enua

Tillverkargaranti

Garantidokument för Sverige

Version 26 november 2026. Gäller Enua-produkter som köpts från och med detta datum. Produkter som köpts före detta datum har den garanti som gällde när de köptes.

> **Garantitid i Sverige: 5 år från inköpsdatumet på kvittot eller fakturan.** Detta är garantidokumentet för Sverige enligt punkt 4.1. Villkoren nedan är desamma i alla länder.

1. Vem lämnar garantin

Enua AS, org.nr 827 444 022, Falkenborgvegen 9, 7044 Trondheim, Norge. E-post: contact@enua.io. Telefonnummer och öppettider finns på enua.io/se/support.

2. Vilka produkter garantin gäller

Enua-laddare och Enua Wallmount med serienummer, till exempel Enua Charge, Enua Charge E och Enua Charge S. Garantin gäller produkter som köpts och installerats inom EES, utom i Polen, Tyskland, Tjeckien, Slovakien och Litauen. I andra länder gäller den bara där Enua har publicerat ett eget garantidokument.

3. Vad garantin omfattar

Enua garanterar att produkten fungerar så som produktdokumentationen beskriver, vid normal användning och korrekt installation. Garantin omfattar fel i material och tillverkning, även fel som uppstår efter leveransen. Den omfattar bara fel som beror på produkten.

4. Garantitid

4.1 Garantitiden anges i garantidokumentet för det land där produkten köptes. Dokumenten finns under Dokumentation på enua.io, ett per land, och anger hur länge garantin gäller och när den börjar.

4.2 Finns det inget eget garantidokument för landet gäller garantin i 1 år från inköpsdatumet på kvittot eller fakturan.

4.3 En produkt som Enua byter ut eller reparerar omfattas av resten av den ursprungliga garantitiden, men minst 90 dagar.

4.4 Garantin gäller bara för den första köparen och kan inte överlåtas.

5. Så använder du garantin

5.1 Anmäl felet skriftligen till den återförsäljare eller installatör som du köpte produkten av, innan något arbete påbörjas eller något skickas tillbaka. De anmäler ärendet till Enua. Du kan också kontakta Enuas support.

5.2 Skicka med:

- serienumren på laddaren och väggfästet (står på typskylten)
- adressen till installationen
- vad som är fel och när det började
- namnet på det elinstallationsföretag som installerade laddaren
- inköpsbevis: faktura eller kvitto med inköpsdatum
- bilder på installationen, tagna innan något demonteras: väggfästet framifrån med laddaren borttagen, kabelgenomföringarna och typskylten

5.3 Enua felsöker tillsammans med dig, ofta via molnet. Om det är ett produktfel får du ett ärendenummer och besked om vad Enua står för. Ärendenumret är godkännandet. Utan ärendenummer står Enua inte för ny produkt, arbete eller frakt.

5.4 Enua avgör om felet beror på produkten eller på installationen, utifrån loggarna i laddaren, fjärrdiagnos och bilderna. Installationen bedöms mot den installationsmanual som gällde när laddaren installerades.

5.5 Anmäl felet inom skälig tid efter att du upptäckte det eller borde ha upptäckt det.

5.6 Enua kan be om att produkten ansluts till internet och uppdateras till den senaste firmwareversionen innan felet bedöms. Utan det kan Enua inte felsöka via molnet, och ärendet tar längre tid.

6. Vad Enua står för

Vid godkänt produktfel under garantitiden står Enua för:

- ny produkt eller reparation, enligt Enuas val
- frakt till och från Enua

Arbete och resor ersätts inte. Enua kan ändå, efter eget val, ersätta arbete och resor som Enua har godkänt skriftligen i ärendet innan arbetet påbörjas. Tiden avtalas i ärendet, och ersättningen betalas via återförsäljaren.

7. Vad garantin inte omfattar

- arbete och andra kostnader som Enua inte har godkänt skriftligen i förväg
- fel som beror på installation som inte följer installationsmanualen
- fel som beror på förvaring, underhåll eller reparation som inte följer Enuas instruktioner
- användning för ändamål som produkten inte är gjord för, felaktig användning, oaktsamhet, olyckor, ändringar av produkten och normalt slitage
- kosmetiska skador och skador från yttre påverkan
- produkter som har sålts eller installerats i ett land där Enua inte har godkänt försäljning
- fel som beror på att maximal laddström eller andra säkerhetsinställningar har ändrats av någon annan än installatören
- fel i tjänster från andra, till exempel Shelly-appen, laddoperatörer eller mobilnät
- förluster som följer av felet, till exempel utebliven vinst eller skador på annan egendom. Dina rättigheter enligt lag gäller alltid, se punkt 9.

8. Utbytt produkt ska skickas tillbaka

8.1 Produkter och delar som Enua byter ut tillhör Enua.

8.2 Skicka tillbaka den utbytta produkten inom 14 dagar efter att du fick den nya. Använd kartongen som den nya produkten kom i. Returetiketten ligger i kartongen, och returen är kostnadsfri. Märk paketet med ärendenumret.

8.3 Har den utbytta produkten inte kommit fram till Enua 35 dagar efter att du fick den nya, kan Enua spärra den utbytta produkten och fakturera den nya. Beloppet står i bekräftelsen som du får innan den nya produkten skickas.

8.4 Returer utan ärendenummer tas inte emot.

9. Dina rättigheter enligt lag

9.1 Garantin gäller utöver de rättigheter du har enligt lagen i det land där du köpte produkten. Krav enligt lag riktar du mot den som sålde produkten till dig. Dessa rättigheter är kostnadsfria och påverkas inte av garantin.

9.2 Hur länge du kan reklamera enligt lag skiljer sig mellan olika länder. Fråga återförsäljaren du köpte av. I Norge är fristen upp till 5 år för varor som är avsedda att hålla väsentligt längre än 2 år (den norska forbrukerkjøpsloven § 27). Inom EU och EES är den minst 2 år.

10. Programvara

Ansvar och garanti för programvara följer Enuas villkor för programvarutjänster (Appendix 1: Software Service Terms), som du godkänner när du skapar ett användarkonto eller börjar använda tjänsterna.

11. Tillämplig lag och tvister

Garantin regleras av norsk lag. Tvister prövas av Trøndelag tingrett, om inte tvingande konsumentregler ger dig rätt att väcka talan någon annanstans. Enua kan överlåta garantin till ett annat bolag i samma koncern och meddelar i så fall detta på enua.io. Enua ansvarar fortfarande för garantin om bolaget som tar över den inte fullgör den.