

# Politique de garantie

Dernière mise à jour : 1<sup>er</sup> mars 2023

Date d'entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> mars 2023

Les fabricants, fournisseurs ou éditeurs autres que [support.eu@ecoflow.com](mailto:support.eu@ecoflow.com) vous fourniraient leurs propres garanties. Veuillez les contacter pour plus d'informations.

Notez bien : la période de garantie varierait en fonction des lois et réglementations locales. Certains pays, États et provinces n'autorisent pas la limitation de la durée d'une garantie implicite, de sorte que la limitation décrite ci-dessus ne s'appliquerait pas à vous. Vous auriez d'autres droits en fonction de l'état, de la province ou du pays.

## Boutiques en ligne officielles d'EcoFlow

Les produits EcoFlow sont vendus dans la boutique en ligne officielle "EcoFlow Europe" sur Amazon, "ECOFLOW Official Store" sur Aliexpress.

## N'UTILISEZ PAS VOS PRODUITS TANT QUE VOUS N'AVEZ PAS LU LES CONDITIONS DE GARANTIE.

Tous les produits EcoFlow achetés sur [fr.ecoflow.com](http://fr.ecoflow.com) portent une garantie limitée, comme indiqué ci-dessous. EN UTILISANT LES PRODUITS ECOFLOW, VOUS ACCEPTEZ DE VOUS SOUMETTRE AUX TERMES DE LA GARANTIE LIMITÉE PAR ECOFLOW.

Nous offrons une garantie limitée pour les achats effectués sur [fr.ecoflow.com](http://fr.ecoflow.com). La période de garantie commence lorsque l'acheteur original reçoit les produits.

## 1. Garantie

### 1.1 Enregistrement de la garantie

Enregistrez votre garantie sur <https://www.ecoflow.com/fr/support/warranty>.

\* Les Câbles/Chargeurs/Adaptateurs ne prennent pas en charge l'enregistrement de la garantie. Si ces produits présentent des problèmes de qualité, veuillez contacter directement notre équipe après-vente via [support.eu@ecoflow.com](mailto:support.eu@ecoflow.com).

### 1.2 Calendrier de garantie

Article	Période de garantie (se référer aux mois, sauf indication contraire)
RIVER 3 Plus (sans fil) RIVER 3 Plus RIVER 3 Max RIVER 3 Max Plus Batterie supplémentaire intelligente RIVER 3 Plus	5 ans
DELTA 3 DELTA 3 Plus DELTA 3 1500 Batterie supplémentaire intelligente pour DELTA 3	5 ans
DELTA Pro 3 Batterie supplémentaire intelligente pour DELTA Pro 3	5 ans
DELTA Pro Ultra	5 ans
RIVER 3 RIVER 3 (ASI)	24
Batterie externe magnétique RAPID	24
Chapeau solaire	24
RIVER 2 RIVER 2 Max RIVER 2 Pro	5 ans

DELTA 2 DELTA 2 Max Batterie intelligente supplémentaire DELTA 2 Batterie intelligente supplémentaire DELTA 2 Max Batterie supplémentaire intelligente pour DELTA Pro 3	5 ans
DELTA Max (1600/2000) Batterie intelligente supplémentaire DELTA Max	24+12 (Inscription pour extension de garantie)
DELTA Pro Batterie intelligente supplémentaire DELTA Pro	36+24 (Inscription pour extension de garantie)
RIVER mini RIVER RIVER Max RIVER Pro RIVER Extra Battery RIVER Pro Extra Battery DELTA mini DELTA	24
Panneau solaire portable 400 W Panneau solaire portable bifacial EcoFlow NextGen 220 W Panneau solaire portable 220 W Panneau solaire portable 160 W Panneau solaire portable EcoFlow NextGen 160 W Panneau solaire portable 110 W Panneau solaire portable 60 W Film solaire EcoFlow HeatGuard (pour modèle Y) Film solaire EcoFlow HeatGuard (pour modèle 3)	24
Panneau solaire portable 45 W Panneau solaire portable 45 W (USB-C) Panneau solaire portable 60 W (USB-C)	12
Panneau solaire rigide 450 W	12 ans
Panneau solaire rigide 400 W	10 ans
Panneau solaire rigide 175 W	10 ans
Panneau solaire rigide 100 W	10 ans
Panneau solaire rigide 520 W	10 ans
Panneau solaire rigide 250 W	5 ans
Panneau solaire flexible 100 W	36
Panneau solaire rigide EcoFlow RVMax 130 W	5 ans
Câbles/Chargeurs/Adaptateurs (dans l'emballage/vendus séparément)	24
Smart Generator Smart Generator Bicarburant	24
Tracker solaire	24
Panneau Smart Home	5 ans
Smart Home Panel Relay Module (13A and 16A)	24
Power Hub Console Kits Énergie AC/DC Smart Distribution Panel Batterie LFP 2 kW / 5 kW des Kits Énergie	5 ans

