

Politica sulla garanzia EcoFlow per le soluzioni a batteria solare per la casa in Europa B V1.3-IT (Questa

versione è valida dall'29 settembre 2024)

Istruzioni prima dell'uso

Prima di utilizzare il Prodotto, leggere attentamente la Politica di garanzia per assicurarsi di averla compresa appieno, di essere in grado di utilizzare correttamente il prodotto e di avere accesso ai servizi di garanzia. Una volta terminata la lettura della Politica di garanzia, conservarla in un luogo sicuro per poterla consultare in futuro. Utilizzando il presente Prodotto, si ritiene che l'utente abbia compreso, riconosciuto e accettato tutti i termini e le informazioni nel presente documento. La Politica di garanzia deve essere utilizzata in combinazione con il manuale dei prodotti destinato ai consumatori. Il presente documento è soggetto ad aggiornamenti, revisioni o interruzioni senza alcun preavviso. Visitare il sito Web ufficiale di EcoFlow per ottenere informazioni aggiornate sul prodotto.

1. Copertura della garanzia

1.1 La Politica di garanzia qui descritta si applica alla soluzione a batteria solare per la casa EcoFlow PowerOcean, un sistema di alimentazione intelligente destinato ad abitazioni private nel mercato europeo e costituito dai seguenti moduli/accessori:

- a) Inverter trifase per l'accumulo fotovoltaico (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE)
- b) Convertitore di accumulo fotovoltaico (DC Fit) (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)
- c) Caricabatterie EV (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)
- d) Batterie (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)
- e) Base della batteria + Scatola di derivazione della batteria (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)
- f) Power Heat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)
- g) Inverter monofase per l'accumulo fotovoltaico (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)
- h) Dongle 4G ESS (EF-4GDongle-EU)
- i) PowerGlow (PowerGlow-3.5 kW/6 kW/9 kW-P3-UE)
- j) PowerInsight (EFPowerInsight-EU)

(di seguito denominati "Prodotto").

La presente Politica di garanzia è emessa da EcoFlow Germany GmbH e dalle sue società affiliate (di seguito denominate "EcoFlow"). La Politica di garanzia fornita da EcoFlow nel presente documento è destinata ai consumatori che acquistano per la prima volta il Prodotto tramite un installatore e lo mettono in servizio per la prima volta.

1.2 Nella tabella che segue viene indicato il periodo di garanzia valido per ciascun modulo/accessorio del Prodotto:

<p>Tipo di prodotto (SKU)</p>	<p>Garanzia Periodo (anni)</p>	<p>Nota speciale</p>
<p>Inverter trifase per l'accumulo fotovoltaico (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE)</p>	<p>15</p>	
<p>Convertitore di accumulo fotovoltaico (DC Fit) (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)</p>	<p>10</p>	
<p>Caricabatterie EV (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)</p>	<p>3</p>	
<p>Batterie (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)</p>	<p>15 anni o 6000 cicli di carica/scarica, a seconda di quale condizione si verifichi per prima.</p>	<p>Durante il normale utilizzo, le batterie inizieranno a perdere gradualmente la capacità a causa del loro invecchiamento e del crescente numero di cicli di carica. Si tratta di un fenomeno previsto e nella norma.</p> <p>EcoFlow garantisce che le batterie di questo Prodotto (SKU: PowerOcean-Battery-5kWh-DE) mantengono una capacità nominale minima del 70% dopo 15 anni di utilizzo o 6000 cicli di carica/scarica se utilizzate in combinazione con inverter fotovoltaici con accumulo (SKU: PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE; PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU) in normali condizioni di esercizio (temperatura: da -20°C a 50°C; umidità relativa: 10-100%).</p>
<p>Base della batteria + Scatola di derivazione della batteria (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)</p>	<p>15</p>	
<p>Power Heat</p>	<p>2</p>	

(PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)		
Inverter monofase per l'accumulo fotovoltaico (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)	15	
Dongle 4G ESS (EF-4GDongle-EU)	5	
PowerGlow (PowerGlow-3.5 kW/6 kW/9 kW-P3-UE)	2	
PowerInsight (EFPowerInsight-EU)	2	

1.3 Qualora inverter di terzi parti presentino un funzionamento anomalo quando vengono utilizzati in combinazione con i convertitori di accumulo fotovoltaico EcoFlow (DC Fit) entro 30 giorni dal loro collegamento ai convertitori di accumulo fotovoltaico EcoFlow, entro il periodo di garanzia originale di tali inverter di terze parti contattare EcoFlow per ricevere assistenza, scrivendo all'indirizzo e-mail di servizio solutionservice.eu@ecoflow.com.

