

Вопросы и ответы

Частые вопросы

Какие виды есть у подписки Пакет?

Сейчас доступен один вид подписки, который включает предложения от торговых сетей Пятёрочка и Перекрёсток, а также партнёров.

При регистрации на сайте подписки доступны бесплатные бонусы, которые не требуют оплаты. Чтобы получить все предложения, нужно оформить подписку.

Как работает подписка?

После оплаты подписка будет привязана ко всем картам лояльности и аккаунтам торговых сетей и бизнесов X5 Group, которые зарегистрированы на этот номер телефона. Например, к вашему аккаунту в сервисе Перекрёсток.

Благодаря учётной записи X5ID, когда вы показываете карту лояльности в магазине или входите в приложения, системы получают информацию, что у вас есть подписка.

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

В личном кабинете на сайте x5paket.ru отображается только одна карта каждого магазина, но у вас их может быть несколько.

Чтобы не запутаться, войдите в приложение Пятёрочка или Перекрёсток, используя номер телефона с подпиской, и показывайте на кассе карту из приложения.

Если у вас пока нет карты, зарегистрированной на номер с подпиской, выпустите виртуальную карту в приложениях торговых сетей или активируйте физическую карту, купленную на кассе.

Важно! С новой программой лояльности X5 Клуб вы можете пользоваться картой Перекрёстка в Пятёрочке и наоборот.

Как получить кешбэк 50% за кофе или чай по подписке?

Чтобы получить кешбэк 50% за кофе или чай по подписке:

- 1) Выберите горячий напиток в магазине с кофе-стендом;
- 2) На кассе покажите карту лояльности и оплатите покупку.

Получить кешбэк 50% за кофе или чай можно только в случае, если вы отсканировали карту лояльности до оплаты.

Чтобы кешбэк был начислен, ваша карта должна быть привязана к номеру телефона, на который оформлена подписка.

Кешбэк не начисляется, если покупка оплачена баллами. Чтобы получить максимальную выгоду, не оплачивайте кофе или выпечку баллами.

Как узнать, в каком из магазинов есть кофе-стенд?

У нас пока нет карты со всеми точками приготовления горячих напитков, но мы работаем над этим. Сейчас вы можете узнать о наличии кофе-стенда у сотрудников непосредственно в магазине.

Как работает бесплатная доставка в Пятёрочке?

Чтобы получить бесплатную экспресс-доставку с подпиской в приложении Пятёрочка:

- 1) Войдите в приложение Пятёрочка, используя номер телефона с подпиской;
- 2) Соберите заказ;
- 3) Скопируйте промокод в личном кабинете подписки на сайте x5paket.ru;
- 4) Введите промокод в поле «Ввести промокод» в корзине при оформлении заказа.

Подписка Пакет не даёт бесплатную доставку и кешбэк в приложении Пятёрочка Доставка.

Кешбэк по подписке начисляется при покупке товаров в магазине. О возможности начисления кешбэка за заказы доставки через приложение мы сообщим дополнительно.

Как работает бесплатная доставка в Перекрёстке?

Чтобы получить бесплатную экспресс-доставку с подпиской в приложении Перекрёсток:

- 1) Войдите в приложение Перекрёсток, используя номер телефона, на который оформлена подписка;
- 2) Сделайте заказ.

Доставка автоматически применяется на три заказа в месяц.

Если вы отменили заказ, доставка не считается использованной.

Кешбэк по подписке начисляется при покупке товаров в магазине. О возможности начисления кешбэка за заказы доставки через приложение мы сообщим дополнительно.

На какие товары в магазинах действует кешбэк по подписке?	С подпиской вы получаете увеличенный кешбэк баллами на товары в Пятёрочке или Перекрёстке. Кешбэк по подписке не суммируется с предложениями программы лояльности и акционными товарами. Если на товар законодательно установлена минимальная розничная цена, размер кешбэка может быть ограничен. Также вы получаете кешбэк на горячие напитки, собственную выпечку сетей и готовую еду. Условия начисления и списания баллов детально описаны в правилах программы лояльности X5 Клуб.
---	---

