

**Ответы на часто задаваемые вопросы**

ВОПРОС	ОТВЕТ
Что я должен сделать, чтобы стать участником акции?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совершить покупки на сумму от 3 000 рублей в одном чеке в магазинах ТРЦ «АУРА» с 10.00 11 ноября по 22.00 30 ноября 2024 года.</li> <li>2. Зарегистрировать чеки на сайте <a href="https://id.mall.tech/">aura.planeta-mall.ru</a> до 22.05 30 ноября 2024 года</li> <li>3. Успешно пройти проверку чека</li> </ol>
Что делать после того, как я прошел проверку?	Информация по чекам и купонам доступна в личном кабинете участника на сайте <a href="https://id.mall.tech/">https://id.mall.tech/</a> . Розыгрыш призов состоится 1 декабря с 15:00 до 17:00 на сцене праздника в центральном атриуме, личное присутствие обязательно
Сколько времени занимает проверка чека?	Проверка зарегистрированных чеков занимает до 3х рабочих дней
По какой причине организатор акции может отклонить мой чек?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Дублирование чека: чек был зарегистрирован ранее этим же или другим Участником Акции (копирование чека);</li> <li>- Нарушение условий Акции: чек не соответствует условиям Акции (например, указаны некорректные даты/сумма чека, магазин не участвует в акции и т.д.);</li> <li>- Фотография чека плохого качества или прикрепленный файл не является чеком: невозможно прочитать информацию на чеке или вместо чека прикреплены слип, товарный чек, накладная, электронный чек, существенно поврежденный кассовый чек или иной документ, не соответствующий условиям Акции.</li> </ul>
Могут ли меня заблокировать?	Организатор Акции может заблокировать участника Акции и аннулировать все его купоны 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», а также в случае мошеннических действий
Какие я могу выиграть призы?	<p>Призы первого уровня:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apple iPhone 16 Pro Max 256Gb</li> <li>Apple iPhone 14 128 Gb – 1 шт.;</li> <li>Фен Dyson Supersonic HD07 - 1 шт</li> <li>Яндекс. Станция Лайт- 3 шт.;</li> <li>Подарочная карта DNS стоимостью 10 000 рублей – 2 шт.;</li> <li>Подарочная карта DNS стоимостью 15 000 рублей – 3 шт.;</li> </ul> <p>Призы второго уровня:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Подарочная карта Аура* номинальной стоимостью 5 000 рублей каждая – 2 шт.</li> <li>Подарочный сертификат ресторана Курагадиван стоимостью 5000 руб. каждый – 2 шт.</li> </ul>
Какую информацию мне необходимо подготовить для регистрации?	<p>Для регистрации Вам потребуется заполнить следующие поля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- номер телефона: 10 цифр без пробелов и без первых 8 или +7</li> <li>- адрес электронной почты латиницей</li> <li>- фамилия на русском языке</li> <li>- имя на русском языке</li> <li>- выбрать из выпадающего списка город, в котором вы участвуете в акции</li> <li>- выбрать из выпадающего списка район проживания</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбрать из выпадающего списка магазин покупки</li> <li>- прикрепить фотографию чека, которую нужно будет загрузить для регистрации в акции</li> <li>- прикрепить фотографию чека-купона, которую нужно будет загрузить для регистрации в акции</li> <li>- указать дату покупки и сумму чека (как указано в чеке)</li> </ul>
Нажимаю кнопку “Далее”, но ничего не происходит.	<p>Убедитесь, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- указали 10 цифр номера телефона без пробелов и без первых 8 или +7</li> <li>- поставили галочки согласия с правилами обработки персональных данных и на получение персональной коммуникации.</li> </ul>
Не приходит SMS-код подтверждения.	<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>
Не могу ввести адрес электронной почты.	Убедитесь, что вводите адрес электронной почты латинскими буквами.
Не могу ввести имя или фамилию.	Убедитесь, что вводите имя и фамилию русскими буквами
Какие чеки не принимают участия	Чеки от приобретения товаров/услуг в гипермаркете «О’Кей», кинотеатре «Формула кино», в детских развлекательных центрах «Джунгли Сити» и «Harry land», студиях «Brow Bar», «Лена Ленина», парикмахерской «Папа Дома», предприятиях общественного питания (ресторанах, кафе, киосках), в том числе в зоне фуд-корта ТРЦ «АУРА», химчистках «Le lus de la France», сервисной мастерской «Мастер Минутка», «Apple Service», «Pedant.ru», экспресс-ателье «Neatman», автомойки «SPA Avto», студии загара «Summer shop», салона цветов «Vivaldi», магазинов островной торговли: «O:Space», «Q store», «Шахта», развлекательных центрах и аттракционах, а также покупок подарочных карт/сертификатов торговых точек и переводов денежных средств при оплате услуг сотовой связи и Интернет.
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, номер чека, название магазина, сумма покупки.
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. Проверьте, что на чеке есть QR-код.
Прикрепил чек, но форма не дает закончить регистрацию.	<p>Уточните дату и сумму покупки. Возможно, они не соответствуют условиям акции.</p> <p>Общий срок совершения покупок: 11.11.2024 – 30.11.2024 Сумма покупки: от 3 000 рублей с учетом скидок.</p>
Я заполнил форму, но письмо не приходит.	Проверьте все папки вашего почтового ящика, включая «Спам»
Письмо пришло. Что делать дальше?	Сохраните код купона - он понадобится вам для участия в розыгрыше призов.

Подскажите, когда состоится розыгрыш призов?	1 декабря 2024 года с 15:00 до 17:00 по местному времени на сцене праздника в центральном атриуме. Личное присутствие обязательно
Нужно ли приходить в ТРЦ на розыгрыш?	Нужно. Ваши чеки, которые успешно прошли проверку, будут принимать участие в розыгрыше. Список всех ваших одобренных и отклоненных купонов вы можете посмотреть в личном кабинете <a href="https://id.mall.tech/">https://id.mall.tech/</a> Участник акции должен при себе иметь чек и паспорт гражданина РФ с регистрацией по месту жительства на территории РФ.
Где будет опубликован список победителей?	Список победителей будет опубликован на сайте promoaura.planeta-mall.ru.
Если я совершил покупку 30 ноября 2024, до какого времени я могу зарегистрироваться?	До 22:05 30 ноября 2024 г. по местному времени.
Какое количество купонов может иметь один участник?	Гость ТРЦ «Аура» могут зарегистрировать не более 10 чеков из 1 магазина за весь период акции и не более 5 чеков в день.
Если у меня остались вопросы, к кому я могу обратиться?	К сотрудникам стойки информации или по телефону +7 (383) 230 30 40