1.4 Tutti gli accessori contenuti nella confezione possono essere sostituiti gratuitamente durante il periodo di validità della garanzia, a condizione che il guasto non sia imputabile a danni causati da persone e che il Prodotto venga utilizzato in un ambiente e a condizioni normali così come indicato nel manuale dei prodotti destinato ai consumatori.

1.5 La garanzia decorre a partire dalla consegna dei Prodotti. I Prodotti registrano automaticamente la data di completamento dell'installazione tramite l'attivazione della rete del dispositivo. Per i Prodotti offline, la data di completamento dell'installazione viene registrata invece dall'installatore qualificato. Se il periodo di garanzia rimanente è inferiore a un (1) anno dopo la sostituzione dei Prodotti, verrà conteggiato come un (1) anno.

1.6 Se il consumatore ha bisogno di restituire o sostituire il Prodotto entro il periodo di validità della garanzia, dovrà farne richiesta contattando direttamente gli installatori autorizzati di EcoFlow. Saranno gli installatori autorizzati a presentare richiesta per il servizio di reso e sostituzione per conto dei consumatori che, in seguito a una verifica dell'idoneità, risultano soddisfare le condizioni previste per il reso e la sostituzione. Qualora gli installatori autorizzati non siano in grado di fornire tale servizio, il consumatore potrà rivolgersi per assistenza ad EcoFlow all'indirizzo e-mail del servizio consumatori di cui al punto 1.7.

1.7 Qualora debba richiedere un servizio di assistenza post-vendita, il consumatore dovrà fornire: 1) una prova di acquisto valida per il Prodotto; 2) un video o una foto del guasto del prodotto in cui è chiaramente visibile il numero di serie del prodotto, e contattare l'installatore per l'assistenza post-vendita diretta. Se necessario, è possibile contattare per assistenza anche EcoFlow all'indirizzo solutionservice.eu@ecoflow.com.

1.8 Durante il periodo di garanzia, EcoFlow o gli installatori autorizzati 1) metteranno a disposizione del

consumatore risorse online come domande e risposte, guide e indicazioni per la risoluzione dei problemi; 2) rispeditranno il Prodotto in fabbrica per la relativa riparazione; 3) offriranno un prodotto ricondizionato o sostitutivo in base alle condizioni effettive dell'apparecchio.

1.9 I costi correlati a materiali/accessori, i costi di manodopera per la manutenzione e i costi logistici sostenuti durante il periodo di validità della garanzia saranno a carico di EcoFlow.

2. Esclusioni della garanzia

2.1 Il consumatore non fornisce una prova valida di acquisto o di ordine come richiesto oppure falsifica o altera tali documenti in sede di richiesta dei servizi in garanzia.

2.2 Il consumatore non fornisce le informazioni richieste come il tipo di modello dei Prodotti, il numero di serie oppure una foto o un video del Prodotto difettoso in cui è visibile il numero di serie in sede di richiesta dei servizi in garanzia.

2.3 EcoFlow ha autorizzato una sostituzione, ma il consumatore rifiuta di collaborare con l'installatore autorizzato per la rimozione dei Prodotti difettosi.

2.4 Il Prodotto da restituire o sostituire è incompleto o presenta visivamente dei difetti nel momento in cui il consumatore fa richiesta dei servizi di reso o sostituzione.

2.5 Quando il consumatore richiede i servizi di reso o sostituzione, il Prodotto restituito subisce danni durante il trasporto perché il consumatore non ha provveduto a imballarlo nella confezione originale o una confezione equivalente in termini di dimensioni e robustezza.

