

EcoFlow Garantiebeleid voor Home Solar Battery Solutions in Europa B V1.5-NL (Deze versie is geldig vanaf 3 november 2025)

Instructies voor gebruik

Lees voor gebruik van dit Product het Garantiebeleid zorgvuldig om te verzekeren dat u het beleid volledig begrijpt, het Product op de juiste manier kunt gebruiken en toegang hebt tot de garantiediensten. Bewaar het Garantiebeleid na het lezen op een veilige plaats voor toekomstig gebruik. Door dit Product te gebruiken, wordt u geacht alle voorwaarden en inhoud ervan te hebben begrepen, erkend en aanvaard. Het garantiebeleid moet worden gebruikt in combinatie met de handleiding voor consumentenproducten. Dit document kan van tijd tot tijd zonder voorafgaande kennisgeving worden bijgewerkt, herzien of ingetrokken. Ga naar de officiële website van EcoFlow voor de meest recente productinformatie.

1. Garantiedekking

1.1 Het hierin beschreven garantiebeleid is van toepassing op de EcoFlow PowerOcean Home accuoplossing voor zonne-energie, een slim voedingsbronsysteem voor particuliere gezinnen op de Europese markt, bestaande uit de volgende modules/accessoires:

- a) EcoFlow PowerOcean hybride omvormer 3-fase (PowerOcean-omvormer-P3-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-DE/DF)
- b) EcoFlow PowerOcean DC Fit omvormer (PowerOcean-PV-opslagomvormer-5 kW)
- c) EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EV-oplader-11 kW-EU)
- d) EcoFlow PowerOcean LFP-accu (PowerOcean-accu-5 kWh-DE)
- e) EcoFlow PowerOcean aansluitdoos & basis (Basis & aansluitdoos-P3-10 kW-DE)
- f) EcoFlow Power Heat (PowerHeat-warmtepomp-9 kW/20 kW-EU)
- g) EcoFlow PowerOcean hybride omvormer 1-fase (PowerOcean-omvormer-P1-3 kW/3,68 kW/4,6 kW/5 kW/6 kW-EU)
- h) 4G-dongle ESS (EF-4GDongle-EU)
- i) EcoFlowPowerGlow (PowerGlow-3,5 kW/6 kW/9 kW-P3-EU)
- j) EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)
- k) EcoFlow PowerOcean Plus hybride omvormer 3-fase (PowerOcean Plus-OMV-15 kW/20 kW/25 kW/29,9 kW-DE)
- l) EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7 kW/11 kW/22 kW-EU/UK/ITNL/NL)
- m) EcoFlow PowerBox (3-fase) (EFA-PowerBox-EU)
- n) EcoFlow Gateway (1-fase) (EFA-GATEWAY-P1)

(hierna het "Product" genoemd).

Dit Garantiebeleid wordt uitgegeven door EcoFlow Germany GmbH en haar filialen (hierna "EcoFlow" genoemd). Het Garantiebeleid van EcoFlow in dit document is bedoeld voor consumenten die dit Product voor het eerst kopen via een installateur en het voor het eerst in gebruik nemen.

1.2 In de onderstaande tabel staat de garantieperiode voor elke module/accessoire van het Product:

Producttype (Artikelnummer)	Garantie Periode (jaren)	Speciale opmerking
EcoFlow PowerOcean hybride omvormer (3-fase) (PowerOcean-omvormer-P3-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-DE/DF)	15	
EcoFlow PowerOcean DC Fit omvormer (PowerOcean-PV-opslagomvormer-5 kW)	10	
EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EV-oplader-11 kW-EU)	3	
EcoFlow PowerOcean LFP-accu (PowerOcean-accu-5 kWh-DE)	15 jaar of 6000 laad- /ontlaadcycli, afhankelijk van wat het eerst komt	Bij normaal gebruik zullen accu's geleidelijk aan capaciteit verliezen naarmate ze ouder worden en vaker opgeladen moeten worden, wat te verwachten is. EcoFlow garandeert dat de accu's van dit product (Artikelnummer: PowerOcean-accu-5 kWh-DE) een minimale nominale capaciteit van 70% na 15 jaar gebruik of 6000 laad/ontlaadcycli hebben als ze werken met fotonvoltaïsche omvormers (Artikelnummer: PowerOcean-omvormer-P3-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-DE/DF; PowerOcean-omvormer-P1-3 kW/3,68 kW/4,6 kW/5 kW/6 kW-EU) in normale werkomgevingen (temperatuur: -20 tot 50 °C; relatieve vochtigheid: 10–100%).
EcoFlow PowerOcean aansluitdoos & basis (Basis&aansluitdoos-P3-10 kW-DE)	15	

