

Zkušenosti s cestováním Mastercard® s Airport Security Fast Track

Časté dotazy týkající se služby Security Fast Track

Obecné

Co je platforma Mastercard Travel Experiences?

Mobilní aplikace a <http://travelexperiences.mastercard.com/> webové stránky Mastercard Travel Experiences jsou prvním digitálním řešením svého druhu, které oprávněným držitelům karet Mastercard poskytuje přístup k rychlejšímu odbavení na letištích během přednostní bezpečnostní kontroly ve speciálním odbavovacím pruhu – v tzv. Mastercard Airport Safety Fast Track. Prostřednictvím aplikace získají držitelé karet digitální členství v síti Mastercard Airport Security Fast Track na všech zúčastněných letištích. Konkrétní výhody pro Vaši účastnickou kartu Mastercard určuje Vaše banka. Obraťte se na svou vydavatelskou banku a informujte se o všech bezplatných oprávněných vstupech, které jsou součástí Vašeho programu. Aplikaci a webové stránky Mastercard Travel Experiences vlastní a provozuje dodavatel společnosti Mastercard, společnost DragonPass Ltd.

Kdo je způsobilý k účasti v programu?

Na účast v programu mají nárok pouze držitelé karet Mastercard ze zúčastněných bank v evropském regionu. V případě Oberbank se jedná o kartu Business World. Konkrétní výhody, které získáte, se liší v závislosti na bance, která Vaši kartu Mastercard vydala. Pro více informací o způsobilosti programu kontaktujte Vaši banku.

Proč používat Mastercard Airport Security Fast Track?

Služba je ideální pro ty, kteří si chtějí zkrátit čekání u bezpečnostní kontroly na letišti. Obecně je služba ideální pro všechny cestující, kteří chtějí na letišti trávit minimum času. V neposlední řadě je služba vhodná i pro cestující, kteří chtějí strávit více času v odletové hale odpočinkem, občerstvením, návštěvou salonku a nákupními zážitky. Ve světě po Covid-19 může Fast Track také částečně minimalizovat kontakt k ostatním cestujícími a vyhnout se čekání v dlouhých frontách. V budoucnu může být také přidán imigrační/pasový Fast Track.

Proč mám nárok na tuto službu?

Na tuto službu máte nárok jako držitel karty Oberbank Mastercard Business World. Tato prestižní karta Vás opravňuje k řadě výhod, včetně této výhody zrychleného odbavení na letišti.

Jak si mohu stěžovat/zanechat zpětnou vazbu?

Pokud si přejete zanechat zpětnou vazbu nebo případně chcete podat stížnost, kontaktujte prosím svou vydavatelskou banku. Kontaktní informace naleznete také v aplikaci Mastercard Travel Experiences a na webových stránkách.

Kde si mohu prohlédnout Smluvní podmínky a Zásady ochrany osobních údajů?

Můžete si je prohlédnout tak, že v aplikaci přejdete na "Více" nebo se posunete dolů do dolní části <http://travelexperiences.mastercard.com/> webové stránky, kde najdete jak VOP, tak naše Zásady ochrany osobních údajů.



Potřebuji stále palubní vstupenku?

Ano, k průchodu pruhem Airport Security Fast Track budete stále potřebovat palubní vstupenku a také vstupenku Mastercard Airport Security Fast Track.

Získám tak zrychlený postup i v oblasti imigrace a hraniční kontroly?

Ne, tím se Vám nezajistí přístup ve zrychleném režimu na imigrační a hraniční kontrole. Tím získáte přístup pouze k zrychlenému postupu při bezpečnostní kontrole. V budoucnu však může být přidán imigrační/pasový Fast Track, který bude jasně uveden v adresáři.

Mohu aplikaci používat pro přístup ke svým průkazům, i když na letišti nemám internet?

Ano, budete mít vždy přístup ke svému průkazu/průkazům v aplikaci, aniž byste museli být připojeni k internetu.

Jak najdu na letišti pruh pro bezpečnostní kontrolu Mastercard Fast Track?

Kde se nachází jednotlivé pruhy Mastercard Airport Security Fast Track, zjistíte vyhledáním vybraného letiště v aplikaci nebo na webových stránkách. Poté bude zobrazena část s uvedením, kde se na letišti nachází pruh Mastercard Airport Security Fast Track.

Rezervace letů

Na jakých letištích mohu využít své bezplatné vstupy?

