

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

(Questa versione è valida dal 27 marzo 2025)

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 ibrido EcoFlow PowerOcean Trifase (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)
- b) Convertitore EcoFlow PowerOcean DC Fit(PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)
- c) EcoFlow Power Pulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)
- d) Batteria LFP EcoFlow PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)
- e) Scatola di derivazione e base EcoFlow PowerOcean (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)
- f) EcoFlow Power Heat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)
- g) Inverter ibrido EcoFlow PowerOcean Monofase (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)
- h) Dongle 4G ESS (EF-4GDongle-EU)
- i) EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5 kW/6 kW/9 kW-P3-UE)
- j) EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)
- k) Inverter ibrido EcoFlow PowerOcean Plus Trifase (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)
- l) EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL)

(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:

Tipo di prodotto (SKU)	Garanzia Periodo (anni)	Nota speciale
Inverter ibrido EcoFlow PowerOcean Trifase (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE)	15	
Convertitore EcoFlow PowerOcean DC Fit (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)	10	
EcoFlow Power Pulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)	3	
Batteria LFP EcoFlow PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)	15 anni o 6000 cicli di carica/scarica, a seconda di quale condizione si verifichi per prima.	<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) mantengano 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>
Scatola di derivazione e base EcoFlow	15	

PowerOcean (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)		
EcoFlow Power Heat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)	2	
Inverter ibrido EcoFlow PowerOcean Monofase (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)	15	
Dongle 4G ESS (EF-4GDongle-EU)	5	
EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5 kW/6 kW/9 kW-P3-UE)	2	
EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)	2	
Inverter ibrido EcoFlow PowerOcean Plus Trifase (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 Qualora inverter di terzi 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) rispeditanno 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.