



บริการ MSIG EASY LOUNGE

Q : MSIG EASY LOUNGE คืออะไร

A : MSIG EASY LOUNGE เป็นบริการพิเศษที่มอบสิทธิให้ลูกค้าเข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารสนามบินฟรี ตามเงื่อนไขที่กำหนด เมื่อเที่ยวบินของลูกค้าเกิดความล่าช้า โดยให้สิทธิเฉพาะผู้ที่ซื้อประกันภัยการเดินทางต่างประเทศแผน Travel Easy Plus ในแผนที่กำหนดไว้

Q : จะใช้บริการนี้ได้อย่างไร

A : เพียงลูกค้าลงทะเบียนเที่ยวบินกับบริการ MSIG Easy Lounge ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง หากสายการบินประกาศความล่าช้าของเที่ยวบินเกิน 90 นาทีขึ้นไป ลูกค้าจะได้รับบัตรกำนัลเพื่อเข้าใช้บริการห้องรับรอง Lounge Key™ ณ สนามบิน ที่เที่ยวบินมีความล่าช้า โดย Lounge Key™ มีเครือข่ายห้องรับรองผู้โดยสารในสนามบินกว่า 1,700 แห่งทั่วโลก ลูกค้าสามารถเข้าไปตรวจสอบรายชื่อ Lounge ได้ที่ <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>

Q : หากเที่ยวบินล่าช้า สามารถเข้าใช้ห้องรับรองกับเพื่อน หรือครอบครัวได้หรือไม่

A : บริการ MSIG Easy Lounge ให้สิทธิเฉพาะผู้ที่ซื้อประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ แผน Travel Easy Plus ที่ลงทะเบียนรับสิทธิแล้วเท่านั้น หากเป็นการซื้อประกันภัยแบบกลุ่ม ให้ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยลงทะเบียนให้กับผู้เอาประกันภัยที่ได้ซื้อประกันภัยภายใต้กรมธรรม์เดียวกันด้วย โดยจะได้รับสิทธิใช้บริการห้องรับรองก็ต่อเมื่อได้ดำเนินการลงทะเบียนสำเร็จล่วงหน้าก่อนการเดินทางอย่างน้อย 2 ชั่วโมง

Q : มีการคำนวณความล่าช้าอย่างไร

A : การคำนวณความล่าช้าจะยึดตามรายงานความล่าช้า ณ 'ประตูขึ้นเครื่อง' ที่สายการบิน และสนามบินรายงานไปยัง FlightStats (ผู้ให้บริการติดตามข้อมูลเที่ยวบินที่เป็นบุคคลที่สามที่ได้รับการว่าจ้าง) โดยระบบของ FlightStats จะรายงานความล่าช้าที่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งอาจเกิดระยะเวลาที่ล่าช้าจากการประกาศความล่าช้าเพียงครั้งเดียว หรือเป็นการรวมระยะเวลาทั้งหมดจากการประกาศความล่าช้าหลายๆ ครั้งรวมกัน

ตัวอย่างเช่น กำหนดการบินเดิม คือเวลา 9:00 น. หากสายการบินประกาศความล่าช้า และกำหนดเวลาเที่ยวบินใหม่เป็นเวลา 10:00 น. ระบบจะนับเวลาที่ล่าช้าเท่ากับ 1 ชั่วโมง หากต่อมามีการประกาศล่าช้าอีกครั้งเป็น 11:00 น. ระบบจะนับเวลาที่ล่าช้ารวมเท่ากับ 2 ชั่วโมง

ทั้งนี้ การประกาศความล่าช้าจะต้องเกิดขึ้นภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากกำหนดการบินเดิมเท่านั้น มิเช่นนั้น จะถือเป็นการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ (Schedule change) เท่านั้นไม่ใช่สายการบินล่าช้า (Flight delay) ซึ่งจะไม่ได้รับสิทธิภายใต้บริการนี้

Q : ทำไมถึงลงทะเบียนไม่สำเร็จ

A : การลงทะเบียนเที่ยวบินจะไม่สำเร็จ หากมีเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น ดังนี้