BLADE	36+12 (Inscription pour extension de garantie)
Kit de balayage de pelouse pour BLADE Batterie supplémentaire intelligente pour BLADE	36
GLACIER GLACIER Classic Batterie rechargeable pour GLACIER	24
WAVE 3 Batterie supplémentaire pour WAVE 3 WAVE 2 Batterie supplémentaire pour WAVE 2	24
Micro-onduleur PowerStream	10 ans
Prise intelligente	2 ans
Prise intelligente × Shelly	3 ans
Produits reconditionnés	24
Chargeur GaN RAPID 65 W avec câble de 100 W	18
Micro-onduleur STREAM	10 ans
Chargeur d'alternateur	24
Compteur communicant	2 ans
Compteur communicant × Shelly	5 ans
STREAM AC	10 ans
STREAM AC Pro	10 ans
STREAM Pro	10 ans
STREAM Ultra	10 ans
STREAM Max	10 ans
Support – Loggia	12
Support – Balcon avec garde-corps	12
Support – Balcon en béton	12
Support – Toit plat	12
Support léger – Façade	12
Support léger	12
Tracker solaire à axe unique 2	2 ans
Support – Façade	12

Support réglable – Façade	12
Support – Toit incliné	12
Batterie externe RAPID Batterie externe RAPID Pro X	2 ans
Chargeur RAPID Pro Chargeur de bureau RAPID Pro	2 ans
Batterie externe RAPID Mag	18
Produits cadeaux	1 an

\*Les Produits cadeaux sont des cadeaux échangés contre des EcoCredits et incluent une garantie de 1 an.

\*Pour les personnes ayant participé au financement sur Kickstarter, veuillez vous reporter à la politique de garantie spéciale de la campagne ou contacter [support.eu@ecoflow.com](mailto:support.eu@ecoflow.com).

### 1.3 Extension de garantie

Vous pouvez prolonger la garantie des produits achetés entre le 1er janvier 2022 et le 31 août 2022 en vous inscrivant sur le site Internet officiel jusqu'au 15 octobre 2022.

La garantie ne peut pas être prolongée pour les produits achetés avant le 1er janvier 2022.

Les clients ayant acheté des produits à partir du 1er septembre 2022 bénéficieront de la période de garantie (avec extension de garantie) indiquée dans le tableau ci-dessus. Il est conseillé aux clients de procéder à leur inscription dès que possible.

### 1.4 Exclusions et limitations

- Cette garantie ne s'applique pas aux situations suivantes :
- Articles achetés auprès de revendeurs non autorisés
- Achats non accompagnés d'une preuve d'achat valable
- Articles qui ont été remboursés
- Articles dont la période de garantie a expiré
- Tout défaut ou dommage causé par une mauvaise utilisation des produits, une modification non autorisée, un démontage ou une utilisation non conforme aux instructions ou manuels officiels
- Tout défaut ou dommage causé par une exposition à une chaleur excessive, à des liquides ou à d'autres causes externes
- Tout défaut ou dommage causé par des problèmes de fiabilité ou de compatibilité lors de l'utilisation de pièces tierces non autorisées
- Produits perdus ou volés
- Produits gratuits

### 1.5 Service après-vente interrégional

EcoFlow ne fournit pas de garantie mondiale pour les produits et les services au titre de la garantie ne peuvent être obtenus que dans un centre de réparation EcoFlow désigné.

