EcoFlow Warranty Policy for Home Solar Battery Solutions in Europe B V1.7-DE

(Diese Version gilt ab dem 7. September 2026)

Hinweise vor der Nutzung

Bitte lesen Sie diese Garantiebestimmungen vor der Nutzung dieses Produkts sorgfältig durch, um sicherzustellen, dass Sie die Bestimmungen vollständig verstehen, das Produkt ordnungsgemäß nutzen können und Zugang zu den Garantieleistungen haben. Bewahren Sie die Garantiebestimmungen nach dem Lesen an einem sicheren Ort auf, damit Sie später darauf zurückgreifen können. Durch die Nutzung dieses Produkts erklären Sie, dass Sie alle hierin enthaltenen Bedingungen und Inhalte verstanden, zur Kenntnis genommen und akzeptiert haben. Die Garantiebestimmungen sind in Verbindung mit der Bedienungsanleitung des Produkts zu verwenden. Dieses Dokument kann ohne vorherige Ankündigung aktualisiert, überarbeitet oder aufgehoben werden. Bitte besuchen Sie die offizielle Website von EcoFlow, um die neuesten Produktinformationen zu erhalten.

1. **Garantieumfang**

Die hier dargelegten Garantiebestimmungen gelten für die EcoFlow PowerOcean Home Solar Battery Solution, ein intelligentes Stromversorgungssystem für Privathaushalte auf dem europäischen Markt (im Folgenden als „Produkt“ bezeichnet).

Diese Garantiebestimmungen werden von der EcoFlow Germany GmbH und ihren verbundenen Unternehmen (im Folgenden als „EcoFlow“ bezeichnet) herausgegeben. Die von EcoFlow in diesem Dokument bereitgestellten Garantiebestimmungen richten sich an Erstkäufer, die dieses Produkt über einen Installateur erwerben und erstmals in Betrieb nehmen. Der entsprechende Umfang und die Dauer des Garantieschutzes für das Produkt sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

1.1 Grundgarantie

Produkttyp **(Artikelnummer)**	**Garantiezeitraum (Jahre)**	**Besonderer Hinweis**
EcoFlow OCEAN 2 Hybrid-Wechselrichter, dreiphasig (OCEAN2-INV-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-EU) (OCEAN2-INV-P3-6kW/8kW/10kW/12kW-EU-F)	15	
EcoFlow OCEAN 2 Plus einphasig (OCEAN2-INV-P1-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-EU) (OCEAN2-INV-P1-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-EU-F)	15	
EcoFlow OCEAN 2 einphasig (OCEAN2-INV-P1-3 kW/3,68 kW/4,6 kW/5,75 kW/5 kW/6 kW-EU2)	15	
EcoFlow OCEAN 2 LFP-Akku 8 kWh (EF BD-8-S2)	10 Jahre oder 29,97 MWh bei 70 % der nutzbaren Energie	EcoFlow garantiert, dass das Produkt (i) siebzig Prozent (70 %) seiner nutzbaren Energie für zehn (10) Jahre ab dem Garantiebeginn* beibehält; oder (ii) die Mindestdurchsatzenergie* von 29,97 MWh erreicht, je nachdem, was zuerst eintritt.
EcoFlow OCEAN 2 LFP-Akku 5 kWh (EF BD-5-S2)	15 Jahre oder 21,9 MWh bei 60 % der nutzbaren Energie	EcoFlow garantiert, dass das Produkt (i) fünfzehn (15) Jahre ab dem Garantiebeginn* sechzig Prozent (60 %) seiner nutzbaren Energie beibehält; oder (ii) die Mindestdurchsatzenergie* von 21,9 MWh erreicht, je nachdem, was zuerst eintritt.

