

Регламент по доставке физических призов в Турции

Версия/ Version	Дата/Date
V.1.1	30.12.2024
V1.2	17.02.2024

Регламент по доставке физических призов в Турции

Общие положения

1. Если в лотерее/акции предусмотрены физические призы, их доставку организуют кантри-менеджеры.
2. Победители выгружаются со стороны отдела Промо.
 - Информация включает: **ID игрока, номер телефона, адрес электронной почты.**
 - Список передается кантри-менеджерам.

Порядок действий:

1. Связь с победителем

- Необходимо связаться с игроком в течение **3 дней** после завершения акции.
(Отдел Промо передает данные игрока через задачу на телемаркетинг, далее кантри-менеджер запрашивает связь с игроком.)
- Если игрок не выходит на связь, попытки связаться продолжаются в течение **7 дней**.
- В случае отсутствия контакта в установленный срок **приз аннулируется** согласно условиям акции.

2. Выяснение предпочтений

Победитель выбирает способ получения приза:

В виде денег:

- Зачисление на игровой счет.
- Для этого кантри-менеджер **создает задачу** и согласовывает её с **Head of Region Middle East**.

В виде товара:

- В течение **1 месяца** после окончания акции согласовывается бюджет покупки.
- Покупка приза производится в крупном магазине электроники на имя победителя (**все чеки сохраняются**).
- Возможные варианты получения:
 - **Самовывоз** победителем.
 - **Доставка** курьерской службой на указанный адрес (**дом/работа**).
 - В случае отсутствия СМС-подтверждения возможна покупка в **интернет-магазине** либо приобретение в **физическом магазине** на имя и ID победителя (*чтобы избежать раскрытия личности покупателя*).

3. Подтверждение получения приза

Для обеспечения прозрачности получения физического приза предусмотрены следующие способы подтверждения:

- **Запись видео** (*по желанию победителя можно скрыть лицо*).
- **Фото товара в руках** победителя (*без лица*), подтверждающее корректность доставки.
- Если игрок не хочет записывать видео или делать фото, он должен подписать **бланк с паспортными данными**.

4. Финальный этап

- После вручения приза или зачисления денег необходимо **уведомить**:
 - **Lead of MWL**
 - **BA of Growth Operations Promo**
- Это подтверждает успешную доставку приза.

Примечания

- В случае возникновения вопросов обращаться к **Head of Region Middle East** или к **саппорту**.

Полезные контакты

Отдел	Позиция	Имя Фамилия	Телеграм
Middle East Operations	Head of Region Middle East	Aisha Guzeeva	https://t.me/warriorhiss
Promo	Lead of MWL, BA of Growth Operations Promo	Javid Aliev	https://t.me/javidwork
	Country Manager Turkey	Alya Kovalenko	https://t.me/Covalya