2.6 Al momento di richiedere i servizi di reso o sostituzione, il consumatore spedisce il Prodotto in autonomia senza ricorrere al fornitore di servizi logistici specificato da EcoFlow, con conseguente smarrimento o danneggiamento del Prodotto.

2.7 Al momento di richiedere i servizi di reso o sostituzione, il consumatore non spedisce il Prodotto nella sua interezza, includendo anche tutti gli accessori.

2.8 In seguito alle verifiche di EcoFlow o dell'installatore autorizzato, il Prodotto non risulta avere difetti di qualità.

2.9 Problemi non imputabili a un guasto del prodotto, ad esempio riconducibili a urti, fiamme, modifiche non autorizzate e corpi estranei (acqua, olio, sabbia, ecc.).

2.10 I danni al Prodotto si verificano perché il consumatore:

2.10.1 chiede a un installatore di installare il Prodotto o lo installa personalmente senza l'autorizzazione di EcoFlow;

2.10.2 installa il Prodotto in modo errato; o

2.10.3 utilizza o conserva il Prodotto in modo non conforme alle istruzioni e alle condizioni specificate nel manuale d'uso del Prodotto, nelle relative etichette o nella guida per il consumatore.

2.11 Rimozione o alterazione di etichette, numeri di serie degli apparecchi, marchi impermeabili o marchi anticontraffazione.

2.12 Prodotti danneggiati a seguito di incendi, inondazioni, fulmini, incidenti stradali o altri casi di forza maggiore.

2.13 Danni causati da problemi di affidabilità o compatibilità quando il Prodotto viene utilizzato come ingresso o carico con un componente di terze parti non approvato in base alle specifiche di EcoFlow o non certificato da EcoFlow.

2.14 Il consumatore richiede la sostituzione di Prodotti trasportati da EcoFlow per danni avvenuti durante il trasporto, ma non fornisce una prova del danno verificata dall'azienda di trasporto.

2.15 Altre circostanze non contemplate dalla presente politica ma per le quali EcoFlow dispone di prove sufficienti per rifiutare il servizio in garanzia.

3. Manutenzione fuori garanzia

3.1 Durante l'utilizzo del Prodotto, gli interventi di manutenzione sono a carico del consumatore nei seguenti casi: 1) il periodo di garanzia è scaduto; 2) è soddisfatta una qualsiasi delle condizioni di esclusione della garanzia di cui nell'Articolo 2; 3) le circostanze del caso non consentono di usufruire della manutenzione gratuita.

3.2 Per i casi in cui è prevista una manutenzione a pagamento, EcoFlow ha il diritto di addebitare costi ragionevoli per gli interventi di manutenzione, inclusi costi per materiali e/o accessori, costi di manodopera e costi logistici.

3.3 Costi per materiali e/o accessori: i servizi di manutenzione disponibili in Europa includono solo la riparazione e la sostituzione dei moduli, con esclusione dei lavori di saldatura. Pertanto, i costi relativi a materiali/accessori sono calcolati in base al numero di moduli e sono a carico dei consumatori.

3.4 Costi di manodopera per la riparazione: i costi per la manodopera necessaria sostenuti per l'esecuzione dei servizi di riparazione possono variare entro un intervallo ragionevole in base ai prezzi di mercato e sono a carico dei consumatori.

3.5 Costi logistici: i costi logistici e i costi di sdoganamento sostenuti durante il processo di manutenzione a pagamento sono a carico del consumatore.

4. Limitazione di responsabilità

4.1 EcoFlow sarà responsabile per la perdita o il danneggiamento del Prodotto se esso è 1) di proprietà di EcoFlow; 2) trasportato da EcoFlow.