EcoFlow Power Heat (PowerHeat-warmtepomp-9 kW/20 kW-EU)	5	
EcoFlow PowerOcean hybride omvormer 1-fase (PowerOcean-omvormer-P1-3 kW/3,68 kW/4,6 kW/5 kW/6 kW-EU)	15	
4G-dongle ESS (EF-4GDongle-EU)	5	
EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3,5 kW/6 kW/9 kW-P3-EU)	2	
EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)	2	
EcoFlow PowerOcean Plus hybride omvormer 3-fase (PowerOcean Plus-OMV-15 kW/20 kW/25 kW/29,9 kW-DE)	15	
EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7 kW/11 kW/22 kW-EU/UK/ITNL/NL)	3	
EcoFlow PowerBox (3-fase) (EFA-PowerBox-EU)	2	
EcoFlow Gateway (1-fase) (EFA-GATEWAY-P1)	10	Stroomonderbreker en hulpcontacten: 3 jaar garantie SPD: Dekt 15 blikseminslagen Garantie-uitsluitingen: 1. Werking buiten de specificaties (spanning/stroom) 2. Kortsluitomstandigheden

1.3 Binnen de oorspronkelijke garantieperiode van omvormers van derden, als dergelijke omvormers van derden abnormaal werken als ze worden gebruikt met de EcoFlow fotovoltatische opslagomvormers (DC Fit) binnen 30 dagen nadat de EcoFlow fotovoltatische opslagomvormers erop zijn aangesloten, neem dan contact op met EcoFlow via de service e-mail solutionservice.eu@ecoflow.com voor ondersteuning.

1.4 Alle accessoires in de verpakking kunnen binnen de garantieperiode gratis worden vervangen als het defect niet is veroorzaakt door menselijke beschadiging en het Product wordt gebruikt in de normale omgeving en onder de omstandigheden die worden vermeld in de Consumentenhandleiding voor van Producten.

1.5 De garantie gaat in vanaf de levering van de Producten. De Producten registreren automatisch het tijdstip van voltooide installatie door activering via het apparaatnetwerk, terwijl het tijdstip van voltooide installatie wordt geregistreerd door de gekwalificeerde installateur voor offline Producten. Als de resterende garantieperiode, na vervanging van Producten, korter is dan één (1) jaar, wordt deze als één (1) jaar gerekend.

1.6 Als de consument het Product binnen de garantieperiode moet retourneren of vervangen, neem dan rechtstreeks contact op met de erkende installateurs van EcoFlow om dit aan te vragen. De erkende installateurs zullen de retour- en vervangservice aanvragen voor consumenten die aan de retour- en vervangvoorwaarden voldoen door middel van kwalificatieverificatie. Als de erkende installateurs deze service niet kunnen bieden, kan de consument contact opnemen met EcoFlow voor ondersteuning via het e-mailadres voor consumentenservice in 1.7.

1.7 Als de consument een beroep wil doen op de service na verkoop, gelieve volgende zaken te verstrekken: 1) een geldig aankoopbewijs voor het Product; 2) een video of foto van het defecte product waarop duidelijk het serienummer van het product te zien is, en neem contact op met de installateur voor rechtstreekse dienst na verkoop. Indien nodig kunt u ook contact opnemen met EcoFlow via solutionservice.eu@ecoflow.com voor ondersteuning.

1.8 Tijdens de garantieperiode zullen EcoFlow of erkende installateurs 1) consumenten voorzien van online vragen en antwoorden, begeleiding en probleemoplossing; 2) het product naar de fabriek retourneren voor reparatie; 3) het apparaat opknappen of vervangen, afhankelijk van de feitelijke situatie.

1.9 Kosten met betrekking tot materialen/accessoires, reparatiewerkzaamheden en logistiek die worden gemaakt tijdens de garantieperiode zijn voor rekening van EcoFlow.

1.10 Als een gedekt defect niet onder garantie kan worden gerepareerd, zullen we het apparaat vervangen door een apparaat met vergelijkbare staat, dat de prestaties van het origineel evenaart of overtreft, op basis van gebruikstijd, uiterlijk en specificaties.

2. Garantie-uitsluitingen

2.1 De consument verzuimt het vereiste geldige aankoop- of bestelbewijs te overleggen, of vervalst of wijzigt deze documenten bij het aanvragen van garantiediensten.

