

FAQ de Utilização
de Sala VIP

Programa LoungeKey Sicoob

VERSÃO 5.0



 **SICOOB**

Recomendações antes da viagem

O que fazer?	Como fazer?	Observações
Comunicar viagens no Brasil e principalmente ao exterior.	Central de Atendimento Via App Sicoobcard Via App Sicoob (Super App)	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar a comunicação de viagem no App Sicoobcard <p>Caminho: App Sicoobcard > escolhe o cartão > clica nos 3 pontinhos abaixo e à direita > bloqueios/desbloqueios > digita a senha do cartão e confirma</p> <p>Caminho: App Sicoob > cartões > escolhe o cartão > configurações e segurança > bloqueios e liberações > aviso de viagem (liberação para uso internacional).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meus bloqueios <p>Internet/telefone – Se estiver ativado, o cartão fica á bloqueado para compras na internet/telefone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liberações de segurança <p>Aviso de viagem – Comunicar data de início e fim da viagem.</p>
Verificar se o cartão está apto para uso na internet e para compras internacionais.	Central de Atendimento Via App Sicoobcard Via App Sicoob (Super App)	A validação do LoungeKey e a cobrança da tarifa são realizadas em dólar.
Verificar se o cartão possui limite de crédito para compras.	Central de Atendimento Via App Sicoobcard Via App Sicoob (Super App)	<ul style="list-style-type: none"> • O limite de crédito do cartão deve ter o valor mínimo disponível para autorizar as transações de validação do cartão e cobrança de taxas (de acordo com o dólar do dia). • Verifica se tem limite de crédito disponível para as transações de LoungeKey no valor de US\$ 1.00.
Localizar as salas vips Mastercard e Visa.	App LoungeKey App Visa App Mastercard	<ul style="list-style-type: none"> • App LoungeKey. • App Mastercard Airport Experiences (Mastercard Black). • App Visa Airport Companion (Visa Infinite). <p>Obs.: todos estão disponíveis para Android e iOS.</p>
Apresentar o cartão físico ou o QR Code e o bilhete de passagem na entrada da sala vip LoungeKey.	App LoungeKey (QR Code) VAC (QR Code)	<p>Para realizar o acesso à sala vip, o portador precisa ter em mãos o cartão elegível ou o QR Code gerado no app (LoungeKey) e a passagem aérea.</p> <p>Obs.: NÃO é necessário baixar nenhum app para acessar as salas vips LoungeKey.</p>
Visa Airport Companion (VAC).	Baixar o App VISA AIRPORT COMPANION disponível para iOS e Android.	<ul style="list-style-type: none"> • Somente para cartões Sicoob Visa Infini e. • Permite acesso aos benefícios de desconto em lojas e restaurantes nos aeroportos. • Permite acesso ao Fast Pass. • Não permite acesso GRATUITO às salas vips do VAC (programa Dragon Pass). • Não permite acesso à sala vip Visa Infini e Lounge em Guarulhos.
DICA IMPORTANTE Seguros Viagem oferecidos pelo cartão.	Acessar os sites das bandeiras para emissão dos certificados.	<ul style="list-style-type: none"> • Emita o seu Certificado Anual de Seguro: • Mastercard https://www-180.aig.com/mc/regional/pt • Visa https://Visabenefitslac.a-a-assistance.us/

