

Polityka Gwarancyjna EcoFlow dla Akumulatora OCEAN2 w Europie (z wyłączeniem Szwecji) V1.7-PL

(Niniejsza wersja obowiązuje od 21 sierpnia 2026 r.)

Instrukcje przed użyciem

Przed przystąpieniem do użytkowania niniejszego produktu należy dokładnie zapoznać się z zasadami gwarancji, aby upewnić się, że są one w pełni zrozumiałe, produkt będzie użytkowany prawidłowo, a użytkownik będzie miał dostęp do usług gwarancyjnych. Po zapoznaniu się z zasadami gwarancji należy przechowywać je w bezpiecznym miejscu do wykorzystania w przyszłości. Korzystanie z produktu oznacza zrozumienie, uznanie i akceptację wszystkich warunków oraz treści zawartych w niniejszym dokumencie. Zasady gwarancji należy stosować łącznie z instrukcją obsługi produktu. Niniejszy dokument może podlegać aktualizacjom, zmianom lub wycofaniu bez wcześniejszego powiadomienia. Najnowsze informacje o produkcie można znaleźć na oficjalnej stronie internetowej firmy EcoFlow.

1. Zakres gwarancji

Niniejsze Zasady Gwarancji dotyczą systemu magazynowania energii słonecznej EcoFlow PowerOcean Home – inteligentnego systemu zasilania dla gospodarstw domowych na rynku europejskim, z wyłączeniem Szwecji (zwanego dalej „Produktem”).

Niniejsze Zasady Gwarancji zostały wydane przez firmę EcoFlow Germany GmbH oraz podmioty z nią powiązane (zwaną dalej „EcoFlow”). Zasady Gwarancji przedstawione przez EcoFlow w niniejszym dokumencie są skierowane do pierwszych nabywców (konsumentów), którzy zakupili Produkt i uruchomili go po raz pierwszy. Gwarancja przechodzi na kolejnych właścicieli nieruchomości, w której Produkt został pierwotnie zainstalowany, pod warunkiem przedstawienia przez właściciela dowodu przeniesienia prawa własności. Zakres i okres ochrony gwarancyjnej dla Produktu przedstawiono w poniższej tabeli.

1.1 Gwarancja podstawowa

Produkt	Energia nominalna (kWh)	Okres gwarancji (lata)	Minimalna przepustowość energetyczna* (MWh)	Uwaga specjalna
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF-BD-8-S2)	8.03kWh	10 lat przy 70% energii użytecznej	29.97MWh	EcoFlow gwarantuje, że Produkt (i) zachowa siedemdziesiąt procent (70%) swojej energii użytkowej przez okres dziesięciu (10) lat od daty rozpoczęcia gwarancji*; lub (ii) osiągnie minimalną przepustowość energii* na poziomie 29,97 MWh – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 5kWh (EF-BD-5-S2)	5.02kWh	15 lat przy 60% energii użytecznej	21.9MWh	EcoFlow gwarantuje, że Produkt (i) zachowa sześćdziesiąt procent (60%) swojej energii użytkowej przez okres piętnastu (15) lat od daty rozpoczęcia gwarancji*; lub (ii) osiągnie minimalną przepustowość energii* na poziomie 21,9 MWh – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

1.2 Przedłużenie gwarancji

EcoFlow oferuje opcjonalną usługę przedłużenia gwarancji dla produktu wymienionego w poniższej tabeli. Klienci mogą wykupić przedłużoną gwarancję wyłącznie za pośrednictwem autoryzowanego instalatora.

Przedłużona gwarancja jest dostępna dla produktów wyszczególnionych w poniższej tabeli. Przedłużoną gwarancję należy wykupić i aktywować w ciągu dwunastu (12) miesięcy od daty rozpoczęcia okresu gwarancyjnego.

Po zakupie przedłużona gwarancja nie podlega anulowaniu ani zwrotowi kosztów, z wyjątkiem sytuacji, w których anulowanie jest konieczne ze względu na zwrot produktu spowodowany awarią sprzętu.

Z chwilą zakupu całkowity okres ochrony gwarancyjnej ulega przedłużeniu w następujący sposób. Wszystkie warunki standardowej gwarancji – w tym zakres ochrony, wyłączenia oraz gwarancje dotyczące pojemności – obowiązują również w okresie przedłużonej gwarancji.

