Kundendienst-Richtlinie für EU-Endverbraucher

1. Übersicht

1.1 Anwendbarkeit

Diese Kundendienst-Richtlinie (diese „Richtlinie “) gilt für die Produkte von EcoFlow, die Sie auf den offiziellen Websites oder in den offiziellen Geschäftsläden von EcoFlow erworben haben. Für die Käufe, die über autorisierte Händler oder Wiederverkäufer von EcoFlow getätigt wurden, wenden Sie sich bitte direkt an diese. Wenn Sie jedoch Ihre Kundendienstanfragen für solche Käufe direkt an EcoFlow richten und EcoFlow zustimmt, Ihre Anfrage entgegenzunehmen, gilt diese Richtlinie für Sie.

EcoFlow gewährleistet, dass die in Abschnitt 1.2 aufgeführten Produkte von EcoFlow bei normalem Gebrauch nach den Bedienungsanleitungen, technischen Spezifikationen und anderen veröffentlichten Produktrichtlinien und Materialien von EcoFlow während der Garantie keine Material- und Verarbeitungsfehler aufweisen. Während der Garantie können Sie die im Rahmen dieser Richtlinie verfügbaren Rechtsmittel für die EcoFlow-Produkte in Anspruch nehmen.

1.2 EcoFlow-Produkte mit Garantie

Diese Richtlinie gilt für die folgenden Produkte und Zubehörteile von EcoFlow in dem Land/der Region, in dem/der sie gekauft wurden.

STREAM
EcoFlow STREAM Microinverter
EcoFlow STREAM AC
EcoFlow STREAM AC Pro
EcoFlow STREAM Max
STREAM Pro
EcoFlow STREAM Ultra
EcoFlow STREAM Ultra X

1.3 Garantiezeit

Die Garantiezeit für ein Produkt von EcoFlow gemäß nachstehender Tabelle beginnt an dem Tag, an dem das Produkt an Sie geliefert wird. Wenn Sie keinen gültigen Lieferungsbeleg nachweisen können, beginnt die Garantie ab dem Kaufdatum. Wenn Sie weder einen gültigen Liefer- noch einen gültigen Kaufbeleg vorlegen können, beginnt die Garantie 180 Tage nach dem Produktionsdatum gemäß Seriennummer des Produkts.

Kategorie	Garantie	Garantieverlängerung
EcoFlow STREAM Microinverter	10 Jahre	--
EcoFlow STREAM AC	10 Jahre	--
EcoFlow STREAM AC Pro	10 Jahre	--
EcoFlow STREAM Max	10 Jahre	--
STREAM Pro	10 Jahre	--
EcoFlow STREAM Ultra	10 Jahre	--
EcoFlow STREAM Ultra X	10 Jahre	--

*Für die Benutzer, die über Kickstarter gekauft haben, bietet EcoFlow eine exklusive Garantiezeit, die auf der Kampagne basiert.

*Der gesetzliche Verbraucherschutz einiger Länder lässt keine Beschränkungen der Garantieszeit oder die Komponenten zu, welche die Beschränkung der Garantiesart abdeckt, sodass die in der obigen Garantiezeit genannten Beschränkungen möglicherweise nicht gelten, wenn die Gesetze Ihres Landes dies nicht zulassen.

*Für ein Ersatzprodukt oder -teil oder ein repariertes EcoFlow-Produkt gilt die verbleibende Garantie des ursprünglichen EcoFlow-Produkts oder neunzig (90) Tage ab dem Datum des Austauschs oder der Reparatur, je nachdem, was für Sie länger gilt.

1.4 Kaufbeleg

Um den Kundendienst von EcoFlow in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie einen gültigen Kaufbeleg vorlegen. Die Art der Dokumente variiert entsprechend Ihrem Kaufkanal. Die folgenden Kaufbelege sind erforderlich, wenn Sie die Garantie von EcoFlow in Anspruch nehmen:

a.Bestellungen auf den offiziellen Websites oder in offiziellen Geschäftsläden von EcoFlow: Kaufrechnung oder Quittung, Auftragsbestätigung per E-Mail und Logistikinformationen, aus denen die Beschreibung des Produkts, des Preises, des Verkaufskanals, des Verkaufsdatums und des Lieferdatums hervorgehen;

b.Käufe, die über autorisierte Händler oder Wiederverkäufer von EcoFlow getätigt wurden: gültige Kaufrechnung oder Quittung, Logistikbeleg oder die vom EcoFlow-Kundendienstteam bestätigte Bestellnummer(n).

