

EcoFlow Herstellergarantiebedingungen für Heim-Solarbatterielösungen in EU (Version B V1.3) (Diese Version ist gültig ab 29. Apr. 2025)

Hinweise vor der Verwendung

Bevor Sie dieses Produkt verwenden, lesen Sie bitte sorgfältig die Garantiebedingungen, um sicherzustellen, dass Sie diese vollständig verstehen und gegebenenfalls Garantieleistungen in Anspruch nehmen können. Nachdem Sie die Garantiebedingungen gelesen haben, bewahren Sie sie bitte an einem sicheren Ort auf, damit Sie später darauf zurückgreifen können. Wenn Sie dieses Produkt verwenden, wird davon ausgegangen, dass Sie die hier enthaltenen Bedingungen und Inhalte zur Kenntnis genommen, verstanden und akzeptiert haben. Die Garantiebedingungen sind in Verbindung mit der Bedienungsanleitung des Produktes zu verwenden. Dieses Dokument kann ohne vorherige Ankündigung aktualisiert, überarbeitet oder zurückgezogen werden. Bitte besuchen Sie die offizielle Website von EcoFlow, um die neuesten Produktinformationen zu erhalten.

1. Garantieabdeckung

1.1. Die hier dargelegte Qualitäts- und Service-Garantiebedingungen gilt für das **EcoFlow PowerOcean Heimspeicher Solarsystem**, ein intelligentes Energieversorgungssystem für Privathaushalte auf dem europäischen Markt, bestehend aus den nachfolgend aufgeführten Modulen/Zubehörteilen:

- a. **EcoFlow PowerOcean Hybrid-Wechselrichter 3-phasig (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF),**
- b. **EcoFlow PowerOcean DC Fit Wechselrichter (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW),**
- c. **EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU),**
- d. **EcoFlow PowerOcean Batteriesockel + Junction Box (Base&Junction Box-P3-10kW-DE),**
- e. **EcoFlow PowerOcean LFP Batterie (PowerOcean-Battery-5kWh-DE),**
- f. **EcoFlow PowerHeat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-DE),**
- g. **EcoFlow PowerOcean Hybrid-Wechselrichter 1-phasig (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU),**
- h. **4G Dongle ESS (EF-4GDongle-EU),**
- i. **EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU),**
- j. **EcoFlow PowerInsight (EFPowerinsight-EU).**

k. EcoFlow PowerOcean Plus Hybrid-Wechselrichter 3-phasig (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)

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

(nachfolgend „Produkt“).

Die vorliegende Herstellergarantie wird herausgegeben von der EcoFlow Inc. vertreten durch die EcoFlow Germany GmbH und ihren verbundenen Unternehmen (im Folgenden „EcoFlow“). Die von EcoFlow in diesem Dokument zur Verfügung gestellte Qualitäts- und Servicegarantie (im Folgenden „Garantiebedingungen“) gilt für Erstkunden, die unser Produkt über einen Installateur erwerben und zum ersten Mal in Betrieb nehmen.

1.2. In der folgenden Tabelle ist die Garantielaufzeit für jedes einzelne Modul/ Zubehörteil des Produktes aufgeführt:

Produktart (SKU)	Garantielaufzeit
a. EcoFlow PowerOcean Hybrid-Wechselrichter 3-phasig (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)	15 Jahre
b. EcoFlow PowerOcean DC Fit Wechselrichter (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)	10 Jahre
c. EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)	3 Jahre
d. EcoFlow PowerOcean Batteriesockel + Junction Box (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)	15 Jahre
e. EcoFlow PowerOcean LFP Batterie (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)	15 Jahre oder 6000 Lade-/Entladezyklen, je nachdem, was zuerst eintritt (*)
f. EcoFlow PowerHeat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-DE)	5 Jahre
g. EcoFlow PowerOcean Hybrid-Wechselrichter 1-phasig	15 Jahre

(PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)	
h. 4G Dongle ESS (EF-4GDongle-EU)	5 Jahre
i. EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)	2 Jahre
j. EcoFlow PowerInsight (EFPowerinsight-EU)	2 Jahre
k. EcoFlow PowerOcean Plus Hybrid-Wechselrichter 3-phasig (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	15 Jahre
l. EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL)	3 Jahre

(* Hinweis: Bei normalem Gebrauch verlieren Batterien mit zunehmendem Alter und Ladezyklus erwartungsgemäß allmählich an Kapazität.

