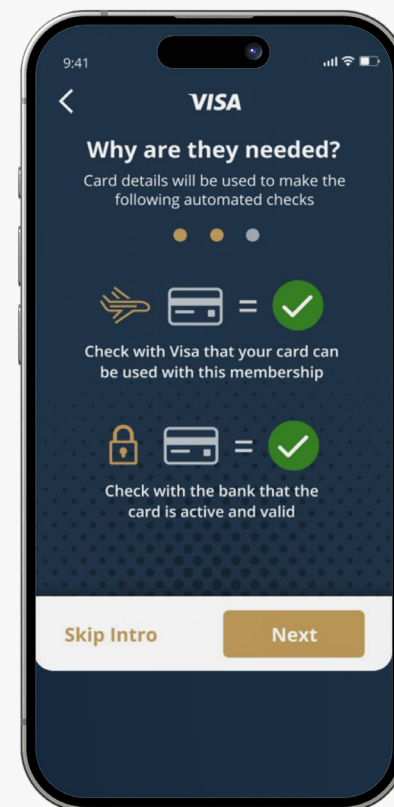
L'application VAC sera disponible sur l'Apple App Store et le Google Play Store des pays de la région CEMEA.



## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 2 : Inscription

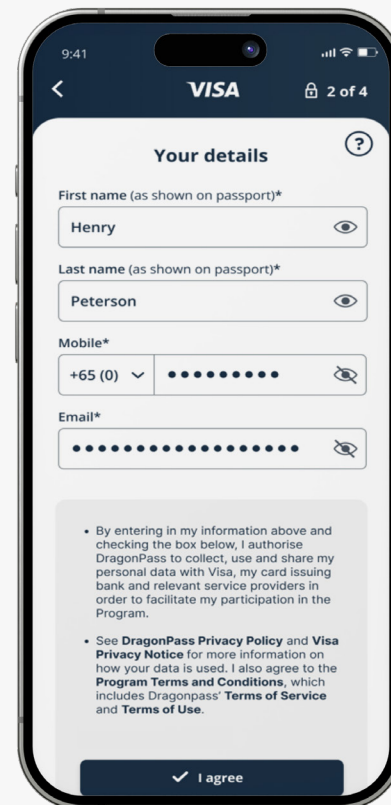
- Le titulaire aura le choix entre s'inscrire et se connecter.
- L'application donnera un aperçu du processus d'inscription. Les titulaires peuvent choisir d'ignorer cette information, s'ils le préfèrent. Le titulaire saisit les informations de sa carte Visa, y compris le numéro de la carte, la date d'expiration, le code CVV et le pays d'émission. Les processus 3D Secure et \$0 Auth seront effectués. En cas d'échec de la vérification, les titulaires recevront un message d'erreur de notification leur indiquant de contacter leur émetteur.



## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 2 : Inscription (suite)

- Si la carte n'est pas éligible, le titulaire sera recevoir un message d'erreur.
- Dans le cadre de la création de son profil, le titulaire saisit les informations le concernant, y compris son nom (qui doit correspondre à celui du passeport) et ses coordonnées. **Remarque :** Si le nom saisi sur l'application VAC ne correspond pas au nom qui apparaît sur le passeport, le titulaire se verra refuser l'accès au salon.



9:41 VISA 2 of 4

### Your details

First name (as shown on passport)\*  
Henry

Last name (as shown on passport)\*  
Peterson

Mobile\*  
+65 (0) .....

Email\*  
.....

• By entering in my information above and checking the box below, I authorise DragonPass to collect, use and share my personal data with Visa, my card issuing bank and relevant service providers in order to facilitate my participation in the Program.

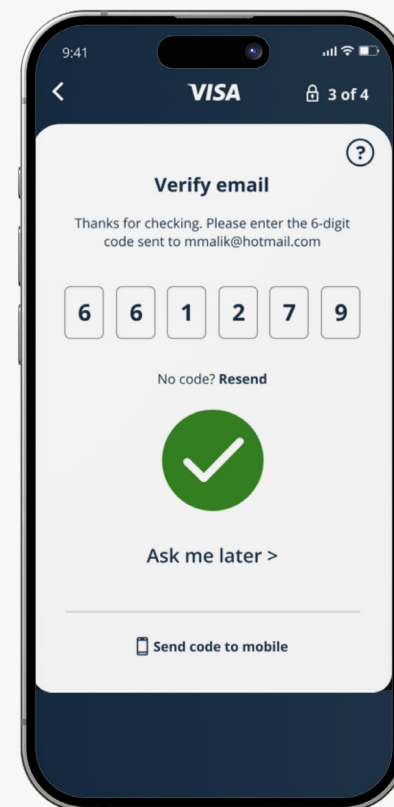
• See [DragonPass Privacy Policy](#) and [Visa Privacy Notice](#) for more information on how your data is used. I also agree to the [Program Terms and Conditions](#), which includes Dragonpass' [Terms of Service](#) and [Terms of Use](#).

