enua

Produsentgaranti

Garantidokument for Norge

Versjon 26. november 2026. Gjelder Enua-produkter kjøpt fra og med denne datoen. Produkter kjøpt før dette har garantien som gjaldt da de ble kjøpt.

> **Garantitid i Norge: 5 år fra kjøpsdatoen på kvitteringen eller fakturaen.** Dette er garantidokumentet for Norge etter punkt 4.1. Vilkårene under gjelder likt i alle land.

1. Hvem gir garantien

Enua AS, org.nr. 827 444 022, Falkenborgvegen 9, 7044 Trondheim, Norge. E-post: contact@enua.io. Telefon og åpningstider står på enua.io/no/support.

2. Hvilke produkter garantien gjelder

Enua-ladere og Enua Wallmount med serienummer, for eksempel Enua Charge, Enua Charge E og Enua Charge S. Garantien gjelder produkter som er kjøpt og installert i EØS, unntatt Polen, Tyskland, Tsjekkia, Slovakia og Litauen. I andre land gjelder den bare der Enua har lagt ut eget garantidokument.

3. Hva garantien dekker

Enua garanterer at produktet virker slik produktdokumentasjonen beskriver, ved vanlig bruk og riktig installasjon. Garantien dekker feil i materialer og produksjon, også feil som oppstår etter levering. Den dekker bare feil som skyldes forhold ved produktet.

4. Garantitid

4.1 Garantitiden står i garantidokumentet for landet der produktet er kjøpt. Dokumentene ligger under dokumentasjon på enua.io, ett per land, og sier hvor lenge garantien varer og når den starter.

4.2 Finnes det ikke eget garantidokument for landet, gjelder 1 år fra kjøpsdatoen på kvitteringen eller fakturaen.

4.3 Et produkt Enua bytter eller reparerer, har resten av den opprinnelige garantitiden, men minst 90 dager.

4.4 Garantien gis bare til den første kjøperen og kan ikke overdras.

5. Slik bruker du garantien

5.1 Meld feilen skriftlig til forhandleren eller installatøren du kjøpte produktet av, før noe arbeid starter eller noe sendes i retur. De melder saken til Enua. Du kan også kontakte Enua support.

5.2 Send med:

- serienummer på lader og veggfeste (står på typeskiltet)
- adressen til anlegget
- hva som er feil, og når det startet
- navn på elektrikerfirmaet som monterte anlegget
- kjøpsbevis: faktura eller kvittering med kjøpsdato
- bilder av installasjonen, tatt før noe demonteres: veggfestet forfra med laderen tatt av, kabelinnføringene og typeskiltet

5.3 Enua feilsøker sammen med deg, ofte via skyen. Er det en produktfeil, får du et saksnummer og beskjed om hva Enua dekker. Saksnummeret er godkjenningen. Uten saksnummer dekker Enua ikke nytt produkt, arbeid eller frakt.

5.4 Enua avgjør om feilen skyldes produktet eller installasjonen, ut fra loggene i laderen, fjerndiagnose og bildene. Installasjonen vurderes mot installasjonsmanualen som gjaldt da anlegget ble montert.

5.5 Meld fra innen rimelig tid etter at du oppdaget feilen eller burde ha oppdaget den.

5.6 Enua kan be om at produktet kobles til nett og får siste fastvare før feilen vurderes. Uten det kan Enua ikke feilsøke via skyen, og saken tar lengre tid.

6. Hva Enua dekker

Ved godkjent produktfeil i garantitiden dekker Enua:

- nytt produkt eller reparasjon, etter Enuas valg
- frakt til og fra Enua

Arbeid og kjøring dekkes ikke. Enua kan likevel etter eget valg dekke arbeid og kjøring som Enua har godkjent skriftlig i saken før arbeidet starter. Tiden avtales i saken, og oppgjøret går gjennom forhandleren.

7. Hva garantien ikke dekker

- arbeid og andre kostnader som Enua ikke har godkjent skriftlig på forhånd
- feil som skyldes installasjon som ikke følger installasjonsmanualen
- feil som skyldes oppbevaring, vedlikehold eller reparasjon som ikke følger Enuas instrukser
- bruk til formål produktet ikke er laget for, feil bruk, uaktsomhet, uhell, endringer på produktet og normal slitasje
- kosmetiske skader og skader fra ytre påvirkning
- produkter som er solgt eller installert i et land der Enua ikke har godkjent salg
- feil som skyldes at maks ladestrøm eller andre sikkerhetsinnstillinger er endret av andre enn installatøren
- feil i tjenester fra andre, som Shelly-appen, ladeoperatører eller mobilnett
- tap som følger av feilen, for eksempel tapt fortjeneste eller skade på andre ting. Rettighetene dine etter loven gjelder uansett, se punkt 9.

8. Byttet produkt skal i retur

8.1 Produkter og deler Enua bytter, tilhører Enua.

8.2 Send det byttede produktet i retur innen 14 dager etter at du fikk det nye. Bruk esken det nye produktet kom i. Returlappen ligger i esken, og returen er gratis. Merk pakken med saksnummeret.

8.3 Er det byttede produktet ikke kommet til Enua 35 dager etter at du fikk det nye, kan Enua sperre det byttede produktet og fakturere det nye. Beløpet står i bekreftelsen du får før det nye produktet sendes.

8.4 Returer uten saksnummer blir ikke tatt imot.

9. Dine rettigheter etter loven

9.1 Garantien kommer i tillegg til rettighetene du har etter loven i landet der du kjøpte produktet. Krav etter loven retter du mot den som solgte deg produktet. Disse rettighetene er gratis og påvirkes ikke av garantien.

9.2 Hvor lenge du kan reklamere etter loven, er forskjellig fra land til land. Spør forhandleren du kjøpte av. I Norge er fristen inntil 5 år for ting som skal vare vesentlig lenger enn 2 år (forbrukerkjøpsloven § 27). I EU og EØS er den minst 2 år.

10. Programvare

Ansvar og garanti for programvare følger Enuas vilkår for programvaretjenester (Appendix 1: Software Service Terms), som du godtar når du oppretter bruker eller tar tjenestene i bruk.

11. Lovvalg og tvister

Garantien følger norsk rett. Tvister går for Trøndelag tingrett, med mindre ufravikelige forbrukerregler gir deg rett til å gå til sak et annet sted. Enua kan overføre garantien til et annet selskap i samme konsern og varsler i så fall om det på enua.io. Enua svarer fortsatt for garantien hvis selskapet som overtar den, ikke oppfyller den.