



Ответы на часто задаваемые вопросы:

| ВОПРОС КЛИЕНТА | ОТВЕТ КЛИЕНТУ |
|---|--|
| <p>Как я могу зарегистрироваться в акции?</p> | <p>Чтобы зарегистрироваться в акции «Везучий чек», вам необходимо перейти на сайт акции по ссылке https://promoaura.planeta-mall.ru нажать кнопку «Зарегистрировать чек», в личном кабинете перейти в раздел «Акции», нажать кнопку «Участвовать», выбрать кнопку «Добавить» и заполнить необходимые поля, нажать кнопку Сохранить, навести камеру вашего мобильного устройства на QR-код и перейти на мобильную версию для сканирования чека.</p> <p>Вы можете проверить зарегистрированные купоны в разделе Личный кабинет.</p> |
| <p>Какую информацию мне необходимо подготовить для регистрации?</p> | <p>Для регистрации Вам потребуется заполнить следующие поля:</p> <ul style="list-style-type: none">- номер телефона: 10 цифр без пробелов и без первых 8 или +7- адрес электронной почты латиницей- фамилия на русском языке- имя на русском языке- выбрать из выпадающего списка город, в котором вы участвуете в акции- выбрать из выпадающего списка район проживания- выбрать из выпадающего списка магазин покупки- прикрепить фотографию чека, которую нужно будет загрузить для регистрации в акции- указать дату покупки и сумму чека (как указано в чеке) |



| | |
|--|--|
| <p>Нажимаю кнопку “Далее”, но ничего не происходит.</p> | <p>Убедитесь, что:</p> <ul style="list-style-type: none">- указали 10 цифр номера телефона без пробелов и без первых 8 или +7- поставили галочки согласия с правилами обработки персональных данных и на получение персональной коммуникации. |
| <p>Не приходит SMS-код подтверждения.</p> | <p>Подождите до конца отсчета и попробуйте повторно запросить код подтверждения, нажав на кнопку.</p> <p>Попробуйте повторно заполнить номер телефона, нажав на ссылку “Изменить номер телефона”: введите 10 цифр без пробелов и без первых 8 или +7</p> |
| <p>Не могу ввести адрес электронной почты.</p> | <p>Убедитесь, что вводите адрес электронной почты латинскими буквами.</p> |
| <p>Не могу ввести имя или фамилию.</p> | <p>Убедитесь, что вводите имя и фамилию русскими буквами.</p> |
| <p>Не могу найти в списке магазин, чек которого хочу зарегистрировать.</p> | <p>Акция проводится в действующих во время проведения Акции магазинах ТРЦ «Аура», за исключением приобретения товаров/услуг в гипермаркете: "О'Кей", кинотеатре "Формула кино", в детском развлекательном центре "Джунгли Сити", студиях, Brow Bar, «Лена Ленина», предприятиях общественного питания (ресторанах, кафе, киосках, и прочих предприятиях общественного питания или оказания услуг), в том числе в зоне фуд-корта ТРЦ «АУРА», химчистках Le lus de la France и Dryclean, сервисной мастерской «Мастер Минутка», экспресс-ателье Neatman, автомойки SPA Avto, студии загара Summer shop, магазинов островной торговли: O:Space, Q store, «Шахта», детских развлекательных центрах и аттракционах, а также покупок подарочных карт/сертификатов торговых точек и переводов денежных средств при оплате услуг сотовой связи и Интернет.</p> |



