

Política de garantía de EcoFlow para soluciones de baterías solares para el hogar en Europa B V1.3-ES^{(Esta}

versión es válida a partir del 29 de abril de 2025)

Instrucciones antes del uso

Antes de usar este Producto, lea detenidamente la Política de garantía para asegurarse de que comprende completamente la política, puede usar el Producto de forma correcta y tiene acceso a los servicios de garantía. Después de leer la Política de garantía, guarde este documento en un lugar seguro para futuras consultas. Si utiliza este Producto, se considerará que comprende, reconoce y acepta todos los términos y condiciones aquí expuestos. La Política de garantía debe utilizarse junto con el Manual del consumidor del producto. Este documento está sujeto a actualizaciones, revisiones o terminación sin previo aviso. Visite el sitio web oficial de EcoFlow para obtener la información más reciente sobre el producto.

1. Cobertura de la garantía

1.1 La Política de garantía que se describe aquí se aplica a la solución de baterías solares para el hogar EcoFlow PowerOcean, un sistema de fuente de energía inteligente para hogares privados en el mercado europeo, que consta de los siguientes módulos/accesorios:

- a) Inversor híbrido EcoFlow PowerOcean Trifásico (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)
- b) Convertidor de EcoFlow PowerOcean DC Fit (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)
- c) EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)
- d) Batería LFP PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)
- e) Caja de conexiones y base PowerOcean (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)
- f) EcoFlow PowerHeat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU/DE)
- g) Inversor híbrido EcoFlow PowerOcean Monofásico (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)
- h) 4G Dongle ESS (EF-4G Dongle-EU)
- i) EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)
- j) EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)
- k) Inversor híbrido EcoFlow PowerOcean Plus Trifásico (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)
- l) EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL)

(en adelante, conjuntamente denominados el «Producto»).

Esta Política de garantía es emitida por EcoFlow Germany GmbH y sus filiales (en adelante, «EcoFlow»). La garantía

descrita en este documento está destinada exclusivamente a los consumidores que adquieren este Producto a través de un instalador y lo ponen en marcha por primera vez.

1.2 La siguiente tabla detalla el periodo de garantía para cada módulo/accesorio del Producto:

Nombre del producto (SKU)	Periodo de garantía (años)	Observaciones especiales
Inversor híbrido EcoFlow PowerOcean Trifásico (PowerOcean-Inverter-P3- 6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)	15	
Convertidor de EcoFlow PowerOcean DC Fit (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)	10	
EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)	3	
Batería LFP PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)	15 años o 6000 ciclos de carga/descarga, lo que ocurra primero	En condiciones de uso normal, es esperado que las baterías pierdan gradualmente capacidad a medida que envejecen y aumentan sus ciclos de carga. EcoFlow garantiza que las baterías de este Producto (SKU: PowerOcean-Battery-5kWh- DE) tendrán una capacidad nominal mínima del 70 % tras 15 años de uso o 6000 ciclos de carga/descarga, siempre que funcionen con inversores de almacenamiento fotovoltaico (SKU: PowerOcean-Inverter-P3- 6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF; PowerOcean-Inverter-P1- 3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU) en entornos de trabajo normales (temperatura: -20 °C a 50 °C; humedad relativa: del 10 al 100 %).
Caja de conexiones y base PowerOcean (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)	15	
EcoFlow Power Heat	5	

(PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU/DE)		
Inversor híbrido EcoFlow PowerOcean Monofásico (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)	15	
4G Dongle ESS (EF-4G Dongle-EU)	5	
EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5 kW/6 kW/9 kW-P3-EU)	2	
EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)	2	
Inversor híbrido EcoFlow PowerOcean Plus Trifásico (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 Dentro del periodo de garantía original de inversores de terceros, si dichos inversores de terceros funcionan de manera anormal cuando se usan con los convertidores de almacenamiento fotovoltaico EcoFlow (DC Fit) dentro de los 30 días posteriores a que los convertidores de almacenamiento fotovoltaico EcoFlow se conecten a ellos, comuníquese con EcoFlow a través del correo electrónico de servicio solutionservice.eu@ecoflow.com para obtener asistencia.

