



Ответы на часто задаваемые вопросы

ВОПРОС	ОТВЕТ
Что я должен сделать, чтобы стать участником акции?	<ol style="list-style-type: none">1. Совершить покупки на сумму от 1 000 рублей в одном чеке в ТРЦ «АУРА» в магазинах 2х разных брендов с 27 октября по 29 ноября 2020 года.2. Зарегистрировать чеки на сайте promo-aura.planeta-mall.ru до 20.15 29 ноября 2020 года3. Успешно пройти проверку чека
Что делать после того, как я прошел проверку?	На электронную почту, указанную при регистрации, придет индивидуальный номер для участия в розыгрыше призов. Розыгрыш призов состоится в 21:00 29 ноября 2020 года на promoaura.planeta-mall.ru.
Сколько времени занимает проверка чека?	Проверка зарегистрированных чеков занимает до 3х часов
По какой причине организатор акции может отклонить мой чек?	<ul style="list-style-type: none">- Дублирование чека: чек был зарегистрирован ранее этим же или другим Участником Акции (копирование чека);- Нарушение условий Акции: чек не соответствует условиям Акции (например, указаны некорректные даты/сумма чека, магазин не участвует в акции и т.д.);- 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.
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?	Есть следующие виды призов:



	<p>Apple iPhone Apple iPhone 12 128GB – 3 шт. Беспроводная акустика JBL Boombox– 1 шт. Смарт-часы Apple Watch S6 – 2 шт. Ультрабук Huawei MateBook– 2 шт.</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)
Нажимаю кнопку “Далее”, но ничего не происходит.	<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.
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.	<p>Убедитесь, что вводите адрес электронной почты латинскими буквами.</p>
Не могу ввести имя или фамилию.	<p>Убедитесь, что вводите имя и фамилию русскими буквами</p>
Не могу найти в списке магазин, чек которого хочу зарегистрировать.	<p>В акции участвуют все торговые точки ТРЦ «АУРА», (включая следующие магазины островной торговли: Letique, Феникс, Хризолит, Zolotolux, Азурит Н,</p>



	<p>Etre, София, Я плюс я, Shine is, Paese), за исключением приобретения товаров/услуг в гипермаркете «О'Кей», кинотеатре «Формула кино», батутном парке «Огонь», магазинах «М.Видео» и «Эльдорадо», студиях «4Hands», «Brow Bar», «Лена Ленина», «Papa Doma», 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 «АУРА Sun», детских развлекательных центрах и аттракционах, а так же железнодорожных – авиа - кассах, туристических агентствах и магазинах островной торговли ТРЦ, непоименованных выше, а также магазинов, на чеках которых отсутствует QR-код.</p>
Если у меня очень длинный чек и не помещается в кадр?	<p>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.</p>
Пытаюсь прикрепить фото чека - не получается.	<p>Убедитесь, что размер прилагаемого файла не более 8 мегабайт, а его формат – JPG или PNG</p>
Прикрепил чек, но он не распознается.	<p>Постарайтесь сделать более четкое фото и попробуйте снова. Проверьте, что на чеке есть QR-код.</p>
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 27.22.2020 по 29.11 2020</p> <p>Сумма покупки: от 1 000 рублей с учетом скидок.</p>
Я заполнил форму, но письмо не приходит.	<p>Проверьте все папки вашего почтового ящика, включая «Спам»</p>
Если у меня один чек, могу ли я получить купон?	<p>Вы можете получить купон только при регистрации 2х чеков от 1000 руб. из магазинов разных брендов.</p>
Если у меня три чека, сколько купонов я получу?	<p>В этом случае вы получите 1 купон. Для получения 1 купона количество чеков должно быть кратно двум.</p>



Могу ли я совершить покупки в магазинах в разные дни?	Да, вы можете совершить покупки в магазинах в разные дни в период с 27 по 29 ноября 2020 г. и зарегистрировать чеки с этими датами.
Письмо пришло. Что делать дальше?	Сохраните код купона - он понадобится вам для участия в розыгрыше призов.
Подскажите, когда состоится розыгрыш призов?	29 ноября 2020 года в 12:00 по местному времени в режиме видеотрансляции на официальных страницах акции: - На сайте ТРЦ «Аура»: promoaura.planeta-mall.ru - В социальной сети Вконтакте: https://vk.com/club25135803 - На официальном YouTube-канале ТРЦ «АУРА»: https://www.youtube.com/channel/UCuqi4Hnj6dL8UyppURFKDaQ
Нужно ли приходить в ТРЦ на розыгрыш?	Не нужно. Ваши чеки, которые успешно прошли проверку, будут принимать участие в розыгрыше. Список всех ваших одобренных и отклоненных купонов вы можете посмотреть на сайте promoaura.planeta-mall.ru
Где будет опубликован список победителей?	Список победителей будет опубликован на сайте promoaura.planeta-mall.ru .
Если я совершил покупку 29 ноября в 20:00, до какого времени я могу зарегистрироваться?	До 20:15 29 ноября по местному времени.
Какое количество купонов может иметь один участник?	Гость ТРЦ «Аура» может иметь неограниченное количество регистрационных купонов, но не более 3 купонов в день на человека из 1 магазина 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