

## പതിവ് ചോദ്യങ്ങൾ

### ജനറൽ

1. എന്തുകൊണ്ടാണ് എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോ താൽകാലികമായി പ്രവർത്തനം നിർത്തി വച്ചിരിക്കുന്നത്?

നമ്മുടെ വികസനപദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി ഉഭയോക്താക്കൾക്കു വളരെയധികം മെച്ചപ്പെട്ട സേവനങ്ങളും അനുഭവങ്ങളും ലഭ്യമാക്കാൻ , എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോയുടെ പ്ലാറ്റ്ഫോമിന്റെ നവീകരണം നടന്നുകൊണ്ടിരിക്കുന്നത് കൊണ്ടാണ് നമ്മുടെ പ്രവർത്തനം താൽകാലികമായി നിർത്തി വച്ചിരിക്കുന്നത്.

2. എപ്പോഴാണ് എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോ പ്രവർത്തനം പുനരാരംഭിക്കുന്നത് ?

എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോയുടെ പ്രതിവാര നറുക്കെടുപ്പ്, ഈ വർഷാവസാനത്തോടുകൂടി പുനരാരംഭിക്കുന്നതായിരിക്കും.

3. എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോ പുനരാരംഭിക്കുന്നതിനായിട്ടുള്ള നിങ്ങളുടെ പദ്ധതികൾ എന്തെല്ലാം ആണ്?

എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോയിൽ ഞങ്ങൾ എപ്പോഴും നിങ്ങൾക്ക് സൗകര്യപ്രദമായ സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്തിയിൽ അനുഭവവേദ്യമാക്കാനുള്ള കാര്യങ്ങൾ ചെയ്തുകൊണ്ടിരിക്കുകയാണ്. അതുകൊണ്ടുതന്നെ ഞങ്ങളുടെ തിരിച്ചു വരവ് കൂടുതൽ ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതമായതും , നല്ലൊരനുഭവം നിങ്ങൾക്കു കാഴ്ച വയ്ക്കാൻ സാധിക്കുന്നതുമാകും എന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു .

4. വെബ്സൈറ്റും ആപ്ലിക്കേഷനും ഇപ്പോഴും പ്രവർത്തനക്ഷമം ആണോ?

അപ്ലിക്കേഷൻ, വെബ്സൈറ്റ്, ഇവ രണ്ടും നവീകരിക്കപ്പെടുകയാണ് . അതുകൊണ്ടുതന്നെ, അവ താൽകാലികമായി പ്രവർത്തനരഹിതമാണ് . ഈ വർഷം അവസാനത്തോടുകൂടി, പ്രതിവാര നറുക്കെടുപ്പിനു മുന്നോടിയായി അവയും പ്രവർത്തനക്ഷമമായിരിക്കും.

5. ഇതിനിടയിൽ നിങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണ് ചെയ്യുക?

ഞങ്ങളുടെ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനോടൊപ്പം , നമ്മുടെ മൂല്യങ്ങൾക്കും ലക്ഷ്യങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി യു.എ.ഇലെ സമൂഹത്തിനു ഒരു കൈത്താങ്ങാകാൻ ജീവകാരുണ്യ പ്രവർത്തനങ്ങളും സാമൂഹിക ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി മുന്നോട്ട് പോകും .

6. ഈ കാലയളവിലും എനിക്ക് എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോയുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ സാധിക്കുമോ?

തീർച്ചയായും ! നിങ്ങൾക്ക് എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോ സോഷ്യൽ മീഡിയ ചാനലുകളിലൂടെയും , [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) എന്ന ഇമെയിലിലൂടെയും , അതുമല്ലെങ്കിൽ ടോൾഫ്രീ നമ്പറായ 800 5825 വിളിച്ചും (8 am -10 pm (യു .എ .ഇ സമയം)) ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

7. നവീകരിച്ച പ്ലാറ്റ് ഫോം ഇതേ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ഉപയോഗിക്കാൻ സാധിക്കുമോ?

എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോ നവീകരിച്ച മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനുമായി പുനരാരംഭിക്കുന്നതായിരിക്കും , അത് പ്രിയ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇടതടവില്ലാത്ത ആസ്വാദ്യകരമായ അനുഭവങ്ങൾ സമ്മാനിക്കും. നിങ്ങൾ ഇപ്പോഴുള്ള ആപ്ലിക്കേഷൻ അൺഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്തു ഈ വർഷാവസാനത്തോടുകൂടി എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോ പുനരാരംഭിക്കുമ്പോൾ പുതിയ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യേണ്ടതായിരിക്കും.

**പ്രശ്നങ്ങൾ**

8. എനിക്ക് ലഭിച്ച സമ്മാനം ഞാൻ അവകാശപ്പെട്ടിട്ടില്ല , എങ്ങനെ സമ്മാനം അവകാശപ്പെടാം?

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രവുമായി 8005825 (8 am -10 pm (യു .എ .ഇ സമയം)) വിളിച്ചോ , അതുമല്ലെങ്കിൽ [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) എന്ന ഇമെയിൽ വഴിയോ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

9. ഞാൻ എന്റെ സമ്മാനം അവകാശപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട് , പക്ഷെ ഇതുവരെ ലഭിച്ചിട്ടില്ല , എപ്പോൾ എനിക്കതു ലഭ്യമാകും?

ശരിയായി പൂരിപ്പിച്ച എല്ലാ ക്ലെയിമുകളും എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോ പ്രോസസ്സ് ചെയ്തു കഴിഞ്ഞു. നിങ്ങളുടെ റീഫണ്ട് ഇനിയും ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രവുമായി 8005825 (8 am -10 pm (യു .എ .ഇ സമയം)) വിളിച്ചോ , അതുമല്ലെങ്കിൽ [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) എന്ന ഇമെയിൽ വഴിയോ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

10. ഞാൻ മുൻപ് നടന്ന നറുക്കെടുപ്പിൽ സൗജന്യ പ്രവേശനം നേടിയിട്ടുണ്ടായിരുന്നു, പക്ഷെ ഉപയോഗിച്ചിട്ടില്ല. ഈ സൗജന്യ പ്രവേശനത്തിന് എന്ത് സംഭവിക്കും?

സൗജന്യ എൻട്രികളുള്ള എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും 2020 സെപ്റ്റംബർ 30 നകം റീഫണ്ട് ഫോം പൂരിപ്പിച്ച് സമർപ്പിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടിരുന്നു. റീഫണ്ട് അഭ്യർത്ഥന ഈ സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ സമർപ്പിച്ചവർക്കു അവരുടെ ഓരോ സൗജന്യ എൻട്രികൾക്കും AED 35 ഇതിനുള്ളിൽ ലഭിച്ചിരിക്കണം, എന്നിരുന്നാലും, ഈ സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ റീഫണ്ട് അഭ്യർത്ഥന സമർപ്പിക്കാൻ വൈകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾക്ക് അത് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാൻ സാധിക്കില്ല. ഞങ്ങളുടെ പുതിയ

നറുക്കെടുപ്പിലേക്ക് ഇവ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാൻ സാധിക്കില്ല എന്നും അറിയിച്ചു കൊള്ളുന്നു.

നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രവുമായി 8005825 യിൽ (8 am -10 pm ( യു .എ ) .ഇ സമയം) വിളിക്കുകയോ , അതുമല്ലെങ്കിൽ [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) എന്ന ഈമെയിലിലൂടെയും ബന്ധപ്പെടുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

**റീഫണ്ട് -ഓൺലൈൻ പർച്ചേസുകൾ**

11. ഞാൻ 2020 ജൂലൈ പതിനൊന്നാം (11) തീയതി 8.30 pm നു ശേഷം കളക്ടബിൾ വാങ്ങി. ജൂലൈ 18 ആം തീയതിയിലെ നറുക്കെടുപ്പിൽ പങ്കെടുത്തു അല്ലെങ്കിൽ പ്രസ്തുത നറുക്കെടുപ്പിൽ പങ്കെടുക്കാൻ പറ്റിയില്ല. എനിക്ക് റീഫണ്ട് ലഭ്യമാകുമോ ?

