

Zasady udzielania gwarancji na systemy baterii do domowych instalacji słonecznych EcoFlow w Europie B V1.3-PL

(ta wersja obowiązuje od 29 kwietnia 2025 r.)

Instrukcje przed użyciem

Przed rozpoczęciem korzystania z Produktu należy dokładnie zapoznać się z Zasadami udzielania gwarancji, aby zapewnić ich pełne zrozumienie, możliwość prawidłowego korzystania z Produktu oraz dostęp do usług gwarancyjnych. Po przeczytaniu niniejszych Zasad udzielania gwarancji należy zachować je w bezpiecznym miejscu do wykorzystania w przyszłości. Korzystanie z niniejszego Produktu oznacza, że użytkownik zrozumiał, przyjął do wiadomości i zaakceptował wszystkie warunki i treści zawarte w niniejszym dokumencie. Zasady udzielania gwarancji należy stosować w połączeniu z Instrukcją obsługi Produktów dla konsumentów. Niniejszy dokument może podlegać aktualizacjom, zmianom lub rozwiązaniu bez wcześniejszego powiadomienia. Prosimy o odwiedzenie oficjalnej strony internetowej EcoFlow w celu uzyskania najnowszych informacji o produkcie.

1. Zakres gwarancji

1.1 Zasady udzielania gwarancji określone w niniejszym dokumencie mają zastosowanie do systemu baterii do domowych instalacji słonecznych EcoFlow PowerOcean, inteligentnego systemu źródeł energii dla prywatnych gospodarstw domowych na rynku europejskim, składającego się z następujących modułów/akcesoriów:

- a) EcoFlow PowerOcean (trójfazowy) falownika hybrydowego (PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)
- b) Konwerter EcoFlow PowerOcean DC Fit (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)
- c) EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)
- d) Bateria LFP EcoFlow PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)
- e) EcoFlow PowerOcean Podstawa baterii + skrzynka przyłączeniowa baterii (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)
- f) EcoFlow PowerHeat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)
- g) EcoFlow PowerOcean (jednofazowa) falownika hybrydowego (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)
- h) Klucz sprzętowy 4G ESS (EF-4GDongle-EU)
- i) EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)
- j) EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)
- k) EcoFlow PowerOcean Plus (trójfazowy) falownika hybrydowego (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)

I) EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL)

(zwane dalej „Produktem”).

Niniejsze Zasady udzielania gwarancji zostały wydane przez firmę EcoFlow Germany GmbH i jej podmioty stowarzyszone (zwane dalej „EcoFlow”). Zasady udzielania gwarancji przedstawione przez firmę EcoFlow w niniejszym dokumencie są przeznaczone dla konsumentów, którzy po raz pierwszy kupują Produkt za pośrednictwem instalatora i po raz pierwszy oddają go do użytku.

1.2 Poniższa tabela zawiera ofertę dotyczącą okresu gwarancji dla każdego modułu/akcesorium Produktu:

Typ produktu (SKU)	Gwarancja Okres (lata)	Uwaga specjalna
EcoFlow PowerOcean (trójfazowy) falownika hybrydowego (PowerOcean-Inverter-P3- 6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF)	15	
Konwerter EcoFlow PowerOcean DC Fit (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)	10	
EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11kW-EU)	3	
Bateria LFP EcoFlow PowerOcean (PowerOcean-Battery-5kWh-DE)	15 lat lub 6000 cykli ładowania/rozładowania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej	W trakcie normalnego użytkowania baterie będą stopniowo tracić pojemność wraz z wiekiem i cyklem ładowania, co jest zjawiskiem oczekiwanym. EcoFlow gwarantuje, że baterie tego Produktu (SKU: PowerOcean-Battery-5kWh-DE) zachowają minimalną pojemność nominalną na poziomie 70% po 15 latach użytkowania lub 6000 cyklach ładowania/rozładowania, podczas pracy z falownikami magazynującymi energię fotowoltaiczną (SKU: PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF; PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU) w normalnych warunkach pracy (temperatura: od -20 do 50°C; wilgotność względna: 10–100%).

