

# Zasady udzielania gwarancji na systemy baterii do domowych instalacji słonecznych EcoFlow w Europie B V1.3-PL

(ta wersja obowiązuje od 27 marca 2025 r.)

## Instrukcje przed użyciem

Przed rozpoczęciem korzystania z Produktu należy dokładnie zapoznać się z Zasadami udzielania gwarancji, aby zapewnić ich pełne zrozumienie, możliwość prawidłowego korzystania z Produktu oraz dostęp do usług gwarancyjnych. Po przeczytaniu niniejszych Zasad udzielania gwarancji należy zachować je w bezpiecznym miejscu do wykorzystania w przyszłości. Korzystanie z niniejszego Produktu oznacza, że użytkownik zrozumiał, przyjął do wiadomości i zaakceptował wszystkie warunki i treści zawarte w niniejszym dokumencie. Zasady udzielania gwarancji należy stosować w połączeniu z Instrukcją obsługi Produktów dla konsumentów. Niniejszy dokument może podlegać aktualizacjom, zmianom lub rozwiązaniu bez wcześniejszego powiadomienia. Prosimy o odwiedzenie oficjalnej strony internetowej EcoFlow w celu uzyskania najnowszych informacji o produkcie.

### 1. Zakres gwarancji

1.1 Zasady udzielania gwarancji określone w niniejszym dokumencie mają zastosowanie do systemu baterii do domowych instalacji słonecznych EcoFlow PowerOcean, inteligentnego systemu źródeł energii dla prywatnych gospodarstw domowych na rynku europejskim, składającego się z następujących modułów/akcesoriów:

- a) EcoFlow PowerOcean (trójfazowy) falownika hybrydowego (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)
- b) Konwerter EcoFlow PowerOcean DC Fit (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)
- c) EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)
- d) Bateria LFP EcoFlow PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)
- e) EcoFlow PowerOcean Podstawa baterii + skrzynka przyłączeniowa baterii (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)
- f) EcoFlow PowerHeat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)
- g) EcoFlow PowerOcean (jednofazowa) falownika hybrydowego (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)
- h) Klucz sprzętowy 4G ESS (EF-4GDongle-EU)
- i) EcoFLOW PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)
- j) EcoFLOW PowerInsight (EFPowerInsight-EU)
- k) EcoFlow PowerOcean Plus (trójfazowy) falownika hybrydowego (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)

l) EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL)

(zwane dalej „Produktem”).

Niniejsze Zasady udzielania gwarancji zostały wydane przez firmę EcoFlow Germany GmbH i jej podmioty stowarzyszone (zwane dalej „EcoFlow”). Zasady udzielania gwarancji przedstawione przez firmę EcoFlow w niniejszym dokumencie są przeznaczone dla konsumentów, którzy po raz pierwszy kupują Produkt za pośrednictwem instalatora i po raz pierwszy oddają go do użytku.

1.2 Poniższa tabela zawiera ofertę dotyczącą okresu gwarancji dla każdego modułu/akcesorium Produktu:

Typ produktu (SKU)	Gwarancja Okres (lata)	Uwaga specjalna
EcoFlow PowerOcean (trójfazowy) falownika hybrydowego (PowerOcean-Inverter-P3- 6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)	15	
Konwerter EcoFlow PowerOcean DC Fit (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)	10	
EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)	3	
Bateria LFP EcoFlow PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)	15 lat lub 6000 cykli ładowania/rozładowania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej	W trakcie normalnego użytkowania baterie będą stopniowo tracić pojemność wraz z wiekiem i cyklem ładowania, co jest zjawiskiem oczekiwanym.  EcoFlow gwarantuje, że baterie tego Produktu (SKU: PowerOcean-Battery-5kWh-DE) zachowają minimalną pojemność nominalną na poziomie 70% po 15 latach użytkowania lub 6000 cyklach ładowania/rozładowania, podczas pracy z falownikami magazynującymi energię fotowoltaiczną (SKU: PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF; PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU) w normalnych warunkach pracy (temperatura: od -20 do 50°C; wilgotność względna: 10–100%).

EcoFlow PowerOcean Podstawa baterii + skrzynka przyłączeniowa baterii (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)	15	
EcoFlow PowerHeat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)	2	
EcoFlow PowerOcean (jednofazowa) falownika hybrydowego (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)	15	
Klucz 4G ESS (EF-4GDongle-EU)	5	
EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)	2	
EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)	2	
EcoFlow PowerOcean Plus (trójfazowy) falownika hybrydowego (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 W pierwotnym okresie gwarancyjnym falowników innych firm, jeśli takie falowniki innych firm działają nieprawidłowo, gdy są używane z fotowoltaicznymi konwerterami magazynującymi EcoFlow (DC Fit) w ciągu 30 dni od podłączenia do nich fotowoltaicznych konwerterów magazynujących EcoFlow, skontaktuj się z firmą EcoFlow za pośrednictwem e-maila serwisowego [solutionservice.eu@ecoflow.com](mailto:solutionservice.eu@ecoflow.com) w celu uzyskania pomocy.

