

EcoFlow Herstellergarantiebedingungen für Heim-Solarbatterielösungen in EU (Version B V1.3)

(Diese Version ist gültig ab 8. April 2024)

Hinweise vor der Verwendung

Bevor Sie dieses Produkt verwenden, lesen Sie bitte sorgfältig die Garantiebedingungen, um sicherzustellen, dass Sie diese vollständig verstehen und gegebenenfalls Garantieleistungen in Anspruch nehmen können. Nachdem Sie die Garantiebedingungen gelesen haben, bewahren Sie sie bitte an einem sicheren Ort auf, damit Sie später darauf zurückgreifen können. Wenn Sie dieses Produkt verwenden, wird davon ausgegangen, dass Sie die hier enthaltenen Bedingungen und Inhalte zur Kenntnis genommen, verstanden und akzeptiert haben. Die Garantiebedingungen sind in Verbindung mit der Bedienungsanleitung des Produktes zu verwenden. Dieses Dokument kann ohne vorherige Ankündigung aktualisiert, überarbeitet oder zurückgezogen werden. Bitte besuchen Sie die offizielle Website von EcoFlow, um die neuesten Produktinformationen zu erhalten.

1. Garantieabdeckung

1.1. Die hier dargelegte Qualitäts- und Service-Garantiebedingungen gilt für das **EcoFlow PowerOcean Heimspeicher Solarsystem**, ein intelligentes Energieversorgungssystem für Privathaushalte auf dem europäischen Markt, bestehend aus den nachfolgend aufgeführten Modulen/Zubehörteilen:

- a. **Dreiphasig Photovoltaik-Speicherwechselrichter (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE),**
- b. **Photovoltaik-Speicherwandler (DC Fit) (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW),**
- c. **EV Ladegerät (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU),**
- d. **Batteriesockel + Junction Box (Base&Junction Box-P3-10kW-DE),**
- e. **Batterie (PowerOcean-Battery-5kWh-DE),**
- f. **Wärmepumpe (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-DE),**
- g. **Einphasig Photovoltaik-Speicherwechselrichter (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU),**
- h. **4G Dongle ESS (EF-4GDongle-EU),**
- i. **PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU).**

(nachfolgend „**Produkt**“).

Die vorliegende Herstellergarantie wird herausgegeben von der EcoFlow Inc. vertreten durch die EcoFlow Germany GmbH und ihren verbundenen Unternehmen (im Folgenden

„EcoFlow“). Die von EcoFlow in diesem Dokument zur Verfügung gestellte Qualitäts- und Servicegarantie (im Folgenden „**Garantiebedingungen**“) gilt für Erstkunden, die unser Produkt über einen Installateur erwerben und zum ersten Mal in Betrieb nehmen.

1.2. In der folgenden Tabelle ist die Garantielaufzeit für jedes einzelne Modul/ Zubehörteil des Produktes aufgeführt:

Produktart (SKU)	Garantielaufzeit
a. Dreiphasig Photovoltaik-Speicherwechselrichter (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE)	15 Jahre
b. Photovoltaik-Speicherkonverter (DC Fit) (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)	10 Jahre
c. EV-Ladegerät (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)	3 Jahre
d. Batteriesockel + Junction Box (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)	15 Jahre
e. Batterie (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)	15 Jahre oder 6000 Lade-/Entladezyklen, je nachdem, was zuerst eintritt (*)
f. Wärmepumpe (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-DE)	2 Jahre
g. Einphasig Photovoltaik-Speicherwechselrichter (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)	15 Jahre
h. 4G Dongle ESS (EF-4GDongle-EU)	5 Jahre
i. PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)	2 Jahre

(* Hinweis: Bei normalem Gebrauch verlieren Batterien mit zunehmendem Alter und Ladezyklus erwartungsgemäß allmählich an Kapazität.

EcoFlow garantiert, dass die Batterien dieses Produkts (SKU: PowerOcean-Battery-5kWh-DE) nach 15 Jahren Nutzung oder 6 000 Lade-/Entladezyklen bei Betrieb mit Photovoltaik-Speicherwechselrichtern (SKU: PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE) eine Mindestnennkapazität von 70 % haben, unter normalen Umgebungsbedingungen (Temperatur: -20 bis 50 °C; relative Luftfeuchtigkeit: 10-100 %).