EcoFlow PowerOcean Podstawa baterii + skrzynka przyłączeniowa baterii (Base&Junction Box-P3-10kW-DE)	15	
EcoFlow PowerHeat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)	5	
EcoFlow PowerOcean (jednofazowa) falownika hybrydowego (PowerOcean-Inverter-P1-3kW/3.68kW/4.6kW/5kW/6kW-EU)	15	
Klucz 4G ESS (EF-4GDongle-EU)	5	
EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU)	2	
EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)	2	
EcoFlow PowerOcean Plus (trójfazowy) falownika hybrydowego (PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	15	
EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL/NL)	3	

1.3 W pierwotnym okresie gwarancyjnym falowników innych firm, jeśli takie falowniki innych firm działają nieprawidłowo, gdy są używane z fotowoltaicznymi konwerterami magazynującymi EcoFlow (DC Fit) w ciągu 30 dni od podłączenia do nich fotowoltaicznych konwerterów magazynujących EcoFlow, skontaktuj się z firmą EcoFlow za pośrednictwem e-maila serwisowego solutionservice.eu@ecoflow.com w celu uzyskania pomocy.

1.4 Wszystkie akcesoria w opakowaniu mogą zostać bezpłatnie wymienione w okresie gwarancyjnym, jeśli awaria nie jest spowodowana uszkodzeniem przez człowieka, a Produkt jest używany w normalnym środowisku i warunkach wymienionych w Instrukcji użytkowania produktów.

1.5 Gwarancja rozpoczyna się z chwilą dostawy Produktów. Produkty automatycznie zarejestrują czas ukończenia instalacji poprzez aktywację sieciową urządzenia, podczas gdy czas ukończenia instalacji jest rejestrowany przez

wykwalifikowanego instalatora w przypadku Produktów offline. Jeśli pozostały okres gwarancji, po wymianie Produktów, jest krótszy niż jeden (1) rok, będzie on liczony jako jeden (1) rok.

1.6 Jeśli konsument musi zwrócić lub wymienić Produkt w okresie gwarancyjnym, prosimy o bezpośredni kontakt z autoryzowanymi instalatorami EcoFlow w celu złożenia wniosku. Autoryzowani instalatorzy będą ubiegać się o usługę zwrotu i wymiany dla konsumentów, którzy spełniają warunki zwrotu i wymiany poprzez weryfikację kwalifikacji. Jeśli autoryzowani instalatorzy nie mogą zapewnić takiej usługi, konsument może skontaktować się z firmą EcoFlow w celu uzyskania pomocy za pośrednictwem adresu e-mail obsługi klienta podanego w punkcie 1.7.

1.7 Jeśli konsument musi ubiegać się o obsługę posprzedażną, prosimy o: 1) ważny dowód zakupu Produktu; 2) nagranie wideo lub zdjęcie awarii produktu, na którym wyraźnie widać numer seryjny produktu, oraz kontakt z instalatorem w celu uzyskania bezpośredniej obsługi posprzedażnej. W razie potrzeby możesz również skontaktować się z firmą EcoFlow pod adresem solutionservice.eu@ecoflow.com w celu uzyskania pomocy.

1.8 W okresie gwarancyjnym firma EcoFlow lub autoryzowani instalatorzy 1) zapewnią konsumentom dostęp do pytań i odpowiedzi online, wskazówek i rozwiązywania problemów; 2) zwrócą Produkt do fabryki w celu naprawy; 3) odnowią lub wymienią urządzenie w zależności od aktualnej sytuacji.

1.9 Koszty związane z materiałami/akcesoriami, pracami konserwacyjnymi i logistyką poniesione w okresie gwarancyjnym ponosi EcoFlow.

2. Wyłączenia gwarancji

2.1 Konsument nie dostarczy wymaganego ważnego dowodu zakupu lub zamówienia albo podrobi lub zmieni te dokumenty podczas ubiegania się o usługi gwarancyjne.

2.2 Konsument nie dostarczy niezbędnych informacji, takich jak typ modelu Produktów, numer seryjny lub zdjęcie/film wadliwego Produktu z numerem seryjnym, podczas składania wniosku o świadczenie usług gwarancyjnych.

2.3 Wymiana została autoryzowana przez firmę EcoFlow, ale konsument odmawia współpracy z autoryzowanym instalatorem w celu usunięcia wadliwych Produktów.

2.4 Produkt, który ma zostać zwrócony lub wymieniony, jest niekompletny lub wizualnie wadliwy, gdy konsument ubiega się o zwrot lub wymianę.

