

Guide installation STREAM AC

Monophasé ou Triphasé

La présente notice remplace celle livrée dans la boîte d'origine

Pré-installation

■ Vérifiez le contenu de l'emballage



- La sortie CA du produit et le câble d'alimentation CA présentés dans ce guide sont à titre d'illustration. L'apparence réelle peut varier selon la région de vente et la version du produit.
- Si un article est endommagé ou manquant, contactez le service client EcoFlow pour obtenir de l'aide.

• Package produit standard pour la région européenne



• Package produit standard pour la région du Royaume-Uni



Guide installation STREAM AC

Monophasé ou Triphasé



CONSIGNES DE SÉCURITÉ

FRANÇAIS

CLAUDE DE NON-RESPONSABILITÉ

Ce produit est livré avec la documentation imprimée essentielle pour l'installation et l'utilisation de base. Pour des manuels détaillés, des ressources et les informations les plus récentes sur le produit, consultez <https://www.ecoflow.com/support/download/>. Veuillez lire et prendre connaissance de l'intégralité de la documentation du produit avant toute utilisation. Une utilisation inappropriée peut entraîner des blessures graves, des dommages ou des pertes matérielles. En utilisant ce produit, vous acceptez toutes les conditions décrites dans la documentation associée. EcoFlow n'est pas responsable des pertes, dommages ou blessures causés par une mauvaise utilisation ou une non-conformité.

SYMBOLES

Le boîtier ou la plaque signalétique de ce produit comporte des symboles de sécurité pour indiquer des dangers potentiels. Veuillez consulter ces signes et leurs significations comme détaillé dans le tableau ci-dessous :

Remarque : Dans ce document, les termes « ce produit » et « l'appareil » désignent le micro-onduleur EcoFlow STREAM AC.

Symbole	Description
	Attention ! Débranchez l'appareil de toutes les sources de tension avant toute intervention d'entretien.
	Attention ! Risque de choc électrique N'essayez pas de démonter l'appareil. L'appareil ne contient aucune pièce réparable ou remplaçable par l'utilisateur. Confiez l'entretien à du personnel qualifié.
	Attention ! Surface chaude Ne touchez pas le boîtier de l'appareil pendant son fonctionnement.
	Attention ! Risque de choc électrique Attendez au moins 5 minutes après la déconnexion de toutes les sources de tension avant de procéder à l'entretien.
	Lecture du manuel Lisez attentivement le manuel d'utilisation ainsi que toutes les consignes de sécurité avant l'installation, l'utilisation ou l'entretien.
	Marquage CE L'appareil est conforme aux exigences essentielles de la législation européenne en vigueur.
	Directive DEEE Ne jetez pas cet appareil avec les ordures ménagères. Respectez les réglementations locales en matière d'élimination des déchets électroniques.
	Mise à la terre Indique l'emplacement de connexion du conducteur de protection (PE).

INSTRUCTIONS

1. Lisez ce document et toute autre documentation produit associée avant toute opération.
2. L'installation de ce produit doit être conforme à toutes les réglementations, codes ou normes locales applicables.
3. L'installation d'un disjoncteur entre ce produit et le réseau est nécessaire pour prévenir les surintensités.
4. Utilisez des outils isolants et portez un équipement de protection individuelle lors de l'installation, de l'entretien ou de la maintenance de ce produit.
5. Installez ce produit dans un environnement propre, sec et bien ventilé.
6. Gardez le produit hors de la portée des enfants et des animaux domestiques. Si le produit doit être utilisé à proximité d'enfants, ces derniers doivent être surveillés de près.
7. Avant d'effectuer toute connexion électrique, assurez-vous que toute charge à connecter (par exemple, les appareils ou équipements alimentés par ce produit) est hors tension.
8. Pour réduire le risque d'endommagement de la fiche électrique et du câble d'alimentation, tirez sur la fiche plutôt que sur le câble lorsque vous débranchez le produit.
9. Ne mettez pas les doigts ou les mains dans le produit.
10. N'exposez pas ce produit à la lumière directe du soleil, à la pluie et à la neige.
11. N'exposez pas ce produit à des champs électromagnétiques puissants pour éviter les interférences radio.
12. N'installez pas et n'utilisez pas ce produit à proximité de sources inflammables, explosives, corrosives ou caustiques.
13. N'installez pas et n'utilisez pas ce produit lors d'événements météorologiques extrêmes tels que la foudre, de fortes pluies ou des vents violents.
14. Protégez ce produit contre les chocs violents, les vibrations et les chutes pour éviter tout dommage physique.
15. Ne traînez pas ce produit, ne l'écrasez pas, ne marchez pas dessus et ne le jetez pas au feu, car cela peut provoquer une explosion.
16. N'utilisez pas de cordons ou de câbles endommagés avec ce produit.
17. Les étiquettes de ce produit doivent rester intactes : ne les détériorez pas, ne les modifiez pas et ne les enlevez pas.
18. Ne démontez pas, ne réparez pas et ne modifiez pas ce produit vous-même. Pour toute opération d'entretien ou de maintenance, veuillez contacter le service client EcoFlow.
19. N'utilisez pas de composants et d'accessoires non officiels ou non recommandés. Pour tout remplacement, veuillez contacter EcoFlow pour obtenir de l'aide.
20. Ne nettoyez pas le produit avec des solvants inflammables ou toxiques. Nettoyez-le avec un chiffon doux et sec.
21. Ne placez pas d'objets lourds (> 40 kg) sur le produit.
22. **Déconnexion de l'appareil :** Pour déconnecter ce produit en toute sécurité, suivez ces étapes dans l'ordre :
 - a. Mettez hors tension la charge connectée.
 - b. Débranchez le câble de la borne de réseau.
 - c. Mettez le produit hors tension.
23. **INSTRUCTIONS DE MISE À LA TERRE :** Ce produit doit être mis à la terre. En cas de dysfonctionnement ou de panne, la mise à la terre fournit un chemin de moindre résistance pour le courant électrique afin de réduire le risque de choc électrique. Pour votre sécurité, EcoFlow fournit un cordon avec un conducteur de terre/une fiche de terre. La fiche doit être branchée dans une prise correctement installée et mise à la terre, conformément à tous les codes et règlements locaux.

AVERTISSEMENT : Une mauvaise connexion du conducteur de terre peut entraîner un risque de choc électrique. Si vous rencontrez l'une des situations suivantes, consultez un électricien qualifié au lieu de modifier la fiche fournie avec le produit :

 - vous n'êtes pas sûr que le produit soit correctement mis à la terre ;
 - vous constatez que la fiche fournie avec le produit ne s'adapte pas à la prise.
24. **Exigences relatives au personnel :** Certaines tâches d'installation ou d'entretien doivent être effectuées exclusivement par un technicien qualifié. Consultez les qualifications requises pour le personnel, décrites dans la documentation du produit, pour vous assurer que ces tâches seront effectuées correctement et en toute sécurité.
25. **Avis sur la mise à la terre flottante :** La borne de mise à la terre n'est pas connectée à la ligne neutre CA. Le système électrique interne reste isolé de la terre lorsque l'appareil (et son système connecté en cascade, le cas échéant) est déconnecté du réseau électrique.
26. **Instructions de mise à la terre externe :** Une mise à la terre supplémentaire peut être requise sur les sites où la mise à la terre existante est insuffisante ou lorsque des exigences spécifiques sont imposées par les réglementations locales. Dans de tels cas, utilisez la borne de terre de ce produit pour établir une mise à la terre appropriée.

Guide installation STREAM AC

Monophasé ou Triphasé

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Informations générales		
Modèle	EF-EA-AC-2K-600	EF-EA-AC-2K-800
Dimensions	255 x 254 x 458 mm	
Poids net	21,2 kg	
Typologie	Isolée	
Indice de protection	IP65	
Degré de pollution	3	
Catégorie de surtension	CA : III	
Conditions environnementales	Extérieur/Intérieur	
Méthode de refroidissement	Convection naturelle (sans ventilateur)	
Informations sur la batterie		
Capacité nominale	1,92 kWh	
Tension nominale	19,2 V _{DC}	
Durée de vie¹	6 000	
Max. Puissance de charge	800 W	
Max. Puissance de décharge	800 W	
Composition chimique de la batterie	LFP (LiFePO₄)	
Borne de réseau (CA)		
Tension et fréquence nominales	230 V~, 50 Hz	
Puissance de sortie nominale	600 W	800 W
Courant de sortie nominal	2,61 A	3,48 A
Max. Courant d'entrée	3,48 A	
Max. Puissance d'entrée	800 W	
Facteur de puissance	1(-0,8 à +0,8)	
Environnement		
Altitude d'utilisation	≤ 4 000 m	
Température de fonctionnement²	de -20 à 55 °C	
Température de stockage	de -20 à 55 °C	
Humidité relative	5 à 95 %	
Caractéristiques		
Communication	WLAN, Bluetooth	
Gestion	Application EcoFlow	

¹ Conditions d'essai : Charge/décharge 0,5 C/0,5 C à 25 °C.

² Les performances peuvent être réduites à des températures supérieures à 35 °C.

