So kaufen Sie die erweiterte Garantie für die OCEAN2-8kWh Batterie

I. Hintergrund

Das 8-kWh-Produkt hat eine Garantie von 10 Jahren (10 Jahre Garantie + 5 Jahre verlängerte Garantie).

Endkunden können die 5-jährige erweiterte Garantie nicht direkt bei EcoFlow erwerben, sondern müssen diese über einen Installateur beziehen. Installateure können ihren Endkunden beim Kauf der erweiterten Garantie über die folgenden Methoden unterstützen.

II. Möglichkeiten für Installateure zum Kauf und zur Anfrage

Verkaufspfad: Der Installateur klickt auf PRO APP/WEB PORTAL, um den Kauf abzuschließen → Weiterleitung zu Shopify zur Zahlungsabwicklung → nach erfolgreicher Zahlung generiert das System synchron die Bestell- und Garantieinformationen

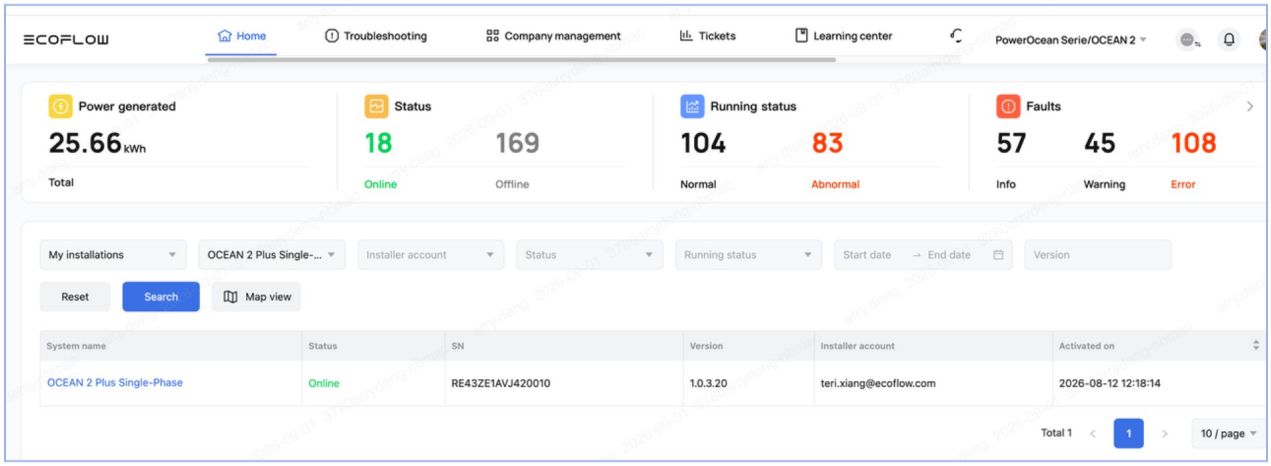
Hinweis:

1. Die erweiterte Garantie kann nur innerhalb eines Jahres nach Geräteaktivierung (Datum der Inbetriebnahme) erworben werden; nach Ablauf dieser Frist wird die Kaufschaltfläche nicht mehr angezeigt.
2. Für erworbene Geräte können keine Bestellungen für eine erweiterte Garantie mehr aufgegeben werden.
3. Es ist nur möglich, nach der Inbetriebnahme über die SN des Wechselrichters (Systems) eine verlängerte Garantie für den entsprechenden Akku zu erwerben. Eine direkte Suche nach der Akku-SN im Portal wird nicht unterstützt.
4. Sie muss je Batteriepack gekauft werden.