I agree

## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 2 : Inscription (suite)

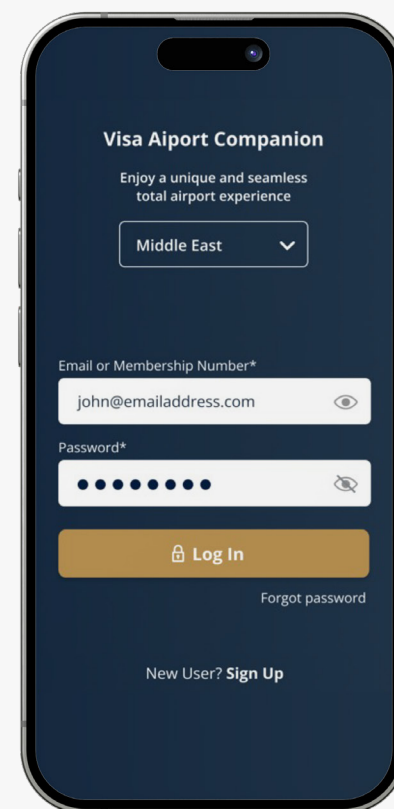
- Un code à 6 chiffres sera envoyé à l'adresse e-mail ou au numéro de téléphone portable du titulaire pour les vérifier. Une fois la vérification faite avec succès, le titulaire choisira un mot de passe.
- Le titulaire pourra ensuite paramétrer l'accès biométrique et l'accès hors ligne, s'il le souhaite. **Remarque :** Une connexion internet est indispensable la première fois que le titulaire souhaitera paramétrer l'accès hors ligne. Une fois la fonctionnalité activée, l'accès hors ligne permet au titulaire de consulter les informations concernant son adhésion sans données mobiles et sans Wi-Fi. Si le mode hors ligne n'est pas activé et qu'il n'y a pas de connexion internet, le titulaire ne pourra pas accéder au salon.



## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 3 : Connexion

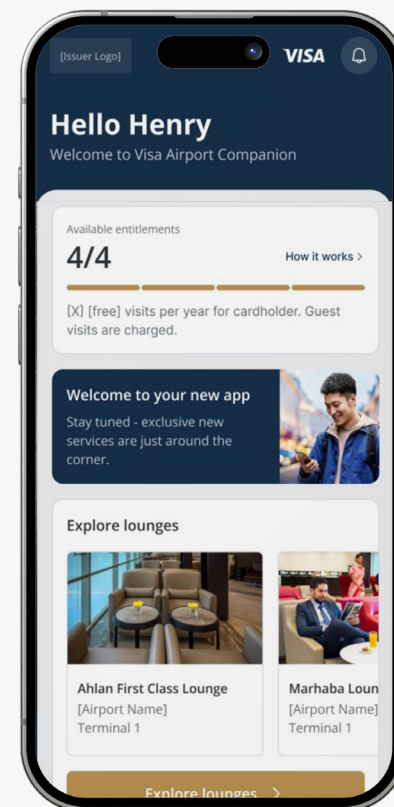
- Le titulaire peut se connecter avec son adresse e-mail et son mot passe ou avec la biométrie (si elle est activée).
- Si le titulaire rencontre des problèmes de connexion, le titulaire peut cliquer sur l'icône d'aide ou réinitialiser son mot de passe. Au bout de la cinquième tentative de connexion échouée, le compte du titulaire sera bloqué pendant 30 minutes.
- L'authentification multifacteur (MFA) est exigée lorsque le titulaire se connecte pour la première fois à partir d'un nouvel appareil, qu'il réinitialise son mot de passe ou qu'il ajoute une nouvelle adhésion. Le titulaire peut choisir d'activer la MFA pour chaque connexion, s'il le souhaite.



## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 4 : Page d'accueil

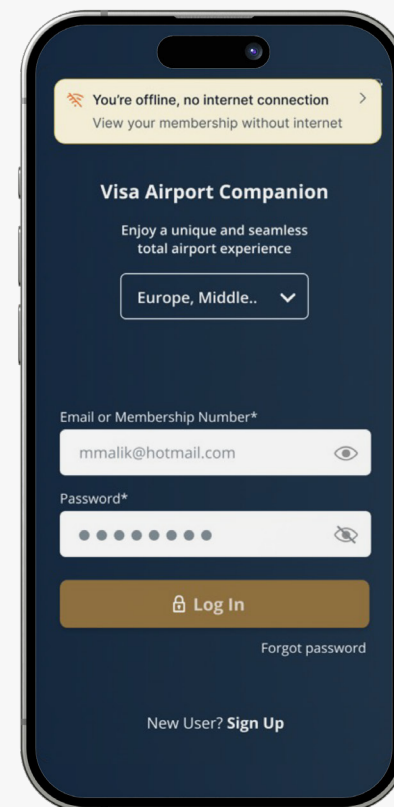
- Une fois connecté, une page d'accueil personnalisée s'affichera. Sur cette page, le titulaire peut consulter ses droits disponibles, les règles et les conditions et les liens vers les salons d'aéroport.
- Le titulaire peut voir les notifications dans l'application. Elles s'affichent sous forme de point rouge sur la page d'accueil.



## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 5 : Accès hors ligne

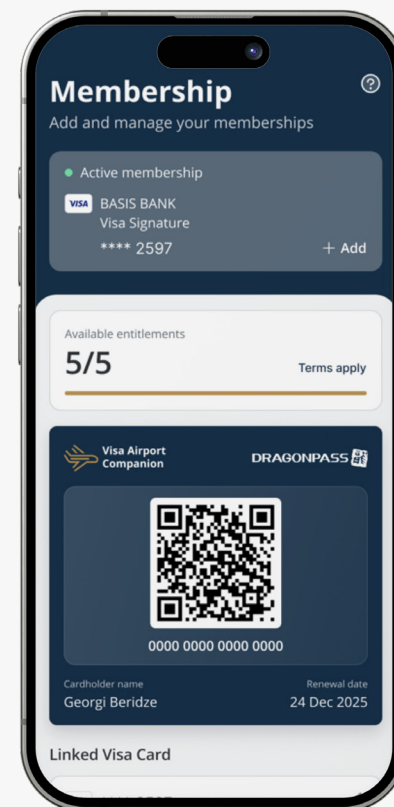
Si le titulaire a activé l'accès hors ligne, l'application affichera une notification sur la page d'accueil. Le titulaire pourra continuer à accéder au code QR de son adhésion, et ce, même s'il n'a pas accès à des données mobiles ou à un réseau Wi-Fi.



## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 6 : Accès aux salons

- Pour consulter les salons et y accéder, le titulaire clique sur " Explore Lounges ". Une fois l'aéroport et le salon souhaité sélectionnés, la carte d'adhésion numérique (code QR) s'affichera pour permettre au titulaire de le scanner au salon.
- Le titulaire peut également accéder à sa carte d'adhésion dans la section " Membership ".

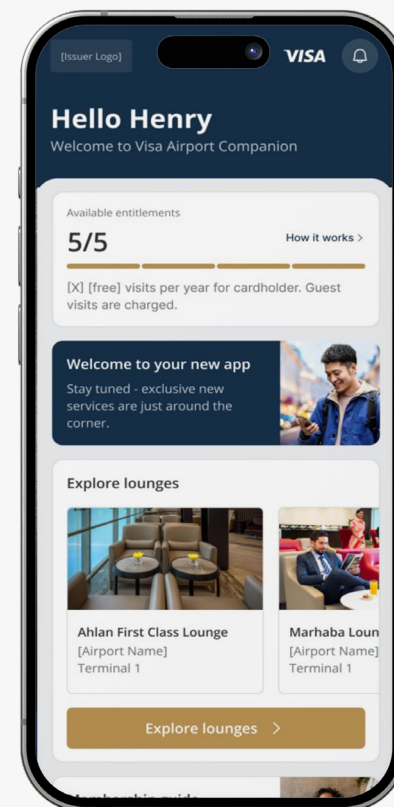




## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 7 : Adhésion

- Le titulaire peut consulter les détails de son adhésion, tels que ses droits disponibles, sa carte d'adhésion numérique, la FAQ et plus encore, en cliquant sur "Membership" en bas de l'écran.
- Le titulaire peut modifier ou ajouter des cartes Visa éligibles à son adhésion DragonPass. Il peut basculer facilement entre les adhésions sans devoir se reconnecter à chaque fois.
- Si la carte Visa du titulaire a expiré, ses droits seront bloqués jusqu'à ce qu'ils aient mis à jour les détails de leur carte.