- 1.3. Die Garantie für dieses Produkt beginnt mit dem Abschluss der Installation des Produktes oder ein Jahr, nachdem das Produkt das Werk verlassen hat, je nachdem, was zuerst eintritt. Das Produkt zeichnet den Zeitpunkt des Abschlusses der Installation durch die Aktivierung des Gerätenetzwerks automatisch auf, während der Zeitpunkt des Abschlusses der Installation für Offline-Geräte vom Installateur aufgezeichnet wird. (Wenn das Produkt während der Garantielaufzeit ersetzt wird, gilt für das Original- und das neue Produkt dieselbe Garantiezeit. Beträgt die verbleibende Garantielaufzeit weniger als ein Jahr, wird sie als ein Jahr angerechnet.)
- 1.4. Wenn innerhalb der ursprünglichen Garantielaufzeit von Wechselrichtern von Drittanbietern EcoFlow-Photovoltaik-Speicherkonverter (DC Fit) dazu führen, dass Wechselrichter von Drittanbietern innerhalb von 30 Tagen nach dem Anschluss von EcoFlow-Photovoltaik-Speicherkonvertern an diese abnormal funktionieren, kontaktieren Sie EcoFlow über die unter Punkt 1.7 angegebene Service-E-Mail-Adresse des EcoFlow-Kundendienstes.
- 1.5. Alle Zubehörteile des Produktes können innerhalb der Garantielaufzeit kostenlos ausgetauscht werden, sofern der Fehler nicht auf menschliches Versagen zurückzuführen ist und das Produkt in einer normalen Umgebung verwendet wird.
- 1.6. Wenn der Nutzer das Produkt innerhalb der Garantielaufzeit zurückgeben oder umtauschen muss, kann er sich direkt an den Installateur wenden, um dies zu beantragen. Der Installateur beantragt den Rückgabe- und Umtauschservice für Nutzer, die die Rückgabe- und Umtauschbedingungen durch den Qualifikationsnachweis erfüllen. Kann der Installateur den Dienst nicht erbringen, kann der Nutzer EcoFlow auch über die unter Punkt 1.7 angegebene E-Mail-Adresse des Kundendienstes um Unterstützung bitten.
- 1.7. Muss der Nutzer einen After Sales Service in Anspruch nehmen, sind folgende Angaben erforderlich: a) Vorlage eines gültigen Kaufbeleges für das Produkt; b) Übermittlung eines Videos oder eines Bildes des Produktfehlers, auf dem die Seriennummer des Produkts deutlich zu erkennen ist. Zudem sollte der verantwortliche Installateur für den direkten Kundendienst kontaktiert werden. Bei Bedarf kann auch EcoFlow unter solutionservice.eu@ecoflow.com kontaktiert werden, um Unterstützung zu erhalten.
- 1.8. Während der Produktgarantielaufzeit stellen EcoFlow oder autorisierte Installateure folgende Leistungen bereit: a) Fragen der Nutzer online beantworten, Anleitungen und Fehlerbehebungsmaßnahmen zur Verfügung stellen; b) das Produkt zur Reparatur an das Werk zurücksenden; c) das Produkt je nach Situation überholen oder ersetzen.

- 1.9. Die während der Garantielaufzeit anfallenden Kosten für Materialien/ Zubehör, Wartungsarbeiten und Logistik werden von EcoFlow getragen.