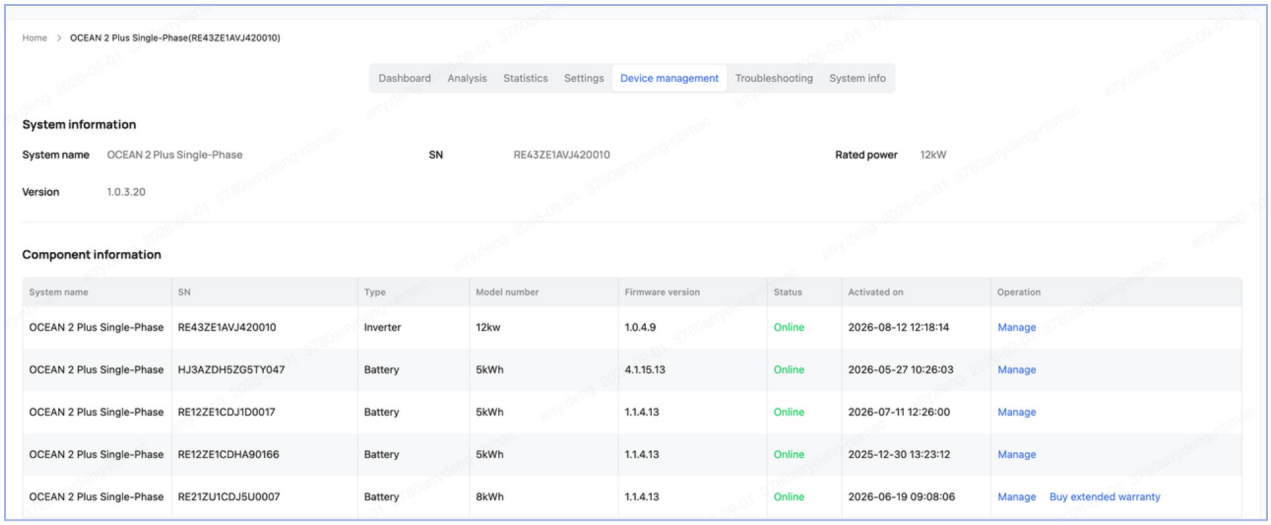
1. Kauf aus dem Pro Webportal:

1 Wechseln Sie zur entsprechenden Umgebung und melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an.

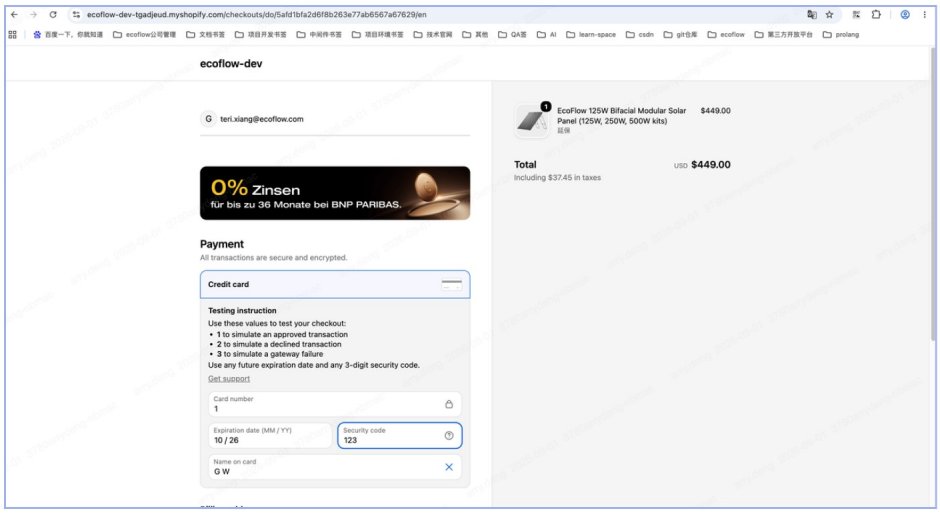
2 Wählen Sie den Wechselrichter des Kunden mit einem 8-kWh-Akku aus.



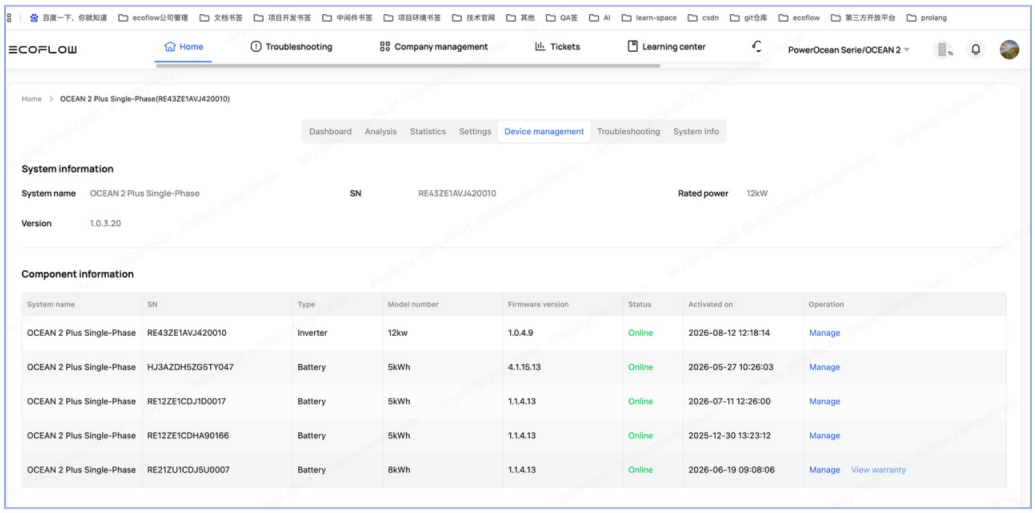
3 Gehen Sie zur Geräteverwaltung. Die „Erweiterte Garantie kaufen“ Schaltfläche wird für jede 8-kWh-Batterie angezeigt, die innerhalb eines Jahres aktiviert wurde.