- ลูกค้าพยายามลงทะเบียนเที่ยวบินในระยะเวลาที่น้อยกว่า 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทางตามกำหนดการของเที่ยวบิน
- ไม่มีห้องรับรองผู้โดยสารในเครือข่าย Lounge Key™ ที่เปิดให้บริการในสนามบินที่ลูกค้าจะออกเดินทาง
- ไม่มีข้อมูลเที่ยวบินสำหรับสายการบิน/เที่ยวบินนั้น โปรดดูหัวข้อ "มีการคำนวณความล่าช้าอย่างไร"

Q : ควรระบุรูปแบบใดในการลงทะเบียนเที่ยวบิน

A : กรุณาใช้ชื่อในรูปแบบเดียวกับที่ใช้ในการจองเที่ยวบินของลูกค้า ข้อมูลนี้มีความจำเป็นที่จะช่วยให้แน่ใจว่าชื่อบนบัตรกำนัลห้องรับรองผู้โดยสารของลูกค้าตรงกับชื่อบนบัตรผ่านขึ้นเครื่อง ซึ่งจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเหล่านี้ ณ จุดทางเข้าห้องรับรองผู้โดยสาร

การลงทะเบียนเที่ยวบิน

Q : ต้องลงทะเบียนสำหรับเที่ยวบินใดบ้าง

A : ลูกค้าจะต้องลงทะเบียนโดยระบุเที่ยวบินทั้งขาออก ขาเข้า และเที่ยวบินเชื่อมต่อ พร้อมวันที่เดินทางออกของเที่ยวบิน ทั้งนี้ หากมีการต่อเที่ยวบิน ระหว่างทางก่อนที่จะเดินทางถึงประเทศปลายทาง ลูกค้าต้องระบุเที่ยวบินนั้นในการลงทะเบียนด้วย อย่างไรก็ตาม บริการนี้ไม่ครอบคลุมการเดินทางภายในประเทศปลายทาง ดังนั้น ลูกค้าจึงไม่ต้องระบุเที่ยวบินภายในประเทศของประเทศปลายทางในการลงทะเบียนนี้

ตัวอย่างเช่น ลูกค้าเดินทางจาก สนามบินสุวรรณภูมิ (BKK) ไปยัง สนามบินลอสแอนเจลิส (LAX) โดยเริ่มต้นเที่ยวบิน ดังนี้
 1 สนามบินสุวรรณภูมิ (BKK) (Thailand) ไปยัง สนามบินอินชอน (ICN) (South Korea)
 2 สนามบินอินชอน (ICN) (South Korea) ไปยัง คลีฟแลนด์ฮิวพกินส์ (CLE) (USA)
 3 คลีฟแลนด์ฮิวพกินส์ (CLE) (USA) ไปยัง สนามบินลอสแอนเจลิส (LAX) (USA)

จากตัวอย่างข้างต้น เที่ยวบินที่ใช้ระบุในการลงทะเบียน คือ เที่ยวบิน ที่ (1) เป็นเที่ยวบินออกจากประเทศ และ (2) เป็นเที่ยวบินถึงประเทศปลายทาง ส่วน เที่ยวบิน (3) เป็นเที่ยวบินในประเทศจึงไม่ได้รับความคุ้มครอง

ลูกค้าสามารถลงทะเบียนเที่ยวบินใดก็ตามที่สายการบินมีการรายงานสถานะเที่ยวบินไปยัง FlightStats อย่างครบถ้วน ถูกต้อง หากลูกค้าพยายามลงทะเบียนเที่ยวบินที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้ ระบบจะแจ้งให้ทราบถึงปัญหา และลูกค้าจะไม่สามารถลงทะเบียนได้

Q : สามารถลงทะเบียนเที่ยวบินได้เมื่อใด

A : ลูกค้าสามารถลงทะเบียนได้หลังจากได้รับอีเมลแจ้งรหัสแลกรับสิทธิ์ (Redemption Code) และหลังจากที่เที่ยวบินมีกำหนดการเดินทางแน่นอนแล้ว (ปกติแล้วจะไม่เกิน 180 วันล่วงหน้า) โดยจะต้องลงทะเบียนอย่างน้อย 2 ชั่วโมงล่วงหน้าก่อนการออกเดินทางตามกำหนดการของเที่ยวบินที่ระบุในบัตรผ่านขึ้นเครื่อง (boarding pass) หรือแผนการเดินทาง (itinerary) มิเช่นนั้น ระบบจะไม่สามารถดำเนินการให้ลูกค้าได้ และถือว่าลูกค้าสละสิทธิ์ในการรับบริการ MSIG Easy Lounge

Q : การลงทะเบียนสามารถดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ได้เพียงอย่างเดียวหรือไม่

A : ในขณะนี้ การลงทะเบียนจะเปิดให้บริการผ่านทางเว็บไซต์เท่านั้น ซึ่งสามารถเข้าถึงได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ iPad tablet

Q : ต้องลงทะเบียนให้เด็กหรือไม่

A : ห้องรับรองผู้โดยสารแต่ละแห่งมีนโยบายเฉพาะของตนเองในเรื่องการอนุญาตให้เด็กเข้าใช้บริการ โปรดตรวจสอบนโยบายของห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบินที่ลูกค้าจะออกเดินทาง เพื่อพิจารณาว่าลูกค้าควรลงทะเบียนให้เด็กที่ร่วมเดินทางหรือไม่ ลูกค้าสามารถดูข้อมูลห้องรับรองผู้โดยสารทางออนไลน์ได้ที่ <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>

Q : สามารถแก้ไขการลงทะเบียนเที่ยวบินได้หรือไม่

A : หากต้องการเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนเที่ยวบินที่มีอยู่เดิม กรุณายกเลิกรายการผ่านลิงก์การยกเลิกในอีเมลยืนยันการลงทะเบียนของลูกค้า และทำการลงทะเบียนเที่ยวบินอีกครั้งด้วยรายละเอียดใหม่ โปรดทราบว่าดำเนินการนี้สามารถทำได้ภายในเวลาอย่างน้อย 2 ชั่วโมงล่วงหน้าก่อนเวลาออกเดินทางตามกำหนดการของเที่ยวบินที่ระบุในบัตรผ่านขึ้นเครื่อง (boarding pass) หรือแผนการเดินทาง (itinerary) มิเช่นนั้น ระบบจะไม่สามารถดำเนินการให้ลูกค้าได้

Q : ทำอย่างไรหากไม่ได้รับอีเมลยืนยันการลงทะเบียน

A : กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ smartdelaysupport@collinsongroup.com

Q : หากซื้อประกันภัยการเดินทางแบบรายปี ต้องลงทะเบียนอย่างไร

A : สำหรับผู้ที่ถือกรมธรรม์รายปี จะต้องลงทะเบียน MSIG Easy Lounge ทุกครั้งก่อนการเดินทางในแต่ละครั้ง อย่างน้อย 2 ชั่วโมงล่วงหน้าก่อนเวลาออกเดินทางตามกำหนดการของเที่ยวบินที่ระบุในบัตรผ่านขึ้นเครื่อง (boarding pass) หรือแผนการเดินทาง (itinerary)

Q : การซื้อประกันภัยการเดินทางแบบกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกหลายคนต้องลงทะเบียนอย่างไร

A : กรณีการซื้อประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ แผน Travel Easy Plus แบบกลุ่ม รหัสแลกรับสิทธิ์ (Redemption Code) จะถูกส่งไปให้ที่อีเมลของผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยเพียงคนเดียวเท่านั้น และผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย มีหน้าที่ในการลงทะเบียนให้กับผู้เอาประกันภัยที่อยู่ภายใต้กรมธรรม์เดียวกันให้ครบถ้วน โดยระบบกำหนดให้ลงทะเบียนได้สูงสุดรวม 6 คนต่อรหัสแลกรับสิทธิ์ (Redemption Code) ดังนั้น จำนวนรหัสแลกรับสิทธิ์ (Redemption Code) ที่ส่งออกไปจะขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เอาประกันภัยที่ได้รับสิทธิ์

ตัวอย่างเช่น หากกรมธรรม์ที่ซื้อไว้มีจำนวนผู้เอาประกันภัย 10 ท่าน ระบบจะส่ง 2 รหัสแลกรับสิทธิ์ (Redemption Code) โดยรหัสแลกรับสิทธิ์ (Redemption Code) ลำดับที่ 1 ใช้ลงทะเบียนสำหรับ 6 ท่าน และรหัสแลกรับสิทธิ์ (Redemption Code) ลำดับที่ 2 ใช้ลงทะเบียนสำหรับ 4 ท่านที่เหลือ

