

Politique de garantie EcoFlow pour la batterie OCEAN2 en Europe (à l'exception de la Suède) – V1.7-FR

(Cette version est valable à partir du 21 août 2026.)

Instruction avant utilisation

Avant d'utiliser ce produit, veuillez lire attentivement la Politique de garantie afin de vous assurer que vous en comprenez parfaitement les dispositions, que vous êtes en mesure d'utiliser correctement le produit et que vous pouvez bénéficier des services de garantie.

Après avoir lu la Politique de garantie, veuillez la conserver dans un endroit sûr afin de pouvoir vous y référer ultérieurement.

En utilisant ce produit, vous reconnaissez avoir compris, reconnu et accepté l'ensemble des conditions et du contenu énoncés dans le présent document.

La présente Politique de garantie doit être utilisée conjointement avec le Manuel d'utilisation du produit.

Ce document est susceptible d'être mis à jour, révisé ou supprimé sans préavis. Veuillez consulter le site officiel d'EcoFlow pour obtenir les dernières informations relatives au produit.

1. Couverture de la garantie

La présente Politique de garantie s'applique à la solution de batterie solaire domestique EcoFlow PowerOcean, un système d'alimentation électrique intelligent destiné aux particuliers et commercialisé sur le marché européen, à l'exception de la Suède (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 le présent document s'adresse aux consommateurs initiaux qui achètent ce Produit et le mettent en service pour la première fois.

La garantie est transférable aux propriétaires successifs du bien immobilier dans lequel le Produit a été initialement installé, sous réserve que le propriétaire fournisse un justificatif attestant du transfert de propriété.

L'étendue et la durée de la couverture de garantie applicables au Produit sont indiquées dans le tableau ci-dessous.

1.1 Basic warranty

Produit	Energie Nominale (kWh)	Periode de garantie (years)	Énergie minimale cumulée délivrée* (MWh)	Remarques importantes
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF-BD-8-S2)	8.03kWh	10 ans à 70 % de l'énergie utilisable	29.97MWh	EcoFlow garantit que le Produit : (i) conservera 70 % de son énergie utilisable pendant 10 ans à compter de la date de début de la garantie* ; où (ii) atteindra une énergie minimale cumulée délivrée* de 29,97 MWh, Selon la première de ces deux échéances à survenir.
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 5kWh (EF-BD-5-S2)	5.02kWh	15 ans à @60% de l'énergie utilisable	21.9MWh	EcoFlow garantit que le Produit : (i) conservera 60 % de son énergie utilisable pendant 15 ans à compter de la date de début de la garantie* ; où (ii) atteindra une énergie minimale cumulée délivrée* de 21.9MWh, Selon la première de ces deux échéances à survenir.

1.2 Extension de garantie

EcoFlow propose un service d'extension de garantie optionnel pour le Produit, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous. Les clients peuvent acheter l'extension de garantie exclusivement auprès de leur installateur agréé.

L'extension de garantie est disponible pour les produits indiqués dans le tableau ci-dessous.

L'extension de garantie doit être achetée et activée dans un délai de douze (12) mois à compter de la date de début de la garantie.

Une fois achetée, l'extension de garantie est non annulable et non remboursable, sauf lorsque l'annulation est requise en raison du retour du Produit résultant d'une défaillance de l'équipement.

Après l'achat, la durée totale de couverture de la garantie sera étendue comme indiqué ci-dessous. L'ensemble des conditions générales de la garantie standard, notamment le périmètre de couverture, les exclusions et les garanties de capacité, s'appliquent également pendant la période d'extension de garantie.

Produit	Période d'extension de garantie (years)	Extension de garantie	Énergie minimale cumulée délivrée* (MWh)	Remarques Importantes
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF-BD-8-S2)	+5	15 ans à @60% de l'énergie utilisable	35.1MWh	EcoFlow garantit que le Produit : (i) conservera 60 % de son énergie utilisable pendant 15 ans à compter de la date de début de la garantie* ; où (ii) atteindra une énergie minimale cumulée délivrée* de 35.1MWh, Selon la première de ces deux échéances à survenir.

***Énergie minimale cumulée délivrée**

L'énergie minimale cumulée délivrée désigne la quantité totale d'énergie délivrée garantie, calculée à partir de la date de début de la garantie et enregistrée dans le module de contrôle du Produit.

L'utilisation de la batterie doit être conforme aux conditions de fonctionnement indiquées dans les spécifications et le manuel d'installation fournis par EcoFlow. Dans le cadre de la présente Garantie limitée, l'énergie utilisable est mesurée et calculée selon la méthode d'essai et les valeurs suivantes.

Température ambiante comprise entre 23 °C et 27 °C :

(i) Décharger la batterie à courant constant jusqu'à ce que la batterie atteigne la tension de fin de décharge ou sa tension d'autoprotection.

(ii) Attendre 10 minutes.

(iii) Charger la batterie à courant constant jusqu'à ce que la batterie atteigne la tension de fin de charge ou 100 % de SOC.