EcoFlow garantiert, dass die Batterien dieses Produkts (SKU: PowerOcean-Battery-5kWh-DE) nach 15 Jahren Nutzung oder 6000 Lade-/Entladezyklen bei Betrieb mit Photovoltaik-Speicherwechselrichtern (SKU: PowerOcean Inverter P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE; PowerOcean Inverter-P1-3kW/3,68kW/4,6kW/5kW/6kW-EU) eine Mindestnennkapazität von 70 % haben, unter normalen Umgebungsbedingungen (Temperatur: -20 bis 50 °C; relative Luftfeuchtigkeit: 10-100 %).

- 1.3. Die Garantie für dieses Produkt beginnt mit dem Abschluss der Installation des Produktes oder ein Jahr, nachdem das Produkt das Werk verlassen hat, je nachdem, was zuerst eintritt. Das Produkt zeichnet den Zeitpunkt des Abschlusses der Installation durch die Aktivierung des Gerätenetzwerks automatisch auf, während der Zeitpunkt des Abschlusses der Installation für Offline-Geräte vom Installateur aufgezeichnet wird. (Wenn das Produkt während der Garantielaufzeitzeit ersetzt wird, gilt für das Original- und das neue Produkt dieselbe Garantiezeit. Beträgt die verbleibende Garantielaufzeit weniger als ein Jahr, wird sie als ein Jahr angerechnet.)
- 1.4. Wenn innerhalb der ursprünglichen Garantielaufzeit von Wechselrichtern von Drittanbietern EcoFlow-Photovoltaik-Speicherkonverter (DC Fit) dazu führen, dass Wechselrichter von Drittanbietern innerhalb von 30 Tagen nach dem Anschluss von

EcoFlow-Photovoltaik-Speicherkonvertern an diese abnormal funktionieren, kontaktieren Sie EcoFlow über die unter Punkt 1.7 angegebene Service-E-Mail-Adresse des EcoFlow-Kundendienstes.

- 1.5. Alle Zubehörteile des Produktes können innerhalb der Garantielaufzeit kostenlos ausgetauscht werden, sofern der Fehler nicht auf menschliches Versagen zurückzuführen ist und das Produkt in einer normalen Umgebung verwendet wird.
- 1.6. Wenn der Nutzer das Produkt innerhalb der Garantielaufzeit zurückgeben oder umtauschen muss, kann er sich direkt an den Installateur wenden, um dies zu beantragen. Der Installateur beantragt den Rückgabe- und Umtauschservice für Nutzer, die die Rückgabe- und Umtauschbedingungen durch den Qualifikationsnachweis erfüllen. Kann der Installateur den Dienst nicht erbringen, kann der Nutzer EcoFlow auch über die unter Punkt 1.7 angegebene E-Mail-Adresse des Kundendienstes um Unterstützung bitten.
- 1.7. Muss der Nutzer einen After Sales Service in Anspruch nehmen, sind folgende Angaben erforderlich: a) Vorlage eines gültigen Kaufbeleges für das Produkt; b) Übermittlung eines Videos oder eines Bildes des Produktfehlers, auf dem die Seriennummer des Produkts deutlich zu erkennen ist. Zudem sollte der verantwortliche Installateur für den direkten Kundendienst kontaktiert werden. Bei Bedarf kann auch EcoFlow unter solutionservice.eu@ecoflow.com kontaktiert werden, um Unterstützung zu erhalten.
- 1.8. Während der Produktgarantielaufzeit stellen EcoFlow oder autorisierte Installateure folgende Leistungen bereit: a) Fragen der Nutzer online beantworten, Anleitungen und Fehlerbehebungsmaßnahmen zur Verfügung stellen; b) das Produkt zur Reparatur an das Werk zurücksenden; c) das Produkt je nach Situation überholen oder ersetzen.
- 1.9. Die während der Garantielaufzeit anfallenden Kosten für Materialien/ Zubehör, Reparaturarbeiten und Logistik werden von EcoFlow getragen.

