

Table des matières

1. Aperçu.....	2
2. Service de retour et de remboursement	6
3. Service de remplacement	7
4. Service de réparation sous garantie	8
5. Service de réparation hors garantie payant	8
6. L'utilisation des coordonnées personnelles.....	9
7. Limite de responsabilité	9
8. Vos autres droits	10
9. Modification de la présente Politique	10

1. Aperçu

1.1 Applicabilité

La présente Politique de services après-vente (la présente « Politique ») s'applique aux produits de la marque EcoFlow que vous avez achetés via le site Web officiel EasyPower (www.easypower.ma) ou dans les magasins revendeurs agréés.

EasyPower garantit les produits de la marque EcoFlow énumérés dans la clause 1.2 contre les défauts de matériaux et de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale, conformément aux manuels d'utilisation, aux spécifications techniques et aux autres directives et documents relatifs aux produits d'EcoFlow pendant la période de garantie. Vous pourrez bénéficier des recours prévus par la présente Politique pour les produits EcoFlow pendant la période de garantie.

1.2 Produits EcoFlow couverts par la garantie

La présente Politique couvre les produits et accessoires suivants de la marque EcoFlow dans le pays d'achat.

RIVER Série	DELTA Série	Panneau solaire	Produits de l'écosystème	Batterie supplémentaire	Accessoires
RIVER 2 Pro	DELTA 2	Panneau solaire portable 400 W	Panneau Smart Home	Batterie supplémentaire RIVER	Câbles, chargeur et adaptateurs
RIVER 2 Max	DELTA Pro	Panneau solaire bifacial 220 W	Module relais	Batterie supplémentaire RIVER Pro	--
RIVER 2	DELTA Max 2000	Panneau solaire 160 W	Smart Generator/ Smart GeneratorBicarburant	DELTA 2 Batterie supplémentaire intelligente	--
RIVER Pro	DELTA Max 1600	Panneau solaire 110 W	Console Kits Énergie	DELTA Pro Batterie supplémentaire intelligente	--
RIVER Max	DELTA 1300	Panneau solaire rigide/flexible 100 W	Concentrateur Kits Énergie	DELTA Max Batterie supplémentaire intelligente	--
RIVER	DELTA mini	Panneau solaire 60 W	Batterie LFP 2 kWh/ 5 kWh	--	--

RIVER Série	DELTA Série	Panneau solaire	Produits de l'écosystème	Batterie supplémentaire	Accessoires
RIVER mini	--	Tracker solaire	Panneau de distribution intelligent CA / CC des Kits Énergie	--	--
RIVER mini Wireless	--	--	--	--	--
RIVER 370	--	--	--	--	--

1.3 Période de garantie

La période de garantie pour un produit de la marque EcoFlow tel que décrit dans le tableau ci-dessous commence le jour où ce produit vous est livré. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une preuve de livraison valide, la garantie commence à la date d'achat. Si vous ne pouvez pas fournir une preuve de livraison ou d'achat valide, la garantie commence 180 jours après la date de production indiquée par le numéro de série du produit.

Article	Période de garantie
RIVER 2 RIVER 2 Max RIVER 2 Pro	5 ans
DELTA 2 DELTA 2 Max Batterie intelligente supplémentaire DELTA 2	5 ans
DELTA Pro Batterie intelligente supplémentaire DELTA Pro	5 ans
Panneau solaire portable 400 W Panneau solaire portable 220 W Panneau solaire portable 160 W Panneau solaire portable 110 W	2 ans

Panneau solaire rigide 400 W	10 ans
Panneau solaire rigide 100 W	5 ans
Panneau solaire flexible 100 W	5 ans
Câbles/Chargeurs/Adaptateurs (dans l'emballage/vendus séparément)	2 ans
Smart Home Panel	5 ans
Smart Home Panel Relay Module (13A and 16A)	2 ans
Power Hub Console Kits Énergie AC/DC Smart Distribution Panel Batterie LFP 2 kW / 5 kW des Kits Énergie	5 ans
GLACIER Batterie rechargeable pour GLACIER	2 ans
WAVE 2 Batterie supplémentaire pour WAVE 2	2 ans
Micro-onduleur PowerStream	10 ans
Smart Plug	2 ans

1.4 Preuve d'achat

Pour accéder aux services après-vente d'EcoFlow, vous devrez fournir une preuve d'achat valide. Le type de document varie en fonction de votre canal d'achat. Les documents suivants sont requis lorsque vous sollicitez la garantie d'EcoFlow :

- a. Commandes passées via le site Web : facture ou reçu, e-mail de confirmation de commande et informations logistiques indiquant clairement la description du produit, le prix, le canal de vente, la date de vente et la date de livraison ;
- b. Achats effectués auprès de concessionnaires ou revendeurs agréés d'EcoFlow : facture ou reçu valide, preuve logistique ou numéro(s) de commande confirmé(s) par le service client d'EasyPower.