2. Garantieausschlüsse

- 2.1. Der Nutzer versäumt es, bei der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen die erforderlichen gültigen Kauf- oder Bestellnachweise vorzulegen oder fälscht oder verändert diese Dokumente.
- 2.2. Der Nutzer stellt bei der Beantragung von Garantieleistungen nicht die erforderlichen Informationen wie Modell, Seriennummer oder ein Foto/Video des fehlerhaften Produkts mit der Seriennummer zur Verfügung.
- 2.3. Die Garantielaufzeit ist mit der Installation des Produkts abgelaufen.
- 2.4. Ein Austausch wurde von EcoFlow genehmigt, aber der Nutzer weigert sich, mit dem Installateur zusammenzuarbeiten, um das defekte Gerät zu entfernen.
- 2.5. Das zurückzugebende oder umzutauschende Produkt ist unvollständig oder optisch fehlerhaft, wenn der Nutzer einen Rückgabe- oder Umtauschservice anfordert.
- 2.6. Bei der Beantragung von Rückgabe- oder Umtauschdiensten sendet der Nutzer das Produkt selbst zurück, ohne den von EcoFlow angegebenen Logistikdienstleister zu nutzen, was zum Verlust oder zur Beschädigung des Produkts führt.
- 2.7. Der Nutzer versäumt es, das Produkt vollständig, einschließlich Zubehör, zu versenden.
- 2.8. Das Produkt weist nach der Prüfung durch den technischen Kundendienst von EcoFlow oder einen autorisierten Installateur keine Qualitätsmängel auf.
- 2.9. Probleme, die nicht auf Qualitätsmängel zurückzuführen sind, wie Kollision, Brand, nicht genehmigte Änderungen und Eindringen von Fremdkörpern (Wasser, Öl, Sand usw.).
- 2.10. Ohne Genehmigung von EcoFlow fordert der Nutzer den Installateur auf, das Produkt selbst zu installieren, installiert das Produkt falsch oder verwendet oder lagert das Produkt nicht gemäß den Anweisungen in der Bedienungsanleitung, auf dem Produktetikett oder im Nutzerhandbuch und daraus entstehen Mängel in Bezug auf die Produktqualität.
- 2.11. Unautorisierte Verwendung der Batterien im Produkt für andere Zwecke Dritter oder sonstige unsachgemäße Verwendung, die zu einem übermäßigen Verlust der Batteriekapazität führt.
- 2.12. Entfernung oder Änderung von Etiketten, Geräte-Seriennummern, wasserfesten Kennzeichnungen, Fälschungsschutz-Kennzeichnungen usw.
- 2.13. Produkte, die durch Feuer, Überschwemmung, Blitzschlag, Verkehrsunfälle oder andere Ereignisse höherer Gewalt beschädigt wurden.
- 2.14. Schäden, die durch Zuverlässigkeits- oder Kompatibilitätsprobleme verursacht werden, wenn das Produkt als Eingang oder Last mit einer Komponente eines Drittanbieters verwendet wird, die nicht durch die EcoFlow Spezifikationen zugelassen oder von EcoFlow zertifiziert ist.
- 2.15. Andere Umstände, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind, EcoFlow jedoch über ausreichende Beweise zur Ablehnung verfügt.

3. Wartung außerhalb der Garantiezeit

Falls diese Herstellergarantie aus irgendeinem Grund nicht gilt und auch keine gesetzliche Gewährleistung greift, können Sie Ihr Produkt trotzdem jederzeit auf Basis der anfallenden Reparaturkosten reparieren lassen.

4. Beschränkte Haftung

- 4.1. EcoFlow haftet für den Verlust oder die Beschädigung des Produkts, wenn es a) Eigentum von EcoFlow ist; b) von EcoFlow transportiert wird.
- 4.2. Falls der Nutzer Ansprüche gegen den Installateur oder EcoFlow geltend macht, haften EcoFlow und ihre Tochtergesellschaften, Lieferanten, Händler oder Dienstleister nicht, selbst wenn sie auf die Möglichkeit solcher Ansprüche hingewiesen wurden, und unabhängig davon, ob die Ansprüche auf Vertrag, Garantie, Fahrlässigkeit, verschuldensunabhängiger Haftung oder anderen Haftungstheorien beruhen.
- 4.3. EcoFlow haftet nicht für besondere, zufällige, indirekte oder Folgeschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsmöglichkeiten, Rufschädigung oder erwartete Einsparungen. Die Gesamthaftung von EcoFlow und seinen Verkäufern, Händlern, Installateuren oder Installationslieferanten, unabhängig von der Schadensursache, ist auf den direkten Schaden, der dem Nutzer tatsächlich entstanden ist, beschränkt und kann den vom Nutzer für das Produkt bezahlten Betrag nicht übersteigen.
- 4.4. Einige Länder, Regionen oder Gerichtsbarkeiten lassen den Ausschluss oder die Beschränkung von Neben- oder Folgeschäden nicht zu. Daher kann es sein, dass der obige Ausschluss oder die obige Beschränkung für einige Länder oder Regionen nicht gilt. Sollte eine der oben genannten Situationen auftreten, melden Sie sie bitte unverzüglich EcoFlow.
- 4.5. Diese Garantiebestimmungen können jederzeit mit Wirkung für die Zukunft geändert und auf unserer Website aktualisiert werden. Es gelten immer die zum Zeitpunkt des Kaufs eines Produkts gültigen Garantiebedingungen.

5. Ihre weiteren Rechte

Durch diese Herstellergarantie werden Ihre gesetzlichen Rechte, insbesondere bestehende gesetzliche Gewährleistungsrechte nicht eingeschränkt. Diese bleiben weiter neben der Garantie bestehen und können von Ihnen im Fall eines Mangels des Produktes unabhängig vom Vorliegen eines Garantiefalles in Anspruch genommen werden.

