

Politique de garantie EcoFlow pour les solutions de batteries solaires domestiques en Europe B V1.3-FR

(Cette version est valable à partir du 27 mars 2025)

Instructions avant utilisation

Avant d'utiliser ce Produit, veuillez lire attentivement la Politique de garantie afin de vous assurer que vous comprenez parfaitement la politique, que vous êtes en mesure d'utiliser le Produit correctement et que vous avez accès aux services de garantie. Après avoir lu la Politique de garantie, veuillez la garder en lieu sûr pour référence future. En utilisant ce Produit, vous êtes réputé avoir compris, reconnu et accepté tous les termes et contenus des présentes. La Politique de garantie doit être utilisée conjointement avec le manuel du consommateur des produits. Ce document est sujet à des mises à jour, révisions ou résiliation sans avis préalable. Visitez le site web officiel d'EcoFlow pour obtenir les dernières informations sur le produit.

1. Couverture de garantie

1.1 La Politique de garantie énoncée dans le présent document s'applique à la solution de batterie solaire domestique EcoFlow PowerOcean, un système de source d'énergie intelligente pour les logements individuels sur le marché européen, composé des modules/accessoires suivants :

- a) Onduleur hybride EcoFlow PowerOcean triphasé (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)
- b) EcoFlow PowerOcean DC Fit Converter (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)
- c) EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)
- d) Batterie LFP EcoFlow PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)
- e) EcoFlow PowerOcean Base de batterie + boîte de jonction de batterie (Base & Jonction Box-P3-10kW-DE)
- f) EcoFlow Power Heat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)
- g) Onduleur hybride EcoFlow PowerOcean monophasé (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)
- h) Dongle 4G ESS (EF-4GDongle-EU)
- i) EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)
- j) EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)
- k) Onduleur hybride EcoFlow PowerOcean Plus triphasé (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)
- l) EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL)

(ci-après dénommé le « Produit »).

La présente Politique de garantie est émise par EcoFlow Germany GmbH et ses sociétés affiliées (ci-après dénommées « EcoFlow »). La Politique de garantie fournie par EcoFlow dans ce document s'adresse aux nouveaux consommateurs qui achètent ce produit par l'intermédiaire d'un installateur et l'utilisent pour la première fois.

1.2 Le tableau ci-dessous indique la période de garantie pour chaque module/accessoire du Produit :

Type de produit (UGS)	Garantie Période (années)	Note spéciale
Onduleur hybride EcoFlow PowerOcean triphasé (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)	15	
EcoFlow PowerOcean DC Fit Converter (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)	10	
EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)	3	
Batterie LFP EcoFlow PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)	15 ans ou 6 000 cycles de charge/décharge, selon la première éventualité	Dans le cadre d'une utilisation normale, les batteries perdront progressivement de leur capacité à mesure que leur âge et leur cycle de charge augmenteront, ce qui est attendu. EcoFlow garantit que les batteries de ce Produit (UGS : PowerOcean-Battery-5kWh-DE) ont une capacité nominale minimale de 70 % après 15 ans d'utilisation ou 6 000 cycles de charge/décharge lorsqu'il fonctionne avec des onduleurs de stockage photovoltaïque (UGS : PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF ; PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU) dans des environnements de fonctionnement normaux (température : -20 à 50 °C ; humidité relative : 10 à 100 %).
EcoFlow PowerOcean Base de batterie + boîte de jonction de batterie (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)	15	

EcoFlow Power Heat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)	2	
Onduleur hybride EcoFlow PowerOcean monophasé (PowerOcean-Inverter-P1- 3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)	15	
Dongle 4G ESS (EF-4GDongle-EU)	5	
EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)	2	
EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)	2	
Onduleur hybride EcoFlow PowerOcean Plus triphasé (PowerOcean Plus-INV- 15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	15	
EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW- EU/UK/ITNL/NL)	3	

1.3 Pendant la période de garantie initiale des onduleurs tiers, si ces onduleurs tiers fonctionnent anormalement lorsqu'ils sont utilisés avec des convertisseurs de stockage photovoltaïque EcoFlow (DC Fit) dans les 30 jours après que les convertisseurs de stockage photovoltaïque EcoFlow y sont connectés, contactez EcoFlow via l'e-mail de service solutionservice.eu@ecoflow.com pour obtenir de l'assistance.

