

## रिफंड याचिका केवल 30 सितंबर 2020 तक स्वीकार की जायेंगी।

### 1. एमीरेट्स लोटो अपनी कार्रवाई क्यों रोक रहा है?

एमीरेट्स लोटो अपने प्लेटफॉर्म के अपग्रेड के चलते और अपनी विकास योजनाओं के भाग के रूप में स्थायी रूप से अपनी कार्रवाई रोक रहा है, जिससे हमारे ग्राहकों को ज्यादा मजेदार, स्मरणीय और रोमांचक अनुभव प्रदान किया जा सके।

### 2. एमीरेट्स लोटो फिर से कब चालू होगा?

एमीरेट्स लोटो का साप्ताहिक ड्रा गर्मियों के बाद चालू होगा।

### 3. री-लांच के लिए आपकी क्या योजना है?

एमीरेट्स लोटो में हमारे ग्राहक हमारे लिए महत्वपूर्ण हैं और हम हमेशा अपने ग्राहकों का सफर आसान और अनुभव मजेदार बनाने के लिए नए-नए रास्ते तलाशते रहते हैं। इसलिए उम्मीद रखें कि हम एक ग्राहक उन्मुखी और सुविधाजनक अनुभव लेकर लौटेंगे।

### 4. क्या वेबसाइट और ऐप अभी भी काम कर रहे हैं?

हमारे वेबसाइट और ऐप, दोनों हमारे सुनियोजित अपग्रेड्स का हिस्सा हैं। वे अस्थायी रूप से रखरखाव के अंतर्गत बंद रहेंगे और बाद में साप्ताहिक ड्रा के साथ लौटेंगे।

### 5. इस बीच आप क्या करेंगे?

जब तक हम अपने ग्राहकों को सबसे अच्छा अनुभव देने के लिए पर्दे के पीछे काम कर रहे हैं, तब तक पूरे संयुक्त अरब अमीरात में अपने लक्ष्य और सिद्धांतों के मुताबिक समुदायों की सहायता के लिए लोकोपकारी और सीएसआर पहल जारी रखेंगे।

### 6. क्या मैं अभी भी एमीरेट्स लोटो के संपर्क में रह सकता/सकती हूँ?

बिल्कुल, हम अभी भी यहीं हैं! आप हमारे सोशल मीडिया चैनल के जरिए, हमें [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर ईमेल करके या 800 5825 पर कॉल करके (8 बजे सुबह से रात 10 बजे तक (यूई समय) के बीच) हमसे संपर्क कर सकते हैं।

### 7. क्या अपग्रेड किया हुआ प्लेटफॉर्म भी इसी मोबाइल ऐप पर काम करेगा?

एमीरेट्स लोटो एक नए मोबाइल ऐप के साथ रीलांच होगा, जो आपको बेहतर और निर्विघ्न अनुभव प्रदान करेगा। इस साल जब एमीरेट्स लोटो रीलांच होगा तो आपको मौजूदा ऐप अनइंस्टॉल करके नया ऐप इंस्टॉल करना होगा।

### ईनाम

**8. मैंने अपने कुछ ईनामों का दावा नहीं किया है। मैं अपने जीते हुए ईनामों का दावा कैसे करूँ?**

कृपया 800 5825 पर कॉल करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूईई समय) के बीच या [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर ईमेल भेजें।

**9. मैंने अपने ईनाम का दावा किया है, लेकिन मुझे अभी तक मिला नहीं है। इसका भुगतान मुझे कब किया जाएगा?**

निश्चित रहें, आपकी जीत का भुगतान करने का काम चल रहा है और आपका भुगतान जारी होते ही हम आपसे संपर्क करेंगे। कृपया हमें 26 जुलाई से 10-12 कार्य दिवसों का समय दें, ताकि हम आपका ईनाम देने की तैयारी पूरी कर सकें। अगर हमें किसी और जानकारी की आवश्यकता हुई तो हमारी ग्राहक सेवा टीम आपसे संपर्क करेगी।

**10. मैंने अपने पहले एक ड्रा में एक फ्री प्ले जीता है, जिसका मैंने उपयोग नहीं किया है। इस फ्री प्ले का क्या होगा?**

आपको आपके फ्री प्ले के प्रत्येक प्ले के लिए 35 दिरहम वापस किए जाएंगे। कृपया [Emirates Loto website](http://Emirates Loto website) पर मौजूद रिफंड फॉर्म भरकर सबमिट करें और अपना फ्री प्ले रिफंड अपने बैंक खाते में भेजना चुनें या आप इसे अपने नजदीकी अल फरदान एक्सचेंज शाखा से भी प्राप्त कर सकते हैं। रिफंड वापस कर दिए जाने के बाद एमीरेट्स लोटो आपको ईमेल और /या एसएमएस से सूचना भेजेगा। कृपया रिफंड फॉर्म सबमिट करने के बाद हमें रिफंड करने के लिए 7-10 कार्य दिवसों का समय दें। अगर आपके मन में कोई प्रश्न है तो कृपया 800 5825 पर हमारी ग्राहक सेवा टीम से संपर्क करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूईई समय) के बीच) या [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर ईमेल भेजें।