2.2 De consument verzuimt bij het aanvragen van garantiediensten de noodzakelijke informatie te verstrekken, zoals het modeltype van de Producten, het serienummer of een foto/video van het defecte Product waarop het serienummer zichtbaar is.

2.3 Een vervanging is goedgekeurd door EcoFlow, maar de consument weigert mee te werken met de erkende installateur voor het verwijderen van de defecte Producten.

2.4 Het te retourneren of te vervangen Product is onvolledig of zichtbaar defect op het moment dat de consument de retour- of vervangservice aanvraagt.

2.5 Als de consument een retourzending of vervanging aanvraagt, het geretourneerde Product tijdens het transport is beschadigd omdat de consument het niet heeft verpakt in de originele verpakking of in een verpakking van gelijke sterkte en grootte.

2.6 Bij het aanvragen van retour- of vervangdiensten, verzendt de consument het Product zelf zonder gebruik te maken van de door EcoFlow aangegeven logistieke dienstverlener, met gevolg verlies of beschadiging van het Product als gevolg.

2.7 Bij het aanvragen van retour- of vervangservices verzuimt de consument het Product in zijn geheel, inclusief accessoires, te verzenden.

2.8 Het Product vertoont na testen door EcoFlow of erkende installateur geen kwaliteitsgebreken.

2.9 Problemen die niet worden veroorzaakt door defecten aan het product, zoals botsingen, verbranding, ongeoorloofde wijziging en vreemde voorwerpen (water, olie, zand, enz.).

2.10 Beschadiging van de Producten ontstaat als de consumenten:

2.10.1 een installateur vraagt om het Product te installeren of de Producten zelf installeert zonder toestemming van EcoFlow;

2.10.2 het Product onjuist installeert; of

2.10.3 het Product gebruikt of opslaat op een manier die niet in overeenstemming is met de instructies en voorwaarden waarnaar wordt verwezen in de gebruikershandleiding van Producten, de etikettering van het Product of de consumentenhandleiding.

2.11 Verwijderen of wijzigen van labels, serienummers van machines, waterdichte merktekens of merktekens ter voorkoming van namaak.

2.12 Producten beschadigd door brand, overstroming, bliksem, verkeersongevallen of andere gebeurtenissen van overmacht.

2.13 Schade veroorzaakt door betrouwbaarheids- of compatibiliteitsproblemen als het Product wordt gebruikt als een ingang of belasting met een component van een derde partij die niet is goedgekeurd door de specificaties van EcoFlow of niet is gecertificeerd door EcoFlow.

2.14 De consument verzoekt om vervanging van door EcoFlow vervoerde Producten wegens transportschade, maar verzuimt het door het transportbedrijf geverifieerde bewijs van de schade te overleggen.

2.15 Andere omstandigheden die niet gedekt worden door het beleid, maar waarvoor EcoFlow voldoende bewijs heeft om te verwerpen.

3. Onderhoud buiten garantie

3.1 Tijdens het gebruik van het Product moet de consument betalen voor onderhoud indien: 1) de garantieperiode verstrijkt; 2) aan een van de uitsluitingen van de garantie genoemd in artikel 2 wordt voldaan; 3) de omstandigheden niet in aanmerking komen voor gratis onderhoud.

3.2 Voor gevallen waarin betaald onderhoud noodzakelijk is, is EcoFlow gerechtigd redelijke onderhoudskosten in rekening te brengen, inclusief materialen en/of toebehoren, werkuren en logistieke kosten.

3.3 Kosten voor materialen en/of accessoires: De onderhoudsdiensten die in Europa beschikbaar zijn, omvatten alleen reparatie en vervanging van modules en geen laswerkzaamheden. Daarom worden de materiaal-/accessoirekosten berekend op basis van het aantal modules en worden ze gedragen door de consumenten.

3.4 Werkuren voor reparatie: Noodzakelijke werkuren voor het uitvoeren van reparaties. Deze kosten kunnen schommelen binnen een redelijke marge volgens de marktprijzen en worden gedragen door de consumenten.

3.5 Logistieke kosten: De logistieke kosten en de inklaringskosten tijdens het betaalde onderhoud zijn voor rekening van de consument.

4. Beperkte aansprakelijkheid

4.1 EcoFlow is aansprakelijk voor verlies van of schade aan het Product indien het 1) eigendom is van EcoFlow; 2) vervoerd wordt door EcoFlow.