Pour faire réparer le produit dans un centre de réparation EcoFlow lorsque l'achat a eu lieu dans une autre région, les clients peuvent bénéficier d'un service de réparation interrégional moyennant des frais supplémentaires et sous réserve de la disponibilité des pièces. (Certains produits ne sont pas éligibles aux réparations interrégionales, même si le client souhaite s'acquitter des frais supplémentaires. Pour plus de détails, veuillez contacter l'assistance EcoFlow.)

Le service de remplacement interrégional n'est pas disponible pour les différentes versions d'un même produit.

Le client devra prendre en charge les droits de douane, les taxes, le dédouanement et les autres coûts encourus lors d'une réparation interrégionale, qu'il s'agisse d'une réparation sous garantie ou d'un service de réparation payant.

## 2. Service de réparation

### 2.1 Politique de réparation

La date à laquelle le cas a été signalé prend rang. Si le produit sous garantie ne fonctionne pas comme prévu, vous pouvez demander à EcoFlow de le réparer.

### 2.2 Éléments requis pour le service de réparation

1. Preuve d'achat valide, reçu ou numéro de commande pour le service de garantie.
2. Photo ou vidéo avec le numéro de série du dysfonctionnement du produit.
3. Si le produit a été expédié et endommagé par les transporteurs d'EcoFlow, une preuve de dommage est nécessaire.
4. L'adresse de réparation est la même que l'adresse de livraison par défaut. En cas de changement d'adresse, vous devez fournir à l'avance des informations complètes sur l'adresse.

### 2.3 Le service de réparation sous garantie n'est pas assuré dans les cas suivants :

1. La demande de réparation est faite après l'expiration de la garantie.
2. Le dommage s'avère avoir été causé par des facteurs non liés à la fabrication, y compris, mais sans s'y limiter, une erreur de la part de l'utilisateur.
3. Les preuves légales d'achat, reçus ou factures ne sont pas fournis, ou ils sont raisonnablement censés être falsifiés ou altérés.
4. Les informations nécessaires ne sont pas fournies, notamment le nom du modèle, numéro de série, photo ou vidéo avec le numéro de série du dysfonctionnement du produit.
5. La date du rapport est postérieure à (date de réception du produit par EcoFlow + période de garantie du produit) ou la date du rapport est postérieure à la date finale de la garantie du produit.
6. La date d'achat est postérieure à la période de garantie du produit.

7. La date à laquelle le client signale les cas à EcoFlow dépasse le temps réel de l'occurrence du cas de 30 jours civils.
8. Le produit n'a pas été renvoyé à EcoFlow 15 jours civils après la confirmation de la réparation sous garantie par EcoFlow.
9. Tout défaut ou dommage du produit est causé par une collision, brûlure, utilisation ou modification non autorisée, y compris l'exposition à l'humidité, la pénétration de corps étrangers (eau, huile, sable, etc.), ou une installation ou un fonctionnement incorrect.
10. Un produit ne présente aucun défaut après que tous les tests appropriés ont été effectués par EcoFlow ou par un centre de réparation agréé.
11. Dommages causés par modification, démontage ou ouverture de la coque non autorisés et non conformes aux instructions ou aux manuels officiels.
12. Dommages causés par l'assemblage non autorisé d'accessoires par le client lui-même, non conforme aux instructions ou manuels officiels.
13. Dommages causés par modification non autorisée des circuits, mauvaise adaptation ou utilisation du produit.
14. Les étiquettes du produit, numéros de série, marques de dégâts causés par l'eau, etc., présentent des signes de falsification ou d'altération.
15. Les dommages sont causés par des facteurs externes incontrôlables, notamment les incendies, les inondations, les vents violents, la foudre ou les accidents de la circulation.
16. Produits ou pièces dont l'étiquette d'identification a été modifiée ou retirée.
17. En cas d'utilisation avec des composants tiers non approuvés par les paramètres des produits EcoFlow ou certifiés par EcoFlow, utilisés en tant qu'entrée ou charge, des dommages causés par des problèmes de fiabilité et de compatibilité se produisent.
18. Une preuve de dommage pendant le transport émise par le transporteur n'est pas fournie.
19. D'autres circonstances ne sont pas indiquées dans la présente politique, mais EcoFlow dispose de preuves suffisantes pour les refuser.