4.2 EcoFlow non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni speciali, incidentali, indiretti o consequenziali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, perdite di profitti, ricavi aziendali, reputazione o risparmi previsti. A prescindere dalla causa del danno, l'intera responsabilità di EcoFlow e dei suoi fornitori, distributori, installatori o fornitori di installazione sarà limitata ai danni diretti effettivamente provocati all'utente e non supererà l'importo pagato dall'utente per il Prodotto. Se l'utente avanza un reclamo per eventuali danni speciali, incidentali, indiretti o consequenziali nei confronti dell'installatore o di EcoFlow, né EcoFlow né le sue consociate, i fornitori, i distributori o i fornitori di servizi potranno essere ritenuti responsabili, anche se informati della possibilità di tali reclami e indipendentemente dal fatto che le misure correttive specificate soddisfino il loro scopo essenziale o che il reclamo sia basato su responsabilità contrattuale, garantita, per negligenza, oggettiva o qualsiasi altra teoria della responsabilità.

4.3 In alcuni paesi, regioni o giurisdizioni non sono ammesse esclusioni né restrizioni in relazione ai danni

collaterali o consequenziali. Pertanto, l'esclusione o restrizione di cui sopra potrebbe non essere applicabile in alcuni paesi o regioni.

4.4 I consumatori potrebbero avere anche altri diritti legali in virtù delle leggi applicabili nel paese, nella regione o nella giurisdizione di residenza. Nessuna disposizione della presente politica pregiudica in alcun modo i diritti legali che non possono essere oggetto di rinuncia o di limitazioni contrattuali, compresi i diritti dei consumatori sanciti da leggi o normative che disciplinano la vendita di beni di consumo.

4.5 La presente Politica di garanzia è soggetta a modifiche in qualsiasi momento con effetto futuro e verrà aggiornata sul nostro sito web. Valgono sempre le condizioni di garanzia valide al momento dell'acquisto di un prodotto.

Norme di attuazione dei servizi di assistenza post-vendita tra EcoFlow e il Distributore/Installatore

1 Per i Prodotti installati, la compensazione per le spese di installazione in seguito a un reso dovrà essere negoziata tra EcoFlow, i distributori di EcoFlow (di seguito denominati “Distributori”) e gli installatori autorizzati (di seguito denominati “Installatori”).

2 Per i Prodotti installati, la compensazione per il Prodotto in seguito al reso potrà avvenire sotto forma di sostituzione o di un pagamento di importo equivalente al prezzo di acquisto.

3 Per i Prodotti non installati, se gli Installatori interrompono la collaborazione con i Distributori a seguito di operazioni commerciali o altri motivi e il consumatore restituisce il Prodotto, prevarrà l'accordo in essere tra l'installatore e il distributore.

4 Per i Prodotti non installati, se i Distributori interrompono la collaborazione con EcoFlow a seguito di operazioni commerciali o altri motivi e il consumatore restituisce il Prodotto, prevarrà l'accordo in essere tra i Distributori ed EcoFlow.

5 Installatori e Distributors possono richiedere i servizi di assistenza post-vendita a EcoFlow scrivendo all'indirizzo e-mail solutionservice.eu@ecoflow.com. (Il portale dei servizi verrà aggiornato in modo dinamico in funzione delle future operazioni aziendali.)

6 In caso di richiesta di servizi di assistenza post-vendita da parte di consumatori, l'Installatore sarà tenuto a fornire loro la soluzione necessaria in veste di primo responsabile dell'assistenza. Se il problema persiste, l'Installatore dovrà raccogliere tutte le informazioni necessarie in merito al problema e inoltrarle al team di assistenza locale di EcoFlow per la ricerca di una soluzione, utilizzando a tal fine il portale di cui alla Sezione 5.

7 Qualora effettuati un intervento di sostituzione o manutenzione in loco nell'ambito del servizio di assistenza post-vendita, l'Installatore dovrà regolare i conti relativi alle spese corrispondenti con il Distributore o EcoFlow.

8 Regole per i costi della manodopera in loco dell'Installatore

8.1 Costo della manodopera in loco = costo della sostituzione + costo per la manutenzione in loco + indennità di trasferta.

8.2 Costo di sostituzione: varia in base all'area geografica. Fare riferimento alla Sezione 10 per le tariffe precise.

8.3 Costo di manutenzione in loco: varia in base all'area geografica. Fare riferimento alla Sezione 10 per le tariffe precise.