1.5 Garantienachweis

Um den Kundendienst von EcoFlow in Anspruch nehmen zu können, müssen wir Ihren Garantiestatus überprüfen, wozu Sie die folgenden Dokumente vorlegen können.

Nachweistyp	Beschreibung
Lieferungsbeleg oder Trackingstatus auf der Website des Spediteurs	Das auf dem LieferungsbelegLieferungsbeleg oder dem Trackingstatus auf der Website des Spediteurs angegebene Lieferungsbeleg ist das Datum, an dem die Garantiezeit beginnt. Um die Garantieleistungen in Anspruch zu nehmen, legen Sie EcoFlow einfach diesen Beleg zur Überprüfung vor.
Rechnung oder Quittung	Die Rechnung oder Quittung kann zur Überprüfung des Garantiestatuses verwendet werden, wenn Sie keinen Lieferungsbeleg vorlegen können. In diesem Fall gilt das auf der Rechnung oder Quittung angegebene Kaufdatum als Beginn der Garantiezeit. EcoFlow muss die Gültigkeit der von Ihnen vorgelegten Rechnung oder Quittung überprüfen, bevor die Garantieleistungen erbracht werden können.
Produkt-SN-Strichcode	Die Seriennummer (SN) des Produkts kann zur Überprüfung des Garantiestatus verwendet werden, wenn Sie keine der oben genannten Unterlagen vorlegen können. In diesem Fall beginnt die Garantiezeit 180 Tage nach dem durch die Produkt-SN angegebenen Herstellungsdatum.

1.6 Was die Garantieleistung NICHT abdecken

Folgendes sind von den Garantieleistungen nicht abgedeckt:

a.Produkte von einer anderen Marke als EcoFlow sowie Zubehör.

b.Schäden, die durch Unfall, Missbrauch, Fehlgebrauch oder andere externe Ursachen verursacht wurden.

c.Schäden, die durch höhere Gewalt verursacht wurden, wie z. B. durch Feuer, Erdbeben, Überschwemmung usw;

d.Schäden, die durch unsachgemäße Installation, Verwendung, Wartung und/oder Lagerung entstanden sind, wie z. B. durch die Verwendung von Komponenten oder Produkten von Drittanbietern, die nicht den Spezifikationen des Produkts entsprechen, unsachgemäße Tests oder der Anschluss an ein Gerät, das nicht von EcoFlow autorisiert oder nicht mit dem Produkt kompatibel ist.

e.Schäden, die verursacht werden, wenn das Produkt nicht gemäß den Vorgaben der Bedienungsanleitung, der technischen Spezifikationen oder anderer veröffentlichter Richtlinien betrieben wird.

f.Schäden, die durch Service verursacht wurden, der nicht von einem Bevollmächtigten von EcoFlow oder einem von EcoFlow autorisierten Serviceanbieter durchgeführt wurde.

g.Das Produkt wurde ohne die schriftliche Zustimmung von EcoFlow nachbearbeitet, zerlegt oder repariert.

h.Schäden, die durch normale Abnutzung oder anderweitig durch die gewöhnliche Alterung des EcoFlow-Produkts verursacht wurden.

i.Schäden, die durch das Eindringen von Fremdkörpern wie Flüssigkeiten, Korrosion, Oxidation, Insekten usw. verursacht wurden.

j.Die Produktetiketten, Markierungen, Strichcodes der Seriennummern wurden entfernt oder verändert.

k.Kaufbeleg und Garantienachweis werden nicht vorgelegt oder es besteht der begründete Verdacht, dass sie verfälscht oder manipuliert wurden.

l.Die für die Reparatur des Produkts erforderlichen Informationen wie Modellbezeichnung, Seriennummer, Beschreibung des Defekts oder der Nichtkonformität werden nicht vorgelegt.

m.Das Produkt wurde nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der RMA-Bestätigung an EcoFlow zurückgeschickt, um es zu ersetzen.

n.Die Garantiezeit des Produkts läuft ab.