4.2 EcoFlow is niet aansprakelijk voor bijzondere, incidentele, indirecte of gevolgschade, met inbegrip van maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsopbrengsten, reputatie of verwachte besparingen. De volledige aansprakelijkheid van EcoFlow en haar verkopers, distributeurs, installateurs of installatieleveranciers, ongeacht de oorzaak van de schade, is beperkt tot de directe schade die daadwerkelijk aan de gebruiker is toegebracht en zal niet meer bedragen dan het bedrag dat door de gebruiker voor het Product is betaald. Als de gebruiker een claim indient met betrekking tot enige bijzondere, incidentele, indirecte of gevolgschade tegen de installateur of EcoFlow, kunnen EcoFlow en haar dochterondernemingen, verkopers, distributeurs of dienstverleners niet aansprakelijk worden gesteld, zelfs indien zij op de hoogte zijn gesteld van de mogelijkheid van dergelijke claims en ongeacht of de hierin gespecificeerde corrigerende maatregelen hun essentiële doel vervullen en ongeacht of de claim is gebaseerd op contractuele, gegarandeerde, nalatige of strikte aansprakelijkheid of enige andere aansprakelijkheidstheorieën.

4.3 Bepaalde landen, regio's of rechtsgebieden staan geen uitsluiting of beperking van bijkomende of gevolgschade toe. Daarom is de bovenstaande uitsluiting of beperking mogelijk niet van toepassing op sommige landen of regio's.

4.4 Consumenten kunnen ook andere wettelijke rechten hebben, afhankelijk van de geldende wetgeving van het land/regio of rechtsgebied waarin zij verblijven. Niets in dit beleid heeft invloed op de wettelijke rechten waarvan geen afstand mag worden gedaan of die niet contractueel mogen worden beperkt, met inbegrip van consumentenrechten die worden opgelegd door wetten of voorschriften met betrekking tot de verkoop van consumentengoederen.

4.5 Dit Garantiebeleid kan te allen tijde worden gewijzigd en bijgewerkt op onze website. De garantievoorwaarden die geldig waren op het moment van aankoop van een product zijn altijd van toepassing.

Regels voor implementeren van diensen na verkoop tussen EcoFlow en de distributeur/installateur

1 Voor geïnstalleerde Producten wordt de vergoeding voor de installatiekosten na een retourzending onderhandeld tussen EcoFlow, de distributeurs van EcoFlow (hierna “distributeurs”) en de erkende installateurs (hierna “installateurs”).

2 Voor geïnstalleerde Producten kan de vergoeding voor het Product na retournering de vorm hebben van vervanging of een uitbetaling gelijk aan de aankoopprijs.

3 Voor Producten die niet zijn geïnstalleerd, geldt dat indien de Installateurs de samenwerking met de Distributeurs opzegt vanwege bedrijfsvoering of andere redenen en de consument het Product retourneert, de overeenkomst tussen de Installateur en de Distributeur prevaleert.

4 Voor Producten die niet zijn geïnstalleerd, geldt dat indien de Distributeurs de samenwerking met EcoFlow opzegt vanwege bedrijfsvoering of andere redenen en de consument het Product retourneert, de overeenkomst tussen de Distributeurs en EcoFlow prevaleert.

5 Installateurs/distributeurs kunnen zich aanmelden voor diensten na verkoop van EcoFlow via de e-mail solutionservice.eu@ecoflow.com. (Het serviceportaal wordt dynamisch bijgewerkt op basis van toekomstige bedrijfsactiviteiten.)

6 Als consumenten een aanvraag indienen voor diensten na verkoop, zorgt de Installateur als eerste respondent voor de noodzakelijke oplossing voor de consument. Als het probleem zich blijft voordoen, verzamelt de Installateur de nodige informatie over het probleem en verstrekt hij alle informatie met betrekking tot het probleem aan het lokale serviceteam van EcoFlow voor een oplossing via het portaal dat wordt vermeld in Deel 5.

7 Indien de Installateur onderhoud of vervanging op locatie uitvoert tijdens de dienst na verkoop, zal de Installateur de desbetreffende kosten verrekenen met de Distributeur of EcoFlow.

8 Regels voor de werkuren van de installateur ter plaatse

8.1 Werkuren ter plaatse = vervangkosten + onderhoudskosten ter plaatse + transportvergoeding.

8.2 Vervangkosten: Varieert afhankelijk van de regio. Raadpleeg Deel 10 voor specifieke prijzen.

8.3 Onderhoudskosten ter plaatse: Varieert afhankelijk van de regio. Raadpleeg Deel 10 voor specifieke prijzen.

8.4 Transportvergoeding: Varieert afhankelijk van de afstand van de installateur tot de woning van de consument. Raadpleeg Deel 10 voor specifieke prijzen.