Guide installation STREAM AC

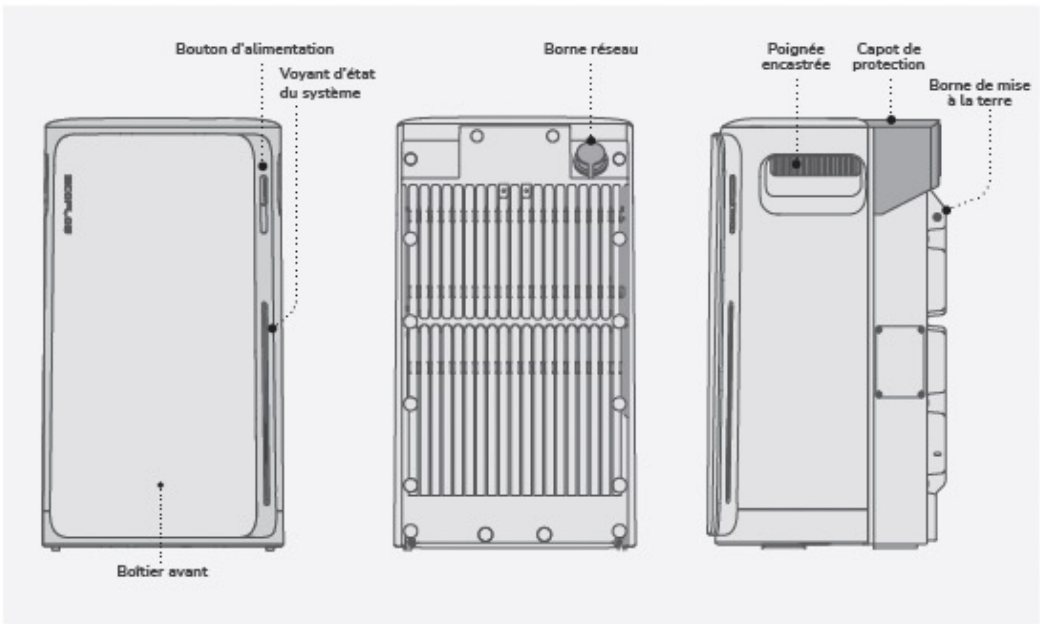
Monophasé ou Triphasé

■ Présentation du produit

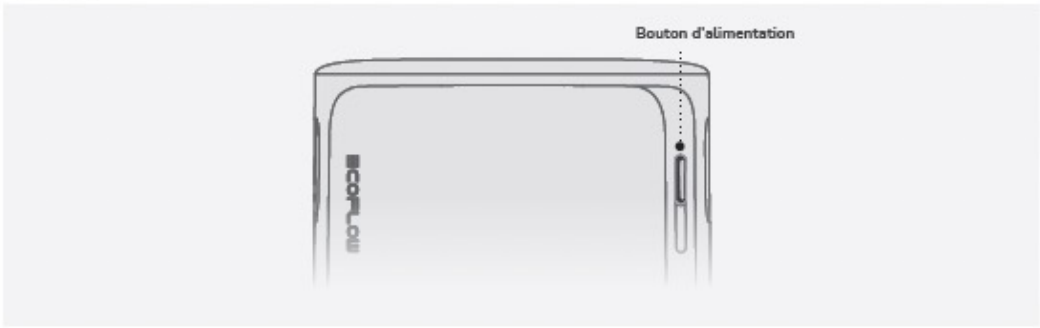
• Apparence



- L'apparence réelle de la prise CA et du câble d'alimentation CA peut varier en fonction de la région de vente et de la version du produit.



• Bouton



Fonctionnement		Description
ACTIVÉ	 2s	Appuyez sur le bouton et maintenez-le enfoncé pendant 2 secondes pour activer l'appareil.
DÉSACTIVÉ	 2s	Appuyez sur le bouton et maintenez-le enfoncé pendant 2 secondes pour éteindre l'appareil. Si le courant du réseau est présent, débranchez le câble avant de l'éteindre.
RÉINITIALISER IOT	 x5	Appuyez cinq fois rapidement sur le bouton pour réinitialiser les connexions Bluetooth et Wi-Fi.

Guide installation STREAM AC

Monophasé ou Triphasé

• LED



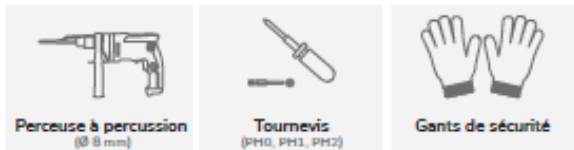
- Voyant d'état du système



Motif d'illumination	Description
	Indique que l'appareil est hors tension.
	Indique le niveau actuel de la batterie.
	Indique que l'appareil est en cours de chargement.
	Indique que l'appareil est défectueux. Consultez l'application EcoFlow pour plus d'informations.
	Indique qu'un paramètre a été appliqué, tel qu'une réinitialisation du système ou la fin de la configuration Internet.
	Indique que l'appareil met à jour le firmware.

■ Préparation à l'installation

• Outils

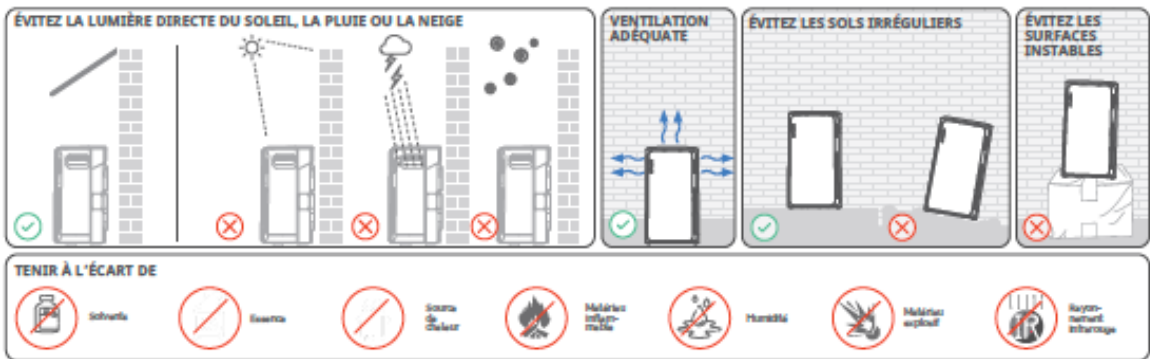


Perceuse à percussion
(Ø 8 mm)

Tournevis
(PH0, PH1, PH2)

Gants de sécurité

• Environnement



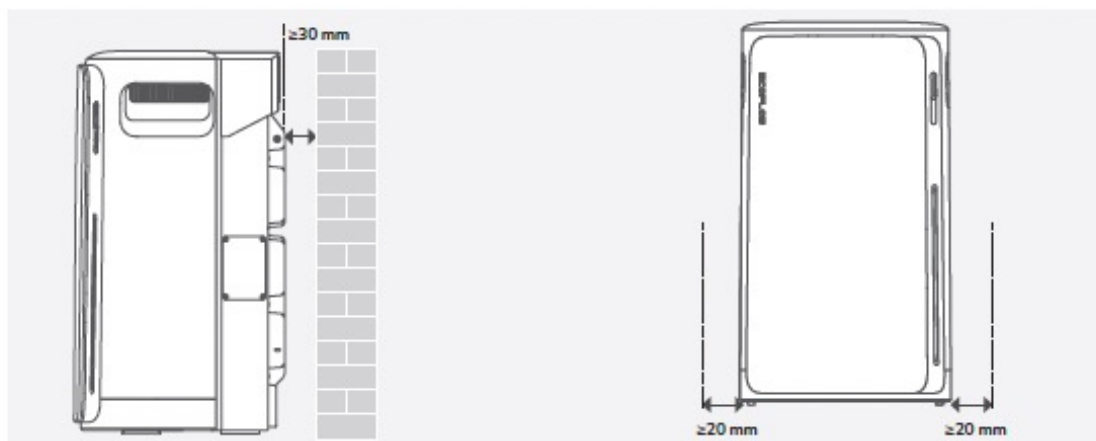
• Dégagement



- Veillez à réserver un espace suffisant pour une bonne dissipation de la chaleur.