1.4 Todos los accesorios en el embalaje pueden reemplazarse de forma gratuita dentro del periodo de garantía si la falla no es causada por daños humanos y el Producto se usa en el entorno y las condiciones normales mencionadas en el Manual del consumidor del producto.

1.5 La garantía comienza a partir de la entrega de los Productos. Los Productos registrarán automáticamente la fecha de instalación a través de la activación del dispositivo, mientras que para aquellos Productos sin conexión, la fecha de instalación la registrará el instalador calificado. Si el periodo de garantía restante, después del reemplazo de los Productos, es inferior a un (1) año, se considerará como un (1) año.

1.6 Si el consumidor necesita devolver o reemplazar el Producto dentro del periodo de garantía, debe ponerse en contacto directamente con un instalador autorizado de EcoFlow para solicitarlo. Los instaladores autorizados solicitarán el servicio de devolución y reemplazo para los consumidores que cumplan con las condiciones de

devolución y reemplazo. Si los instaladores autorizados no pueden proporcionar dicho servicio, el consumidor puede ponerse en contacto con EcoFlow para recibir asistencia a través de la dirección de correo electrónico de servicio al consumidor indicada en el punto 1.7.

1.7 Si el consumidor necesita solicitar un servicio de asistencia posventa, debe proporcionar (1) un comprobante de compra válido del Producto y (2) un video o una imagen de la falla del Producto que muestre claramente el número de serie del Producto, y contactar al instalador para recibir el servicio posventa directo. Si es necesario, también puede ponerse en contacto con EcoFlow en solutionservice.eu@ecoflow.com para recibir asistencia.

1.8 Durante el periodo de garantía, EcoFlow o los instaladores autorizados 1) proporcionarán a los consumidores orientación, resolución de problemas y respuestas a sus preguntas de forma remota; 2) devolverán el Producto a la fábrica para su reparación; 3) reacondicionarán o reemplazarán el producto según la situación real.

1.9 Los costes relacionados con materiales/accesorios, mano de obra de mantenimiento y logística incurridos durante el periodo de garantía corren por cuenta de EcoFlow.

2. Exclusiones de la garantía

2.1 El consumidor no proporciona el comprobante válido necesario de la compra o del pedido, o falsifica o altera dichos documentos al solicitar los servicios de garantía.

2.2 El consumidor no proporciona la información necesaria, como el tipo de modelo de los Productos, el número de serie o una imagen/vídeo del Producto defectuoso que muestre el número de serie al solicitar los servicios de garantía.

2.3 EcoFlow ha autorizado un reemplazo, pero el consumidor se niega a cooperar con el instalador autorizado para la retirada de los Productos defectuosos.

2.4 El Producto a devolver o reemplazar está incompleto o visiblemente defectuoso cuando el consumidor solicita los servicios de devolución o reemplazo.

2.5 Cuando el consumidor solicita servicios de devolución o reemplazo, y el Producto devuelto se daña durante el transporte debido a que el consumidor no lo empaquetó con el embalaje original o con un embalaje de igual resistencia y tamaño.

2.6 Al solicitar servicios de devolución o reemplazo, el consumidor envía el Producto por su cuenta sin utilizar el proveedor de servicios logísticos especificado por EcoFlow, lo que resulta en la pérdida o daño del Producto.

2.7 Al solicitar servicios de devolución o reemplazo, el consumidor no envía el Producto en su totalidad, incluidos los accesorios.

2.8 El Producto no presenta defectos de calidad después de las pruebas realizadas por EcoFlow o un instalador autorizado.

2.9 Problemas no causados por fallas del Producto, como colisiones, incendios, modificaciones no autorizadas y objetos extraños (agua, aceite, arena, etc.).

2.10 Se producen daños a los Productos si el consumidor:

2.10.1 solicita a un instalador que instale el Producto o instala los Productos por su cuenta sin la autorización de EcoFlow;

2.10.2 instala el Producto incorrectamente;

2.10.3 utiliza o almacena el Producto de una manera que no cumple con las instrucciones y condiciones indicadas en el Manual de usuario del producto, la etiqueta del Producto o la guía del consumidor.

