

## Вопросы и ответы

### Частые вопросы

#### Какие виды есть у подписки Пакет?

С 27.10.2021. можно оформить три вида подписки, которые отличаются основным предложением и ценой:

- Полный Пакет за 249 рублей — подписка на дополнительный кешбэк 5% в Пятёрочке и 7% в Перекрёстке, другие привилегии в сетях и предложения от партнёров;
- Пакет с Пятёрочкой за 199 рублей — подписка на дополнительный кешбэк 5% в Пятёрочке, другие привилегии в сети и предложения от партнёров;
- Пакет с Перекрёстком за 399 рублей — подписка на дополнительный кешбэк 10% в Перекрёстке, другие привилегии в сети и предложения от партнёров.

Узнать, какая подписка оформлена у вас, можно в личном кабинете на [x5paket.ru](https://x5paket.ru) после авторизации. Если у вас оформлен Пакет с Пятёрочкой, он не будет давать выгоды в Перекрёстке, и наоборот. На один номер телефона можно оформить только одну подписку.

#### Как работает подписка?

Чтобы активировать подписку:

- 1) Выберите подходящий Пакет на сайте [x5paket.ru](https://x5paket.ru);
- 2) Авторизуйтесь в единой учётной записи X5ID с помощью номера телефона;
- 3) Оплатите подписку любым удобным способом.

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 [Vprok.ru](https://vprok.ru) 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 [x5paket.ru](https://x5paket.ru) отображается только одна карта каждого магазина, но у вас их может быть несколько.

Используйте карту лояльности, которая привязана к номеру телефона с подпиской.

Важно! В Пятёрочке нельзя показать карту Перекрёстка и наоборот.

#### Как получить кешбэк 100% за кофе или чай по подписке?

Чтобы получить кешбэк 100% за кофе или чай по подписке:

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

Чтобы кешбэк 100% 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, на который оформлена подписка;
- 2) Соберите заказ;
- 3) Скопируйте промокод в личном кабинете подписки на сайте [x5paket.ru](https://x5paket.ru);
- 4) Введите промокод в соответствующее поле в приложении при оформлении заказа.

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

## 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 пять заказов в месяц.

Если вы отменили заказ, доставка считается использованной. Дополнительный кешбэк по подписке начисляется после закрытия заказа.

## На какие товары в магазинах действует кешбэк по подписке?

С подпиской вы получаете дополнительный кешбэк баллами на товары в Пятёрочке или Перекрёстке.

Кешбэк по подписке суммируется с предложениями программ лояльности магазинов, кроме основной категории повышенного кешбэка в Пятёрочке и акционных товаров в Перекрёстке (в Пакете с Перекрёстком).

Если на товар законодательно установлена минимальная розничная цена, размер кешбэка может быть ограничен.

Также вы получаете кешбэк на горячие напитки, собственную выпечку сетей, готовую еду и весовую кулинарию.

Рекомендуем ознакомиться с правилами программ лояльности Пятёрочки и Перекрёстка. В них детально описаны условия начисления и списания баллов.

Если у вас оформлена подписка Пакет с Пятёрочкой, она не будет давать привилегии в Перекрёстке, и наоборот.

## Общие вопросы о подписке Пакет

### В чем отличие подписки от программ лояльности Пятёрочки и Перекрёстка?

Подписка Пакет работает вместе с программами лояльности торговых сетей\*. Подключив подписку, вы получаете дополнительный кешбэк и привилегии в магазинах, приложениях Пятёрочка или Перекрёсток и сервисах X5 Group, а также предложения от партнёров.

Привилегии по подписке будут работать в торговой сети, в которой у вас оформлена подписка.

\*Все расчёты, начисления и списания баллов проходят по правилам программ лояльности торговых сетей.

### Как воспользоваться подпиской?

Воспользоваться 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;
- Воспользуйтесь доставкой из приложений Пятёрочка или Перекрёсток, в зависимости от подписки.

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](https://x5paket.ru) после авторизации. Нажмите на карточку партнёра, чтобы узнать подробную информацию.

Фотография или скриншот карты из приложений Пятёрочка или Перекрёсток не могут активировать подписку.

Карту Перекрёстка нельзя 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.

Кешбэк на кофе, выпечку или весовую кулинарию можно получить в магазинах, в которых есть кофе-стенд, отдел выпечки собственного производства и кулинарии.

**Могу ли я купить и подарить подписку родственникам или друзьям?**

Пока нет, 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](https://x5paket.ru). Изменение стоимости подписки невозможно 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.

## Подключение подписки

**Как правильно оформить подписку?**

Нужно оформить подписку на номер телефона, к которому привязана ваша Выручай-карта и карта Клуба Перекрёсток.

Если вы оформили подписку на номер телефона, к которому не привязаны карты лояльности, войдите в приложение магазина, используя номер с подпиской, и выпустите виртуальную карту на этот номер телефона. Так вы сможете активировать предложения подписки и получать дополнительный кешбэк.

**Как можно оплатить подписку?**

Оплата подписки возможна с помощью банковской карты, сервиса Apple Pay или Google Pay.

При оплате через сервисы Apple Pay и Google Pay номер карты может отличаться в личном кабинете, так сервис защищает данные ваших карт.

**Как получить пробный период?**

Вы можете оформить подписку со скидкой по промокоду во время действия специальных предложений. В иных случаях пробный период не предусмотрен.

**Как понять, что моя подписка ещё активна?**

Информация о статусе и сроке действия подписки доступна в личном кабинете [x5paket.ru](https://x5paket.ru). Чтобы её получить:

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

Также в личном кабинете доступна отмена автопродления и изменение способа оплаты подписки.

