

<

>

Q

XQ

# Garantiebestimmungen

Letzte Aktualisierung: 1. März 2023  
Datum des Inkrafttretens: 1. März 2023

Andere Hersteller, Lieferanten oder Verleger als support.eu@ecoflow.com können Ihnen ihre eigenen Garantien geben. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an diese.

Unbeschadet der gesetzlichen Gewährleistung, deren Dauer und Bedingungen durch die jeweiligen nationalen oder lokalen Gesetze geregelt sind (einschließlich einer gesetzlichen Gewährleistungsfrist von zwei Jahren für Verbraucher in Deutschland), bieten wir freiwillig eine beschränkte Gewährleistung für Käufe an, die auf de.ecoflow.com getätigt wurden. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Erhalt der Produkte durch den Erstkäufer. Diese beschränkte Gewährleistung schließt die durch die geltenden Rechtsvorschriften vorgeschriebene gesetzliche Mindestgewährleistungsfrist weder aus noch schränkt sie ein oder setzt sie außer Kraft.

## Offizielle Läden von EcoFlow

EcoFlow-Produkte werden im offiziellen Online-Shop "EcoFlow Europe" bei Amazon, "EcoFlow\_Official" bei ebay, "ECOFLOW Official Store" bei Aliexpress verkauft.

## VERWENDEN SIE IHRE PRODUKTE ERST, WENN SIE DIE GARANTIEBEDINGUNGEN GELESEN HABEN.

Alle EcoFlow-Produkte, die über de.ecoflow.com gekauft wurden, unterliegen einer wie unten beschriebenen eingeschränkten Garantie. DURCH DIE VERWENDUNG VON ECOFLOW-PRODUKTEN ERKLÄREN SIE SICH MIT DEN BEDINGUNGEN DER EINGESCHRÄNKTEN ECOFLOW-GARANTIE EINVERSTANDEN.

Wir bieten eine eingeschränkte Garantie für Einkäufe über de.ecoflow.com an. Die Garantiezeit beginnt mit dem Datum, an dem der ursprüngliche Käufer die Produkte erhalten hat.

## Garantie

### Garantieregistrierung

Registrieren Sie Ihre Garantie unter <https://www.ecoflow.com/eu/support/warranty>.

*\* Für Kabel/Ladegeräte/Adapter ist keine Garantieregistrierung möglich. Bei Qualitätsproblemen mit diesen Produkten wenden Sie sich bitte direkt an unser After-Sales-Team unter support.eu@ecoflow.com.*

### Zeiträumen für die Garantie

| Serie | Artikel                                                                                                                                                         | Garantiezeit (in Monaten, wenn nicht anders angegeben) |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| RIVER | RIVER 3<br>RIVER 3 (USV)                                                                                                                                        | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden)          |
|       | RIVER 3 Plus (Wireless)<br>RIVER 3 Plus<br>RIVER 3 Max<br>RIVER 3 Max Plus<br>RIVER 3 Plus Intelligente Zusatzbatterie<br>RIVER 2<br>RIVER 2 Max<br>RIVER 2 Pro | 5 Jahre                                                |
|       | RIVER mini<br>RIVER Max<br>RIVER Pro<br>RIVER Intelligente Zusatzbatterie<br>RIVER Pro Intelligente Zusatzbatterie                                              | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden)          |

5 % Rabatt sichern



|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DELTA                            | DELTA 3<br>DELTA 3 Plus<br>DELTA 3 1500<br>DELTA 3 Intelligente Zusatzbatterie<br>DELTA 2<br>DELTA 2 Intelligente Zusatzbatterie                                                                                                                                       | 5 years                                                                                                                                                       |
|                                  | DELTA 3 Max<br>DELTA 3 Max Plus<br>DELTA 3 Max Plus Intelligente Zusatzbatterie                                                                                                                                                                                        | 3+2 Jahre<br>*Beinhaltet eine 3-jährige Standardgarantie und eine 2-jährige erweiterte Garantie, die nach der Registrierung in der EcoFlow-App verfügbar ist. |
|                                  | DELTA 2 Max<br>DELTA 2 Max Intelligente Zusatzbatterie                                                                                                                                                                                                                 | 5 Jahre                                                                                                                                                       |
|                                  | DELTA Pro 3<br>DELTA Pro 3 Intelligente Zusatzbatterie<br>DELTA Pro Ultra                                                                                                                                                                                              | 5 Jahre                                                                                                                                                       |
|                                  | DELTA mini                                                                                                                                                                                                                                                             | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden)                                                                                                                 |
| Solar Panel                      | DELTA Max (1600/2000)<br>DELTA Max Intelligente Zusatzbatterie                                                                                                                                                                                                         | 24 + 12 Monate<br>(Registrierung zur Garantieverlängerung)                                                                                                    |
|                                  | DELTA Pro<br>DELTA Pro Intelligente Zusatzbatterie                                                                                                                                                                                                                     | 36 + 24 Monate<br>(Registrierung zur Garantieverlängerung)                                                                                                    |
|                                  | 400W Solarpanel<br>220W Solarpanel<br>160W Solarpanel<br>110W Solarpanel<br>60W Solarpanel<br>60W Solarpanel (Typ C)<br>45W Solarpanel<br>45W Solarpanel (Typ C)<br>28W Starres Solarpanel<br>NextGen 160 W Tragbares Solarpanel<br>NextGen 220 W Tragbares Solarpanel | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden)                                                                                                                 |
|                                  | 100W Flexibles Solarpanel                                                                                                                                                                                                                                              | 36 Monate                                                                                                                                                     |
|                                  | 250W Starres Solarpanel<br>400W Leichtes Tragbares Solarpanel<br>220W Leichtes Tragbares Solarpanel<br>160W Leichtes Tragbares Solarpanel<br>110W Leichtes Tragbares Solarpanel                                                                                        | 5 Jahre                                                                                                                                                       |
| STREAM                           | 400W Starres Solarpanel<br>175W Starres Solarpanel<br>100W Starres Solarpanel 520W Starres Solarpanel                                                                                                                                                                  | 10 Jahre                                                                                                                                                      |
|                                  | 450W Starres Solarpanel                                                                                                                                                                                                                                                | 12 Jahre                                                                                                                                                      |
|                                  | 500W Starres Solarpanel                                                                                                                                                                                                                                                | 15 Jahre                                                                                                                                                      |
|                                  | STREAM Mikro-Wechselrichter<br>STREAM AC Pro<br>STREAM Pro<br>STREAM Ultra<br>STREAM Ultra X<br>STREAM Max                                                                                                                                                             | 10 Jahre                                                                                                                                                      |
|                                  | EcoFlow STREAM 5000<br>EcoFlow STREAM AC 5000<br>EcoFlow STREAM Erweiterungsbatterie 5000                                                                                                                                                                              | 10 Jahre                                                                                                                                                      |
| PowerStream Mikro-Wechselrichter | EcoFlow STREAM Gateway                                                                                                                                                                                                                                                 | 10 Jahre<br>(Hinweis: Integrierter Smart Meter - 2 Jahre)                                                                                                     |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10 Jahre                                                                                                                                                      |