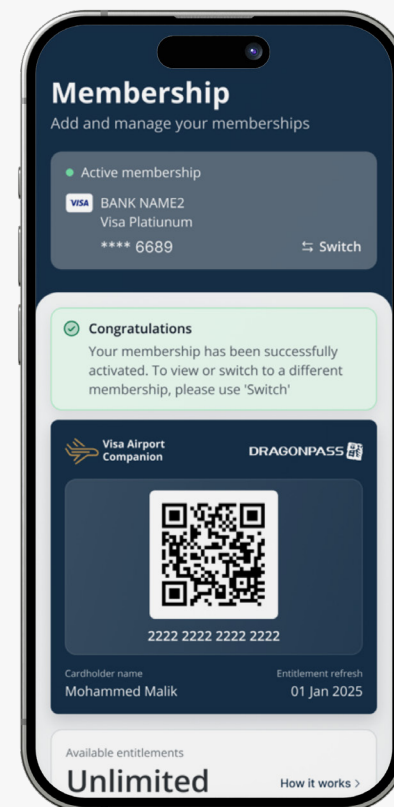


## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 8 : Alertes et notifications dans l'application

Il existe quatre types d'alertes, selon un code couleur :

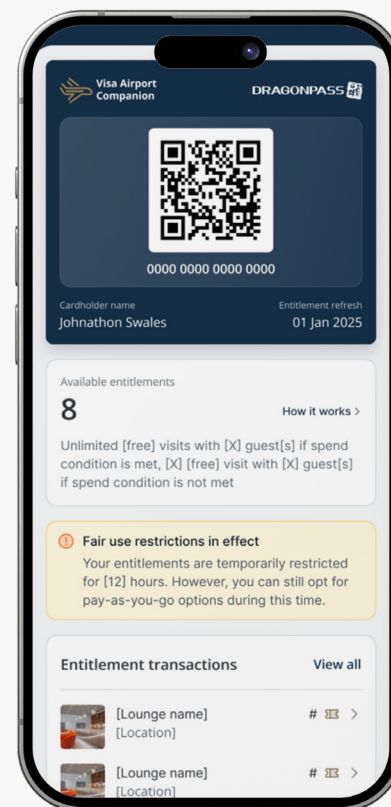
- Rouge - Urgentes et doivent être gérées immédiatement
- Jaune - Importantes mais non urgentes
- Vert - Bonnes nouvelles, réussites ou confirmations
- Or - Informations non urgentes



## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 9 : Utilisation équitable

La politique d'utilisation équitable restreint l'utilisation de plus d'un droit pendant un temps donné. Les titulaires de cartes du SSA ne peuvent pas utiliser plus d'un droit en trois heures.

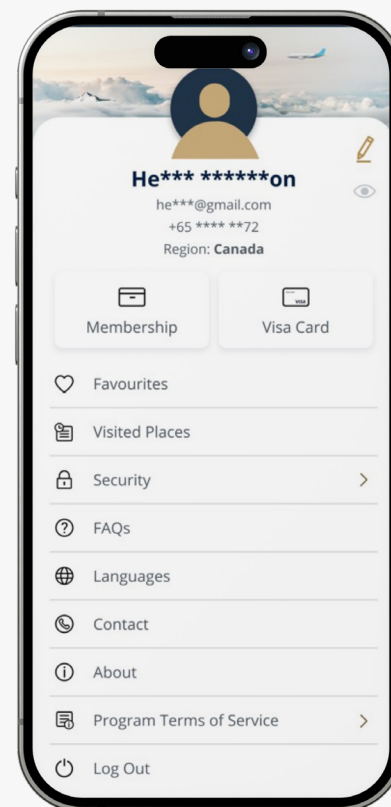


## 4.2 Inscription et parcours utilisateur (suite)

### Étape 10 : Compte et sécurité

Sur la page "Account", le titulaire peut mettre à jour sa langue préférée, consulter les visites précédentes, accéder aux conditions générales et à la FAQ, contacter le service client, mettre à jour son numéro de téléphone et bien plus encore.