## 2.4 Frais d'expédition des réparations

EcoFlow fournit l'étiquette d'expédition et couvre tous les frais d'expédition pour le client pendant le service après-vente sous garantie, dans la mesure où le service d'expédition d'EcoFlow est disponible. Les pertes dues à des informations incorrectes seront couvertes par le client.

## 2.5 Réparation payante

Une réparation payante est nécessaire pour les conditions qui ne sont pas couvertes par le service de réparation sous garantie.

1. Le produit est hors garantie.
2. Toutes les conditions qui ne sont pas couvertes par le service de réparation sous garantie.

## 2.6 Critère de devis pour les réparations payantes

Une réparation payante est requise pour les conditions qui ne sont pas couvertes par le service de réparation sous garantie. Les frais raisonnables seront facturés selon les cas suivants :

1. Frais des pièces de rechange : le prix d'une même pièce remplacée dans différents cas de réparation varie en raison de la phase ou du coût de production. Le centre de réparation n'effectue que des réparations au niveau du module, mais pas au niveau des composants électroniques. Par conséquent, le prix du devis est basé sur le niveau du module.
2. Frais de la main-d'œuvre : coût de la main-d'œuvre directe et indirecte nécessaire varient en fonction du marché de la main-d'œuvre.
3. Frais de la logistique : Veuillez vous référer à la section Frais d'expédition de notre [Politique de retour et de remboursement](#).

## 3. Service de remplacement

### 3.1 Politique de remplacement

La date à laquelle le cas a été signalé prend rang. Le remplacement s'applique aux commandes passées sur les canaux officiels ou autorisés dans la région de l'UE ; vous avez droit de demander un remplacement dans les 30 jours suivant la réception du produit.

### 3.2 Processus de retour et de remplacement

1. Dans les 30 jours suivant la réception du produit, vous pouvez contacter le service clientèle officiel à l'adresse suivante : [support.eu@ecoflow.com](mailto:support.eu@ecoflow.com).
2. Notre équipe d'assistance déterminera si votre commande est acceptable. Après avoir confirmé que votre commande est valide, elle vous donnera un certificat d'autorisation de retour de matériel (RMA) et vous fournira une étiquette d'expédition de retour prépayée (étiquette à déterminer par l'équipe d'assistance). Ils vous fourniront également des instructions sur la manière d'emballer correctement le produit pour le renvoyer en toute sécurité. N'expédiez pas le produit avant d'avoir reçu les instructions de sécurité appropriées sur la manière d'expédier le produit. Veuillez indiquer clairement le numéro RMA sur l'emballage et joindre votre preuve d'achat au produit.
3. Ne renvoyez pas les articles sans la confirmation RMA de l'équipe d'assistance à la clientèle d'EcoFlow. En cas de retour sans confirmation, le remplacement ne s'effectuerait pas.
4. La livraison de l'article de remplacement sera organisée dans un délai de 15 jours ouvrables (sous réserve de modifications dues à des cas de force majeure) après la confirmation de la réception de l'article défectueux dans notre entrepôt. Si vous achetez auprès de revendeurs officiels, veuillez montrer au vendeur le certificat de remplacement RMA et les enregistrements de communication avec l'équipe d'assistance à la clientèle d'EcoFlow. La résolution finale dépend de la disponibilité des articles de remplacement.

### 3.3 Conditions de remplacement

1. Pour le produit et tous les accessoires, aucun dommage d'origine humaine n'est constaté ;
2. Tous les accessoires et pièces doivent être renvoyés au canal d'achat d'origine avec le produit principal ;
3. Les pièces et les accessoires doivent être solidement emballés pour être renvoyés afin de garantir leur bon état et d'éviter qu'ils ne soient endommagés pendant le transport.