|                                                                                                  |                                                                                                                                                     |                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| WAVE                                                                                             | WAVE 3<br>WAVE 3 Zusatzakku<br>WAVE 2<br>WAVE 2 Zusatzakku                                                                                          | 24 Monate                                     |
| GLACIER                                                                                          | GLACIER<br>GLACIER Classic<br>GLACIER Zusatzakku                                                                                                    | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden) |
| BLADE                                                                                            | BLADE Lawn Sweeper Kit<br>BLADE Smart Intelligente<br>Zusatzbatterie                                                                                | 36 Monate                                     |
| RAPID                                                                                            | RAPID 65W GaN Ladegerät mit 100<br>W Kabel<br>RAPID Mag Powerbank                                                                                   | 18 Monate                                     |
|                                                                                                  | RAPID Powerbank<br>RAPID Pro X Powerbank<br>RAPID Pro Ladegerät<br>RAPID Pro Desktop-Ladegerät                                                      | 2 Jahre                                       |
| TRAIL                                                                                            | TRAIL 200 DC<br>TRAIL 300 DC<br>TRAIL Plus 300 DC                                                                                                   | 3 Jahre                                       |
| Generator                                                                                        | Intelligenter Generator Intelligenter<br>Dual-Fuel-Generator                                                                                        | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden) |
| Home Panel                                                                                       | Smart-Home-Panel                                                                                                                                    | 5 Jahre                                       |
|                                                                                                  | Smart Home Panel Relaismodul (13A<br>und 16A)                                                                                                       | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden) |
| Power Hat                                                                                        |                                                                                                                                                     | 24 Monate                                     |
| Solartracker                                                                                     | Solartracker                                                                                                                                        | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden) |
|                                                                                                  | Einachsiger Solar Tracker                                                                                                                           | 36 Monate                                     |
|                                                                                                  | Einachsiger Solar Tracker 2                                                                                                                         | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden) |
| Smart Plug                                                                                       |                                                                                                                                                     | 24 Monate                                     |
| Smart Meter                                                                                      |                                                                                                                                                     | 2 Jahre                                       |
| Halterung                                                                                        | Halterung - Loggia<br>Halterung - Gitterbalkon<br>Halterung - Betonbalkon<br>Halterung - Flachdach<br>Halterung - Fassade<br>Halterung - Schrägdach | 1 Jahr                                        |
| EcoFlow HeatGuard Solarfolie (fürModel 3)<br>EcoFlow HeatGuard Solarfolie (fürModel Y)           |                                                                                                                                                     | 2 Jahre                                       |
| Power Hub<br>Power Kits Konsole<br>AC/DC Intelligenter Verteilerkasten<br>2kWh/5kWh LFP-Batterie |                                                                                                                                                     | 5 Jahre                                       |
| PowerInsight Der Hausenergie Monitor                                                             |                                                                                                                                                     |                                               |
| Kabel/Ladegeräte/Adapter<br>(im Lieferumfang enthalten/separat<br>erhältlich)                    |                                                                                                                                                     | 24 Monate<br>(36 Monate für spanische Kunden) |
| Generalüberholte Produkte                                                                        |                                                                                                                                                     | 24 Monate                                     |
| Geschenkiprodukte (Gekauft oder<br>eingelöst)                                                    |                                                                                                                                                     | 12 Monate                                     |

Für mit uns in der Europäischen Union am oder nach dem 31. Juli 2026 geschlossene Verbrauchsgüterkaufverträge gilt Folgendes: Entscheidet sich der Verbraucher während der jeweils geltenden gesetzlichen Mängelhaftungsfrist im Falle einer Vertragswidrigkeit für die Nachbesserung als Gewährleistungsbehef, verlängert sich unsere gesetzliche Mängelhaftungsfrist als Verkäufer einmalig um weitere 12 Monate über ihren ursprünglichen Ablauf hinaus.Nachbesserungen, die im Rahmen unserer freiwilligen Herstellergarantie sowie außerhalb der gesetzlichen oder vertraglichen Gewährleistung durchgeführt werden, unterliegen weiterhin der bestehenden 90-Tage-Regel, sofern nicht zwingendes anwendbares Recht etwas anderes vorschreibt.

**Garantieerlängerung**

Sie können die Garantie für Produkte, die zwischen dem 1. Januar 2022 und dem 31. August 2022 gekauft wurden, verlängernd, indem Sie sich bis zum 15. Oktober 2022 auf der offiziellen Website registrieren.

Die Garantie kann nicht für Produkte verlängert werden, die vor dem 1. Januar 2022 erworben wurden.

Kunden, die Produkte am oder nach dem 1. September 2022 erworben haben, profitieren von der in der obigen Tabelle aufgeführten Garantiezeit (mit Garantieerlängerung). Kunden wird empfohlen, die Registrierung so früh wie möglich vorzunehmen.

**Ausschlüsse und Einschränkungen**

Diese Garantie gilt nicht für:

- nicht qualitätsbezogene Probleme
- Käufe ohne gültigen Kaufnachweis
- Artikel, für die eine Rückerstattung gezahlt wurde
- Artikel, deren Garantiezeit abgelaufen ist
- alle Mängel oder Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch von Produkten, nicht autorisierte Modifikationen, Demontage oder Betrieb verursacht wurden, die nicht den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern entsprechen
- alle Defekte oder Schäden, die durch übermäßige Hitze, Flüssigkeiten oder andere externe Ursachen verursacht werden
- alle Fehler oder Schäden, die durch Zuverlässigkeits- oder Kompatibilitätsprobleme bei der Verwendung nicht autorisierter Teile von Drittanbietern verursacht werden
- verlorene oder gestohlene Produkte
- kostenlose Produkte

**Überregionaler Kundendienst**

EcoFlow bietet keine globale Garantie für Produkte an, und der Garantieservice kann nur bei einem ausgewiesenen EcoFlow-Reparaturzentrum beansprucht werden.

Wenn das Produkt in einem EcoFlow-Reparaturzentrum repariert werden soll, obwohl es in einer anderen Region eingekauft wurde, kann der Kunde je nach Verfügbarkeit der Teile einen überregionalen Reparaturservice gegen eine zusätzliche Gebühr in Anspruch nehmen. (Für einige Produkte ist keine überregionale Reparatur vorgesehen, selbst wenn der Kunde bereit ist, für den Service zu bezahlen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an den EcoFlow Support.)

Für verschiedene Versionen desselben Produkts ist kein überregionaler Umtauschservice verfügbar.

Zölle, Steuern, Zollabfertigung und andere Kosten, die bei einer überregionalen Reparatur anfallen, sind vom Kunden zu tragen, unabhängig davon, ob es sich um eine Garantiereparatur oder eine kostenpflichtige Reparatur handelt.

