Herstellergarantie

Garantiedokument für die Schweiz

Version 26. November 2026. Gilt für Enua-Produkte, die ab diesem Datum gekauft wurden. Für Produkte, die vor diesem Datum gekauft wurden, gilt die Garantie, die zum Zeitpunkt des Kaufs galt.

> **Garantiedauer in der Schweiz: 5 Jahre ab dem Kaufdatum auf der Quittung oder Rechnung.** Dies ist das Garantiedokument für die Schweiz gemäss Ziffer 4.1. Die nachstehenden Bedingungen gelten in allen Ländern gleich.

1. Wer die Garantie gewährt

Enua AS, Org.-Nr. 827 444 022, Falkenborgvegen 9, 7044 Trondheim, Norwegen. E-Mail: contact@enua.io. Telefonnummer und Öffnungszeiten finden Sie unter enua.io/de/support.

2. Für welche Produkte die Garantie gilt

Enua-Ladestationen und Enua Wallmount mit Seriennummer, zum Beispiel Enua Charge, Enua Charge E und Enua Charge S. Die Garantie gilt für Produkte, die im EWR gekauft und installiert wurden, ausser in Polen, Deutschland, Tschechien, der Slowakei und Litauen. In anderen Ländern gilt sie nur, wenn Enua ein eigenes Garantiedokument veröffentlicht hat.

3. Was die Garantie abdeckt

Enua garantiert, dass das Produkt bei normalem Gebrauch und korrekter Installation so funktioniert, wie es die Produktdokumentation beschreibt. Die Garantie deckt Material- und Herstellungsfehler, auch Fehler, die nach der Lieferung auftreten. Sie deckt nur Fehler, die auf das Produkt selbst zurückzuführen sind.

4. Garantiedauer

4.1 Die Garantiedauer steht im Garantiedokument für das Land, in dem das Produkt gekauft wurde. Die Dokumente finden Sie unter Dokumentation auf enua.io, eines pro Land. Sie geben an, wie lange die Garantie gilt und wann sie beginnt.

4.2 Gibt es für das Land kein eigenes Garantiedokument, gilt die Garantie 1 Jahr ab dem Kaufdatum auf der Quittung oder Rechnung.

4.3 Für ein Produkt, das Enua ersetzt oder repariert, gilt die restliche ursprüngliche Garantiedauer, mindestens aber 90 Tage.

4.4 Die Garantie gilt nur für den ersten Käufer und ist nicht übertragbar.

5. So nutzen Sie die Garantie

5.1 Melden Sie den Fehler schriftlich dem Händler oder Installateur, bei dem Sie das Produkt gekauft haben, bevor Arbeiten beginnen oder etwas zurückgeschickt wird. Dieser meldet den Fall an Enua. Sie können sich auch an den Enua-Support wenden.

5.2 Senden Sie Folgendes mit:

- die Seriennummern der Ladestation und der Wandhalterung (auf dem Typenschild)
- die Adresse der Installation
- was defekt ist und seit wann
- den Namen des Elektroinstallationsunternehmens, das die Ladestation installiert hat
- den Kaufnachweis: Rechnung oder Quittung mit Kaufdatum
- Fotos der Installation, aufgenommen bevor etwas demontiert wird: die Wandhalterung von vorne mit abgenommener Ladestation, die Kabeleinführungen und das Typenschild

5.3 Enua sucht zusammen mit Ihnen nach der Ursache, oft über die Cloud. Liegt ein Produktfehler vor, erhalten Sie eine Fallnummer und Informationen darüber, was Enua übernimmt. Die Fallnummer ist die Genehmigung. Ohne Fallnummer übernimmt Enua keine Kosten für ein neues Produkt, Arbeit oder Versand.

5.4 Enua entscheidet anhand der Protokolle in der Ladestation, der Ferndiagnose und der Fotos, ob der Fehler auf das Produkt oder auf die Installation zurückzuführen ist. Die Installation wird nach der Installationsanleitung beurteilt, die zum Zeitpunkt der Installation galt.

5.5 Melden Sie den Fehler innerhalb einer angemessenen Frist, nachdem Sie ihn entdeckt haben oder hätten entdecken müssen.

5.6 Enua kann verlangen, dass das Produkt mit dem Internet verbunden und auf die neueste Firmware aktualisiert wird, bevor der Fehler beurteilt wird. Ohne dies kann Enua nicht über die Cloud nach der Ursache suchen, und die Bearbeitung dauert länger.