Tipos de produtos x acessos

LoungeKey | Bandeira Mastercard

Produto	Nº visitas cortesias gratuitas	Observações
Sicoob Mastercard Black	Não existe nenhum acesso gratuito à sala vip	<p>Responsabilidade do portador do cartão:</p> <ul style="list-style-type: none"> O portador do cartão pode acessar as salas vips pelo programa LoungeKey. Importante saber: 100% do valor do acesso é responsabilidade do portador do cartão (US\$ 35 por acesso). Não há nenhum acesso gratuito. <p>Acompanhantes na sala vip:</p> <ul style="list-style-type: none"> O portador do cartão pode levar convidados para a sala vip, mas todos deverão ser pagos pelo portador do cartão. Os valores serão debitados na fatura. Lembre-se: o portador do cartão precisa ter limite de crédito disponível para a cobrança da transação de validação do cartão (US\$ 1.00) para ele e para cada convidado. Se não houver limite, a transação será negada. <p>Obs.: Portador do cartão = Titular ou adicional da conta.</p>
Sicoob Mastercard Black Merit	12 acessos anuais GRATUITOS à sala vip LoungeKey.	<ul style="list-style-type: none"> O portador TITULAR do cartão possui 12 acessos à sala vip LoungeKey compartilhados para o portador e convidados. O portador ADICIONAL do cartão possui 12 acessos à sala vip LoungeKey compartilhados para o portador e convidados. <p>Acessos pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> Os acessos realizados acima das 12 visitas anuais serão pagos pelo portador. <p>Cobrança temporária de US\$ 1.00 de acordo com a cotação do dia</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante o acesso, haverá cobrança de US\$ 1.00 por acesso para validação do cartão. A cobrança será estornada posteriormente. Lembre-se: o portador do cartão precisa ter limite de crédito disponível para a cobrança da transação de validação do cartão (US\$ 1.00) para ele e para cada convidado. Se não houver limite, a transação será negada.
Sicoob Mastercard Black Zenith	Acesso ilimitado à sala vip LoungeKey para os portadores + 2 acessos gratuitos por visita para convidados.	<ul style="list-style-type: none"> O portador TITULAR do cartão possui acessos ilimitados à sala vip LoungeKey + 2 convidados por visita. O portador ADICIONAL do cartão possui acessos ilimitados à sala vip LoungeKey + 2 convidados por visita. <p>Cobrança temporária de US\$ 1.00 de acordo com a cotação do dia</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante o acesso, haverá cobrança de US\$ 1.00 por acesso para validação do cartão. A cobrança será estornada posteriormente. Lembre-se: portador do cartão precisa ter limite de crédito disponível para a cobrança da transação de validação do cartão (US\$ 1.00) para ele e para cada convidado. Se não houver limite, a transação será negada.

Renovação anual

- Lembre-se: as gratuidades são válidas dentro do ciclo de 1º de janeiro a 31 de dezembro.
- Não cumulativas para o ano seguinte.

Custo do acesso

- US\$ 35 para o portador
- R\$ 187,15 para a cooperativa

Tipos de produtos x acessos

LoungeKey | Bandeira Visa

Produto	Nº visitas cortesias gratuitas	Observações
Sicoob Visa Infinite	4 acessos gratuitos ao ano.	<ul style="list-style-type: none"> O portador do cartão tem direito a 4 acessos gratuitos às salas vips LoungeKey ao ano (ciclo de primeiro ao último dia do ano), não cumulativos para o ano seguinte. Os quatro acessos gratuitos podem ser utilizados todos pelo portador do cartão ou pelo portador mais convidados. Cada adicional também tem direito a 4 acessos gratuitos às salas vips LoungeKey ao ano (ciclo de primeiro ao último dia do ano), não cumulativos para o ano seguinte. Os quatro acessos gratuitos podem ser utilizados todos pelo portador do cartão ou pelo portador mais convidados. <p>Acessos pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> Os acessos realizados acima das 4 visitas anuais serão pagos pelo portador e a cobrança será realizada na fatura. <p>Autorização de validação do cartão</p> <ul style="list-style-type: none"> Valor: US\$ 1.00. No momento do check-in na sala vip é gerada uma autorização no cartão de crédito no valor de US\$ 1.00. Esse valor não será postado na fatura. Ocorre nos casos de acessos gratuitos. Para acessos pagos, o valor é autorizado e postado na fatura do portador, ou seja, a partir do 5º (quinto) acesso.
Sicoob Visa Infinite Merit	12 acessos gratuitos ao ano.	<ul style="list-style-type: none"> O portador TITULAR do cartão possui 12 acessos à sala vip LoungeKey compartilhados para o portador e convidados. O portador ADICIONAL do cartão possui 12 acessos à sala vip LoungeKey compartilhados para o portador e convidados. <p>Acessos pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> Os acessos realizados acima das 12 visitas anuais serão pagos pelo portador e a cobrança será realizada na fatura. <p>Cobrança temporária de US\$ 1.00 de acordo com a cotação do dia</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante o acesso, haverá cobrança de US\$ 1.00 por acesso para validação do cartão. A cobrança será estornada posteriormente. Lembre-se: o portador do cartão precisa ter limite de crédito disponível para a cobrança da transação de validação do cartão (US\$ 1.00) para ele e para cada convidado. Se não houver limite, a transação será negada. <p>Autorização de validação do cartão</p> <ul style="list-style-type: none"> Valor: US\$ 1.00. No momento do check-in na sala vip é gerada uma autorização no cartão de crédito no valor de US\$ 1.00. Esse valor não será postado na fatura. Ocorre nos casos de acessos gratuitos. Para acessos pagos, o valor é autorizado e postado na fatura do portador, ou seja, a partir do 13º acesso.
Sicoob Visa Infinite Zenith	Acesso ilimitado à sala vip LoungeKey para os portadores + 2 acessos gratuitos por visita para convidados.	<ul style="list-style-type: none"> O portador TITULAR do cartão possui acessos ilimitados à sala vip LoungeKey + 2 convidados por visita. O portador ADICIONAL do cartão possui acessos ilimitados à sala vip LoungeKey + 2 convidados por visita. <p>Cobrança temporária de US\$ 1.00 de acordo com a cotação do dia</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante o acesso, haverá cobrança de US\$ 1.00 por acesso para validação do cartão. A cobrança será estornada posteriormente. Lembre-se: o portador do cartão precisa ter limite de crédito disponível para a cobrança da transação de validação do cartão (US\$ 1.00) para ele e para cada convidado. Se não houver limite, a transação será negada. <p>Autorização de validação do cartão</p> <ul style="list-style-type: none"> Valor: US\$ 1.00. No momento do check-in na sala vip é gerada uma autorização no cartão de crédito no valor de US\$ 1.00. Esse valor não será postado na fatura. Ocorre nos casos de acessos gratuitos.