2. Garantieausschlüsse

- 2.1. Der Nutzer versäumt es, bei der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen die erforderlichen gültigen Kauf- oder Bestellnachweise vorzulegen oder fälscht oder verändert diese Dokumente.
- 2.2. Der Nutzer stellt bei der Beantragung von Garantieleistungen nicht die erforderlichen Informationen wie Modell, Seriennummer oder ein Foto/Video des fehlerhaften Produkts mit der Seriennummer zur Verfügung.
- 2.3. Ein Austausch wurde von EcoFlow genehmigt, aber der Nutzer weigert sich, mit dem Installateur zusammenzuarbeiten, um das defekte Gerät zu entfernen.
- 2.4. Das zurückzugebende oder umzutauschende Produkt ist unvollständig oder optisch fehlerhaft, wenn der Nutzer einen Rückgabe- oder Umtauschservice anfordert.
- 2.5. Bei der Beantragung von Rückgabe- oder Umtauschdiensten sendet der Nutzer das Produkt selbst zurück, ohne den von EcoFlow angegebenen Logistikdienstleister zu nutzen, was zum Verlust oder zur Beschädigung des Produkts führt.
- 2.6. Der Nutzer versäumt es, das Produkt vollständig, einschließlich Zubehör, zu versenden.
- 2.7. Das Produkt weist nach der Prüfung durch den technischen Kundendienst von EcoFlow oder einen autorisierten Installateur keine Qualitätsmängel auf.

- 2.8. Probleme, die nicht auf Qualitätsmängel zurückzuführen sind, wie Kollision, Brand, nicht genehmigte Änderungen und Eindringen von Fremdkörpern (Wasser, Öl, Sand usw.).
- 2.9. Ohne Genehmigung von EcoFlow fordert der Nutzer den Installateur auf, das Produkt selbst zu installieren, installiert das Produkt falsch oder verwendet oder lagert das Produkt nicht gemäß den Anweisungen in der Bedienungsanleitung, auf dem Produktetikett oder im Nutzerhandbuch und daraus entstehen Mängel in Bezug auf die Produktqualität.
- 2.10. Unautorisierte Verwendung der Batterien im Produkt für andere Zwecke Dritter oder sonstige unsachgemäße Verwendung, die zu einem übermäßigen Verlust der Batteriekapazität führt.
- 2.11. Entfernung oder Änderung von Etiketten, Geräte-Seriennummern, wasserfesten Kennzeichnungen, Fälschungsschutz-Kennzeichnungen usw.
- 2.12. Produkte, die durch Feuer, Überschwemmung, Blitzschlag, Verkehrsunfälle oder andere Ereignisse höherer Gewalt beschädigt wurden.
- 2.13. Schäden, die durch Zuverlässigkeits- oder Kompatibilitätsprobleme verursacht werden, wenn das Produkt als Eingang oder Last mit einer Komponente eines Drittanbieters verwendet wird, die nicht durch die EcoFlow Spezifikationen zugelassen oder von EcoFlow zertifiziert ist.
- 2.14. Andere Umstände, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind, EcoFlow jedoch über ausreichende Beweise zur Ablehnung verfügt.

3. Wartung außerhalb der Garantiezeit

Falls diese Herstellergarantie aus irgendeinem Grund nicht gilt und auch keine gesetzliche Gewährleistung greift, können Sie Ihr Produkt trotzdem jederzeit auf Basis der anfallenden Reparaturkosten reparieren lassen.