**Remarque :** Si le titulaire souhaite modifier toute autre information personnelle, il doit contacter le service client.



## 4.3 FAQ pour l'inscription et l'enregistrement des cartes

**Q : Quelles sont les conditions d'enregistrement d'une carte Visa sur l'application Visa Airport Companion (VAC) ?**

**R :** Afin de s'enregistrer sur l'application VAC, le titulaire doit détenir une carte Visa éligible émise par un pays d'émission participant ou par un émetteur. Les cartes éligibles comprennent :

### **Afrique subsaharienne**

- Signature
- Infinite

Veillez contacter votre représentant Visa s'il vous faut d'autres types de cartes Visa pour bénéficier de l'accès aux salons d'aéroport.

### 4.3 FAQ pour l'inscription et l'enregistrement des cartes (suite)

**Q : Comment un titulaire peut-il enregistrer sa carte Visa sur l'application VAC ?**

**R :** L'enregistrement est simple, il suffit de suivre les étapes suivantes :

**Étape 1 :** Les titulaires de cartes Visa éligibles doivent télécharger l'application Visa Airport Companion (VAC) gratuitement sur l'Apple App Store ou le Google Play Store.

**Étape 2 :** Après avoir téléchargé l'application, cliquez sur « Sign Up » et saisissez les renseignements demandés, y compris :

- Détails de la carte Visa éligible :
  - » Numéro de carte
  - » Date d'expiration
  - » Code CVV
  - » Pays d'émission
- Votre nom, adresse e-mail et numéro de téléphone portable
- Accepter les conditions générales, la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation.

**Étape 3 :** Un code à 6 chiffres sera envoyé au numéro de téléphone portable ou l'adresse e-mail du titulaire pour les vérifier.

**Étape 4 :** Une fois la vérification faite avec succès, le titulaire peut choisir un mot de passe sera ensuite dirigé vers la page d'accueil où il pourra accéder à ses avantages immédiatement.

### 4.3 FAQ pour l'inscription et l'enregistrement des cartes (suite)

**Q : Le titulaire devra-t-il saisir les détails de sa carte Visa pour s'enregistrer sur l'application VAC ?**

**R :** Oui, le titulaire devra saisir les détails de sa carte Visa pour s'enregistrer. Il devra saisir les détails de la carte s'il en obtient une nouvelle (par exemple, en cas de remplacement d'une carte perdue/volée ou si la carte arrive à expiration).

**Q : Est-il possible de modifier l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone portable enregistrés ?**

**R :** Oui, le titulaire peut modifier son adresse e-mail ou son numéro de téléphone portable. Pour modifier son numéro de téléphone portable, il peut cliquer sur " Account " et sur l'icône crayon/modification sur leur profil dans l'application. Pour modifier l'adresse e-mail, le titulaire doit contacter le service client qui vérifiera son identité procédant à une vérification d'authentification générale (GPA). Une fois l'identité du titulaire confirmée, l'agent du service client peut mettre à jour l'adresse e-mail renseignée dans le profil du titulaire.

**Q : Que se passe-t-il si la vérification de l'adresse e-mail/numéro de téléphone portable échoue ou que les champs ne sont pas renseignés lors de la création du profil ? Le titulaire doit-il enregistrer sa/ses carte(s) de nouveau ?**

**R :** Si le titulaire n'a pas pu vérifier son adresse e-mail ou son numéro de téléphone portable pendant l'inscription, il peut passer cette étape en cliquant sur " Ask me later ". Cependant, lors de sa prochaine connexion à l'application, il sera invité à vérifier son numéro de téléphone portable ou son adresse e-mail pour pouvoir se connecter.

## 4.3 FAQ pour l'inscription et l'enregistrement des cartes (suite)

**Q : Le titulaire peut-il ajouter ou enregistrer plus d'une carte Visa sur l'application VAC ?**

**R :** Oui, si un titulaire détient plus d'une carte Visa éligible, il peut l'ajouter à son compte VAC existant. Sur la page d'adhésion, il trouvera un bouton " Add New Membership " qui l'invitera à saisir les détails de son autre carte Visa éligible (une carte ou plus). Une fois la validation réussie, l'application crée une adhésion liée à cette carte Visa et affiche les avantages disponibles. Si un titulaire détient plusieurs adhésions, il peut cliquer sur le bouton « Switch Membership » dans la section " Membership " pour consulter les détails de chaque adhésion.

