



## Garantiebestimmungen

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

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

Bitte beachten Sie, dass die Garantiezeiten je nach den örtlichen Gesetzen und Vorschriften variieren können. In einigen Ländern, Bundesstaaten und Provinzen sind Beschränkungen der Dauer stillschweigender Garantien nicht zulässig, so dass die oben genannten Beschränkungen möglicherweise nicht auf Sie zutreffen. In anderen Staaten, Provinzen oder Ländern haben Sie möglicherweise andere Rechte.

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

Mit der VERWENDUNG VON ECOFLOW-PRODUKTEN ERKLÄREN SIE SICH MIT DEN BEDINGUNGEN DER ECOFLOW-GARANTIE EINVERSTANDEN.

**Garantie**  
**Garantieregistrierung**

Registrieren Sie Ihre Garantieverlängerung unter <https://www.ecoflow.com/de/support/warranty>.

### Zeitraumen für die Garantie

Artikel	Garantiezeit (in Monaten, wenn nicht anders angegeben)
RIVER 2 RIVER 2 Max RIVER 2 Pro	5 Jahre
DELTA 2 DELTA 2 Zusatzakku	5 Jahre
DELTA Max (1600/2000) DELTA Max Intelligenter Zusatzakku	24 (+12 Monaten bei Registrierung für die Garantieverlängerung)
DELTA Pro DELTA Pro Intelligenter Zusatzakku	36+24 (+ 24 Monate bei Registrierung für die Garantieverlängerung)

Artikel	Garantiezeit (in Monaten, wenn nicht anders angegeben)
400W Solarpanel 220W Solarpanel 160W Solarpanel 110W Solarpanel	24
400W Starres Solarpanel	10 Jahre
100W Starres Solarpanel	5 Jahre
100W Flexibles Solarpanel	36
Kabel/Ladegeräte/Adapter (in der Verpackung/separat verkauft)	24
Smart Generator Dual Fuel Smart Generator	24
Solar Tracker	24

Artikel	Garantiezeit (in Monaten, wenn nicht anders angegeben)
Smart Home Panel Relaismodul (13A and 16A)	24
Power Hub Power Kits Konsole AC/DC Intelligenter Verteilerkasten 2kWh/5kWh LFP-Batterie	5 Jahre
BLADE	36 (+12 Monate bei Registrierung für die Garantieverlängerung)
BLADE Rasenkehrer-Kit BLADE Intelligenter Zusatzakku	36
GLACIER	24
GLACIER Zusatzakku	24

---

## 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 Garantiedienst vorzulegen.

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. Rechtmäßige Kaufnachweise, Quittungen oder Rechnungen werden nicht vorgelegt oder es wird vermutet, dass sie gefälscht oder manipuliert wurden. Notwendige Informationen wie die Modellbezeichnung, Seriennummer, Bild oder Video mit Seriennummer der Fehlfunktion des Produkts zur Verfügung zu stellen.

Spätere Meldung als (Eingangsdatum des EcoFlow-Produkts + Produktgarantiezeit) oder spätere Meldung als das Ende der Produktgarantiezeit.

Das Kaufdatum ist später als die Produktgarantiezeit.

Das Datum, an dem der Kunde EcoFlow den Fall meldet, liegt mehr als 30 Kalendertage nach dem tatsächlichen Zeitpunkt des Auftretens des Falls.

Das Produkt wurde nicht innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Bestätigung der Garantiereparatur durch ECOFLOW an ECOFLOW zurückgeschickt.

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.

Das Produkt wurde nach Durchführung aller angemessenen Tests durch EcoFlow oder ein von EcoFlow autorisiertes Reparaturzentrum als fehlerfrei befunden.

Schäden, die durch unbefugte Änderung, Demontage oder Öffnung des Gehäuses ohne Beachtung der offiziellen Anweisungen oder Handbücher verursacht wurden.

Schäden, die durch die Montage von Zubehörteilen durch den Kunden verursacht wurden, ohne die offiziellen Anweisungen oder Handbücher zu befolgen.

Schäden, die durch unbefugte Veränderung des Schaltkreises, Fehlanpassung oder Missbrauch des Produkts verursacht wurden.