Q : ฉันสามารถลงทะเบียนเที่ยวบินได้บ้าง

A : เที่ยวบินที่ลงทะเบียนได้จะต้องเป็นเที่ยวบินที่สายการบินรายงานการประกาศสถานะเที่ยวบินไปยัง FlightStats อย่างถูกต้อง และมีข้อมูลของเที่ยวบินในระบบของผู้ให้บริการเท่านั้น หากคุณไม่พบเที่ยวบินของคุณในระบบการลงทะเบียน นั้นหมายความว่าเที่ยวบินนั้นไม่เป็นไปตามข้อกำหนดข้างต้น โดยระบบจะแจ้งให้คุณทราบถึงปัญหาดังกล่าวและคุณจะไม่สามารถลงทะเบียนเที่ยวบินนั้นเพื่อรับสิทธิ์ MSIG EASY LOUGE ได้

โปรดทราบว่า MSIG Easy Lounge เป็นบริการที่ครอบคลุมเที่ยวบินของสายการบินพาณิชย์ โดยยกเว้นเที่ยวบินเช่าเหมาลำ และสายการบิน/สนามบินที่ไม่ได้มีการรายงานข้อมูลมายังผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การใช้บริการห้องรับรอง

Q : หากข้อมูลความล่าช้าที่เกิดขึ้นที่สนามบินไม่ตรงกับข้อมูลที่สายการบินแจ้ง จะเกิดอะไรขึ้น

A : ระบบจะออกบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารต่อเมื่อสายการบินรายงานความล่าช้าไปยัง FlightStats อย่างถูกต้อง หากข้อมูลที่รายงานมาไม่มีความคลาดเคลื่อนอาจทำให้ผลการคำนวณความล่าช้าไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด และระบบจะไม่สามารถออกบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารได้

Q : เหตุการณ์ความล่าช้าแบบใดที่จะไม่เข้าเกณฑ์การได้รับบัตรทำนัลเข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสาร

A : บัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารจะถูกมอบให้ลูกค้า เมื่อสายการบินรายงานอย่างเป็นทางการว่าเที่ยวบินล่าช้าเกิน 90 นาที แต่ไม่เกิน 24 ชั่วโมง โดยไม่มีข้อจำกัดถึงสาเหตุของความล่าช้า ทั้งนี้ ไม่รวมถึงกรณีเที่ยวบินถูกยกเลิก หรือเลื่อนเวลาเดินทางเป็นวันถัดไป (24 ชั่วโมงหลังจากเวลาออกเดินทางตามกำหนดการเดิมของเที่ยวบิน) ซึ่งจะไม่ถือว่าเข้าเกณฑ์เที่ยวบินล่าช้าสำหรับบริการนี้

Q : หากเที่ยวบินถูกยกเลิก หรือเลื่อนเวลาเดินทางเป็นวันถัดไป ลูกค้าจะยังใช้สิทธิประโยชน์ได้หรือไม่

A : กรณีเที่ยวบินถูกยกเลิก หรือเลื่อนเวลาเดินทางเป็นวันถัดไป (24 ชั่วโมงหลังจากเวลาออกเดินทางตามกำหนดการเดิมของเที่ยวบิน) จะไม่ถือว่าเข้าเกณฑ์เที่ยวบินล่าช้าสำหรับบริการนี้ ลูกค้าจึงไม่สามารถใช้สิทธิเข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารได้ เนื่องจากไม่เข้าเงื่อนไข

Q : ทำไมถึงไม่ได้รับบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบิน แม้ว่าจะมีสิทธิก็ตาม

A : กรณีนี้อาจเกิดขึ้นได้ หากระบบเครือข่าย หรือระบบไอทีอื่นๆ เกิดปัญหาที่ทำให้ระบบไม่จัดส่งบัตรทำนัลเข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารให้ลูกค้าตามสิทธิ อย่างไรก็ตาม หลังจากแก้ไขข้อผิดพลาดแล้ว ลูกค้าจะได้รับบัตรทำนัลทดแทนสำหรับเข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสาร ซึ่งบัตรทำนัลทดแทนจะมีอายุ 6 เดือน เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปใช้ในการเดินทางครั้งถัดไปได้

