



Ответы на часто задаваемые вопросы:

ВОПРОС КЛИЕНТА	ОТВЕТ КЛИЕНТУ
Как я могу зарегистрироваться в акции?	<p>Чтобы зарегистрироваться в акции «Чёрная пятница», 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>
Какую информацию мне необходимо подготовить для регистрации?	<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 Lelus 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 14.11.2022г. по 26.11.2022г. Срок регистрации чека в акции: с 10:00 14.11.2022г. по 18:00 26.11.2022г. Сумма покупки: от 1 000 рублей с учетом скидок. Сумма номинала приобретенной подарочной карты «Аура»: от 1 000 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, который состоится в ТРЦ «Аура» 26 ноября в 18:30
Подскажите, когда состоится розыгрыш призов?	26 ноября 2022 года в 18:30 по местному времени в ТРЦ «Аура» на 1 этаже в центральном атриуме.
Где будет опубликована список победителей?	Список победителей будет опубликован на сайте https://promoaura.planeta-mall.ru



Если я совершил покупку 26 ноября в 17:50, до какого времени я могу зарегистрироваться?	До 18:00 26 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?	<p>Для того, чтобы скачать чек за пополнение подарочной карты необходимо:</p> <p>Для ПЛАСТИКОВОЙ ПОДАРОЧНОЙ КАРТЫ:</p> <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>Для ВИРТУАЛЬНОЙ ПОДАРОЧНОЙ КАРТЫ:</p> <ol style="list-style-type: none">1) В момент оформления карты: после оплаты откроется окно об успешной отправке карты, внизу окна будет ссылка «ПОКАЗАТЬ ЭЛЕКТРОННЫЙ ЧЕК», нажмите на нее для просмотра и скачивания электронного чека.2) После оформления карты, необходимо зайти на сайт ТРЦ в раздел «Подарочный карты» и выбрать закладку «Виртуальная» -> «У меня есть карта»3) На открывшейся странице нажать на ссылку «Мои карты»4) Далее необходимо ввести номер мобильного телефона, указанный при покупке. Если Вам подарили карту, то необходимо указать номер телефона, указанный при активации карты.5) После получения смс с кодом, ввести его в окно6) В открывшемся окне нажать на стрелку вниз и выбрать «Посмотреть чек»



<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 14.11.22 до 17-50 26.11.222) Регистрация чека в Акции за оформление подарочной карты должно быть в период 10-00 14.11.22 до 18-00 26.11.223) На одного участника Акции может быть зарегистрировано не более 10ти подарочных карт4) Подарочные карты, оформленные по безналичному расчету (юридическими лицами) участие в Акции, не принимают