enua

Valmistajan takuu

Takuuasiakirja Suomea varten

Versio 26. marraskuuta 2026. Koskee Enua-tuotteita, jotka on ostettu tänä päivänä tai sen jälkeen. Ennen tätä päivää ostetuilla tuotteilla on se takuu, joka oli voimassa niiden ostohetkellä.

> **Takuuaika Suomessa: 5 vuotta kuitissa tai laskussa olevasta ostopäivästä.** Tämä on Suomen takuuasiakirja kohdan 4.1 mukaisesti. Alla olevat ehdot ovat samat kaikissa maissa.

1. Takuun antaja

Enua AS, org.nr 827 444 022, Falkenborgvegen 9, 7044 Trondheim, Norja. Sähköposti: contact@enua.io. Puhelinnumero ja aukioloajat löytyvät osoitteesta enua.io/fi/support.

2. Takuun piiriin kuuluvat tuotteet

Sarjanumerolla varustetut Enua-latausasemat ja Enua Wallmount, esimerkiksi Enua Charge, Enua Charge E ja Enua Charge S. Takuu koskee tuotteita, jotka on ostettu ja asennettu ETA-alueella, lukuun ottamatta Puolaa, Saksaa, Tšekkiä, Slovakiaa ja Liettuaa. Muissa maissa takuu on voimassa vain, jos Enua on julkaissut maata varten oman takuuasiakirjan.

3. Mitä takuu kattaa

Enua takaa, että tuote toimii tuotedokumentaation mukaisesti normaalissa käytössä ja oikein asennettuna. Takuu kattaa materiaali- ja valmistusviat, myös toimituksen jälkeen ilmenevät viat. Se kattaa vain viat, jotka johtuvat tuotteesta.

4. Takuuaika

4.1 Takuuaika ilmoitetaan sen maan takuuasiakirjassa, josta tuote on ostettu. Asiakirjat löytyvät enua.io-sivuston dokumentaatiosta, yksi kutakin maata kohden, ja niissä kerrotaan, kuinka kauan takuu on voimassa ja mistä se alkaa.

4.2 Jos maalle ei ole omaa takuuasiakirjaa, takuu on voimassa 1 vuoden ajan kuitissa tai laskussa olevasta ostopäivästä.

4.3 Enuan vaihtamalla tai korjaamalla tuotteella on takuu alkuperäisen takuuajan loppuun, kuitenkin vähintään 90 päivää.

4.4 Takuu annetaan vain ensimmäiselle ostajalle, eikä sitä voi siirtää.

5. Näin käytät takuuta

5.1 Ilmoita viasta kirjallisesti jälleenmyyjälle tai asentajalle, jolta ostit tuotteen, ennen kuin mitään töitä aloitetaan tai mitään palautetaan. Jälleenmyyjä tai asentaja ilmoittaa asiasta Enualle. Voit myös ottaa yhteyttä Enuan tukeen.

5.2 Liitä mukaan:

- latausaseman ja seinätelineen sarjanumerot (näkyvät tyyppikilvessä)
- asennuspaikan osoite
- mikä on vialla ja milloin vika alkoi
- latausaseman asentaneen sähköurakoitsijan nimi
- ostotosite: lasku tai kuitti, jossa näkyy ostopäivä
- valokuvat asennuksesta ennen kuin mitään puretaan: seinäteline edestä ilman latausasemaa, kaapeliläpiviennit ja tyyppikilpi

5.3 Enua selvittää vian yhdessä kanssasi, usein pilvipalvelun kautta. Jos kyseessä on tuotevika, saat asianumeron ja tiedon siitä, mitä Enua korvaa. Asianumero on hyväksyntä. Ilman asianumeroa Enua ei korvaa uutta tuotetta, työtä eikä rahtia.

5.4 Enua ratkaisee latausaseman lokien, etädiagnostiikan ja valokuvien perusteella, johtuuko vika tuotteesta vai asennuksesta. Asennusta arvioidaan sen asennusohjeen mukaan, joka oli voimassa asennushetkellä.

5.5 Ilmoita viasta kohtuullisessa ajassa siitä, kun huomasit sen tai sinun olisi pitänyt huomata se.

5.6 Enua voi pyytää, että tuote yhdistetään internetiin ja päivitetään uusimpaan laiteohjelmistoon ennen vian arviointia. Muuten Enua ei voi selvittää vikaa pilvipalvelun kautta, ja asian käsittely kestää kauemmin.

