

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

(Cette version est valable à partir du 29 avril 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)	5	
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

demandront 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.

Règles de mise en œuvre des services après-vente entre EcoFlow et le distributeur/installateur

1. Pour les Produits installés, la compensation des frais d'installation après retour sera négociée entre EcoFlow, les distributeurs d'EcoFlow (ci-après dénommés « Distributeurs ») et les installateurs autorisés (ci-après dénommés « Installateurs »).
2. Pour les Produits installés, la compensation du Produit après le retour peut prendre la forme d'un remplacement ou d'un paiement égal au prix d'achat.
3. Pour les Produits qui n'ont pas été installés, si les Installateurs annulent la coopération avec les Distributeurs pour des raisons commerciales ou autres et que le consommateur retourne le Produit, l'accord entre l'Installateur et le Distributeur prévaudra.
4. Pour les Produits qui n'ont pas été installés, si les Distributeurs annulent la coopération avec EcoFlow pour des raisons commerciales ou autres et que le consommateur retourne le Produit, l'accord entre les Distributeurs et EcoFlow prévaudra.
5. Les Installateurs/Distributeurs peuvent demander un service après-vente auprès d'EcoFlow via l'e-mail solutionservice.eu@ecoflow.com. (Le portail de services sera mis à jour dynamiquement en fonction des opérations commerciales futures.)
6. Lorsque les consommateurs demandent des services après-vente, l'Installateur fournit la solution nécessaire au consommateur en tant que premier répondant. Si le problème persiste, l'Installateur recueillera les informations nécessaires sur le problème et fournira toutes les informations relatives au problème à l'équipe de service locale d'EcoFlow pour une solution via le portail mentionné à la section 5.
7. Si l'Installateur effectue la maintenance ou le remplacement sur place pendant le service après-vente, il règle les dépenses correspondantes avec le Distributeur ou EcoFlow.
8. Règles pour les coûts de main-d'œuvre sur site de l'installateur
 - 8.1. Coût de la main-d'œuvre sur place = coût de remplacement + frais de maintenance sur place + indemnité de déplacement.
 - 8.2. Coût de remplacement : Varie selon les régions. Veuillez consulter la section 10 pour connaître les prix spécifiques.
 - 8.3. Frais de maintenance sur place : Varie selon les régions. Veuillez consulter la section 10 pour connaître les prix spécifiques.
 - 8.4. Indemnité de déplacement : Varie en fonction de la distance entre l'installateur et le domicile du consommateur. Veuillez consulter la section 10 pour connaître les prix spécifiques.
 - 8.5. Si des services de maintenance et de remplacement sont fournis à plusieurs consommateurs lors d'un déplacement, l'indemnité de déplacement ne sera versée qu'une seule fois.
 - 8.6. Si des services de maintenance et de remplacement sont fournis à plusieurs consommateurs au cours d'un même déplacement, le coût de remplacement et les frais de maintenance pour les services de maintenance et de remplacement aux premiers consommateurs seront payés en totalité, tandis que ceux

pour le deuxième et les suivants seront payés avec un remise de 50 %.

8.7. Dans des circonstances normales, les services de remplacement et de maintenance pour un consommateur sont exécutés en un seul déplacement. Les installateurs doivent signaler à EcoFlow les circonstances particulières, sinon l'indemnité de déplacement ne sera versée qu'une seule fois.

9. Lorsqu'il est déterminé que les Produits défectueux ont été renvoyés par l'Installateur à EcoFlow, EcoFlow émettra un bon de règlement des frais de main-d'œuvre à l'Installateur, et l'Installateur et EcoFlow effectueront plusieurs règlements mensuels ou trimestriels. Après confirmation par EcoFlow que l'installateur a retiré l'unité défectueuse et l'a renvoyée comme l'exige EcoFlow, EcoFlow réglera les frais de main-d'œuvre sur place avec l'installateur. Dans les autres cas, veuillez consulter les processus spéciaux ci-dessous :

9.1. L'installateur a renvoyé incorrectement une unité défectueuse différente, dont le numéro de série ne correspond pas à celui de l'unité signalée. Dans ce cas, l'Installateur supporte les frais logistiques de retour de l'unité défectueuse.

9.2. L'installateur n'a renvoyé qu'une partie de l'appareil requis par EcoFlow, ce qui signifie un retrait incomplet/non conforme. Dans de tels cas, les coûts encourus par l'enlèvement sur place ne seront pas réglés entre EcoFlow et l'Installateur, et celui-ci devra supporter les frais logistiques de retour de l'unité défectueuse.

