Producentgaranti

Garantidokument for Danmark

Version 26. november 2026. Gælder Enua-produkter, der er købt fra og med denne dato. Produkter, der er købt før denne dato, har den garanti, der gjaldt, da de blev købt.

> **Garantiperiode i Danmark: 5 år fra købsdatoen på kvitteringen eller fakturaen.** Dette er garantidokumentet for Danmark efter punkt 4.1. Vilkårene nedenfor er de samme i alle lande.

1. Hvem giver garantien

Enua AS, org.nr. 827 444 022, Falkenborgvegen 9, 7044 Trondheim, Norge. E-mail: contact@enua.io. Telefonnummer og åbningstider står på enua.io/dk/support.

2. Hvilke produkter garantien gælder for

Enua-ladere og Enua Wallmount med serienummer, for eksempel Enua Charge, Enua Charge E og Enua Charge S. Garantien gælder produkter, der er købt og installeret i EØS, undtagen Polen, Tyskland, Tjekkiet, Slovakiet og Litauen. I andre lande gælder den kun, hvor Enua har offentliggjort et særskilt garantidokument.

3. Hvad garantien dækker

Enua garanterer, at produktet fungerer som beskrevet i produktdokumentationen ved normal brug og korrekt installation. Garantien dækker fejl i materialer og fremstilling, også fejl, der opstår efter levering. Den dækker kun fejl, der skyldes forhold ved produktet.

4. Garantiperiode

4.1 Garantiperioden står i garantidokumentet for det land, hvor produktet er købt. Dokumenterne ligger under Dokumentation på enua.io, ét for hvert land, og angiver, hvor længe garantien gælder, og hvornår den starter.

4.2 Findes der ikke et særskilt garantidokument for landet, gælder garantien i 1 år fra købsdatoen på kvitteringen eller fakturaen.

4.3 Et produkt, som Enua udskifter eller reparerer, er dækket i resten af den oprindelige garantiperiode, dog mindst 90 dage.

4.4 Garantien gives kun til den første køber og kan ikke overdrages.

5. Sådan bruger du garantien

5.1 Meld fejlen skriftligt til den forhandler eller installatør, du købte produktet af, før der påbegyndes arbejde, eller noget sendes retur. De melder sagen til Enua. Du kan også kontakte Enuas support.

5.2 Send følgende med:

- serienumrene på laderen og vægbeslaget (står på typeskiltet)
- adressen på installationen
- hvad der er galt, og hvornår det begyndte
- navnet på den elinstallatør, der installerede laderen
- købsbevis: faktura eller kvittering med købsdato
- billeder af installationen, taget før noget afmonteres: vægbeslaget forfra med laderen taget af, kabelindføringerne og typeskiltet

5.3 Enua fejlsøger sammen med dig, ofte via skyen. Er der tale om en produktfejl, får du et sagsnummer og besked om, hvad Enua dækker. Sagsnummeret er godkendelsen. Uden sagsnummer dækker Enua ikke nyt produkt, arbejde eller fragt.

5.4 Enua afgør, om fejlen skyldes produktet eller installationen, ud fra loggene i laderen, fjerndiagnose og billederne. Installationen vurderes ud fra den installationsvejledning, der gjaldt, da laderen blev installeret.

5.5 Meld fejlen inden for rimelig tid efter, at du opdagede den eller burde have opdaget den.

5.6 Enua kan bede om, at produktet bliver tilsluttet internettet og opdateret til den nyeste firmware, før fejlen vurderes. Uden det kan Enua ikke fejlsøge via skyen, og sagen tager længere tid.

6. Hvad Enua dækker

Ved godkendt produktfejl i garantiperioden dækker Enua:

- nyt produkt eller reparation efter Enuas valg
- fragt til og fra Enua

Arbejde og kørsel dækkes ikke. Enua kan dog efter eget valg dække arbejde og kørsel, som Enua har godkendt skriftligt i sagen, før arbejdet påbegyndes. Tiden aftales i sagen, og afregningen sker gennem forhandleren.

7. Hvad garantien ikke dækker

- arbejde og andre omkostninger, som Enua ikke har godkendt skriftligt på forhånd
- fejl, der skyldes installation, som ikke følger installationsvejledningen
- fejl, der skyldes opbevaring, vedligeholdelse eller reparation, som ikke følger Enuas anvisninger
- brug til formål, som produktet ikke er beregnet til, forkert brug, uagtsomhed, uheld, ændringer af produktet og almindelig slitage
- kosmetiske skader og skader fra ydre påvirkning
- produkter, der er solgt eller installeret i et land, hvor Enua ikke har godkendt salg
- fejl, der skyldes, at den maksimale ladestrøm eller andre sikkerhedsindstillinger er ændret af andre end installatøren
- fejl i tjenester fra andre, for eksempel Shelly-appen, ladeoperatører eller mobilnet
- tab, der følger af fejlen, for eksempel tabt fortjeneste eller skade på anden ejendom. Dine rettigheder efter loven gælder altid, se punkt 9.

8. Udskiftet produkt skal returneres

8.1 Produkter og dele, som Enua udskifter, tilhører Enua.

8.2 Send det udskiftede produkt retur inden 14 dage efter, at du har modtaget det nye. Brug den kasse, det nye produkt kom i. Returetiketten ligger i kassen, og returneringen er gratis. Mærk pakken med sagsnummeret.

8.3 Er det udskiftede produkt ikke kommet frem til Enua 35 dage efter, at du har modtaget det nye, kan Enua spærre det udskiftede produkt og fakturere det nye. Beløbet står i den bekræftelse, du får, før det nye produkt sendes.

8.4 Returneringer uden sagsnummer modtages ikke.

9. Dine rettigheder efter loven

9.1 Garantien gælder ud over de rettigheder, du har efter loven i det land, hvor du købte produktet. Krav efter loven retter du mod den, der solgte dig produktet. Disse rettigheder er gratis og påvirkes ikke af garantien.

9.2 Hvor længe du kan reklamere efter loven, er forskelligt fra land til land. Spørg den forhandler, du købte af. I Norge er fristen op til 5 år for varer, der er beregnet til at holde væsentligt længere end 2 år (den norske forbrukerkjøpsloven § 27). I EU og EØS er den mindst 2 år.

10. Software

Ansvar og garanti for software følger Enuas vilkår for softwaretjenester (Appendix 1: Software Service Terms), som du accepterer, når du opretter en bruger eller tager tjenesterne i brug.

11. Lovvalg og tvister

Garantien er underlagt norsk ret. Tvister afgøres ved Trøndelag tingrett, medmindre ufravigelige forbrugerregler giver dig ret til at anlægge sag et andet sted. Enua kan overdrage garantien til et andet selskab i samme koncern og giver i så fald besked om det på enua.io. Enua hæfter fortsat for garantien, hvis det selskab, der overtager den, ikke opfylder den.