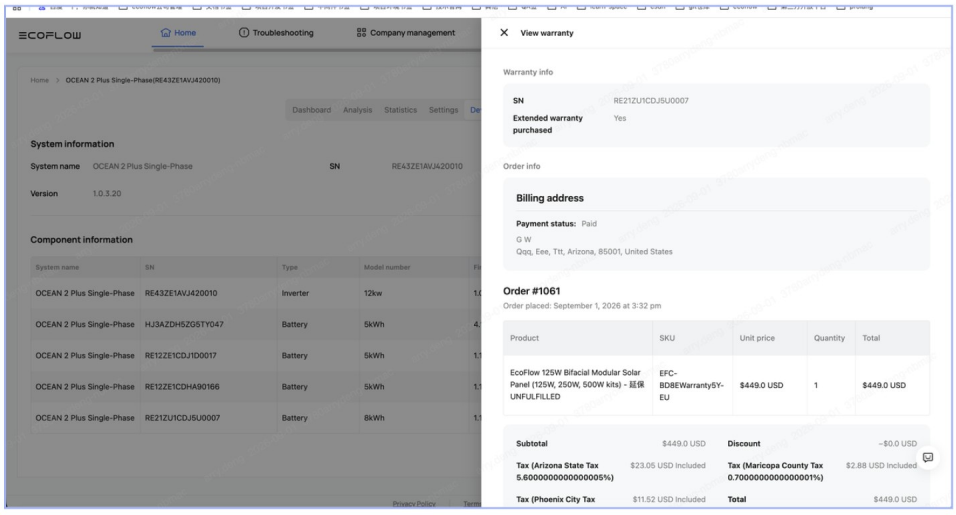
4 Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Garantie kaufen“, um zur Kasse zu gelangen, geben Sie die erforderlichen Informationen ein und schließen Sie die Zahlung ab.



5 Sobald die Zahlung abgeschlossen ist, kehren Sie zur Seite „Geräteverwaltung“ zurück, wo die Schaltfläche „Erweiterte Garantie kaufen“ für das 8-kWh-Gerät zu „Garantie anzeigen“ aktualisiert wurde.



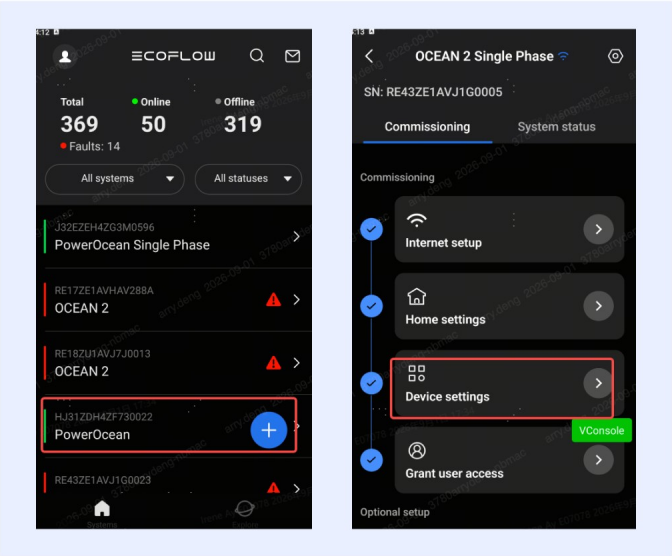
6 Klicken Sie auf die Schaltfläche „Garantie anzeigen“, um die Details Ihrer aktuellen bezahlten Bestellung einzusehen.



2. Kauf aus der PRO-App:

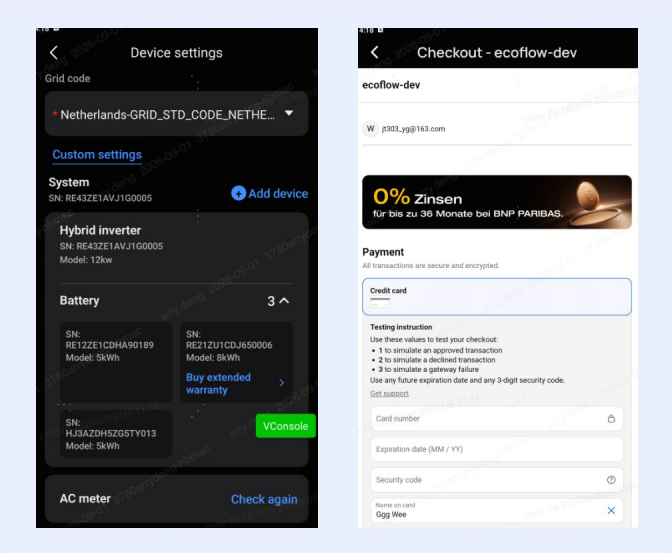
1 Melden Sie sich mit Ihrem Konto beim Dienstanbieter in der Pro App an, rufen Sie die Startseite auf und wählen Sie das Wechselrichter des Kunden aus, für das Sie eine erweiterte Garantie erwerben möchten.

