

1. Сколько занимает модерация чека с момента регистрации чека?

Ответ: Проверка чеков происходит в течение **2-х рабочих** дней после даты регистрации

2. Я уверен, что мой чек на модерации больше 2-х рабочих дней. Что делать?

Ответ: удостоверьтесь, что чек действительно зарегистрирован и находится на модерации. Все зарегистрированные чеки вы видите в своем личном кабинете. Если чек вы не видите в личном кабинете, то значит чек не зарегистрирован и необходимо ввести необходимые данные и загрузить чек согласно требованиям. Модератор не видит чек, если он не зарегистрирован вами. Если вы видите в личном кабинете чек, который находится на модерации по **прошествии 2-х рабочих** дней с момента его регистрации, то вам необходимо связаться с нашей службой поддержки по адресу hochland@kislod.pro. Ответ может быть предоставлен в течение **2-х рабочих** дней, скорость ответа зависит от количества обращений, поэтому просьба не дублировать ваши вопросы, так как это влияет на скорость ответов специалистов.

3. Я загрузил чек в последний день периода, в который производится розыгрыш еженедельных и/или ежемесячных призов. Чек еще не успел пройти модерацию на день розыгрыша - это значит, что я не участвую в розыгрыше! А зачем я покупал тогда сыр?!

Ответ: Розыгрыш проводится строго только после модерации всех чеков, которые были зарегистрированы в период, указанный в Правилах. Все чеки, которые прошли успешную модерацию, обязательно участвуют в розыгрышах.

4. В Правилах указано, что я имею право получить в качестве вступительного приза 50 рублей на мобильный телефон. Чек мой прошел успешную модерацию, а когда придут деньги на телефон?

Ответ: Вступительный приз вручается Участникам Акции, признанным его обладателями, Оператором Акции путём перечисления на номер мобильного телефона победителя в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации Чека

5. Мой чек прошел модерацию, но был отклонен со следующими комментариями:

- чек не передан в налоговую
- данные налоговой о чеке временно недоступны
- чек некорректен (налоговая)

Я покупал сыр в надежном магазине, поэтому вы должны его принять.

Ответ: Организатор и Оператор не несет ответственности за владельца контрольно-кассового аппарата и его действия в отношении передачи данных в налоговую. После модерации и получения подобного комментария вы можете самостоятельно проверить чек через приложение на сайте налоговой, и, если вы получите ответ, что чек корректен, то прислать информацию на почту hochland@kislod.pro для дополнительной проверки. При отправке информации на почту должны быть указаны данные о вас и о чеке, который нуждается в дополнительной проверке.

6. Мой чек прошел модерацию, но был отклонен со следующим комментарием:

- данные налоговой по чеку не соответствуют данным на фото

Ответ: В этом случае ошибка содержится, как правило, в данных, которые вы ввели вручную. Поэтому еще раз проверьте данные и попробуйте зарегистрировать чек снова.

7. Я вступил в группу на Facebook, но балл не добавился автоматически. Что нужно сделать?

Ответ: Так как зафиксированы проблемы на стороне Facebook, то балл автоматически вам может быть не начислен. Поэтому вам необходимо после совершения указанного действия отправить на почту hochland@kislodod.pro ссылку на профиль и скриншот, подтверждающий вступление в группу. До вашего обращения мы не сможем проверить и начислить балл, поэтому информируйте сразу по факту совершения данного действия.

8. Я вступил в группу в ВКонтакте, сделал репосты в ВКонтакте и в Facebook. Я же также должен отправлять данные на на почту hochland@kislodod.pro для начисления баллов, ведь автоматически они не будут начислены

Ответ: Проблема с автоматическим зачислением баллов происходит только при действии, предполагающим вступление в группу в Facebook. При совершении остальных действий баллы начисляются автоматически, но необходимо обязательно следовать инструкции, которая указана по ссылке в вашем личном кабинете.

9. При заполнении данных я указываю в поле "электронный адрес" любые данные, так как эти данные ни на что не влияют

Ответ: Электронный адрес должен быть действующим, так как именно на этот адрес будет автоматически отправлен заказанный сертификат. Организатор и Оператор не несут ответственности за неверно указанные данные.

10. Я не имею возможности сам заполнить данные и зарегистрировать чек, поэтому просьба это сделать за меня

Ответ: Зарегистрировать чек и внести данные может только сам участник. Модератор не имеет права регистрировать чеки или добавлять/изменять данные чека участника.

11. У меня не получается самостоятельно заполнить данные и зарегистрировать чек, поэтому просьба это сделать за меня

Ответ: Зарегистрировать чек и внести данные может только сам участник. Модератор не имеет права регистрировать чеки или добавлять/изменять данные чека участника. Так как у других участников получается зарегистрировать чек, то вам нужно аккуратно ввести указанные в форме данные, а также соблюсти все требования, относящиеся к загрузке чека.

12. Я хочу изменить неверно указанные данные в личном кабинете. Как мне это сделать?

Ответ: Вам необходимо свой запрос отправить на почту hochland@kislodod.pro