

الأسئلة المتكررة

| |
|--|
| 1. لماذا توقفت عمليات إمارات لوتو؟ |
| سنقوم في إمارات لوتو بتعليق عملياتنا بشكل مؤقت وذلك لتحديث منصتنا، كجزء من خطط التطوير الهادفة لنوفر لعملائنا تجارب استثنائية لا تنسى. |
| 2. متى ستستأنف إمارات لوتو أعمالها من جديد؟ |
| ستعود سحبوات إمارات لوتو الأسبوعية بعد نهاية فصل الصيف. |
| 3. ما هي مشاريعكم وخططكم عند انطلاقتكم الجديدة؟ |
| يشكل المتعاملين أولوية قصوة لدينا لذا نعمل نحن في إمارات لوتو على إيجاد طرق مبتكرة توفر تجربة سهلة وممتعة للمتعاملين عند عودتنا. |
| 4. هل سيتوقف كلاً من الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المتحرك عن العمل؟ |
| يشكل كل من موقعنا الإلكتروني وتطبيق الهاتف المتحرك جزءاً من التحديثات المخطط لها. لذا، سيكونان قيد الصيانة لحين عودة السحوبات الأسبوعية. |
| 5. ما هي المشاريع التي ستقوم بها إمارات لوتو خلال فترة الصيانة؟ |
| بينما نعمل وراء الكواليس على توفير أفضل تجربة ممكنة لعملائنا، سنواصل دعم المجتمعات في مختلف أنحاء الإمارات العربية المتحدة من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية ومبادرات خيرية تتماشى مع رسالتنا وقيمنا. |

6. هل مازال بإمكانني التواصل مع إمارات لوتو؟

بكل تأكيد، مازلنا هنا! يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل الاجتماعي أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني customer.support@emiratesloto.com أو الاتصال على رقمنا 800 5825 (بين الساعة 8 صباحاً والساعة 10 مساءً - بتوقيت الإمارات)

7. هل ستعمل المنصة المحدثة على نفس تطبيق الهاتف المتحرك الحالي؟

سُعيد إطلاق إمارات لوتو مع تطبيق جديد للهاتف المتحرك سيوفر لك تجربة محسنة وسهلة. سيتحتم عليك إزالة التطبيق الحالي ثم تحميل التطبيق الجديد عندما يتم إطلاق إمارات لوتو من جديد.

الجوائز

8. لقد ربحت جائزة ولم أطلب بها بعد. كيف يمكنني المطالبة بها؟

يرجى الاتصال على الرقم 800 5825 (بين الساعة 8 صباحاً والساعة 10 مساءً - بتوقيت الإمارات) أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني customer.support@emiratesloto.com

9. لقد طالبت بجائزتي ولكنني لم أستلمها بعد. متى سأتمكن من استلامها؟

اطمئن، إننا بصدد تسليم جائزتك النقدية وسوف نتواصل معك بمجرد صرفها. يرجى انتظار مدة تتراوح بين 10 إلى 12 يوم عمل اعتباراً من 26 يوليو 2020 حتى نتمكن من صرفها. سيقوم فريق خدمة العملاء لدينا بالتواصل معك في حال استلزمنا أي معلومات إضافية.

10. لقد فزت بفرصة اشتراك مجانية في أحد السحوبات السابقة لكنني لم أستخدمها بعد. ماذا سيحل بها؟

ستسترد مبلغ بقيمة 35 درهماً لكل فرصة اشتراك مجانية، يرجى ملء وتقديم نموذج الاسترداد الموجود على موقع إمارات لوتو واختيار إرسال فرصة الاشتراك المجانية عن طريق حسابك المصرفي أو استلامها من أقرب فرع من فروع الفرانك للصرافة. سيقوم فريق إمارات لوتو بإخطارك عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية بمجرد صرف المبلغ. يُرجى انتظار مدة تتراوح من 7 إلى 10 أيام عمل من تاريخ إرسال نموذج الاسترداد حتى يتم صرفه. إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 800 5825 (بين الساعة 8 صباحاً والساعة 10 مساءً - بتوقيت الإمارات) أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على customer.support@emiratesloto.com