**Reparaturdienst**

**Reparaturpolitik**

Diese Garantie gilt nicht für:

- nicht qualitätsbezogene Probleme
- Käufe ohne gültigen Kaufnachweis
- Artikel, für die eine Rückerstattung gezahlt wurde
- Artikel, deren Garantiezeit abgelaufen ist
- alle Mängel oder Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch von Produkten, nicht autorisierte Modifikationen, Demontage oder Betrieb verursacht wurden, die nicht den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern entsprechen
- alle Defekte oder Schäden, die durch übermäßige Hitze, Flüssigkeiten oder andere externe Ursachen verursacht werden
- alle Fehler oder Schäden, die durch Zuverlässigkeits- oder Kompatibilitätsprobleme bei der Verwendung nicht autorisierter Teile von Drittanbietern verursacht werden
- verlorene oder gestohlene Produkte
- kostenlose Produkte

**Überregionaler Kundendienst**

EcoFlow bietet keine globale Garantie für Produkte an, und der Garantieservice kann nur bei einem ausgewiesenen EcoFlow-Reparaturzentrum beansprucht werden. Wenn das Produkt in einem EcoFlow-Reparaturzentrum repariert werden soll, obwohl es in einer anderen Region eingekauft wurde, kann der Kunde je nach Verfügbarkeit der Teile einen überregionalen Reparaturservice gegen eine zusätzliche Gebühr in Anspruch nehmen. (Für einige Produkte ist keine überregionale Reparatur vorgesehen, selbst wenn der Kunde bereit ist, für den Service zu bezahlen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an den EcoFlow Support.)Für verschiedene Versionen desselben Produkts ist kein überregionaler Umtauschservice verfügbar. Zölle, Steuern, Zollabfertigung und andere Kosten, die bei einer überregionalen Reparatur anfallen, sind vom Kunden zu tragen, unabhängig davon, ob es sich um eine Garantiereparatur oder eine kostenpflichtige Reparatur handelt.

**Reparaturdienst**

**Reparaturpolitik**

Maßgeblich ist das Datum, an dem der Fall gemeldet wurde. Wenn das Produkt unter Garantie steht, können Sie EcoFlow bitten, Ihr Produkt zu reparieren, wenn es nicht richtig funktioniert.

Erforderliche Artikel für den Reparaturdienst

- Ein gültiger Kaufnachweis, eine Quittung oder eine Bestellnummer für den Garantiedienstvorzulegen.
- Bild oder Video der Fehlfunktion des Produkts mit Seriennummer
- Wenn das Produkt von EcoFlow-Spediteuren versandt und beschädigt wurde, ist ein Nachweis der Beschädigung erforderlich.
- Die Lieferanschrift für die Reparatur wird als Lieferanschrift für den Kauf verwendet. Bei einer Änderung der Lieferanschrift müssen die vollständigen Adressdaten im Voraus mitgeteilt werden.

**Garantiereparaturdienst wird in den folgenden Fällen nicht durchgeführt:**

- Die Reparatur wird nach Ablauf der Garantiezeit beantragt.
- Es wird festgestellt, dass der Schaden durch nicht-herstellende Faktoren verursacht wurde, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Benutzerfehler.

3. Rechtmäßige Kaufnachweise, Quittungen oder Rechnungen werden nicht vorgelegt oder es wird vermutet, dass sie gefälscht oder manipuliert wurden.
4. Notwendige Informationen wie die Modellbezeichnung, Seriennummer, Bild oder Video mit Seriennummer der Fehlfunktion des Produkts zur Verfügung zu stellen.
5. Spätere Meldung als (Eingangsdatum des EcoFlow-Produkts + Produktgarantiezeit) oder spätere Meldung als das Ende der Produktgarantiezeit.
6. Das Kaufdatum ist später als die Produktgarantiezeit.
7. Das Datum, an dem der Kunde EcoFlow den Fall meldet, liegt mehr als 30 Kalendertage nach dem tatsächlichen Zeitpunkt des Auftretens des Falls.
8. Das Produkt wurde nicht innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Bestätigung der Garantiereparatur durch ECOFLOW an ECOFLOW zurückgeschickt.
9. Jegliche Fehlfunktion oder Beschädigung des Produkts wurde durch Sturz, Verbrennung oder unbefugte Verwendung oder Veränderung des Produkts verursacht, einschließlich der Einwirkung von Feuchtigkeit, dem Eindringen von Fremdkörpern (Wasser, Öl, Sand usw.) oder unsachgemäßer Installation oder Bedienung.
10. Das Produkt wurde nach Durchführung aller angemessenen Tests durch EcoFlow oder ein von EcoFlow autorisiertes Reparaturzentrum als fehlerfrei befunden.
11. Schäden, die durch unbefugte Änderung, Demontage oder Öffnung des Gehäuses ohne Beachtung der offiziellen Anweisungen oder Handbücher verursacht wurden.
12. Schäden, die durch die Montage von Zubehörteilen durch den Kunden verursacht wurden, ohne die offiziellen Anweisungen oder Handbücher zu befolgen.
13. Schäden, die durch unbefugte Veränderung des Schaltkreises, Fehlanpassung oder Missbrauch des Produkts verursacht wurden.
14. Anzeichen von Manipulationen oder Änderungen an Produktetiketten, Seriennummern, Wasserschäden usw.
15. Schäden, die durch unkontrollierbare äußere Einflüsse verursacht wurden, wie z. B. Feuer, Überschwemmung, starker Wind, Blitzschlag oder Verkehrsunfälle.
16. Produkte oder Komponenten, deren Kennzeichnungsetiketten verändert oder deren Kennzeichnungsetiketten entfernt wurden.
17. Schäden, die durch Zuverlässigkeits- und Kompatibilitätsprobleme verursacht werden, wenn sie als Eingang oder Last mit Komponenten von Drittanbietern verwendet werden, die nicht durch EcoFlow-Produktparameter genehmigt oder von EcoFlow zertifiziert sind.
18. Ein vom Spediteur ausgestellter Nachweis über Transportschäden ist nicht verfügbar.
19. Andere Umstände, die in dieser Politik nicht aufgeführt sind, für die EcoFlow jedoch ausreichende Beweise für eine Ablehnung hat.

### **Versandkosten für Reparatur**

EcoFlow stellt Versandetiketten zur Verfügung und übernimmt alle Versandkosten für den Kunden während des Garantie-Kundendienstes, sofern der EcoFlow-Versanddienst in Anspruch genommen wird. Schäden, die durch falsche Angaben entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

### **Kostenpflichtige Reparatur**

Eine kostenpflichtige Reparatur ist für Bedingungen erforderlich, die nicht durch den Garantiereparaturdienst abgedeckt sind.

1. Das Produkt befindet sich außerhalb der Garantie.
2. Alle Bedingungen, die nicht durch den Garantiereparaturdienst abgedeckt sind.

### **Angebotskriterien für kostenpflichtige Reparatur**

In Fällen, die nicht durch den Garantiereparaturdienst abgedeckt sind, ist eine kostenpflichtige Reparatur erforderlich. Angemessene Kosten werden in den folgenden Kategorien in Rechnung gestellt:

1. Ersatzteilkosten: Das gleiche Teil, das in unterschiedlichen Reparaturfällen ersetzt wird, kann je nach Phase oder Herstellungskosten unterschiedlich berechnet werden. Das Reparaturzentrum bietet nur Reparaturen auf Modulebene an, nicht auf Ebene der elektronischen Komponenten, deshalb basieren die Kostenvorschläge auf Modulebene.
2. Arbeitskosten: Erforderliche direkte und indirekte Arbeitskosten, die je nach Arbeitsmarkt variieren können.
3. Logistikkosten: Bitte beachten Sie den Abschnitt Versandkosten in unseren Rückgabe- & Erstattungspolitik.