Q : ลูกค้าจะได้รับบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารอย่างไร

A : เมื่อเกิดความล่าช้าลูกค้ามีสิทธิได้รับบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบิน โดยระบบจะส่ง SMS แจ้งเตือนให้ตรวจสอบอีเมลและได้รับอีเมลที่แนบไฟล์บัตรทำนัลในรูปแบบ PDF

หากลูกค้าลงทะเบียนผู้ร่วมเดินทางภายใต้กรมธรรม์เดียวกันไว้แล้ว (กรณีประกันแบบกลุ่ม) ลูกค้าที่เป็นผู้ถือกรมธรรม์จะได้รับไฟล์ PDF บัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารสำหรับผู้เดินทางแต่ละรายแนบมาในอีเมล เดียวกัน ซึ่งในไฟล์ PDF เหล่านั้น จะมีบัตรทำนัล Lounge Key™ พร้อมคิวอาร์โค้ดสำหรับการเข้าใช้บริการเครือข่ายห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบินของผู้ที่ได้รับสิทธิแต่ละรายโดยการระบุชื่อไว้อย่างชัดเจน

ทั้งนี้ลูกค้าที่เป็นผู้ถือกรมธรรม์สามารถเลือกส่งต่อบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารไปให้ผู้ร่วมเดินทางแต่ละรายที่ลงทะเบียนไว้ได้ เพื่อให้พวกเขาสามารถเข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารได้เองโดยที่ลูกค้าที่เป็นผู้ถือกรมธรรม์ไม่ต้องไปแสดงตัว

Q : จะค้นหาห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบินได้อย่างไร

A : ในอีเมลที่ลูกค้าได้รับบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสาร จะมีคำแนะนำการค้นหาตำแหน่งที่ตั้งของห้องรับรองผู้โดยสารเครือข่ายที่เปิดให้บริการในสนามบิน และบนบัตรผ่าน Lounge Key™ ยังมีลิงก์ไปที่ตัวค้นหาห้องรับรองผู้โดยสารของ Lounge Key™ ที่ลูกค้าสามารถคลิกเพื่อค้นหารายละเอียดห้องรับรองผู้โดยสาร เช่น ตำแหน่งที่ตั้งและเงื่อนไขการเข้าใช้บริการของห้องรับรองผู้โดยสารได้

Q : ทำอย่างไรจึงจะสามารถเข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบิน

A : ลูกค้าเพียงแสดงคิวอาร์โค้ดบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารที่ได้รับ พร้อมบัตรผ่านขึ้นเครื่อง (boarding pass) และหนังสือเดินทาง (passport) ของลูกค้าแก่เจ้าหน้าที่ห้องรับรอง ก่อนเข้าใช้บริการ

Q : จะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและบริการของห้องรับรองผู้โดยสารได้อย่างไร

A : ห้องรับรองผู้โดยสารแต่ละแห่งจะมีนโยบายและบริการเป็นของตนเอง หากต้องการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับห้องรับรองผู้โดยสาร โปรดค้นหาทางออนไลน์ได้จาก <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>

Q : ทำอย่างไรหากบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารไม่สามารถใช้งานได้ หรือไม่ถูกต้อง

A : กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของผู้ให้บริการที่ smartdelaysupport@collinsongroup.com

Q : ฉันสามารถขอให้ส่งบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารให้ใหม่ได้หรือไม่ หากฉันเผลอลบอีเมล/เอกสารแนบ

A : กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของผู้ให้บริการที่ smartdelaysupport@collinsongroup.com

Q : บัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารหนึ่งใบ สามารถนำไปใช้กับผู้โดยสารมากกว่าหนึ่งคนได้หรือไม่

A : ผู้โดยสารที่ลงทะเบียนแล้วจะได้รับบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารที่ระบุชื่อตนเองเป็นผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล และไม่สามารถโอนให้บุคคลอื่นนำไปใช้งานได้