2020 ജൂലൈ പതിനൊന്നാം (11) തീയതി 8.30pm നു ശേഷം ഓൺലൈൻ വഴി കളക്ടബിൾ വാങ്ങിയിട്ടുള്ള എല്ലാവർക്കും റീഫണ്ട് തുക ലഭ്യമാക്കാനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ചെയ്തു കഴിഞ്ഞു .നിങ്ങളുടെ റീഫണ്ട് തുക,കളക്ടബിൾ വാങ്ങാൻ ഉപയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ക്രെഡിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ ഡെബിറ്റ് കാർഡിലേക്കു തിരികെ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടാകും. നിങ്ങൾക്ക് ഇതിനകം റീഫണ്ട് തുക ലഭ്യമായിട്ടില്ലെങ്കിൽ, അഥവാ നിങ്ങളുടെ ബാങ്ക് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ ഈ സാമ്പത്തിക ഇടപാടിന്റെ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രവുമായി 8005825 (8 am -10 pm ( യു .എ ) .ഇ സമയം) വിളിക്കുകയോ , അതുമല്ലെങ്കിൽ [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) എന്ന ഈമെയിലിലൂടെയും ബന്ധപ്പെടുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

12. ഞാൻ 2020 ജൂലൈ പതിനൊന്നാം (11) തീയതി 8.30 pm നു മുൻപ് കളക്ടബിൾ വാങ്ങി. ജൂലൈ 18 ആം തീയതിയിലെ നറുക്കെടുപ്പിൽ പങ്കെടുത്തു അല്ലെങ്കിൽ പ്രസ്തുത നറുക്കെടുപ്പിൽ പങ്കെടുക്കാൻ പറ്റിയില്ല. എനിക്ക് റീഫണ്ട് ലഭ്യമാകുമോ ?

റീഫണ്ടിനുള്ള സമയപരിധി 2020 സെപ്റ്റംബർ 30 വരെ ആണെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ പല മാധ്യമങ്ങൾ വഴി അറിയിച്ചിരുന്നു. (ഈ സമയ പരിധി ഞങ്ങൾ ഒന്നിലധികം തവണ നീട്ടുകയും, നിരവധി ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്കു അറിയിക്കുകയും ചെയ്തു ). ഈ സമയപരിധിക്ക് മുമ്പായി നിങ്ങൾ റീഫണ്ട് അഭ്യർത്ഥന സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ , ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് പണം മടക്കിനൽകുന്ന പ്രക്രിയയിലാണ്; എന്നിരുന്നാലും, ഈ സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ റീഫണ്ട് അഭ്യർത്ഥന സമർപ്പിക്കാൻ വൈകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾക്ക് അത് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാൻ സാധിക്കില്ല. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീമിനെ 800 5825 എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടുക (രാവിലെ 8:00 മുതൽ രാത്രി 10:00 വരെ - യുഎഇ സമയം)

അല്ലെങ്കിൽ [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) ലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക.

**റീഫണ്ട് - റിറ്റേയ്ൽ പർച്ചേസുകൾ**

13. ഞാൻ സ്റ്റോറിൽ നിന്ന് കളക്ടബിൾ വാങ്ങി എൻട്രി കോഡ് സ്ക്രാച്ചുചെയ്തു. ജൂലൈ 18 ആം തീയതിയിലെ നറുക്കെടുപ്പിൽ പങ്കെടുത്തു അല്ലെങ്കിൽ പ്രസ്തുത നറുക്കെടുപ്പിൽ പങ്കെടുക്കാൻ പറ്റിയില്ല. എനിക്ക് റീഫണ്ട് ലഭ്യമാകുമോ?