2.11 Eliminación o alteración de etiquetas, números de serie, marcas de agua o marcas anti falsificación.

2.12 Productos dañados por incendio, inundación, rayos, accidentes de tráfico u otros eventos de fuerza mayor.

2.13 Daños causados por problemas de compatibilidad cuando el Producto se utiliza con un componente de terceros que no esté aprobado por las especificaciones de EcoFlow o no esté certificado por EcoFlow.

2.14 El consumidor solicita el reemplazo de los Productos transportados por EcoFlow debido a daños en el transporte, pero no proporciona prueba de daños verificada por la empresa de transporte.

2.15 Otras circunstancias no cubiertas por la política pero que EcoFlow tenga evidencia suficiente para rechazar.

3. Mantenimiento fuera de garantía

3.1 Durante el uso del Producto, el consumidor deberá asumir los costes de mantenimiento si: 1) el periodo de garantía ha expirado; 2) se aplica alguna de las exclusiones de garantía mencionadas en el Artículo 2; 3) las circunstancias no cumplen con los requisitos para el mantenimiento gratuito.

3.2 En los casos de mantenimiento de pago, EcoFlow se reserva el derecho de cobrar tarifas razonables, que incluyen costos de materiales y/o accesorios, logística y mano de obra.

3.3 Costes de materiales y/o accesorios: los servicios de mantenimiento disponibles en Europa están limitados a la reparación y reemplazo de módulos y no incluyen trabajos de soldadura. Por lo tanto, los costes de materiales/accesorios se calculan según el número de módulos y correrán a cargo del consumidor.

3.4 Costes de mano de obra para reparaciones: costos de mano de obra necesarios para realizar servicios de reparación. Estos costes pueden fluctuar dentro de un rango razonable según los precios del mercado y correrán a cargo del consumidor.

3.5 Costes logísticos: los costes logísticos y de aduanas incurridos durante el proceso de mantenimiento de pago correrán a cargo del consumidor.

4. Responsabilidad limitada

4.1 EcoFlow será responsable por la pérdida o daño del Producto si 1) es propiedad de EcoFlow; 2) es transportado por EcoFlow.

4.2 EcoFlow no será responsable de ningún daño especial, incidental, indirecto o consecuente, incluidos, entre otros, pérdidas de ganancias, ingresos comerciales, reputación o ahorros previstos. La responsabilidad total de EcoFlow y sus vendedores, distribuidores, instaladores o proveedores de instalación, independientemente de la causa del daño, se limitará al daño directo realmente infligido al usuario y no excederá el monto pagado por el usuario por el Producto. Si el usuario presenta una reclamación por cualquier daño especial, incidental, indirecto o consecuente contra el instalador o EcoFlow, EcoFlow y sus subsidiarias, vendedores, distribuidores o proveedores de servicios no serán responsables, incluso si han sido informados de la posibilidad de tales reclamaciones e independientemente de si las medidas correctivas especificadas aquí cumplen su propósito esencial y si la reclamación se basa en responsabilidad contractual, garantizada, por negligencia o estricta, o cualquier otra teoría de responsabilidad.

4.3 Algunos países, regiones o jurisdicciones no permiten ninguna exclusión o restricción de daños colaterales o consecuentes. Por lo tanto, la exclusión o restricción anterior puede no aplicarse a algunos países o regiones.

4.4 Los consumidores también pueden tener otros derechos legales, dependiendo de las leyes aplicables del país, región o jurisdicción en el que residen. Nada de lo dispuesto en esta política afectará los derechos legales a los que no se puede renunciar o limitar contractualmente, incluidos los derechos del consumidor establecidos por las leyes o normativas que rigen la venta de bienes de consumo.

4.5 Esta Política de garantía puede modificarse en cualquier momento con efecto para el futuro y se actualizará en nuestro sitio web. Las condiciones de garantía válidas en el momento de la compra de un Producto siempre serán aplicables.