6. Was Enua übernimmt

Bei einem genehmigten Produktfehler innerhalb der Garantiedauer übernimmt Enua:

- ein neues Produkt oder die Reparatur, nach Wahl von Enua
- den Versand an Enua und zurück

Arbeit und Anfahrt werden nicht übernommen. Enua kann jedoch nach eigenem Ermessen Arbeit und Anfahrt übernehmen, die Enua vor Beginn der Arbeiten im Fall schriftlich genehmigt hat. Die Arbeitszeit wird im Fall vereinbart, und die Abrechnung erfolgt über den Händler.

7. Was die Garantie nicht abdeckt

- Arbeit und andere Kosten, die Enua nicht im Voraus schriftlich genehmigt hat
- Fehler, die auf eine Installation zurückzuführen sind, die nicht der Installationsanleitung entspricht
- Fehler, die auf Lagerung, Wartung oder Reparatur zurückzuführen sind, die nicht den Anweisungen von Enua entsprechen
- Verwendung für Zwecke, für die das Produkt nicht bestimmt ist, falsche Verwendung, Fahrlässigkeit, Unfälle, Änderungen am Produkt und normale Abnutzung
- kosmetische Schäden und Schäden durch äussere Einwirkungen

- Produkte, die in einem Land verkauft oder installiert wurden, in dem Enua den Verkauf nicht genehmigt hat
- Fehler, die entstehen, weil jemand anderes als der Installateur den maximalen Ladestrom oder andere Sicherheitseinstellungen geändert hat
- Störungen bei Diensten Dritter, etwa der Shelly-App, Ladepunktbetreibern oder Mobilfunknetzen
- Folgeschäden, zum Beispiel entgangener Gewinn oder Schäden an anderen Sachen. Ihre gesetzlichen Rechte gelten in jedem Fall, siehe Ziffer 9.

8. Ersetzte Produkte müssen zurückgeschickt werden

8.1 Produkte und Teile, die Enua ersetzt, gehören Enua.

8.2 Senden Sie das ersetzte Produkt innerhalb von 14 Tagen zurück, nachdem Sie das neue erhalten haben. Verwenden Sie die Schachtel, in der das neue Produkt geliefert wurde. Das Rücksendeetikett liegt in der Schachtel, und die Rücksendung ist kostenlos. Vermerken Sie die Fallnummer auf dem Paket.

8.3 Ist das ersetzte Produkt 35 Tage nach Erhalt des neuen Produkts nicht bei Enua eingetroffen, kann Enua das ersetzte Produkt deaktivieren und das neue Produkt in Rechnung stellen. Der Betrag steht in der Bestätigung, die Sie erhalten, bevor das neue Produkt versandt wird.

8.4 Rücksendungen ohne Fallnummer werden nicht angenommen.

9. Ihre gesetzlichen Rechte

9.1 Die Garantie gilt zusätzlich zu den Rechten, die Sie nach dem Recht des Landes haben, in dem Sie das Produkt gekauft haben. Gesetzliche Ansprüche richten Sie an denjenigen, der Ihnen das Produkt verkauft hat. Diese Rechte sind kostenlos und werden durch die Garantie nicht eingeschränkt.

9.2 Wie lange Sie nach dem Gesetz Mängel geltend machen können, ist von Land zu Land verschieden. Fragen Sie den Händler, bei dem Sie gekauft haben. In Norwegen beträgt die Frist bis zu 5 Jahre für Sachen, die deutlich länger als 2 Jahre halten sollen (norwegisches Verbraucherkaufgesetz, forbrukerkjøpsloven, § 27). In der EU und im EWR beträgt sie mindestens 2 Jahre.

10. Software

Haftung und Garantie für Software richten sich nach den Softwarebedingungen von Enua (Appendix 1: Software Service Terms). Sie akzeptieren diese, wenn Sie ein Benutzerkonto anlegen oder die Dienste nutzen.

11. Anwendbares Recht und Streitigkeiten

Die Garantie unterliegt norwegischem Recht. Streitigkeiten werden vor dem Bezirksgericht Trøndelag (Trøndelag tingrett) verhandelt, sofern zwingende Verbraucherschutzvorschriften Ihnen nicht das Recht geben, an einem anderen Ort zu klagen. Enua kann die Garantie auf eine andere Gesellschaft desselben Konzerns übertragen und gibt dies in diesem Fall auf enua.io bekannt. Enua haftet weiterhin für die Garantie, wenn die übernehmende Gesellschaft sie nicht erfüllt.