1.4 Tous les accessoires contenus dans l'emballage peuvent être remplacés gratuitement pendant la période de garantie si la panne n'est pas causée par des dommages humains et si le Produit est utilisé dans l'environnement et les conditions normales mentionnés dans le Manuel du consommateur des produits.

1.5 La garantie commence à la livraison des Produits. Les Produits enregistreront automatiquement la date de l'installation terminée par l'activation du réseau de l'appareil, tandis que la date de l'installation terminée est enregistrée par l'installateur qualifié pour les Produits hors ligne. Si la période de garantie restante, après remplacement des Produits, est inférieure à un (1) an, elle sera comptée comme un (1) an.

1.6 Si le consommateur doit retourner ou remplacer le Produit pendant la période de garantie, veuillez contacter directement les installateurs autorisés d'EcoFlow pour faire une demande. Les installateurs autorisés

demandent le service de retour et de remplacement pour les consommateurs qui remplissent les conditions de retour et de remplacement par la vérification de qualification. Si les installateurs autorisés ne peuvent pas fournir un tel service, le consommateur peut contacter EcoFlow pour obtenir de l'aide via l'adresse e-mail du service consommateur en 1.7.

1.7 Si le consommateur doit demander un service après-vente, veuillez fournir : 1) une preuve d'achat valide pour le produit ; 2) une vidéo ou une image de la panne du produit qui montre clairement le numéro de série du produit, et contactez l'installateur pour le service après-vente direct. Si nécessaire, vous pouvez également contacter EcoFlow à solutionservice.eu@ecoflow.com pour obtenir de l'aide.

1.8 Pendant la période de garantie, EcoFlow ou les installateurs autorisés 1) fourniront aux consommateurs des questions-réponses, des conseils et un dépannage en ligne ; 2) retourneront le produit à l'usine pour réparation ; 3) répareront ou remplaceront la machine en fonction de la situation réelle.

1.9 Les coûts liés aux matériaux/accessoires, à la main-d'œuvre d'entretien et à la logistique engagés pendant la période de garantie sont supportés par EcoFlow.

2. Exclusions de garantie

2.1 Le consommateur ne fournit pas la preuve d'achat ou de commande valide nécessaire, ou falsifie ou modifie lesdits documents lors de la demande de services de garantie.

2.2 Le consommateur ne fournit pas les informations nécessaires telles que le type de modèle des Produits, le numéro de série ou une image/vidéo du Produit défectueux indiquant le numéro de série lors de la demande de services de garantie.

2.3 Un remplacement a été autorisé par EcoFlow, mais le consommateur refuse de coopérer avec l'installateur autorisé pour l'enlèvement des Produits défectueux.

2.4 Le Produit à retourner ou à remplacer est incomplet ou défectueux visuellement lorsque le consommateur demande des services de retour ou de remplacement.

2.5 Lorsque le consommateur demande des services de retour ou de remplacement, le Produit retourné est endommagé pendant le transport du fait que le consommateur ne l'a pas emballé avec l'emballage d'origine ou un emballage de résistance et de taille égales.

2.6 Lors de la demande de services de retour ou de remplacement, les consommateurs expédient le Produit par eux-mêmes sans faire appel au prestataire logistique spécifié par EcoFlow, entraînant la perte ou la détérioration du Produit.

2.7 Lors de la demande de services de retour ou de remplacement, le consommateur omet d'expédier le Produit dans son intégralité, accessoires compris.

2.8 Le Produit ne présente aucun défaut de qualité après test par EcoFlow ou installateur agréé.

2.9 Problèmes non causés par une défaillance du produit, tels que collision, brûlure, modification non autorisée et corps étrangers (eau, pétrole, sable, etc.).

2.10 Les Produits sont endommagés si le consommateur :

2.10.1 demande à un installateur d'installer le Produit ou installe lui-même les Produits sans l'autorisation

d'EcoFlow ;

2.10.2 installe le Produit incorrectement ; ou

2.10.3 utilise ou stocke le Produit d'une manière non conforme aux instructions et conditions mentionnées dans le Manuel de l'utilisateur des Produits, l'étiquetage du Produit ou le guide du consommateur.

