


Частые вопросы по игре «Дарите знаки внимания»

►► Где я могу найти правила игры?

Правила игры размещены на сайте «Лента» по адресу www.lenta.com, а также в меню самой игры, расположенной по адресу game.lenta.com.

►► Я внес неправильный номер телефона, как я могу его изменить?

Выберите кнопку «Ваш номер» в меню игры, в которое можно попасть, кликнув на значок  меню в левом верхнем углу экрана


►► Обязательно ли вводить свой номер телефона?

Да, обязательно. Без него Вы не получите SMS со ссылкой на инструкцию для получения приза.

►► Продавцы узнают мой номер, если я укажу его при регистрации в игре?

Нет, продавцы не смогут узнать Ваш номер. Номер мобильного телефона используется для автоматической отправки SMS со ссылкой на призовую код, а также для целей в соответствии с Политикой обработки Персональных данных и коммуникации.

►► SMS не доставлено. Что делать?

- 1) Проверьте правильность введенного номера телефона, нажав на изображение меню в верхней части экрана игры. 
Если указанный номер указан неверно, Вы не сможете получить SMS с призовым кодом. Для смены номера нажмите на кнопку «Ваш номер» и подтвердите сброс настроек в меню игры. Если номер мобильного телефона введен верно, но SMS не пришло, пожалуйста, обратитесь в службу поддержки клиентов по телефону **8-800-700-41-11**. При обращении в службу поддержки Вам понадобится назвать корректный номер мобильного телефона, чтобы мы смогли отправить на него SMS-сообщение повторно.
- 2) Возможно, у Вас установлена услуга запрета SMS контента (запрета приема SMS с коротких номеров). Для получения SMS необходимо отключить данную услугу у оператора.
- 3) Для доставки SMS-сообщения может потребоваться некоторое время. Все победители зарегистрированы в нашей системе, поэтому информация о Вашем выигрыше будет сохранена.

►► Открывается страница, где написано, что игра уже была сыграна

Возможные причины:

- 1) Вы обновили страницу во время загрузки игры, что было воспринято системой, как совершённый сеанс игры. Рекомендуем не обновлять страницу до полной загрузки.
- 2) В том месте, где Вы находитесь, нет доступа к сотовой сети или сети Интернет. Если Вы попытались сыграть без доступа в Интернет и игра загрузилась в фоновом режиме, то она будет зарегистрирована, как если бы Вы уже играли.
- 3) Вы уже играли в этот день. В таком случае Вам придется ждать нового дня (00:00 часов по Москве).

- 4) Вы используете ссылку, перенаправленную Вам от другого пользователя, и поэтому игра уже «сыграна». Нажмите кнопку «Ваш номер» и подтвердите сброс настроек в меню игры, попасть в которое можно из меню в левом верхнем углу экрана ☰
- 5) Вы ввели некорректный номер мобильного телефона. Чтобы изменить его, нажмите кнопку «Ваш номер» в меню игры, в которое можно попасть, нажав на значок меню в левом верхнем углу экрана ☰
- 6) Анонимный просмотр включен.
Отключите режим приватного просмотра в вашем мобильном браузере.
- 7) Cookies выключены.
 - ▶ iPhone: перейдите в «Настройки», выберите «Safari» и разрешите файлы «Cookies».
 - ▶ Android: перейдите к настройкам в браузере и включите файлы «Cookies».

▶▶ Не отображается код по ссылке из SMS

- 1) Это может быть связано с плохим сетевым подключением. Рекомендуем открыть ссылку из SMS и активировать купон при наличии Интернет-подключения.
- 2) Срок действия Призового кода истек. Код действителен в течение 4 дней. По истечении этого срока Вы не можете получить приз по этому коду, но можете продолжать играть в игру «Дарите знаки внимания».
- 3) Возможно, код уже был использован. Например, если Вы переслали свой приз другому или ввели некорректный номер. Обратитесь в службу поддержки по телефону **8-800-700-41-11**.

▶▶ Я перешел по ссылке из SMS и попал на страницу ввода номера

Вероятно, вы регистрировались в игре только на компьютере и еще не заходили в игру под данной учетной записью на телефоне. Необходимо ввести номер телефона, на который пришла SMS, после чего откроется страница с выигранным товаром и штрих-кодом.

▶▶ Я перешел по ссылке из SMS и увидел надпись: «Этот приз принадлежит кому-то другому»

Вероятно, после победной игры вы заходили в игру под другими учетными записями. Необходимо в меню (верхний левый угол) ввести номер телефона, на который пришла смс, после чего откроется страница с выигранным товаром и штрих-кодом.

▶▶ Где я могу получить свой приз?

Приз может быть получен в любом магазине «Лента». Найдите ближайший к вам магазин «Лента» по ссылке <https://lenta.com/page/3992>

▶▶ Как получить приз в магазине «Лента»?

Посетите ближайший магазин «Лента» и найдите призовой товар в магазине. Предъявите штрих-код на экране смартфона, карту постоянного покупателя «Лента» и выигранный товар

кассиру. Оплатите 1 рубль за каждую единицу товара, на который у вас есть действующий призовой штрих-код.

▶▶ Сколько призовых товаров я могу получить?

Один человек может получить не более двух призов разного наименования в одни руки и 10 штук одного наименования за весь период акции.

▶▶ Я могу получить приз, предъявив на кассе скриншот штрих-кода?

Нет, применение скриншота со штрих-кодом запрещено. Сотрудник в праве вам отказать в выдаче приза. Штрих-код необходимо показать в окне браузера, открытом со смартфона.

▶▶ Я не могу найти свой приз в магазине. Что мне делать?

Все участвующие в Акции товары помечены специальным ценником. Если Вы не можете найти призовой товар, рекомендуем обратиться к сотрудникам магазина «Лента» на стойке информации.

▶▶ Могу ли я обменять выигранный приз?

Приз не может быть обменян на деньги или другие призы.

▶▶ В магазине мне сказали, что я должен заплатить больше, чем 1 рубль, чтобы получить свой приз. Это правда?

А) Убедитесь, что выбран товар, указанный на экране выигрыша и странице с призовым штрих-кодом. Рекомендуем сверить цвет, размер и описание продукта.

В) Возможно, произошла техническая ошибка и полученный код не соответствует призу, показанному на экране выигрыша. В этом случае рекомендуем связаться с нашей службой поддержки по телефону **8-800-700-41-11** и предоставить информацию о выигранном продукте и разнице в цене.

▶▶ Как мне попасть в игру в следующий раз?

- 1) Перейдите на сайт игры, набрав game.lenta.com в адресной строке браузера на Вашем смартфоне.
- 2) Добавьте страницу игры в закладки браузера на Вашем смартфоне.
- 3) Добавьте ярлык игры на экран «Домой» Вашего смартфона, чтобы Вы могли быстро и легко играть в игру «Дарите знаки внимания!» каждый день.

▶▶ Могу ли я принять участие в акции, если у меня нет смартфона?

Для использования цифровой игры «Знаки внимания за 1 рубль» необходим доступ в Интернет, а также Мобильное устройство, поддерживающее операционную систему iOS, Android или Windows Phone.

Спасибо, что Вы с нами!