

Politique de garantie

Boutiques en ligne officielles d'EasyPower

Les produits EcoFlow sont vendus dans la boutique en ligne officielle « EasyPower » et nos revendeurs officiels.

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

Tous les produits EcoFlow achetés sur www.easypower.ma 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 www.easypower.ma et chez nos partenaires revendeurs. La période de garantie commence lorsque l'acheteur original reçoit les produits.

1. Garantie

1.1 Calendrier de garantie

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

1.2 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

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 EasyPower de le réparer.

2.2 Éléments requis pour le service de réparation

Preuve d'achat valide, reçu ou numéro de commande pour le service de garantie.

Photo ou vidéo avec le numéro de série du dysfonctionnement du produit.

Si le produit a été expédié et endommagé par les transporteurs d'EasyPower, une preuve de dommage est nécessaire.

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 :

La demande de réparation est faite après l'expiration de la garantie.

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.

Les preuves légales d'achat, reçus ou factures ne sont pas fournis, ou ils sont raisonnablement censés être falsifiés ou altérés.

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.

La date du rapport est postérieure à (date de réception du produit par EasyPower + période de garantie du produit) ou la date du rapport est postérieure à la date finale de la garantie du produit.

La date d'achat est postérieure à la période de garantie du produit.

La date à laquelle le client signale les cas à EasyPower dépasse le temps réel de l'occurrence du cas de 24 heures.

Le produit n'a pas été renvoyé à EasyPower 15 jours civils après la confirmation de la réparation sous garantie par EasyPower.

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.

Un produit ne présente aucun défaut après que tous les tests appropriés ont été effectués par EasyPower.

Dommages causés par modification, démontage ou ouverture de la coque non autorisés et non conformes aux instructions ou aux manuels officiels.

Dommages causés par l'assemblage non autorisé d'accessoires par le client lui-même, non conforme aux instructions ou manuels officiels.

Dommages causés par modification non autorisée des circuits, mauvaise adaptation ou utilisation du produit.

Les étiquettes du produit, numéros de série, marques de dégâts causés par l'eau, etc., présentent des signes de falsification ou d'altération.

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.

Produits ou pièces dont l'étiquette d'identification a été modifiée ou retirée.

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.

Une preuve de dommage pendant le transport émis par le transporteur n'est pas fournie.

D'autres circonstances ne sont pas indiquées dans la présente politique, mais EasyPower dispose de preuves suffisantes pour les refuser.

2.4 Frais d'expédition des réparations

EasyPower 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'EasyPower 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.

Le produit est hors garantie.

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 :

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.

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.

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 ; vous avez droit de demander un remplacement dans les 30 jours suivant la réception du produit. La garantie de remplacement sera couverte par une période égale à la période de garantie restante de l'article original.

3.2 Processus de retour et de remplacement

Dans les 24 heures suivant la réception du produit, vous pouvez contacter le service clientèle officiel à l'adresse suivante : support@easypower.ma.

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.

Ne renvoyez pas les articles sans la confirmation RMA de l'équipe d'assistance à la clientèle d'EasyPower. En cas de retour sans confirmation, le remplacement ne s'effectuerait pas.

La livraison de l'article de remplacement sera organisée dans un délai de 15 jour ouvrable (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'EasyPower. La résolution finale dépend de la disponibilité des articles de remplacement.

3.3 Conditions de remplacement

Pour le produit et tous les accessoires, aucun dommage d'origine humaine n'est constaté ;

Tous les accessoires et pièces doivent être renvoyés au canal d'achat d'origine avec le produit principal ;

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 :

Le produit expédié par EasyPower et des canaux agréés, une preuve de dommage pendant le transport émise par le transporteur peut être fournie;

Le produit a une contradiction sérieuse par rapport à sa description originale sur un ou plusieurs aspects importants ;

Le produit a un défaut de fabrication.

3.5 Éléments requis pour le service de remplacement

Y compris, mais sans s'y limiter : numéro de série de la boîte extérieure, preuve d'achat, photo ou vidéo montrant le dysfonctionnement, etc.

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).

Si le produit a été expédié et endommagé par les transporteurs d'EasyPower, une preuve de dommage est nécessaire.

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 www.easypower.ma, 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 support@easypower.ma pour connaître les détails des frais d'expédition.

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

Pour les produits vendus, la date à laquelle le cas a été signalé est supérieure à 24 heures suivant la date de votre réception.

Le produit est retourné sans confirmation de l'équipe du service clientèle d'EasyPower.

Le produit reçu n'a pas été renvoyé à EasyPower dans les 15 jours ouvrables suivant la confirmation de remplacement par EasyPower.

Les preuves légales d'achat, les reçus ou les factures ne sont pas fournis ou sont soupçonnés d'avoir été falsifiés ou falsifiés.

Un produit envoyé à EasyPower 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.

Un produit ne présente aucun défaut après que tous les tests appropriés ont été effectués par EasyPower et par un centre de réparation agréé.

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.

Les étiquettes du produit, numéros de série, marques de dégâts causés par l'eau, montrent des signes d'altération ou de modification.

Les dommages sont causés par des facteurs externes incontrôlables, notamment les incendies, inondations, vents violents, foudre ou accidents de la circulation.

Une preuve de dommages pendant le transport délivré par le transporteur ne peut être fournie.

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.

Les exigences de remplacement ne sont pas satisfaites après l'inspection du produit.

EasyPower 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 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'EasyPower 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 EasyPower 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 :

Les dommages causés par une modification non autorisée, un démontage ou une ouverture de la coque non conforme aux instructions ou manuels officiels.

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.

Les dommages causés par des problèmes de fiabilité ou de compatibilité suite à l'utilisation de pièces tierces non autorisées.

Les dommages causés par un prestataire de services non agréé.

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.

Les dommages causés par une utilisation dans des conditions météorologiques défavorables (vents violents, pluie, tempêtes de sable ou de poussière, etc.).

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.).

Les produits ou pièces dont l'étiquette d'identification a été modifiée ou retirée.