

EcoFlow Politica di Garanzia EcoFlow per la Batteria OCEAN 2 in Europa (esclusa la Svezia) V1.7-IT

(Questa versione è valida dal 21 agosto 2026)

Istruzioni prima dell'uso

Prima di utilizzare questo Prodotto, leggere attentamente la presente Politica di Garanzia per assicurarsi di comprenderne pienamente i contenuti, utilizzare correttamente il Prodotto e accedere ai servizi di garanzia.

Dopo aver letto la Politica di Garanzia, conservarla in un luogo sicuro per future consultazioni. Utilizzando questo Prodotto, si presume che l'utente abbia compreso, riconosciuto e accettato tutti i termini e contenuti qui riportati.

La presente Politica di Garanzia deve essere utilizzata congiuntamente al Manuale Utente del Prodotto. Il presente documento può essere aggiornato, modificato o revocato senza preavviso. Per ottenere le informazioni più recenti sul prodotto, consultare il sito web ufficiale EcoFlow.

1. Copertura della Garanzia

La presente Politica di Garanzia si applica alla soluzione di accumulo domestico EcoFlow PowerOcean Home Solar Battery Solution, un sistema intelligente di alimentazione destinato alle abitazioni private nel mercato europeo, esclusa la Svezia (di seguito denominato "Prodotto").

La presente Politica di Garanzia è emessa da EcoFlow Germany GmbH e dalle sue affiliate (di seguito denominate "EcoFlow"). La garanzia descritta in questo documento è destinata agli utenti che acquistano il Prodotto e lo mettono in servizio per la prima volta.

La garanzia è trasferibile ai successivi proprietari dell'immobile in cui il prodotto è stato originariamente installato, purché venga fornita una prova del trasferimento di proprietà.

1.1 Garanzia Base

Prodotto	Energia Nominale (kWh)	Periodo di Garanzia (anni)	Energia Minima Garantita in Throughput (MWh)*	Nota Speciale
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF-BD-8-S2)	8.03kWh	10 anni @70% di Energia Utilizzabile	29.97MWh	EcoFlow garantisce che il Prodotto (i) manterrà il settanta per cento (70%) della propria Capacità Energetica Utilizzabile per dieci (10) anni a partire dalla Data di Inizio della Garanzia; oppure (ii) raggiungerà l'Energia Minima Garantita in Throughput pari a 29,97 MWh, a seconda di quale evento si verifichi per primo.
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 5kWh (EF-BD-5-S2)	5.02kWh	15 anni @60% di Energia Utilizzabile	21.9MWh	EcoFlow garantisce che il Prodotto (i) manterrà il sessanta per cento (60%) della propria Capacità Energetica Utilizzabile per quindici (15) anni a partire dalla Data di Inizio della Garanzia; oppure (ii) raggiungerà l'Energia Minima Garantita in Throughput pari a 21,9 MWh, a seconda di quale evento si verifichi per primo.

1.2 Estensione della Garanzia

EcoFlow offre un servizio opzionale di estensione della garanzia per i prodotti indicati di seguito. L'estensione può essere acquistata esclusivamente tramite installatori autorizzati.

L'estensione deve essere acquistata e attivata entro dodici (12) mesi dalla Data di Inizio Garanzia.

Una volta acquistata, non può essere annullata né rimborsata, salvo nei casi in cui sia richiesta la cancellazione a seguito della restituzione del prodotto per guasto dell'apparecchiatura.

Tutti i termini e le condizioni della garanzia standard, inclusi ambito di copertura, esclusioni e garanzie di capacità, si applicano anche durante il periodo di estensione.

Prodotto	Periodo di Estensione della Garanzia (anni)	Garanzia Estesa	Energia Minima Garantita in Throughput (MWh)*	Nota Speciale
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF-BD-8-S2)	+5	15 anni @60% di Energia Utilizzabile	35.1MWh	EcoFlow garantisce che il Prodotto conserverà il sessanta per cento (60%) della propria Capacità Energetica Utilizzabile per quindici (15) anni dalla Data di Inizio della Garanzia* oppure fino al raggiungimento dell'Energia Minima Garantita in Throughput* pari a 35,1 MWh, a seconda dell'evento che si verifichi per primo.

