

ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

ВОПРОС КЛИЕНТА	ОТВЕТ КЛИЕНТУ
Как я могу зарегистрироваться в акции?	Чтобы зарегистрироваться в акции «Погнали за мечтой», вам необходимо перейти на сайт акции по ссылке https://promoperm.planeta-mall.ru или сканировать QR-код с листовки, нажать кнопку «Зарегистрировать чек», заполнить необходимые поля и нажать кнопку «Получить купон». Зарегистрированные купоны придут вам на указанную электронную почту или по СМС (при условии отметки в поле «Отправить купон в смс»).
Какую информацию мне необходимо подготовить для регистрации?	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)

Нажимаю кнопку “Далее”, но ничего не происходит.	Убедитесь, что: - 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.	Подождите до конца отсчета и попробуйте повторно запросить код подтверждения, нажав на кнопку. Попробуйте повторно заполнить номер телефона, нажав на ссылку “Изменить номер телефона”: введите 10 цифр без пробелов и без первых 8 или +7
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.
Не могу найти в списке магазин, чек которого хочу зарегистрировать.	В акции участвуют все торговые точки ТРЦ «Планета», за исключением: приобретения товаров/услуг в активити-парке Superland, детской игровой Funny пупс, кинотеатре 7D avatar, в предприятиях общественного питания (в ресторанах и кафе) , в том числе в зоне фудкорта ТРЦ «Планета», в Химчистке Firbi, парикмахерской "Воображуля", туристическом агентстве Coral Travel, AlBanna, предприятиях островной торговли

	Car&VR, паровозик Happy Express, Pedant, Bar Par, O:SPACE, Q Store, Ploom, Good Vape, Havana Smoke, а также за исключением переводов денежных средств при оплате услуг сотовой связи и Интернет в любых торговых точках ТРЦ «Планета».
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 01.10.2021г. по 13.11.2021г. Срок регистрации в акции: с 10.00 01.10.2021г. до 23.00 12.11.2021г. Сумма покупки: от 3 000 рублей с учетом скидок из магазинов ТРЦ «Планета» и на сумму от 5000 рублей из гипермаркета «Лента». Срок регистрации чеков за приобретение подарочной карты ТРЦ «Планета» с 10:00 01.10.2021 по 10:00 11.11.2021
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?	13 ноября 2021 года в 18:30 по местному времени в режиме онлайн-трансляции на официальных страницах акции: - На сайте ТРЦ «Планета»: https://promoperm.planeta-mall.ru/ - В социальной сети Вконтакте: https://vk.com/trcplaneta_perm - На официальном YouTube-канале ТРЦ «Планета»: https://www.youtube.com/channel/UCR3TgU3je8GTNp0QV4NII0w/about
Где будет опубликован список победителей?	Список победителей будет опубликован на сайте: https://promoperm.planeta-mall.ru/
Если я совершил покупку 12 ноября в 21:50, до какого времени я могу зарегистрироваться?	До 23:00 12 ноября 2021г. по местному времени.
Какое количество купонов может иметь один участник?	Гость ТРЦ «Планета» может иметь неограниченное количество чеков из магазинов ТРЦ «Планета» за весь период Акции за исключением: - не более 5 (пяти) чеков из одного магазина ТРЦ «Планета» в день; - не более 10 (десяти) чеков из одного магазина ТРЦ «Планета» за весь период Акции; - не более 10 (десяти) чеков от приобретения Подарочных карт ТРЦ «Планета» за весь период Акции. В Акции не участвуют победители стимулирующих акции 2021 года.

	В Акции не принимают участия корпоративные Подарочные карты ТРЦ «Планета», приобретенные по безналичному расчету.
Если у меня остались вопросы, к кому я могу обратиться?	К сотрудникам стойки информации или по телефону +7 (342) 256 56 56
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 «Подарочные 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 «Подарочные 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»
Какие ограничения за покупку подарочной карты существует в рамках Акции?	Ограничения: 1) Карта должна быть оформлена в период с 10-00 01.10.21 до 22-00 10.11.21 2) Регистрация чека в Акции за оформление подарочной карты должно быть в период 10-00 01.10.21 до 10-00 11.11.21 3) На одного участника Акции может быть зарегистрировано не более 10-ти подарочных карт 4) Подарочные карты, оформленные по безналичному расчету (юридическими лицами) участие в Акции не принимают