enua

# Fabrieksgarantie

## Garantiedocument voor Nederland

Versie 26 november 2026. Geldt voor Enua-producten die op of na deze datum zijn gekocht. Voor producten die vóór deze datum zijn gekocht, geldt de garantie die gold op het moment van aankoop.

> **Garantietermijn in Nederland: 5 jaar vanaf de aankoopdatum op de kassabon of factuur.** Dit is het garantiedocument voor Nederland volgens punt 4.1. De onderstaande voorwaarden zijn in alle landen gelijk.

### 1. Wie geeft de garantie

Enua AS, org.nr. 827 444 022, Falkenborgvegen 9, 7044 Trondheim, Noorwegen. E-mail: contact@enua.io. Telefoonnummer en openingstijden staan op enua.io/nl/support.

### 2. Op welke producten de garantie van toepassing is

Enua-laadstations en Enua Wallmount met een serienummer, bijvoorbeeld Enua Charge, Enua Charge E en Enua Charge S. De garantie geldt voor producten die in de EER zijn gekocht en geïnstalleerd, met uitzondering van Polen, Duitsland, Tsjechië, Slowakije en Litouwen. In andere landen geldt de garantie alleen als Enua een eigen garantiedocument voor dat land heeft gepubliceerd.

### 3. Wat de garantie dekt

Enua garandeert dat het product werkt zoals beschreven in de productdocumentatie, bij normaal gebruik en correcte installatie. De garantie dekt gebreken in materialen en productie, ook gebreken die na de levering ontstaan. De garantie dekt alleen gebreken die door het product zelf worden veroorzaakt.

### 4. Garantietermijn

4.1 De garantietermijn staat in het garantiedocument voor het land waar het product is gekocht. De documenten staan onder Documentatie op enua.io, één per land, en vermelden hoe lang de garantie geldt en wanneer deze ingaat.

4.2 Is er geen eigen garantiedocument voor het land, dan geldt de garantie 1 jaar vanaf de aankoopdatum op de kassabon of factuur.

4.3 Voor een product dat Enua vervangt of repareert, geldt de resterende oorspronkelijke garantietermijn, maar ten minste 90 dagen.

4.4 De garantie wordt alleen gegeven aan de eerste koper en kan niet worden overgedragen.

## 5. Zo maakt u gebruik van de garantie

5.1 Meld het gebrek schriftelijk bij de dealer of installateur bij wie u het product hebt gekocht, voordat er werkzaamheden beginnen of iets wordt teruggestuurd. De dealer of installateur meldt de zaak bij Enua. U kunt ook contact opnemen met de klantenservice van Enua.

5.2 Stuur mee:

- de serienummers van het laadstation en de wandhouder (staan op het typeplaatje)
- het adres van de installatie
- wat er mis is en wanneer het begon
- de naam van het installatiebedrijf dat het laadstation heeft geïnstalleerd
- aankoopbewijs: factuur of kassabon met de aankoopdatum
- foto’s van de installatie, gemaakt voordat er iets wordt gedemonteerd: de wandhouder van voren zonder laadstation, de kabeldoorvoeren en het typeplaatje

5.3 Enua zoekt samen met u naar de oorzaak, vaak via de cloud. Als er sprake is van een productgebrek, krijgt u een zaaknummer en informatie over wat Enua vergoedt. Het zaaknummer is de goedkeuring. Zonder zaaknummer vergoedt Enua geen nieuw product, arbeid of verzending.

5.4 Enua beslist op basis van de logbestanden in het laadstation, diagnose op afstand en de foto’s of het gebrek wordt veroorzaakt door het product of door de installatie. De installatie wordt beoordeeld aan de hand van de installatiehandleiding die gold toen het laadstation werd geïnstalleerd.

5.5 Meld het gebrek binnen een redelijke termijn nadat u het hebt ontdekt of had moeten ontdekken.

5.6 Enua kan vragen om het product met internet te verbinden en bij te werken naar de nieuwste firmware voordat het gebrek wordt beoordeeld. Zonder dat kan Enua niet via de cloud naar de oorzaak zoeken, en duurt de afhandeling langer.

