

Ответы на часто задаваемые вопросы:

ВОПРОС	ОТВЕТ
Что я должен сделать, чтобы стать участником акции?	1. Совершить покупку с 10:00 ч. 10 апреля по 22:00 ч. 10 мая ноября 2023 года от 10000 (Десять тысяч) рублей в одном чеке в ТРЦ «Аура» или приобрести подарочную карту ТРЦ «Аура» от 10000 рублей на стойке информации 2. Зарегистрировать чек на сайте promoaura.planeta-mall.ru до 23:00 ч. 10 мая 2022 года 3. Успешно пройти проверку чека
Что делать после того, как я зарегистрировался?	Дождаться письма на электронную почту, указанную при регистрации, с результатом проверки.
Если результат проверки положительный, нужно ли что-то дополнительно делать?	С 10 апреля по 12 мая 2023 г подойти на стойку информации для прохождения верификации и получения подарочной карты ТРЦ «АУРА» номиналом 1000 (Одна тысяча) рублей
По какой причине Организатор Акции может отклонить мой чек?	1. Если вы уже регистрировали чек и пытаетесь зарегистрировать его повторно, организатор Акции отклонит ваш чек с причиной «ДУБЛИКАТ ЧЕКА» 2. Если вы прикрепили не чек. Чеком не являются: слип (документ, который выдается при покупке по банковской карте), накладная, электронный чек. В этом случае организатор Акции отклонит ваш чек с причиной «ФОТО ПЛОХОГО КАЧЕСТВА ИЛИ НЕ ЧЕК» 3. Если вы прикрепили фото чека плохого качества, и организатор Акции не сможет идентифицировать адрес ТРЦ (ул. Военная, 5), дату и время покупки, название магазина, сумму покупки, то ваш чек будет отклонен с причиной «ФОТО ПЛОХОГО КАЧЕСТВА ИЛИ НЕ ЧЕК» 4. Если вы прикрепили фото поврежденного чека (если не видно адрес ТРЦ, название магазина, дату покупки, сумму покупки), то организатор Акции отклонит ваш чек с причиной «ФОТО ПЛОХОГО КАЧЕСТВА ИЛИ НЕ ЧЕК» 5. Если вы нарушили условия акции, а именно: если данные с чека не соответствуют данным, введенным в форме регистрации, которую вы заполнили, то организатор Акции отклонит ваш чек с причиной «НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ АКЦИИ». 6. Если не совпадает EAN при регистрации чека от приобретения подарочной карты
Какой призовой фонд акции?	Подарочная карта ТРЦ «Аура» на сумму 1000 рублей

Какие магазины принимают участие в акции?	Принимают участие все магазины на территории ТРЦ «Планета», за исключением приобретения товаров/услуг в гипермаркете "О'Кей", кинотеатре "Формула кино", отдельно стоящих киосков*, магазинов островной торговли: O:Space, Q store, «Шахта», покупок подарочных карт/сертификатов торговых точек и переводов денежных средств при оплате услуг сотовой связи и Интернет, а также корпоративных подарочных карт ТРЦ "Аура", которые приобретались за безналичный расчет юридическими лицами
Какое количество купонов может иметь один участник?	Зарегистрировать можно не более 1 чека и получить 1 подарок
Могут ли меня заблокировать?	Организатор Акции может заблокировать участника Акции и аннулировать его чек в случае грубого и неоднократного нарушения условий регистрации в Акции. Это возможно в случае, если организатор Акции более 5 раз отклонит вашу заявку по причинам «НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ АКЦИИ» или «ДУБЛИКАТ ЧЕКА».
Если у меня очень длинный чек и не помещается в кадр?	Необходимо сложить чек вдвое и сфотографировать его таким образом, чтобы были видны поля: адрес ТРЦ, дата и время покупки, название магазина, сумма покупки, QR-код. 
Как я могу зарегистрироваться на	Для того чтобы зарегистрироваться в акции «Выгодный

участие в акции?	кешбэк» вам необходимо перейти на сайт акции по ссылке: promoaura.planeta-mall.ru . Затем нужно нажать кнопку «Зарегистрировать чек» и заполнить необходимые поля.
Я заполнил форму, но письмо не приходит.	Проверьте ваш почтовый ящик, все папки, включая "Спам".
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: 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 для ВИРТУАЛЬНОЙ ПОДАРОЧНОЙ КАРТЫ: 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 окно 6) В открывшемся окне нажать на стрелку вниз и выбрать «Посмотреть чек»
Какую информацию мне необходимо подготовить для регистрации чека по подарочной карте?	Для регистрации Вам потребуется заполнить следующие поля: - 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 варианты суммы верны) - при регистрации подарочной карты необходимо указать номер EAN, который также указан в чеке
Какие ограничения за покупку подарочной карты существует в рамках Акции?	Ограничения: 1) Карта должна быть оформлена в период с 10:00 10.04.2023 до 22:00 10.05.2023; 2) Регистрация чека в Акции за оформление подарочной карты должна быть в период с 10:00 10.04.2023 до 22:00 10.05.2023; 3) На одного участника Акции может быть зарегистрировано не более 1 (одной) подарочной карт; 4) Номинал подарочной карты должен составлять не менее 10000 (Десяти тысяч) рублей. Подарочные карты, оформленные по безналичному расчету (юридическими лицами) участие в Акции не принимают.
Какую информацию мне необходимо подготовить для регистрации чека из магазина ТРЦ?	Для регистрации Вам потребуется заполнить следующие поля: - 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)
Если ошибся на верификации номера телефона	Ошибка сразу подсвечивается красным цветом
Нажимаю кнопку “Далее”, но ничего не происходит.	Проверьте ошибки по всем полям формы, все ошибки подсвечены красным цветом
Если чек большой и не подгружается	Убедитесь, что на моб. телефоне есть устойчивое интернет-соединение
Не приходит SMS-код подтверждения.	Подождите до конца отсчета и попробуйте повторно запросить код подтверждения, нажав на кнопку «Выслать новый код». Попробуйте повторно заполнить номер телефона, нажав на ссылку “Изменить номер телефона”: введите 10 цифр без пробелов и без первых 8 или +7 Попробуйте зарегистрировать через несколько минут
Не могу ввести адрес электронной почты.	Убедитесь, что вводите адрес электронной почты латинскими буквами. Адрес эл. почты должен содержать 1 символ @
Не могу ввести имя или фамилию.	Убедитесь, что вводите имя и фамилию русскими буквами
Пытаюсь прикрепить фото чека - не получается.	Убедитесь, что размер прилагаемого файла не более 8 мегабайт, а его формат – JPG или PNG Убедитесь, что на моб. телефоне есть устойчивое интернет-соединение

Не смог отсканировать QR-код	Убедитесь, что вы сканируете нужный QR-код, так как на чеке их может быть несколько или введите данные вручную.
Прикрепил чек, но форма не дает закончить регистрацию.	Уточните дату и сумму покупки. Возможно, они не соответствуют условиям акции. Срок регистрации чеков: с 10:00 10.04.2023 до 22:00 10.05.2023 Сумма покупки: от 10 000,00 (Десять тысяч) рублей.
Я заполнил форму, но письмо не приходит.	Регистрацию можно посмотреть в личном кабинете, перейдя по ссылке https://id.mall.tech/3/
Если я совершил покупку 10 мая в 21:59, до какого времени я могу зарегистрироваться?	До 23:00 10 мая по местному времени.
Если у меня остались вопросы, к кому я могу обратиться?	К сотрудникам стойки информации или по телефону +7 383 230-30-50