V části účtu ve Vaší aplikaci nebo na webu budou podrobně uvedeny Vaše oprávnění nebo bezplatné vstupy a uvedeno, na kterých letištích je lze použít. To bude buď na mezinárodních letištích (mimo Vaši domovskou zemi), vnitrostátních letištích (na letištích ve Vaší domovské zemi) nebo na všech dostupných letištích v programu. Při vyhledávání na letištích budou ta, na kterých můžete uplatnit svá oprávnění, označena zelenou ikonou oprávnění. Pokud nejsou k dispozici žádné volné vstupy, můžete si je vždy zakoupit pomocí příslušné karty Mastercard. Vezměte prosím na vědomí, že v místě rezervace se účtují poplatky bez ohledu na využití.

Mohu si rezervovat Fast Track průkaz pro přátele nebo rodinu, když necestuji?

Přátelé a rodina si bohužel nemohou rezervovat a využívat služby Mastercard Airport Security Fast Track, aniž by byl držitel karty přítomen na cestě.

Mohu zrušit svou rezervaci?

Zrušení závisí na letišti, na kterém jste si rezervovali službu Mastercard Airport Security Fast Track. Chcete-li zkontrolovat, zda vámi vybrané letiště podporuje zrušení letu, podívejte se do aplikace v části "Vaše letiště".

Mé vybrané letiště podporuje zrušení letu; Jak mohu zrušit svou rezervaci?

Pokud Vámi vybrané letiště umožňuje zrušení a Vy si přejete zrušit jednu ze svých rezervací, přejděte prosím na kartu "Rezervace" v aplikaci nebo na webové stránce a v části "Nadcházející cesty" vyberte rezervaci, kterou chcete zrušit. Poté klikněte na "Zobrazit podrobnosti" a pokračujte výběrem možnosti "Zrušit rezervaci" v dolní



části stránky. Jakmile bude Vaše zrušení potvrzeno, bude Vaše refundace odpovídajícím způsobem zpracována. Dejte nám prosím až 14 dní, než bude vrácení peněz zpracováno a zobrazeno na Vašem účtu.

Mohu změnit svou rezervaci?

Rezervace v rámci zrychleného odbavení nelze změnit, pokud je však zrušení povoleno na letišti, které jste si rezervovali, můžete svou rezervaci zrušit a provést novou rezervaci. Chcete-li zkontrolovat, zda Vámi vybrané letiště podporuje zrušení letu, podívejte se do aplikace v části "Vaše letiště".

Mohu k platbě použít jinou kartu Mastercard?

Ne, k platbám v aplikaci a na webových stránkách lze použít pouze kartu Mastercard, která je registrována pro službu Fast Track. V případě Oberbank se jedná o kartu Business World.

Musím za děti platit?

Děti do určitého věku mají povolený vstup zdarma, nicméně každé letiště může mít jiné věkové omezení. Před rezervací se prosím ujistěte, že jste si zkontrolovali aplikaci nebo webovou stránku.

Mohu si rezervovat službu Mastercard Airport Security Fast Track v den odletu?

Některá letiště podporují rezervace ve stejný den. Zkontrolujte prosím svou aplikaci a ujistěte se, že to Vámi vybrané letiště podporuje.

V kolik hodin se otevírá zrychlený pruh Mastercard Airport Security?

Otevírací doba se liší v závislosti na letišti. V aplikaci si prosím ověřte otevírací a zavírací dobu.

Jak dlouho dopředu si mohu rezervovat?

Mastercard Airport Security Fast Track si lze rezervovat až 12 měsíců předem.

Jak zjistím, že moje rezervace byla přijata?

Jakmile provedete rezervaci, měla by se v aplikaci nebo na webových stránkách zobrazit potvrzovací obrazovka, na které bude uvedeno, že Vaše rezervace byla úspěšná. Poté si budete moci prohlédnout podrobnosti o rezervaci v sekci "Rezervace" v aplikaci nebo na webových stránkách. Obdržíte také e-mail s potvrzením rezervace. Vezměte prosím na vědomí, že v místě rezervace se účtují poplatky bez ohledu na využití.

Zakoupil jsem si vstup Mastercard Airport Security Fast Track, ale když jsem se dostavil na letiště, nebyla fronta u standardní bezpečnostní kontrole, mohu dostat peníze zpět?

V tomto případě bohužel není k dispozici žádná náhrada.

Moje eVstupenka pro službu Fast Track nefunguje

Zkontrolujte prosím, zda jsou údaje o Vaší rezervaci správné a zda jste vstoupili do pruhu zrychleného odbavení Mastercard Airport Safety ve správný den během určeného časového slotu. Pokud jsou všechny tyto údaje správné, kontaktujte prosím zaměstnance letiště a ukažte mu údaje o své rezervaci.