Renovação anual

- Lembre-se: as gratuidades são válidas dentro do ciclo de 1º de janeiro a 31 de dezembro.
- Não cumulativas para o ano seguinte.

Custo do acesso

- US\$ 32 para o portador e para a cooperativa

O que é sala vip?

São espaços que existem nos aeroportos, reservados para serem utilizados por portadores de cartões de alta renda (Black, Infini e outros) para aguardar o embarque do seu voo com mais conforto, privacidade e segurança.

O que as salas vips oferecem e quais os benefícios?

- **Ambiente acolhedor:** as salas vips oferecem ambiente acolhedor e confortável. Elas dispõem de poltronas, sofás, áreas reservadas para reuniões, TV, Wi-Fi, lanches, refeições, bebidas, espaços para carregamento de eletrônicos. Algumas oferecem brinquedotecas e espaços reservados para um cochilo.
- **Acesso em aeroportos no Brasil e no mundo:** mais de 1.100 salas vips esperando por você em aeroportos pelo mundo.
- **Ofertas exclusivas:** as salas vips LoungeKey podem ter ofertas exclusivas como spa, fast escova ou outros mimos para os usuários.



O que é LoungeKey?

O LoungeKey é um programa administrado pela empresa global Collinson, que presta serviços exclusivos para portadores de cartões alta renda e oferece mais de 1.500 salas vips, bem como 900 ofertas exclusivas em alimentação, compras e spas em aeroportos no mundo todo, por meio dos cartões de crédito elegíveis.

Se o portador possui algum destes cartões:

- Sicoob Mastercard Black
- Sicoob Mastercard Black Merit
- Sicoob Mastercard Black Zenith
- Sicoob Visa Infinite
- Sicoob Visa Infinite Merit
- Sicoob Visa Infinite Zenith





Acesse o link para saber mais:

www.LoungeKey.com/VisainfiniteSicoobcard

Existem outros programas de sala vip?

Sim, existem vários outros programas semelhantes, como o Priority Pass e o Dragon Pass, mas o Sicoob não trabalha com eles.

LoungeKey	Sim, o Sicoob é credenciado.	
Priority Pass	Não	
Dragon Pass	Não	
Plaza Premium Lounge	Não	
The Centurion Lounge	Não	
Visa Airport Companion	Não	
Diners Club	Não	

Como acessar a sala vip?

Métodos de acesso:

A) Apresentando o cartão (físico)

- O portador do cartão apresenta o cartão Sicoob elegível ao funcionário da sala vip + bilhete de viagem.
- O funcionário da sala vip passa o cartão no sistema para validar a elegibilidade do cartão.
- Para a utilização dos acessos à sala vip LoungeKey, o portador do cartão precisa estar com o cartão liberado para uso e ter limite de crédito disponível para a pré-autorização.

Para validar os acessos, o funcionário vai gerar autorizações nos valores das taxas de cada bandeira. Esse processo é necessário para confirmar que o cartão está apto para uso e com limite disponível.