2.11 Enlèvement ou altération des étiquettes, des numéros de série des machines, des marques étanches ou des marques anti-contrefaçon.

2.12 Produits endommagés par un incendie, une inondation, la foudre, des accidents de la circulation ou d'autres cas de force majeure.

2.13 Dommages causés par des problèmes de fiabilité ou de compatibilité lorsque le Produit est utilisé comme entrée ou charge avec un composant tiers qui n'est pas approuvé par les spécifications d'EcoFlow ou qui n'est pas certifié par EcoFlow.

2.14 Le consommateur demande le remplacement des Produits transportés par EcoFlow en raison des dommages causés par le transport, mais ne fournit pas la preuve des dommages vérifiés par la société de transport.

2.15 Autres circonstances non visées par la politique, mais qu'EcoFlow a suffisamment de preuves pour rejeter.

3. Maintenance hors garantie

3.1 Dans le processus d'utilisation du Produit, le consommateur doit payer pour l'entretien si : 1) la période de garantie expire ; 2) l'une des exclusions de garantie énumérées à l'article 2 est remplie ; 3) les circonstances ne donnent pas droit à une maintenance gratuite.

3.2 Pour les cas où une maintenance payante est requise, EcoFlow est en droit de facturer des frais de maintenance raisonnables, y compris les matériaux et/ou accessoires, la main-d'œuvre et les coûts logistiques.

3.3 Coûts des matériaux et/ou accessoires : Les services de maintenance disponibles en Europe incluent uniquement la réparation et le remplacement des modules et ne comprennent pas le soudage. Par conséquent, les coûts des matériaux/accessoires sont calculés en fonction du nombre de modules et sont à la charge des consommateurs.

3.4 Coûts de main-d'œuvre de réparation : Coûts de main-d'œuvre nécessaires engagés pour effectuer des services de réparation. Ces coûts peuvent fluctuer dans une fourchette raisonnable en fonction des prix du marché et sont à la charge des consommateurs.

3.5 Coûts logistiques : Les frais de logistique et les frais de dédouanement engagés au cours du processus de maintenance payé sont à la charge du consommateur.

4. Responsabilité limitée

4.1 EcoFlow est responsable de la perte ou de l'endommagement du Produit s'il est 1) la propriété d'EcoFlow ; 2) transporté par EcoFlow.

4.2 EcoFlow ne sera pas responsable de tout dommage spécial, accessoire, indirect ou consécutif, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, de revenus d'entreprise, de réputation ou les économies prévues. L'entière

responsabilité d'EcoFlow et de ses vendeurs, distributeurs, installateurs ou fournisseurs d'installations, quelle que soit la cause du dommage, sera limitée au dommage direct effectivement infligé à l'utilisateur et ne dépassera pas le montant payé par l'utilisateur pour le Produit. Si l'utilisateur fait une réclamation concernant tout dommage spécial, accessoire, indirect ou consécutif contre l'installateur ou EcoFlow, EcoFlow et ses filiales, vendeurs, distributeurs ou prestataires de services ne seront pas tenus responsables, même s'ils ont été informés de la possibilité de telles réclamations et indépendamment du fait que les mesures correctives spécifiées dans le présent document remplissent leur objectif essentiel et que la réclamation soit fondée sur une responsabilité contractuelle, garantie, négligente ou stricte ou toute autre théorie de responsabilité.

4.3 Certains pays, régions ou juridictions n'autorisent aucune exclusion ou restriction des dommages collatéraux ou consécutifs. Par conséquent, l'exclusion ou la restriction susmentionnée peut ne pas s'appliquer à certains pays ou régions.

4.4 Les consommateurs peuvent également avoir d'autres droits légaux, selon les lois applicables du pays/région ou juridiction dans lequel ils résident. Aucune disposition de la présente politique n'affecte les droits légaux auxquels il ne peut être renoncé ou limité contractuellement, y compris les droits des consommateurs prescrits par les lois ou règlements régissant la vente de biens de consommation.

4.5 La présente Politique de garantie peut être modifiée à tout moment avec effet pour l'avenir et mise à jour sur notre site Web. Les conditions de garantie valables au moment de l'achat d'un produit s'appliquent toujours.