EcoFlow PowerOcean Hybrid - Wechselrichter, dreiphasig (PowerOcean-Inverter-P3-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-DEPowerOcean-Inverter-P3-6 kW/8 kW/10 kW/12 kW-DE/DF)	15	
EcoFlow PowerOcean Hybrid-Wechselrichter einphasig (PowerOcean-Wechselrichter-P1-3 kW/3,68 kW/4,6 kW/5 kW/6 kW-EU)	15	
EcoFlow PowerOcean Plus Hybrid - Wechselrichter, dreiphasig (PowerOcean Plus-INV-15 kW/20 kW/25 kW/29,9 kW-DE)	15	
EcoFlow PowerOcean DC-Fit-Konverter (PowerOcean-PVStorageConverter-5kW)	10	
EcoFlow PowerOcean LFP-Akku (PowerOcean-Batterie-5kWh-DE)	15 Jahre oder 6.000 Lade-/Entladezyklen, je nachdem, was zuerst eintritt	Im Rahmen des normalen Gebrauchs verlieren Akkus mit zunehmendem Alter und steigender Anzahl an Ladezyklen allmählich an Kapazität, was zu erwarten ist. EcoFlow garantiert, dass das Produkt (Artikelnummer: PowerOcean-Battery-5kWh-DE) nach 15 Jahren Nutzung oder 6.000 Lade-/Entladezyklen bei Verwendung mit EcoFlow PowerOcean-Wechselrichtern, OCEAN2-Wechselrichtern und DC-Fit unter normalen Betriebsbedingungen (Temperatur: -20 bis 50 °C;

		relative Luftfeuchtigkeit: 10–100 %).
EcoFlow Gateway (einphasig) (EFA-GATEWAY-P1)	10	
EcoFlow PowerOcean Anschlussdose & Sockel (Sockel & Anschlusskasten-P3-10 kW-DE)	15	
EcoFlow PowerPulse 2 (PowerPulse 2-7 kW/11 kW/22 kW-EU/UK/ITNL/NL)	3	
EcoFlow PowerPulse (PowerPulse-EVCharger-11 kW-EU)	3	
EcoFlow Power Heat (PowerHeat-HeatPump-9kW/20kW-EU)	5	
EcoFlow PowerGlow (PowerGlow-3,5 kW/6 kW/9 kW-P3-EU)	2	
EcoFlow PowerInsight 2 Monitor (EFPowerInsight-EU)	2	
EcoFlow PowerInsight (EFPowerInsight-EU)	2	
4G-Dongle ESS (EF-4GDongle-EU)	5	
IOT/ WIFI Dongle ESS	5	
EcoFlow PowerBox	2	

(dreiphasig) (EFA-PowerBox-EU)		
EcoFlow Smart Meter (EFA-YDM201D/EFA-ADL200N-CT/EFA-ADL200N-CT-MID/EFA-DTSU666/EFA-ADL400-CT/EFA-ADL400N-CT/EFA-ADL400-CT/EFA-ADL400N-CT-D16/EFA-ADL400N-CT-200A）	2	Vor dem 1. Mai 2026: Gemäß ursprünglicher Garantie. Ab dem 1. Mai 2026: 2 Jahre Garantie.

1.2 Garantieverlängerung

EcoFlow bietet für die in der folgenden Tabelle aufgeführten Produkte einen optionalen Garantieverlängerungsservice an. Kunden können die Garantieverlängerung ausschließlich über ihren autorisierten Installateur erwerben.

Die Garantieverlängerung ist für die in der folgenden Tabelle aufgeführten Produkte verfügbar.

Die Garantieverlängerung muss innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Garantiebeginn* erworben und aktiviert werden.

Nach dem Erwerb ist die Garantieverlängerung nicht kündbar und nicht erstattungsfähig, es sei denn, eine Kündigung ist aufgrund einer Produktrückgabe infolge eines Geräteausfalls erforderlich.

Mit dem Erwerb verlängert sich der gesamte Garantieschutz wie folgt. Alle Bedingungen der Standardgarantie, einschließlich des Leistungsumfangs, der Ausschlüsse und der Kapazitätsgarantien, gelten in gleicher Weise während der Laufzeit der verlängerten Garantie.

Produkt	**Dauer der Garantieverlängerung (Jahre)**	**Garantieverlängerung**	**Besonderer Hinweis**
EcoFlow OCEAN 2 LFP-Akku 8 kWh (EF BD-8-S2)	+5	15 Jahre oder 35,1 MWh bei 60 % der nutzbaren Energie	EcoFlow garantiert, dass das Produkt (i) fünfzehn (15) Jahre ab dem Garantiebeginn* sechzig Prozent (60 %) seiner nutzbaren Energie beibehält; oder (ii) die Mindestdurchsatzenergie* von 35,1 MWh erreicht, je nachdem, was zuerst eintritt.