Bandeira Mastercard

A LoungeKey vai gerar uma pré-autorização no valor de US\$ 1.00 para cada acesso que será realizado. Essa ação é para garantir que o cartão está apto para uso. Esse valor é estornado após a autenticação.

Exemplo: portador + 3 convidados. O valor a ser pré-autorizado será de US\$ 4.00.

Bandeira Visa

A LoungeKey vai gerar uma pré-autorização no valor de US\$ 1.00 para cada acesso que será realizado. Essa ação é para garantir que o cartão está apto para uso. Esse valor é estornado após a autenticação.

Exemplo: portador do cartão + 3 convidados. O valor a ser pré-autorizado será de US\$ 4.00.

Acesse o link e saiba mais:

www.LoungeKey.com/VisainfiniteSicoobcard

B) Usando o código digital

Cadastre-se no aplicativo LoungeKey (disponível para Android e iOS) ou, para produtos Mastercard Black, Black Merit e Black Zenith, cadastre-se no App Mastercard Airport Experiences.

Mostre o código digital de acesso na sala vip.

Como funcionam os cartões adicionais ao acessar a sala vip?

Os cartões adicionais possuem a mesma variante/produto que os cartões dos titulares. Isso significa que os mesmos benefícios que o titular possui, os adicionais também possuem. Nesse caso, os cartões adicionais funcionam da seguinte maneira:

- **Cartão Sicoob Mastercard Black (adicional)**

Pode acessar as salas vips vinculadas ao programa LoungeKey realizando o pagamento da Taxa de Sala Vip.

- **Cartão Sicoob Mastercard Black Merit (adicional)**

Pode acessar as salas vips vinculadas ao programa LoungeKey 12 vezes ao ano de forma gratuita e compartilhada, ou seja, o portador e convidados.

- **Cartão Sicoob Mastercard Black Zenith (adicional)**

Pode acessar as salas vips vinculadas ao programa LoungeKey de forma ilimitada e gratuita ao ano + 2 acessos gratuitos para convidados por visita.

- **Cartão Sicoob Visa Infinite (adicional)**

Possui 4 acessos anuais gratuitos às salas vips vinculadas ao programa LoungeKey. Esses acessos são compartilhados entre ele e os convidados. É importante citar que os convidados somente poderão acessar a sala vip se estiverem com o portador do cartão. Dessa forma, os 4 acessos podem ser todos utilizados pelo portador do cartão ou portador mais convidados.

- **Cartão Sicoob Visa Infinite Merit (adicional)**

Pode acessar as salas vips vinculadas ao programa LoungeKey 12 vezes ao ano de forma gratuita e compartilhada, ou seja, o portador e seus convidados.

- **Cartão Sicoob Visa Infinite Zenith (adicional)**

Pode acessar as salas vips vinculadas ao programa LoungeKey de forma ilimitada e gratuita ao ano + 2 acessos gratuitos para convidados por visita.

Obs.: todas as regras válidas para o titular na tabela no início deste documento também são válidas para os cartões adicionais.

Como funcionam os acessos anuais?

Anualmente

O benefício de visitas gratuitas é válido durante todo o ano.

Período de contagem

De 1º de janeiro a 31 de dezembro (ciclo).

Não acumulativas

Visitas não utilizadas não podem ser transferidas ou acumuladas para o ano seguinte.

PARA FACILITAR

As visitas são como um pacote que reinicia a cada ano. O portador do cartão utiliza as visitas e aproveita ao máximo durante o ano corrente.

Diferenças de acessos em nossos produtos

- **Cartão Sicoob Mastercard Black**

O cartão Sicoob Mastercard Black não possui acesso gratuito às salas vips LoungeKey, mas os portadores dos cartões podem acessar a sala realizando o pagamento por pessoa/acesso que será cobrado em fatura.

- **Cartão Sicoob Mastercard Black Merit**

O cartão Sicoob Mastercard Black Merit permite que o portador do cartão realize acessos às salas vips LoungeKey 12x ao ano para titular e adicionais + convidados.

- **Cartão Sicoob Mastercard Black Zenith**

O cartão Sicoob Mastercard Black Zenith permite que o portador do cartão realize acessos às salas vips LoungeKey de forma ilimitada + 2 convidados por visita.

- **Cartão Sicoob Visa Infinite**

O cartão Sicoob Visa Infini e possui 4 acessos anuais gratuitos para o titular e 4 acessos anuais gratuitos para cada um dos seus adicionais.

