

## PREGUNTAS FRECUENTES:

### 1. ¿En qué consiste la promoción?

La acción CASHBACK STIHL consiste en un reembolso de **50 €** para los clientes que compren una máquina de batería del sistema AK STIHL (véase los modelos y referencias sujetos a la promoción en el punto 4), con batería y cargador, **del 15 de octubre al 30 de noviembre de 2023**, que realicen el registro de la compra a través de la página de promoción [www.stihl-cashback.es](http://www.stihl-cashback.es), rellenando el formulario habilitado y adjuntando el ticket de compra, hasta el 15 de diciembre de 2023. Una vez verificada la validez de los datos aportados, se procederá al reembolso.

### 2. ¿Quién puede participar?

Pueden participar personas físicas, que sean usuarios particulares (no profesionales), mayores de 18 años y que residan en España.

### 3. ¿Cuándo puedo participar en la promoción?

El período promocional para la compra es desde el 15 de octubre de 2023 hasta el 30 de noviembre de 2023. La participación en la página de la campaña es posible hasta la medianoche del 15 de diciembre de 2023.

### 4. ¿Qué máquinas se incluyen en la promoción?

Estas son las máquinas y modelos con los que puedes participar en la promoción.

MÁQUINA	MODELO
MOTOSIERRA	MSA 60 C-B
	MSA 70 C- B
	MSA 120 C-BQ
	MSA 140 C-BQ
CORTASETOS	HSA 50
	HSA 56
	HSA 60
DESBROZADORA	FSA 57 R
	FSA 60 R
	FSA 80 R
	FSA 80
HERRAMIENTA COMBI	KMA 80
SOPLADOR	BGA 57
	BGA 60
SOPLADOR/ASPIRADOR	SHA 56
CORTACÉSPED	RMA 235
	RMA 239
	RMA 239 C
	RMA 339
	RMA 339 C
	RMA 248
ESCÁRIFICADOR	RLA 240
CORTASETOS DE ALTURA	HLA 56
PODADORA DE ALTURA	HTA 50

Puedes consultar todas las referencias en las BLL.

### **5. ¿Tengo que comprar los productos en alguna tienda concreta para beneficiarme de esta promoción?**

Para poder participar, la compra debe realizarse en una tienda especialista STIHL dentro del territorio español o a través de nuestra tienda online [www.stihl.es](http://www.stihl.es).

Si necesitas información sobre cuál es tu tienda especialista más cercana, puedes encontrar una lista disponible en STIHL.es o clicar en el siguiente enlace: <https://corporate.stihl.es/busqueda-de-distribuidores.aspx>

### **6. ¿Cómo participo en la promoción?**

Para participar tienes que completar el formulario habilitado para tal efecto en esta página antes del 30 de noviembre de 2023. No te olvides de darle a enviar cuando termines de completar todos los datos que se piden en el formulario y hayas subido el ticket de compra.

### **7. ¿Se puede participar por otros medios?**

No, solo se puede participar a través de la web de la promoción en la que te encuentras [www.stihl-cashback.es](http://www.stihl-cashback.es) enviando el formulario habilitado para ello.

### **8. ¿Se puede enviar el ticket o factura de compra por correo electrónico?**

No, la participación por correo electrónico no es posible.

### **9. ¿Qué debo tener en cuenta a la hora de cargar el ticket de compra?**

Asegúrate de que el archivo que prepares del ticket de compra o factura ya sea una fotografía o escaneado, sea del ticket original, que aparezca en la imagen el documento completo y que aparezcan legibles todos los datos: la tienda donde se realizó la compra, la fecha de la compra, el nombre del producto adquirido y, si está incluido (es recomendable), el número de serie de la máquina.

Guarda el ticket o factura de compra original por si hiciera falta para la verificación.

### **10. En el formulario se me pide el número de serie de la máquina que he comprado. ¿Dónde puedo encontrarlo?**

En cada máquina el número de serie está situado en un sitio diferente. Por ejemplo, en las motosierras está en la empuñadura y en las desbrozadoras en el hueco donde se coloca la batería. Lo más importante es que reconozcas el número de serie para que puedas rellenar correctamente el campo del formulario donde se te pide ese número. El número de serie consta de 9 dígitos y se encuentra al lado del código de barras de la máquina.