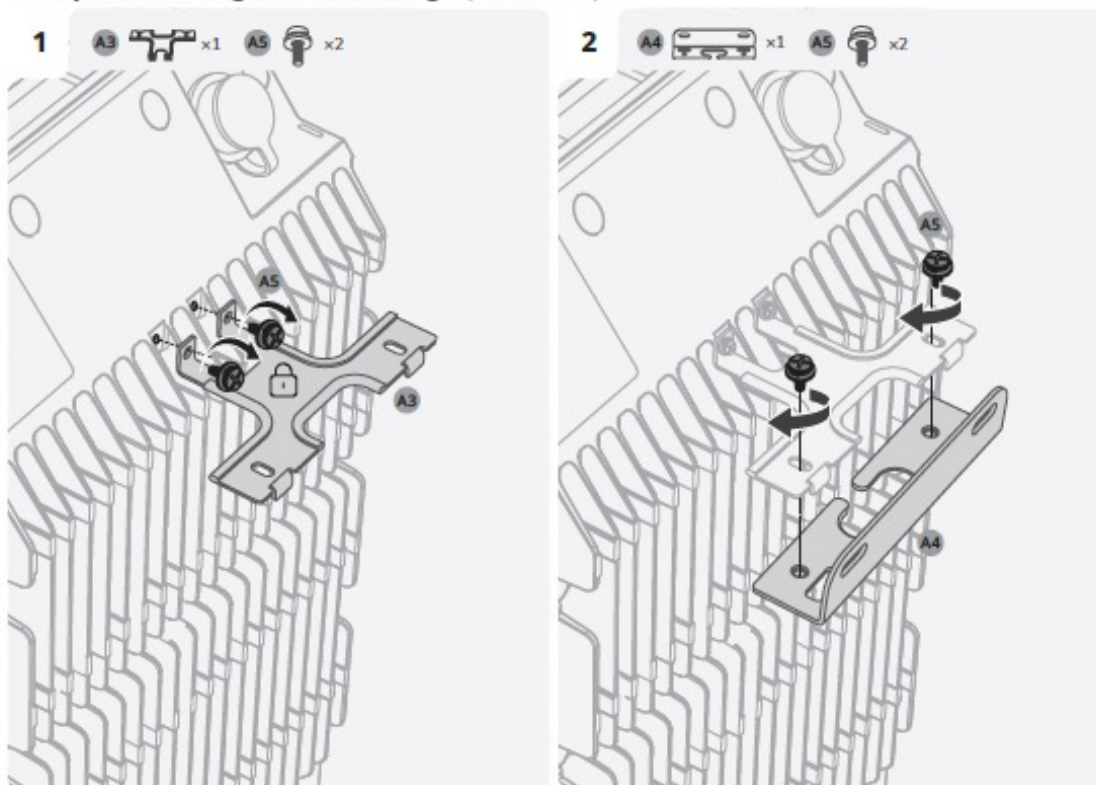
Guide installation STREAM AC

Monophasé ou Triphasé



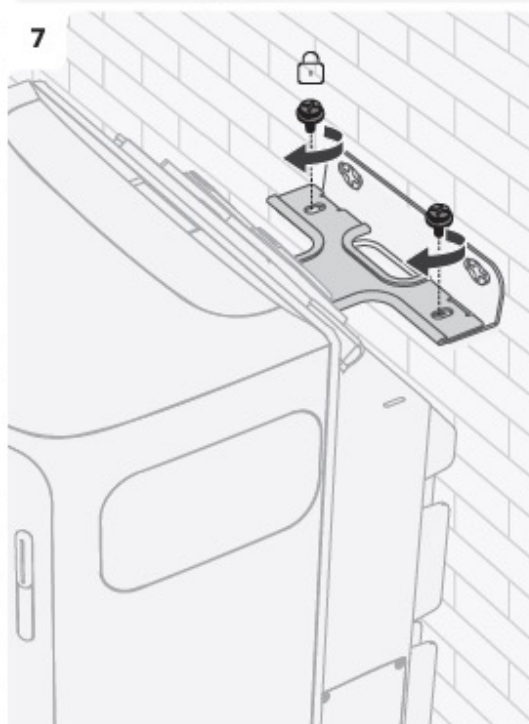
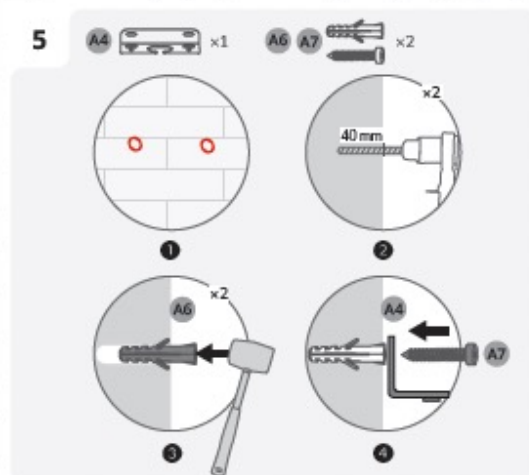
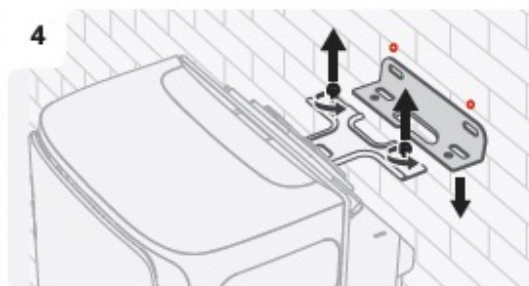
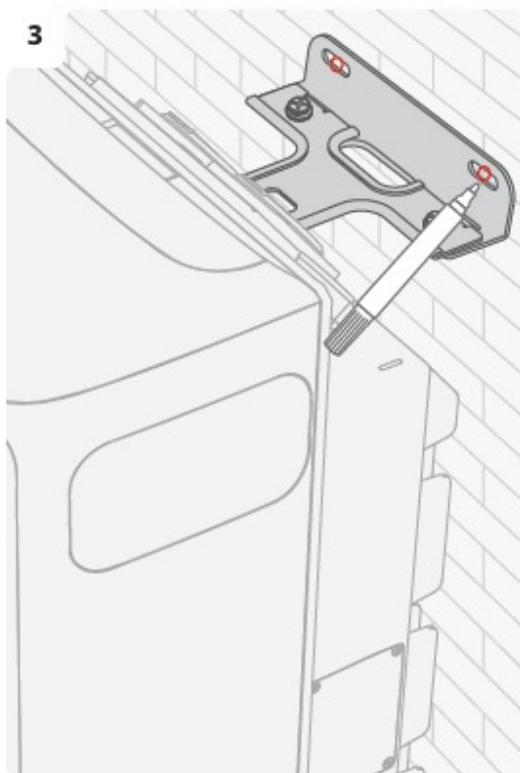
Pendant l'installation

■ Étape 1 : Montage et verrouillage (facultatif)



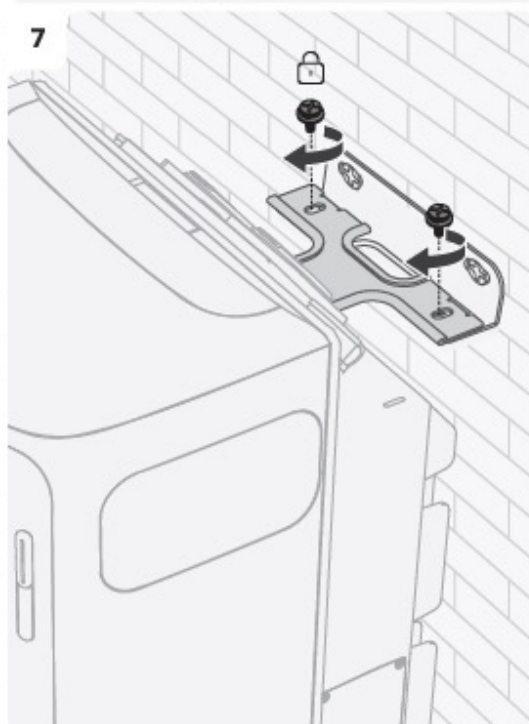
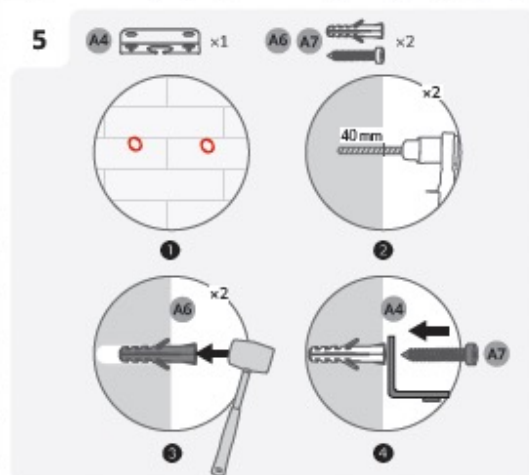
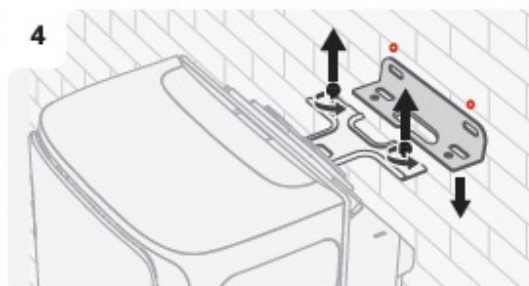
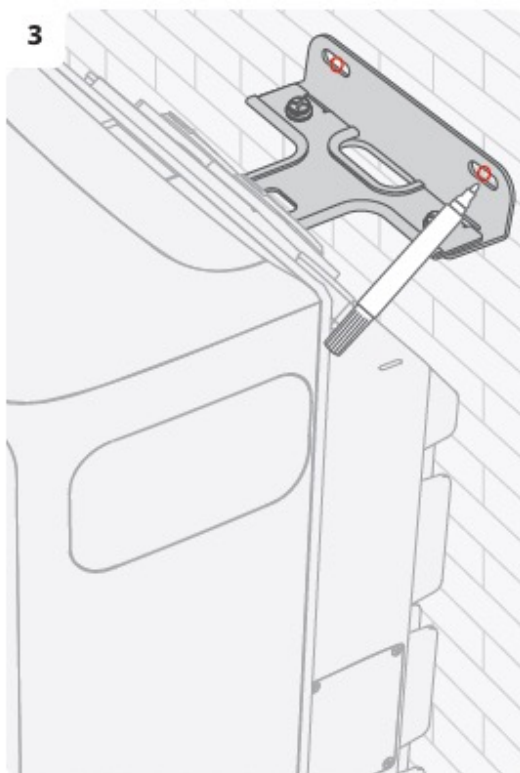
Guide installation STREAM AC