## **Ersatz-Service**

### **Ersatzpolitik**

Maßgeblich ist das Datum, an dem der Fall gemeldet wurde. Der Ersatz gilt für Bestellungen, die in der EU-Region über offizielle oder autorisierte Kanäle aufgegeben werden; Sie können innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Produkts einen Ersatz beantragen.

### **Rückgabe- und Ersatzverfahren**

1. Wenn Sie Ihr Produkt erhalten haben und es weniger als 30 Kalendertage bei uns eingegangen ist, können Sie sich an den offiziellen Kundensupport wenden: support.eu@ecoflow.com
2. Unsere Kundendienstgruppe wird feststellen, ob Ihre Bestellung für eine Rückgabe in Frage kommt. Nach der Bestätigung, dass Ihre Bestellung für eine Rücksendung in Frage kommt, wird Ihnen ein RMA-Zertifikat (Return Material Authorisation) ausgestellt und ein vorausbezahltes Rücksendetikett (das Etikett wird von der Kundendienstgruppe festgelegt) zur Verfügung gestellt. Sie erhalten außerdem Anweisungen, wie Sie das Produkt für eine sichere Rücksendung richtig verpacken. Versenden Sie das Produkt erst, wenn Sie die korrekten Sicherheitsanweisungen für den Versand des Produkts erhalten haben. Sie müssen die Verpackung deutlich mit der RMA-Nummer beschriften und dem Produkt einen Nachweis über das Kaufdatum beilegen.
3. Bitte senden Sie keine Artikel ohne RMA-Bestätigung durch das EcoFlow-Kundendienstgruppe zurück. Bei Rücksendungen ohne Bestätigung wird kein Ersatz vorgenommen.
4. Ersatzartikel werden innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Bestätigung des Eingangs des defekten Artikels in unserem Lager (im Falle von Änderungen aufgrund höherer Gewalt) zur Lieferung bereitgestellt. Wenn Sie bei einem offiziellen Händler kaufen, legen Sie dem Verkäufer bitte das RMA-Austauschzertifikat vor und legen Sie einen Nachweis über Ihre Kommunikation mit dem EcoFlow-Kundendienstgruppe vor. Die endgültige Lösung hängt von der Verfügbarkeit des Ersatzartikels ab.

### **Anforderungen an Ersatzartikel**

1. Das Produkt und alle Zubehörteile sind nicht künstlich beschädigt;
2. Alle Zubehör- und Ersatzteile müssen zusammen mit dem Hauptprodukt an die ursprüngliche Bezugsquelle zurückgeschickt werden;
3. Teile und Zubehör müssen sicher verpackt sein, um ihre Unversehrtheit zu gewährleisten und Transportschäden zu vermeiden.

### **Standards für den Austauschservice**

Sie können einen Austauschservice in einer der folgenden Bedingungen anfordern

Bedingungen:

1. Für Produkte, die über EcoFlow und autorisierte Kanäle versandt wurden, liegt eine Bescheinigung des Spediteurs über Transportschäden vor;
2. Das Produkt stimmt in einem oder mehreren wesentlichen Punkten nicht mit der ursprünglichen Produktbeschreibung überein;
3. Das Produkt weist einen Herstellungsfehler auf.

### **Für den Austauschservice erforderliche Gegenstände**

1. Einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Seriennummer der äußeren Verpackung, Kaufbeleg, Foto- oder Videobeweis des Fehlers usw.
2. Videoaufnahmen von Produktproblemen, die nicht durch menschliche Faktoren verursacht wurden (es muss die Seriennummer des Produkts aufgezeichnet werden und die äußere Verpackung darf nicht beschädigt sein).
3. Wenn das Produkt von einem EcoFlow-Spediteur versandt wurde und beschädigt ist, ist ein Nachweis der Beschädigung erforderlich.

4. Die Ersatzlieferadresse wird als die Lieferadresse des Kaufs betrachtet, und Sie müssen im Voraus vollständige Adressinformationen angeben, wenn sich die Lieferadresse ändert.

### Versandkosten für Ersatzlieferungen

Wenn Sie bei de.ecoFlow.com kaufen, stellt EcoFlow Ihnen ein Versandetikett zur Verfügung und übernimmt alle Versandkosten für Sie während des Kundendienstes, sofern Sie EcoFlow Versanddienstleistungen anbieten. Verluste, die durch falsche Angaben verursacht werden, gehen zu Ihren Lasten. Wenn Sie bei einem von EcoFlow autorisierten Händler kaufen, müssen Sie möglicherweise die Versandkosten für die Rücksendung des Produkts an den Händler übernehmen. Bitte wenden Sie sich an Ihren Verkäufer oder support.eu@ecoflow.com, um die Versandkosten zu erfahren.

### In den folgenden Fällen wird keine Ersatzleistung erbracht:

1. Bei verkauften Produkten beträgt das Meldedatum 30 Kalendertage oder mehr ab dem Datum des Erhalts des Produkts.
2. Das Produkt wird ohne Bestätigung durch den EcoFlow-Kundendienstgruppe zurückgeschickt.
3. Das erhaltene Produkt wird nicht innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Bestätigung des Ersatzes durch EcoFlow an EcoFlow zurückgeschickt.
4. Es wird kein rechtmäßiger Kaufnachweis, keine Quittung oder Rechnung vorgelegt, oder es besteht Grund zu der Annahme, dass diese gefälscht oder manipuliert wurden.
5. Ein Produkt, das EcoFlow zum Ersatz zugesandt werden, enthält nicht alle Originalteile, Zubehörteile und Verpackungen oder enthalten Produkte, die durch Benutzerfehler beschädigt wurden.
6. Das Produkt hat sich nach Durchführung aller angemessenen Tests durch EcoFlow und die von EcoFlow autorisierten Reparaturwerkstätten als fehlerfrei erwiesen.
7. Ein Ausfall oder eine Beschädigung des Produkts wurde durch Stöße, Verbrennungen oder eine unerlaubte Verwendung oder Veränderung des Produkts verursacht, einschließlich der Einwirkung von Feuchtigkeit, dem Eindringen von Fremdkörpern (Wasser, Öl, Sand usw.) oder unsachgemäßer Installation oder Handhabung.
8. Es gibt Anzeichen für eine Manipulation oder Veränderung von Produktetiketten, Seriennummern, Wasserschadenmarkierungen usw.
9. Der Schaden wurde durch äußere Faktoren verursacht, die sich der Kontrolle entziehen, z. B. Feuer, Überschwemmung, starker Wind, Blitzschlag oder Verkehrsunfälle.
10. Schäden, die durch Zuverlässigkeits- und Kompatibilitätsprobleme bei der Verwendung als Eingang oder Last mit Komponenten von Drittanbietern verursacht wurden, die nicht durch EcoFlow-Produktparameter genehmigt oder von EcoFlow zertifiziert sind.
11. Das Produkt entspricht nach der Prüfung nicht den Ersatzanforderungen.

## Garantiebestimmungen für Intelligente Geräte

### BLADE

Die Standard-Garantiezeit für EcoFlow BLADE (beim Kauf über offiziell autorisierte Kanäle) beträgt 36 Monate. Kunden können die Garantie um 12 Monate verlängern, indem sie das EcoFlow BLADE auf der offiziellen Website oder in der EcoFlow-App registrieren. Die Standard-Garantiezeit des EcoFlow BLADE Batterie (beim Kauf über offiziell autorisierte Kanäle) beträgt 24 Monate.