2.5 Gdy konsument ubiega się o zwrot lub wymianę, zwracany Produkt został uszkodzony w transporcie w wyniku niezapakowania go przez konsumenta w oryginalne opakowanie lub opakowanie o takiej samej wytrzymałości i rozmiarze.

2.6 Składając wniosek o zwrot lub wymianę, konsumenci wysyłają Produkt samodzielnie, bez korzystania z usług dostawcy usług logistycznych określonego przez EcoFlow, co powoduje utratę lub uszkodzenie Produktu.

2.7 Składając wniosek o zwrot lub wymianę, konsument nie wysyła Produktu w całości, w tym akcesoriów.

2.8 Produkt nie ma żadnych wad jakościowych po przetestowaniu przez EcoFlow lub autoryzowanego instalatora.

2.9 Problemy, które nie są spowodowane awarią produktu, takie jak kolizja, spalenie, nieautoryzowane modyfikacje i ciała obce (woda, olej, piasek itp.).

2.10 Uszkodzenie Produktów ma miejsce, jeżeli konsument:

2.10.1 prosi instalatora o zainstalowanie Produktu lub sam instaluje Produkty bez zgody EcoFlow;

2.10.2 nieprawidłowo instaluje Produkt; lub

2.10.3 używa lub przechowuje Produkt w sposób niezgodny z instrukcjami i warunkami, o których mowa w instrukcji obsługi Produktów, na etykiecie Produktu lub w przewodniku konsumenta.

2.11 Usuwanie lub zmiana etykiet, numerów seryjnych maszyn, znaków wodoodporności lub znaków zabezpieczających przed podrabianiem.

2.12 Produkty uszkodzone w wyniku pożaru, powodzi, uderzenia pioruna, wypadków drogowych lub innych zdarzeń siły wyższej.

2.13 Uszkodzenia spowodowane kwestiami niezawodności lub kompatybilności, gdy Produkt jest używany jako wejście lub obciążenie z komponentem strony trzeciej, który nie jest zatwierdzony przez specyfikację EcoFlow lub nie jest certyfikowany przez EcoFlow.

2.14 Konsument żąda wymiany Produktów przewożonych przez EcoFlow z powodu uszkodzeń transportowych, ale nie przedstawia dowodu uszkodzenia zweryfikowanego przez firmę transportową.

2.15 Inne okoliczności nieobjęte Zasadami, co do których EcoFlow dysponuje wystarczającymi dowodami, aby je odrzucić.

3. Konserwacja pogwarancyjna

3.1 W procesie korzystania z Produktu konsument musi zapłacić za konserwację, w przypadku: 1) wygaśnięcia okresu gwarancji; 2) spełnienia któregośkolwiek z wyłączeń gwarancji wymienionych w pkt. 2; 3) okoliczności nie kwalifikują się do bezpłatnej konserwacji.

3.2 W przypadkach, gdy wymagana jest płatna konserwacja, EcoFlow ma prawo do naliczenia uzasadnionych opłat za konserwację, w tym materiałów i/lub akcesoriów, robocizny i kosztów logistycznych.

3.3 Koszty materiałów i/lub akcesoriów: Usługi serwisowe dostępne w Europie obejmują jedynie naprawę i wymianę modułów i nie obejmują spawania. W związku z tym koszty materiałów/akcesoriów są obliczane na podstawie liczby modułów i są ponoszone przez konsumentów.

3.4 Koszty robocizny naprawczej: Niezbędne koszty robocizny poniesione podczas wykonywania usług naprawczych. Koszty te mogą wahać się w rozsądnym zakresie w zależności od cen rynkowych i będą ponoszone przez konsumentów.

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

4. Ograniczona odpowiedzialność

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

4.2 EcoFlow nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szczególne, przypadkowe, pośrednie lub wtórne szkody, w tym między innymi za utratę zysków, przychodów z działalności gospodarczej, reputacji lub przewidywanych

