

## Вопросы и ответы

### 1. Частые вопросы

#### 1.1 Что такое абонементы от «Х5 Клуба»?

Удобный способ купить определённое 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 «Пятёрочку» 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?

Обязательно сканируйте обновлённый штрихкод программы лояльности из приложения торговой сети при покупке. Скидка применяется автоматически на этапе оплаты заказа. Не сочетается с акцией «Комбо Экономбо» в «Пятёрочке».

### 2. Вопросы по использованию

#### 2.1 Возможно ли приобрести несколько абонементов?

Можно приобрести несколько абонементов на разные товары. Дважды оформить один абонемент нельзя. Например, срок действия абонемента на кофе на 14 и 30 дней не складывается.

#### 2.2 Абонемент продляется автоматически как подписка?

Функция автопродления активируется при покупке абонемента или в карточке активного абонемента в личном кабинете [abonement.x5club.ru](https://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 [abonementx5.ru](https://abonementx5.ru) и в личном кабинете [abonement.x5club.ru](https://abonement.x5club.ru).

#### 2.5 Сколько раз в день я могу использовать преимущества абонемента?

Вы можете использовать абонемент 1 раз в день.

#### 2.5 Могу ли я купить товары по абонементу и использовать доставку?

Нет, абонемент предполагает посещение магазинов для покупки товаров в рамках условий действия предложения.

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

Пока таких абонементов нет, но команда работает над этим.

#### 2.7 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.

#### 2.8 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.

#### 2.9 Где действуют абонементы?

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

«Трио» - в любой «Пятёрочке» с зоной выпечки в Москве и Московской области до 20:00

«Дуэт» - в любом «Перекрёстке» с кафе или пиццей в Москве и Московской области.

### 3. Вопросы по управлению абонементом

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

Если вы 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 абонементом?

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

Контакты поддержки находятся внизу страницы [abonement.x5club.ru](https://abonement.x5club.ru).

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

В личном кабинете на сайте [abonement.x5club.ru](https://abonement.x5club.ru) отображаются все ваши карты, из всех торговых сетей, по которым вы можете получить привилегии абонементов.

Если у вас пока нет карты лояльности, выпустите виртуальную карту на сайте «Х5 Клуба» по адресу [x5club.ru/lk/cards](https://x5club.ru/lk/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](https://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](https://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.