Produkt	Okres przedłużenia gwarancji (lata)	Przedłużo na gwarancja	Minimalna przepustowość energetyczna* (MWh)	Uwaga specjalna
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF-BD-8-S2)	+5	15 lat przy 60% energii użytecznej	35.1MWh	EcoFlow gwarantuje, że Produkt (i) zachowa sześćdziesiąt procent (60%) swojej energii użytkowej przez okres piętnastu (15) lat od daty rozpoczęcia gwarancji*; lub (ii) osiągnie minimalną przepustowość energetyczną* na poziomie 35,1 MWh – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

*Minimalna przepustowość energetyczna oznacza całkowitą objętość gwarancją przepustowości energii, liczoną od daty rozpoczęcia okresu gwarancji i zarejestrowaną w module sterującym Produkcie. Eksploatacja akumulatora musi być zgodna z warunkami pracy określonymi w specyfikacji oraz instrukcji montażu dostarczonej przez firmę EcoFlow. W ramach niniejszej ograniczonej gwarancji energia użyteczna jest mierzona i obliczana z zastosowaniem następującej metody badawczej i wartości.

Temperatura otoczenia w zakresie 23°C–27°C:

- (i) Rozładowywać akumulator prądem stałym do momentu osiągnięcia napięcia końcowego rozładowania lub napięcia aktywującego zabezpieczenie własne akumulatora.
- (ii) Odczekać 10 minut.
- (iii) Ładować akumulator prądem stałym do momentu osiągnięcia napięcia końcowego ładowania lub poziomu naładowania (SOC) wynoszącego 100%.
- (iv) Odczekać 10 minut.
- (v) Rozładowywać akumulator prądem stałym do momentu osiągnięcia napięcia końcowego rozładowania lub napięcia aktywującego zabezpieczenie własne akumulatora. Zarejestrować ilość energii elektrycznej oddanej w tym procesie jako pozostałą energię użyteczną akumulatora.

Wartość testowa:

Produkt	Napięcie końcowe rozładowania (V)	Napięcie końcowe ładowania (V)	Prąd stały (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

*Za datę rozpoczęcia okresu gwarancji przyjmuje się wcześniejszą z następujących dat:

- i) datę uruchomienia (aktywacji) produktu lub
- ii) datę przypadającą 9 miesięcy po dacie produkcji produktu.

Gwarancja wchodzi w życie automatycznie w dniu rozpoczęcia okresu gwarancji. Klienci mogą sprawdzić status gwarancji za pośrednictwem aplikacji EcoFlow lub oficjalnej strony internetowej EcoFlow. Dodatkowa rejestracja ręczna nie jest wymagana.

1.3 Wszystkie akcesoria znajdujące się w opakowaniu podlegają bezpłatnej wymianie w okresie gwarancyjnym, o ile usterka nie wynika z uszkodzenia spowodowanego przez użytkownika, a Produkt jest eksploatowany w normalnym środowisku i warunkach określonych w instrukcji obsługi.

1.4 Każdy produkt zamienny dostarczony w ramach gwarancji przejmuje pozostały okres gwarancji produktu pierwotnego.

1.5 Jeśli w okresie gwarancyjnym konsument musi zwrócić lub wymienić Produkt, powinien w tym celu skontaktować się bezpośrednio z autoryzowanymi instalatorami EcoFlow. Autoryzowani instalatorzy złożą wniosek o zwrot lub wymianę w imieniu konsumentów, którzy po weryfikacji kwalifikacji spełnią odpowiednie warunki. Jeśli autoryzowani instalatorzy nie mogą świadczyć takiej usługi, konsument może zwrócić się o pomoc do EcoFlow, korzystając z adresu e-mail działu obsługi klienta podanego w punkcie 1.6.

1.6 Jeśli konsument chce skorzystać z obsługi posprzedażowej, powinien przedstawić: 1) ważny dowód zakupu Produktu; 2) nagranie wideo lub zdjęcie przedstawiające usterkę produktu oraz wyrażnie ukazujące jego numer seryjny, a następnie skontaktować się z instalatorem w celu uzyskania bezpośredniej obsługi posprzedażowej. W razie potrzeby można również skontaktować się z firmą EcoFlow pod adresem solutionservice.eu@ecoflow.com, aby uzyskać wsparcie.

