



## ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

ВОПРОС КЛИЕНТА	ОТВЕТ КЛИЕНТУ
Как я могу зарегистрироваться в акции?	<p>Чтобы зарегистрироваться в акции «Ужасно черная пятница», вам необходимо перейти на сайт акции по ссылке <a href="http://promoaura.planeta-mall.ru">promoaura.planeta-mall.ru</a> или сканировать QR-код с листовки, нажать кнопку «Зарегистрировать чек», заполнить необходимые поля и нажать кнопку «Зарегистрировать чек».</p> <p>Зарегистрированные купоны отобразятся в вашем личном кабинете.</p>
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><li>- выбрать из выпадающего списка магазин покупки</li><li>- прикрепить фотографию чека, которую нужно будет загрузить для регистрации в акции</li><li>- указать дату покупки и сумму чека (как указано в чеке)</li></ul>



<p>Нажимаю кнопку “Далее”, но ничего не происходит.</p>	<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>
<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”, «Brow Bar», «Лена Ленина», «Papa Doma», предприятиях общественного питания (ресторанах, кафе, киосках, и про-чих 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 «АУРА Sun», детских развлекательных центрах и аттракционах, а так же железнодорожных – авиа - кассах, туристических агентствах, а также покупок подарочных карт/сертификатов торговых точек и переводов денежных средств при оплате услуг</p>



	<p>сотовой связи и Интернет в любых торговых точках ТРЦ «АУРА» и некоторых магазинов островной торговли. В акции участвуют следующие магазины островной торговли: Art Visage, Eyfel, Slime Bloom, Letique, Феникс, Хризолит, Азурит Н, Etre, Лучшие подарки, София, Yota, La PHONE, AKS!, Я плюс я, Paese, Nespresso, Island Soul, Линии любви.</p> <p>В акции не участвуют корпоративные подарочные карты, которые приобретались за безналичный расчет юридическими лицами.</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.	<p>Уточните дату и сумму покупки. Возможно, они не соответствуют условиям акции.</p> <p>Общий срок проведения акции: с 22.11.2021г. по 28.11.2021г.</p> <p>Срок регистрации в акции: с 10.00 22.11.2021г. до 20.15 28.11.2021г.</p> <p>Сумма покупки: от 1 000 рублей с учетом скидок из магазинов ТРЦ «Аура». За каждые накопленные 5000 рублей на бонусном счете от зарегистрированных чеков участник получает 1 купон. Для накопления бонусного счета сумма чеков из 1 и/или нескольких торговых точек между собой суммируются. Минимальная сумма покупки в 1 чеке должна быть не менее 1000 рублей.</p>
Если у меня чек на 20 000 рублей, сколько я получу купонов	4 купона, за каждые 5000 рублей вы получаете 1 купон



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?	28 ноября 2021 года в 21:00 по местному времени в режиме онлайн-трансляции на официальных страницах акции:  - На сайте ТРЦ «Аура»: <a href="https://promoaura.planeta-mall.ru">promoaura.planeta-mall.ru</a>  - В социальной сети Вконтакте: <a href="https://vk.com/aura_shopping">https://vk.com/aura_shopping</a>  - На официальном YouTube-канале ТРЦ «Аура»: <a href="https://www.youtube.com/channel/UCuqi4Hnj6dL8UyppURFKDaQ/featured">https://www.youtube.com/channel/UCuqi4Hnj6dL8UyppURFKDaQ/featured</a>
Где будет опубликована список победителей?	Список победителей будет опубликован на сайте: <a href="https://promoaura.planeta-mall.ru">promoaura.planeta-mall.ru</a>
Если я совершил покупку 28 ноября в 20:00, до какого времени я могу зарегистрироваться?	До 20:15 28 ноября 2021г. по местному времени.
Какое количество купонов может иметь один участник?	Участник акции может иметь неограниченное количество чеков из магазинов ТРЦ «Аура» за весь период Акции за исключением:  - не более 5 (пяти) чеков из одного магазина ТРЦ «Аура» в день;  - не более 10 (десяти) чеков из одного магазина ТРЦ «Аура» за весь период Акции;  - не более 10 (десяти) чеков от приобретения Подарочных карт ТРЦ «Аура» за весь период Акции.  В Акции не участвуют победители стимулирующих акции 2021 года. В Акции не принимают участия корпоративные Подарочные карты ТРЦ «Аура», приобретенные по безналичному расчету.



<p>Если у меня остались вопросы, к кому я могу обратиться?</p>	<p>К сотрудникам стойки информации или по телефону <b>+7 (383) 230-30-40</b></p>
<p>Где я могу найти чек за пополнение подарочной карты, необходимый для регистрации?</p>	<p>Для того, чтобы скачать чек за пополнение подарочной карты необходимо:</p> <p>Для ПЛАСТИКОВОЙ ПОДАРОЧНОЙ КАРТЫ:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Зайти на сайт ТРЦ в раздел «Аура»</li><li>2) Выбрать закладку «Пластиковая» -&gt; «У меня есть карта»</li><li>3) На открывшейся странице нажать на кнопку «Проверить баланс»</li><li>4) В поле ввести 13-значный номер EAN и нажать кнопку «Проверить».</li><li>5) В открывшемся окне после «Истории операций» найти ссылку «Показать электронный чек», нажать на нее для открытия чека за пополнение подарочной карты</li></ol> <p>Для ВИРТУАЛЬНОЙ ПОДАРОЧНОЙ КАРТЫ:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2) После оформления карты необходимо зайти на сайт ТРЦ в раздел «Подарочные карты» и выбрать закладку «Виртуальная» -&gt; «У меня есть карта»</li><li>3) На открывшейся странице нажать на ссылку «Мои карты»</li><li>4) Далее необходимо ввести номер мобильного телефона, указанный при покупке. Если Вам подарили карту, то необходимо указать номер телефона, указанный при активации карты.</li><li>5) После получения смс с кодом ввести его в окно</li></ol>



	б) В открывшемся окне нажать на стрелку вниз и выбрать «Посмотреть чек»
--	---