## 6. Wat Enua vergoedt

Bij een goedgekeurd productgebrek binnen de garantietermijn vergoedt Enua:

- een nieuw product of reparatie, naar keuze van Enua
- verzending naar en van Enua

Arbeid en reiskosten worden niet vergoed. Enua kan naar eigen keuze toch arbeid en reiskosten vergoeden die Enua vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk in de zaak heeft goedgekeurd. Het aantal uren wordt in de zaak afgesproken, en de afrekening verloopt via de dealer.

## 7. Wat de garantie niet dekt

- arbeid en andere kosten die Enua niet vooraf schriftelijk heeft goedgekeurd
- gebreken door een installatie die niet volgens de installatiehandleiding is uitgevoerd
- gebreken door opslag, onderhoud of reparatie die niet volgens de instructies van Enua is uitgevoerd
- gebruik voor doeleinden waarvoor het product niet bedoeld is, verkeerd gebruik, nalatigheid, ongelukken, wijzigingen aan het product en normale slijtage
- cosmetische schade en schade door invloeden van buitenaf

- producten die zijn verkocht of geïnstalleerd in een land waar Enua de verkoop niet heeft goedgekeurd
- gebreken doordat de maximale laadstroom of andere veiligheidsinstellingen door iemand anders dan de installateur zijn gewijzigd
- storingen in diensten van anderen, zoals de Shelly-app, laadpaalexploitanten of mobiele netwerken
- verliezen die uit het gebrek voortvloeien, bijvoorbeeld gederfde winst of schade aan andere zaken. Uw wettelijke rechten blijven altijd gelden, zie punt 9.

## 8. Vervangen product moet worden teruggestuurd

8.1 Producten en onderdelen die Enua vervangt, zijn eigendom van Enua.

8.2 Stuur het vervangen product binnen 14 dagen nadat u het nieuwe hebt ontvangen terug. Gebruik de doos waarin het nieuwe product is geleverd. Het retourlabel zit in de doos, en het terugsturen is gratis. Vermeld het zaaknummer op het pakket.

8.3 Is het vervangen product 35 dagen nadat u het nieuwe hebt ontvangen nog niet bij Enua aangekomen, dan kan Enua het vervangen product deactiveren en het nieuwe product factureren. Het bedrag staat in de bevestiging die u krijgt voordat het nieuwe product wordt verzonden.

8.4 Retourzendingen zonder zaaknummer worden niet aangenomen.

## 9. Uw wettelijke rechten

9.1 De garantie geldt naast de rechten die u hebt volgens de wet van het land waar u het product hebt gekocht. Wettelijke aanspraken richt u tot degene die u het product heeft verkocht. Deze rechten zijn kosteloos en worden niet door de garantie beperkt.

9.2 Hoe lang u volgens de wet een klacht kunt indienen, verschilt per land. Vraag het aan de dealer bij wie u hebt gekocht. In Noorwegen is de termijn maximaal 5 jaar voor zaken die bedoeld zijn om aanzienlijk langer dan 2 jaar mee te gaan (Noorse consumentenkoopwet, forbrukerkjøpsloven, § 27). In de EU en de EER is deze ten minste 2 jaar.

## 10. Software

Aansprakelijkheid en garantie voor software volgen uit de softwarevoorwaarden van Enua (Appendix 1: Software Service Terms). U aanvaardt die wanneer u een gebruikersaccount aanmaakt of de diensten gaat gebruiken.

## 11. Toepasselijk recht en geschillen

Op de garantie is Noors recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Trøndelag tingrett, tenzij dwingende consumentenregels u het recht geven om elders een procedure te starten. Enua kan de garantie overdragen aan een andere vennootschap binnen hetzelfde concern en maakt dat in dat geval bekend op enua.io. Enua blijft aansprakelijk voor de garantie als de vennootschap die de garantie overneemt, deze niet nakomt.