### 3.4 Normes du service de remplacement

Vous pouvez demander un service de remplacement si l'une des conditions suivantes se produit :

1. Le produit expédié par EcoFlow et des canaux agrés, une preuve de dommage pendant le transport émise par le transporteur peut être fournie;
2. Le produit a une contradiction sérieuse par rapport à sa description originale sur un ou plusieurs aspects importants ;
3. Le produit a un défaut de fabrication.

### 3.5 Éléments requis pour le service de remplacement

1. Y compris, mais sans s'y limiter : numéro de série de la boîte extérieure, preuve d'achat, photo ou vidéo montrant le dysfonctionnement, etc.
2. Vidéo montrant que le problème n'est pas dû à des facteurs non humains (le numéro de série du produit et l'absence de dommages sur la boîte extérieure doivent être enregistrés).
3. Si le produit a été expédié et endommagé par les transporteurs d'EcoFlow, une preuve de dommage est nécessaire.
4. L'adresse de remplacement est la même que l'adresse de livraison par défaut. En cas de changement d'adresse, vous devez fournir à l'avance des informations complètes sur l'adresse.

### 3.6 Frais d'expédition du produit de remplacement

Si vous achetez sur [fr.ecoflow.com](#), notre société fournit l'étiquette d'expédition et couvre tous les frais d'expédition du service après-vente, tant que le service d'expédition d'EcoFlow est disponible. Les pertes dues à des informations incorrectes seront couvertes par vous.

Si vous achetez le produit auprès d'un revendeur agréé par EcoFlow, les frais d'expédition seraient payés par vous pour renvoyer le produit au revendeur. Veuillez contacter votre vendeur ou [support.eu@ecoflow.com](mailto:support.eu@ecoflow.com) pour connaître les détails des frais d'expédition.

### **3.7 Dans les cas suivants, nous ne pouvons pas vous fournir un service de remplacement :**

1. Pour les produits vendus, la date à laquelle le cas a été signalé est supérieure à 30 jours suivant la date de votre réception.
2. Le produit est retourné sans confirmation de l'équipe du service clientèle d'EcoFlow.
3. Le produit reçu n'a pas été renvoyé à EcoFlow dans les 15 jours ouvrables suivant la confirmation de remplacement par EcoFlow.
4. Les preuves légales d'achat, les reçus ou les factures ne sont pas fournis ou sont soupçonnés d'avoir été falsifiés ou falsifiés.
5. Un produit envoyé à EcoFlow pour remplacement ne contient pas tous les accessoires, pièces jointes et emballages d'origine, ou contient des éléments endommagés par une erreur de l'utilisateur.
6. Un produit ne présente aucun défaut après que tous les tests appropriés ont été effectués par EcoFlow et par un centre de réparation agréé.
7. Tout défaut ou dommage du produit est causé par collision, brûlure, utilisation ou modification non autorisée, y compris l'exposition à l'humidité, la pénétration de corps étrangers (eau, huile, sable, etc.), ou une installation ou un fonctionnement incorrect.
8. Les étiquettes du produit, numéros de série, marques de dégâts causés par l'eau, montrent des signes d'altération ou de modification.
9. Les dommages sont causés par des facteurs externes incontrôlables, notamment les incendies, inondations, vents violents, foudre ou accidents de la circulation.
10. Une preuve de dommages pendant le transport délivrée par le transporteur ne peut être fournie.
11. En cas d'utilisation avec des composants tiers non approuvés par les paramètres des produits EcoFlow ou certifiés par EcoFlow, ou en cas d'utilisation comme l'entrée ou le charge, des dommages causés par des problèmes de fiabilité et de compatibilité se produisent.
12. Les exigences de remplacement ne sont pas satisfaites après l'inspection du produit.

EcoFlow dispose suffisamment de preuves pour refuser même si d'autres circonstances ne sont pas indiquées dans la présente politique.

