

Politique de remboursement

Nous espérons que vous aimerez ce que vous avez commandé ! Au cas où vous ne seriez pas satisfait à 100%, nous avons rendu le processus de retour très facile.

1. Annulation

Les clients peuvent envoyer un email à support@easypower.ma pour demander un remboursement complet dans les 24 heures.

Les commandes ne peuvent être annulées plus de 24 heures après leur expédition.

Si un produit est en rupture de stock ou si vous avez indiqué une adresse incomplète ou incorrecte, nous vous contacterons par email. Si nous ne recevons pas de réponse après 15 jours, nous annulerons automatiquement la commande et vous rembourserons votre achat.

2. Service de retour

2.1 Retours pour cause de défectuosité

Dans le cadre de la présente politique, le terme « retour pour cause de défectuosité » signifie que le consommateur a le droit de demander un retour des produits en cas de défectuosité causée par des facteurs impersonnels. Nous vous rembourserons intégralement ou remplacerons gratuitement le produit. Veuillez contacter le service d'assistance d'EasyPower à l'adresse support@easypower.ma, en fournissant une preuve d'achat* et décrivant le problème pour lancer la procédure de retour.

** Preuve d'achat valable:*

a. Un numéro de commande effectuée via easypower.ma.

b. La facture de vente ou l'e-mail de confirmation de commande indiquant clairement la description du produit, son prix et son canal de vente.

2.2 Politique de retour inconditionnel

a. Canal applicable :

La politique de retour inconditionnel s'applique uniquement aux commandes passées sur www.easypower.ma et chez nos revendeurs officiels. Les consommateurs peuvent demander un retour dans les 24 heures suivant la réception du produit.

b. Canal inapplicable :

Pour les produits achetés sur d'autres canaux.

c. Frais de retour inconditionnel :

Pour les retours de commandes sur www.easypower.ma, si le produit est en bon état, nous facturons des frais de transaction.

2.3 Frais d'expédition

Les règles de responsabilité pour les frais de retour sont les suivantes :

- a. Pour les retours pour cause de défectuosité : les frais d'expédition sont pris en charge par EasyPower.
- b. Pour les retours incondtionnels : les frais d'expédition sont à la charge du/des consommateur(s).

Nous vous proposons quelques frais de retour de référence. Le coût est basé sur le poids, le volume et l'emplacement du produit :

Catégorie	Catégorie de produits A	Catégorie de produits A
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 DELTA Max/ DELTA 2 Max/Batterie supplémentaire DELTA 2 Max/ DELTA Pro/Batterie supplémentaire DELTA Pro/ BLADE/GLACIER/WAVE 2/ Smart Generator/Smart Generator Bicarburant/ Power Kits

2.4 Processus de retour

Si vous avez reçu votre produit depuis moins de 24 heures, 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 numéro 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). Elle vous fournira 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 retournez pas les articles sans la confirmation RMA de l'équipe d'assistance à la clientèle d'EasyPower. En cas de retour sans confirmation, le remboursement ne s'effectuerait pas.

2.5 Conditions de remboursement

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

Tous les accessoires et pièces doivent être renvoyés à EasyPower avec le produit principal ;

Les pièces et accessoires doivent être emballés de manière sûre pour le retour, afin de garantir leur bon état et d'éviter tout dommage au cours du transport.

2.6 Délai de remboursement

Délai de remboursement pour les commandes annulées : Remboursement intégral dans les 7 jours ouvrables

Délai de remboursement pour les retours : Après réception par EasyPower de votre demande de remboursement, nous procéderons dans les 14 jours ouvrables suivantes. Nous vous informerons ensuite par e-mail lorsque votre remboursement aura été effectué. Si vous ne recevez pas le remboursement après 14 jour ouvrable, veuillez contacter support@easypower.ma;

Retours et remplacements : Après réception par EasyPower de votre demande de remplacement de produit, nous vous enverrons un produit de remplacement dans les 7 jours ouvrables suivantes. Si EasyPower dispose d'un stock suffisant, vous serez informé par e-mail des informations logistiques.

2.7 Le service de retour n'est pas assuré dans les cas suivants :

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

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 retour par EasyPower.

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

Un produit envoyé à EasyPower pour être retourné 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, etc., montrent des signes d'altération ou de modification.

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.

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

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.

Les conditions de retour ne sont pas remplies après l'inspection du produit.

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

Coordonnées du service après-vente

Adresse e-mail : support@easypower.ma