1.7 W okresie gwarancyjnym firma EcoFlow lub autoryzowani instalatorzy: 1) zapewnią konsumentom wsparcie online w zakresie pytań i odpowiedzi, udzielą wskazówek oraz pomocy przy rozwiązywaniu problemów; 2) odbiorą Produkt w celu jego naprawy w zakładzie produkcyjnym; 3) poddadzą urządzenie regeneracji lub wymianie, w zależności od konkretnej sytuacji.

1.8 Koszty związane z materiałami/akcesoriami oraz logistyką, poniesione w okresie gwarancji, pokrywa EcoFlow.

1.9 Aby aktywować niniejszą ograniczoną gwarancję i utrzymać jej ważność, Produkt musi pozostać podłączony do Internetu w celu pobierania kluczowych aktualizacji oprogramowania układowego oraz aktualizacji dotyczących bezpieczeństwa. W przypadku braku połączenia przez okres przekraczający rok, okres obowiązywania gwarancji zostanie skorygowany do 5 lat, liczonych od pierwotnej daty aktywacji.

1.10 Jeśli wady objętej gwarancją nie można usunąć w drodze naprawy, wymienimy urządzenie na egzemplarz o porównywalnym stanie, którego parametry użytkowe są takie same lub lepsze niż w przypadku urządzenia oryginalnego, biorąc pod uwagę czas użytkowania, wygląd oraz specyfikację techniczną.

2. Wyłączenia z gwarancji

2.1 Konsument nie przedstawi wymaganego, ważnego dowodu zakupu lub zamówienia bądź też sfałszuje lub zmodyfikuje wspomniane dokumenty, ubiegając się o świadczenia gwarancyjne.

2.2 Konsument nie dostarcza niezbędnych informacji, takich jak typ modelu Produktów, numer seryjny lub zdjęcie/film przedstawiające wadliwy Produkt wraz z widocznym numerem seryjnym, podczas zgłaszania roszczenia gwarancyjnego.

2.3 Firma EcoFlow zatwierdziła wymianę, jednak konsument odmawia współpracy z autoryzowanym instalatorem w zakresie demontażu wadliwych produktów.

2.4 Produkt podlegający zwrotowi lub wymianie jest niekompletny lub posiada widoczne wady w momencie, gdy konsument występuje o usługę zwrotu lub wymiany.

2.5 W przypadku gdy konsument występuje o zwrot lub wymianę, a zwracany Produkt ulegnie uszkodzeniu w transporcie na skutek niezastosowania przez konsumenta oryginalnego opakowania lub opakowania o równoważnej wytrzymałości i rozmiarze.

2.6 W przypadku ubiegania się o zwrot lub wymianę, konsument wysyła Produkt we własnym zakresie, nie korzystając z usług operatora logistycznego wskazanego przez EcoFlow, co skutkuje utratą lub uszkodzeniem Produktu.

2.7 Konsument, występując o zwrot lub wymianę, nie odsyła Produktu w komplecie, wraz z akcesoriami.

2.8 Produkt nie wykazuje wad jakościowych po przeprowadzeniu testów przez firmę EcoFlow lub autoryzowanego instalatora.

2.9 Problemy niewynikające z awarii produktu, takie jak kolizja, spalenie,

nieautoryzowana modyfikacja oraz obecność ciał obcych (woda, olej, piasek itp.).

2.10 Do uszkodzenia Produktów dochodzi, jeżeli konsumenci:

2.10.1 zleca instalatorowi montaż Produktu lub samodzielnie dokonuje montażu Produktów bez upoważnienia ze strony EcoFlow;

2.10.2 instaluje Produkt nieprawidłowo;

2.10.3 używa Produktu lub przechowuje go w sposób niezgodny z instrukcjami i warunkami określonymi w instrukcji obsługi Produktu, na jego etykiecie lub w poradniku dla konsumenta.

2.11 Usunięcie lub zmiana etykiet, numerów seryjnych maszyny, oznaczeń wodoodporności lub zabezpieczeń przed podrabianiem.

2.12 Produkty uszkodzone w wyniku pożaru, powodzi, uderzenia pioruna, wypadku komunikacyjnego lub innych zdarzeń będących skutkiem siły wyższej..