Zmeškám-li svůj rezervovaný slot, co mám dělat?

V závislosti na tom, jak pozdě se dostavíte na rezervaci, a v závislosti na tom, na které letiště se rezervace vztahuje, můžete stále používat své vstupy Mastercard Airport Security Fast Track. (Je to je na uvážení samotného letiště a není to pod kontrolou společnosti Mastercard nebo DragonPass). Může se Vám podařit, že jako obvykle naskenujete svůj průkaz s "Access Code" (pokud je v aplikaci dostupný) u brány nebo se obrátíte na zaměstnance poblíž brány Mastercard Fast Track pro bezpečnostní kontrolu na letišti.

Mohu si později někoho přidat do své rezervace?

Rezervaci zrychleného odbavení na letišti Mastercard můžete provést pro jiného cestujícího později, pokud tento cestující cestuje s držitelem karty. Ke stávající rezervaci však nemůžete přidat další osobu.

Mohu si svou rezervaci vytisknout?

Pokud jste rezervaci provedli prostřednictvím webové stránky, bude vám zaslán e-mail s Vaším bezpečnostním vstupem Mastercard Airport Fast Track, který si poté budete moci vytisknout.

Co se stane, když je můj let zrušen před využitím rezervace v režimu Fast Track?

Společnosti Mastercard a DragonPass bohužel nemají žádnou kontrolu nad zrušením letů, a proto nemohou nabídnout žádné vrácení peněz.

Co se stane, když moje letecká společnost změní terminál?

Pokud letecká společnost změnila terminál, ujistěte se, že je v novém terminálu, ze kterého letíte, pruh Mastercard Airport Safety Fast Track. Pokud ano, budete moci i nadále používat svůj vstup pro zrychlené odbavení. Pokud na letišti Mastercard není pruh Fast Track, pak je to bohužel něco, co je mimo kontrolu společností Mastercard a DragonPass, a nebudeme vám moci za vstupenky vrátit peníze.

Na koho se mohu obrátit v naléhavých situacích, když se na letišti potýkám s problémem se svým vstupem pro zrychlené odbavení?

Pokud jsou splněny 2 podmínky:

- 1/ Jste na letišti
- 2/Je váš dotaz urgentní

„Naléhavé“ se vztahuje na jakýkoli problém, který vám může v blízké budoucnosti zabránit v použití Airport Security Fast Track. Klikněte prosím na "Kontaktovat nás", kde budou poskytnuty příslušné pokyny na Nouzový kontakt.

Kontaktní číslo, které můžete použít, je +44 7700 168 666 a je dostupné od pondělí do pátku (od 9 do 17 hodin GMT). Tel. číslo použijte v situaci, pokud jste si již rezervovali vstup do Security Fast Track a z jakéhokoli důvodu máte potíže s přístupem do Fast Track (např. QR kód nemusí fungovat).

V případě jakéhokoli problému, který Vám bránil v registraci pomocí platformy Mastercard Travel Experiences k rezervaci vstupenky Fast Track, kontaktujte svou banku, která Vaši stížnost bude řešit s poskytovatelem služby. Banka Vás bude informovat o výsledku šetření.



Registrace

Proč se nemohu zaregistrovat?

Registrace do programu zahrnuje zadání přesných údajů o Vaší kartě Mastercard a Vašich osobních údajů pro nastavení účtu. Pokud údaje o Vaší kartě nejsou přijímány nebo rozpoznávány, může se stát, že nemáte nárok na účast v programu nebo údaje nejsou správné. Podrobnosti Vám poskytne Vaše banka.

Proč musím zadávat údaje o své kartě?

Při registraci je nutné zadat údaje o kartě, abyste se ujistili, že máte nárok na program a rovněž musí proběhnout validace Vaší karty.

Jsou údaje o mé kartě v bezpečí?

Ano, všechny údaje o kartě jsou v bezpečí. Mastercard a DragonPass neukládají ani nearchivují žádné údaje o kartě zadané do aplikace a/nebo webové stránky, údaje o Vaší kartě nahrazujeme tokenem.

Členství

Jak dlouho je mé členství platné?

Vaše členství se bude každoročně automaticky obnovovat, pokud se Vaše banka účastní programu.

Mohu si i nadále rezervovat přístup Mastercard Airport Security Fast Track, i když můj nárok vyprší?