1.5 Preuve de garantie

Pour accéder aux services après-vente d'EcoFlow, nous devons vérifier le statut de votre garantie, ce qui est possible à l'aide des documents suivants.

Type de preuve	Description
Preuve de livraison ou statut de suivi sur le site Web du transporteur	La date de livraison indiquée sur la preuve de livraison ou le statut de suivi sur le site Web du transporteur est la date de début de la période de garantie. Pour accéder aux services de garantie, fournissez cette preuve à EasyPower pour vérification.
Facture ou reçu	La facture ou le reçu peuvent être utilisés pour vérifier le statut de la garantie, si vous n'êtes pas en mesure de fournir une preuve de livraison. Dans ce cas, la date d'achat figurant sur la facture ou le reçu est la date de début de la période de garantie. EasyPower doit vérifier la validité de la facture ou du reçu que vous fournissez, avant d'autoriser le service de garantie.
Code-barres SN du produit	Le numéro de série (SN) du produit peut être utilisé pour vérifier le statut de la garantie, si vous n'êtes en mesure de fournir aucun des documents ci-dessus. Dans ce cas, la période de garantie commencera 180 jours après la date de fabrication indiquée par le numéro de série du produit.

1.6 Ce que les services de garantie ne couvrent PAS

Les services de garantie ne couvrent pas les éléments suivants :

- a. Tout produit ou accessoire qui n'est pas de la marque EcoFlow.
- b. Dommages causés par un accident, un abus, une mauvaise utilisation ou toute autre cause externe.
- c. Dommages causés par un événement de force majeure, tel qu'un incendie, un tremblement de terre, une inondation, etc.
- d. Dommages résultant d'une installation, d'une utilisation, d'un entretien et/ou d'un stockage inadaptés, tels que l'utilisation d'un composant ou d'un produit tiers qui ne répond pas aux spécifications du produit, des tests inappropriés ou la connexion avec un appareil qui n'est pas autorisé par EcoFlow ou qui est incompatible avec le produit.
- e. Dommages causés par l'utilisation du produit sans respecter le manuel d'utilisation, les spécifications techniques ou autres directives.
- f. Dommages causés par un service effectué par une personne qui n'est pas un représentant d'EasyPower ou un prestataire de services agréé d'EasyPower.
- g. Le produit a été retravaillé, désassemblé ou réparé sans l'autorisation écrite d'EasyPower.
- h. Dommages causés par l'usure normale ou dus au vieillissement normal du produit EcoFlow.
- i. Dommages causés par l'infiltration de matières étrangères, notamment des liquides, de la corrosion, de l'oxydation, des insectes, etc.
- j. Les étiquettes, marques, code-barres du numéro de série ont été retirés ou altérés.
- k. La preuve d'achat et la preuve de garantie ne sont pas fournies, ou il est vraisemblable qu'elles ont été modifiées ou altérées.
- l. Les informations nécessaires à la réparation du produit telles que le nom du modèle, le numéro de série, la description du défaut ou de la non-conformité ne sont pas fournies.
- m. Le produit n'a pas été renvoyé à EasyPower 15 jours après réception de la confirmation d'autorisation de retour pour remplacement.
- n. La période de garantie du produit expire.

1.7 Comment bénéficier des services après-vente

Si un produit ne fonctionne pas comme prévu pendant la période de garantie, vous pouvez bénéficier de services après-vente en contactant notre service client à l'adresse support@easypower.ma. Vous

devrez fournir une preuve d'achat valide, une preuve de garantie, le numéro de série du produit, une preuve par photo ou vidéo du défaut et toute autre information requise par notre service client pour les services après-vente.

Dans la présente Politique, les services après-vente comprennent le service de retour et de remboursement, le service de remplacement, le service de réparation sous garantie et le service de réparation hors garantie payant.

Lorsque le service après-vente concerne le remplacement d'une pièce ou d'un produit, la pièce ou le produit remplacé devient la propriété d'EasyPower et la pièce ou le produit de remplacement devient votre propriété.