2.13 Uszkodzenia spowodowane problemami z niezawodnością lub kompatybilnością w przypadku użycia Produktu jako elementu wejściowego lub obciążenia w połączeniu z komponentem innego producenta, który nie jest zgodny ze specyfikacjami EcoFlow lub nie posiada certyfikatu EcoFlow.

2.14 Konsument występuje z żądaniem wymiany Produktów dostarczonych przez EcoFlow z powodu uszkodzeń powstałych w transporcie, lecz nie przedstawia dowodu uszkodzenia zweryfikowanego przez firmę transportową..

2.15 Inne okoliczności nieobjęte zakresem polisy, w przypadku których EcoFlow dysponuje wystarczającymi dowodami, by odmówić roszczenia..

3. Konserwacja pogwarancyjna

3.1 W trakcie korzystania z Produktu konsument musi pokryć koszty konserwacji, jeśli: 1) okres gwarancji wygasa; 2) spełnione są jakiekolwiek wyłączenia gwarancyjne wymienione w artykule 2; 3) okoliczności nie kwalifikują się do bezpłatnej konserwacji.

3.2 W przypadkach wymagających odpłatnej konserwacji EcoFlow jest uprawniony do naliczenia uzasadnionych opłat za konserwację, obejmujących koszty materiałów i/lub akcesoriów, robocizny oraz logistyki.

3.3 Koszty materiałów i/lub akcesoriów: Usługi konserwacyjne dostępne w Europie obejmują wyłącznie naprawę i wymianę modułów i nie obejmują spawania. Dlatego koszty materiałowe/akcesoriów są obliczane na podstawie liczby modułów i ponoszone przez konsumentów.

3.4 Koszty pracy naprawczej: Niezbędne koszty pracy poniesione przy wykonywaniu usług naprawczych. Koszty te mogą się wahać w rozsądnym zakresie w zależności od cen rynkowych i są ponoszone przez konsumentów.

3.5 Koszty logistyczne: Koszty logistyczne i odprawy celnej poniesione podczas płatnego procesu konserwacji ponosi konsument.

4. Ograniczona odpowiedzialność

4.1 EcoFlow ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie Produktu, jeśli jest on 1) własnością EcoFlow; 2) przetransportowany przez EcoFlow.

4.2 EcoFlow nie ponosi odpowiedzialności za żadne szczególne, przypadkowe, pośrednie ani pośrednie szkody, w tym między innymi straty zysków, przychodów z działalności, reputacji lub przewidywanych oszczędności. Całkowita odpowiedzialność EcoFlow oraz jej dostawców, dystrybutorów, instalatorów lub dostawców instalacji, ogranicza się do bezpośrednich szkód faktycznie wyrządzonych użytkownikowi i nie przekracza kwoty zapłaconej przez użytkownika za Produkt. Jeśli użytkownik zgłasza roszczenie dotyczące jakichkolwiek szczególnych, przypadkowych, pośrednich lub pośrednich szkód wobec instalatora lub EcoFlow, EcoFlow oraz jego spółki zależne, dostawcy lub dostawcy usług nie ponoszą odpowiedzialności, nawet jeśli zostali poinformowani o możliwości takich roszczeń oraz niezależnie od tego, czy środki naprawcze określone w niniejszym artykule spełniają ich istotny cel oraz czy roszczenie opiera się na odpowiedzialności umownej, gwarantowanej, zaniedbalnej lub ścisłej odpowiedzialności, albo innych teoriach odpowiedzialności.

4.3 Niektóre kraje, regiony lub jurysdykcje nie zezwalają na wyłączenie ani ograniczenie odpowiedzialności za szkody uboczne lub następne. W związku z tym powyższe wyłączenie lub ograniczenie może nie mieć zastosowania w niektórych krajach lub regionach.

4.4 Konsumenci mogą mieć także inne prawa prawne, w zależności od obowiązujących przepisów obowiązujących w kraju/regionie lub jurysdykcji, w której mieszkają. Nic w tej polityce nie wpływa na prawa prawne, które nie mogą być zrzucone lub ograniczone umownie, w tym prawa konsumentów określone przez przepisy lub regulacje dotyczące sprzedaży dóbr konsumpcyjnych.

4.5 Niniejsza Polityka Gwarancyjna może zostać zmieniona w dowolnym momencie ze skutkiem na przyszłość i aktualizowana na naszej stronie internetowej. Warunki gwarancji obowiązujące w chwili zakupu produktu zawsze obowiązują.