8.4 Indennità di trasferta: varia in base alla distanza dell'installatore dall'abitazione del consumatore. Fare riferimento alla Sezione 10 per le tariffe precise.

8.5 Se vengono forniti servizi di manutenzione/sostituzione per più consumatori nel corso di un unico viaggio, l'indennità di trasferta verrà corrisposta una sola volta.

8.6 Se i servizi di manutenzione/sostituzione vengono forniti per più consumatori nel corso di un unico viaggio, il costo di sostituzione/costo di manutenzione verrà pagato nella sua interezza per il primo consumatore, mentre a partire dal secondo consumatore verrà scontato del 50%.

8.7 In circostanze normali, i servizi di manutenzione/sostituzione per un unico consumatore devono essere portati a termine nell'arco di un unico viaggio. Gli Installatori dovranno segnalare a EcoFlow l'eventuale presenza di circostanze speciali, altrimenti verrà corrisposta un'unica indennità di trasferta.

9 Una volta accertato che i Prodotti difettosi sono stati rispediti a EcoFlow dall'Installatore, EcoFlow provvederà a emettere un voucher per il pagamento dei costi di manodopera a favore dell'Installatore, e l'Installatore ed EcoFlow liquideranno l'importo in più pagamenti mensili o trimestrali. Dopo la conferma da parte di EcoFlow che l'Installatore ha provveduto a rimuovere e spedire l'unità difettosa come richiesto da EcoFlow, EcoFlow si accorderà con l'Installatore per il pagamento del costo della manodopera in loco. Negli altri casi, fare riferimento alle procedure speciali indicate di seguito:

9.1 L'Installatore ha inviato erroneamente un'altra unità difettosa con numero di serie non corrispondente a quello dell'unità segnalata. In tali casi, l'Installatore sosterrà i costi logistici incorsi per la restituzione dell'unità difettosa.

9.2 L'Installatore ha rimandato indietro solo parte dell'unità richiesta da EcoFlow, il che significa che la rimozione non è stata eseguita in modo completo/conforme. In tali casi, i costi incorsi per la rimozione in loco non verranno regolati tra EcoFlow e l'Installatore e quest'ultimo dovrà sostenere i costi logistici per la restituzione dell'unità difettosa.

10 Regole per la pianificazione dei costi della manodopera in loco:

Paese applicabile	Costo di sopralluogo		Costo di sostituzione		Indennità chilometrica	
	(Power Ocean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE, PowerOcean-Battery-5kWh-DE)	(PowerPulse -EVCharger-11kW-EU, PowerOcean-PVStorageConverter-5kW, Base&Scatola derivazione-P3-10 kWh-DE, PowerGlow-3,5 kW/6 kW/9 kW-P3-UE, Altri componenti o accessori)	(Power Ocean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE, PowerOcean-Battery-5kWh-DE, PowerGlow-3,5 kW/6 kW/9 kW-P3-UE)	(PowerPulse -EVCharger-11kW-EU, PowerOcean-PVStorageConverter-5kW, Base&Scatola derivazione-P3-10 kWh-DE, Altri componenti o accessori)	0-100 km/ 0-60 miglia	> 100 km/ > 0-60 miglia

Area A	Italia, Principato di Monaco, Svizzera, Francia, Austria, Liechtenstein, Germania, Lussemburgo, Belgio, Paesi Bassi, Danimarca, Norvegia, Finlandia, Svezia, Islanda, Irlanda, Regno Unito	50 (Euro)/ 40 (Pounds)	25 (Euro)/ 20 (Pounds)	100 (Euro)/ 80 (Pounds)	25 (Euro)/ 20 (Pounds)	30 (Euro cents/km)/ 30 (Pence/mile)	15 (Euro cents/km)/ 15 (Pence/mile)
Area B	Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Grecia, Ungheria, Malta, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Bulgaria, Estonia, Lettonia, Lituania, Romania, Bosnia ed Erzegovina	35 (Euro)/ 50 (PLN)	15 (Euro)/ 25 (PLN)	70 (Euro)/ 100 (PLN)	15 (Euro)/ 25 (PLN)	17 (Euro cents/km)/ 1.15 (PLN/km)	10 (Euro cents/km)/ 0.50 (PLN/km)
Area	Altri paesi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