Anzeichen von Manipulationen oder Änderungen an Produktetiketten, Seriennummern, Wasserschäden usw..

Schäden, die durch unkontrollierbare äußere Einflüsse verursacht wurden, wie z. B. Feuer, Überschwemmung, starker Wind, Blitzschlag oder Verkehrsunfälle.

Produkte oder Komponenten, deren Kennzeichnungsetiketten verändert oder deren Kennzeichnungsetiketten entfernt wurden.

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.

Ein vom Spediteur ausgestellter Nachweis über Transportschäden ist nicht verfügbar.

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.

---

Das Produkt befindet sich außerhalb der Garantie.

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:

---

**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 Kostenvoranschläge auf Modulebene.

**Arbeitskosten:** Erforderliche direkte und indirekte Arbeitskosten, die je nach Arbeitsmarkt variieren können.

**Logistikkosten:** Bitte beachten Sie den Abschnitt Versandkosten in unseren [Rückgabe- & Erstattungspolitik](#).

---

**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 Kundendienstrichtlinie NICHT abdeckt

---

Schäden, die durch unbefugte Änderungen, Demontage oder Öffnen des Gehäuses verursacht wurden und nicht den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern entsprechen.

Wasserschäden oder andere Schäden, die durch unsachgemäße Installation, falschen Gebrauch oder Betrieb nicht in Übereinstimmung mit den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern verursacht wurden.

Schäden, die durch einen nicht autorisierten Serviceanbieter verursacht wurden.

Schäden, die durch unbefugte Änderungen an den Schaltkreisen und durch falschen Gebrauch von Batterien und Ladegeräten verursacht wurden.

Schäden, die durch den Betrieb bei schlechtem Wetter verursacht wurden (d.h. starker Wind, Regen, Sand-/Staubstürme usw.)

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.

Produkte oder Teile, deren Kennzeichnungsetikett verändert wurde oder von denen das Kennzeichnungsetikett entfernt wurde.

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.

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

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:

Basisstations-Verlängerungskabel: 1 Stk./Jahr

Antennenverlängerungskabel: 1 Stk./Jahr

Ladestationsnagel: 1 Satz (10 Stk.)/Jahr

Kabelklemme: 1 Satz (40 Stk.)/Jahr

Schraube: 1 Satz (9 Stk.)/Jahr

Ersatzklinge: 2 Sätze (3 Stk./Satz)/Jahr

\*Die Lebensdauer des Produkts entspricht der Garantiezeit.

## GLACIER

Die Standard-Garanziezeit 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 Garanziezeit 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 Garanziezeit des Originalprodukts abgedeckt.

Durch das Ersatzteilservice wird die Garanziezeit nicht beendet, und sie führt auch nicht zu einem Neubeginn der Garanziezeit.

### **Was diese Kundendienstrichtlinie NICHT abdeckt**

Diese Richtlinie deckt folgende Schäden nicht ab:

---

Schäden, die durch unbefugte Änderungen, Demontage oder Öffnen des Gehäuses verursacht wurden und nicht den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern entsprechen.

Wasserschäden oder andere Schäden, die durch unsachgemäße Installation, falschen Gebrauch oder Betrieb nicht in Übereinstimmung mit den offiziellen Anweisungen oder Handbüchern verursacht wurden.

Schäden, die durch Zuverlässigkeits- oder Kompatibilitätsprobleme bei der Verwendung nicht zugelassener Teile von Drittanbietern verursacht wurden.

Schäden, die durch einen nicht autorisierten Serviceanbieter verursacht wurden.

Schäden, die durch unbefugte Änderungen an den Schaltkreisen und durch falschen Gebrauch von Batterien und Ladegeräten verursacht wurden.

Schäden, die durch den Betrieb bei schlechtem Wetter verursacht wurden (d.h. starker Wind, Regen, Sand-/Staubstürme usw.)

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.

Produkte oder Teile, deren Kennzeichnungsetikett verändert wurde oder von denen das Kennzeichnungsetikett entfernt wurde.

---

***Gültiger Kaufbeleg:***

---

**Eine Verkaufsrechnung oder Bestellbestätigung per E-Mail, aus der die Beschreibung des Produkts, der Preis und der Vertriebsweg klar hervorgehen.**

---