### रिफंड - ऑनलाइन खरीद

**11. मैंने 11 जुलाई 2020 को 8.30 बजे शाम के बाद एक कलेक्टेबल ऑनलाइन खरीदा था और या तो 18 जुलाई 2020 के लिए शेड्यूल्ड ड्रा में एंटर होने का मौका नहीं मिला या मुझे मेरे कलेक्टेबल के लिए असाइन की गई एंट्री का मौका नहीं मिला। क्या मुझे रिफंड मिलेगा?**

हाँ, हम अभी उन सभी लोगों का रिफंड करने में लगे हैं, जिन्होंने 11 जुलाई 2020 के 8.30 बजे शाम के बाद कलेक्टेबल्स खरीदा है। आपका रिफंड आपके द्वारा कलेक्टेबल्स खरीदने के दौरान उपयोग किए गए

क्रेडिट या डेबिट कार्ड पर वापस कर दिया जाएगा। कृपया हमें 26 जुलाई से 10-12 कार्य दिवसों का समय दें, ताकि हम आपका इनाम देने की तैयारी पूरी कर सकें। रिफंड वापस कर दिए जाने के बाद एमीरेट्स लोटो आपको ईमेल और/या एसएमएस से सूचा भेजेगा। अगर 6 अगस्त 2020 तक आपको रिफंड नहीं मिलता है तो कृपया हमारे टॉल फ्री नंबर 800 5825 पर कॉल करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूई समय) के बीच) या [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर हमें एक ईमेल भेजें।

**12. मैंने 11 जुलाई 2020 को 8.30 बजे शाम के पहले एक कलेक्टेबल ऑनलाइन खरीदा था और या तो 18 जुलाई 2020 के लिए शेड्यूल्ड ड्रा में एंटर होने का मौका नहीं मिला या मुझे मेरे कलेक्टेबल के लिए असाइन की गई एंट्री का मौका नहीं मिला। क्या मुझे रिफंड मिलेगा?**

हाँ, हम अभी उन सभी लोगों का रिफंड करने में लगे हैं, जिन्होंने 11 जुलाई 2020 के 8.30 बजे के पहले कलेक्टेबल्स खरीदा और या तो ड्रा इंटर किया या उन्हें एंट्री को इस्तेमाल करने का मौका नहीं मिला। कृपया [Emirates Loto website](http://Emirates Loto website) पर मौजूद रिफंड फॉर्म भरकर सबमिट करें और अपना रिफंड अपने बैंक खाते में भेजना चुनें या आप इसे अपने नजदीकी अल फरदान एक्सचेंज शाखा से भी प्राप्त कर सकते हैं। रिफंड वापस कर दिए जाने के बाद एमीरेट्स लोटो आपको ईमेल और /या एसएमएस से सूचना भेजेगा। कृपया रिफंड फॉर्म सबमिट करने के बाद हमें रिफंड करने के लिए 7-10 कार्य दिवसों का समय दें। अगर आपके मन में कोई प्रश्न है तो कृपया हमारे टॉल फ्री नंबर 800 5825 पर हमारी ग्राहक सेवा टीम से संपर्क करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूई समय) के बीच) या [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर हमें एक ईमेल भेजें।

**13. मैंने एक कलेक्टेबल ऑनलाइन खरीदा है और इसे डिलीवर करने के लिए कहा है, लेकिन मुझे अभी तक कलेक्टेबल नहीं मिला है।**

कृपया हमें आपका शिपमेंट का ऑर्डर मिलने के बाद 10-15 कार्य दिवसों का समय दें। अगर आपका कलेक्टेबल इस समय के भीतर नहीं पहुँचा तो कृपया हमारी ग्राहक सेवा टीम से हमारे टॉल फ्री नंबर 800 5825 पर संपर्क करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूई समय) के बीच) या [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर ईमेल भेजें।

#### **रिफंड - खुदरा खरीद**

**14. मैंने दुकान से कलेक्टेबल खरीदा, एंट्री कोड स्कैन किया और या तो मेरी एंट्री के लिए वेबसाइट पर या ऐप पर 18 जुलाई 2020 के लिए शेड्यूल्ड किया गया ड्रा इंटर और रजिस्टर किया, लेकिन ये एंट्री विफल हो गई या मेरी रजिस्ट्रेशन नहीं हो पाई। क्या मुझे रिफंड मिलेगा?**

हाँ बिल्कुल, अगर आपने अपने कलेक्टेबल खरीदे, पैनल स्कैन करके विशिष्ट कोड देखा और या तो 18 जुलाई 2020 के लिए शेड्यूल किया गया ड्रा इंटर किया या अभी भी आपको अपनी एंट्री का उपयोग करना बाकी है, क्योंकि आपको अपना नंबर नहीं मिला या हमारे सिस्टम में आपकी एंट्री रजिस्टर हो भी गई हो, तो भी हम आपको रिफंड करेंगे। अगर आप रिफंड की पात्रता रखते हैं तो कृपया [Emirates Loto website](http://Emirates Loto website)