*Die Mindestdurchsatzenergie bezeichnet die gesamte garantierte Durchsatzenergie, die ab dem Garantiebeginn gemessen und im Steuermodul des Produkts aufgezeichnet wird. Die Nutzung der Batterie muss den Betriebsbedingungen gemäß der Spezifikation und der von EcoFlow bereitgestellten Installationsanleitung entsprechen. Für diese beschränkte Garantie wird die nutzbare Energie anhand der folgenden Prüfmethode und Werte gemessen und berechnet.

Die Umgebungstemperatur liegt zwischen 23 °C und 27 °C:

(i) Entladen Sie den Akku mit konstantem Strom, bis er die Entladeendspannung oder seine Selbstschutzspannung erreicht.

(ii) Warten Sie 10 Minuten.

(iii) Laden Sie den Akku mit konstantem Strom auf, bis er die Ladeendspannung oder einen Ladezustand (SOC) von 100 % erreicht.

(iv) 10 Minuten warten.

(v) Entladen Sie die Batterie mit konstantem Strom, bis sie die Entladeendspannung oder ihre Selbstschutzspannung erreicht. Notieren Sie die dabei freigesetzte Strommenge als verbleibende nutzbare Energie der Batterie.

Prüfwert:

Produkt	Entladeschlussspannung (V)	Ladeendspannung (V)	Konstantstrom (A)
EcoFlow OCEAN 2 LFP-Akku 5 kWh (EF BD-5-S2)	12,5	18,25	62,8
EcoFlow OCEAN 2 LFP-Akku 8 kWh (EF BD-8-S2)	18,25	29,2	62,8

*Als Beginn der Gewährleistungsfrist gilt das frühere der folgenden Daten:

i) dem Datum der Inbetriebnahme (Aktivierung) des Produkts oder

ii) 9 Monate nach dem Herstellungsdatum der Produkte

Die Garantie tritt automatisch zum Garantiebeginn in Kraft. Kunden können ihren Garantiestatus über die EcoFlow-App oder die offizielle EcoFlow-Website überprüfen. Eine zusätzliche manuelle Registrierung ist nicht erforderlich.

1.3 Sämtliches in der Produktverpackung enthaltenes Zubehör, mit Ausnahme der in Abschnitt 1.1 ausdrücklich aufgeführten Teile, kann während der Garantiezeit kostenlos ersetzt werden, sofern der Defekt nicht auf menschliches Verschulden zurückzuführen ist und das Produkt in einer normalen Umgebung sowie unter den in der jeweiligen Bedienungsanleitung angegebenen Bedingungen verwendet wurde.

1.4 Für jedes im Rahmen der Garantie bereitgestellte Ersatzprodukt gilt die verbleibende Garantiezeit des Originalprodukts.

1.5 Wenn der Verbraucher das Produkt innerhalb der Garantiezeit zurückgeben oder umtauschen muss, wende er sich bitte direkt an die autorisierten Installateure von EcoFlow, um den Service zu beantragen. Die autorisierten Installateure beantragen den Rückgabe- und Umtauschservice für Verbraucher, die nach einer Qualifikationsprüfung die Rückgabe- und Umtauschbedingungen erfüllen. Falls die autorisierten Installateure diesen Service nicht erbringen können, kann sich der Verbraucher über die in Abschnitt 1.7 angegebene E-Mail-Adresse des Kundendienstes an EcoFlow wenden, um Unterstützung zu erhalten.

1.6 Wenn der Verbraucher Kundendienst in Anspruch nehmen möchte, muss er Folgendes vorlegen: 1) einen gültigen Kaufbeleg für das Produkt; 2) ein Video oder ein Foto des Produktfehlers, auf dem die Seriennummer des Produkts deutlich zu erkennen ist, und sich an den Installateur wenden, um direkten Kundendienst zu erhalten. Bei Bedarf können Sie sich auch unter solutionservice.eu@ecoflow.com an EcoFlow wenden, um Unterstützung zu erhalten.

1.7 Während der Garantiezeit werden EcoFlow oder autorisierte Installateure 1) den Verbrauchern Online-Fragen und Antworten, Anleitungen und Hilfe bei der Fehlerbehebung zur Verfügung stellen; 2) das Produkt zur Reparatur an das Werk zurücksenden; 3) das Gerät je nach der tatsächlichen Situation überholen oder ersetzen.