1.4 Wszystkie akcesoria w opakowaniu mogą zostać bezpłatnie wymienione w okresie gwarancyjnym, jeśli awaria nie jest spowodowana uszkodzeniem przez człowieka, a Produkt jest używany w normalnym środowisku i warunkach wymienionych w Instrukcji użytkownika produktów.

1.5 Gwarancja rozpoczyna się z chwilą dostawy Produktów. Produkty automatycznie zarejestrują czas ukończenia instalacji poprzez aktywację sieciową urządzenia, podczas gdy czas ukończenia instalacji jest rejestrowany przez

wykwalifikowanego instalatora w przypadku Produktów offline. Jeśli pozostały okres gwarancji, po wymianie Produktów, jest krótszy niż jeden (1) rok, będzie on liczony jako jeden (1) rok.

1.6 Jeśli konsument musi zwrócić lub wymienić Produkt w okresie gwarancyjnym, prosimy o bezpośredni kontakt z autoryzowanymi instalatorami EcoFlow w celu złożenia wniosku. Autoryzowani instalatorzy będą ubiegać się o usługę zwrotu i wymiany dla konsumentów, którzy spełniają warunki zwrotu i wymiany poprzez weryfikację kwalifikacji. Jeśli autoryzowani instalatorzy nie mogą zapewnić takiej usługi, konsument może skontaktować się z firmą EcoFlow w celu uzyskania pomocy za pośrednictwem adresu e-mail obsługi klienta podanego w punkcie 1.7.

1.7 Jeśli konsument musi ubiegać się o obsługę posprzedażną, prosimy o: 1) ważny dowód zakupu Produktu; 2) nagranie wideo lub zdjęcie awarii produktu, na którym wyraźnie widać numer seryjny produktu, oraz kontakt z instalatorem w celu uzyskania bezpośredniej obsługi posprzedażnej. W razie potrzeby możesz również skontaktować się z firmą EcoFlow pod adresem [solutionservice.eu@ecoflow.com](mailto:solutionservice.eu@ecoflow.com) w celu uzyskania pomocy.

1.8 W okresie gwarancyjnym firma EcoFlow lub autoryzowani instalatorzy 1) zapewnią konsumentom dostęp do pytań i odpowiedzi online, wskazówek i rozwiązywania problemów; 2) zwrócą Produkt do fabryki w celu naprawy; 3) odnowią lub wymienią urządzenie w zależności od aktualnej sytuacji.

1.9 Koszty związane z materiałami/akcesoriami, pracami konserwacyjnymi i logistyką poniesione w okresie gwarancyjnym ponosi EcoFlow.

## **2. Wyłączenia gwarancji**

2.1 Konsument nie dostarczy wymaganego ważnego dowodu zakupu lub zamówienia albo podrobi lub zmieni te dokumenty podczas ubiegania się o usługi gwarancyjne.

2.2 Konsument nie dostarczy niezbędnych informacji, takich jak typ modelu Produktów, numer seryjny lub zdjęcie/film wadliwego Produktu z numerem seryjnym, podczas składania wniosku o świadczenie usług gwarancyjnych.

2.3 Wymiana została autoryzowana przez firmę EcoFlow, ale konsument odmawia współpracy z autoryzowanym instalatorem w celu usunięcia wadliwych Produktów.

2.4 Produkt, który ma zostać zwrócony lub wymieniony, jest niekompletny lub wizualnie wadliwy, gdy konsument ubiega się o zwrot lub wymianę.

2.5 Gdy konsument ubiega się o zwrot lub wymianę, zwracany Produkt został uszkodzony w transporcie w wyniku niezapakowania go przez konsumenta w oryginalne opakowanie lub opakowanie o takiej samej wytrzymałości i rozmiarze.

2.6 Składając wniosek o zwrot lub wymianę, konsumenci wysyłają Produkt samodzielnie, bez korzystania z usług dostawcy usług logistycznych określonego przez EcoFlow, co powoduje utratę lub uszkodzenie Produktu.

2.7 Składając wniosek o zwrot lub wymianę, konsument nie wysyła Produktu w całości, w tym akcesoriów.

2.8 Produkt nie ma żadnych wad jakościowych po przetestowaniu przez EcoFlow lub autoryzowanego instalatora.

2.9 Problemy, które nie są spowodowane awarią produktu, takie jak kolizja, spalenie, nieautoryzowane modyfikacje i ciała obce (woda, olej, piasek itp.).

2.10 Uszkodzenie Produktów ma miejsce, jeżeli konsument:

2.10.1 prosi instalatora o zainstalowanie Produktu lub sam instaluje Produkty bez zgody EcoFlow;

2.10.2 nieprawidłowo instaluje Produkt; lub

2.10.3 używa lub przechowuje Produkt w sposób niezgodny z instrukcjami i warunkami, o których mowa w instrukcji obsługi Produktów, na etykiecie Produktu lub w przewodniku konsumenta.