### Austauschen, nicht reparieren:

#### EcoFlow BLADE Produkt- und Teileaustausch

Während der Garantiezeit ist für EcoFlow BLADE, die über offiziell autorisierte Kanäle erworben wurde, ein Ersatzteilservice verfügbar. Das ausgetauschte Produkt oder Teil geht in das Eigentum von EcoFlow über und das Ersatzprodukt oder -teil in Ihr Eigentum. Nur unveränderte EcoFlow-Produkte und -Teile kommen für den Austausch in Frage. Wenn eines der drei Produkte (EcoFlow Mähroboter, Rasenkehrer oder Basisstation BP) ausfällt, muss es nur zum Austausch an EcoFlow zurückgeschickt werden, ohne dass eines der beiden anderen Produkte oder deren einzelnes Zubehör (wie z. B. das Verlängerungskabel, die Antennenbaugruppe, der Erdnagel, der Sechskantschraubendreher usw.) zurückgeschickt werden muss. EcoFlow wird dem Kunden einen funktionsfähigen Ersatz mit Zubehör zur Verfügung stellen. Wenn Zubehörteile wie Verlängerungskabel und Antennenschraubendreher durch nichtmenschliche Faktoren beschädigt werden (ausgenommen Hauptprodukte: EcoFlow Mähroboter, Rasenkehrer und Basisstation BP). EcoFlow kann den Kunden während der Garantiezeit neues Zubehör zur Verfügung stellen. Die von EcoFlow zur Verfügung gestellten Ersatzprodukte oder -teile müssen nicht neu sein, aber sie müssen sich in einem guten Betriebszustand befinden und funktionell mindestens gleichwertig mit dem ursprünglichen Produkt oder Teil der Garantie sein. Ein Ersatzprodukt oder -teil ist für die verbleibende Garantiezeit des Originalprodukts abgedeckt. Durch das Ersatzteilservice wird die Garantiezeit nicht beendet, und sie führt auch nicht zu einem Neubeginn der Garantiezeit.

### Was diese Kundendiensttrichtlinie NICHT abdeckt

1. Schäden, die durch unbefugte Änderungen, Demontage oder Öffnen des Gehäuses verursacht wurden und nicht den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern entsprechen.
2. Wasserschäden oder andere Schäden, die durch unsachgemäße Installation, falschen Gebrauch oder Betrieb nicht in Übereinstimmung mit den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern verursacht wurden.
3. Schäden, die durch einen nicht autorisierten Serviceanbieter verursacht wurden.
4. Schäden, die durch unbefugte Änderungen an den Schaltkreisen und durch falschen Gebrauch von Batterien und Ladegeräten verursacht wurden.
5. Schäden, die durch den Betrieb bei schlechtem Wetter verursacht wurden (d.h. starker Wind, Regen, Sand-/Staubstürme usw.)
6. Schäden, die durch den Betrieb des Produkts in einer Umgebung mit elektromagnetischen Störungen (z. B. in Bergbaugebieten oder in der Nähe von Funktürmen, Hochspannungsleitungen, Umspannwerken usw.) verursacht werden.
7. Produkte oder Teile, deren Kennzeichnungsetikett verändert wurde oder von denen das Kennzeichnungsetikett entfernt wurde.
8. Schäden, die durch Zuverlässigkeits- oder Kompatibilitätsprobleme bei der Verwendung nicht zugelassener Teile von Drittanbietern verursacht wurden.

### 1-on-1-Service-Berater

Kontaktieren Sie Ihren Berater per Handy, EcoFlow-APP Live Chat oder WhatsApp.

EcoFlow BLADE (purchased from officially authorized channels in North America and EU) comes with a 7\*24h online chat service.

EcoFlow BLADE (gekauft bei offiziell autorisierten Händlern in Nordamerika und der EU) wird mit einem exklusiven 1-on-1-Service geliefert, der 365 Tage lang ab Kaufdatum verfügbar ist.

### Kostenloses Zubehör während der Lebensdauer des Produkts:

EcoFlow BLADE-Benutzer in Nordamerika und Europa, die EcoFlow BLADE bei offiziellen autorisierten Händlern erworben haben, können bei Verlust oder Beschädigung von Kabelbäumen, Nägeln, Schrauben und Klingen während der Lebensdauer des Produkts\* kostenlosen Ersatz erhalten. Für den Austausch gelten die folgenden Regeln:

1. Basisstations-Verlängerungskabel: 1 Stk./Jahr
2. Antennenverlängerungskabel: 1 Stk./Jahr
3. Ladestationsnagel: 1 Satz (10 Stk.)/Jahr
4. Kabelklemme: 1 Satz (40 Stk.)/Jahr

5. Schraube: 1 Satz (9 Stk.)/Jahr  
6. Ersatzklinge: 2 Sätze (3 Stk./Satz)/Jahr  
\*Die Lebensdauer des Produkts entspricht der Garantiezeit.  
EcoFlow BLADE (erworben über offiziell autorisierte Kanäle in Nordamerika und der EU) wird mit einem 7\*24h Online-Chat-Service geliefert.

GLACIER

Die Standard-Garantiezeit für EcoFlow GLACIER (beim Kauf über offiziell autorisierte Kanäle) beträgt 12 Monate. Kunden können die Garantie um 12 Monate verlängern, indem sie das EcoFlow GLACIER auf der offiziellen Website oder in der EcoFlow-App registrieren.

EcoFlow GLACIER Produkt- und Teileaustausch

Während der Garantiezeit ist für die EcoFlow GLACIER, die über autorisierte Kanäle erworben wurde, ein Ersatzteilservice verfügbar. Das ausgetauschte Produkt oder Teil geht in das Eigentum von EcoFlow über und das Ersatzprodukt oder -teil in Ihr Eigentum. Nur unveränderte EcoFlow-Produkte und -Teile kommen für den Austausch in Frage. Die von EcoFlow zur Verfügung gestellten Ersatzprodukte oder -teile müssen nicht neu sein, aber sie müssen sich in einem guten Betriebszustand befinden und funktionell mindestens gleichwertig mit dem ursprünglichen Produkt oder Teil der Garantie sein. Ein Ersatzprodukt oder -teil ist für die verbleibende Garantiezeit des Originalprodukts abgedeckt. Durch das Ersatzteilservice wird die Garantiezeit nicht beendet, und sie führt auch nicht zu einem Neubeginn der Garantiezeit.