1.8 Die Kosten für Material, Zubehör und Logistik, die zur Behebung von Mängeln am Produkt selbst erforderlich sind, werden von EcoFlow getragen.

1.9 Um diese eingeschränkte Garantie zu aktivieren und aufrechtzuerhalten, muss das Produkt für wichtige Firmware- und Sicherheitsupdates mit dem Internet verbunden bleiben. Bei einer Unterbrechung der Internetverbindung von mehr als einem Jahr verkürzt sich die Garantielaufzeit auf 5 Jahre ab dem ursprünglichen Aktivierungsdatum.

1.10 Kann ein unter die Garantie fallender Mangel nicht im Rahmen der Garantie behoben werden, ersetzen wir das Gerät durch ein Gerät in vergleichbarem Zustand, dessen Leistung der des Originals entspricht oder diese übertrifft, unter Berücksichtigung von Nutzungsdauer, Aussehen und technischen Daten.

2. Garantieausschlüsse

2.1 Der Verbraucher legt bei der Beantragung von Garantieleistungen keinen gültigen Kauf- oder Bestellnachweis vor oder fälscht bzw. verändert diese Dokumente.

2.2 Der Verbraucher legt bei der Beantragung von Garantieleistungen die erforderlichen Informationen wie den Modelltyp der Produkte, die Seriennummer oder ein Bild/Video des defekten Produkts, auf dem die Seriennummer zu sehen ist, nicht vor.

2.3 Ein Austausch wurde von EcoFlow genehmigt, doch der Verbraucher weigert sich, bei der Demontage der defekten Produkte mit dem autorisierten Installateur

zusammenzuarbeiten.

2.4 Das zurückzusendende oder zu ersetzende Produkt ist unvollständig oder weist sichtbare Mängel auf, wenn der Verbraucher eine Rückgabe oder einen Austausch beantragt.

2.5 Wenn der Verbraucher eine Rückgabe oder einen Austausch beantragt, wird das zurückgesandte Produkt während des Transports beschädigt, weil der Verbraucher es nicht in der Originalverpackung oder einer Verpackung gleicher Festigkeit und Größe verpackt hat.

2.6 Bei der Beantragung von Rückgabe- oder Austauschleistungen versendet der Verbraucher das Produkt selbst, ohne den von EcoFlow angegebenen Logistikdienstleister zu nutzen, was zum Verlust oder zur Beschädigung des Produkts führt.

2.7 Bei Beantragung einer Rückgabe oder eines Umtauschs versäumt es der Verbraucher, das Produkt vollständig, einschließlich des Zubehörs, zu versenden.

2.8 Das Produkt weist nach Prüfung durch EcoFlow oder einen autorisierten Installateur keine Qualitätsmängel auf.

2.9 Probleme, die nicht auf einen Produktfehler zurückzuführen sind, wie z. B. Stöße, Verbrennungen, unbefugte Änderungen und Fremdkörper (Wasser, Öl, Sand usw.).

2.10 Schäden an den Produkten entstehen, wenn der Verbraucher:

2.10.1 einen Installateur mit der Installation des Produkts beauftragen oder die Produkte ohne Genehmigung von EcoFlow selbst installieren;

2.10.2 das Produkt nicht ordnungsgemäß installiert;

2.10.3 das Produkt in einer Weise verwendet oder lagert, die nicht den Anweisungen und Bedingungen entspricht, auf die im Benutzerhandbuch des Produkts, auf der Produktkennzeichnung oder im Verbraucherleitfaden verwiesen wird;

2.11 Entfernung oder Veränderung von Etiketten, Seriennummern, Wasserschutzmarkierungen oder Fälschungsschutzmarkierungen.

2.12 Produkte, die durch Feuer, Überschwemmung, Blitzschlag, Verkehrsunfälle oder andere Ereignisse höherer Gewalt beschädigt wurden.

2.13 Schäden, die durch Zuverlässigkeits- oder Kompatibilitätsprobleme verursacht werden, wenn das Produkt als Eingangsgerät oder Last mit einer Komponente eines Drittanbieters verwendet wird, die nicht den Spezifikationen von EcoFlow entspricht oder nicht von EcoFlow zertifiziert ist.

2.14 Der Verbraucher beantragt den Ersatz von Produkten, die von EcoFlow transportiert wurden, aufgrund von Transportschäden, legt jedoch keinen vom Transportunternehmen bestätigten Schadensnachweis vor.

