

Política de Garantía de EcoFlow para la Batería OCEAN2 en Europa (excluyendo Suecia)V1.7-ES

(Esta versión es válida a partir del 21 de agosto de 2026)

Instrucciones antes del uso

Antes de utilizar este Producto, lea atentamente la Política de Garantía para asegurarse de que la comprende plenamente, de que puede utilizar el Producto correctamente y de que tiene acceso a los servicios de garantía. Una vez leída la Política de Garantía, consérvela en un lugar seguro para futuras consultas. Al utilizar este Producto, se considera que usted ha entendido, reconocido y aceptado todos los términos y contenidos aquí recogidos. La Política de Garantía debe utilizarse junto con el Manual del Consumidor de los Productos. Este documento puede ser objeto de actualizaciones, revisiones o cancelación sin previo aviso. Visite el sitio web oficial de EcoFlow para obtener la información más reciente sobre el producto.

1. Cobertura de la garantía

La presente Política de Garantía se aplica a la solución EcoFlow PowerOcean Home Solar Battery Solution, un sistema inteligente de suministro eléctrico para hogares particulares en el mercado europeo, excluyendo Suecia (en adelante, el «Producto»).

Esta Política de Garantía es emitida por EcoFlow Germany GmbH y sus filiales (en adelante, «EcoFlow»). La Política de Garantía que EcoFlow ofrece en este documento está destinada a los primeros consumidores que adquieran este Producto y lo pongan en funcionamiento por primera vez. La garantía es transferible a los propietarios posteriores del inmueble en el que se instaló originalmente el producto, siempre que el propietario aporte prueba de la transferencia de titularidad. El alcance y el período correspondientes de la cobertura de la garantía del producto se indican en la siguiente tabla.

1.1 Garantía básica

Producto	Energía nominal (kWh)	Período de garantía (años)	Energía mínima de rendimiento * (MWh)	Nota especial
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF-BD-8-S2)	8,03kWh	10 años al 70% de la Energía Utilizable	29,97MWh	EcoFlow garantiza que el Producto (i) conservará el setenta por ciento (70%) de su Energía Utilizable durante diez (10) años a partir de la Fecha de Inicio de la Garantía*; o (ii) alcanzará la Energía Mínima de Rendimiento* de 29,97MWh, lo que ocurra primero.
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 5kWh (EF-BD-5-S2)	5,02kWh	15 años al 60% de la Energía Utilizable	21,9MWh	EcoFlow garantiza que el Producto (i) conservará el sesenta por ciento (60%) de su Energía Utilizable durante quince (15) años a partir de la Fecha de Inicio de la Garantía*; o (ii) alcanzará la Energía Mínima de Rendimiento* de 21,9MWh, lo que ocurra primero.

1.2 Ampliación de la garantía

EcoFlow ofrece un servicio opcional de ampliación de garantía para el producto indicado en la tabla siguiente. Los clientes solo pueden adquirir la garantía ampliada a través de su instalador autorizado.

La garantía ampliada está disponible para los productos indicados en la tabla siguiente.

La garantía ampliada debe adquirirse y activarse dentro de los doce (12) meses siguientes a la Fecha de Inicio de la Garantía.

Una vez adquirida, la garantía ampliada no es cancelable ni reembolsable, salvo que la cancelación sea necesaria debido a la devolución del producto como consecuencia de un fallo del equipo.

Tras su adquisición, la cobertura total de la garantía se ampliará según lo indicado a continuación. Todos los términos y condiciones de la garantía estándar, incluidos el alcance de la cobertura, las exclusiones y las garantías de capacidad, se aplicarán por igual durante el período de garantía ampliada.

Producto	Período de ampliación de garantía (años)	Garantía ampliada	Energía mínima de rendimiento * (MWh)	Nota especial
EcoFlow OCEAN 2 LFP Battery 8kWh (EF-BD-8-S2)	+5	15 años al 60% de la Energía Utilizable	35,1MWh	EcoFlow garantiza que el Producto (i) conservará el sesenta por ciento (60%) de su Energía Utilizable durante quince (15) años a partir de la Fecha de Inicio de la Garantía*; o (ii) alcanzará la Energía Mínima de Rendimiento* de 35,1MWh, lo que ocurra primero.

*La Energía Mínima de Rendimiento es la energía total de rendimiento garantizada, contabilizada desde la Fecha de Inicio de la Garantía y registrada en el módulo de control del Producto. El uso de la Batería debe cumplir las condiciones de funcionamiento establecidas en las especificaciones y en el manual de instalación proporcionado por EcoFlow. A efectos de esta Garantía Limitada, la Energía Utilizable se mide y calcula conforme al siguiente método de prueba y a los siguientes valores.