## Использование подписки

**Я могу пользоваться подпиской сразу после оплаты?**

После оплаты Пакета дождитесь СМС об активации подписки. Перейдите по ссылке в сообщении в личный кабинет, чтобы узнать обо всех предложениях Пакета.

Если вы выпустили карту лояльности после оформления подписки, вам необходимо подождать несколько часов для синхронизации карты с подпиской.

Рекомендуем обратиться в нашу поддержку, чтобы убедиться, что подписка активирована.

**Что делать, если мою карту лояльности заблокировали и перевыпустили, а подписка перестала работать?**

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

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

**Как использовать подписку в офлайн-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 карты не смогут активировать подписку.

**Подписка работает, если оплатить покупку баллами?**

Нет, в соответствии с правилами программ лояльности баллы не начисляются на покупки или часть покупок, которые были оплачены баллами. Например, если списать 500 баллов при покупке кофе за 100 рублей, будет начислен кешбэк 500 баллов, а не 1000.

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

Рекомендуем ознакомиться с правилами программ лояльности Пятёрочки и Перекрёстка. В них детально описаны условия начисления и списания баллов.

**Сколько можно получить баллов?**

Пока количество баллов по подписке Пакет ограничено.

В Пятёрочке:

С дополнительным кешбэком 5% — 2 500 баллов в день;

С кешбэком 20% на выпечку — 1 000 баллов

в день;

С кешбэком 100% на кофе или чай — до 1 100 баллов в день.

Всего в месяц с подпиской в Пятёрочке можно получить до до 25 000 баллов (2 500 рублей).

В Перекрёстке:

С дополнительным кешбэком 10% — 5 000 баллов в день;

С кешбэком 20% на выпечку — 500 баллов в день;

с кешбэком 100% на кофе или чай — до 1 100 баллов в день.

Всего в месяц с подпиской в Перекрёстке можно получить до 50 000 баллов (5 000 рублей).

Ограничения распространяются только на баллы по подписке. Рекомендуем ознакомиться с правилами программ лояльности Пятёрочки и Перекрёстка. В них детально описаны условия начисления и списания баллов.

В будущем ограничения по количеству баллов могут меняться

**Как использовать подписку в приложении Vprok.ru Перекрёсток?**

Чтобы получить дополнительный кешбэк во Vprok.ru Перекрёсток, сделайте заказ в приложении или на [сайте](#), используя номер телефона, на который оформлена подписка. Кешбэк на карту Клуба Перекрёсток будет начислен через 24 часа после закрытия заказа.

Карта должна быть привязана к номеру телефона, на который оформлена подписка.

**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.

**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 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 получить дополнительные баллы в Пятёрочке за заказы через 5Post?**

Оформляя заказ на сайтах партнёров 5Post, укажите номер телефона, на который оформлена подписка. К номеру должна быть привязана Выручай-карта, на которую и будут начислены дополнительные баллы.

\*Если ваш Пакет включает предложения от Пятёрочки

Ваша Выручай-карта появится в приложении 5Post после того, как вы получите первый заказ с действующей подпиской.

При получении заказа на кассе в Пятёрочке изменить номер телефона для получения баллов нельзя.

**Как подключить бесплатный доступ к СберЗвуку?**

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

**Как использовать скидку на лабораторные**

Чтобы воспользоваться предложением, сохраните промокод из карточки ИНВИТРО в личном



## **исследования в ИНВИТРО?**

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?**

Вы в любой момент можете самостоятельно отключить автопродление подписки в личном кабинете или обратиться в службу поддержки.

### **Как списываются средства за подписку?**

Автопродление подключается сразу после оплаты подписки. Списание денежных средств происходит ровно через 31 день после даты предыдущей оплаты. Если списание прошло успешно, то подписка продлевается, в ином случае повторная попытка списания происходит через 60 минут. Все подписка будет пытаться продлиться автоматически 12 часов, а потом отменится. Пока очередная оплата не прошла, не будут работать доставки и промокоды.

### **Что делать, если не произошло автоматическое продление подписки?**

После завершения подписки доступ в личный кабинет пропадёт, и вы перестанете видеть карты лояльности. Тогда же перестанут работать и все предложения по подписке.

Вы всегда можете оформить подписку снова. Выберите нужный Пакет на главной странице сайта [x5paket.ru](http://x5paket.ru) и повторно оформите подписку.

### **Как изменить подписку?**

Для изменения подписки нужно отменить автоматическое продление, дождаться окончания действующей подписки и оформить другой Пакет.

## **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 на сайте [x5paket.ru](http://x5paket.ru), а мы поможем вернуть подписку.

### **Почему не был начислен кешбэк по подписке?**

Если дополнительный кешбэк по подписке не был начислен, обратитесь в поддержку через личный кабинет на сайте [x5paket.ru](http://x5paket.ru). 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 кешбэк по подписке в Пятёрочке не был начислен?**

Обратитесь на горячую линию Пятёрочки по телефону 8 (800) 555-55-05 или напишите в чат поддержки в мобильном приложении Пятёрочка.

### **Что делать, если кешбэк по подписке в Перекрёстке не был начислен?**

Обратитесь на горячую линию Перекрёстка по телефону 8 (800) 200-95-55 или напишите в чат поддержки в мобильном приложении Перекрёсток.

### **Что делать, если не получается оформить подписку?**

Если не получается оплатить подписку или платёж не проходит, обратитесь в поддержку на сайте [x5paket.ru](http://x5paket.ru). Мы обязательно поможем.

### **Как перенести подписку на другой номер телефона?**

Перенос подписки между номерами невозможен. Отключите автоматическое продление подписки в личном кабинете и пользуйтесь ей до конца срока действия, а 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?**

В случае если не сработал промокод или предложение от партнёра, вам следует обратиться 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.