

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

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 ड्रॉ इस साल के अंत तक वापस आएगा।

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 पर ईमेल करके या 800 5825 पर कॉल करके (8 बजे सुबह से रात 10 बजे तक (यूईई 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 पर ईमेल भेजें।

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

पुरस्कारों के लिए सबमिट किए गए सभी क्लेम प्रोसेस कर दिए गए हैं, इसलिए, आपको आपके ईनाम मिल चुके होंगे। अगर आपको अभी तक भुगतान प्राप्त नहीं हुआ है तो कृपया 800 5825 पर हमारी ग्राहक सहायता टीम से संपर्क करें (8:00am से 10:00pm - UAE समय के अनुसार) या customer.support@emiratesloto.com पर ईमेल करें।

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

मुफ्त प्ले जीतने वाले सभी ग्राहकों को 30 सितंबर 2020 तक रिफंड के लिए अनुरोध सबमिट करने के लिए कहा गया था। जिन्होंने कर दिया, उन्हें उनके प्रत्येक मुफ्त प्ले के लिए AED 35 अब तक मिल जाना चाहिए, फिर भी, अगर आप रिफंड के लिए आवेदन नहीं कर पाए हों तो दुर्भाग्यवश, आपके मुफ्त प्ले का समय समाप्त हो चुका है, क्योंकि ये हमारे नए ड्रॉ के लिए अग्रेषित नहीं किए जाएँगे। अगर आपका कोई प्रश्न है तो कृपया 800 5825 पर हमारी ग्राहक सहायता टीम से संपर्क करें (8:00am से 10:00pm के बीच - UAE समय के अनुसार) या customer.support@emiratesloto.com पर ईमेल करें।

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 एंटी का मौका नहीं मिला। क्या मुझे रिफंड मिलेगा?

11 जुलाई 2020 को 8:30 pm के बाद कॉलेक्टेबल खरीदने वाले सभी ग्राहकों को उनके उन क्रेडिट या डेबिट कार्ड पर रिफंड कर दिया गया था, जिनका उपयोग कॉलेक्टेबल खरीदने के लिए किया गया था। अगर आपको

अपने स्टेटमेंट पर वापसी नहीं दिख रही है तो कृपया हमारे टोल फ्री नंबर 800 5825 पर कॉल करें (8:00am से 10:00pm के बीच - UAE समय के अनुसार) या customer.support@emiratesloto.com पर इमेल करें।

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?

ग्राहकों को सूचित किया गया था कि रिफंड मिलने की समयसीमा 30 सितंबर 2020 थी (हमने इसे कई बार बढ़ाया और वास्तव में कई रिमाइंडर भेजे)। अगर आपने इस समयसीमा के पहले रिफंड का अनुरोध सबमिट कर दिया था तो हम आपका रिफंड कर रहे हैं, अगर आप इस समय तक अपना रिफंड अनुरोध सबमिट नहीं कर सके तो हम इसे अफसोस है कि हम रिफंड प्रोसेस नहीं कर सकते। अगर आपका कोई प्रश्न है तो कृपया हमारी ग्राहक सेवा से 800 5825 पर संपर्क करें (8:00am से 10:00pm के बीच - UAE समय के अनुसार) या customer.support@emiratesloto.com पर इमेल करें।

रिफंड - खुदरा खरीद

13. मैंने दुकान से कलेक्टेबल खरीदा, एंट्री कोड स्ट्रेच 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?

ग्राहकों को सूचित किया गया था कि रिफंड मिलने की समयसीमा 30 सितंबर 2020 थी (हमने इसे कई बार बढ़ाया और वास्तव में कई रिमाइंडर भेजे)। अगर आपने इस समयसीमा के पहले रिफंड का अनुरोध सबमिट कर दिया था तो हम आपका रिफंड कर रहे हैं, अगर आप इस समय तक अपना रिफंड अनुरोध सबमिट नहीं कर सके तो हम इसे अफसोस है कि हम रिफंड प्रोसेस नहीं कर सकते। अगर आपका कोई प्रश्न है तो कृपया हमारी ग्राहक सेवा से 800 5825 पर संपर्क करें (8:00am से 10:00pm के बीच - UAE समय के अनुसार) या customer.support@emiratesloto.com पर इमेल करें।

14. 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?

उपयोग में न लाए गए सभी कॉलेक्टेबल 30 सितंबर 2020 तक रिफंड किए जा सकते थे (हमने इसे कई बार बढ़ाया और वास्तव में कई रिमाइंडर भेजे) और दुर्भाग्यवश, इस समय सीमा के बाद सबमिट किए गए रिफंड अनुरोधों को हम प्रोसेस नहीं कर सकते। अगर आपको कोई प्रश्न है तो कृपया हमारी ग्राहक सेवा से 800 5825 पर संपर्क करें (8:00am से 10:00pm के बीच - UAE समय के अनुसार) या customer.support@emiratesloto.com पर इमेल करें।

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

दुर्भाग्यवश, कॉलेक्टेबल का बाद में उपयोग नहीं कर सकेंगे, फिर भी, इस सूचना के लिए तैयार रहें कि आप बहुत जल्द लॉन्च होने वाले हमारे नए साप्ताहिक ड्रॉ में कैसे भाग ले सकते हैं!

रिफंड - सामान्य

16. क्या मेरी एंट्री को आगे बढ़ाया जा सकता है?

एमीरेट्स लोटो अपने ग्राहकों के सफर को बेहतर बनाने के लिए अपने प्लेटफॉर्म को अपग्रेड कर रहा है। दुर्भाग्यवश, इसका अर्थ है कि हम अपने नए साप्ताहिक ड्रॉ में एंट्री को आगे नहीं बढ़ा सकते, फिर भी, इस सूचना के लिए तैयार रहें कि आप इसमें कैसे भाग ले सकते हैं!