oszczędności. Całkowita odpowiedzialność EcoFlow oraz jej sprzedawców, dystrybutorów, instalatorów lub dostawców instalacji, niezależnie od przyczyny szkody, jest ograniczona do bezpośrednich szkód rzeczywiście wyrządzonych użytkownikowi i nie może przekroczyć kwoty zapłaconej przez użytkownika za Produkt. Jeśli użytkownik zgłasza roszczenie dotyczące jakiegokolwiek szczególnej, przypadkowej, pośredniej lub wtórnej szkody wobec instalatora lub EcoFlow, EcoFlow oraz jej spółki zależne, sprzedawcy, dystrybutorzy lub usługodawcy nie ponoszą odpowiedzialności, nawet jeśli zostali poinformowani o możliwości takich roszczeń, i niezależnie od tego, czy środki zaradcze określone w niniejszym dokumencie spełniają swój zasadniczy cel oraz czy roszczenie opiera się na odpowiedzialności umownej, gwarancyjnej, z tytułu zaniedbania, odpowiedzialności obiektywnej lub jakiegokolwiek innej teorii odpowiedzialności.

4.3 Niektóre kraje, regiony lub jurysdykcje nie zezwalają na wyłączenie lub ograniczenie szkód ubocznych lub wtórnych. W związku z tym powyższe wyłączenie lub ograniczenie może nie mieć zastosowania w niektórych krajach lub regionach.

4.4 Konsumentom mogą również przysługiwać inne prawa, w zależności od obowiązujących przepisów kraju/regionu lub jurysdykcji, w której zamieszkują. Żadne z postanowień niniejszych Zasad nie ma wpływu na prawa, których nie można się zrzec ani ograniczyć na mocy umowy, w tym prawa konsumentów wynikające z przepisów ustawowych lub wykonawczych regulujących sprzedaż towarów konsumpcyjnych.

4.5 Niniejsze Zasady udzielania gwarancji mogą podlegać zmianom w dowolnym momencie ze skutkiem na przyszłość; są aktualizowane na naszej stronie internetowej. Zawsze obowiązują warunki gwarancji obowiązujące w momencie zakupu produktu

Wdrożenie zasad obsługi posprzedażnej między EcoFlow a dystrybutorem/installatorem

1 W przypadku zainstalowanych Produktów rekompensata za opłatę instalacyjną po zwrocie będzie negocjowana pomiędzy EcoFlow, dystrybutorami EcoFlow (zwanymi dalej „Dystrybutorami”) i autoryzowanymi instalatorami (zwanymi dalej „Instalatorami”).

2 W przypadku Produktów zainstalowanych rekompensata za Produkt po zwrocie może mieć formę wymiany lub wypłaty równej cenie zakupu.

3 W przypadku Produktów, które nie zostały zainstalowane, jeżeli Instalator odstąpi od współpracy z Dystrybutorem z powodu prowadzenia działalności gospodarczej lub z innych przyczyn, a konsument zwróci Produkt, pierwszeństwo ma umowa pomiędzy Instalatorem a dystrybutorem.

4 W przypadku Produktów, które nie zostały zainstalowane, jeśli Dystrybutorzy anulują współpracę z EcoFlow z powodu działalności gospodarczej lub z innych powodów, a konsument zwróci Produkt, umowa pomiędzy Dystrybutorami a EcoFlow będzie miała pierwszeństwo.

5 Instalatorzy/Dystrybutorzy mogą ubiegać się o usługi posprzedażowe od EcoFlow za pośrednictwem poczty elektronicznej solutionservice.eu@ecoflow.com. (Portal usług będzie dynamicznie aktualizowany w oparciu o przyszłe operacje biznesowe).

6 W przypadku, gdy konsumenci zwracają się o usługi posprzedażne, instalator jako pierwszy zapewnia konsumentowi niezbędne rozwiązanie. Jeśli problem nie ustąpi, Instalator powinien zebrać niezbędne informacje o problemie i przekazać lokalnemu zespołowi serwisowemu EcoFlow wszystkie istotne dane w celu znalezienia rozwiązania za pośrednictwem portalu, o którym mowa w punkcie 5.

7 Instalator przeprowadzający konserwację lub wymianę na miejscu podczas serwisu posprzedażnego rozliczy odpowiednie koszty z Dystrybutorem lub EcoFlow.

8 Zasady dotyczące kosztów pracy instalatora na miejscu

8.1 Koszt robocizny na miejscu = koszt wymiany + opłata za konserwację na miejscu + dodatek za podróż.

8.2 Koszt wymiany: Zależy od regionu. Prosimy o zapoznanie się z sekcją 10 w celu uzyskania szczegółowych cen.

8.3 Opłata za utrzymanie na miejscu: Zależy od regionu. Prosimy o zapoznanie się z sekcją 10 w celu uzyskania szczegółowych cen.