*L'Energia Minima Garantita in Throughput indica l'energia complessiva cumulativa garantita a partire dalla Data di Inizio della Garanzia e registrata nel modulo di controllo del Prodotto. L'utilizzo della Batteria deve essere conforme alle condizioni operative specificate nelle specifiche tecniche e nel manuale di installazione forniti da EcoFlow. Ai fini della presente Garanzia Limitata, l'Energia Utilizzabile viene misurata e calcolata utilizzando il seguente metodo di prova e i relativi valori.

Temperatura ambiente compresa tra 23°C e 27°C:

(i) Scaricare la batteria a corrente costante fino al raggiungimento della Tensione di Fine Scarica (End of Discharge Voltage) o della tensione di protezione automatica della batteria.

(ii) Attendere 10 minuti.

(iii) Caricare la batteria a corrente costante fino al raggiungimento della Tensione di Fine Carica (End of Charge Voltage) oppure del 100% dello Stato di Carica (SOC).

(iv) Attendere 10 minuti.

(v) Scaricare la batteria a corrente costante fino al raggiungimento della Tensione di Fine Scarica (End of Discharge Voltage) o della tensione di protezione automatica della batteria. Registrare la quantità di energia elettrica erogata durante tale processo come Energia Utilizzabile Residua della Batteria (Remaining Usable Energy).

Valori di test:

Prodotto	Tensione di fine scarica: (V)	Tensione di fine carica (V)	Corrente costante (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 Data di Inizio Garanzia corrisponde alla data più anticipata tra:

- i) la data di messa in servizio (attivazione) del prodotto;
- ii) nove (9) mesi dopo la data di produzione del prodotto.

La garanzia entra automaticamente in vigore alla Data di Inizio Garanzia. I clienti possono verificare lo stato della propria garanzia tramite l'App EcoFlow o il sito web ufficiale EcoFlow. Non è richiesta alcuna registrazione manuale aggiuntiva.

1.3 Tutti gli accessori inclusi nella confezione possono essere sostituiti gratuitamente durante il periodo di garanzia, purché il guasto non sia causato da danni imputabili all'utente e il prodotto sia stato utilizzato in condizioni normali e conformi a quanto previsto dal Manuale Utente.

1.4 Qualsiasi prodotto sostitutivo fornito in garanzia erediterà il periodo residuo di garanzia del prodotto originale.

1.5 Se il consumatore necessita di restituire o sostituire il Prodotto durante il periodo di garanzia, è tenuto a contattare direttamente gli installatori autorizzati EcoFlow per presentare la relativa richiesta. Gli installatori autorizzati provvederanno ad avviare la procedura di reso o sostituzione per i consumatori che, a seguito della verifica dei requisiti, soddisfano le condizioni previste per il reso e la sostituzione. Qualora gli installatori autorizzati non siano in grado di fornire tale servizio, il consumatore potrà contattare EcoFlow per ricevere assistenza tramite l'indirizzo e-mail del servizio clienti indicato al paragrafo 1.6

1.6 Se il consumatore necessita di richiedere assistenza post-vendita, dovrà fornire: 1) una prova d'acquisto valida del Prodotto; 2) un video o una fotografia del guasto del prodotto che mostri chiaramente il numero di serie del prodotto, e contattare l'installatore per ricevere direttamente il servizio di assistenza post-vendita. Qualora necessario, il consumatore può inoltre contattare EcoFlow all'indirizzo solutionservice.eu@ecoflow.com per ricevere supporto.

1.7 Durante il periodo di garanzia, EcoFlow o gli installatori autorizzati provvederanno a: 1) fornire ai consumatori assistenza online tramite domande e

risposte, supporto tecnico e attività di risoluzione dei problemi; 2) inviare il Prodotto presso il centro di assistenza per la riparazione; 3) ripristinare o sostituire il prodotto, a seconda delle circostanze effettive.