## **4. Politique de garantie pour les appareils intelligents**

### **4.1 BLADE**

La durée de garantie standard de la tondeuse à gazon EcoFlow BLADE (achetée auprès de canaux officiellement agréés) est de 36 mois. Les clients peuvent profiter d'une extension de garantie de 12 mois en enregistrant leur tondeuse à gazon EcoFlow BLADE sur le site officiel ou dans l'application EcoFlow. Et la durée de garantie standard de la batterie de la tondeuse à gazon EcoFlow BLADE (achetée auprès de canaux officiellement agréés) est de 24 mois.

#### **EcoFlow ne répare pas le produit, elle le remplace :**

##### **Remplacement des produits et pièces d'EcoFlow BLADE**

Pendant la durée de garantie, un service de remplacement est disponible pour les tondeuses à gazon EcoFlow BLADE achetées auprès de canaux officiels agréés. Le produit ou la pièce remplacé(e) devient la propriété d'EcoFlow tandis que le produit ou la pièce de remplacement devient votre propriété. Seuls les produits et pièces EcoFlow non modifiés peuvent faire l'objet d'un remplacement.

En cas de panne de l'un des trois produits (tondeuse à gazon robotisée, balayeuse à gazon ou station de base BP d'EcoFlow), il suffit de renvoyer le produit défaillant à EcoFlow pour son remplacement, sans qu'il soit nécessaire de renvoyer les deux autres produits ou leurs accessoires spécifiques (tels que la rallonge, le kit d'antenne, le clou de mise à la terre, le tournevis hexagonal, etc.). EcoFlow fournit aux utilisateurs un produit de remplacement fonctionnel, accompagné de ses accessoires.

Lorsque les accessoires tels que les câbles de rallonge et les tournevis de l'antenne sont endommagés en raison de facteurs non humains (à l'exception des produits principaux : tondeuse à gazon robotisée, balayeuse à gazon et station de base BP d'EcoFlow), EcoFlow peut fournir aux utilisateurs de nouveaux accessoires de remplacement pendant la durée de garantie.

Il est possible que les produits ou pièces de remplacement fournis par EcoFlow ne soient pas neufs, mais ils seront en bon état de fonctionnement et au moins équivalents sur le plan fonctionnel à la garantie du produit ou de la pièce d'origine. Le produit ou la pièce de remplacement est couvert(e) pour la durée restante de la garantie du produit d'origine.

Le service de remplacement ne met ni fin à la durée de garantie ni n'entraîne un recommencement de la durée de garantie.

#### **Ce que la présente politique après-vente NE couvre PAS**

1. Les dommages causés par une modification non autorisée, un démontage ou une ouverture de la coque non conforme aux instructions ou manuels officiels.
2. Les dommages causés par les eaux ou autres dommages causés par une mauvaise installation, une utilisation incorrecte ou une manipulation non conforme aux instructions ou manuels officiels.
3. Les dommages causés par un prestataire de services non agréé.
4. Les dommages causés par une modification non autorisée des circuits et par une mauvaise combinaison ou une mauvaise utilisation de la batterie et du chargeur.
5. Les dommages causés par une utilisation dans des conditions météorologiques défavorables (vents violents, pluie, tempêtes de sable ou de poussière, etc.).
6. Les dommages causés par une utilisation du produit dans un environnement soumis à des interférences électromagnétiques (zones minières ou à proximité de tours de transmission radio, de fils à haute tension, de sous-stations, etc.).
7. Les produits ou pièces dont l'étiquette d'identification a été modifiée ou retirée.
8. Les dommages causés par des problèmes de fiabilité ou de compatibilité suite à l'utilisation de pièces tierces non autorisées.

#### **Un conseiller du service après-vente, en tête-à-tête**

Contactez votre conseiller par téléphone, via une discussion instantanée sur l'application EcoFlow ou sur WhatsApp.