- **Cartão Sicoob Visa Infinite Merit**

O cartão Sicoob Visa Infini e Merit possui 12 acessos anuais gratuitos para o titular e cada adicional que podem ser compartilhados com convidados.

- **Cartão Sicoob Visa Infinite Zenith**

O cartão Sicoob Visa Infini e Zenith permite que o portador do cartão realize acessos às salas vips LoungeKey de forma ilimitada + 2 convidados por visita.

Sala vip Mastercard Lounge Guarulhos-SP

A sala vip Mastercard Lounge é dividida em dois ambientes para atender da melhor forma: estações de trabalho (equipadas com pontos de energia para recarga de equipamentos eletrônicos) e espaço gourmet.

Os cooperados do Sicoob que possuem os cartões Black de qualquer categoria podem acessar a Mastercard Lounge no Aeroporto de Guarulhos GRATUITAMENTE, desde que tenham um consumo mensal no cartão de R\$ 5.000,00 ou R\$ 15.000,00 no trimestre.

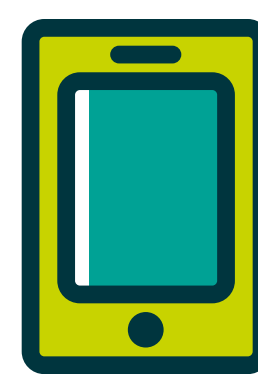
Quando o cooperado chegar à sala, a Mastercard vai verificar o consumo do portador e, se o requisito for cumprido, poderá acessar a sala gratuitamente. Caso não tenha o faturamento mínimo, será cobrado o valor da tarifa, atualmente de R\$ 230,00. Não é possível entrar com convidados.



Painéis para consulta de voos



Personal assistants para auxiliar e tirar dúvidas sobre o uso das facilidades



Espaços para recarregar aparelhos eletrônicos



Wi-Fi



Comidinhas



Banheiros

Horário de funcionamento: 10h00 às 23h30

Problemas para acessar a sala vip. O que fazer?

Os acessos às salas vips normalmente são realizados de forma rápida e simples, mas sabemos que podem ocorrer problemas na entrada da sala.

Existem diversos programas de salas vips no mundo todo e podem confundir o portador. É importante que ele saiba que os cartões Sicoob (Visa/Master) possuem o acesso configurado apenas para as salas do Programa LoungeKey e para as salas conveniadas à LoungeKey. Para saber se a sala é conveniada, o portador pode apresentar o cartão e solicitar que seja consultado. As salas normalmente possuem totens na frente indicando os convênios.

A) Falhas de comunicação/Informações incorretas

Alguns atendentes de salas vips podem passar informações incorretas sobre os benefícios do cartão, por isso, o portador do cartão deve estar bem-informado sobre os seus acessos.

As equipes de atendimento das salas vips LoungeKey são treinadas pelas bandeiras e pela Collinson, que é a administradora das salas.

B) Cartão não é elegível

Confirmar se o cartão realmente é elegível para acesso à sala vip. Nossos cartões elegíveis são: Black, Black Merit, Black Zenith, Visa Infinite, Visa Infini e Merit, Visa Infinite Zenith.

C) A sala vip não é conveniada ao Programa LoungeKey

Existem outros programas de sala vip além do LoungeKey. O portador do cartão pode confirmar as salas conveniadas nos aeroportos por meio do App LoungeKey, disponível para Android e iOS.

D) Cartão bloqueado para uso internacional

Caso o cartão esteja bloqueado para uso em transações internacionais, o acesso à sala vip será negado, pois a autorização de validação e a cobrança das taxas são transações internacionais.

E) Cartão bloqueado para compras na internet/telefone

Caso o cartão esteja bloqueado para uso em compras na internet/telefone, o acesso à sala vip pode ser negado, pois as transações de sala vip são realizadas via internet/telefone.

F) Cartão não possui limite disponível

Caso o cartão não tenha limite de crédito disponível, o acesso à sala vip poderá ser negado, pois são realizadas autorizações de validação do cartão e cobrança das taxas de acesso.

G) O que fazer em caso de negativa de entrada

Se o acesso à sala vip for negado devido a informações erradas, peça que sigam os passos abaixo.