Was diese Kundendienstrichtlinie NICHT abdeckt

Diese Richtlinie deckt folgende Schäden nicht ab:

- 1. Schäden, die durch unbefugte Änderungen, Demontage oder Öffnen des Gehäuses verursacht wurden und nicht den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern entsprechen.
- 2. Wasserschäden oder andere Schäden, die durch unsachgemäße Installation, falschen Gebrauch oder Betrieb nicht in Übereinstimmung mit den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern verursacht wurden.
- 3. Schäden, die durch Zuverlässigkeits- oder Kompatibilitätsprobleme bei der Verwendung nicht zugelassener Teile von Drittanbietern verursacht wurden.
- 4. Schäden, die durch einen nicht autorisierten Serviceanbieter verursacht wurden.
- 5. Schäden, die durch unbefugte Änderungen an den Schaltkreisen und durch falschen Gebrauch von Batterien und Ladegeräten verursacht wurden.
- 6. Schäden, die durch den Betrieb bei schlechtem Wetter verursacht wurden (d.h. starker Wind, Regen, Sand-/Staubstürme usw.)
- 7. Schäden, die durch den Betrieb des Produkts in einer Umgebung mit elektromagnetischen Störungen (z. B. in Bergbaugebieten oder in der Nähe von Funktürmen, Hochspannungsleitungen, Umspannwerken usw.) verursacht werden.
- 8. Produkte oder Teile, deren Kennzeichnungsetikett verändert wurde oder von denen das Kennzeichnungsetikett entfernt wurde.

EcoFlow GLACIER (erworben über offiziell autorisierte Kanäle in Nordamerika und der EU) wird mit einem 7\*24h Online-Chat-Service geliefert.

5 % Rabatt sichern

| Produkte                     | Support                     | Programm                          | Privat & Bedienung            | Unternehmen                       |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Tragbare Powerstationen      | Balkonkraftwerk Förderung   | Mitglieder                        | Rechtliche Hinweise           | Über uns                          |
| Balkonkraftwerk mit Speicher | Benutzerhandbuch            | Affiliate                         | Sicherheit und Datenschutz    | Kontakt                           |
| Balkonkraftwerk              | Download APP                | Freundschaftswerbung              | Zahlungsbedingungen           | EcoFlow Forum                     |
| Solarpanele                  | Bestellung verfolgen        | All-in-One-Power-Bundle           | Finanzierungsplan             | Community                         |
| Solargeneratoren             | Garantie aktivieren         | Generalüberholte Produkte         | Liefer-und Versandbedingungen | Blog                              |
| Smarte Geräte                | Mein Balkonkraftwerk finden | Sonderangebot für Geschäftskunden | Rückgabe & Erstattung         | Impressum                         |
| EcoFlow Heimbatterie         | FAQs                        | Trade-in                          | Garantiebestimmungen          | Stellungnahme zur ECGT-Richtlinie |
| Ecosystem                    | Widerrufsantrag einreichen  | Vertrieb und Partner              | Batterieentsorgung            | EU-harmonisierte Mitteilung       |
| Ladegeräte                   |                             | Über Klarna                       |                               |                                   |



☐ Sie erklären sich damit einverstanden, den EcoFlow Newsletter zu erhalten.



# Warranty Policy

## Overview

### 1. Applicability

This After-Sales Services Policy (this “Policy”) applies to the EcoFlow-branded products you purchased from EcoFlow official websites or EcoFlow official stores. For purchases made through EcoFlow’s authorized dealers or resellers, please contact them directly, but if you direct your after-sales services request of such purchases to EcoFlow and EcoFlow agrees to receive your request, this policy applies to you.

EcoFlow warrants the EcoFlow-branded products listed in clause 1.2 against defects in materials and workmanship under normal use in accordance with EcoFlow's user manuals, technical specifications and other published product guidelines and materials during the warranty period. You will be able to receive the remedies available under this Policy for the EcoFlow Products during the warranty period.

### 2. Warranted EcoFlow Products

The warranty period for a EcoFlow-branded product as following table starts from the day such product is delivered to you. If you could not provide valid proof of delivery, warranty starts from the date of purchase. If you can’t provide either valid proof of delivery or valid proof of purchase, warranty starts from 180 days after the date of the production which is indicated by the product serial number. The warranty periods listed below are commercial warranties. Since minimum warranty period requirements vary by region within the European Union, the minimum warranty period is determined in accordance with the applicable laws and regulations of each country. The commercial warranty does not exclude the rights and benefits provided under the minimum warranty period.

#### Warranty Registration

Register your warranty at <https://www.ecoflow.com/eu/support/warranty>.  
Cables/Chargers/Adapters do not support warranty registration. If there are any quality issues with these products, please directly contact our after-sales team via support.eu@ecoflow.com.

#### Warranty Timeline

| Series | Item                                                                                                                                                      | Warranty Period<br>(refer to months, unless specified) |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| RIVER  | RIVER 3<br>RIVER 3 (UPS)                                                                                                                                  | 24 months<br>(36 months for Spanish customer)          |
|        | RIVER 3 Plus (wireless)<br>RIVER 3 Plus<br>RIVER 3 Max<br>RIVER 3 Max Plus<br>RIVER 3 Series Smart Extra Battery<br>RIVER 2<br>RIVER 2 Max<br>RIVER 2 Pro | 5 year                                                 |
|        | RIVER mini<br>RIVER Max<br>RIVER Pro<br>RIVER Extra Battery<br>RIVER Pro Extra Battery                                                                    | 24 months<br>(36 months for Spanish customer)          |