4. Beschränkte Haftung

- 4.1. EcoFlow haftet für den Verlust oder die Beschädigung des Produkts, wenn es a) Eigentum von EcoFlow ist; b) von EcoFlow transportiert wird.
- 4.2. EcoFlow haftet nicht für besondere, zufällige, indirekte oder Folgeschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf entgangene Gewinne, Geschäftseinnahmen, Rufschädigung oder erwartete Einsparungen. Die gesamte Haftung von EcoFlow und seinen Lieferanten, Händlern, Installateuren oder Installationsanbietern ist, unabhängig von der Schadensursache, auf den tatsächlich entstandenen direkten Schaden des Nutzers beschränkt und darf den vom Nutzer für das Produkt gezahlten Betrag nicht übersteigen. Falls der Nutzer Ansprüche bezüglich besonderer, zufälliger, indirekter oder Folgeschäden gegen den Installateur oder EcoFlow geltend macht, haften EcoFlow und ihre Tochtergesellschaften, Lieferanten, Händler oder Dienstleister nicht, selbst wenn sie über die Möglichkeit solcher Ansprüche informiert wurden und unabhängig davon, ob die hierin beschriebenen Abhilfemaßnahmen ihren wesentlichen Zweck erfüllen und ob der Anspruch auf vertraglicher, garantierter, fahrlässiger oder verschuldensunabhängiger Haftung oder auf anderen Haftungstheorien basiert.

- 4.3. Einige Länder, Regionen oder Gerichtsbarkeiten lassen den Ausschluss oder die Beschränkung von Neben- oder Folgeschäden nicht zu. Daher kann es sein, dass der obige Ausschluss oder die obige Beschränkung für einige Länder oder Regionen nicht gilt. Sollte eine der oben genannten Situationen auftreten, melden Sie sie bitte unverzüglich EcoFlow.
- 4.4. Diese Garantiebestimmungen können jederzeit mit Wirkung für die Zukunft geändert und auf unserer Website aktualisiert werden. Es gelten immer die zum Zeitpunkt des Kaufs eines Produkts gültigen Garantiebedingungen.
- 4.5. Diese Garantiebedingungen können jederzeit mit Wirkung für die Zukunft geändert und auf unserer Website aktualisiert werden. Es gelten stets die Garantiebedingungen, die zum Zeitpunkt des Kaufs eines Produkts gültig sind.

5. Ihre weiteren Rechte

Durch diese Herstellergarantie werden Ihre gesetzlichen Rechte, insbesondere bestehende gesetzliche Gewährleistungsrechte nicht eingeschränkt. Diese bleiben weiter neben der Garantie bestehen und können von Ihnen im Fall eines Mangels des Produktes unabhängig vom Vorliegen eines Garantiefalles in Anspruch genommen werden.

Durchführungsbestimmungen für den Kundendienst zwischen EcoFlow und dem Vertriebshändler/Installateur

1 Bei installierten Produkten wird die Vergütung der Installationsgebühr nach Rückgabe zwischen EcoFlow, dem Händler und dem Installateur ausgehandelt.

2 Bei installierten Produkten kann die Entschädigung für das Produkt nach Rückgabe in Form eines Austausches des Produkts oder einer Auszahlung in Höhe des Kaufpreises erfolgen.

3 Für den Fall, dass der Installateur aus geschäftlichen oder anderen Gründen die Zusammenarbeit mit dem Händler beendet und der Nutzer das Produkt zurückgibt, hat die Vereinbarung zwischen dem Installateur und dem Händler Vorrang.

4 Für den Fall, dass der Vertriebspartner die Zusammenarbeit mit EcoFlow aus geschäftlichen oder anderen Gründen beendet und der Nutzer das Produkt zurückgibt, gilt die Vereinbarung zwischen dem Vertriebspartner und EcoFlow.

5 Installateure/Händler können den Kundendienst von EcoFlow über die E-Mail-Adresse solutionservice.eu@ecoflow.com anfordern. (Das Serviceportal wird entsprechend künftiger Geschäftsanpassungen dynamisch aktualisiert.)

6 Wenn der Nutzer einen Kundendienst in Anspruch nimmt, muss der Installateur als erster Ansprechpartner die erforderliche Lösung für den Nutzer bereitstellen. Wenn das Problem weiterhin besteht, muss der Installateur die notwendigen Informationen über das Problem sammeln und diese über das in Punkt 5 genannte Portal an das lokale EcoFlow Serviceteam weiterleiten, um eine Lösung zu finden.

7 Wenn der Installateur während des Kundendienstes eine Wartung vor Ort oder einen Geräteaustausch durchführt, so hat er die entsprechenden Kosten dem Händler oder EcoFlow in Rechnung zu stellen.