2 Wählen Sie „Geräteeinstellungen“ aus und tippen Sie zum Öffnen darauf.



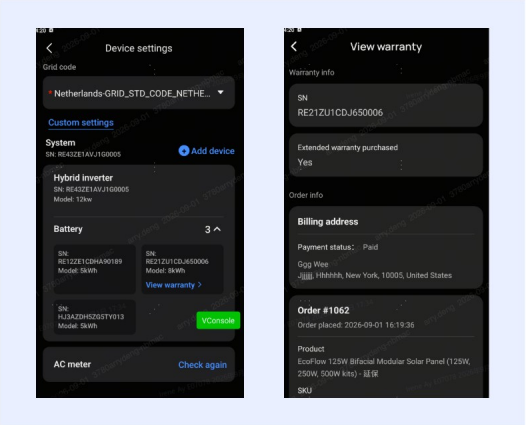
3 Im Modul „Batterie“ wird die Schaltfläche „Erweiterte Garantie kaufen“ für jede 8-kWh-Batterie angezeigt, die die Zulassungskriterien erfüllt. Durch Klicken auf die Schaltfläche gelangen Sie zur Zahlungsseite für die erweiterte Garantie.

4 Füllen Sie auf der Kasse-Seite die erforderlichen Informationen aus und klicken Sie auf „Zahlen“.



5 Nach Abschluss der Zahlung kehren Sie zur Seite „Geräteeinstellungen“ zurück. Die Schaltfläche „Erweiterte Garantie kaufen“ zeigt nun „Garantie anzeigen“ an.

6 Klicken Sie auf „Garantie anzeigen“, um die Bestelldetails einzusehen.



3. Häufig gestellte Fragen

Frage 1: Ich kann die Schaltfläche zum Kauf der erweiterten Garantie weder in der Pro-App noch auf der Seite des Webportals finden.

A: Die Schaltfläche „Erweiterte Garantie kaufen“ wird nur angezeigt, wenn beide der folgenden Bedingungen erfüllt sind: ① OCEAN2-8kWh-Batterie; ② Die Kaufbedingungen für die verlängerte Garantie erfüllen (d. h. die Aktivierungszeit liegt innerhalb eines Jahres);

Frage 2: Wenn ich das falsche Gerätemodell gekauft habe, kann ich die Gerätebindung direkt ändern?

A: Wir bitten um Ihr Verständnis: Sobald die erweiterte Garantieleistung an die Seriennummer (SN) des Geräts gebunden ist, tritt sie sofort in Kraft und kann nicht auf ein anderes Gerät übertragen werden.

Frage 3: Was sollen wir tun, wenn Endnutzer eine Rückerstattung der Gebühr für die verlängerte Garantie beantragen?

A: Alle Gebühren für die verlängerte Garantie dürfen nur an die jeweiligen Installateure gezahlt werden und dürfen nicht direkt an Endnutzer ausgezahlt werden. Wenn ein Endnutzer uns direkt kontaktiert, um eine Rückerstattung der Gebühr für die verlängerte Garantie zu beantragen, weisen Sie ihn einheitlich an, die Rückerstattung beim Installateur über den entsprechenden Kaufkanal zu beantragen.

Frage 4: Kann der erweiterte Garantieanspruch im Falle eines Produktaustauschs übertragen werden?

A: Ja, im Allgemeinen übernimmt ein neues Gerät, das nach einem EcoFlow-Kundendienaustausch geliefert wird, die Restgarantiezeit des Altgeräts. Sollte die Garantieübernahme nicht automatisch funktionieren, können Sie die Seriennummern (SN) von Alt- und Neugerät an das Team für Nutzerrechte und -interessen weiterleiten.

Frage 5: Können Endkunden eine erweiterte Garantie direkt bei EF erwerben?

A: Nein. Der Kaufkanal steht ausschließlich Installateuren zur Verfügung. Endnutzer müssen über die Kanäle der Installateure einkaufen und können keine Bestellungen direkt aufgeben.