റീഫണ്ടിനുള്ള സമയപരിധി 2020 സെപ്റ്റംബർ 30 വരെ ആണെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ പല മാധ്യമങ്ങൾ വഴി അറിയിച്ചിരുന്നു. (ഈ സമയ പരിധി ഞങ്ങൾ ഒന്നിലധികം തവണ നീട്ടുകയും, നിരവധി ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്കു അറിയിക്കുകയും ചെയ്തു ). ഈ സമയപരിധിക്ക് മുമ്പായി നിങ്ങൾ റീഫണ്ട് അഭ്യർത്ഥന സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ , ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് പണം മടക്കിനൽകുന്ന പ്രക്രിയയിലാണ്; എന്നിരുന്നാലും, ഈ സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ റീഫണ്ട് അഭ്യർത്ഥന സമർപ്പിക്കാൻ വൈകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾക്ക് അത് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാൻ സാധിക്കില്ല. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീമിനെ 800 5825 എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടുക (രാവിലെ 8:00 മുതൽ രാത്രി 10:00 വരെ - യുഎഇ സമയം) അല്ലെങ്കിൽ [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) ലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക.

14. ഞാൻ സ്റ്റോറിൽ നിന്നും ഒരു കളക്ടബിൾ വാങ്ങി പക്ഷെ കളക്ടബിൾ പാക്കേജ് തുറന്നിട്ടില്ല. ഞാൻ അത് ഉപയോഗിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ എനിക്ക് എങ്ങനെ റീഫണ്ട് ലഭ്യമാകും?

ഉപയോഗിക്കാത്ത എല്ലാ കളക്ടബിളുകൾ 2020 സെപ്റ്റംബർ 30 വരെയുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ റീഫണ്ടിന് അർഹത നേടിയിരുന്നു (ഈ സമയ പരിധി ഞങ്ങൾ ഒന്നിലധികം തവണ നീട്ടുകയും, നിരവധി ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്കു അറിയിക്കുകയും ചെയ്തു). നിർഭാഗ്യവശാൽ, ഈ സമയപരിധിക്ക് ശേഷം സമർപ്പിച്ച റീഫണ്ട് അഭ്യർത്ഥനകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാൻ ഞങ്ങൾക്ക് സാധിക്കില്ല. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീമിനെ 800 5825 എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടുക (രാവിലെ 8:00 മുതൽ രാത്രി 10:00 വരെ - യുഎഇ സമയം) അല്ലെങ്കിൽ [customer.support@emiratesloto.com](mailto:customer.support@emiratesloto.com) ലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക.

15. എനിക്ക് കളക്ടബിൾ റിലോബിനു ശേഷം ഉപയോഗിക്കാൻ സാധിക്കുമോ?

നിർഭാഗ്യവശാൽ, നിങ്ങൾ മുൻപു വാങ്ങിയ കളക്ടബിളുകൾ ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയില്ല, എന്നിരുന്നാലും, ഞങ്ങളുടെ പുതിയ പ്രതിവാര നറുക്കെടുപ്പിൽ നിങ്ങൾക്ക് എങ്ങനെ പങ്കെടുക്കാം എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾക്കായി കാത്തിരിക്കുക!

റീഫണ്ട് - ജനറൽ

16. എന്ത് കൊണ്ടാണ് എൻട്രികൾ അടുത്ത നറുക്കെടുപ്പുകളിലേക്ക് ഉപയോഗിക്കാൻ സൗകര്യമില്ലാത്തത്?

എമിറേറ്റ്സ് ലോട്ടോ നമ്മുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൂടുതൽ ആസ്വാദ്യകരമായ അനുഭവങ്ങൾ സാധ്യമാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി നമ്മുടെ പ്ലാറ്റ്ഫോം നവീകരിക്കുകയാണ്, അതുകൊണ്ടുതന്നെ നിർഭാഗ്യവശാൽ ഇപ്പോളുള്ള എൻട്രികൾ ഈ വർഷാവസാനത്തോടുകൂടി പുനരാരംഭിക്കുന്ന നറുക്കെടുപ്പിലേക്കു പരിഗണിക്കാൻ സാധിക്കുന്നതല്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഞങ്ങളുടെ പുതിയ പ്രതിവാര നറുക്കെടുപ്പിൽ നിങ്ങൾക്ക് എങ്ങനെ പങ്കെടുക്കാം എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾക്കായി കാത്തിരിക്കുക!