8.5 Indien voor meerdere consumenten op één reis onderhouds-/vervangdiensten worden verleend, wordt de transportvergoeding slechts eenmaal uitgekeerd.

8.6 Indien voor meerdere consumenten op één reis onderhouds-/vervangdiensten worden verleend, worden de vervangkosten/onderhoudskosten voor de onderhouds-/vervangdiensten aan de eerste consumenten volledig betaald, terwijl die voor de tweede en volgende met 50% korting worden betaald.

8.7 Onder normale omstandigheden worden vervang-/onderhoudsdiensten voor één consument tijdens één verplaatsing uitgevoerd. Installateurs moeten bijzondere omstandigheden melden aan EcoFlow, anders wordt

de transportvergoeding slechts eenmaal uitbetaald.

9 Als wordt vastgesteld dat de gebrekkige Producten door de Installateur zijn teruggestuurd naar EcoFlow, zal EcoFlow een tegoed voor werkuren aan de Installateur verstrekken en de Installateur en EcoFlow zullen maandelijks of per kwartaal meerdere verrekeningen verrichten. Na de bevestiging van EcoFlow dat de Installateur het defecte apparaat heeft verwijderd en teruggestuurd zoals vereist door EcoFlow, zal EcoFlow de werkuren ter plaatse verrekenen met de Installateur. In andere gevallen verwijzen wij u naar de onderstaande speciale procedures:

9.1 De Installateur heeft ten onrechte een ander defect apparaat teruggestuurd, waarvan het serienummer niet overeenkomt met dat van het gemelde apparaat. In dergelijke gevallen draagt de Installateur de logistieke kosten voor het terugzenden van de defecte eenheid.

9.2 De Installateur heeft slechts een deel van de door EcoFlow vereiste unit teruggestuurd, hetgeen betekent dat de verwijdering onvolledig/niet conform is. In dergelijke gevallen worden de kosten die voortvloeien uit de verwijdering ter plaatse niet verrekend tussen EcoFlow en de Installateur en draagt de Installateur de logistieke kosten voor het terugzenden van de defecte eenheid.

10 Regels voor plan voor werkuren ter plaatse:

	Toepasselijk land	Inspectiekosten ter plaatse		Vervangkosten		Kilometervergoeding	
		(PowerOcean-P3-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-DE/DF, PowerOcean-accu-5 kWh-DE, PowerOcean Plus-OMV-15 kW/20 kW/25 kW/29,9 kW-DE)	(PowerPulse-EV-oplader-11 kW-EU, PowerOcean-PV-opslagomvormer-5 kW, Basis&aansluitdoos-P3-10 kW-DE, PowerGlow-3,5 kW/6 kW/9 kW-P3-EU, PowerPulse 2-7 kW/11 kW/22 kW-EU/UK/ITNL/NL, PowerOcean-omvormer-P1-3 kW/3,68 kW/4,6 kW/5	(PowerOcean-omvormer-P3-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-DE/DF, PowerOcean-accu-5 kWh-DE, PowerGlow-3,5 kW/6 kW/9 kW-P3-EU, PowerOcean Plus-OMV-15 kW/20 kW/25 kW/29,9 kW-DE)	(PowerPulse-EV-oplader-11 kW-EU, PowerOcean-PV-opslagomvormer-5 kW, Basis&aansluitdoos-P3-10 kW-DE, PowerPulse 2-7 kW/11 kW/22 kW-EU/UK/ITNL/NL, PowerOcean-omvormer	0-100 km/ 0-60 mijl	> 100 km/ > 0-60 mijl

			kW/6 kW-EU, Andere componenten of accessoires)		r-P1-3 kW/3,68 kW/4,6 kW/5 kW/6 kW-EU, Andere compone nten of accessoir es)		
Regio A	Italië, Monaco, Zwitserland, Frankrijk, Oostenrijk, Liechtenstein, Duitsland, Luxemburg, België, Nederland, Denemarken, Noorwegen, Finland, Zweden, IJsland, Ierland, Verenigd Koninkrijk	50 (Euro)/ 40 (Pond)	25 (Euro)/ 20 (Pond)	100 (Euro)/ 80 (Pond)	25 (Euro)/ 20 (Pond)	30 (Eurocent/km)/ 30 (Pence/mijl)	15 (Eurocent/km) / 15 (Pence/mijl)
Regio B	Kroatië, Cyprus, Tsjechië, Griekenland, Hongarije, Malta, Polen,	35 (Euro)/ 50 (PLN)	15 (Euro)/ 25 (PLN)	70 (Euro)/ 100 (PLN)	15 (Euro)/ 25 (PLN)	17 (Eurocent/km) / 1,15 (PLN/km)	10 (Eurocent/km) / 0,50 (PLN/km)