8 Regeln für die Arbeitskosten des Installateurs vor Ort

8.1 Arbeitskosten vor Ort = Austauschkosten + Wartungsgebühr vor Ort + Reisekostenpauschale.

8.2 Kosten für den Austausch: Variiert je nach Region. Nähere Informationen zu den Preisen finden Sie unter Punkt 10.

8.3 Wartungsgebühr vor Ort: Variiert je nach Region. Nähere Informationen zu den Preisen finden Sie unter Punkt 10.

8.4 Fahrtkostenpauschale: Unterschiedlicher Zuschuss basierend auf der Entfernung vom Installateur zum Wohnort des Nutzers. Nähere Informationen zu den Preisen finden Sie unter Punkt 10.

8.5 Werden Wartungs-/Ersatzleistungen für mehrere Nutzer während einer Reise erbracht, wird die Reisekostenpauschale nur einmal gezahlt.

8.6 Werden Wartungs-/Austauschleistungen für mehrere Nutzer auf einer Reise erbracht, werden die Austauschkosten/Wartungsgebühren für das erste Gerät vollständig bezahlt, während die Austauschkosten/Wartungsgebühren für das zweite und jedes weitere Gerät mit einer Ermäßigung von jeweils 50 % bezahlt werden.

8.7 Unter normalen Umständen muss der Austausch-/Wartungsservice eines Nutzers in einer einzigen Fahrt abgeschlossen werden. Besondere Umstände sind durch den Installateur EcoFlow mitzuteilen, andernfalls wird die Reisekostenpauschale nur einmal gezahlt.

9 Sobald feststeht, dass das defekte Produkt von der Logistik an die Rücknahme übergeben wurde, stellt EcoFlow dem Installateur eine Rechnung über die Arbeitskosten aus und der Installateur und EcoFlow führen eine monatliche oder vierteljährliche Abrechnung durch. Wenn EcoFlow bestätigt, dass der Installateur das defekte Gerät ausgebaut und eventuell zurückgeschickt hat, können die Kosten für die Arbeit vor Ort mit dem Installateur abgerechnet werden. In anderen Fällen beachten Sie bitte die nachstehenden Sonderverfahren.

9.1 Der Installateur hat fälschlicherweise ein anderes fehlerhaftes Gerät zurückgeschickt, dessen Seriennummer nicht mit der des gemeldeten Geräts übereinstimmt. In solchen Fällen muss der Installateur die Logistikkosten für einen zweiten Versuch der Rücksendung des korrekten defekten Geräts tragen.

9.2 Der Installateur hat nur einen Teil des von EcoFlow geforderten Geräts zurückgeschickt (unvollständiger/nicht konformer Ausbau). In diesem Fall werden die Kosten für den zweiten Versuch, das defekte Gerät vor Ort zu demontieren, nicht erstattet, und der Installateur trägt die Logistikkosten für den zweiten Versuch der Rücksendung des defekten Geräts.

10 Regeln für die Berechnung der Arbeitskosten vor Ort

Zutreffendes Land	Gebühr für die Überholung vor Ort		Austauschgebühr		Kilometerzuschuss	
	(PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF,PowerOcean-Battery-5kWh-DE,PowerOcean	(PowerPulse-EvCharger-11kW-EU,PowerOcean-PVStorageConverter-5kW,Base&Junction Box-P3-10kW-DE,PowerGlow-3.5kW/6kW/	(PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF,PowerOcean-Battery-5kWh-DE,PowerGlow-3.5kW/6k	(PowerPulse-EvCharger-11kW-EU,PowerOcean-PVStorageConverter-5kW,Base&Junction Box-P3-10kW-DE,PowerPulse 2-	0-100 km/0-60 Meilen	> 100 km/> 0-60 Meilen

		Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	9kW-P3-EU, PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL, Other Components or Accessories)	W/9kW-P3-EU, PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL, Other Components or Accessories)		
Gebiet A	Italien, Monaco, Schweiz, Frankreich, Österreich, Liechtenstein, Deutschland, Luxemburg, Belgien, Niederlande, Danemark, Norwegen, Finnland, Schweden, Island, Irland, Vereinigtes Königreich	50 (Euro)/ 40 (Pounds)	25 (Euro)/ 20 (Pounds)	100 (Euro)/ 80 (Pounds)	25 (Euro)/ 20 (Pounds)	30 (Euro cents/km)/ 30 (Pence/Meile)	15 (Euro cents/km)/ 15 (Pence/Meile)

Gebiet B	Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Griechenland, Ungarn, Malta, Polen, Portugal, Slowakei, Slowenien, Spanien, Bulgarien, Estland, Lettland, Litauen, Rumänien, Bosnien und Herzegowina	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)
Gebiet C	Andere nicht aufgeführte Länder oder Regionen	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.