Monophasé ou Triphasé



Guide installation STREAM AC

Monophasé ou Triphasé



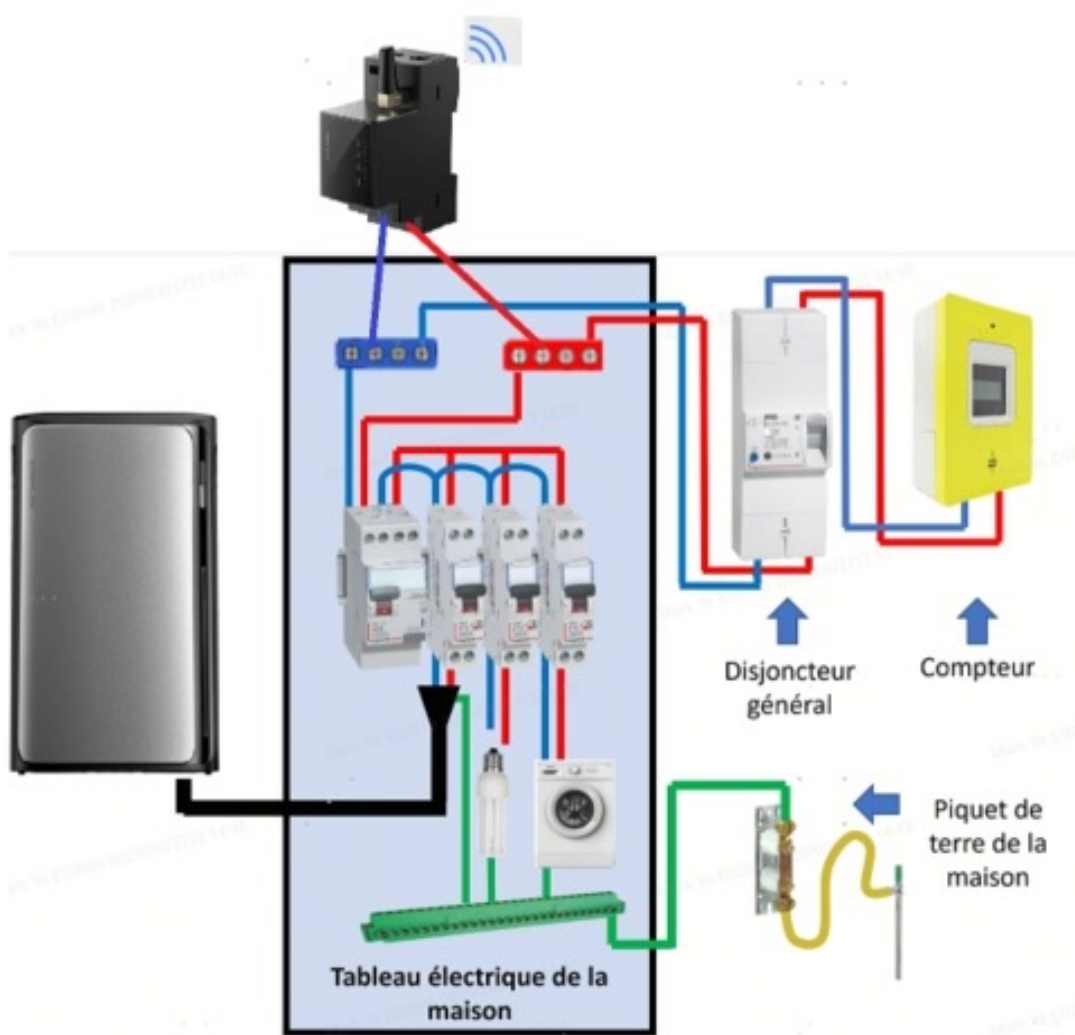
Guide installation STREAM AC

Monophasé

Couper le câble n'a aucun impact sur la garantie et le support EcoFlow

I Étape 2 : Raccordement au réseau

Branchement directement sous un disjoncteur



Important :

3 batteries maximum sur un disjoncteur 16 ampères.
Au delà prévoir de changer la section (disjoncteur + câble)

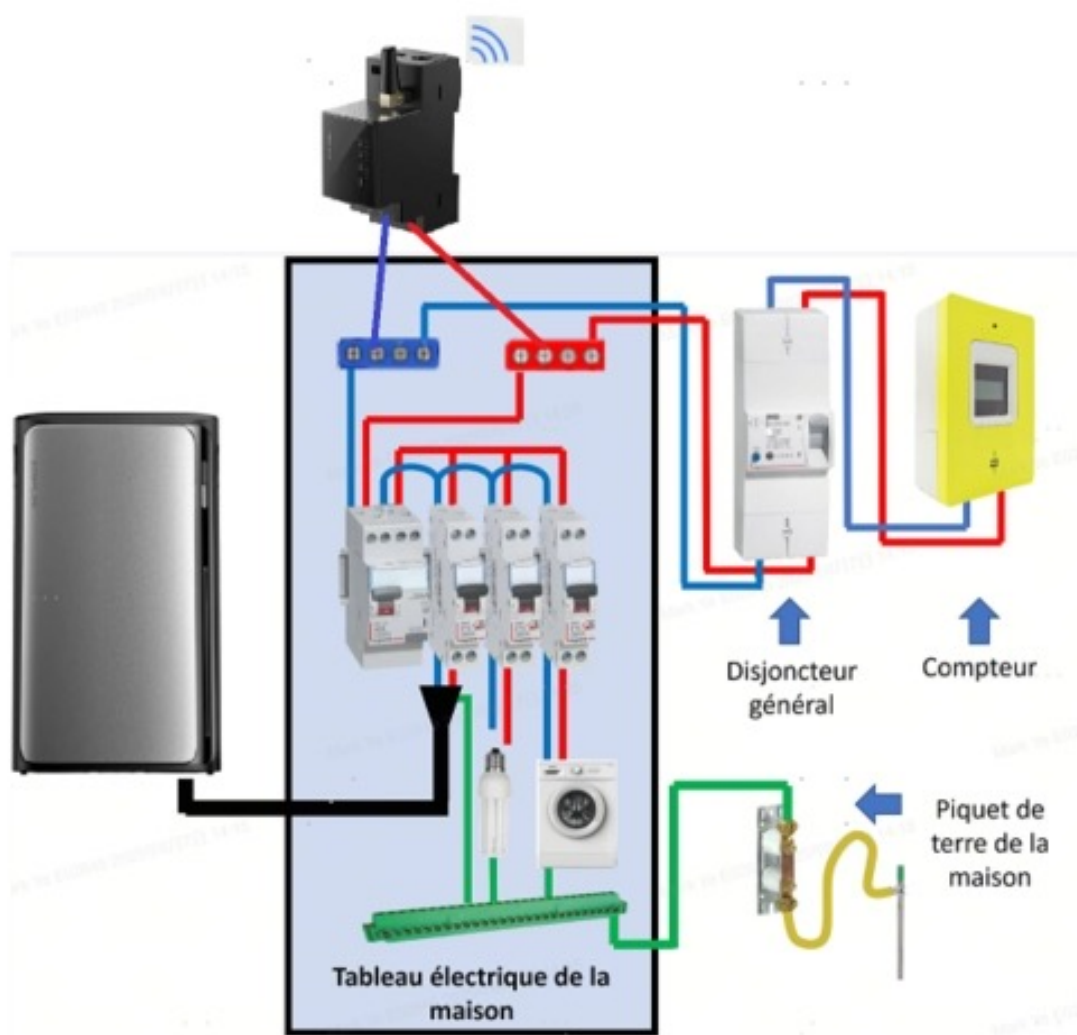
Guide installation STREAM AC

Triphasé

Couper le câble n'a aucun impact sur la garantie et le support EcoFlow

I Étape 2 : Raccordement au réseau

Branchement directement de chaque batterie par phase sous un disjoncteur



Important :

Chaque batterie peut être mise sur une phase : injection équilibrée.

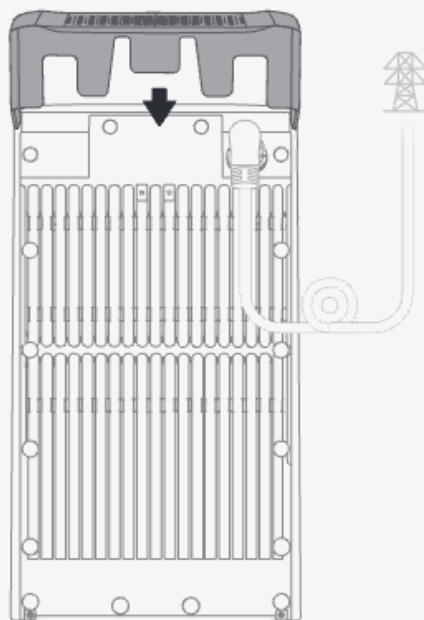
1 unité sur L1 + 1 sur L2 + 1 sur L3 → 2,4 kW total (équilibré).

MAX 3 unités par phase (chacune derrière un 16 A) → 7,2 kW total (3×800×3).