**Q : Le titulaire peut-il accéder à toutes les cartes enregistrées sous un même profil ?**

**R :** Oui, le titulaire peut enregistrer plusieurs cartes Visa éligibles sous un même profil. Il peut consulter ses adhésions en cliquant sur la section " Membership " et sélectionnant " Switch Membership ".

**Q : Est-il possible d'inscrire des titulaires secondaires au même profil que le titulaire principal ?**

**R :** Les titulaires primaire et secondaires ne peuvent pas partager les adhésions. Le titulaire secondaire doit créer son propre compte VAC et y renseigner ses propres informations, y compris son nom tel qu'il apparaît sur son passeport et son adresse e-mail.



### 4.3 FAQ pour l'inscription et l'enregistrement des cartes (suite)

**Q : Le titulaire peut-il s'inscrire à l'aide d'une carte Visa émise dans un pays hors de la région CEMEA ?**

**R :** Les avantages liés à la carte peuvent varier. Le titulaire devra contacter sa banque émettrice pour confirmer l'éligibilité des cartes Visa émises en dehors de la région CEMEA.

**Q : Et si le titulaire n'a pas de smartphone ? Peut-il profiter des avantages avec une carte physique ?**

**R :** VAC est uniquement disponible sur application mobile. Le titulaire ne pourra pas accéder aux salons avec une carte physique. Les titulaires qui n'ont pas de smartphone ne pourront pas utiliser le service. Pour accéder au salon, le titulaire doit s'inscrire sur l'application VAC avant de visiter le salon.

**Q : Le titulaire peut-il s'enregistrer au salon ? Le personnel du salon aidera-t-il le titulaire à s'enregistrer sur l'application VAC ?**

**R :** Le titulaire doit s'enregistrer sur l'application VAC avant d'accéder au salon. Il peut s'enregistrer où qu'il soit, tant qu'il a accès à une connexion internet. Il est vivement recommandé de s'enregistrer avant d'arriver au salon, afin d'y accéder sans délai. Le personnel du salon sera formé pour aider et accompagner les titulaires dans une certaine mesure. Cependant, ils ne sont pas obligés d'aider les titulaires à utiliser l'application.

## 4.3 FAQ pour l'inscription et l'enregistrement des cartes (suite)

**Q : Comment les émetteurs peuvent-ils aider pour l'enregistrement des cartes Visa sur l'application VAC ?**

**R :** Il existe trois étapes importantes que les émetteurs peuvent suivre pour aider à réduire les frictions pour les titulaires qui font la transition vers l'application VAC :

- **Étape 1 :** Aider à réduire le risque de refus en masse en raison de nombreuses demandes \$0 Auth en suivant les étapes décrites dans la section Visa Secure Authentication & Account Verification sur la page 8.
- **Étape 2 :** Informer les titulaires du changement au niveau de leurs avantages à l'aide des ressources contenues dans l'outil marketing. Encourager les titulaires à télécharger l'application et s'y inscrire avant d'atteindre l'aéroport afin d'éviter les files d'attente aux salons.
- **Étape 3 :** Préparer vos équipes en contact direct avec les clients à répondre aux questions concernant la VAC. Veuillez consulter la section "Preparing Your Customer-Facing Teams" à la page 12.

**Q : Pourquoi les titulaires doivent-ils contacter la banque émettrice s'ils n'arrivent pas à enregistrer une carte ?**

**R :** Si l'enregistrement d'une carte Visa valable et éligible ne fonctionne pas, cela signifie probablement que l'authentification 3D Secure a échoué ou que la demande \$0 Auth a été refusée par l'émetteur.

## 4.4 FAQ pour profiter des avantages et accéder aux salons d'aéroport

**Q : Comment un titulaire peut-il accéder à ses avantages d'aéroport après avoir réussi à enregistrer sa carte sur l'application Visa Airport Companion (VAC) ?**

**A :** Les titulaires auront accès à leurs avantages immédiatement à l'issue de l'enregistrement réussi. Ils pourront consulter leurs droits et les aéroports et salons disponibles. Pour accéder à un salon après l'enregistrement de la carte, il suffit au titulaire de présenter son code QR d'adhésion à l'arrivée au salon éligible. Le code QR peut être trouvé dans la section "Membership" de l'application.