Общие вопросы о подписке Пакет

В чем отличие подписки от программы лояльности X5 Клуб?	Подписка Пакет работает вместе с программой лояльности X5 Клуб. Подключив подписку, вы получаете увеличенный кешбэк и предложения в магазинах, приложениях Пятёрочка или Перекрёсток и сервисах X5 Group, а также бонусы от партнёров. Все расчёты, начисления и списания баллов проходят по правилам программы лояльности X5 Клуб.
Как воспользоваться подпиской?	Пользоваться подпиской можно сразу после получения СМС об активации. Чтобы получить кешбэк по подписке: • Покажите кассиру штрихкод карты лояльности из мобильного приложения магазина или физическую карту; • Отсканируйте карту на кассе самообслуживания; Для начисления кешбэка карты магазинов должны быть привязаны к номеру телефона, на который оформлена подписка. Другие привилегии, доступные по подписке, и способы их активации вы можете увидеть в личном кабинете на x5paket.ru после авторизации. Нажмите на карточку партнёра, чтобы узнать подробную информацию. Фотография или скриншот штрихкода карты лояльности не активируют подписку. Карту Перекрёстка можно использовать в Пятёрочке и наоборот.
Подписка работает по всей России?	Подписка Пакет даёт привилегии в Пятёрочке и Перекрёстке по всей России. Сервисы доставки работают в соответствии с зонами доставки в вашем регионе. Проверить зону доставки можно в приложении до подключения подписки. Наличие активной подписки не влияет на зону доставки или возможность доставки из магазина. Кешбэк на кофе, выпечку или весовую кулинарию можно получить в магазинах, в которых есть кофе-стенд, отдел выпечки собственного производства и готовой еды.
Могу ли я купить и подарить подписку родственникам или друзьям?	Пока вы не можете подарить Пакет, но мы работаем над этим. Сейчас вы можете поделиться ссылкой на покупку подписки.
Будет ли меняться подписка?	Состав и условия подписки могут меняться. Вся информация об актуальных предложениях подписки доступна на сайте x5paket.ru. Если стоимость подписки изменится, мы не будем списывать с карты новую сумму без вашего подтверждения.
Что такое X5ID?	X5ID — единая учётная запись для доступа к приложениям и сервисам торговых сетей X5 Group. Достаточно зарегистрироваться в одном из сервисов для доступа ко всем.
Зачем нужно входить в аккаунт?	Войти или зарегистрироваться в X5ID необходимо, чтобы мы могли активировать подписку во всех магазинах, приложениях и сервисах, входящих в Пакет. Используйте для авторизации номер телефона, на который оформлена ваша подписка.
Как правильно оформить подписку?	Подключение подписки Нужно оформить подписку на номер телефона, к которому привязана ваша карта лояльности. С новой программой лояльности X5 Клуб карту Перекрёстка можно использовать в Пятёрочке и наоборот. Обе карты будут активировать предложения подписки. Если вы оформили подписку на номер телефона, к которому не привязаны карты лояльности:

- 1) Войдите в приложение магазина, используя номер с подпиской;
 - 2) Выпустите виртуальную карту на этот номер телефона.
- Так вы сможете активировать предложения подписки и получать увеличенный кешбэк.

Как можно оплатить подписку?

Оплатить подписку на сайте x5paket.ru можно с помощью банковской карты.

Способы оплаты подписки могут добавляться. Полный список всех возможных способов оплаты можно увидеть на странице оплаты.

Как получить пробный период?

Все пользователи, которые зарегистрировались на сайте подписки, получают доступ в личный кабинет, в котором могут быть доступны бесплатные бонусы. Если у вас ранее не было подписки, во время действия специальных предложений вы можете оформить подписку со скидкой по промокоду.

Как понять, что моя подписка ещё активна?

Информация о статусе и сроке действия подписки доступна в личном кабинете x5paket.ru:

- 1) Авторизуйтесь по номеру телефона, на который оформлена подписка;
- 2) Получите информацию о сроке действия подписки в меню в личном кабинете.

Подписка оформляется на 31 день и продлевается автоматически.

Если подписка отменена, она будет действовать до конца оплаченного периода.

Использование подписки

Я могу пользоваться подпиской сразу после оплаты?

После оплаты Пакета дождитесь СМС об активации подписки. Если подписка не будет активирована, вы получите сообщение с инструкцией.

Если вы выпустили карту лояльности после оформления подписки, подождите несколько часов для синхронизации карты с подпиской. Если вы сомневаетесь, что подписка активирована, обратитесь в поддержку на сайте x5paket.ru или в Телеграме [@x5paket_bot](https://t.me/x5paket_bot).

Что делать если моя подписка перестала работать?

Если ваша карта магазина заблокирована или перевыпущена, подписка может перестать работать.

Рекомендуем обратиться в нашу поддержку, чтобы мы синхронизировали подписку с вашей новой картой.

Как использовать подписку в магазине?

Чтобы воспользоваться подпиской в магазине:

- Покажите кассиру штрихкод карты из мобильного приложения магазина или физическую карту;
- Отсканируйте карту на кассе самообслуживания.

Для начисления кешбэка карта должна быть привязана к номеру телефона, на который оформлена подписка.

Фотография или скриншот штрихкода карты лояльности не активируют подписку.

Подписка сработает, если оплатить покупку баллами?

Нет, в соответствии с правилами программы лояльности баллы не начисляются на покупки или часть покупок, которые были оплачены баллами.

Чтобы получить максимальную выгоду, не оплачивайте кофе или выпечку баллами.

Условия начисления и списания баллов подробно описаны в правилах [программы лояльности Х5 Клуб](#).

Сколько можно получить баллов с подпиской?

Всего в месяц с подпиской Пакет можно получить до 50 000 баллов (5 000 рублей), на единый счёт программы лояльности Х5 Клуб.

Кешбэк по подписке начисляется только за покупки товаров, которые не участвуют в других акциях.

