

Абонементы

Вопросы и ответы

1. Частые вопросы

1.1 Что такое абонементы от «Х5 Клуба»?

Удобный способ купить определенное количество товаров заранее, получив на них максимальную скидку.

1.2 Какие типы абонементов бывают?

Количественные: позволяют выбрать количество покупок в течении срока действия. Идеальны для тех, кто ценит гибкость и планирует посещения с разной интенсивностью.

Срочные: абонементы с фиксированным сроком действия. Оптимальны для регулярных посещений и максимальной экономии.

1.3 В каком случае выгодно приобрести абонемент?

Если вы регулярно покупаете товары, включённые в абонемент. Например, если вы несколько раз в неделю заходите за кофе

в «Пятерочку» или «Перекрёсток».

1.4 Как купить абонемент?

1. Нажмите на кнопку «Купить» на странице выбранного абонемента.
2. Зарегистрируйтесь или авторизуйтесь в X5ID.
3. Оплатите сервис.
4. Дождитесь СМС о подключении.

1.5 Как использовать абонемент?

В офлайне обязательно сканируйте обновлённый штрихкод программы лояльности при покупке. Скидка применяется автоматически на этапе оплаты заказа.

Не сочетается с акцией «Комбо Экономбо» в «Пятёрочке».

Абонемент на готовую еду можно использовать как в офлайне, так и в онлайн.

В онлайн, т.е в мобильном приложении при доставке скидка применится автоматически на этапе оплаты.

2. Вопросы по использованию

2.1 Возможно ли приобрести несколько абонементов?

Да, вы можете оформить несколько абонементов, но с учётом следующих ограничений:

1. **Одновременно можно оформить абонементы на разные товары.**
Например, абонемент на кофе и абонемент на готовую еду.
2. **Нельзя оформить два одинаковых абонемента**, например два абонемента на «Кофе с собой» или два абонемента на «Дуэт».
3. **Абонементы на готовую еду («Простой выбор» и «Щедрый выбор») нельзя активировать одновременно.**
4. **Абонементы со скидками на пересекающиеся товары не могут быть активны одновременно.**

2.2 Абонемент продляется автоматически как подписка?

Функция автопродления активируется при покупке абонемента или в карточке активного абонемента в личном кабинете abonement.x5club.ru.

Настройки можно изменить в любой момент.

2.3 Как можно продлить абонемент?

Если автоматическое продление выключено, на следующий день после окончания срока действия вашего текущего абонемента (мы отправим вам СМС-уведомление) вы можете приобрести его заново.

2.4 Какие товары я могу выбрать по абонементу?

В каждом абонементе указан список товаров, на которые он действует. Увидеть список товаров можно в карточке абонемента на сайте

abonement.x5club.ru и в личном кабинете abonement.x5club.ru.

2.5 Сколько раз в день я могу использовать преимущества абонемента?

Вы можете использовать абонемент 1 раз в день.

2.6 Могу ли я купить товары по абонементу и использовать доставку?

Абонементы на кофе и дуэты: нет, абонемент предполагает посещение магазинов для покупки товаров в рамках условий предложения.

Абонементы на готовую еду: да, абонементы распространяются на товары, приобретаемые в онлайн (доставка) и офлайн.

2.7 Я могу покупать товары по абонементу и в «Пятёрочке» и «Перекрёстке»?

Пока таких абонементов нет, но команда работает над этим.

2.8 Какой картой лояльности пользоваться?

Мы рекомендуем использовать карту лояльности «Х5 Клуба»

из приложения торговой сети и сканировать обновлённый штрихкод при покупке.

Важно помнить, что скриншот или фото карты не активирует абонемент.

Таким образом мы защищаем ваши данные.

2.9 Как узнать, что скидка по абонементу применена?

Скидка не отображается в корзине на кассе и применяется автоматически на этапе оплаты заказа. Внизу физического кассового чека указана информация о размере скидки за покупку по абонементу «Х5 Клуба». В копии чека надпись не выводится.

При онлайн оплате **Абонемента на готовую еду** скидка применяется на этапе оплаты в мобильном приложении при оформленном абонементе.

2.10 Где действуют абонементы?

Абонементы на кофе доступны в каждой «Пятёрочке» и «Перекрёстке» с кофемашиной.

«Трио» – в любой «Пятёрочке» с зоной выпечки в Москве, Санкт-Петербурге и прилегающих областях до 20:00.

«Дуэт» – в любом «Перекрёстке» с зоной кафе или пиццей в Москве, Санкт-Петербурге и прилегающих областях.

Абонементы на готовую еду в Москве и Московской области.

3. Вопросы по управлению абонементом

3.1 Могу ли я получить возврат, если не использую абонемент?

Если не смогли воспользоваться абонементом из-за технических причин, обратитесь в поддержку. Возврат возможен в течение 24 часов после подключения, если абонемент не использован.

3.2 Как я пойму, что мой абонемент ещё работает?

В личном кабинете вы можете увидеть, какие абонементы у вас подключены и срок их действия.

3.3 Как понять, что абонемент закончился?

Мы отправим вам СМС о завершении срока действия абонемента.

4. Технические вопросы

4.1 Куда обращаться по любым вопросам, связанным с абонементами?

Лучше всего обратиться напрямую в поддержку сервиса абонементов, так ваш вопрос будет решен максимально быстро.

Контакты поддержки находятся внизу страницы abonement.x5club.ru.

4.2 Что делать, если в кабинете отображается не та карта лояльности?

В личном кабинете на сайте abonement.x5club.ru отображаются все ваши карты, из всех торговых сетей, по которым вы можете получать привилегии абонементов.

Если у вас пока нет карты лояльности, выпустите виртуальную карту на сайте «Х5 Клуба» по адресу x5club.ru/ik/cards.

4.3 Что делать, если не сработал абонемент в магазине?

Причину можно установить только в поддержке сервиса.

Обязательно сохраните чек покупки, он потребуется в поддержке.

Если абонемент не сработал, и скидка не применилась из-за ошибки, напишите в поддержку. В магазине данный вопрос решать не нужно.

Контакты поддержки находятся внизу страницы abonement.x5club.ru.

4.4 Что делать, если товара нет в магазине?

Не расстраивайтесь, если выбранный товар в магазине закончился.

Попробуйте другой товар из ассортимента абонемента или поищите любимый продукт в ближайшем магазине.

4.5 Что делать, если СМС о подключении абонемента не пришло?

Обратитесь в поддержку и пришлите справку об операции оплаты абонемента.

Мы проверим оплату и подключение. Контакты поддержки находятся внизу страницы abonement.x5club.ru.

4.6 Почему в чеке с другими товарами, цена на товар по абонементу не 2 рубля?

Если у вас в чеке не только товар по абонементу, то скидка может распределиться на другие товары. При этом сумма по чеку будет уменьшена соразмерно скидки на товар.

4.7 На товары по абонементу начисляется кешбэк?

Технически, да, но так как цена на товар по абонементу 1 или 2 рубля, кешбэк начислится на стоимость товара после применения скидки.

4.8 Что будет, если вернуть товар по абонементу?

Если вернуть на кассе кофе по абонементу, то возврат пройдет на 1 или 2 рубля без учета стоимости абонемента. Повторная покупка в этот же день будет без скидки, так как товар по абонементу можно приобрести один раз в день.

4.9 Абонемент работает вместе с сервисом «Пакетом»?

Если у вас подключен сервис «Пакет» и куплен абонемент, то сработает скидка по абонементу. Кешбэк начислится на стоимость товара после применения скидки.