1.8 I costi relativi a materiali/accessori e alla logistica sostenuti durante il periodo di garanzia sono a carico di EcoFlow.

1.9 Per attivare e mantenere valida la presente garanzia limitata, il Prodotto deve rimanere connesso a Internet al fine di ricevere gli aggiornamenti critici del firmware e della sicurezza. Qualora il Prodotto rimanga disconnesso per un periodo superiore a un (1) anno, la copertura di garanzia sarà ridotta a cinque (5) anni dalla data di attivazione originaria.

1.10 Qualora un difetto coperto dalla presente garanzia non possa essere riparato, il dispositivo sarà sostituito con un'unità in condizioni comparabili, con prestazioni equivalenti o superiori a quelle del prodotto originale, tenendo conto del tempo di utilizzo, dello stato estetico e delle specifiche tecniche.

2. Esclusioni dalla Garanzia

2.1 Il consumatore non fornisce la necessaria prova d'acquisto o dell'ordine valida, oppure falsifica o altera tali documenti al momento della richiesta di servizi in garanzia.

2.2 Il consumatore non fornisce le informazioni necessarie, quali il modello del Prodotto, il numero di serie oppure una fotografia/un video del Prodotto difettoso che mostri il numero di serie, al momento della richiesta di servizi in garanzia.

2.3 Una sostituzione è stata autorizzata da EcoFlow, ma il consumatore rifiuta di collaborare con l'installatore autorizzato per la rimozione dei Prodotti difettosi.

2.4 Il Prodotto da restituire o sostituire risulta incompleto o presenta difetti visibili al momento della richiesta di reso o sostituzione da parte del consumatore.

2.5 Nel caso in cui il consumatore richieda un reso o una sostituzione, il Prodotto restituito subisce danni durante il trasporto a causa del mancato utilizzo dell'imballaggio originale o di un imballaggio di resistenza e dimensioni equivalenti.

2.6 Nell'ambito di una richiesta di reso o sostituzione, il consumatore spedisce autonomamente il Prodotto senza utilizzare il fornitore di servizi logistici indicato da EcoFlow, causando la perdita o il danneggiamento del Prodotto.

2.7 Nell'ambito di una richiesta di reso o sostituzione, il consumatore non restituisce il Prodotto nella sua completezza, inclusi gli accessori.

2.8 A seguito delle verifiche effettuate da EcoFlow o da un installatore autorizzato, il Prodotto risulta privo di difetti di qualità.

2.9 Problemi non causati da difetti del Prodotto, inclusi, a titolo esemplificativo, urti, bruciature, modifiche non autorizzate e presenza di corpi estranei (acqua, olio, sabbia, ecc.).

2.10 Il Prodotto subisce danni qualora il consumatore:

2.10.1 incarichi un installatore di installare il Prodotto oppure installi personalmente il Prodotto senza l'autorizzazione di EcoFlow;

2.10.2 installi il Prodotto in modo non corretto;

2.10.3 utilizzi o conservi il Prodotto in modo non conforme alle istruzioni e alle condizioni riportate nel Manuale Utente del Prodotto, nelle etichette del Prodotto o nella guida per il consumatore.

2.11 Rimozione o alterazione delle etichette, dei numeri di serie del dispositivo, dei contrassegni di impermeabilità o dei marchi anticontraffazione.

2.12 Prodotti danneggiati da incendi, inondazioni, fulmini, incidenti stradali o altri eventi di forza maggiore.

2.13 Danni causati da problemi di affidabilità o compatibilità quando il Prodotto viene utilizzato come sorgente di alimentazione o come carico insieme a componenti di terze parti non conformi alle specifiche EcoFlow o non certificati da EcoFlow.

