

الأسئلة المتكررة

1. لماذا توقفت عمليات إمارات لوتو؟
سنقوم في إمارات لوتو بتعليق عملياتنا بشكل مؤقت وذلك لتحديث منصتنا الرقمية، كجزء من خطط التطوير الهادفة لنوفر لعملائنا تجارب استثنائية لا تنسى.
2. متى ستستأنف إمارات لوتو أعمالها من جديد؟
سيتم استئناف السحب الأسبوعي لإمارات لوتو في وقت لاحق من هذا العام.
3. ما هي مشاريعكم وخططكم عند انطلاقتكم الجديدة؟
يشكل المتعاملين أولوية قصوى لدينا لذا نعمل في إمارات لوتو على إيجاد طرق مبتكرة توفر تجربة سهلة ومميزة للمتعاملين عند عودتنا.
4. هل سيتوقف كل 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 رقم خدمة العملاء 800 5825 (بين الساعة 8 صباحاً والساعة 10 مساءً - بتوقيت الإمارات)

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

سيُعاد إطلاق المنصة الرقمية لإمارات لوتو مع تطبيق جديد للهاتف المتحرك سيوفر لك تجربة محسنة وسهلة. سيتعين عليك مسح التطبيق الحالي وتحميل التطبيق الجديد عند استئناف السحب الأسبوعي في وقت لاحق من هذا العام.

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؟

لقد قمنا بإتمام جميع إجراءات المطالبة بالجوائز، لذلك، من المفترض أن تكون قد استلمت جائزتك الآن. في حال لم تستلم جائزتك بعد، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 800 5852 (بين الساعة 8:00 صباحاً حتى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات العربية المتحدة) أو إرسال بريد إلكتروني إلى customer.support@emiratesloto.com

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

تم الطلب من جميع العملاء الذين لديهم فرص اشتراك مجانية إكمال وتقديم نموذج طلب الاسترداد بحلول 30 سبتمبر 2020. وكان من المفترض أن يحصل أولئك الذين قدموا طلباتهم على 35 درهماً إماراتياً عن كل فرصة اشتراك مجانية. ولكن، إذا لم تتقدم بطلب لاسترداد الأموال، فيؤسفنا أن نخبرك أن فرص الاشتراك المجانية الخاصة بك تعتبر الآن منتهية الصلاحية ولن يتم ترحيلها إلى السحب الجديد. إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 800 5825 (بين الساعة 8:00 صباحاً حتى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات العربية المتحدة) أو إرسال بريد إلكتروني إلى customer.support@emiratesloto.com

الاسترداد النقدي – الشراء عبر الإنترنت

11. لقد اشتريت 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 الاشتراك في السحب. هل يمكنني استرداد المبلغ؟

تم رد الأموال لجميع العملاء الذين قاموا بشراء القطع التذكارية بعد الساعة 8:30 مساءً في يوم 11 يوليو 2020، إلى بطاقتهم الائتمانية أو بطاقات الخصم المباشر التي تم استخدامها لشراء القطع التذكارية. إذا لم تظهر معاملة رد الأموال في كشف حسابك المصرفي، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 800 5852 (بين الساعة 8:00 صباحاً حتى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات العربية المتحدة) أو إرسال بريد إلكتروني إلى customer.support@emiratesloto.com

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

تم إخطار العملاء بأن الموعد النهائي لاسترداد الأموال كان في يوم 30 سبتمبر 2020 (لقد قمنا بتمديد الفترة عدة مرات وأرسلنا العديد من إشعارات التذكير). إذا قمت بتقديم طلب لاسترداد الأموال قبل الموعد النهائي، فنحن بصدد إعادة الأموال إليك. ولكن إذا لم تقم بتقديم طلب الاسترداد حتى الآن، فيؤسفنا إخبارك أنه لن نتمكن من تقديم طلبك. إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 800 5825 (بين الساعة 8:00 صباحاً حتى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات العربية المتحدة) أو إرسال بريد إلكتروني إلى customer.support@emiratesloto.com

الاسترداد النقدي – عمليات الشراء من المتاجر المعتمدة

13. لقد قمت بشراء قطعة تذكارية من أحد المتاجر المعتمدة وقمت بكشط الشريط الفضي لإظهار الرقم المميز، ثم اخترت دخول السحب المقرر يوم 18 يوليو 2020، أو سجلت دخولي على الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المتحرك، ولكن لم أتمكن من المشاركة أو لم أتمكن حتى من تسجيل دخولي. هل يمكنني استرداد ثمن القطعة؟

تم إخطار العملاء بأن الموعد النهائي لاسترداد الأموال كان في يوم 30 سبتمبر 2020 (لقد قمنا بتمديد الفترة عدة مرات وأرسلنا العديد من إشعارات التذكير). إذا قمت بتقديم طلب لاسترداد الأموال قبل الموعد النهائي، فنحن بصدد إعادة الأموال إليك. ولكن إذا لم تقم بتقديم طلب الاسترداد حتى الآن، فيؤسفنا إخبارك أنه لن نتمكن من تقديم طلبك. إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 800 5825 (بين الساعة 8:00 صباحاً حتى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات العربية المتحدة) أو إرسال بريد إلكتروني إلى customer.support@emiratesloto.com

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

جميع القطع التذكارية غير المستخدمة كانت مؤهلة للاسترداد حتى الموعد النهائي في 30 سبتمبر 2020 (لقد قمنا بتمديد الفترة عدة مرات وأرسلنا العديد من إشعارات التذكير). للأسف، لا يمكننا متابعة طلبات الاسترداد المقدمة بعد الموعد النهائي. إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء على الرقم 800 5825 (بين الساعة 8:00 صباحاً حتى 10:00 مساءً - بتوقيت الإمارات العربية المتحدة) أو إرسال بريد إلكتروني إلى customer.support@emiratesloto.com.

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

لسوء الحظ، لن يتمكن العملاء من استخدام القطع التذكارية من الآن فصاعداً، ومع ذلك، ابقوا على اطلاع للحصول على المعلومات عن كيفية المشاركة في السحب الأسبوعي الجديد الذي سيتم إطلاقه قريباً!

16. هل هناك خيار يسمح لي بترحيل فرص اشتراكي؟

يعمل إمارات لوتو على ترقية منصته الرقمية من أجل تعزيز تجربة عملائه. ولكن للأسف، هذا يعني أننا سنكون غير قادرين على ترحيل المشاركات إلى السحب الأسبوعي الجديد. ومع ذلك، ابقوا على اطلاع للحصول على المعلومات عن كيفية المشاركة من جديد.