10. Règles pour le plan de coût de la main-d'œuvre sur site :

	Pays applicable	Frais d'inspection sur place		Frais de remplacement		Frais de déplacement	
		(Power Ocean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF,PowerOcean-Battery-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-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU,PowerPulse2-7kW/11kW/22kW-DE) EU/UK/ITNL/NL, Other	(PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF,PowerOcean-Battery-5kWh-DE,PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU,PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	(PowerPulse-EVCharger-11kW-EU,PowerOcean-PVStorageConverter-5kW,Base&Junction Box-P3-10kW-DE,PowerPulse2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL, Other	0-100 km/ 0-60 miles	> 100 km/ > 0-60 miles

			Components or Accessories)		Componen ts or Accessorie s)		
Zone A	Italie, Monaco, Suisse, France, Autriche, Liechtenste in, Allemagne, Luxembour g, Belgique, Pays-Bas, Danemark, Norvège, Finlande, Suède, Islande, Irlande, Royaume- Uni	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)
Zone B	Croatie, Chypre, République tchèque, Grèce, Hongrie, Malte, Pologne, Portugal, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Bulgarie, Estonie, Lettonie, Lituanie,	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)

	Roumanie, Bosnie- Herzégovin e						
Zone C	Autres pays ou régions non répertoriés	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

11. Logistique après-vente

11.1. Une fois la demande de remplacement confirmée, l'Installateur/Distributeur devra faire appel au prestataire de services logistiques désigné par EcoFlow pour renvoyer le Produit pour remplacement. Les problèmes liés au démontage du Produit par l'Installateur/Distributeur sans autorisation seront de la responsabilité de l'Installateur/Distributeur.

11.2. EcoFlow est en droit de rejeter les Produits renvoyés par l'Installateur/Distributeur sans en informer EcoFlow ou sans confirmation de la part d'EcoFlow, et les pertes et coûts y afférents seront à la charge de l'Installateur/Distributeur.

11.3. Si l'Installateur/Distributeur expédie les Produits sans avoir été préalablement autorisé par EcoFlow, nécessitant un paiement à réception, l'Installateur/Distributeur sera tenu responsable de toute perte de produit résultante, de tout problème de sécurité du produit ou de tout autre coût direct ou indirect encouru par le rejet de ces Produits.

11.4. Dans le cas où l'Installateur/Distributeur choisit son propre prestataire de services logistiques pour retourner le Produit qui est sous garantie, la sécurité du Produit est de la seule responsabilité de l'Installateur/Distributeur.

11.5. Les produits renvoyés pour réparation, remplacement ou retour doivent être livrés à l'adresse indiquée par l'équipe EcoFlow. Pour les livraisons effectuées à d'autres adresses, qu'elles soient liées ou non à EcoFlow, EcoFlow n'est pas responsable de la sécurité du Produit ou de son transport ultérieur.

11.6. Pour les Produits expédiés par EcoFlow, le Distributeur doit examiner les Produits avant de signer le reçu. Contactez EcoFlow rapidement en cas de problème et fournissez une preuve correspondante (comme des photos du bordereau de réception, ou des photos ou vidéos de Produits endommagés). Lors de la signature des reçus, le Distributeur doit examiner les Produits (c'est-à-dire si les Produits sont endommagés pendant le transport, etc.). Si un Produit est endommagé en raison de la logistique, le Distributeur doit contacter EcoFlow dans les vingt-quatre (24) heures pour signaler ces dommages, sinon il sera réputé que le Distributeur a convenu que les Produits ne sont pas endommagés pendant le transport et ce signalement ne sera pas traité par EcoFlow à l'expiration du délai de vingt-quatre (24) heures.

11.7. Si un Installateur demande une unité de remplacement à un Distributeur, et que le Distributeur ne dispose pas d'un tel stock, le Distributeur doit le signaler à EcoFlow, qui organisera alors l'expédition au consommateur ou à l'Installateur. Dans ce cas, le bon RMA/DOA émis sera invalidé. EcoFlow et le Distributeur effectueront un rapprochement détaillé du bon de remplacement.

11.8. L'Installateur/Distributeur doit tenir son adresse de réception à jour et exacte pour maintenir le contact. Si l'adresse de réception fournie par le Distributeur/Installateur est incorrecte, ou si le destinataire refuse la livraison, les pertes encourues seront à la charge du Distributeur/Installateur.

11.9. Frais de dédouanement : Les frais de logistique et de transport engagés dans le cadre de la garantie du produit seront supportés par EcoFlow, et les frais de dédouanement correspondants seront supportés par le Distributeur.