La temperatura ambiente debe estar entre 23°C y 27°C:

(i) Descargue la batería con corriente constante hasta que alcance la Tensión de Fin de Descarga o su tensión de autoprotección.

(ii) Espere 10 minutos.

(iii) Cargue la batería con corriente constante hasta que alcance la Tensión de Fin de Carga o el 100% del SOC.

(iv) Espere 10 minutos.

(v) Descargue la batería con corriente constante hasta que alcance la Tensión de Fin de Descarga o su tensión de autoprotección. Registre la cantidad de electricidad liberada en el proceso como la Energía Utilizable Restante de la batería.

Valor de prueba:

Producto	Tensión de fin de descarga (V)	Tensión de fin de carga (V)	Corriente constante (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 Fecha de Inicio de la Garantía será la que ocurra antes entre:

- i) la fecha de puesta en marcha (activación) del producto, o
- ii) 9 meses después de la fecha de fabricación de los productos

La garantía entra en vigor automáticamente en la Fecha de Inicio de la Garantía. Los clientes pueden comprobar el estado de su garantía a través de la aplicación de EcoFlow o del sitio web oficial de EcoFlow. No es necesario ningún registro manual adicional.

1.3 Todos los accesorios incluidos en el embalaje pueden sustituirse de forma gratuita dentro del período de garantía si el fallo no ha sido causado por daño humano y el Producto se utiliza en el entorno y las condiciones normales mencionados en el Manual del Consumidor de los Productos.

1.4 Cualquier producto de sustitución proporcionado bajo garantía heredará el período de garantía restante del producto original.

1.5 Si el consumidor necesita devolver o sustituir el Producto dentro del período de garantía, debe ponerse en contacto directamente con los instaladores autorizados de EcoFlow para solicitarlo. Los instaladores autorizados tramitarán el servicio de devolución y sustitución para los consumidores que cumplan las condiciones de devolución y sustitución, previa verificación. Si los instaladores autorizados no pueden prestar dicho servicio, el consumidor puede ponerse en contacto con EcoFlow para obtener asistencia a través de la dirección de correo electrónico de atención al cliente indicada en el punto 1.6.

1.6 Si el consumidor necesita solicitar el servicio posventa, deberá proporcionar: 1) un comprobante de compra válido del Producto; 2) un vídeo o una fotografía del fallo del producto que muestre claramente el número de serie del producto, y ponerse en contacto con el instalador para el servicio posventa directo. Si es necesario, también puede ponerse en contacto con EcoFlow en solutionservice.eu@ecoflow.com para obtener asistencia.

1.7 Durante el período de garantía, EcoFlow o los instaladores autorizados 1)

ofrecerán a los consumidores preguntas y respuestas en línea, orientación y resolución de incidencias; 2) devolverán el Producto a fábrica para su reparación; 3) reacondicionarán o sustituirán el equipo en función de la situación real.

1.8 Los costes relacionados con materiales/accesorios y logística incurridos durante la garantía correrán a cargo de EcoFlow.

1.9 Para activar y mantener esta garantía limitada, el Producto debe permanecer conectado a Internet para recibir actualizaciones críticas de firmware y seguridad. Si permanece desconectado durante más de un año, la cobertura de la garantía se ajustará a 5 años desde la fecha de activación original.

1.10 Si un defecto cubierto no puede repararse en garantía, sustituiremos el dispositivo por una unidad en condiciones comparables, con un rendimiento igual o superior al original, en función del tiempo de uso, el aspecto y las especificaciones.

2. Exclusiones de la garantía

2.1 El consumidor no proporciona el comprobante de compra o pedido válido necesario, o falsifica o altera dichos documentos al solicitar los servicios de garantía.

2.2 El consumidor no proporciona la información necesaria, como el tipo de modelo de los Productos, el número de serie o una fotografía/vídeo del Producto defectuoso que muestre el número de serie, al solicitar los servicios de garantía.

2.3 EcoFlow ha autorizado una sustitución, pero el consumidor se niega a colaborar con el instalador autorizado para la retirada de los Productos defectuosos.

2.4 El Producto que se va a devolver o sustituir está incompleto o presenta defectos visibles en el momento en que el consumidor solicita el servicio de devolución o sustitución.

2.5 Cuando el consumidor solicita los servicios de devolución o sustitución, el Producto devuelto sufre daños durante el transporte como consecuencia de que el consumidor no lo ha embalado con el embalaje original o con un embalaje de resistencia y tamaño equivalentes.

2.6 Cuando se solicitan los servicios de devolución o sustitución, los consumidores envían el Producto por su cuenta sin utilizar el proveedor logístico designado por EcoFlow, lo que provoca la pérdida o el deterioro del Producto.

2.7 Al solicitar los servicios de devolución o sustitución, el consumidor no envía el Producto en su totalidad, incluidos los accesorios.