Ano, i v případě, že Váš nárok vypršel, můžete si rezervovat placený vstup Mastercard Airport Safety Fast Track.

Kde zjistím, jaké vstupy mi zbývají?

Své volné vstupy si můžete prohlédnout kliknutím na "Účet" v aplikaci nebo online. Tam zjistíte, kolik volných vstupů Vám zbývá a co jste již využili.

Kdy se mé volné vstupy obnoví?

Vaše volné vstupy se budou každoročně obnovovat. Volné vstupy se obnovují na kalendářní bázi čili vždy 1.1. se volné vstupy obnovují.

Mám nárok na neomezený počet bezplatných vstupů?

Bohužel ne, máte nárok vždy na 2 volné vstupy ročně, další vstupy jsou placené.

Co se stane, když vyčerpám své volné vstupy?

I nadále budete moci využívat služby Mastercard Airport Security Fast Track, ale bude se jednat o placené vstupy, takže budete muset za výhodu zrychleného odbavení platit, nikoli jej využívat zdarma.

Mohou moji přátelé a rodina využívat mé členství?

Členství může bohužel využívat pouze držitel karty (jehož jméno je uvedeno na členství).

Účet a platba



Jak se zaregistruji k druhému členství pomocí druhé karty Mastercard? Chci také vidět všechny své výhody pro všechna svá členství a snadno platit.

Chcete-li zaregistrovat druhou kartu Mastercard, přejděte v aplikaci do sekce členství a klikněte na "Přidat nové členství". Tam si budete moci zaregistrovat svou druhou kartu Mastercard. Pokud jste z aplikace odhlášeni, klikněte na tlačítko "Zaregistrovat se" a poté pokračujte vyplněním údajů o kartě Mastercard. Jakmile přidáte své druhé členství, budete moci mezi těmito dvěma v aplikaci přepínat a zobrazit všechny výhody svého členství. Postupujte podle stejného postupu na <http://travelexperiences.mastercard.com/> webových stránkách.

Co když mám několik způsobilých karet Mastercard?

Pokud máte více karet Mastercard, můžete mít také několik členských účtů Mastercard. Jedna způsobilá karta Mastercard vás opravňuje k jednomu členskému účtu Mastercard. Kdykoli můžete přepínat mezi svými členstvími v aplikaci a uplatnit oprávnění pro každou kartu. Přejděte prosím do sekce "Účet", abyste to mohli udělat.

Mohu změnit svou platební kartu v evidenci?

Platební karta je propojena s Vaším členstvím, takže nemůžete přidat jinou kartu. Pokud potřebujete aktualizovat svou kartu z důvodu vypršení platnosti nebo ztráty/krádeže karty, můžete to provést v části "Účet" a poté vybrat "Aktualizovat kartu". Pokud máte novou kartu, přečtěte si výše uvedený postup registrace druhé karty Mastercard.

Kde mohu vidět svou platební historii?

Všechny platby si můžete prohlédnout v sekci "Rezervace", zde budou uvedeny všechny rezervace nadcházející i minulé a všechny rezervace, za které byla platba provedena, budou zahrnuty do podrobností o rezervaci.

Kde mohu zobrazit dostupné výhody programu?

Výhody Vašeho programu se zobrazí v aplikaci. Pro více informací kontaktujte svou vydávající banku, která Vám poskytne podrobnosti o výhodách Vašeho programu.

Co se stane, když ztratím/ztratím kartu Mastercard? Bude mé členství stále platné?

Vaše členství je platné, dokud je Vaše opravňující karta Mastercard aktivní a způsobilá. Pokud je Vaše karta zrušena, budete muset ztracenou kartu z aplikace odstranit a zaregistrovat novou. Můžete to udělat v sekci "Účet" a poté vybrat "Aktualizovat kartu".

Jak změním svou e-mailovou adresu?

Pokud si přejete změnit e-mailovou adresu, se kterou je Váš účet propojen, obraťte se na svého vydavatele.

Jak změním své heslo?

Své heslo můžete změnit tak, že přejdete na kartu "Více" ve spodní části aplikace nebo kliknete na "Účet" vlevo na webové stránce a vyberete "Změnit heslo".

Pokud jsem zrušil svou rezervaci a mám nárok na vrácení peněz, jak se dozvím, kdy byla moje refundace zpracována?

Bude Vám zaslán e-mail s oznámením, že Vaše refundace se zpracovává. Vypořádání požadavku (vrácení peněz) bude dokončeno nejpozději do 14 dní.