GET 5% OFF

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DELTA       | DELTA 3<br>DELTA 3 Plus<br>DELTA 3 Classic<br>DELTA 3 1500<br>DELTA 3 Smart Extra Battery<br>DELTA 2<br>DELTA 2 Extra Battery                                                                                                                                                    | 5 years                                                                                                            |
|             | DELTA 3 Max<br>DELTA 3 Max Plus<br>DELTA 3 Max Plus Smart Extra Battery                                                                                                                                                                                                          | 3+2 years (Includes 3-year standard warranty and 2-year extended warranty available upon EcoFlow App registration) |
|             | DELTA 2 Max<br>DELTA 2 Max Extra Battery                                                                                                                                                                                                                                         | 5 years                                                                                                            |
|             | DELTA Pro 3 DELTA Pro 3 Smart Extra Battery DELTA Pro Ultra                                                                                                                                                                                                                      | 5 years                                                                                                            |
|             | DELTA mini<br>DELTA                                                                                                                                                                                                                                                              | 24 months<br>(36 months for Spanish customer)                                                                      |
|             | DELTA Max (1600/2000) DELTA Max Smart Extra Battery                                                                                                                                                                                                                              | 24 months<br>(36 months for Spanish customer)                                                                      |
|             | DELTA Pro DELTA Pro Smart Extra Battery                                                                                                                                                                                                                                          | 36+24 months<br>(Registration for warranty extension)                                                              |
| Solar Panel | 400W Solar Panel<br>220W Solar Panel<br>160W Solar Panel<br>110W Solar Panel<br>60W Solar Panel<br>60W Portable Solar Panel (Type-C)<br>45W Solar Panel<br>45W Portable Solar Panel (Type C)<br>28W Portable Solar Panel<br>NextGen 160W Solar Panel<br>NextGen 220W Solar Panel | 24 months<br>(36 months for Spanish customer)                                                                      |
|             | 100W Flexible Solar Panel                                                                                                                                                                                                                                                        | 36 months                                                                                                          |
|             | 250W Rigid Solar Panel<br>400W Lightweight Portable Solar Panel<br>160W Lightweight Portable Solar Panel<br>110W Lightweight Portable Solar Panel<br>220W Lightweight Portable Solar Panel                                                                                       | 5 years                                                                                                            |
|             | 400W Rigid Solar Panel<br>175W Rigid Solar Panel<br>100W Rigid Solar Panel<br>520W Rigid Solar Panel                                                                                                                                                                             | 10 years                                                                                                           |
|             | 450W Rigid Solar Panel<br><br>500W Rigid Solar Panel                                                                                                                                                                                                                             | 12 years<br><br>15 years                                                                                           |
| STREAM      | STREAM Microinverter<br>STREAM AC Pro<br>STREAM Pro<br>STREAM Ultra<br>STREAM Ultra X<br>STREAM Max                                                                                                                                                                              | 10 years                                                                                                           |
|             | STREAM 5000<br>STREAM AC 5000<br>STREAM Expansion Battery 5000                                                                                                                                                                                                                   | 10 years                                                                                                           |
|             | STREAM Gateway                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10 years<br>(Note: Built-in smart meter - 2 years)                                                                 |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| PowerStream Microinverter                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         | 10 years                                      |
| WAVE                                                                                       | WAVE 3<br>WAVE 3 Add-on Battery<br>WAVE 2<br>WAVE 2 Add-on Battery                                                                                                                                                                                      | 24 months                                     |
| GLACIER                                                                                    | GLACIER<br>GLACIER Classic<br>GLACIER Plug-in Battery                                                                                                                                                                                                   | 24 months<br>(36 months for Spanish customer) |
| BLADE                                                                                      | BLADE Lawn Sweeper Kit<br>BLADE Smart Extra Battery                                                                                                                                                                                                     | 36 months                                     |
| RAPID                                                                                      | RAPID 65W GaN Charger with<br>100W Cable<br>RAPID Mag Power Bank                                                                                                                                                                                        | 18 months                                     |
|                                                                                            | RAPID Power Bank<br>RAPID Pro X Power Bank<br>RAPID Pro Charger<br>RAPID Pro Desktop Charger<br>RAPID Pro USB-C to USB-C Cable                                                                                                                          | 2 years                                       |
| TRAIL                                                                                      | TRAIL 200 DC<br>TRAIL 300 DC<br>TRAIL Plus 300 DC                                                                                                                                                                                                       | 3 years                                       |
| Generator                                                                                  | Smart Generator<br>Dual Fuel Smart Generator                                                                                                                                                                                                            | 24 months<br>(36 months for Spanish customer) |
| Home Panel                                                                                 | Smart Home Panel                                                                                                                                                                                                                                        | 5 years                                       |
|                                                                                            | Smart Home Panel Relay Module<br>(13A and 16A)                                                                                                                                                                                                          | 24 months<br>(36 months for Spanish customer) |
| Power Hat                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         | 24 months                                     |
| Solar Tracker                                                                              | Solar Tracker                                                                                                                                                                                                                                           | 24 months<br>(36 months for Spanish customer) |
|                                                                                            | Single Axis Solar Tracker                                                                                                                                                                                                                               | 36 months                                     |
|                                                                                            | Single Axis Solar Tracker 2                                                                                                                                                                                                                             | 24 months<br>(36 months for Spanish customer) |
| Smart Plug                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                         | 24 months                                     |
| Bracket                                                                                    | Bracket - Semi-enclosed Balcony<br>Bracket - Lattice Balcony<br>Bracket - Concrete Balcony<br>Bracket - Flat Roof<br>Bracket Lightweight - Facade<br>Bracket - Lightweight<br>Bracket - Facade<br>Bracket Adjustable - Facade<br>Bracket - Pitched Roof | 1 year                                        |
| EcoFlow HeatGuard Solar Film (For Model 3)<br>EcoFlow HeatGuard Solar Film (For Model Y)   |                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 Years                                       |
| Power Hub<br>Power Kits Console<br>AC/DC Smart Distribution Panel 2kWh/5kWh LFP<br>Battery |                                                                                                                                                                                                                                                         | 5 years                                       |
| PowerInsight Home Energy Monitor                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                         | 24 months                                     |
| Cables/Chargers/Adapters (inside the package/sold separately)                              |                                                                                                                                                                                                                                                         | 24 moths (36 months for Spanish customer)     |
| Refurbished products                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         | 24 months                                     |
| Gift Products (Purchased or Redeemed)                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                         | 12 months                                     |

Gift Products are EcoCredits-redemption gifts and include a 1-year warranty.  
For Kickstarter backers, please refer to the special warranty policy of the campaign or contact [support.eu@ecoflow.com](mailto:support.eu@ecoflow.com).

For consumer sales contracts concluded with us in the European Union on or after 31 July 2026, where the consumer chooses repair as the remedy for a lack of conformity during the applicable statutory liability period, our statutory liability period as the seller will be extended once by an additional 12 months beyond its original expiry date. Repairs carried out under our commercial guarantee, as well as out-of-warranty repairs, will continue to be subject to the existing 90-day rule, unless mandatory applicable law provides otherwise.

**Warranty extension**

You can extend the warranty for products purchased between January 1, 2022, and August 31, 2022, by registering on the official website on or before October 15, 2022.

Warranty cannot be extended for products purchased before January 1, 2022. Customers who have purchased products on or after September 1, 2022 will enjoy the warranty period (with warranty extension) listed in the table above.

Customers are advised to complete registration as early as possible.

3. How To Make A Claim Under The Limited Warranty

If you wish to make a warranty claim, please contact us ([support.eu@ecoflow.com](mailto:support.eu@ecoflow.com)) or your local authorized service company/distributor. Upon contacting us or your authorized service company/distributor, please have the serial number of your Product ready and the original proof of purchase and/or proof of delivery from Ecoflow authorized seller/dealer/reseller, showing the date of purchase/delivery andfull details of the Product. Our colleagues will advise you of the process involved in making a claim.

Any claim under this Limited Warranty is subject to you notifying us(or our authorized service company/distributor) of the alleged defect within a reasonable time of it coming to your attention and, in any case, by no later than the expiry of the Warranty Period. If EcoFlow determines that any Product is not covered by this Limited Warranty, you must pay all parts, shipping, and labor charges for the repair or return of such Product.

Warranty service can only be performed by an EcoFlow authorized service center. The original dated bill of sale and/or proof of delivery must be presented upon request to EcoFlow or EcoFlow’s authorized service center.

4. Remedies

If a claim is received within the Warranty Period and the Product is found to have failed under the Warranty, we shall, we will offer the following options based on the actual circumstances:

- repair the Product (In addition, brand-new or refurbished parts that have been tested and found to meet quality standards may be used during the repair process.) , or
- EcoFlow may replace this product with a new or refurbished unit of the same or a different model. The replacement product shall have equivalent functionality and performance to the original product, and refurbished products shall have been tested and found to meet EcoFlow’s functional requirements, or
- Refund, partly or fully, your purchase price in exchange for the return of your Product.

5. Warranty Service Options

Currently, EcoFlow will only provide warranty service through Mail-in service. EcoFlow will send you prepaid waybills/shipping labels as long as EcoFlow's shipping service is available and, if applicable, EcoFlow will send you instructions on how to properly pack and address your product, so that you may ship your Product to our designated service location.

Once the service is complete, EcoFlow or an EcoFlow-authorized service center will ship the product back to you. EcoFlow will cover the round-trip shipping costs to your location, but reserves the right to seek compensation for any damage resulting from failure to follow the instructions regarding product packaging and shipping methods.