11 Regeln für die After Sales Logistik

11.1 Sobald der Austausch Antrag bestätigt wurde, muss der Installateur/Händler den von EcoFlow angegebenen Logistikdienstleister nutzen, um das Produkt zum Austausch zurückzusenden. Für Probleme im Zusammenhang mit der Demontage des Produkts durch den Installateur/Händler ohne Genehmigung trägt der Installateur/Händler die Verantwortung.

11.2 EcoFlow ist berechtigt, vom Installateur/Händler zurückgesandte Produkte ohne vorherige Benachrichtigung oder Bestätigung durch EcoFlow abzulehnen, und die damit verbundenen Verluste und Kosten gehen zu Lasten des Installateurs/Händlers.

11.3 Wenn der Installateur/Händler die Produkte ohne vorherige Genehmigung von EcoFlow versendet und eine Zahlung bei Erhalt verlangt, ist der Installateur/Händler für alle daraus resultierenden Produktverluste, Produktsicherheitsprobleme oder andere direkte oder indirekte Kosten, die sich aus der Ablehnung solcher Produkte ergeben, verantwortlich.

11.4 Wenn der Installateur/Händler eines Garantieprodukts seinen eigenen Logistikdienstleister für die Rücksendung des Produkts auswählt, liegt die Sicherheit des Produkts in der alleinigen Verantwortung des Absenders.

11.5 Produkte, die zur Reparatur, zum Austausch oder zur Rücksendung zurückgeschickt werden, müssen an die einzige vom EcoFlow Team angegebene Empfangsadresse geliefert werden. Bei Lieferungen an andere Adressen, unabhängig davon, ob sie mit EcoFlow in Verbindung stehen oder nicht, übernimmt EcoFlow keine Verantwortung für die Sicherheit des Produkts oder den weiteren Transport.

11.6 Bei Produkten, die von EcoFlow versandt werden, muss der Händler die Produkte prüfen, bevor er die Quittung unterzeichnet. Wenden Sie sich bei Problemen umgehend an EcoFlow und legen Sie entsprechende Nachweise vor (z.B. Fotos des Lieferscheins, Fotos oder Videos der beschädigten Produkte). Bei der Unterzeichnung der Empfangsbescheinigungen muss der Händler die Unversehrtheit der Waren prüfen (z. B. auf Transportschäden usw.). Sollten die Produkte infolge der Logistik beschädigt werden, muss der Händler EcoFlow innerhalb von 24 Stunden kontaktieren, um den Schaden zu melden, andernfalls wird davon ausgegangen, dass der Nutzer stillschweigend akzeptiert hat, dass die Produkte während des Transports nicht beschädigt werden, und der Fall wird nicht akzeptiert.

11.7 Wenn ein Installateur ein Ersatzgerät von einem Händler anfordert und der Händler nicht über einen entsprechenden Lagerbestand verfügt, muss der Händler EcoFlow benachrichtigen, das dann den Versand entweder an den Nutzer oder an den Installateur veranlasst. In solchen Fällen wird der ausgestellte RMA/DOA-Beleg für ungültig erklärt. EcoFlow und der Händler führen einen Einzelabgleich des Umtauschbelegs durch.

11.8 Der Installateur/Händler muss seine Empfangsadressen aktuell und korrekt halten, um den Kontakt aufrechtzuerhalten. Ist die vom Händler/Installateur angegebene Empfangsadresse falsch oder verweigert der Empfänger die Annahme der Lieferung, so geht der daraus entstehende Schaden zu Lasten des Händlers/Installateurs.

11.9 Zollabfertigungsgebühr: Die im Rahmen der Produktgarantie anfallenden Logistik- und Transportkosten trägt EcoFlow, die entsprechenden Zollabfertigungskosten trägt der Nutzer bzw. der Händler.