C	o aree geografiche e non inclusi nell'elenco						
---	--	--	--	--	--	--	--

11 Logistica post-vendita

11.1 Una volta confermata la richiesta di sostituzione, l'Installatore/Distributore è tenuto a utilizzare il fornitore di servizi logistici indicato da EcoFlow per rispedire il Prodotto da sostituire. Eventuali problemi connessi con lo smontaggio del Prodotto effettuato dall'Installatore/Distributore senza autorizzazione saranno di responsabilità dell'Installatore/Distributore.

11.2 EcoFlow ha il diritto di rifiutare i Prodotti rispediti dall'Installatore/Distributore senza avere avvisato EcoFlow o senza avere ricevuto conferma da parte di EcoFlow, nel qual caso le perdite e i costi correlati saranno a carico dell'Installatore/Distributore.

11.3 Qualora l'Installatore/Distributore spedisca i prodotti senza la previa autorizzazione di EcoFlow, richiedendo il pagamento alla ricezione, l'Installatore/Distributore sarà ritenuto responsabile di qualsiasi perdita di prodotti, problemi di sicurezza dei prodotti o altri costi diretti o indiretti sostenuti che dovessero derivare dal rifiuto di tali Prodotti.

11.4 Nel caso in cui l'Installatore/Distributore dovesse scegliere il proprio fornitore di servizi logistici per restituire il Prodotto ancora in garanzia, la sicurezza del prodotto sarà di esclusiva responsabilità dell'Installatore/Distributore.

11.5 I Prodotti rispediti a fini di riparazione, sostituzione o reso devono essere consegnati all'indirizzo designato fornito dal team EcoFlow. In caso di consegne effettuate presso altri indirizzi, indipendentemente dal fatto che siano legati a EcoFlow, EcoFlow non si assume alcuna responsabilità per la sicurezza o il successivo trasporto del Prodotto.

11.6 Per i Prodotti spediti da EcoFlow, il Distributore è tenuto a esaminare i Prodotti prima di firmare la ricevuta. In presenza di problemi, contattare tempestivamente EcoFlow fornendo una corrispondente prova (ad esempio foto della ricevuta oppure foto o video dei Prodotti danneggiati). Al momento di firmare la ricevuta, il Distributore esaminerà i Prodotti (per verificare che non abbiano subito danni durante il trasporto, ecc.). Se un Prodotto ha subito danni a causa della logistica, il Distributore dovrà contattare EcoFlow entro ventiquattro (24) ore per segnalare i danni in questione, altrimenti si riterrà che il Distributore abbia convenuto che i Prodotti non hanno subito danni durante il trasporto e un'eventuale segnalazione in tal senso dopo la scadenza di ventiquattro (24) ore non sarà evasa da EcoFlow.

11.7 Se un Installatore fa richiesta di un'unità sostitutiva al Distributore, e il Distributore non dispone dell'inventario pertinente, il Distributore dovrà darne comunicazione a EcoFlow, che disporrà la relativa spedizione presso il consumatore o l'Installatore. In tali casi, il voucher RMA/DOA emesso verrà annullato. EcoFlow e il Distributore provvederanno a effettuare una riconciliazione dettagliata del voucher di sostituzione.

11.8 L'Installatore/Distributore è tenuto a mantenere aggiornato e accurato il proprio indirizzo di ricezione per mantenere i contatti. Qualora l'indirizzo di ricezione fornito dal Distributore/Installatore non sia corretto,

o il destinatario rifiuti la consegna, le perdite eventualmente subite saranno a carico del Distributore/Installatore.

11.9 Tassa di sdoganamento: i costi logistici e di trasporto sostenuti nel contesto della garanzia del prodotto vengono presi in carico da EcoFlow, mentre i pertinenti costi di sdoganamento saranno sostenuti dal Distributore.