Normativa sobre Servicios Posventa entre EcoFlow y Distribuidores/Instaladores

- 1 Para Productos instalados, la compensación por los gastos de instalación tras una devolución se negociará entre EcoFlow, los distribuidores de EcoFlow (en adelante, «Distribuidor») y los instaladores autorizados (en adelante, «Instalador»).
- 2 Para Productos instalados, la compensación del Producto tras la devolución podrá efectuarse en forma de reemplazo o de un pago equivalente al precio de compra.
- 3 Para Productos no instalados, si el Instalador cancela su cooperación con el Distribuidor debido a razones operativas u otras causas y el consumidor devuelve el Producto, prevalecerá el acuerdo entre el Instalador y el Distribuidor.
- 4 Para Productos no instalados, si el Distribuidor cancela su cooperación con EcoFlow debido a razones operativas u otras causas y el consumidor devuelve el Producto, prevalecerá el acuerdo entre el Distribuidor y EcoFlow.
- 5 El Instalador/Distribuidor puede solicitar servicios posventa a EcoFlow a través del correo electrónico solutionservice.eu@ecoflow.com. (El portal de servicio se actualizará dinámicamente en función de las futuras operaciones comerciales).
- 6 Cuando los consumidores soliciten servicios posventa, el Instalador deberá proporcionar la solución necesaria al consumidor como primer responsable. Si el problema persiste, el Instalador recopilará la información relevante sobre el problema y proporcionará todos los datos relacionados al equipo local de servicio de EcoFlow a través del portal mencionado en la Sección 5.
- 7 Si el Instalador realiza mantenimiento o reemplazo en el lugar durante el servicio posventa, deberá acordar los gastos correspondientes con el Distribuidor o con EcoFlow.
8. Normativa sobre costes de mano de obra in situ:
 - 8.1 El coste de mano de obra in situ se calcula como: coste de reemplazo + tarifa de mantenimiento in situ + desplazamiento.
 - 8.2 Coste de reemplazo: Varía según la región. Consulte la Sección 10 para detalles específicos de precios.
 - 8.3 Tarifa de mantenimiento in situ: Varía según la región. Consulte la Sección 10 para detalles específicos de precios.
 - 8.4 Desplazamiento: Varía según la distancia entre la ubicación del Instalador y la residencia del consumidor. Consulte la Sección 10 para detalles específicos de precios.
 - 8.5 Si se prestan servicios de mantenimiento/reemplazo a varios consumidores en un solo viaje, el desplazamiento correspondiente se abonará únicamente una vez.
 - 8.6 En caso de que se preste servicio a varios consumidores en un único viaje, el coste de reemplazo/tasa de mantenimiento para el primer consumidor se abonará en su totalidad, mientras que para el segundo y los siguientes se aplicará un descuento del 50 %.
 - 8.7 Normalmente, los servicios de mantenimiento/reemplazo para un consumidor deberán completarse en un único viaje. El Instalador deberá informar a EcoFlow sobre cualquier circunstancia especial; de lo contrario, el desplazamiento se abonará solo una vez.

9 Cuando se confirme que el Instalador ha enviado el Producto defectuoso de vuelta a EcoFlow, EcoFlow emitirá un comprobante de liquidación de costes de mano de obra al Instalador. Las liquidaciones entre el Instalador y EcoFlow se realizarán de forma mensual o trimestral. Una vez que EcoFlow confirme que el Instalador ha retirado y enviado la unidad defectuosa según los requisitos establecidos, se liquidarán los costes de mano de obra in situ. En otros casos, se aplicarán los siguientes procedimientos especiales:

9.1 Si el Instalador envía por error una unidad defectuosa diferente cuyo número de serie no coincide con el informado, el Instalador asumirá los costes logísticos asociados.

9.2 Si el Instalador envía solo una parte de la unidad requerida, lo que resulta en una retirada incompleta o no conforme con lo establecido por EcoFlow, los costes derivados de la retirada in situ no serán reembolsados, y el Instalador asumirá los costes logísticos de la devolución de la unidad defectuosa.