Les pièces ou produits de remplacement fournis par EasyPower ne sont pas forcément neufs, mais ils seront en bon état de fonctionnement et au moins équivalents sur le plan fonctionnel à la pièce ou au produit d'origine.

1.8 Que faire avant de bénéficier des services après-vente

Avant de bénéficier des services après-vente, veuillez suivre les étapes suivantes :

- a. Suivez les procédures et exigences de service spécifiées dans la présente Politique et les autres politiques applicables, telles que la Politique de retour et de remboursement, la Politique de garantie, etc.
- b. Suivez les instructions du service client d'EcoFlow et fournissez la description du défaut et les coordonnées du destinataire pour le retour.
- c. Retirez toutes les pièces, modifications et accessoires non couverts par la garantie.
- d. Vérifiez que la pièce ou le produit n'est soumis à aucune réglementation empêchant sa réparation ou son remplacement.
- e. Si vous n'êtes pas le propriétaire d'une pièce ou d'un produit, obtenez l'autorisation du propriétaire pour qu'EasyPower puisse fournir les services de garantie.

1.9 Nous contacter

Vous pouvez contacter EasyPower par le moyen suivant :

E-mail: support@easypower.ma

2. Service de retour et de remboursement

2.1 Vous pouvez solliciter un service de retour et de remboursement

Dans les 24 heures suivant la réception du produit, si le produit n'a pas été utilisé et se trouve dans le même état qu'à la réception.

2.2 Le service de retour et de remboursement n'est pas disponible si :

- a. Il est sollicité au-delà de 24 heures suivant la réception du produit.
- b. Le produit est retourné sans confirmation préalable du service de retour et de remboursement par le service client d'EasyPower.
- c. Le produit n'est pas livré à EasyPower dans les quinze (15) jours civils suivant l'envoi de la confirmation du service de retour et de remboursement par EasyPower.
- d. Une preuve d'achat et une preuve de garantie valides ne sont pas fournies, ou il est vraisemblable qu'elles ont été falsifiées ou altérées.
- e. Le produit envoyé à EasyPower pour le service de retour et de remboursement ne comprend pas tous les accessoires ou éléments d'emballage d'origine ou ces éléments ne sont pas neufs ou comme neufs.
- f. Tout défaut ou dommage du produit est causé par une collision, une brûlure ou une utilisation ou modification non autorisée du produit, notamment l'exposition à l'humidité,

l'infiltration de corps étrangers (eau, huile, sable, etc.), ou une installation ou utilisation incorrecte.

- g. Les étiquettes, les numéros de série, les marques de dégâts des eaux, etc. présentent des signes de falsification ou d'altération.
- h. Le produit a subi des dommages causés par des facteurs externes incontrôlables, notamment incendies, inondations, vents violents, éclairs ou accidents de la route.
- i. Le produit est utilisé avec des composants tiers non approuvés par EcoFlow, ou utilisé comme entrée ou charge, des dommages causés par des problèmes de fiabilité et de compatibilité se produisent.
- j. D'autres circonstances qui ne sont pas mentionnées dans la présente Politique mais pour lesquelles EasyPower dispose d'un motif raisonnable de refuser la demande.

2.3 Plus d'informations

Pour plus d'informations sur le service de retour et de remboursement pour les achats effectués sur le site Web officiels d'EasyPower ou dans les revendeurs officiels d'EcoFlow, veuillez consulter la [Politique de retour et de remboursement](#).

3. Service de remplacement

3.1 Vous pouvez solliciter un service de remplacement

- a. Dans les 24 heures suivant la réception du produit, si le produit a subi un dommage important pendant le transport, à condition que la preuve du dommage par le transporteur puisse être fournie à EasyPowers.
- b. Dans les 24 heures suivant la réception du produit, si le produit ne correspond pas à la description originale du produit sur un ou plusieurs points importants.
- c. Dans les 24 heures suivant la réception du produit, si le produit présente un défaut de fabrication ou de fonctionnement.