Guide installation STREAM AC

Monophasé ou Triphasé

I Étape 3 : Réinstallation du capot de protection

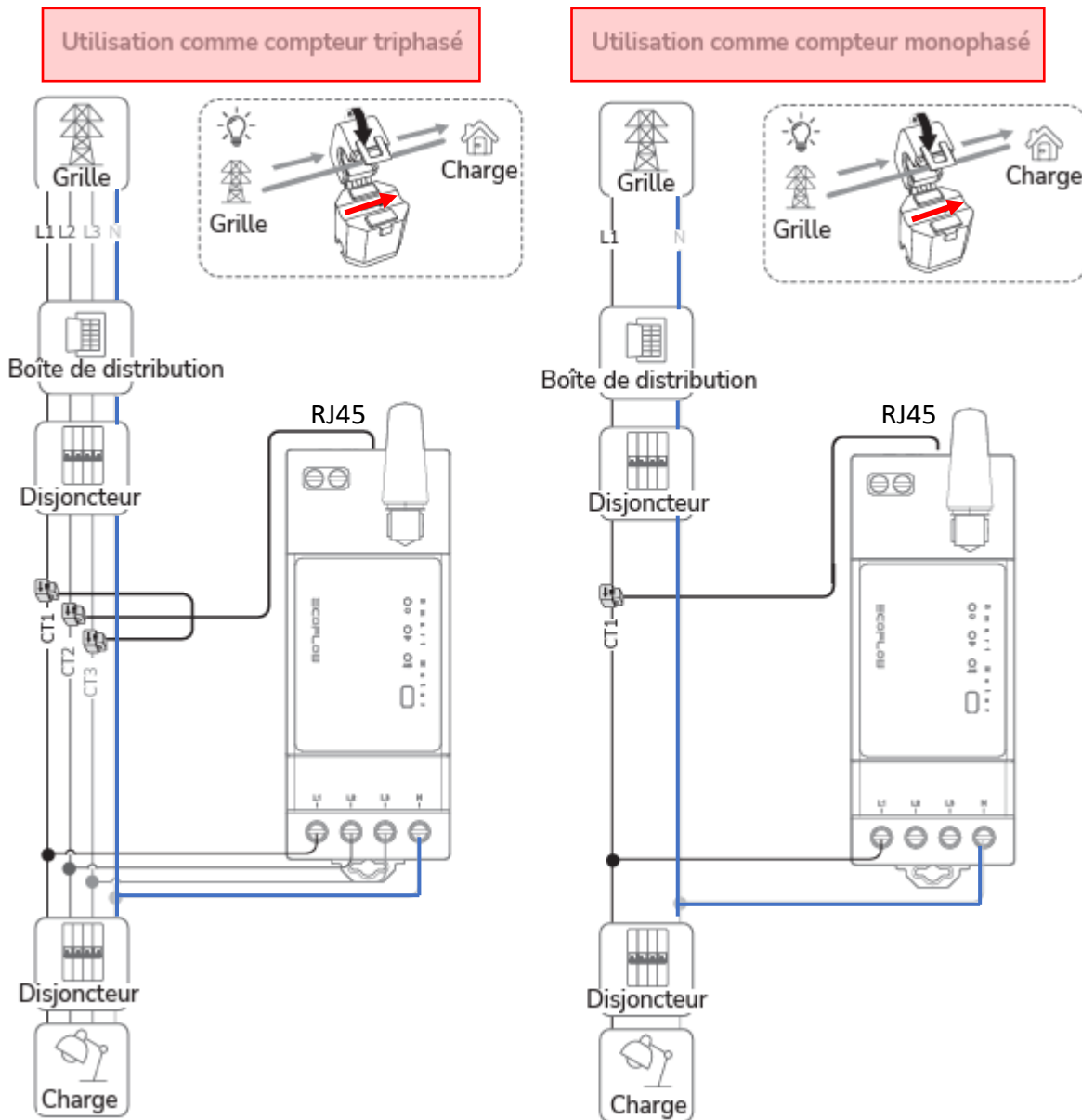


Installation compteur Smart Meter

Monophasé ou Triphasé

I Raccordements électriques

Suivez le schéma ci-dessous pour terminer le raccordement électrique.



Important :

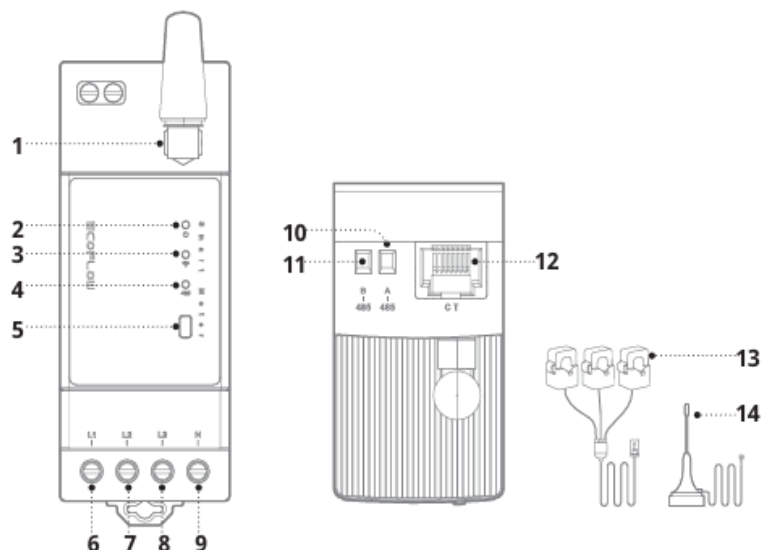
Le tore doit prendre **l'ensemble des consommations de la maison** (entre le coffret électrique et le disjoncteur d'abonné (EDF)).

La flèche du tore doit pointer vers la charge

**UNE FOIS LE COMPTEUR INSTALLE et la BATTERIE BRANCHEE,
PASSER A LA PAGE DE *MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC***

Installation compteur Smart Meter

Monophasé ou Triphasé



- | | |
|--|--|
| 1 Antenne amovible | 8 Entrée tension L3 |
| 2 Indicateur d'état d'alimentation | 9 Entrée neutre |
| 3 Indicateur d'état Wi-Fi | 10 Borne RS485 A (+) |
| 4 Indicateur d'état RS485 | 11 Borne RS485 B (-) |
| 5 Bouton de réinitialisation | 12 Port CT (transformateur de courant) |
| 6 Entrée tension L1 et entrée d'alimentation de l'appareil | 13 Câble CT externe |
| 7 Entrée tension L2 | 14 antenne |

Bouton et indicateurs LED

Bouton de réinitialisation

- o Maintenez enfoncé pendant 5 à 10 secondes pour lancer l'appairage d'appareil.
- o Maintenez enfoncé pendant plus de 10 secondes pour redémarrer l'appareil.

Indicateur d'état d'alimentation

- o Éteint : L'appareil est éteint.
- o Vert fixe : L'appareil est sous tension et fonctionne normalement.
- o Orange fixe : Indique l'une des conditions suivantes :
 1. La charge électrique actuelle du foyer est trop faible pour être mesurée.
 2. Le transformateur de courant (CT) n'est pas détecté. Assurez-vous que le CT est correctement installé et fixé.

Indicateur d'état Wi-Fi

- o Éteint : L'appareil n'est pas connecté à un réseau sans fil.
- o Vert fixe : L'appareil est connecté à internet via un réseau sans fil.
- o Respiration verte : L'appareil met le firmware à niveau.
- o Orange fixe : L'appareil est connecté à un réseau sans fil, mais l'accès à Internet est indisponible.

Indicateur d'état RS485

- o Les bornes RS485 et l'indicateur LED sont réservés pour une fonctionnalité future.

MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Le signal Wi-Fi doit être de bonne qualité, ou de recommander l'utilisation d'un répéteur Wi-Fi si nécessaire.

1 / Télécharger l'application à l'aide du QR Code ci-dessous :



Scannez le code QR
pour télécharger



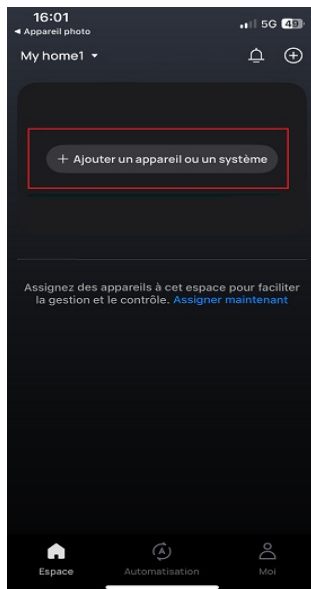
EcoFlow

Hong Kong EcoFlow Innovation Technology L

3,7 ★

2/ Suivre les étapes ci-dessous

1 Ajouter un appareil



2 Les appareils sont détectés automatiquement



3 Cliquer sur l'appareil



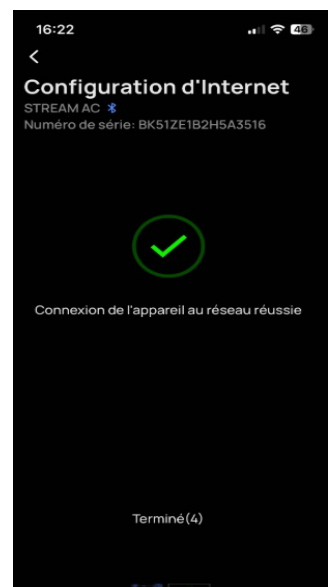
4 Choisir le réseau Wi-fi, inscrire le mot de passe et suivant



5 Patienter durant l'appairage



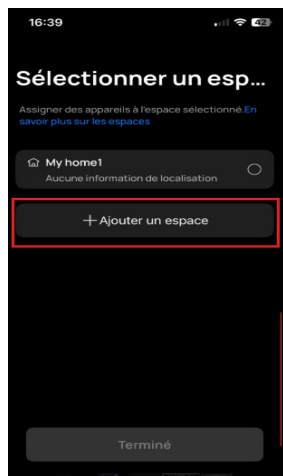
6 Patienter durant l'appairage



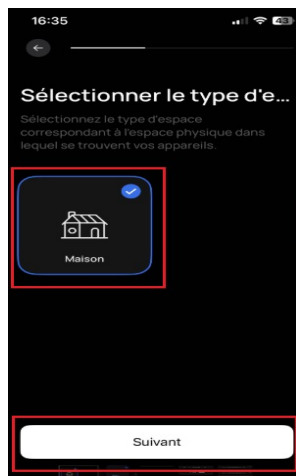
MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Le signal Wi-Fi doit être de bonne qualité, ou de recommander l'utilisation d'un répéteur Wi-Fi si nécessaire.