En el formulario tienes un enlace donde puedes ver visualmente esta información.

### **11. ¿Qué cantidad recibiré por participar en la acción CASHBACK STIHL?**

Si, después de verificar el justificante compra y los datos aportados, tu participación es válida, recibirás un reembolso de 50 € por la compra de un set Máquina de batería + Batería + Cargador sistema AK de STIHL.

### **12. ¿Puedo participar con varios productos?**

Cada persona puede participar en la campaña con un máximo de tres máquinas (modelos y referencias sujetos a la acción Cashback), pero hay que rellenar el formulario una vez por cada máquina. Es decir, en el caso de que hayas comprado tres máquinas debes completar el formulario tres veces, uno por cada máquina comprada. Recuerda que con cada máquina debes haber comprado una batería y un cargador.

### **13. ¿Cuántas veces puedo participar?**

La participación en la campaña está limitada a un máximo de tres máquinas por persona (para cada máquina se rellena un formulario, por lo tanto, para tres máquinas se rellenarían tres formularios). Solo es posible participar en tu propio nombre, no por terceros.

### **14. ¿Se pueden adjuntar varios tickets de compra a la misma solicitud?**

No, en el formulario para participar en la acción solo se puede adjuntar el ticket de compra de una máquina (con batería y cargador) e indicar el número de serie de esa máquina.

### **15. ¿Puedo usar una dirección de correo electrónico de un amigo o familiar si no tengo una propia?**

La participación sólo es posible en nombre propio.

#### **16. ¿Cómo sabré en qué estado se encuentra mi solicitud?**

Te informaremos en todo momento del estado de tu solicitud. Una vez envíes el formulario de participación recibirás en tu correo la confirmación de que hemos recibido tu registro. Cuando concluyamos el proceso de verificación, recibirás un correo electrónico a la dirección facilitada en el registro, informándote de que tu participación es válida y tu cashback está aprobado. Si no fuera posible verificar la información aportada o no cumplieras alguno de los requisitos, recibirás un correo electrónico informándote de los motivos por los que se deniega el cashback.

#### **17. ¿Cuánto tarda en comprobarse que la documentación que adjunto es válida?**

Un paso importante en esta acción es comprobar que la documentación facilitada es correcta y válida. Esta validación se realizará en un plazo de cinco a siete días laborables después de haber completado el formulario de participación. Si necesitas ayuda en este proceso, puedes contactar con nosotros a través de nuestro correo electrónico [soporte@stihl-cashback.es](mailto:soporte@stihl-cashback.es). Una vez revisado, recibirás un mail informativo.

#### **18. ¿Qué puedo hacer si he escrito mal el IBAN en el formulario?**

Puedes ponerte en contacto con nosotros por correo electrónico: [soporte@stihl-cashback.es](mailto:soporte@stihl-cashback.es)

#### **19. ¿Cuándo recibiré mi reembolso?**

Una vez que concluya la verificación de los datos y esté aprobado el cashback, el reembolso se realizará como mínimo 30 días hábiles después de que se te haya notificado vía correo electrónico.

#### **20. Si se rechaza la participación, ¿me informáis?**

Sí, si tras ser revisada la documentación algo no se ajusta a las condiciones de la promoción, recibirás un correo electrónico a la dirección que facilitaste en el formulario indicando los motivos por los que se rechaza e invitándote a presentar una nueva participación, siempre que siga vigente la promoción, subsanando los errores que provocaron la anulación de la participación anterior.

## **21. ¿A quién puedo dirigir otras dudas y preguntas?**

Si tienes cualquier consulta sobre la campaña CASHBACK STIHL, no dudes en comunicarte con nosotros a través del correo electrónico habilitado para la promoción [soporte@stihl-cashback.es](mailto:soporte@stihl-cashback.es) en cualquier momento.