3.2 Le service de remplacement n'est PAS disponible si :

- a. Il est sollicité au-delà de 24 heures suivant la réception du produit.
- b. Le produit est retourné sans confirmation préalable du service client d'EasyPower.
- c. Le produit n'est pas livré à EasyPower dans les quinze (15) jours civils suivant l'envoi de la confirmation du service de remplacement par EasyPower.
- d. La preuve d'achat et la preuve de garantie valides ne sont pas fournies, ou il est vraisemblable qu'elles ont été falsifiées ou altérées.
- e. Le produit envoyé à EasyPower pour remplacement ne contient pas tous les accessoires et éléments d'emballage d'origine, ou contient des éléments endommagés à cause d'une erreur humaine.
- f. Le produit ne présente aucun défaut ou irrégularité selon tous les tests appropriés effectués par EasyPower.
- g. Tout défaut ou dommage du produit est causé par une collision, une brûlure ou une utilisation ou modification non autorisée du produit, notamment l'exposition à l'humidité, l'infiltration de corps étrangers (eau, huile, sable, etc.), ou une installation ou utilisation incorrecte.
- h. Les étiquettes, les numéros de série, les marques de dégâts des eaux, etc. présentent des signes de falsification ou d'altération.
- i. Les dommages sont causés par des facteurs externes incontrôlables, notamment incendies, inondations, vents violents, éclairs ou accidents de la route.
- j. Les preuves de dommages pendant le transport émis par le transporteur ne peuvent être fournies.
- k. En cas d'utilisation avec des composants tiers non approuvés par les paramètres de produit d'EcoFlow ou certifiés par EcoFlow, ou d'utilisation comme entrée ou charge, des dommages causés par des problèmes de fiabilité et de compatibilité se produisent.

- i. D'autres circonstances qui ne sont pas mentionnées dans la présente Politique mais pour lesquelles EasyPower dispose d'un motif raisonnable de refuser la demande.

3.3 Plus d'informations

Pour plus d'informations sur le service de remplacement, veuillez consulter la [Politique de remplacement](#).

4. Service de réparation sous garantie

4.1 Vous pouvez solliciter un service de réparation sous garantie

Pendant la période de garantie, si le produit présente un défaut de fabrication ou de fonctionnement.

4.2 Le service de réparation sous garantie n'est PAS disponible si :

- a. La demande de réparation est introduite après l'expiration de la garantie.
- b. Les dommages ont été causés par des facteurs non liés à la fabrication, y compris, sans s'y limiter, une erreur humaine.
- c. La preuve d'achat et la preuve de garantie valides ne sont pas fournies, ou il est vraisemblable qu'elles ont été falsifiées ou altérées.
- d. Les informations nécessaires, notamment le nom du modèle, le numéro de série, la preuve photo ou vidéo avec le numéro de série du défaut, ne sont pas fournies.
- e. Le produit n'est pas renvoyé à EasyPower dans les quinze (15) jours civils suivant l'envoi de la confirmation du service de réparation sous garantie par EasyPower.
- f. Tout défaut ou dommage du produit est causé par une collision, une brûlure ou une utilisation ou modification non autorisée du produit, notamment l'exposition à l'humidité, l'infiltration de corps étrangers (eau, huile, sable, etc.), ou une installation ou utilisation incorrecte.
- g. Le produit ne présente aucun défaut selon tous les tests appropriés effectués par EasyPower.
- h. Dommages causés par une modification, un démontage ou une ouverture de la coque non autorisés et non conformes aux instructions ou manuels officiels.
- i. Dommages causés par un assemblage d'accessoires par le client non autorisé et non conforme aux instructions ou manuels officiels.
- j. Dommages causés par une modification des circuits non autorisée et une mauvaise adaptation ou utilisation du produit.
- k. Les étiquettes, les numéros de série, les marques de dégâts des eaux, etc. présentent des signes de falsification ou d'altération.
- l. Les dommages sont causés par des facteurs externes incontrôlables, notamment incendies, inondations, vents violents, éclairs ou accidents de la route.
- m. Produits ou pièces dont l'étiquette d'identification est altérée ou dont l'étiquette d'identification a été retirée.
- n. En cas d'utilisation avec des composants tiers non approuvés par les paramètres de produit d'EcoFlow ou certifiés par EcoFlow, ou d'utilisation comme entrée ou charge, des dommages causés par des problèmes de fiabilité et de compatibilité se produisent.
- o. D'autres circonstances qui ne sont pas mentionnées dans la présente Politique mais pour lesquelles EasyPower dispose d'un motif raisonnable de refuser la demande.

5. Service de réparation hors garantie payant

5.1 Champ d'application de la réparation payante

Les produits qui correspondent à l'une des conditions suivantes ne sont admissibles qu'à un service de réparation hors garantie payant :

- a. La période de garantie a expiré ;

- b. Le produit présente un état hors garantie, tel que des dommages dus à un accident, un abus, une mauvaise utilisation ou un démontage ou une réparation non autorisée.