É necessário que o portador do cartão explique e mostre para o atendente da sala vip quais são os benefícios do Cartão Sicoob, utilizando os seguintes canais:

Para cartões Mastercard Black, Black Merit e Black Zenith:

- **Página Oficial Sicoob - Mastercard Black**
- Use o aplicativo Mastercard Airport Experiences para demonstrar as informações de acesso que o seu cartão possui.

Para cartões Visa Infinite, Infinite Merit e Infinite Zenith:

- **Página Oficial LoungeKey - Visa Infinite Sicoob**
- Use o aplicativo LoungeKey para demonstrar as informações de acesso que o seu cartão possui.

LEMBRETE IMPORTANTE

O portador do cartão deve se certificar de que o Aviso Viagem esteja ativado no app.

Sobre o Visa Airport Companion (VAC)

O Sicoob não faz parte desse programa

O VAC é um programa exclusivo de benefícios VISA para cartões de alta renda. Esse programa dispõe de salas vips, descontos em restaurantes, lojas, serviços e muito mais em 140 países e em mais de 450 aeroportos.

Os cartões Sicoob Visa Infini e possuem acesso às facilidades do VAC, mas não temos convênio para utilização das salas vips do VAC (Programa Dragon Pass).



140
países



600 +
aeroportos
internacionais



400 +
restaurantes
e lojas



1.200 +
salas vips

Para aproveitar os benefícios do VAC, o portador do cartão Sicoob Visa Infini e deve baixar o App VISA AIRPORT COMPANION que está disponível nas lojas virtuais Google Play e Apple Store e realizar o cadastro.

CANAIS

<https://www.Visa.com.br/sobre-a-Visa/Visa-airport-companion.html>

Visa Infinite Lounge

O Sicoob não faz parte desse programa

O Visa Infini e Lounge é a primeira sala vip exclusiva para portadores Visa Infini e, localizada no Terminal 3 do Aeroporto Internacional de Guarulhos. O acesso e a permanência no Visa Infini e Lounge estão limitados, cumulativamente, ao portador Visa Infini e e a até 3 (três) acompanhantes por, no máximo, 3 (três) horas por visitante.

Apesar de ser uma sala exclusiva do Visa Infini e, os portadores de cartões Sicoob Visa Infini e não possuem acesso à sala.

CANAIS

<https://www.Visa.com.br/sobre-a-Visa/Visa-airport-companion.html>

Visa Infinite Fast Pass

O Sicoob não faz parte desse programa

O Fast Pass é mais um benefício do VAC. Os portadores de cartões Sicoob Visa Infini e, Visa Infini e Merit ou Visa Infini e Zenith podem embarcar com maior rapidez e conforto pelo Fast Pass: acesso a uma fila de segurança diferenciada para realização dos procedimentos de inspeção, segurança e scanner de raio-X que estão presentes nos Terminais 2 (embarques domésticos) e 3 (embarques internacionais) do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

Horário de funcionamento: o Fast Pass está disponível diariamente das 3h00 às 23h00 (horário de Brasília), contudo o acesso poderá ser reduzido devido à capacidade do(s) canal(is).

Acesso: cada portador do cartão Sicoob Visa Infini e pode utilizar o Visa Infini e Fast Pass junto a até 5 (cinco) acompanhantes.

Os cartões Sicoob Visa Infini e possuem acesso às facilidades do VAC, mas não temos convênio para utilização das salas vips do VAC (Programa Dragon Pass).

Posso levar crianças à sala vip sem custos?

Sim, as crianças podem acessar as salas vips:

- Cada sala vip tem suas próprias regras sobre o acesso de crianças em relação à cobrança/gratuidade/idade.
- Antes de levar crianças, confira as políticas da sala no aplicativo para uma experiência tranquila. Algumas salas realizam cobrança de acesso de valores específicos para crianças.
- O portador do cartão deve consultar as políticas da sala específica no aplicativo LoungeKey (Visa) ou Mastercard Airport Experiences (Mastercard), ou procurar pelas informações nos canais digitais da própria sala vip.

DICAS RÁPIDAS

- Utilizar o app LoungeKey (Visa) ou Mastercard Airport Experiences (Mastercard) para obter informações precisas sobre a política da sala vip.
- Lembre-se de que as regras podem variar de sala para sala.

Outra pessoa pode utilizar o meu cartão para acessar a sala vip?

Acesso pessoal

- Os acessos às salas vips são realizados pelo portador do cartão, pessoa cujo nome está escrito no cartão. Os convidados terão o acesso liberado pelo portador do cartão.