8.4 Zniżka na dojazd: Różni się w zależności od odległości instalatora od domu konsumenta. Prosimy o zapoznanie się z sekcją 10 w celu uzyskania szczegółowych cen.

8.5 Jeśli usługi konserwacji/wymiany świadczone są na rzecz wielu konsumentów podczas jednej podróży, dodatek za podróż zostanie wypłacony tylko raz.

8.6 Jeśli usługi konserwacji/wymiany świadczone są na rzecz wielu odbiorców podczas jednej podróży, koszt wymiany/opłata za usługi konserwacji/wymiany na rzecz pierwszego odbiorcy zostanie zapłaconą w całości, natomiast w przypadku drugiego i kolejnych odbiorców zostanie zapłaconą z 50% zniżką.

8.7 W normalnych okolicznościach usługi wymiany/konserwacji dla jednego konsumenta zostaną wykonane

podczas jednej podróży. Instalatorzy muszą powiadomić EcoFlow o szczególnych okolicznościach, w przeciwnym razie dodatek za podróż zostanie wypłacony tylko raz.

9 Po ustaleniu, że wadliwe Produkty zostały odesłane przez instalatora do firmy EcoFlow, firma EcoFlow wystawi instalatorowi kupon rozliczenia kosztów robocizny, a instalator i firma EcoFlow dokonają wielokrotnych rozliczeń miesięcznych lub kwartalnych. Po potwierdzeniu przez firmę EcoFlow, że instalator usunął wadliwe urządzenie i odesłał je zgodnie z wymogami firmy, firma EcoFlow rozliczy się z instalatorem z tytułu opłaty za robociznę na miejscu. W innych przypadkach prosimy o zapoznanie się z poniższymi procesami specjalnymi:

9.1 Instalator nieprawidłowo odesłał inną wadliwą jednostkę, której numer seryjny nie jest zgodny z numerem zgłoszonej jednostki. W takich przypadkach Instalator poniesie koszty logistyczne związane ze zwrotem wadliwego urządzenia.

9.2 Instalator odesłał tylko część urządzenia wymaganą przez firmę EcoFlow, co oznacza niekompletne/niezgodne usunięcie. W takich przypadkach koszty poniesione w związku z demontażem na miejscu nie będą rozliczane między firmą EcoFlow a Instalatorem, a Instalator poniesie koszty logistyczne zwrotu wadliwego urządzenia.

10 Zasad dotyczących planu kosztów pracy na miejscu:

	Właściwy kraj	Opłata za inspekcję na miejscu		Opłata za wymianę		Dodatek za kilometry	
		(Power Ocean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF,PowerOcean-Battery-5kWh-DE,PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	(PowerPulse-EVCharger-11kW-EU,PowerOcean-PVStorageConverter-5kW,Base&Junction Box-P3-10kW-DE,PowerGlows-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU,PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	(PowerOcean-Inverter-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-DE/DF,PowerOcean-Battery-5kWh-DE,PowerGlows-3.5kW/6kW/9kW-P3-EU,PowerOcean Plus-INV-15kW/20kW/25kW/29.9kW-DE)	(PowerPulse-EVCharger-11kW-EU,PowerOcean-PVStorageConverter-5kW,Base&Junction Box-P3-10kW-DE,PowerPulse 2-7kW/11kW/22kW-EU/UK/ITNL,Inne komponenty lub akcesoria	0-100 km/ 0-60 mil	> 100 km/ > 0-60 mil

			/NL, Inne komponent y lub akcesoria)		)		
Obsz ar A	Włochy, Monako, Szwajcaria, Francja, Austria, Liechtenstein , Niemcy, Luksemburg, Belgia, Holandia, Dania, Norwegia, Finlandia, Szwecja, Islandia, Irlandia, Wielka Brytania.	50 (Euro)/ 40 (Pounds)	25 (Euro)/ 20 (Pounds)	100 (Euro)/ 80 (Pounds)	25 (Euro)/ 20 (Pounds)	30 (Euro cents/km)/ 30 (Pence/mile)	15 (Euro cents/km)/ 15 (Pence/mile)
Obsz ar B	Chorwacja, Cypr, Czechy, Grecja, Węgry, Malta, Polska, Portugalia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Bułgaria, Estonia, Łotwa, Litwa, Rumunia, Bośnia i Hercegowina .	35 (Euro)/ 50 (PLN)	15 (Euro)/ 25 (PLN)	70 (Euro)/ 100 (PLN)	15 (Euro)/ 25 (PLN)	17 (Euro cents/km)/ 1.15 (PLN/km)	10 (Euro cents/km)/ 0.50 (PLN/km)

