# Activa tu energía con la nueva ESA Promoción de Cashback

Preguntas Frecuentes (FAQ)




## Periodo de la promoción

Válido del 1 de abril al 31 de diciembre de 2026

- **Dónde comprar:** Exclusivamente a través de distribuidores autorizados de GoodWe en tu país. Las compras a revendedores serán válidas siempre que procedan de un distribuidor autorizado.
- **Elegibilidad:** Módulos de batería seleccionados (el cashback es acumulable para baterías adicionales)
- **Pago del cashback:** Una vez aprobadas tus solicitudes, recibirás puntos que podrás canjear por saldo en tu GoodWe Mastercard®. Tras la verificación KYC, el importe se añadirá a tu tarjeta en un plazo de hasta 3 días laborables.
- **Acceso:** Disponible para usuarios de GoodWe PLUS+ (registro rápido durante la solicitud).

**01** **¿Quién puede participar en esta campaña?**

Puede unirse cualquier instalador de países elegibles con una cuenta representativa de la organización SEMS/SEMS+ que compre productos GoodWe elegibles durante el período de la campaña (del 1 de abril de 2026 al 31 diciembre 2026). Los distribuidores y revendedores no pueden participar en esta campaña.
¿No tiene una cuenta de SEMS Installer? . Register here.

**Lista total de países elegibles:**
Albania, Andorra, Armenia, Austria, Azerbaiyán, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Macedonia del Norte, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, San Marino, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Turquía, Reino Unido, Ciudad del Vaticano (Santa Sede).

**02** **¿Qué es el código SEMS (organización) y dónde lo puedo encontrar?**
SEMS+ Portal Inicie sesión en → Administración de la organización → Información de la organización
Formato: G12345678

**03** **¿Cuáles son las fechas de solicitud válidas?**
Del 1 de abril de 2026 al 31 diciembre 2026, no se podrán realizar más reclamaciones.

**04** **¿Con qué frecuencia se otorgan puntos?**
Los puntos se otorgarán una vez que se aprueben sus solicitudes de venta. Si la información de reclamación y el comprobante de compra son correctos, los puntos se concederán de inmediato.

**05** **¿Cuánto tiempo tengo para canjear mis puntos?**
Después del 31 de marzo de 2027, los puntos no utilizados caducarán.

**06** **¿Cómo hago una reclamación de venta?**
Ve a la pestaña Reclamación, completa el formulario según sea necesario y envía tus datos para su verificación.

**07** **¿Qué pasos debo seguir para que se apruebe mi reclamación?**
Para garantizar que se apruebe su solicitud, debe:

- Complete todos los campos obligatorios en la página de perfil.
- Complete todos los campos obligatorios del formulario de reclamación, incluidos los detalles de compra y los números de serie.
- Introduzca los números de serie en el formato correcto (18 caracteres).
- Sube un comprobante de compra claro para cada módulo que solicites.

Las solicitudes que no tengan alguno de estos detalles pueden retrasarse o rechazarse.

**08** **¿Qué ocurre si hago una reclamación de venta para un módulo que ya ha sido reclamado?**
Su solicitud será rechazada. Cada número de serie solo se puede solicitar una vez.

**09** **¿Cuánto tiempo se tarda en recibir mis fondos?**
Tras una verificación KYC exitosa, la cantidad que ingreses en la página Carga tu tarjeta se agregará a la GoodWe Mastercard® en un plazo de 3 días hábiles.

**10** **¿Qué es una verificación KYC y cómo puedo verificarme correctamente?**
La verificación KYC (Conozca a su cliente) es un proceso estándar de verificación de identidad exigido por las regulaciones financieras. Ayuda a garantizar que los productos financieros se emitan de forma segura y de conformidad con los requisitos reglamentarios.

Para completar la verificación correctamente, tendrás que proporcionar dos formas de identificación válidas, que normalmente incluyen:

- Una identificación con foto emitida por el gobierno, como un pasaporte o licencia de conducir
- Un comprobante de domicilio, como una factura de servicios públicos o un extracto bancario recientes

Una vez que sus documentos se revisen y aprueben automáticamente, se completará su verificación y se podrá emitir la GoodWe Mastercard® virtual recargable.

**11** **¿Cuándo caducará la GoodWe Mastercard® virtual recargable?**
La GoodWe Mastercard® virtual recargable tendrá una validez de 2 años a partir de su emisión.

**12** **¿Puedo usar la GoodWe Mastercard® virtual recargable en otras monedas?**
La GoodWe Mastercard® virtual recargable se emite y financia en EUR o GBP. Las transacciones realizadas en monedas distintas del EUR/GBP se convertirán en EUR/GBP al tipo de cambio aplicado por Mastercard® en el momento en que se procese la transacción.