Verificação de segurança

- Por questões de segurança, a sala vip verifica o nome do portador do cartão em relação ao nome no cartão de embarque e documento de identificação (RG ou passaporte).
- Em casos de necessidade, o portador do cartão será informado de que, por motivos de segurança, apenas ele poderá utilizar o cartão para acessar a sala vip. O portador precisa garantir que os nomes coincidam nos documentos.

Quanto tempo posso ficar na sala vip?

Variação de políticas

Cada sala pode definir o tempo de permanência de acordo com os seus critérios. Normalmente são 3 horas de permanência.

Consulte as regras da sala no aplicativo

O portador do cartão deve utilizar o app LoungeKey (Visa) ou Mastercard Airport Experiences (Mastercard), ou procurar pelas informações nos canais digitais da própria sala vip.

Cartão roubado – acesso à sala vip

Cartão necessário

O acesso à sala vip requer um cartão de crédito válido elegível ou um código digital associado a um cartão válido.

Provisório não válido

Enquanto o portador do cartão aguarda o novo cartão, não será possível acessar a sala vip.

RESUMINDO

Para acessar a sala vip, o portador do cartão tem que aguardar o recebimento do novo cartão e atualizar as informações no aplicativo LoungeKey ou Mastercard Airport Experiences.

Acesso à sala vip – lotação temporária

Capacidade limitada

As salas vips podem ter limite máximo de ocupação.

Restrição de acesso em caso de lotação

Se a sala vip estiver lotada, o acesso pode ser temporariamente restrito.

Comunicação transparente

O atendente deve informar que a sala está lotada.

Procedimentos padrões

Seguir os procedimentos padrões da sala vip nesse cenário.

Estou tentando acessar a sala vip de uma companhia aérea, mas não permitiram a entrada

Restrições de companhias aéreas

Algumas salas vips podem ser exclusivas para passageiros de companhias aéreas específicas, mesmo sendo afiliadas ao LoungeKey.

Políticas individuais

Cada sala vip tem suas próprias políticas em relação à entrada.

DICA PARA O PORTADOR DO CARTÃO

Se a entrada do portador do cartão na sala vip não foi permitida, verifique as políticas da sala no aplicativo LoungeKey ou Mastercard Airport Experiences, pois algumas podem ser exclusivas para passageiros de certas companhias aéreas.

CANAIS DE VERIFICAÇÃO

Mastercard Black, Black Merit e Black Zenith

Verifique as regras no [site oficial do Sicoob](#) ou no App Mastercard Airport Experiences.

Visa Infinite, Infinite Merit e Infinite Zenith

Acesse as regras via [site oficial do LoungeKey para Visa Infinite Sicoob](#) ou pelo App LoungeKey.

Existem falhas no sistema que impeçam o acesso à sala vip?

Sim, podem ocorrer problemas técnicos para acesso à sala vip.

Possibilidade de falhas técnicas/sistemas:

- Pode acontecer de o atendente da sala vip prestar informações incorretas. Os casos podem ser reportados às cooperativas para que as mesmas solicitem à Collinson reforço no treinamento.

- Problemas técnicos podem ocorrer no sistema de acesso à sala vip.
- Pode acontecer falhas no sistema de verificação .
- Problemas de comunicação entre o cartão e o sistema da sala vip podem ocorrer.

A QUEM RECORRER

Atendente da sala vip

Somente o atendente da sala vip pode prestar informações e resolver problemas técnicos.

Contato com atendente

Em caso de falhas, o portador do cartão deve procurar imediatamente o atendente da sala vip.

Esclarecimento da situação

O atendente será capaz de esclarecer a situação e fornecer orientações.

É possível acontecer mudanças nas políticas de acesso?

Sim, as políticas de acesso às salas vips podem ser alteradas.

- As políticas de acesso podem mudar por decisão dos programas de salas vips ou operadores das salas (LoungeKey).
- Do emissor (banco).
- Bandeiras (Mastercard, Visa).
- As mudanças podem afetar quem é elegível para acessar as salas vips, mas são comunicadas aos portadores dos cartões com antecedência por meio dos canais institucionais do Sicoob.

Não cumprimento de requisitos

Se o portador do cartão não cumprir os requisitos específicos, como não possuir o cartão elegível, não atender ou não apresentar a documentação necessária, o acesso será negado.



SICOOB Brasília – DF

Agosto de 2025