	Portugal, Slowakije, Slovenië, Spanje, Bulgarije, Estland, Letland, Litouwen, Roemenië, Bosnië en Herzegovina						
Regio C	Andere landen of regio's die niet zijn vermeld	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt

11 Logistiek na verkoop

11.1 Zodra de aanvraag voor vervanging is bevestigd, gebruikt de Installateur/Distributeur de door EcoFlow aangewezen logistieke dienstverlener om het Product terug te sturen voor vervanging. Kwesties die verband houden met de demontage van het Product door de Installateur/Distributeur zonder goedkeuring, zijn de verantwoordelijkheid van de Installateur/Distributeur.

11.2 EcoFlow is gerechtigd Producten die door de Installateur/Distributeur worden teruggestuurd te weigeren zonder melding van EcoFlow of zonder bevestiging van EcoFlow, en de daaraan verbonden verliezen en kosten zijn voor rekening van de Installateur/Distributeur.

11.3 Indien de Installateur/Distributeur de Producten verzendt zonder voorafgaande goedkeuring door EcoFlow en betaling bij ontvangst vereist is, is de Installateur/Distributeur verantwoordelijk voor eventuele daaruit voortvloeiende productverliezen, productveiligheidsproblemen of andere directe of indirecte kosten die voortvloeien uit de weigering van dergelijke Producten.

11.4 In het geval dat de Installateur/Distributeur een eigen logistieke dienstverlener kiest om het Product te retourneren dat binnen de garantie valt, is de veiligheid van het Product de exclusieve verantwoordelijkheid van de Installateur/Distributeur.

11.5 Producten die worden teruggestuurd voor reparatie, vervanging of retournering moeten worden afgeleverd op het door het EcoFlow-team opgegeven adres. Voor leveringen naar andere adressen, ongeacht of deze verband houden met EcoFlow, is EcoFlow niet verantwoordelijk voor de veiligheid van het Product of het daaropvolgende transport.

11.6 Voor Producten die door EcoFlow worden verzonden, zal de Distributeur de Producten onderzoeken voordat hij het ontvangstbewijs tekent. Neem onmiddellijk contact op met EcoFlow als er een probleem is en lever een bijbehorend bewijs (zoals foto's van het ontvangstbewijs of foto's of video's van beschadigde

Producten). Bij het aftekenen van ontvangstbewijzen zal de Distributeur de Producten onderzoeken (d.w.z. of de Producten beschadigd zijn tijdens het transport, enz.). Als een Product beschadigd is als gevolg van logistiek, zal de Distributeur binnen vierentwintig (24) uur contact opnemen met EcoFlow om dergelijke schade te melden, anders wordt ervan uitgegaan dat de Distributeur ermee heeft ingestemd dat de Producten niet beschadigd zijn tijdens het transport en zal een dergelijke melding niet door EcoFlow worden behandeld na het verstrijken van de vierentwintig (24) uur..

11.7 Indien een Installateur een vervangapparaat aanvraagt bij een Distributeur en de Distributeur dit niet op voorraad heeft, zal de Distributeur dit melden aan EcoFlow, die vervolgens de verzending naar de consument of de Installateur zal regelen. In dergelijke gevallen wordt de verstrekte RMA/DOA-voucher ongeldig verklaard. EcoFlow en de Distributeur zullen een item per item afspreken wat wordt opgenomen in de vervangvoucher.

11.8 De Installateur/Distributeur zal zijn ontvangstadres up-to-date en accuraat houden om contact te onderhouden. Indien het door de Distributeur/Installateur opgegeven ontvangstadres onjuist is of indien de ontvanger de levering afwijkt, zijn de daardoor geleden verliezen voor rekening van de Distributeur/Installateur.

11.9 Inklaringskosten: De logistieke en transportkosten die in het kader van de productgarantie worden gemaakt, zijn voor rekening van EcoFlow en de desbetreffende inklaringskosten zijn voor rekening van de Distributeur.