

Вопросы и ответы

Частые вопросы

На какой срок можно подключить сервис Пакет?	Доступны несколько опций на 1,6 и 12 месяцев, который включает одинаковые предложения от торговых сетей Пятёрочка и Перекрёсток, а также партнёров.
Как работает подписка на 6 и 12 месяцев?	Каждый 31 день будут обновляться счетчики доставок и партнерские промокоды. После окончания периода подписка автоматически будет продлена на выбранный период на 6 или 12 месяцев.
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.
Как активировать подписку, купленную на кассе?	Если у вас есть учетная запись X5 ID, оформленная на номер телефона, указанный при покупке, то дополнительных действий не потребуется. Если у вас нет учетной записи, то Вам поступит смс для создания учетной записи и активации подписки
Что делать, если в личном кабинете отображается не та карта лояльности?	В личном кабинете на сайте x5paket.ru отображаются все ваши карты, из всех торговых сетей по которым вы можете получать дополнительный кешбэк от Пакета. Чтобы воспользоваться, 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 X5 Клубе по адресу https://x5club.ru/lk/cards .
Как получить кешбэк 50% за кофе или чай по подписке?	Чтобы получить кешбэк 50% за кофе или чай по подписке: <ol style="list-style-type: none">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 и скидка на заказ?	Чтобы получить бесплатную экспресс-доставку с подпиской в приложении Пятёрочка: <ol style="list-style-type: none">1. Войдите в приложение Пятёрочка, используя номер телефона с подпиской;2. Соберите заказ;3. Скопируйте промокод в личном кабинете подписки на сайте x5paket.ru или в разделе Пакет в мобильной приложении Пятёрочка;4. Введите промокод в поле «Ввести промокод» в корзине при оформлении заказа. Скидка по промокоду не распространяется на товары со скидками, товары по акции и товары со сниженной ценой, а также не может применена на товары, перечень которых указан по ссылке: http://5ka.ru/f/isklyucheniya .
Как работает бесплатная доставка в Перекрёстке?	Чтобы получить бесплатную экспресс-доставку с подпиской в приложении Перекрёсток: <ol style="list-style-type: none">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 начисляется при заказе через приложение Перекрёсток.

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:

1. Покажите кассиру штрихкод карты лояльности из мобильного приложения магазина или физическую карту;
2. 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 приложениях сетей и 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 сервисам X5 Group.

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 работают промокоды на несколько месяцев?

Перейдите на сайт Пакета x5paket.ru.

Нажмите на кнопку "Подключить с промокодом" и введите промокод на несколько месяцев.

Подписка будет работать обозначенное время, которое будет показано при активации промокода.

Каждый 31 день будут обновляться счетчики доставок и партнерские промокоды.

После окончания этого периода сервис Пакет автоматически будет продлен на соответствующий период вида подписки.

Подключение подписки

Как правильно оформить подписку?

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 X5 Клуб по адресу x5club.ru с помощью того же номера телефона, что в Пакет;
2. Выпустите виртуальную карту на этот номер телефона;
3. Проверить, что она отображается в X5 Клубе или в личном кабинете подписки

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.

Проверьте наличие карты лояльности в личном кабинете подписки.

Если вам не пришла СМС об активации или 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.

Проверьте наличие карты, которые используете на кассе или в приложениях на сайте Пакета в разделе "Карты лояльности".

Если, карты лояльности нет, то рекомендуем обратиться в нашу поддержку, чтобы мы синхронизировали подписку с вашей новой картой.

Как использовать подписку в магазине?

Чтобы воспользоваться подпиской в магазине:

1. Покажите кассиру штрихкод карты из мобильного приложения магазина или физическую карту;
2. 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?	<p>Нет, в соответствии с правилами программы лояльности баллы не начисляются на покупки или часть покупок, которые были оплачены баллами.</p> <p>Чтобы получить максимальную выгоду, не оплачивайте кофе или выпечку баллами.</p> <p>Условия начисления и списания баллов детально описаны в правилах программы лояльности Х5 Клуб.</p>
Сколько можно получить баллов с подпиской?	<p>Всего в месяц с подпиской Пакет можно получить до 50 000 баллов (5 000 рублей), на единый счёт программы лояльности Х5 Клуб.</p> <p>Кешбэк по подписке начисляется только за покупки товаров, которые не участвуют в других акциях.</p> <p>При начислении баллов по подписке действуют ограничения базовой программы лояльности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Подробнее о начислении и списании баллов в программе лояльности Х5 Клуб можно прочитать на сайте программы.</p> <p>В будущем ограничения по количеству баллов по подписке могут меняться.</p>
Как активировать предложения от партнёров?	<p>После подключения подписки и ее активации все предложения партнёров будут доступны в личном кабинете.</p> <p>Там вы найдёте подробную инструкцию, промокод, если он необходим, и правила проведения акции.</p>
Как использовать подписку в приложении Много Лосося?	<p>Чтобы воспользоваться предложением, войдите в мобильное приложение Много Лосося, используя номер телефона, на который оформлена подписка.</p> <p>Предложение по подписке будет применено автоматически.</p> <p>Кешбэк начисляется баллами Х5 Клуба.</p>
Управление подпиской	
Как отменить подписку?	<p>Отменить подписку можно в любой момент. Войдите в личный кабинет на сайте x5paket.ru и выберите в меню раздел «Управление подпиской».</p> <p>Ваша подписка будет активна до конца оплаченного периода, а продление подписки не произойдёт.</p>
Как работают промокоды на подписку?	<p>Есть несколько видов промокодов для подписки Пакет. Например, для новых клиентов или для клиентов с активной подпиской.</p> <p>Промокоды для новых клиентов можно применить при первом оформлении подписки, а встретить их можно в рекламе или других акциях Пакет.</p> <p>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.</p>
Как списываются средства за подписку?	<p>Автопродление включается сразу после оплаты подписки. списание происходит автоматически после предыдущей оплаты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. После 31 дня для подписки на 1 месяц 2. После 186 дней для подписки на 6 месяцев 3. После 372 дня для подписки на 12 месяцев <p>Если списание прошло успешно, то подписка продлевается.</p> <p>Если списание не произошло для 1 месячной подписки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Повторная попытка происходит через 24 часа. <p>Если списание не произошло для 6 и 12 месячной подписки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вторая попытка происходит через 23:55 часа за подписку 6 или 12 месяцев соответственно • Третья попытка через 5 минут после второй попытки за подписку на 1 месяц <p>Если попытки были не успешны, подписка будет отменена.</p> <p>Пока очередная оплата не прошла, доставки и промокоды не будут работать.</p>

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](https://t.me/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](https://t.me/x5paket_bot).

Мы всё проверим и начислим вам баллы, если произошёл 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](https://t.me/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.