2.11 Usuwanie lub zmiana etykiet, numerów seryjnych maszyn, znaków wodoodporności lub znaków zabezpieczających przed podrabianiem.

2.12 Produkty uszkodzone w wyniku pożaru, powodzi, uderzenia pioruna, wypadków drogowych lub innych zdarzeń siły wyższej.

2.13 Uszkodzenia spowodowane kwestiami niezawodności lub kompatybilności, gdy Produkt jest używany jako wejście lub obciążenie z komponentem strony trzeciej, który nie jest zatwierdzony przez specyfikację EcoFlow lub nie jest certyfikowany przez EcoFlow.

2.14 Konsument żąda wymiany Produktów przewożonych przez EcoFlow z powodu uszkodzeń transportowych, ale nie przedstawia dowodu uszkodzenia zweryfikowanego przez firmę transportową.

2.15 Inne okoliczności nieobjęte Zasadami, co do których EcoFlow dysponuje wystarczającymi dowodami, aby je odrzucić.

### **3. Konserwacja pogwarancyjna**

3.1 W procesie korzystania z Produktu konsument musi zapłacić za konserwację, w przypadku: 1) wygaśnięcia okresu gwarancji; 2) spełnienia któregośkolwiek z wyłączeń gwarancji wymienionych w pkt. 2; 3) okoliczności nie kwalifikują się do bezpłatnej konserwacji.

3.2 W przypadkach, gdy wymagana jest płatna konserwacja, EcoFlow ma prawo do naliczenia uzasadnionych opłat za konserwację, w tym materiałów i/lub akcesoriów, robocizny i kosztów logistycznych.

3.3 Koszty materiałów i/lub akcesoriów: Usługi serwisowe dostępne w Europie obejmują jedynie naprawę i wymianę modułów i nie obejmują spawania. W związku z tym koszty materiałów/akcesoriów są obliczane na podstawie liczby modułów i są ponoszone przez konsumentów.

3.4 Koszty robocizny naprawczej: Niezbędne koszty robocizny poniesione podczas wykonywania usług naprawczych. Koszty te mogą wahać się w rozsądnym zakresie w zależności od cen rynkowych i będą ponoszone przez konsumentów.

3.5 Koszty logistyczne: Koszty logistyczne i koszty odprawy celnej poniesione podczas procesu płatnej konserwacji ponosi konsument.

### **4. Ograniczona odpowiedzialność**

4.1 EcoFlow ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie Produktu, jeśli 1) jest on własnością EcoFlow; 2) jest transportowany przez EcoFlow.

4.2 EcoFlow nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szczególne, przypadkowe, pośrednie lub wtórne szkody, w tym między innymi za utratę zysków, przychodów z działalności gospodarczej, reputacji lub przewidywanych

oszczędności. Całkowita odpowiedzialność EcoFlow oraz jej sprzedawców, dystrybutorów, instalatorów lub dostawców instalacji, niezależnie od przyczyny szkody, jest ograniczona do bezpośrednich szkód rzeczywiście wyrządzonych użytkownikowi i nie może przekroczyć kwoty zapłaconej przez użytkownika za Produkt. Jeśli użytkownik zgłasza roszczenie dotyczące jakiegokolwiek szczególnej, przypadkowej, pośredniej lub wtórnej szkody wobec instalatora lub EcoFlow, EcoFlow oraz jej spółki zależne, sprzedawcy, dystrybutorzy lub usługodawcy nie ponoszą odpowiedzialności, nawet jeśli zostali poinformowani o możliwości takich roszczeń, i niezależnie od tego, czy środki zaradcze określone w niniejszym dokumencie spełniają swój zasadniczy cel oraz czy roszczenie opiera się na odpowiedzialności umownej, gwarancyjnej, z tytułu zaniedbania, odpowiedzialności obiektywnej lub jakiegokolwiek innej teorii odpowiedzialności.

4.3 Niektóre kraje, regiony lub jurysdykcje nie zezwalają na wyłączenie lub ograniczenie szkód ubocznych lub wtórnych. W związku z tym powyższe wyłączenie lub ograniczenie może nie mieć zastosowania w niektórych krajach lub regionach.

4.4 Konsumentom mogą również przysługiwać inne prawa, w zależności od obowiązujących przepisów kraju/regionu lub jurysdykcji, w której zamieszkują. Żadne z postanowień niniejszych Zasad nie ma wpływu na prawa, których nie można się zrzec ani ograniczyć na mocy umowy, w tym prawa konsumentów wynikające z przepisów ustawowych lub wykonawczych regulujących sprzedaż towarów konsumpcyjnych.

4.5 Niniejsze Zasady udzielania gwarancji mogą podlegać zmianom w dowolnym momencie ze skutkiem na przyszłość; są aktualizowane na naszej stronie internetowej. Zawsze obowiązują warunki gwarancji obowiązujące w momencie zakupu produktu