2.8 El Producto no presenta ningún defecto de calidad tras las pruebas realizadas por EcoFlow o por el instalador autorizado.

2.9 Incidencias no causadas por un fallo del producto, como golpes, quemaduras, modificaciones no autorizadas y objetos extraños (agua, aceite, arena, etc.).

2.10 Se producen daños en los Productos si los consumidores:

2.10.1 encargan a un instalador que instale el Producto, o lo instalan ellos mismos,

sin la autorización de EcoFlow;

2.10.2 instalan el Producto de forma incorrecta;

2.10.3 utilizan o almacenan el Producto de una manera que no cumple las instrucciones y condiciones indicadas en el Manual de Usuario de los Productos, en el etiquetado del Producto o en la guía del consumidor.

2.11 Retirada o alteración de etiquetas, números de serie del equipo, marcas de impermeabilidad o marcas antifalsificación.

2.12 Productos dañados por incendio, inundación, rayos, accidentes de tráfico u otros supuestos de fuerza mayor.

2.13 Daños causados por problemas de fiabilidad o compatibilidad cuando el Producto se utiliza como entrada o carga junto con un componente de terceros no aprobado según las especificaciones de EcoFlow o no certificado por EcoFlow.

2.14 El consumidor solicita la sustitución de Productos transportados por EcoFlow debido a daños de transporte, pero no aporta la prueba del daño verificada por la empresa de transporte.

2.15 Otras circunstancias no cubiertas por la presente política, pero que EcoFlow pueda rechazar por disponer de pruebas suficientes.

3. Mantenimiento fuera de garantía

3.1 Durante el uso del Producto, el consumidor deberá abonar el mantenimiento si: 1) el período de garantía ha expirado; 2) se cumple alguna de las exclusiones de garantía enumeradas en el Artículo 2; 3) las circunstancias no dan derecho a mantenimiento gratuito.

3.2 En los casos en que se requiera mantenimiento de pago, EcoFlow podrá cobrar tarifas de mantenimiento razonables, incluidos los costes de materiales y/o accesorios, mano de obra y logística.

3.3 Costes de materiales y/o accesorios: los servicios de mantenimiento disponibles en Europa solo incluyen la reparación y sustitución de módulos, y no incluyen soldadura. Por lo tanto, los costes de materiales/accesorios se calculan en función del número de módulos y correrán a cargo del consumidor.

3.4 Costes de mano de obra de reparación: costes de mano de obra necesarios para realizar los servicios de reparación. Estos costes pueden variar dentro de un margen razonable en función de los precios de mercado y correrán a cargo del consumidor.

3.5 Costes de logística: los costes de logística y de despacho de aduana en que se incurra durante el proceso de mantenimiento de pago correrán a cargo del consumidor.

4. Responsabilidad limitada

4.1 EcoFlow será responsable de la pérdida o el daño del Producto si este es 1)

propiedad de EcoFlow; 2) transportado por EcoFlow.

4.2 EcoFlow no será responsable de ningún daño especial, incidental, indirecto o consecuente, incluidos, entre otros, la pérdida de beneficios, de ingresos comerciales, de reputación o de ahorros previstos. La responsabilidad total de EcoFlow y de sus proveedores, distribuidores, instaladores o proveedores de instalación, independientemente de la causa del daño, se limitará al daño directo efectivamente sufrido por el usuario y no excederá el importe abonado por el usuario por el Producto. Si el usuario formula alguna reclamación relativa a cualquier daño especial, incidental, indirecto o consecuente frente al instalador o a EcoFlow, ni EcoFlow ni sus filiales, proveedores, distribuidores o prestadores de servicios serán responsables, incluso si se les hubiera informado de la posibilidad de tales reclamaciones, y con independencia de si las medidas correctoras aquí previstas cumplen su finalidad esencial y de si la reclamación se basa en responsabilidad contractual, de garantía, por negligencia, objetiva o en cualquier otra teoría de responsabilidad.

4.3 Determinados países, regiones o jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de los daños accesorios o consecuentes. Por lo tanto, la exclusión o limitación anterior puede no ser aplicable en algunos países o regiones.

4.4 Los consumidores también pueden disponer de otros derechos legales, en función de la legislación aplicable del país, región o jurisdicción en que residan. Ninguna disposición de esta política afectará a los derechos legales que no puedan renunciarse o limitarse contractualmente, incluidos los derechos del consumidor establecidos por las leyes o normativas que regulan la venta de bienes de consumo.

4.5 Esta Política de Garantía puede modificarse en cualquier momento, con efectos para el futuro, y se actualizará en nuestro sitio web. Se aplicarán siempre las condiciones de garantía vigentes en el momento de la compra del producto.