При начислении баллов по подписке действуют ограничения базовой программы лояльности:

- За одну покупку не может быть начислено более 5000 баллов (в это количество входят баллы по подписке и другие баллы от торговых сетей);
- Каждые сутки можно начислить баллы за четыре покупки в каждой торговой сети (четыре в Перекрёстке + четыре в Пятёрочке).
- Баллы не начисляются при покупке свыше 21 шт. одной позиции в чеке, свыше 16 кг — для весовых товаров.

Подробнее о начислении и списании баллов в программе лояльности X5 Клуб можно прочитать на [сайте](#) программы.

В будущем ограничения по количеству баллов по подписке могут меняться.

Как активировать предложения от партнёров?

После подключения подписки все предложения партнёров будут доступны в личном кабинете. Там вы найдёте подробную инструкцию, промокод, если он необходим, и правила проведения акции.

Как использовать подписку в приложении Много Лосося?

Чтобы воспользоваться предложением, войдите в мобильное приложение Много Лосося, используя номер телефона, на который оформлена подписка.

Для начисления кешбэка 5% оформите заказ от 600 рублей. Предложение по подписке будет применено автоматически по номеру телефона.

Кешбэк начисляется баллами Много Лосося.

Как использовать подписку в приложении Экспресс-скан?

Чтобы воспользоваться предложением, войдите в мобильное приложение Экспресс-скан, используя номер телефона, на который оформлена подписка.

Важно убедиться, что в приложении отображаются ваши карты лояльности.

Как подключить бесплатный доступ к Звуку?

Чтобы воспользоваться предложением, скопируйте промокод из карточки Звук в личном кабинете. Примените его в приложении сервиса Звук на iOS, Android или на сайте, чтобы получить доступ на 30 дней.

Как использовать скидку на лабораторные исследования в ИНВИТРО?

Чтобы воспользоваться предложением, сохраните промокод из карточки ИНВИТРО в личном кабинете и покажите его администратору при оформлении заказа в офисе.

Воспользоваться промокодом можно во всех медицинских офисах ИНВИТРО, участвующих в акции.

Управление подпиской

Как отменить подписку?

Отменить подписку можно в любой момент. Войдите в личный кабинет на сайте [x5paket.ru](#) и выберите в меню раздел «Управление подпиской».

Ваша подписка будет активна до конца оплаченного периода, а продление подписки не произойдёт.

Как работают промокоды на подписку?

Есть несколько видов промокодов для подписки Пакет. Например, для новых клиентов или для клиентов с активной подпиской.

Промокоды для новых клиентов можно применить при первом оформлении подписки, а встретить их можно в рекламе или других акциях Пакет.

Промокоды для активных клиентов можно применить при действующей подписке Пакет. Такие промокоды можно будет выиграть в конкурсах нашего сообщества в соцсетях или на других ресурсах.

Как списываются средства за подписку?

Автопродление подключается сразу после оплаты подписки. Списание происходит ровно через 31 день после предыдущей оплаты. Если списание прошло успешно, то подписка продлевается. Если списание не произошло, повторная попытка происходит через 12 часов. Всего будет две попытки автоматического продления, после чего подписка будет отменена.

Пока очередная оплата не прошла, доставки и промокоды не будут работать.

Что делать, если подписка не продлилась автоматически?

После завершения подписки доступ в личный кабинет пропадёт. Тогда же перестанут работать и все предложения по подписке.

Вы всегда можете оформить подписку снова на сайте [x5paket.ru](#).

Проблемы и решения

Что делать, если пропала подписка?

Убедитесь, что вы вошли в личный кабинет, используя номер телефона, на который оформлена подписка. Напишите в поддержку в поддержку на сайте [x5paket.ru](#) или в Телеграме [@x5paket_bot](#). А мы поможем вернуть подписку!

Почему не был начислен кешбэк по подписке?

Если увеличенный кешбэк по подписке не был начислен, обратитесь в поддержку подписки Пакет на сайте [x5paket.ru](#) или в Телеграме [@x5paket_bot](#).

Мы всё проверим и начислим вам баллы, если произошел технический сбой. Если вы не применили карту магазина при совершении покупки, баллы не будут начислены.

Что делать, если не получается оформить подписку?	Если не получается оплатить подписку или платёж не проходит, обратитесь в поддержку на сайте x5paket.ru или в Телеграме @x5paket_bot . Мы обязательно поможем!
Как перенести подписку на другой номер телефона?	Перенести подписку между номерами невозможен. Отмените подписку в личном кабинете и пользуйтесь ей до конца оплаченного срока. В следующем месяце оформите новую подписку на актуальный номер телефона. Если вы не можете войти в личный кабинет, обратитесь в поддержку и пришлите нам чек об оплате подписки. Мы отменим автопродление подписки.
Что делать, если не сработали предложения от партнёров?	Если промокод или предложение от партнёра не сработали, обратитесь в поддержку сервиса, с которым возникла проблема по телефону горячей линии, через форму обратной связи в приложении или на сайте партнёра. Контакты клиентских сервисов вы найдёте в личном кабинете, нажав на «Подробные условия» в карточке партнёра.

Актуальная информация о составе подписки и работе бонусов подписки на сайте x5paket.ru.
Редакция вопросов и ответов от 9 августа 2022 г.