10. Normativa sobre el plan de costes de mano de obra in situ:

	Países aplicables	Tarifa de inspección in situ		Tarifa de reemplazo		Desplazamiento por kilómetro recorrido	
		(PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF, PowerOcean-Inverter-5kWh-DE, PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	(PowerPulse-EVCharger-11kW-EU, PowerOcean-PVStorageConverter-5kW, Base&Junction Box-P3-10kW-DE, PowerGlow-3.5 kW/6 kW/9 kW-P3-EU, PowerPulse-2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL, otros componentes o accesorios)	(PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF, PowerOcean-Battery-5kWh-DE, PowerGlow-3.5 kW/6 kW/9 kW-P3-EU, (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	(PowerPulse-EVCharger-11kW-EU, PowerOcean-Inverter-5kWh-DE, PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE, PowerPulse-2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL, otros componentes o accesorios)	0-100 km/ 0-60 millas	> 100 km/ > 0-60 millas

Área A	Italia, Mónaco, Suiza, Francia, Austria, Liechtenstein, Alemania, Luxemburgo, Bélgica, Países Bajos, Dinamarca, Noruega, Finlandia, Suecia, Islandia, Irlanda, Reino Unido	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)
Área B	Croacia, Chipre, República Checa, Grecia, Hungría, Malta, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia, España, Bulgaria, Estonia, Letonia, Lituania, Rumanía, Bosnia y Herzegovina.	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)
Área	Otros	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

C	países o regiones no especificados aquí						
---	---	--	--	--	--	--	--

11 Logística de posventa

11.1 Una vez confirmada la solicitud de reemplazo, el Instalador/Distribuidor deberá utilizar el servicio de logística designado por EcoFlow para devolver el Producto a fin de proceder con el reemplazo. Los problemas derivados del desmontaje del Producto por parte del Instalador/Distribuidor sin autorización serán responsabilidad exclusiva del Instalador/Distribuidor.

11.2 EcoFlow se reserva el derecho de rechazar Productos enviados por el Instalador/Distribuidor sin previa notificación o confirmación por parte de EcoFlow. En este caso, las pérdidas y costes asociados serán asumidos por el Instalador/Distribuidor.

11.3 Si el Instalador/Distribuidor envía los Productos sin autorización previa de EcoFlow y solicita el pago contra reembolso, será responsable de cualquier pérdida del producto, problemas de seguridad o costes directos o indirectos derivados del rechazo de dichos Productos.

11.4 En el caso de que el Instalador/Distribuidor utilice su propio proveedor de servicios logísticos para devolver un Producto que se encuentra dentro del periodo de garantía, la seguridad del Producto será responsabilidad exclusiva del Instalador/Distribuidor.

11.5 Los Productos enviados para reparación, reemplazo o devolución deberán entregarse en la dirección designada por el equipo de EcoFlow. Las entregas realizadas en otras direcciones, independientemente de si están relacionadas con EcoFlow, no serán responsabilidad de EcoFlow en cuanto a la seguridad del Producto o su transporte posterior.

11.6 Para los Productos enviados por EcoFlow, el Distribuidor deberá inspeccionar el Producto recibido antes de firmar el albarán de recepción. En caso de cualquier problema, deberá ponerse en contacto con EcoFlow de inmediato y proporcionar las pruebas correspondientes (como fotos del albarán de entrega, fotos o vídeos de los Productos dañados). Al firmar el albarán, el Distribuidor debe verificar el estado de los Productos (es decir, si presentan daños durante el transporte, etc.). Si algún Producto resulta dañado como consecuencia de la logística, el Distribuidor deberá informar a EcoFlow dentro de un plazo de veinticuatro (24) horas. De lo contrario, se considerará que el Distribuidor acepta que los productos no presentan daños por transporte, y EcoFlow no procesará reclamaciones fuera de este plazo.

11.7 Si un Instalador solicita una unidad de reemplazo a un Distribuidor y este no tiene existencias disponibles, el Distribuidor deberá informar a EcoFlow, quien organizará el envío al consumidor o al Instalador. En tales casos, los documentos RMA/DOA emitidos serán invalidados. EcoFlow y el Distribuidor realizarán una conciliación detallada del documento de reemplazo.

11.8 El Instalador/Distribuidor deberá mantener actualizada y precisa la dirección de recepción para garantizar el contacto. Si la dirección proporcionada por el Distribuidor/Instalador es incorrecta o si el destinatario rechaza la entrega, las pérdidas derivadas serán asumidas por el Distribuidor/Instalador.

11.9 Tarifas de despacho de aduanas: Los costes de logística y transporte dentro del ámbito de la garantía del producto serán asumidos por EcoFlow. Sin embargo, las tarifas de despacho de aduanas serán responsabilidad del Distribuidor.