#### **Un conseiller du service après-vente, en tête-à-tête**

La tondeuse à gazon EcoFlow BLADE (achetée auprès de canaux officiellement agréés en Amérique du Nord et dans l'UE) est livrée avec un service après-vente exclusif en tête-à-tête, disponible pendant 365 jours à compter de la date d'achat.

#### **Des accessoires offerts gratuitement à vie :**

Les utilisateurs d'EcoFlow BLADE basés en Amérique du Nord et en Europe, ayant acheté leurs tondeuses à gazon EcoFlow BLADE auprès de canaux officiels agréés peuvent bénéficier d'un service de remplacement gratuit pendant la durée de vie du produit\* en cas de perte ou d'endommagement des câbles, des clous, des vis et des lames. Les règles spécifiques de remplacement sont les suivantes :

- (1) Câble de rallonge de la station de base : 1 pièce/an
- (2) Câble d'extension de l'antenne : 1 pièce/an
- (3) Clous de la station de recharge : 1 jeu (de 10 pièces)/an
- (4) Cheville de câble : 1 jeu (de 40 pièces)/an
- (5) Vis : 1 jeu (de 9 pièces)/an
- (6) Lame de rechange : 2 jeux (de 3 pièces/jeu)/an

\*La durée de vie du produit équivaut à la période de garantie.

La tondeuse à gazon EcoFlow BLADE (achetée auprès de canaux officiellement agréés en Amérique du Nord et dans l'UE) est accompagnée d'un service de discussion instantanée en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### **4.2 GLACIER**

La durée de garantie standard du réfrigérateur EcoFlow GLACIER (acheté auprès de canaux officiellement agréés) est de 12 mois. Les clients peuvent profiter d'une extension de garantie de 12 mois en enregistrant leur réfrigérateur EcoFlow GLACIER sur le site officiel ou dans l'application EcoFlow.

#### **Remplacement du produit et des pièces d'EcoFlow GLACIER**

Pendant la durée de garantie, un service de remplacement est disponible pour les réfrigérateurs EcoFlow GLACIER achetés auprès de canaux agréés. Le produit ou la pièce remplacé(e) devient la propriété d'EcoFlow tandis que le produit ou la pièce de remplacement devient votre propriété. Seuls les produits et pièces EcoFlow non modifiés peuvent faire l'objet d'un remplacement.

Il est possible que les produits ou pièces de remplacement fournis par EcoFlow ne soient pas neufs, mais ils seront en bon état de fonctionnement et au moins équivalents sur le plan fonctionnel à la garantie du produit ou de la pièce d'origine. Le produit ou la pièce de remplacement est couvert(e) pour la durée restante de la garantie du produit d'origine.

Le service de remplacement ne met ni fin à la durée de garantie ni n'entraîne un recommencement de la durée de garantie.

#### **Ce que la présente politique après-vente NE couvre PAS**

La présente politique ne couvre pas les cas suivants :

1. Les dommages causés par une modification non autorisée, un démontage ou une ouverture de la coque non conforme aux instructions ou manuels officiels.
2. Les dommages causés par les eaux ou autres dommages causés par une mauvaise installation, une utilisation incorrecte ou une manipulation non conforme aux instructions ou manuels officiels.
3. Les dommages causés par des problèmes de fiabilité ou de compatibilité suite à l'utilisation de pièces tierces non autorisées.
4. Les dommages causés par un prestataire de services non agréé.
5. Les dommages causés par une modification non autorisée des circuits et par une mauvaise combinaison ou une mauvaise utilisation de la batterie et du chargeur.
6. Les dommages causés par une utilisation dans des conditions météorologiques défavorables (vents violents, pluie, tempêtes de sable ou de poussière, etc.).
7. Les dommages causés par une utilisation du produit dans un environnement soumis à des interférences électromagnétiques (zones minières ou à proximité de tours de transmission radio, de fils à haute tension, de sous-stations, etc.).
8. Les produits ou pièces dont l'étiquette d'identification a été modifiée ou retirée.

Le réfrigérateur EcoFlow GLACIER (acheté auprès de canaux officiellement agréés en Amérique du Nord et dans l'UE) est accompagné d'un service de discussion instantanée en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.