पर मौजूद रिफंड फॉर्म भरकर सबमिट करें और अपना रिफंड अपने बैंक खाते में भेजना चुनें या आप इसे अपने नजदीकी अल फरदान एक्सचेंज शाखा से भी प्राप्त कर सकते हैं। एमीरेट्स लोटो रिफंड के लिए आपके दावे की जाँच करेगा। रिफंड वापस कर दिए जाने के बाद एमीरेट्स लोटो आपको ईमेल और /या एसएमएस से सूचना भेजेगा। कृपया रिफंड फॉर्म सबमिट करने के बाद हमें रिफंड करने के लिए 7-10 कार्य दिवसों का समय दें। अगर आपके मन में कोई प्रश्न है तो कृपया हमारे टॉल फ्री नंबर 800 5825 पर हमारी ग्राहक सेवा टीम से संपर्क करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूएई समय) के बीच) या [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर हमें एक ईमेल भेजें।

**15. मैंने दुकान से कलेक्टेबल खरीदा, लेकिन अभी तक इसे इसकी पैकेजिंग से नहीं निकाला। मैं इसे कैसे वापस कर सकता हूँ और रिफंड प्राप्त कर सकता हूँ, जब मैंने इसका उपयोग नहीं किया है?**

उन प्रतिभागियों के लिए, जिनके पास स्टोर से खरीदे गए collectable हैं, वे वापस आ सकते हैं, 30 सितंबर 2020 से पहले नीचे बताए गए स्थानों में से किसी पर भी अपना रिफंड प्राप्त कर सकते हैं

**अबू धाबी** (इलेक्ट्रा स्ट्रीट में [मेट्रो मनीला हाइपरमार्केट](#) और डिफेंस स्ट्रीट में [पिनाय मनीला](#) किराना),  
**शारजाह** (अबू शगरा स्ट्रीट में [मेट्रो मनीला](#) हाइपरमार्केट और अल वहादा स्ट्रीट में [मेट्रो मनीला](#) सुपरमार्केट),  
**अजमान** (अल करामा एरिया में [मेट्रो मनीला](#) हाइपरमार्केट) और  
**फुजैराह** (अल काला स्ट्रीट में [मेट्रो मनीला](#) सुपरमार्केट)।  
**रस अल खैमा** (अल मुंतसिर स्ट्रीट) में [गल्फ हाइपरमार्केट](#)।  
**उम् अल क्वैन** (पुराना औद्योगिक क्षेत्र) में [बू बशीर सुपरमार्केट](#)।  
**दुबई** (17 - अल कुसैस इंडस्ट्रियल एरिया, दमिशक गली, बायोस अल कबायल, अल कुस्साई औद्योगिक क्षेत्र), [शीयर अल मदीना सुपरमार्केट](#)।

**16. क्या मैं रीलॉच के बाद अपने कलेक्टेबल का उपयोग कर सकता हूँ?**

दुर्भाग्यवश, अभी के कलेक्टेबल इस साल रीलॉच के बाद वैध नहीं रहेंगे, इसलिए हम ग्राहकों को रिफंड लेने की सलाह दे रहे हैं। अगर आपके मन में कोई प्रश्न है तो कृपया हमारे टॉल फ्री नंबर 800 5825 पर हमारी ग्राहक सेवा टीम से संपर्क करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूएई समय) के बीच) या [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर हमें एक ईमेल भेजें, हमारी [ग्राहक सेवा टीम](#) रिफंड की प्रक्रिया में आपकी सहायता के लिए मौजूद है।

### **रिफंड - सामान्य**

**17. मेरी एंट्री को आगे बढ़ाने का विकल्प क्यों नहीं है?**

एमीरेट्स लोटो अपने ग्राहकों के सफर को बेहतर बनाने के लिए अपने प्लेटफॉर्म को अपग्रेड कर रहा है और ऐसे में दुर्भाग्यवश एंट्री को इस साल रीलॉच होने तक आगे बढ़ाने में सक्षम नहीं है। इसीलिए हम

सभी प्रतिभागियों को अपनी मौजूदा एंट्री के लिए रिफंड लेने के लिए कह रहे हैं। अगर आपके मन में कोई प्रश्न है तो कृपया 800 5825 पर हमारी ग्राहक सेवा टीम से संपर्क करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूईई समय) के बीच) या [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) पर हमें एक ईमेल भेजें, हमारी [ग्राहक सेवा टीम](#) रिफंड की प्रक्रिया में आपकी सहायता के लिए मौजूद है।

**18. मैंने कलेक्टेबल खरीदने के लिए जिस बैंक कार्ड का उपयोग किया था, उसे मैंने बंद कर दिया है। मुझे रिफंड कैसे मिल सकता है?**

कृपया 800 5825 पर हमारे कॉल सेंटर से संपर्क करें (8 बजे सुबह से 10 बजे रात (यूईई समय) के बीच)। हमारा एक कॉल सेंटर कर्मी सत्यापन और रिफंड की प्रक्रिया में आपकी मदद करेगा।