Please ensure that you provide accurate and complete information to EcoFlow for the shipping to and from your location. Otherwise, you shall be responsible for any delays, additional costs, or losses arising therefrom, as well as any losses incurred by EcoFlow.

For repair services involving replacement of products, parts, or accessories, EcoFlow reserves the right to require you to return the relevant items in advance as a condition for providing replacement products, parts, or accessories. If you fail to return such items as required, or if the returned items do not meet the conditions of this warranty, EcoFlow reserves the right to refuse warranty service or take other reasonable measures.

6. What Is Not Covered By This Warranty

This warranty does not apply to any non-EcoFlow branded hardware products or any software, even if packaged or sold with EcoFlow hardware. EcoFlow may restrict warranty service for specific Product to countries where EcoFlow or its Authorized distributors/resellers sell the device.

This Limited Warranty is conditioned upon proper use of the Product. This Limited Warranty does not cover:

- a) normal wear and tear (including, without limitation, wear and tear of batteries, if applicable).
- b) defects caused by rough or inappropriate handling or use or damage caused by accident, misuse, negligence, fire, water, lightning or other acts of nature.
- c) if the Product contains a battery and the battery has been short-circuited, if the seals of the battery enclosure or the cells are broken or show evidence of

- tampering or if the battery has been used in equipment other than those for which it has been specified.
- d) non-compliance with the Product instructions.
  - e) willful or deliberate damage, neglect or negligence.
  - f) use of spare parts, or other replacement items (including consumables) which are not provided or recommended by us.
  - g) any alteration or modification to the Product which has been carried out by you or a third party not authorized by us.
  - h) any failure to adequately package the Product for transportation.
  - i) extreme or external causes beyond our reasonable control including, but not limited to, breakdowns, fluctuations, or interruptions in electric power, or wireless networks.
  - j) operation or use in bad weather (i.e. strong winds, rain, sand/dust storms, etc.).
  - k) any Product(s) purchased from unauthorized sellers/dealers/resellers.
  - l) use or operate in an environment with electromagnetic interference (i.e. In mining areas or close to radio transmission towers, high-voltage wires, substations, etc.).
  - m) unauthorized modification of circuits and mismatch or misuse of the battery and charger.
  - n) connection to an improper power supply.
  - o) use of the equipment in conjunction with third-party accessories, products, or ancillary peripheral equipment.
  - p) equipment where the manufacturer’s serial number has been altered, deleted, removed, or made illegible.
  - q) equipment which has been adjusted or adapted without EcoFlow’s prior written consent, including (but not limited to): upgrading the equipment beyond specifications or features described in the instruction manual, or modifications to the equipment to conform it to national or local technical or safety standards in countries other than those for which the equipment was specifically designed and manufactured.
  - r) consumable parts.
  - s) products that are lost, stolen, or provided free of charge, including promotional or giveaway items.
  - t) any Product whose warranty period has expired.
  - u) any Product for which you fail to provide valid proof of purchase and/or proof of delivery.
  - v) Any damage to or loss of software programs, data, or removable storage media, as well as costs associated with uninstallation, reinstallation, or integration into the system. (This provision does not apply in cases where the software is essential for the normal operation of the product.)

7. Limitations Of EcoFlow's Liability

This Limited Warranty is your sole and exclusive remedy against EcoFlow and EcoFlow’s sole and exclusive liability in respect of defects in your Product. This Limited Warranty replaces all other EcoFlow warranties and liabilities, whether oral, written, (non-mandatory) statutory, contractual, in tort or otherwise, including, without limitation, and where permitted by applicable law, any implied conditions, warranties or other terms as to satisfactory quality or fitness for purpose, except as otherwise provided in any specific warranty.

However, this Limited Warranty shall neither exclude nor limit (i) any of your legal (statutory) rights under the applicable national laws, or (ii) any of your rights against the seller of the Product.

To the extent permitted by applicable law(s), EcoFlow does not assume any liability for loss of or damage to or corruption of data, for any loss of profit, loss of use of Products or functionality, loss of business, loss of contracts, loss of revenues or loss of anticipated savings, increased costs or expenses or for any indirect loss or damage, consequential loss or damage or special loss or damage.

To the extent permitted by applicable law, EcoFlow’s liability shall be limited to the purchase value of the Product. The above limitations shall not apply in case of gross negligence or intentional misconduct of EcoFlow or in case of death or personal injury resulting from EcoFlow’s proven negligence.

ECOFLOW DISCLAIMS ANY EXPRESS WARRANTY NOT PROVIDED HEREIN AND ANY IMPLIED WARRANTY, GUARANTEE OR REPRESENTATIONS AS TO THE SUITABILITY FOR ANY PARTICULAR PURPOSE, PERFORMANCE, QUALITY AND ABSENCE OF HIDDEN DEFECTS, AND ANY REMEDY FOR BREACH OF CONTRACT, WHICH BUT FOR THIS PROVISION, MIGHT ARISE BY IMPLICATION, OPERATION OF LAW, CUSTOM OF TRADE OR COURSE OF DEALING, INCLUDING IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. EXCEPT AS PROVIDED IN THIS AGREEMENT, ECOFLOW FURTHER DISCLAIMS ANY RESPONSIBILITY FOR LOSSES, EXPENSES, INCONVENIENCES, SPECIAL, INDIRECT, SECONDARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING FROM OWNERSHIP OR USE OF THE PRODUCTS.

8. General

If any term is held to be illegal or unenforceable by force of law, it will be excluded from the warranty and the legality or enforceability of the remaining terms shall not be affected.

Please note: All claims made under this Limited Warranty will be governed by the terms set out in this warranty document. This limited warranty supersedes all previous EcoFlow warranty statements or other marketing materials.

9. APPLICABLE LAW

This warranty gives you specific legal rights, and you may also have other rights which vary from Jurisdiction to Jurisdiction. The terms of this Limited Warranty will apply to the extent permitted by applicable law.

GET 5% OFF

[Portable Power Stations](#)

[Solar Panels](#)

[Solar Generators](#)

[Smart Devices](#)

[Ecosystem](#)

[EcoFlow Home Solutions](#)

[Charging Devices](#)

[FAQs](#)

[Order Tracking](#)

[User Manual](#)

[Activate Warranty](#)

[Download APP](#)

[Withdrawal Request](#)

[Membership](#)

[Refer a Friend](#)

[All in One Power Bundle](#)

[Refurbished](#)

[Affiliate](#)

[Trade in](#)

[About Klarna](#)

[Distribution & Partnership](#)

[Payment Policy](#)

[Shipping Policy](#)

[Return & Refund Policy](#)

[Warranty Policy](#)

[Legal Notice](#)

[Security and Privacy](#)

[About us](#)

[Contact us](#)

[EcoFlow Forum](#)

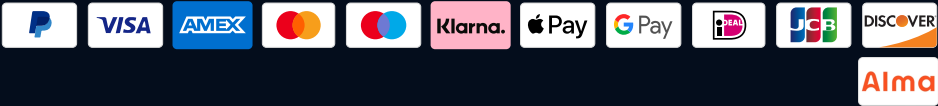
[Community](#)

[Statement Regarding ECGT Directive](#)

[Harmonised Notice](#)



☐ You agree to receive newsletters and marketing emails from EcoFlow.



Select your country or region: Germany (EUR €)

GET 5% OFF