5.2 Coûts de la réparation payante

Lorsque vous sollicitez une réparation non couverte par la garantie, des coûts raisonnables sont facturés selon les catégories suivantes :

- a. Coût des pièces de rechange : la même pièce remplacée dans des réparations différentes peut être facturée à un prix différent en raison de la phase ou du coût de production. Le centre de réparation ne fournit que des réparations au niveau du module, mais pas au niveau des composants électroniques, et le prix du devis est donc basé sur le niveau du module.
- b. Coût de la main-d'œuvre : coût direct et indirect de la main-d'œuvre, pouvant varier en fonction des prix du marché.
- c. Coût logistique : basé sur le poids, le volume et la localisation du produit. Les coûts logistiques ci-dessous peuvent servir de référence.

Catégorie	Catégorie de produits A	Catégorie de produits B
Produits	Série RIVER/Série RIVER 2/ DELTA mini/DELTA/DELTA 2/Batterie supplémentaire DELTA 2/ Micro-onduleur PowerStream/Smart Plug/ Panneaux solaires/Accessoires/Panneau Smart Home	DELTA Max/Batterie supplémentaire intelligente DELTA Max/ DELTA 2 Max/Batterie supplémentaire intelligente DELTA 2 Max/ DELTA Pro/Batterie supplémentaire intelligente DELTA Pro/BLADE/GLACIER/WAVE 2/ Smart Generator/Smart Generator Bicarburant/ Power Kits

EasyPower ne lancera pas les réparations sans votre consentement avec le devis de réparation proposé. Si vous n'êtes pas d'accord avec le devis de réparation, EasyPower vous renverra votre produit et les frais de retour sont susceptibles d'être à votre charge.

6. L'utilisation des coordonnées personnelles

En bénéficiant de services après-vente dans le cadre de la présente Politique, vous autorisez EcoFlow à collecter, traiter, stocker et transférer vos coordonnées, notamment votre nom, numéro de téléphone, adresse de livraison et votre adresse e-mail. Nous protégerons vos coordonnées.

7. Limite de responsabilité

Pendant la durée du service, EasyPower est responsable de la perte ou du dommage de votre produit uniquement pendant qu'il est en possession d'EasyPower ou en transit, si EasyPower est responsable du transport.

En aucun cas, et nonobstant l'échec de l'objectif essentiel de tout recours énoncé dans le présent document, EasyPower, ses affiliés, fournisseurs, revendeurs ou prestataires de services ne seront responsables des éléments suivants, même s'ils ont été informés de leur éventualité et que la réclamation soit fondée sur un contrat, une garantie, une négligence, une responsabilité stricte ou toute autre théorie de responsabilité : (a)réclamations de tiers contre vous pour des dommages ; (b)dommages spéciaux, accessoires, punitifs, indirects ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, de revenus commerciaux, de clientèle ou d'économies anticipées. En aucun cas la responsabilité totale d'EasyPower, de ses affiliés, fournisseurs, revendeurs ou prestataires de services pour des dommages résultant d'une quelconque cause ne pourra excéder le montant des dommages directs réels, sans dépasser le montant payé pour le produit.

La limitation précédente ne s'applique pas aux dommages pour les blessures corporelles (y compris la mort), les dommages aux biens immobiliers ou les dommages aux biens personnels tangibles pour lesquels EasyPower est responsable en vertu de la loi.

Comme certains états ou juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects, la limitation ou l'exclusion ci-dessus peut ne pas s'appliquer à vous.

8. Vos autres droits

La Politique ne vise pas à remplacer les lois régissant la vente de biens de consommation, ni les droits et privilèges dont vous bénéficiez en vertu de ces lois. Par conséquent, elle n'affecte, ne modifie ni ne remplace ces droits. Vous pouvez bénéficier de certains droits supplémentaires relatifs aux services de garantie, conformément aux lois en vigueur dans votre État ou juridiction. Rien dans la présente Politique n'affecte vos droits statutaires, y compris les droits des consommateurs en vertu des lois ou des règlements régissant la vente des produits qui ne peuvent pas être abandonnés ou limités par accord.

9. Modification de la présente Politique

Aucun concessionnaire, revendeur, agent ou employé d'EasyPower n'est autorisé à apporter une modification, une extension ou un ajout à la présente Politique. EasyPower se réserve le droit de l'interprétation finale de la présente Politique.

EasyPower se réserve le droit de modifier la présente Politique à tout moment. En cas de modification importante de la présente Politique, nous publierons un avis sur le site Web au moins une semaine à l'avance. Une modification n'affecterait pas les services déjà en cours.