2.15 Sonstige Umstände, die nicht unter die Garantie fallen, für deren Ablehnung EcoFlow jedoch ausreichende Beweise vorlegen kann.

3. Wartung außerhalb der Garantie

3.1 Während der Nutzung des Produkts muss der Verbraucher für die Wartung aufkommen, wenn: 1) die Gewährleistungsfrist abgelaufen ist; 2) einer der in Artikel 2 aufgeführten Gewährleistungsausschlüsse vorliegt; 3) die Umstände keine kostenlose Wartung rechtfertigen.

3.2 In Fällen, in denen kostenpflichtige Wartungsleistungen erforderlich sind, ist EcoFlow berechtigt, angemessene Wartungsgebühren zu erheben, einschließlich Kosten für Material und/oder Zubehör, Arbeitsaufwand und Logistik.

3.3 Material- und/oder Zubehörkosten: Die in Europa verfügbaren Wartungsleistungen umfassen ausschließlich die Reparatur und den Austausch von Modulen und schließen Schweißarbeiten aus. Daher werden die Material- und/oder Zubehörkosten auf der Grundlage der Anzahl der Module berechnet und sind vom Verbraucher zu tragen.

3.4 Arbeitskosten für Reparaturen: Notwendige Arbeitskosten, die durch die Durchführung von Reparaturleistungen entstehen. Diese Kosten können je nach Marktpreisen in einem angemessenen Rahmen schwanken und sind vom Verbraucher zu tragen.

3.5 Logistikkosten: Die im Rahmen des kostenpflichtigen Wartungsprozesses anfallenden Logistikkosten und Zollabfertigungskosten sind vom Verbraucher zu tragen.

4. Haftungsbeschränkung

4.1 EcoFlow haftet für den Verlust oder die Beschädigung des Produkts, wenn dieses 1) Eigentum von EcoFlow ist; 2) von EcoFlow transportiert wird.

4.2 EcoFlow haftet nicht für besondere, zufällige, indirekte oder Folgeschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftseinnahmen, Reputationsschäden oder entgangene erwartete Einsparungen. Die gesamte Haftung von EcoFlow und seinen Lieferanten, Händlern, Installateuren oder Installationsdienstleistern ist, unabhängig von der Schadensursache, auf den dem Nutzer tatsächlich entstandenen direkten Schaden beschränkt und darf den vom Nutzer für das Produkt gezahlten Betrag nicht übersteigen. Wenn der Nutzer Ansprüche wegen besonderer, zufälliger, indirekter oder Folgeschäden gegen den Installateur oder EcoFlow geltend macht, haften EcoFlow und seine Tochtergesellschaften, Lieferanten, Vertriebspartner oder Dienstleister nicht, selbst wenn sie über die Möglichkeit solcher Ansprüche informiert wurden und unabhängig davon, ob die hierin festgelegten Abhilfemaßnahmen ihren wesentlichen Zweck erfüllen und ob der Anspruch auf vertraglicher Haftung, Gewährleistung, Fahrlässigkeit, verschuldensunabhängiger Haftung oder anderen Haftungsgrundlagen beruht.

4.3 In bestimmten Ländern, Regionen oder Rechtsordnungen ist der Ausschluss oder die Beschränkung von Neben- oder Folgeschäden nicht zulässig. Daher gilt der oben genannte Ausschluss oder die Beschränkung möglicherweise nicht für einige Länder

oder Regionen.

4.4 Verbrauchern stehen je nach den geltenden Gesetzen des Landes, der Region oder der Rechtsordnung, in der sie ansässig sind, möglicherweise weitere gesetzliche Rechte zu. Diese Richtlinie berührt in keiner Weise die gesetzlichen Rechte, auf die vertraglich nicht verzichtet werden kann oder die nicht vertraglich eingeschränkt werden dürfen, einschließlich der Verbraucherrechte, die durch Gesetze oder Vorschriften zum Verkauf von Verbrauchsgütern vorgeschrieben sind.

4.5 Diese Garantiebestimmungen können jederzeit mit Wirkung für die Zukunft geändert und auf unserer Website aktualisiert werden. Es gelten stets die zum Zeitpunkt des Kaufs eines Produkts gültigen Garantiebedingungen.