الاسترداد النقدي – الشراء عبر الإنترنت

ملاحظة: يتم استقبال طلبات الاسترداد النقدي حتى تاريخ 30 سبتمبر 2020

11. لقد اشترت قطعة تذكارية عبر الإنترنت بعد الساعة 8:30 مساءً من يوم 11 يوليو 2020، وشاركت بالسحب المقرر في 18 يوليو 2020 أو لم تسنح لي الفرصة للاشتراك في السحب. هل يمكنني استرداد المبلغ؟

نعم، إننا بصدد ردّ قيمة كل القطع التذكارية التي تم شراؤها بعد الساعة 8:30 مساءً من يوم 11 يوليو 2020. سيتم رد المبلغ إلى بطاقة الائتمان أو الخصم التي استخدمتها لشراء قطعك التذكارية. يرجى انتظار مدة تتراوح بين 10 إلى 12 يوم عمل اعتباراً من 26 يوليو 2020 حتى يتسنى لنا صرف المبلغ. سيقوم فريق إمارات لوتو بالتواصل معك عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية بمجرد صرف المبلغ. إذا لم تستلم المبلغ المسترد حتى تاريخ 6 أغسطس 2020، يرجى الاتصال على الرقم 800 5825 (بين الساعة 8 صباحاً والساعة 10 مساءً – بتوقيت الإمارات) أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على customer.support@emiratesloto.com

12. لقد اشترت قطعة تذكارية عبر الإنترنت قبل الساعة 8:30 مساءً يوم 11 يوليو 2020، واخترت المشاركة في السحب المجدول في 18 يوليو، أو لم أخطّ بفرصة الاشتراك في السحب. هل يمكنني استرداد ثمن القطعة؟

نعم، سنقوم برد المبلغ لكل الذين اشترتوا قطعاً تذكارية عبر الإنترنت قبل الساعة 8:30 مساءً في 11 يوليو 2020، وقاموا بعدها بدخول السحب أو حتى لم يحصلوا على فرصتهم في المشاركة. يرجى تعبئة نموذج الاسترداد عبر موقع إمارات لوتو واختيار إرسال المبلغ الذي تريده إلى حسابك المصرفي كما يمكنك الحصول عليه نقداً من أقرب فرع من فروع الفران للصرافة. ستتواصل معك إمارات لوتو عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية عند البدء بمعالجة عملية الاسترداد. يرجى الانتظار من 7 إلى 10 أيام عمل من تاريخ تقديم الاستمارة ليتم استرداد المبلغ. إذا كانت لديك أي أسئلة أخرى، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 8005825 (بين الساعة 8:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات) أو مراسلتنا على customer.support@emiratesloto.com.

13. لقد اشترت قطعة تذكارية عبر الإنترنت وطلبت توصيلها. ومع ذلك، لم أستلم القطعة بعد.

يرجى الانتظار بين 10 إلى 15 يوم عمل من تاريخ الطلب لاستلام قطعك. في حال لم يتم توصيلها خلال هذا الإطار الزمني، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 8005825 (بين الساعة 8:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات) أو مراسلتنا على customer.support@emiratesloto.com.

الاسترداد النقدي – عمليات الشراء من المتاجر المعتمدة

14. لقد قمت بشراء قطعة تذكارية من أحد المتاجر المعتمدة وقمت بخدش الرمز المميز، ثم اخترت دخول السحب المجدول يوم 18 يوليو 2020، أو سجّلت دخولي على الموقع أو التطبيق الذكي، ولكن لم أتمكن من المشاركة أو لم أتمكن حتى من تسجيل دخولي. هل يمكنني استرداد ثمن القطعة؟