1.7 Wie Sie den Kundendienst in Anspruch nehmen

Wenn ein Produkt während der Garantiezeit nicht wie zugesichert funktioniert, können Sie den Kundendienst in Anspruch nehmen, indem Sie sich über support.eu@ecoflow.com an unser Kundendienstteam wenden. Sie müssen einen gültigen Kaufbeleg, einen Garantienachweis, die Seriennummer des Produkts, einen Foto- oder Videobeweis für die Fehlfunktion und andere Informationen vorlegen, die von unserem Kundendienstteam für den Kundendienst benötigt werden.

Im Rahmen dieser Richtlinie umfasst der Kundendienst den Rückgabe und Rückerstattungsservice, den Austauschsservice, den Reparatursservice unter Garantie und die kostenpflichtige Reparatur außerhalb der Garantiezeit.

Wenn der Kundendienst den Austausch eines Produkts oder eines Teils beinhaltet, geht das ausgetauschte Produkt oder Teil in das Eigentum von EcoFlow über und das Ersatzprodukt oder -teil in Ihr Eigentum.

Die von EcoFlow gelieferten Ersatzprodukte oder -teile müssen nicht neu sein, aber sie müssen in gutem Zustand sein und mindestens die gleiche Funktionsweise wie das Originalprodukt oder -teil aufweisen.

1.8 Welche Schritte vor der Inanspruchnahme des Kundendiensts erforderlich sind

Bevor Sie den Kundendienst in Anspruch nehmen, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen:

a.Befolgen Sie die Serviceverfahren und -anforderungen, die in dieser Richtlinie und anderen relevanten Richtlinien, wie z. B. Rückgabe- und Rückerstattungsrichtlinie, Austauschrichtlinie,Reparaturrichtlinie usw., festgelegt sind.

b.Befolgen Sie die Anweisungen des EcoFlow-Kundendienstteams und geben Sie eine Beschreibung des Produktfehlers und Informationen über den Empfänger der Rücksendung an.

c.Entfernen Sie alle zusätzlichen Teile, Änderungen und Anbauteile, die nicht unter die Gewährleistsung fallen.

d.Vergewissern Sie sich, dass das Produkt oder das Teil frei von rechtlichen Einschränkungen ist, die eine Reparatur oder einen Austausch verhindern.

e.Wenn Sie nicht der Eigentümer eines Produkts oder eines Teils sind, holen Sie die Genehmigung des Eigentümers ein, damit EcoFlow Garantieleistungen erbringen kann.

1.9 Überregionaler Kundendienst

EcoFlow bietet keine weltweite Garantie, sodass die Garantieleistungen nur in einem ausgewiesenen EcoFlow-Reparaturzentrum in dem Land oder in der Nähe des Landes, in dem Sie das Produkt erworben haben, in Anspruch genommen werden können.

Es ist möglich, dass Sie Garantieleistungen in einem anderen Land oder einer anderen Region als dem Land oder der Region des Kaufs in Anspruch nehmen. In diesem Fall sollten Sie sich zunächst mit dem EcoFlow-Kundendienst in Verbindung setzen, um sich zu vergewissern, ob ein solcher überregionaler Garantieservice verfügbar ist oder nicht. Falls verfügbar, können Sie die überregionale Garantieleistung gegen eine zusätzliche Gebühr, einschließlich der anfallenden Versandkosten, in Anspruch nehmen. Sie müssen alle geltenden Import- und Exportgesetze und -vorschriften einhalten und sind für alle Zollgebühren, die Mehrwertsteuer und andere damit verbundene Steuern und Gebühren verantwortlich.

1.10 Kontaktaufnahme

Sie können EcoFlow wie folgt kontaktieren:

E-Mail: support.eu@ecoflow.com