**Q : L'accès au salon est-il garanti ?**

**R :** L'accès à tout salon éligible est octroyé sous réserve de disponibilité le jour de voyage du titulaire. Le titulaire peut consulter les autres salons dans l'application VAC. Grâce au réseau de salons disponible via DragonPass, l'application VAC donne accès à plus de 1200 salons dans le monde, dont 220 dans la région CEMEA.

## 4.4 FAQ pour profiter des avantages et accéder aux salons d'aéroport (suite)

**Q : Le titulaire peut-il accéder à plusieurs salons d'un même aéroport ?**

Les titulaires de cartes du SSA ne peuvent pas utiliser plus d'un droit en trois heures.

**Q : Le titulaire devra-t-il payer pour accéder au salon ? Les titulaires peuvent-ils payer les frais d'accès via l'application VAC ?**

**R :** Si le titulaire n'a pas droit à des visites gratuites au salon, des frais de 32 USD seront facturés à la carte Visa enregistrée par personne et par visite. **Remarque :** Ce montant peut varier et s'applique uniquement si le paiement s'effectue via l'application VAC. Pour les paiements effectués directement au salon sans passer par la VAC, les frais d'accès déterminés par le salon s'appliqueront.

**Q : Le titulaire peut-il vérifier si l'accès à un salon est gratuit avant le voyage ?**

**R :** Oui. Les titulaires peuvent consulter l'état de leurs visites gratuites en se connectant à l'application VAC à tout moment. La page d'accueil et la section "Membership" afficheront le nombre de visites auquel le titulaire a droit. L'application contient également une liste de salons éligibles, classés par aéroport, afin que le titulaire puisse planifier ses passages aux salons pendant ses déplacements.

**Q : Le titulaire peut-il être accompagné par un invité au salon ?**

**R :** Oui, les titulaires peuvent être accompagnés d'invités aux salons. Les visiteurs doivent faire le même voyage que le titulaire. Si le titulaire ne bénéficie pas d'accès invités gratuits, il peut tout de même être accompagné d'invités moyennant le paiement de frais de 32 USD par personne et par visite. Ces frais seront facturés à sa carte Visa enregistrée sur l'application.

## 4.4 FAQ pour profiter des avantages et accéder aux salons d'aéroport (suite)

**Q : Le titulaire peut-il accéder au salon s'il n'a pas une connexion internet, Wi-Fi ou de données mobiles ?**

**R :** Oui, si le titulaire a activé l'accès hors ligne dans l'application VAC, il pourra consulter les détails de son adhésion sans Wi-Fi et sans données mobiles. Si le mode hors ligne n'est pas activé, le titulaire ne pourra pas accéder au salon.

**REMARQUE :** Une connexion internet est indispensable la première fois que le titulaire souhaitera paramétrer l'accès hors ligne. Les titulaires peuvent activer le mode hors ligne en cliquant sur " Security " sur la page " Account ". Une fois ce mode activé, le titulaire pourra accéder à son adhésion hors ligne grâce à la biométrie configurée sur son appareil.

**Q : Les avantages Visa Airport Companion (VAC) seront-ils disponibles dans tous les pays ?**

**R :** Les salons éligibles sont ceux des participants qui font partie du réseau DragonPass. Dans la section " Explore " de l'application, les titulaires peuvent consulter les salons disponibles en sélectionnant l'aéroport ou le pays souhaité. La page d'accueil comprend également un lien rapide pour accéder à la liste des salons. Le nombre de salons disponibles dépendra du programme du titulaire. Nous recommandons que le titulaire vérifie sur l'application la dernière version des salons disponibles dans le cadre de son programme.

## 4.5 FAQ générales

**Q : Quel est le critère d'éligibilité au Visa Airport Companion (VAC) ?**

**R :** L'éligibilité dépend du type de carte Visa (se référer à la page **16**). Si le titulaire ne sait pas si sa carte est éligible, il devrait contacter l'émetteur de la carte pour vérifier son éligibilité.

**Q : Un titulaire peut-il soumettre une contestation/demande ou envoyer des commentaires ?**

**R :** Oui. Si un titulaire souhaite nous contacter, il peut cliquer sur " Contact " dans la section " Account ". Si le titulaire n'est pas inscrit ou n'est pas connecté, le lien d'envoi du formulaire de contact se trouve dans la section " Help " de la page " Sign Up/Login ".

***VISA***