2.14 Il consumatore richiede la sostituzione di Prodotti trasportati da EcoFlow per danni verificatisi durante il trasporto, ma non fornisce una prova del danno confermata dalla società di trasporto.

2.15 Altre circostanze non coperte dalla presente Politica per le quali EcoFlow dispone di prove sufficienti a giustificare il rigetto della richiesta.

3. Manutenzione Fuori Garanzia

3.1 Durante l'utilizzo del Prodotto, il consumatore dovrà sostenere i costi di manutenzione nei seguenti casi: 1) il periodo di garanzia è scaduto; 2) ricorre una delle esclusioni dalla garanzia indicate all'Articolo 2; 3) le circostanze non soddisfano i requisiti per usufruire della manutenzione gratuita.

3.2 Nei casi in cui sia richiesta una manutenzione a pagamento, EcoFlow ha il diritto di addebitare costi di manutenzione ragionevoli, inclusi i costi relativi a materiali e/o accessori, manodopera e logistica.

3.3 Costi dei materiali e/o degli accessori: I servizi di manutenzione disponibili in Europa comprendono esclusivamente la riparazione e la sostituzione dei moduli e non includono interventi di saldatura. Pertanto, i costi dei materiali e/o degli accessori saranno calcolati in base al numero di moduli interessati e saranno a carico del consumatore.

3.4 Costi di manodopera per la riparazione: Comprendono i costi di manodopera necessari per l'esecuzione degli interventi di riparazione. Tali costi possono variare entro limiti ragionevoli in funzione dei prezzi di mercato e saranno a carico del consumatore.

3.5 Costi logistici: I costi di trasporto e gli eventuali costi di sdoganamento sostenuti nell'ambito del processo di manutenzione a pagamento saranno a carico del consumatore.

4. Limitazione di Responsabilità

4.1 EcoFlow sarà responsabile della perdita o del danneggiamento del Prodotto qualora il Prodotto: 1) sia di proprietà di EcoFlow; 2) sia trasportato da EcoFlow.

4.2 EcoFlow non sarà responsabile per danni speciali, incidentali, indiretti o consequenziali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la perdita di profitti, ricavi aziendali, reputazione o risparmi attesi. La responsabilità complessiva di EcoFlow e dei suoi fornitori, distributori, installatori o fornitori di servizi di installazione, indipendentemente dalla causa del danno, sarà limitata al danno diretto effettivamente subito dall'utente e non potrà in alcun caso eccedere l'importo corrisposto dall'utente per il Prodotto. Qualora l'utente presenti una richiesta di risarcimento nei confronti dell'installatore o di EcoFlow per qualsiasi danno speciale, incidentale, indiretto o consequenziale, EcoFlow e le sue società controllate, fornitori, distributori o prestatori di servizi non potranno essere ritenuti responsabili, anche qualora siano stati informati della possibilità di tali richieste e indipendentemente dal fatto che le misure correttive qui previste raggiungano il loro scopo essenziale o che la richiesta sia fondata su responsabilità contrattuale, garanzia, negligenza, responsabilità oggettiva o qualsiasi altra teoria di responsabilità.

4.3 Alcuni Paesi, regioni o giurisdizioni non consentono l'esclusione o la limitazione dei danni accessori o consequenziali. Pertanto, le suddette esclusioni o limitazioni potrebbero non essere applicabili in determinati Paesi o regioni.

4.4 I consumatori possono inoltre beneficiare di ulteriori diritti previsti dalla normativa applicabile nel Paese, nella regione o nella giurisdizione di residenza. Nessuna disposizione della presente Politica pregiudica i diritti di legge che non possono essere esclusi o limitati per via contrattuale, inclusi i diritti dei consumatori previsti dalle leggi o dai regolamenti applicabili alla vendita di beni di consumo.

4.5 La presente Politica di Garanzia può essere modificata in qualsiasi momento con effetto per il futuro e aggiornata sul nostro sito web. Restano in ogni caso applicabili le condizioni di garanzia vigenti al momento dell'acquisto del Prodotto.