Obszar C	Inne kraje lub regiony niewymienione	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
----------	--------------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

11 Logistyka posprzedażna

11.1 Po potwierdzeniu wniosku o wymianę Instalator/Dystrybutor skorzysta z usług dostawcy usług logistycznych wyznaczonego przez EcoFlow w celu odesłania Produktu do wymiany. Za kwestie związane z demontażem Produktu przez Instalatora/Dystrybutora bez upoważnienia odpowiedzialność ponosi Instalator/Dystrybutor.

11.2 EcoFlow ma prawo odrzucić Produkty odesłane przez Instalatora/Dystrybutora bez powiadomienia EcoFlow lub bez potwierdzenia ze strony EcoFlow, a związane z tym straty i koszty ponosi Instalator/Dystrybutor.

11.3 Jeśli Instalator/Dystrybutor wysyła Produkty bez uprzedniej autoryzacji ze strony EcoFlow, wymagając płatności przy odbiorze, Instalator/Dystrybutor ponosi odpowiedzialność za wszelkie wynikające z tego straty produktów, kwestie bezpieczeństwa produktów lub inne bezpośrednie lub pośrednie koszty poniesione w wyniku odrzucenia takich Produktów.

11.4 W przypadku, gdy Instalator/Dystrybutor wybierze własnego dostawcę usług logistycznych w celu zwrotu Produktu objętego gwarancją, wyłączną odpowiedzialność za bezpieczeństwo Produktu ponosi Instalator/Dystrybutor.

11.5 Produkty odsyłane w celu naprawy, wymiany lub zwrotu należy dostarczyć na wskazany adres podany przez drużynę EcoFlow. W przypadku dostaw realizowanych na inne adresy, niezależnie od tego, czy są one powiązane z firmą EcoFlow, firma EcoFlow nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo Produktu ani jego dalszy transport.

11.6 W przypadku Produktów wysyłanych przez EcoFlow Dystrybutor powinien sprawdzić Produkty przed podpisaniem potwierdzenia odbioru. Niezwłocznie skontaktuj się z firmą EcoFlow w przypadku jakichkolwiek problemów i przedstaw odpowiednie dowody (takie jak zdjęcia dowodu zakupu, zdjęcia lub filmy uszkodzonych Produktów). Podpisując pokwitowania, Dystrybutor powinien sprawdzić Produkty (tj. czy Produkty nie są uszkodzone w transporcie itp.). Jeśli jakkolwiek Produkt zostanie uszkodzony w wyniku logistyki, Dystrybutor skontaktuje się z EcoFlow w ciągu dwudziestu czterech (24) godzin w celu zgłoszenia takiego uszkodzenia, w przeciwnym razie uznaje się, że Dystrybutor zgodził się, że Produkty nie zostały uszkodzone w transporcie, a takie zgłoszenie nie będzie rozpatrywane przez EcoFlow po upływie dwudziestu czterech (24) godzin.

11.7 Jeśli Instalator zwróci się do Dystrybutora o jednostkę zamienną, a Dystrybutor nie dysponuje takimi zapasami, Dystrybutor zgłosi się do firmy EcoFlow, która następnie zorganizuje wysyłkę do konsumenta lub Instalatora. W takich przypadkach wydany kupon RMA/DOA zostanie unieważniony. Firma EcoFlow i Dystrybutor dokonają szczegółowego uzgodnienia kuponu zastępczego.

11.8 Instalator/Dystrybutor będzie aktualizować i aktualizować swój adres odbiorczy w celu utrzymania kontaktu. Jeśli adres odbiorczy podany przez Dystrybutora/Instalatora jest nieprawidłowy lub jeśli odbiorca

odrzuci przesyłkę, straty z tego tytułu poniesie Dystrybutor/Instalator.

11.9 Opłata za odprawę celną: Koszty logistyki i transportu poniesione w ramach gwarancji na produkt ponosi EcoFlow, a odpowiednią opłatę za odprawę celną ponosi Dystrybutor.