(iv) Attendre 10 minutes.

(v) Décharger la batterie à courant constant jusqu'à ce qu'elle atteigne la tension de fin de décharge ou sa tension d'autoprotection. La quantité d'électricité délivrée au cours de ce processus est enregistrée comme énergie utilisable restante de la batterie.

Valeurs de test:

Product	Tension de fin de décharge (V)	Tension de fin de charge (V)	Courant continue (A)
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 5kWh (EF BD-5-S2)	12.5	18.25	62.8
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF BD-8-S2)	18.25	29.2	62.8

*La **date de début de la garantie** correspond à la date la plus ancienne parmi les suivantes :

i) la **date de mise en service (activation) du Produit** ; ou

ii) **9 mois après la date de fabrication du Produit.**

La garantie prend automatiquement effet à la date de début de la garantie. Les clients peuvent vérifier l'état de leur garantie via l'**application EcoFlow** ou le **site officiel d'EcoFlow**. Aucune inscription manuelle supplémentaire n'est requise.

1.3 Tous les accessoires inclus dans l'emballage peuvent être remplacés gratuitement pendant la période de garantie si la défaillance n'est pas due à un dommage causé par l'utilisateur et si le Produit est utilisé dans un environnement et dans des conditions normales, conformément au **Manuel d'utilisation du produit**.

1.4 Tout Produit de remplacement fourni dans le cadre de la garantie bénéficie de la **période de garantie restante du Produit d'origine**.

1.5 Si le consommateur doit retourner ou remplacer le Produit pendant la période de garantie, il doit contacter directement les **installateurs agréés EcoFlow** afin d'effectuer la demande. Les installateurs agréés effectueront les démarches nécessaires pour le retour et le remplacement au bénéfice des consommateurs remplissant les conditions de retour et de remplacement, après vérification de leur éligibilité. Si les installateurs agréés ne sont pas en mesure de fournir ce service, le consommateur peut contacter EcoFlow pour obtenir de l'assistance via l'adresse e-mail du service consommateurs indiquée au point 1.6.

1.6 Si le consommateur souhaite demander un service après-vente, il doit fournir :

1. une **preuve d'achat valide du Produit** ;
2. une **vidéo ou une photo de la défaillance du Produit montrant clairement le numéro de série du Produit**,
et contacter l'installateur afin de bénéficier directement du service après-vente.

Si nécessaire, vous pouvez également contacter EcoFlow à l'adresse solutionservice.eu@ecoflow.com pour obtenir de l'assistance.

1.7 Pendant la période de garantie, EcoFlow ou ses installateurs agréés :

1. fourniront aux consommateurs une **assistance en ligne, des réponses aux questions, des conseils et une aide au dépannage** ;
2. retourneront le Produit à l'usine pour réparation ;
3. **rénoveront ou remplaceront l'appareil**, selon la situation.

1.8 Les coûts liés aux **matériaux/accessoires et à la logistique** engagés pendant la période de garantie sont pris en charge par EcoFlow.

1.9 Pour activer et maintenir cette **garantie limitée**, le Produit doit rester connecté à Internet afin de permettre l'installation des **mise à jour critiques du micrologiciel et de sécurité**. En cas de déconnexion pendant plus d'un an, la couverture de la garantie sera ramenée à **5 ans à compter de la date d'activation initiale**.

1.10 Si un défaut couvert par la garantie ne peut pas être réparé dans le cadre de celle-ci, nous remplacerons l'appareil par une **unité présentant un état comparable**, dont les performances seront **équivalentes ou supérieures à celles de l'appareil d'origine**, en fonction de la durée d'utilisation, de l'apparence et des spécifications.

2. Exclusions de garantie

2.1 Le consommateur ne fournit pas les preuves d'achat ou de commande valides nécessaires, ou falsifie ou modifie ces documents lors de sa demande de service de garantie.

2.2 Le consommateur ne fournit pas les informations nécessaires, telles que le modèle du Produit, son numéro de série ou une photo/vidéo du Produit défectueux faisant apparaître le numéro de série, lors de sa demande de service de garantie.

2.3 Un remplacement a été autorisé par EcoFlow, mais le consommateur refuse de coopérer avec l'installateur agréé pour le retrait du Produit défectueux.

2.4 Le Produit à retourner ou à remplacer est incomplet ou présente des défauts visuels lorsque le consommateur demande un service de retour ou de remplacement.

2.5 Lors d'une demande de retour ou de remplacement, le Produit retourné est endommagé pendant le transport parce que le consommateur ne l'a pas emballé dans son emballage d'origine ou dans un emballage de résistance et de dimensions équivalentes.

2.6 Lors d'une demande de retour ou de remplacement, le consommateur expédie lui-même le Produit sans utiliser le prestataire logistique désigné par EcoFlow, ce qui entraîne la perte ou l'endommagement du Produit.

2.7 Lors d'une demande de retour ou de remplacement, le consommateur n'expédie pas le Produit dans son intégralité, accessoires compris.