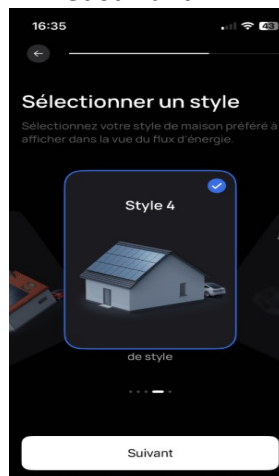
7 Ajouter un espace



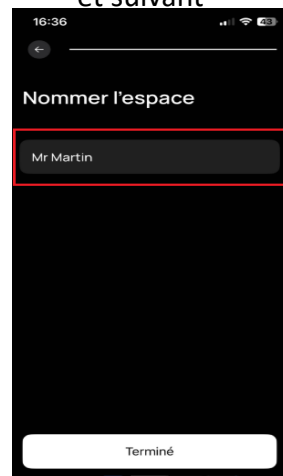
8 Maison et suivant



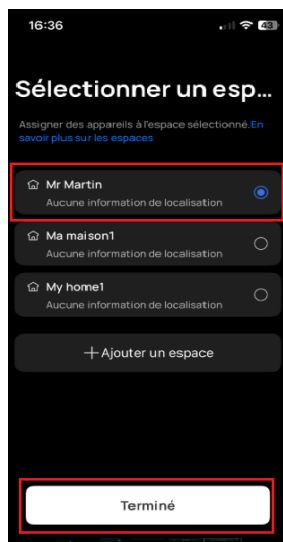
9 Choisir style maison et suivant



10 Nommer l'espace et suivant



11 Sélectionner sa maison et Terminé



12 Cliquer sur + et ajouter un appareil



13 Sélectionner le ou les appareils restants



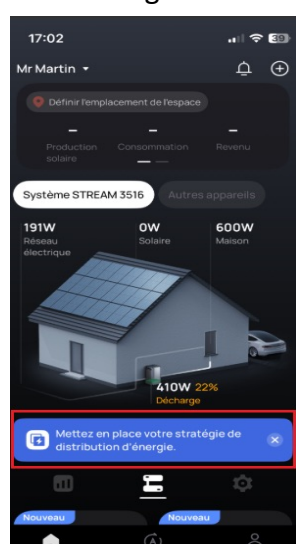
14 Idem 5&6 et ajouter les appareils sur la maison



15 Sélectionner port Grid / Prise et suivant



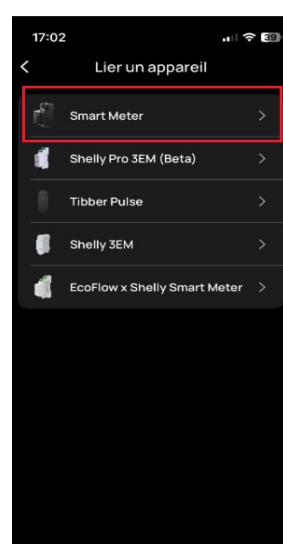
16 Cliquer sur le rectangle bleu



17 Choisir le compteur et confirmer



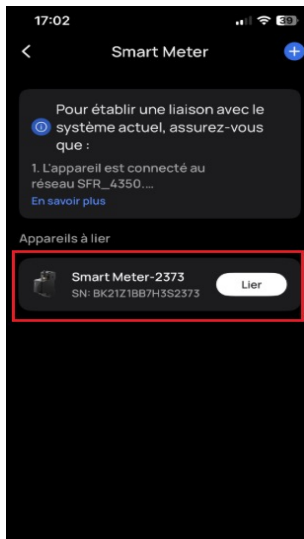
18 Choisir SmartMeter



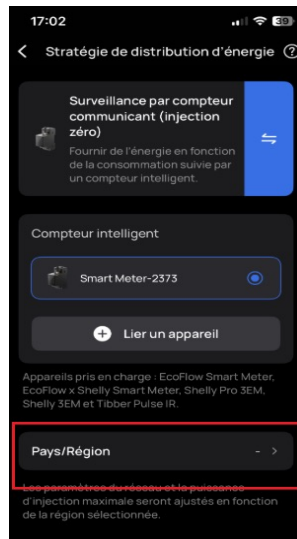
MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Le signal Wi-Fi doit être de bonne qualité, ou de recommander l'utilisation d'un répéteur Wi-Fi si nécessaire.

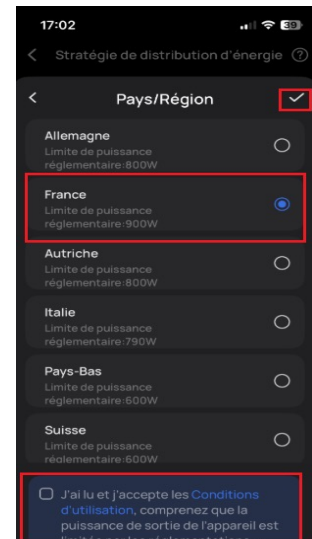
19 Lier le compteur



20 Pays/Région



21 Choisir France, cocher la case et valider



22 Fin de la mise en service



MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Cumul des puissances

Important :

Une **STREAM AC seule** injecte **800 W max** (limite légale en France).
Une fonction spéciale permet de cumuler les puissances des batteries

Lien obligatoire pour créer un compte avec l'ID de NED AVANT l'installation:

<https://pro-portal.ecoflow.com/pro/eu/fr/registeredInstaller/registeredEmployee?providerId=80412595>

Puis suivre les étapes ci dessous

1 / Télécharger l'application PRO à l'aide du QR Code ci-dessous :



Scannez le code QR
pour télécharger



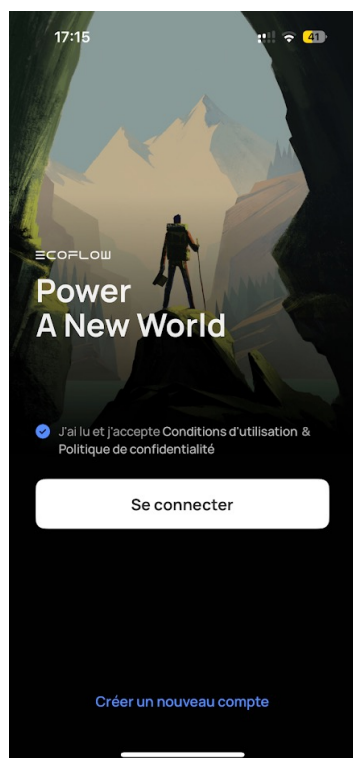
EcoFlow

Hong Kong EcoFlow Innovation Technology L

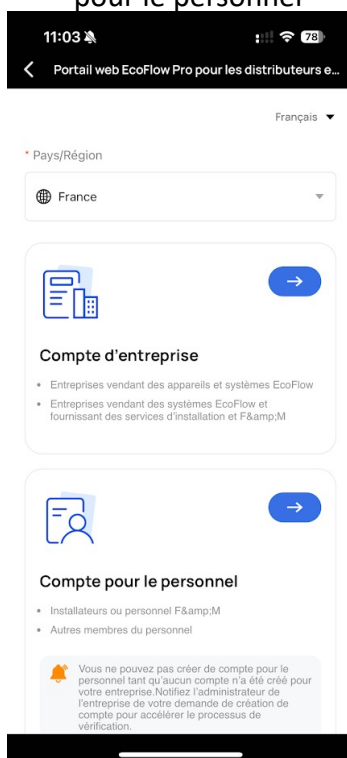
3,7 ★

2/ Suivre les étapes ci-dessous

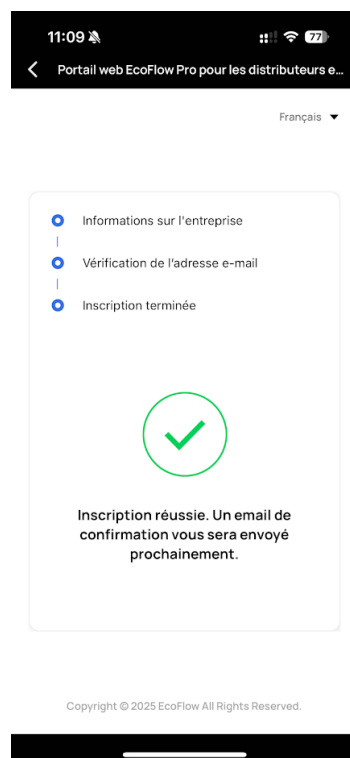
1 Se connecter



2 Choisir un compte pour le personnel



3 Terminer l'inscription



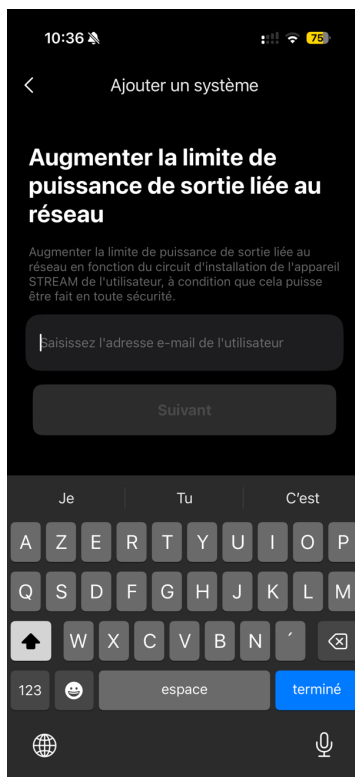
MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Cumul des puissances