Q : ผู้โดยสารที่ร่วมเดินทางด้วย จะได้รับบัตรทำนัลของพวกเขาอย่างไร

A : บัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารของผู้เดินทางภายใต้กรมธรรม์เดียวกันทั้งหมดจะถูกส่งให้แก่ลูกค้าที่เป็นผู้ถือกรมธรรม์ผ่านทางอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ และทาง SMS ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้

ทั้งนี้ ลูกค้าที่เป็นผู้ถือกรมธรรม์สามารถส่งต่อบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารไปให้ผู้ร่วมเดินทางแต่ละรายที่ลงทะเบียนไว้ได้ เพื่อให้พวกเขาสามารถเข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารได้เองโดยที่ลูกค้าที่เป็นผู้ถือกรมธรรม์ไม่ต้องไปแสดงตัว

Q : ลูกค้าจะมีสิทธิได้รับบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารเมื่อใด

A : บัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารของผู้เดินทางภายใต้กรมธรรม์เดียวกันทั้งหมดจะถูกส่งให้แก่ลูกค้าที่เป็นผู้ถือกรมธรรม์ผ่านทางอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ และทาง SMS ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้

- มีการลงทะเบียนเที่ยวบินแล้ว
- ความล่าช้าของเที่ยวบินที่สายการบินรายงานมายังระบบ FlightStats เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
- มีห้องรับรองผู้โดยสารในเครือข่าย Lounge Key™ ให้บริการที่อาคารผู้โดยสารของสนามบินขาออกเมื่อมีความล่าช้าเกิดขึ้น

Q : ทำไมลูกค้าถึงถูกปฏิเสธไม่ให้เข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสาร

A : ลูกค้าอาจถูกปฏิเสธไม่ให้เข้าใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารได้ แม้ว่าจะมีบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารก็ตาม หากมีเหตุการณ์เหล่านี้

- ห้องรับรองผู้โดยสารนั้นปิดให้บริการในขณะที่เกิดเที่ยวบินล่าช้า ในกรณีนี้ กรุณาค้นหา และเลือกใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารอื่นในสนามบิน (หากมี)
- ห้องรับรองผู้โดยสารมีผู้ใช้บริการเต็มจำนวนที่รองรับได้ ในกรณีนี้ กรุณาค้นหา และเลือกใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารอื่นในสนามบิน (หากมี)
- ชื่อผู้โดยสารบนบัตรผ่านขึ้นเครื่องไม่ตรงกับชื่อบนบัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสาร ซึ่งในกรณีนี้ ลูกค้าจะไม่สามารถใช้บริการได้ และไม่มีทางเลือกทดแทนอื่นเนื่องจากผิดเงื่อนไขการใช้บริการ
- ผู้เข้าใช้บริการมีคุณสมบัติไม่ตรงตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของห้องรับรองผู้โดยสาร (เช่น อายุขั้นต่ำ หรือระเบียบการแต่งกาย) ในกรณีนี้ กรุณาค้นหา และเลือกใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสารอื่นในสนามบิน (หากมี)

Q : บัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารของลูกค้ามีอายุนานแค่ไหน

A : บัตรทำนัลห้องรับรองผู้โดยสารแต่ละใบจะมีอายุ 24 ชั่วโมงหลังจากออกให้แก่ลูกค้าแล้ว

Q : ลูกค้าสามารถโอนสิทธิการเข้าใช้บริการห้องรับรองให้ผู้อื่นได้หรือไม่

A : บริการ MSIG Easy Lounge จะจัดส่งบัตรทำนัลห้องรับรองให้กับผู้ลงทะเบียนแต่ละคนโดยเฉพาะ โดยในการเข้าใช้บริการห้องรับรอง เจ้าหน้าที่ห้องรับรองจะตรวจสอบชื่อที่ระบุไว้ในบัตรทำนัลกับชื่อในบัตรผ่านขึ้นเครื่อง (boarding pass) หรือหนังสือเดินทาง (passport) ซึ่งจะต้องเป็นชื่อที่ตรงกันเท่านั้น นอกจากนี้ ภายใน QR Code จะมีข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าอยู่ ดังนั้น จึงขอแนะนำไม่ให้ท่านส่งบัตรทำนัลห้องรับรองให้กับผู้อื่นโดยเด็ดขาด