2.8 Aucun défaut de qualité n'est constaté sur le Produit après des tests effectués par EcoFlow ou un installateur agréé.

2.9 Les problèmes qui ne sont pas causés par une défaillance du Produit, tels que

les chocs, brûlures, modifications non autorisées ou corps étrangers (eau, huile, sable, etc.).

2.10 Les dommages causés au Produit lorsque le consommateur :

2.10.1 demande à un installateur d'installer le Produit ou installe lui-même le Produit sans l'autorisation d'EcoFlow ;

2.10.2 installe incorrectement le Produit ;

2.10.3 utilise ou stocke le Produit d'une manière qui n'est pas conforme aux instructions et conditions indiquées dans le Manuel d'utilisation du produit, sur l'étiquetage du Produit ou dans le guide destiné aux consommateurs.

2.11 Retrait ou modification des étiquettes, numéros de série de l'appareil, marquages d'étanchéité ou marquages anti-contrefaçon.

2.12 Produits endommagés par un incendie, une inondation, la foudre, un accident de la circulation ou tout autre événement de force majeure.

2.13 Dommages causés par des problèmes de fiabilité ou de compatibilité lorsque le Produit est utilisé comme source d'alimentation ou comme charge avec un composant tiers qui n'est pas approuvé conformément aux spécifications d'EcoFlow ou n'est pas certifié par EcoFlow.

2.14 Le consommateur demande le remplacement de Produits transportés par EcoFlow en raison de dommages survenus pendant le transport, mais ne fournit pas de preuve des dommages vérifiée par le transporteur.

2.15 Toute autre situation non couverte par la présente Politique, pour laquelle EcoFlow dispose de preuves suffisantes justifiant le refus de la demande.

3. Maintenance hors garantie

3.1 Lors de l'utilisation du Produit, le consommateur doit prendre en charge les frais de maintenance dans les cas suivants :

1. la période de garantie a expiré ;
2. l'une des exclusions de garantie énumérées à l'article 2 s'applique ;
3. les circonstances ne permettent pas de bénéficier d'une maintenance gratuite.

3.2 Dans les cas nécessitant une maintenance payante, EcoFlow est en droit de facturer des frais de maintenance raisonnables, comprenant les coûts des matériaux et/ou accessoires, de la main-d'œuvre et de la logistique.

3.3 Coûts des matériaux et/ou accessoires :

Les services de maintenance disponibles en Europe comprennent uniquement la réparation et le remplacement des modules et n'incluent pas les opérations de 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 pour la réparation :

Les coûts de main-d'œuvre nécessaires à la réalisation des services de réparation. Ces coûts peuvent varier 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 de dédouanement engagés dans le cadre de la maintenance payante sont à la charge du consommateur.

4. Limitation de responsabilité

4.1 EcoFlow est responsable de la perte ou des dommages causés au Produit lorsque celui-ci est :

1. la propriété d'EcoFlow ;
2. transporté par EcoFlow.

4.2 EcoFlow ne pourra être tenue responsable des dommages spéciaux, accessoires, indirects ou consécutifs, y compris, sans s'y limiter, des pertes de bénéfices, de revenus commerciaux, de réputation ou d'économies escomptées.

La responsabilité totale d'EcoFlow et de ses fournisseurs, distributeurs, installateurs ou prestataires d'installation, quelle que soit la cause du dommage, est limitée aux dommages directs effectivement subis par l'utilisateur et ne pourra excéder le montant payé par l'utilisateur pour le Produit.

Si l'utilisateur formule à l'encontre de l'installateur ou d'EcoFlow une réclamation concernant des dommages spéciaux, accessoires, indirects ou consécutifs, EcoFlow ainsi que ses filiales, fournisseurs, distributeurs ou prestataires de services ne pourront être tenus responsables, même s'ils ont été informés de la possibilité de telles réclamations et indépendamment du fait que les mesures correctives prévues dans les présentes remplissent ou non leur objectif essentiel, et que la réclamation soit fondée sur la responsabilité contractuelle, la garantie, la négligence, la responsabilité sans faute ou tout autre fondement juridique de responsabilité.

4.3 Certains pays, régions ou juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou consécutifs. Par conséquent, l'exclusion ou la limitation susmentionnée peut ne pas s'appliquer dans certains pays ou certaines régions.

4.4 Les consommateurs peuvent également bénéficier d'autres droits légaux, en fonction des lois applicables dans le pays, la région ou la juridiction où ils résident. Aucune disposition de la présente Politique ne porte atteinte aux droits légaux qui ne peuvent être contractuellement supprimés ou limités, notamment aux droits des consommateurs prévus par les lois ou réglementations régissant la vente de biens de consommation.

4.5 La présente Politique de garantie peut être modifiée à tout moment pour l'avenir et mise à jour sur notre site Internet. Les conditions de garantie en vigueur au moment de l'achat du Produit sont toujours applicables.