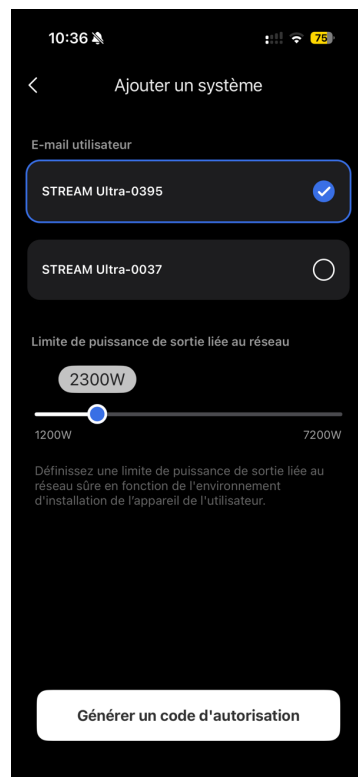
4 Ajouter un système



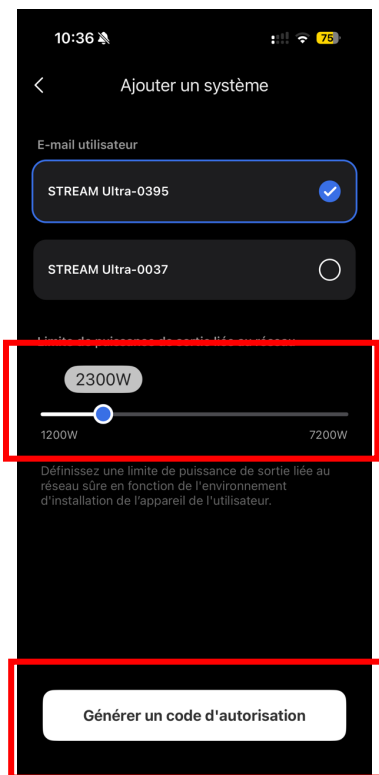
5 Entrer le mail du client



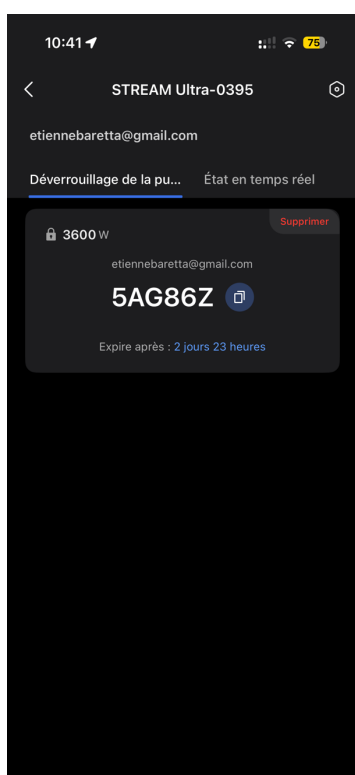
6 Choisir le système voulu



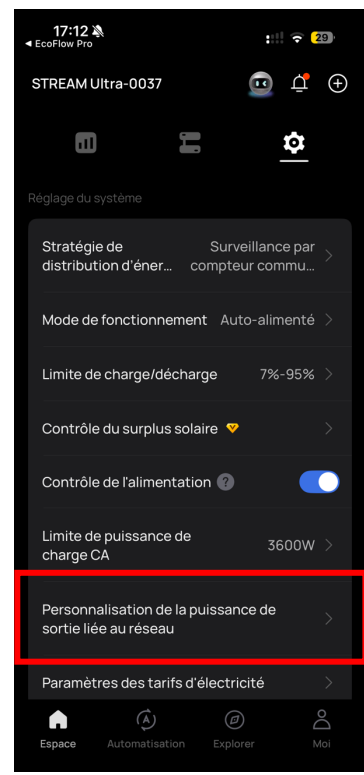
7 Définir la puissance



8 Générer le code



9 APP coté client

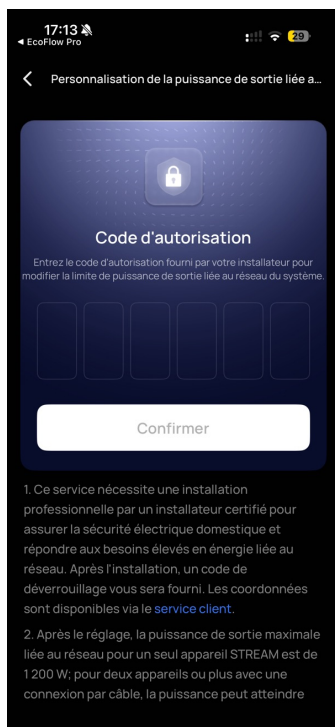


NB : si la puissance paramétrée est supérieure à la capacité réelle des batteries, alors le système va paramétrer automatiquement la puissance maximum possible

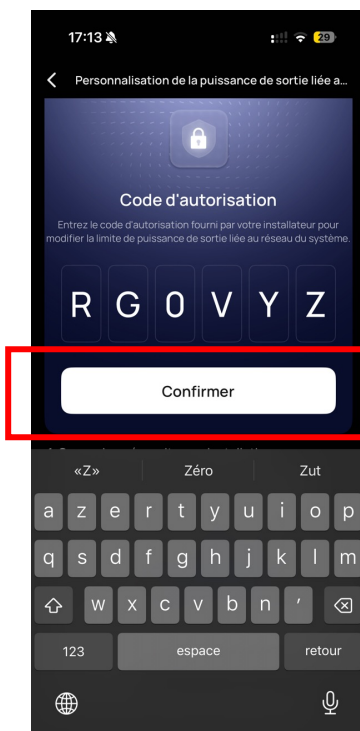
MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Cumul des puissances

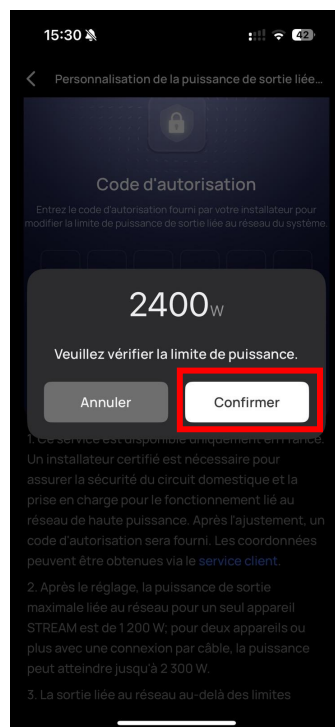
10 Rentrer le code dans l'app client



11 Rentrer le code dans l'app client



12 Confirmer la puissance dans l'app client



NB : le menu de personnalisation dans l'app client n'apparaîtra qu'une fois le code généré

13 Vision coté client



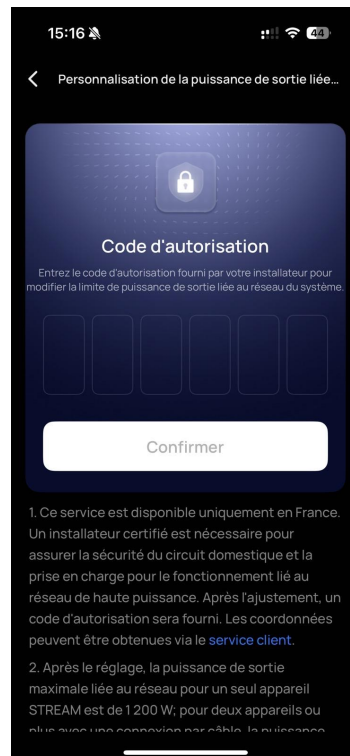
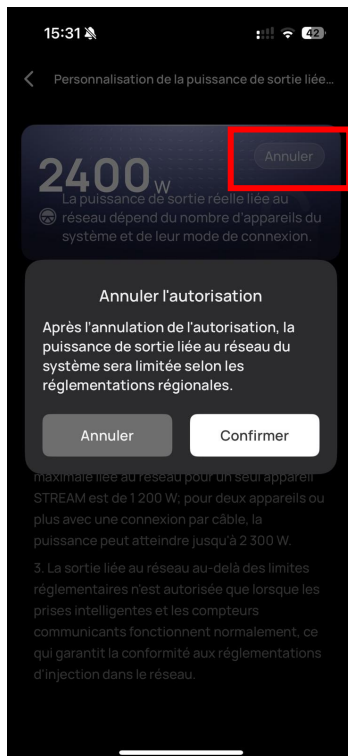
MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Cumul des puissances

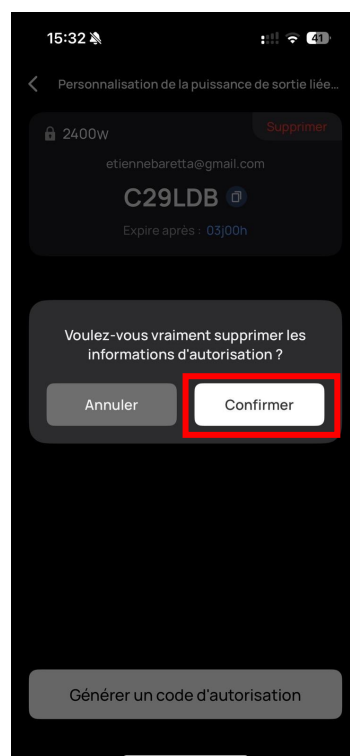
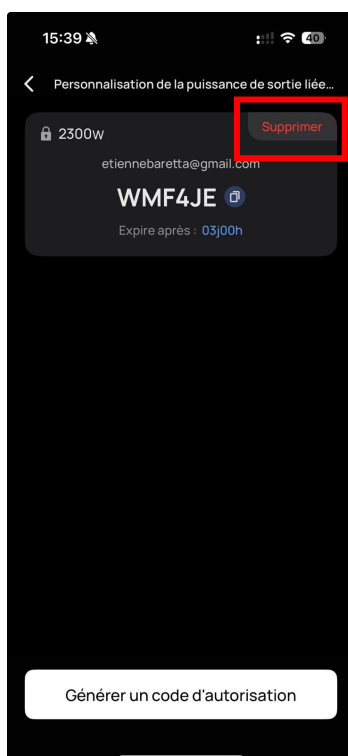
Important :

Pour revenir en arrière le client ainsi que l'installateur ont la possibilité d'annuler la procédure chacun dans son application si besoin:

Annulation code app client



Annulation code PRO APP

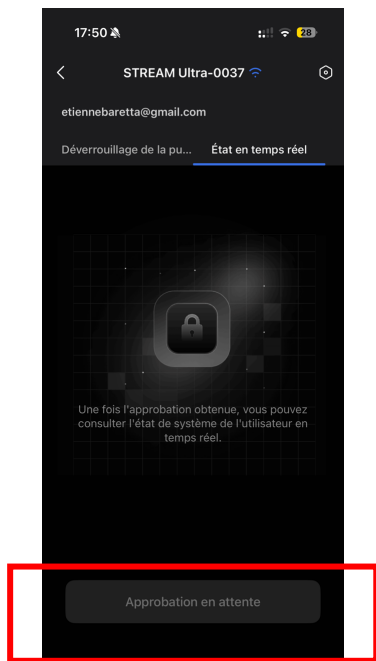


MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

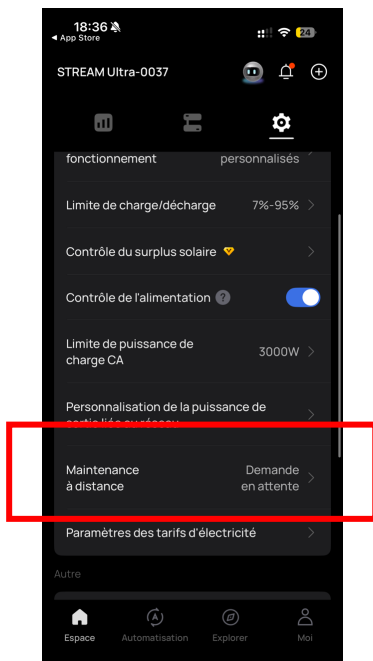
Vision maintenance

L'installateur peut avoir accès à la vision à distance des systèmes installés, après avoir reçu l'approbation du client final.

Demander l'approbation
dans APP PRO



Approuver la demande
dans APP CLIENT



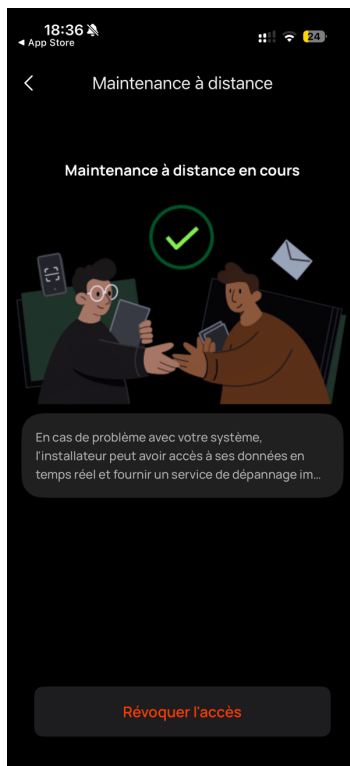
Approuver la demande
dans l'app client



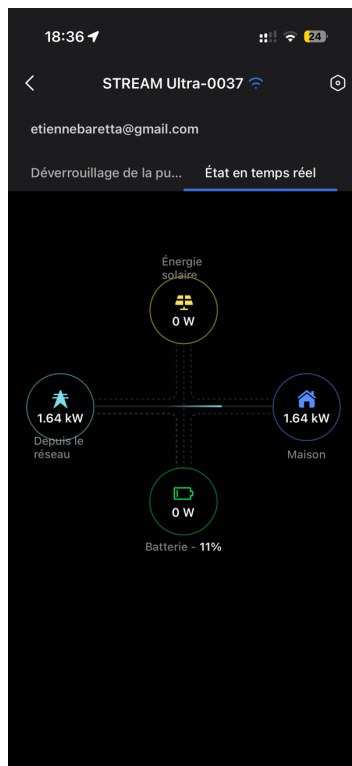
Approuver la demande
dans l'app client



Approuver la demande
dans l'app client



APP PRO ok



MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Procédure SAV revendeurs

Procédure de Service Après-Vente pour les Revendeurs EcoFlow

Structure de l'Équipe de Service EcoFlow :

Responsable du service après-vente : mona.lei@ecoflow.com

Agent de service après-vente : techsupport.eu@ecoflow.com

Coordonnées :

• Pour les cas de SAV et les questions techniques : techsupport.eu@ecoflow.com

• Pour les notes de crédit : creditnote.eu@ecoflow.com

• Pour les questions sur le processus de service ou la formation : mona.lei@ecoflow.com

• Pour les questions techniques d'installation :

N° : +44 800 028 7166

Plages horaires : 9 :00-17 :00 CE

Étapes :

Choisir la langue

Appuyer sur 4 pour le service installation

Scénarios de Service et Solutions :

Le traitement des cas dépend de la période de garantie et de l'état de l'appareil. Tous les cas doivent être signalés à EcoFlow.

Réparation / Remplacement / Processus de remboursement (Cas sous Garantie) :

• CX : Client final du revendeur.

• KA : Revendeur.

• Agent EF : Agent du Service Client EcoFlow (techsupport.eu@ecoflow.com)

• EF ASC : Centre de service agréé EcoFlow.

Cas	Délai	Responsable	Solution
DOA	< 30 jours	Revendeur	Remplacement ou remboursement
RMA – (Produit irréparable)	> 30 jours & sous garantie	Revendeur	Remplacement
RMA – (Produit irréparable)	> 30 jours & sous garantie	EcoFlow	Remplacement neuf ou reconditionné
RMA – (Produit réparable)	> 30 jours & sous garantie	EcoFlow	Réparation
Hors garantie	Hors garantie	EcoFlow	Réparation payante

Réparation / Remplacement / Processus de remboursement (Cas sous Garantie) :

• CX : Client final du revendeur.

• KA : Revendeur.

• Agent EF : Agent du Service Client EcoFlow (techsupport.eu@ecoflow.com)

• EF ASC : Centre de service agréé EcoFlow.

MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Procédure SAV revendeurs

Déroulement du Processus :

1. Phase de Signalement

- Le client final envoie un rapport au revendeur avec les détails du produit (numéro de série, date d'achat, description du défaut).
- Le revendeur examine ce rapport et le transfère à l'Agent EcoFlow.

2. Phase de résolution

L'Agent EcoFlow détermine l'une des résolutions ci-dessous dans un délai de 24 heures.

- **1 Solution de Réparation :**
 - Réparation (proposée par EcoFlow).
- **2 Solutions de Retour :**
 - Remplacement par un produit reconditionné (proposé par EcoFlow).
 - Remplacement par un produit neuf (proposé par EcoFlow).
 - Remplacement par un produit neuf (proposé par le revendeur avec une Note de Crédit EcoFlow). L'Agent EcoFlow émettra une attestation (certificat).
 - Remboursement (proposé par le revendeur avec une Note de Crédit EcoFlow). L'Agent EcoFlow émettra une attestation.

ATTENTION : Le remboursement ou le remplacement par un produit neuf est proposé par défaut pour les cas de **DOA**. Les remboursements sont déconseillés pour les cas de **RMA**.

3. Phase d'Exécution

- **Option de Réparation :**

L'agent EcoFlow organise la logistique pour le revendeur. Le centre de service agréé répare l'appareil et le renvoie au revendeur ou directement au client final.

Délai de réparation estimé : Sous 3 jours ouvrés (hors temps de transport).

MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Procédure SAV revendeurs

- **Options de Remplacement :**

Option 1 : Géré par EcoFlow

EcoFlow n'expédie un produit de remplacement (neuf ou reconditionné) qu'après la réception par le centre de service agréé du produit défectueux de la part du revendeur.

Délai de remplacement estimé pour le client final ou le revendeur : Entre 6 et 14 jours ouvrés.

Note : 3-7 jours ouvrés pour le retour du produit défectueux de la part du revendeur + 3-7 jours ouvrés pour la livraison du produit de remplacement depuis le centre de service agréé.

Le délai exact dépendra du délai de retour du revendeur ainsi que du délai de livraison.

Option 2 : Géré par le revendeur (avec Note de Crédit EcoFlow)

Le revendeur fournit un remplacement neuf au client final directement.

Le revendeur reçoit une note de crédit mensuelle de la part d'EcoFlow (uniquement après confirmation de la réception des articles défectueux par l'EcoFlow ASC part le centre agréé de service EcoFlow).

Délai de réception estimé pour le client final : Sous 2 jours ouvrés (dépend du revendeur).

Note : Sous 2 jours ouvrés pour le délai de remplacement du distributeur.

Le délai exact dépendra du délai de livraison.

Option de Remboursement : Géré par le revendeur avec Note de Crédit EcoFlow

Le revendeur propose un remboursement au client final directement.

Le revendeur retourne simultanément les articles défectueux au centre de service agréé EcoFlow.

Le revendeur reçoit une note de crédit mensuelle d'EcoFlow (après réception des articles défectueux) par le centre de service agréé EcoFlow.

ATTENTION : Le remboursement ou le remplacement par un produit neuf est proposé par défaut pour les cas de **DOA**. Les remboursements sont déconseillés pour les cas de **RMA**.

MISE EN SERVICE ECOFLOW STREAM AC

Procédure SAV revendeurs

Résumé :

Calendrier

- **Détermination de la solution pour le revendeur : 24 heures.**
- **Réception du remplacement par le client final : 2 jours ouvrés (via le revendeur) ou 6-14 jours ouvrés (via EcoFlow).**
- **Retour des appareils défectueux : 3-6 jours ouvrés.**
- **Émission des Notes de Crédit (CN) au revendeur : Mensuelle.**

Actions simultanées

- L'expédition du produit de remplacement et le retour du produit défectueux ne peuvent avoir lieu simultanément que lorsque le revendeur effectue le remplacement / remboursement au client.

Règles essentielles

- EcoFlow n'expédie un produit de remplacement (neuf ou reconditionné) qu'après la réception par le centre de service agréé du produit défectueux de la part du revendeur.
- Le remboursement ou le remplacement par un produit neuf est proposé par défaut pour les cas de **DOA**. Les remboursements sont déconseillés pour les cas de **RMA**.