6. Mitä Enua korvaa

Hyväksytyn tuotevian osalta takuuaikana Enua korvaa:

- uuden tuotteen tai korjauksen Enuan valinnan mukaan
- rahdin Enualle ja Enualta

Työtä ja matkoja ei korvata. Enua voi kuitenkin oman harkintansa mukaan korvata työn ja matkat, jotka Enua on hyväksynyt kirjallisesti asian käsittelyssä ennen työn aloittamista. Työaika sovitaan asian käsittelyssä, ja korvaus maksetaan jälleenmyyjän kautta.

7. Mitä takuu ei kata

- työtä ja muita kustannuksia, joita Enua ei ole etukäteen hyväksynyt kirjallisesti
- vikoja, jotka johtuvat asennuksesta, joka ei noudata asennusohjetta
- vikoja, jotka johtuvat säilytyksestä, huollosta tai korjauksesta, joka ei noudata Enuan ohjeita
- käyttöä tarkoitukseen, johon tuotetta ei ole suunniteltu, virheellistä käyttöä, huolimattomuutta, onnettomuuksia, tuotteeseen tehtyjä muutoksia ja normaalia kulumista
- kosmeettisia vaurioita ja ulkoisten tekijöiden aiheuttamia vaurioita
- tuotteita, jotka on myyty tai asennettu maassa, jossa Enua ei ole hyväksynyt myyntiä
- vikoja, jotka johtuvat siitä, että joku muu kuin asentaja on muuttanut enimmäislatausvirtaa tai muita turvallisuusasetuksia

- vikoja muiden tarjoamissa palveluissa, kuten Shelly-sovelluksessa, latauspisteoperaattoreiden palveluissa tai matkapuhelinverkoissa
- vahinkoja, jotka seuraavat viasta, esimerkiksi saamatta jäänyttä voittoa tai vahinkoa muulle omaisuudelle. Lakisääteiset oikeutesi ovat aina voimassa, katso kohta 9.

8. Vaihdettu tuote on palautettava

8.1 Tuotteet ja osat, jotka Enua vaihtaa, kuuluvat Enualle.

8.2 Palauta vaihdettu tuote 14 päivän kuluessa siitä, kun sait uuden. Käytä laatikkoa, jossa uusi tuote toimitettiin. Palautustarra on laatikossa, ja palautus on maksuton. Merkitse pakettiin asianumero.

8.3 Jos vaihdettu tuote ei ole saapunut Enualle 35 päivän kuluessa siitä, kun sait uuden, Enua voi poistaa vaihdetun tuotteen käytöstä ja laskuttaa uuden tuotteen. Summa ilmoitetaan vahvistuksessa, jonka saat ennen uuden tuotteen lähettämistä.

8.4 Palautuksia ilman asianumeroa ei vastaanoteta.

9. Lakisääteiset oikeutesi

9.1 Takuu on voimassa niiden oikeuksien lisäksi, jotka sinulla on sen maan lain mukaan, josta ostit tuotteen. Lakiin perustuvat vaatimukset esitetään sille, joka myi tuotteen sinulle. Nämä oikeudet ovat maksuttomia, eikä takuu vaikuta niihin.

9.2 Se, kuinka kauan voit tehdä virheilmoituksen lain mukaan, vaihtelee maittain. Kysy jälleenmyyjältä, jolta ostit tuotteen. Norjassa määräaika on enintään 5 vuotta tavaroille, joiden on tarkoitus kestää huomattavasti yli 2 vuotta (Norjan kuluttajankauppalaki, forbrukerkjøpsloven, 27 §). EU:ssa ja ETA-alueella se on vähintään 2 vuotta.

10. Ohjelmisto

Ohjelmistoa koskeva vastuu ja takuu määräytyvät Enuan ohjelmistopalveluehtojen (Appendix 1: Software Service Terms) mukaan. Hyväksyt ne, kun luot käyttäjätilin tai otat palvelut käyttöön.

11. Sovellettava laki ja riidat

Takuuseen sovelletaan Norjan lakia. Riidat käsitellään Trøndelagin käräjäoikeudessa (Trøndelag tingrett), ellei pakottava kuluttajansuojalainsäädäntö anna sinulle oikeutta nostaa kannetta muualla. Enua voi siirtää takuun toiselle saman konsernin yhtiölle ja ilmoittaa siitä tällöin enua.io-sivustolla. Enua vastaa edelleen takuusta, jos takuun vastaanottanut yhtiö ei täytä sitä.