نعم، بالطبع. إذا قمت بشراء قطعك التذكارية ثم خدشتها للكشف عن الرمز، أو اخترت دخول السحب المجدول في 18 يوليو 2020، أو كنت لم تستخدم فرصتك للمشاركة لأنك لم تختار أرقامك بعد، أو حتى في حال كنت قد سجلت الأرقام على نظامنا، سنرد لك ثمن القطعة. إذا كنت مؤهلاً لاسترداد المبلغ، عليك إكمال نموذج الاسترداد عبر موقع إمارات لوتو واختيار إرسال المبلغ الذي تريده إلى حسابك المصرفي، كما يمكنك الحصول عليه نقداً من أقرب فرع من فروع الفران للصرافة. سنقوم في إمارات لوتو بالتحقق من طلبك باسترداد المبلغ المدفوع، ثم سنتواصل معك عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية عند البدء بمعالجة عملية الاسترداد. يرجى الانتظار من 7 إلى 10 أيام عمل من تاريخ تقديم النموذج ليتم استرداد المبلغ. إذا كانت لديك أي أسئلة أخرى، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم [8005825](tel:8005825) (بين الساعة 8:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات) أو مراسلتنا على customer.support@emiratesloto.com

15. لقد اشتريت قطعة تذكارية من أحد المتاجر المعتمدة ولم أزل عنها الغلاف. كيف يمكنني استرداد ثمنها؟

- بالنسبة للأشخاص الذين قاموا بشراء قطع تذكارية من المتاجر دون خدشها، يمكنهم العودة إلى أي من المتاجر التالية قبل تاريخ 30 سبتمبر 2020:
- [هايبر ماركت مترو مانيلا في أبوظبي](#) (شارع إلكترو وبقالة بينوي مانيلا في شارع الدفاع).
 - [هايبر ماركت مترو مانيلا في الشارقة](#) (شارع أبو شغارة وسوبر ماركت مترو مانيلا في شارع الوحدة).
 - [هايبر ماركت مترو مانيلا في عجمان](#) (منطقة الكرامة)
 - [الفجيرة \(سوبر ماركت مترو مانيلا في شارع القلعة\).](#)
 - [غولف هايبر ماركت في رأس الخيمة](#) (شارع المنتصر).
 - [سوبر ماركت بو بشير في أم القيوين](#) (المنطقة الصناعية القديمة).
 - [سوبر ماركت شعار المدينة في دبي \(17 - منطقة القصيص الصناعية، شارع دمشق، مقابل بيت القبائل، منطقة القصيص الصناعية 2\).](#)

16. هل يمكنني استخدام القطعة التذكارية عند عودة السحوبات من جديد؟

لسوء الحظ، لن تكون القطع التذكارية الحالية صالحة عند إعادة التشغيل. لذلك، نشجع عملائنا على استرداد المبلغ المدفوع. إذا كانت لديك أي أسئلة تتعلق بعملية الاسترداد، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم **8005825** (بين الساعة 8:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات) أو مراسلتنا على customer.support@emiratesloto.com، ففريق خدمة العملاء لدينا حاضر دائماً لدعمك في عملية الاسترداد.

سياسة الاسترداد – أسئلة عامة

17. لماذا لا يوجد خيار يسمح لي بالمضي بالمشاركة؟

تقوم إمارات لوتو بتطوير منصتها من أجل تعزيز تجربة عملائنا. يؤسفنا أننا غير قادرين على السماح بالمضي بفرص المشاركة الحالية عند إعادة إطلاق أعمالنا. لذلك، نحن نشجع جميع المشاركين على طلب استرداد المبالغ التي قاموا بدفعها. إذا كانت لديك أي أسئلة تتعلق بعملية الاسترداد، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم **8005825** (بين الساعة 8:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات) أو مراسلتنا على customer.support@emiratesloto.com، ففريق خدمة العملاء لدينا حاضر دائماً لدعمك في عملية الاسترداد.

18. لقد قمت بإغلاق حسابي المصرفي/إلغاء بطاقتي المصرفية التي استخدمتها لشراء قطعتي التذكارية. كيف يمكنني استرداد المبلغ المدفوع؟

يرجى التواصل مع مركز خدمة العملاء على الرقم **8005825** (بين الساعة 8:00 صباحاً إلى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات). سيقوم أحد موظفينا في مركز الاتصال بدعمك خلال عملية التحقق من المعلومات وعملية الاسترداد.