| | |
|--|--|
| Пытаюсь прикрепить фото чека - не получается. | Убедитесь, что размер прилагаемого файла не более 8 мегабайт, а его формат – JPG или PNG. |
| Прикрепил чек, но он не распознается. | Постарайтесь сделать более четкое фото и попробуйте снова. |
| Прикрепил чек, но форма не дает закончить регистрацию. | Уточните дату и сумму покупки. Возможно, они не соответствуют условиям акции. Общий срок проведения акции: с 15.09.2022г. по 12.11.2022г. Срок регистрации в акции: с 15.09.2022г. по 11.11.2022г. Сумма покупки: от 3 000 рублей с учетом скидок. Сумма номинала приобретенной подарочной карты «Аура»: от 3 000 рублей. |
| Я заполнил форму, но письмо не приходит. | Проверьте все папки вашего почтового ящика, включая «Спам». |
| Письмо пришло. Что делать дальше? | Зарегистрированные купоны вы можете посмотреть по ссылке в личном кабинете. Сохраните код - он понадобится вам для участия в розыгрыше призов. |
| Подскажите, когда состоится розыгрыш призов? | 12 ноября 2022 года в 16:00 по местному времени в центральном атриуме ТРЦ «Аура. Для участия в розыгрыше личное присутствие обязательно. При себе необходимо иметь паспорт гражданина РФ и оригинал чека, зарегистрированного в акции. |
| Где будет опубликована список победителей? | Список победителей будет опубликован на сайте https://promoaura.planeta-mall.ru |



| | |
|---|---|
| Если я совершил покупку 11 ноября в 21:50, до какого времени я могу зарегистрироваться? | До 23:00 11 ноября 2022г. по местному времени. |
| Какое количество купонов может иметь один участник? | Гость ТРЦ «Аура» может иметь неограниченное количество регистрационных купонов. В акции участвуют не более 5 (пяти) чеков из одной торговой точки в день и не более 10 (десяти) чеков из одной торговой точки за весь период акции. |
| Если у меня остались вопросы, к кому я могу обратиться? | К сотрудникам стойки информации или по телефону +7 (383) 230-30-40 |
| Где я могу найти чек за пополнение подарочной карты, необходимый для регистрации? | Для того, чтобы скачать чек за пополнение подарочной карты необходимо: ДЛЯ ПЛАСТИКОВОЙ ПОДАРОЧНОЙ КАРТЫ: <ol style="list-style-type: none">1) Зайти на сайт ТРЦ в раздел «Подарочный карты»2) Выбрать закладку «Пластиковая» -> «У меня есть карта»3) На открывшейся странице нажать на кнопку «Проверить баланс»4) В поле ввести 13-значный номер EAN и нажать кнопку «Проверить».5) В открывшемся окне после «Истории операций» найти ссылку «Показать электронный чек», нажать на нее для открытия чека за пополнение подарочной карты |



| | |
|--|--|
| <p>Какую информацию мне необходимо подготовить для регистрации чека по подарочной карте?</p> | <p>Для регистрации Вам потребуется заполнить следующие поля:</p> <ul style="list-style-type: none">- номер телефона: 10 цифр без пробелов и без первых 8 или +7- адрес электронной почты латиницей- фамилия на русском языке- имя на русском языке- выбрать из выпадающего списка город, в котором вы участвуете в акции- выбрать из выпадающего списка район проживания- выбрать из выпадающего списка магазин покупки «Подарочная карта»- прикрепить фотографию чека, которую нужно будет загрузить для регистрации в акции- указать дату покупки (как указано в чеке)- сумму покупки - она может быть, как сумма за пополнение карты, так и сумма за пополнение карты + комиссия (оба варианта суммы верны)- при регистрации пластиковой подарочной карты необходимо указать номер EAN, который также указан в чеке |
| <p>Какие ограничения за покупку подарочной карты существует в рамках Акции?</p> | <p>Ограничения:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Карта должна быть оформлена в период с 10-00 15.09.22 до 22-00 11.11.22г.2) Регистрация чека в Акции за оформление |



| | |
|--|---|
| | <p>подарочной карты должно быть в период 10-00 15.09.22 до 23-00 11.11.22г.</p> <p>3) На одного участника Акции может быть зарегистрировано не более 10ти подарочных карт</p> <p>4) Подарочные карты, оформленные по безналичному расчету (юридическими лицами) участие в Акции, не принимают</p> |
| <p>Могу ли участвовать в розыгрыше и получить приз, если не могу присутствовать лично на розыгрыше 12 ноября в ТРЦ «Аура».</p> | <p>Согласно Правилам акции для участия в розыгрыше личное присутствие обязательно. Розыгрыш состоится 12 ноября в 16:00 в центральном атриуме ТРЦ «Аура». При себе необходимо иметь паспорт гражданина РФ и оригинал чека, зарегистрированного в акции.</p> |