



Description du service – SMA SMART CONNECTED

§ 1 Appareils concernés

Le service « SMA SMART CONNECTED » (ci-après dénommé « SMART CONNECTED ») est valable uniquement pour les types de produits SMA suivants à condition que ces derniers soient connectés à Internet via la fonction Webconnect, le Sunny Home Manager 2.0 (HM-20) ou le Data Manager M, qu'ils aient été enregistrés dans le SMA Sunny Portal (ci-après dénommé « Sunny Portal ») et que vous ayez activé « SMART CONNECTED » (état : 01/05/2020) :

Groupe de produits 1 :

- EVC7.4-1AC-10 / EVC22-3AC-10
- SB1.5-1VL-40 / SB2.0-1VL-40 / SB2.5-1VL-40
- SB3.0-1AV-40 / SB3.6-1AV-40 / SB4.0-1AV-40 / SB5.0-1AV-40
- SB3.0-1AV-41 / SB3.6-1AV-41 / SB4.0-1AV-41 / SB5.0-1AV-41 / SB6.0-1AV-41
- SB5.5-LV-JP-41
- SB3.0-1SP-US-40 / SB3.8-1SP-US-40 / SB5.0-1SP-US-40 / SB6.0-1SP-US-40 / SB7.0-1SP-US-40 / SB7.7-1SP-US-40
- SB3.0-1SP-US-41 / SB3.8-1SP-US-41 / SB5.0-1SP-US-41 / SB6.0-1SP-US-41 / SB7.0-1SP-US-41 / SB7.7-1SP-US-41
- SBS3.7-10 / SBS5.0-10 / SBS6.0-10
- SBS3.8-US-10 / SBS5.0-US-10 / SBS6.0-US-10
- STP3.0-3AV-40 / STP4.0-3AV-40 / STP5.0-3AV-40 / STP6.0-3AV-40 / STP8.0-3AV-40 / STP10.0-3AV-40

Groupe de produits 2 :

- STP 15000TL-30 / STP 20000TL-30 / STP 25000TL-30
- STP 12000TL-US-10 / STP 15000TL-US-10 / STP 20000TL-US-10 / STP 24000TL-US-10 / STP 30000TL-US-10
- STP 50-40 / STP 50-US-40 / STP 50-JP-40
- STP 33-US-41 / STP 50-US-41 / STP 62-US-41
- SHP 100-20 / SHP 150-20 / SHP 125-US-20 / SHP 150-US-20

§ 2 Droits de garantie légaux sans restriction

L'obligation de garantie légale du vendeur de l'appareil et les droits de garantie correspondants de l'acheteur ne sont pas affectés par le service « SMART CONNECTED ».

§ 3 Donneur de service

Le donneur de service est SMA Solar Technology AG (ci-après « SMA »).

§ 4 Ayant droit au service

Le service « SMART CONNECTED » est valable uniquement pour (i) l'acheteur qui a acheté le produit SMA lui-même, a effectué la première mise en service et l'utilise en tant que composant de système d'une installation photovoltaïque couplée au réseau ou pour (ii) l'acheteur qui a acheté le produit SMA, légitimement et sans apporter de modifications, au premier propriétaire de l'installation ou au propriétaire ci-après et qui l'utilise en tant que composant de système d'une installation photovoltaïque couplée au réseau. Aucune autre personne que les personnes précitées n'est autorisée à faire valoir des prétentions découlant du ou en rapport avec le service « SMART CONNECTED ». Une cession de ces prétentions à des personnes qui n'exploitent pas le produit SMA est exclue.

§ 5 Champ d'application géographique

Le service « SMART CONNECTED » est valable pour des produits SMA exploités dans des installations couplées au réseau dont le site se trouve dans les pays suivants :

Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Canada, Espagne, États-Unis d'Amérique, France, Grande-Bretagne, Italie, Japon, Luxembourg, Pays-Bas, Suisse. Les îles et territoires d'outre-mer des pays mentionnés ainsi que d'autres pays non explicitement indiqués ici sont exclus du champ d'application géographique du service « SMART CONNECTED ».

§ 6 Durée du service et résiliation

- (1) Pour les types de produits SMA mentionnés ci-dessus, l'ayant droit au service bénéficie du service « SMART CONNECTED » pendant la durée de la garantie constructeur SMA et s'il fait l'achat d'une extension de garantie SMA, la durée de prestation du service « SMART CONNECTED » est prolongée de la durée définie dans l'extension de garantie SMA à condition que l'ayant droit au service n'ait pas désactivé ce service et que SMA propose le service « SMART CONNECTED » conformément au paragraphe 5.
- (2) La période de fourniture du service « SMART CONNECTED » commence après la première mise en service du produit SMA (conformément au protocole de mise en service) par ou pour le premier propriétaire de l'installation, mais pas avant l'enregistrement du produit SMA dans la plateforme de surveillance en ligne de SMA « Sunny Portal » (www.sunnyportal.com) et la sélection du service « SMART CONNECTED » durant le processus d'enregistrement.
- (3) L'ayant droit au service peut désactiver le service « SMART CONNECTED » à tout moment dans le « Sunny Portal », avant l'expiration de cette période. Après que l'ayant droit a désactivé le service « SMART CONNECTED », SMA est seule habilitée à autoriser la reprise de l'utilisation du service.
- (4) SMA est en droit de résilier le service « SMART CONNECTED » avec un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année civile. La résiliation doit avoir lieu sous forme écrite.
- (5) Le service « SMART CONNECTED » prend automatiquement fin sans que l'ayant droit au service n'ait à indiquer sa révocation ni que SMA n'ait besoin de le résilier, dès lors que la garantie constructeur de SMA ou l'extension de garantie SMA, souscrite pour le service « SMART CONNECTED », s'achève.

§ 7 Transfert de l'installation couplée au réseau au nouveau propriétaire de l'installation

Si l'installation couplée au réseau enregistrée dans le « Sunny Portal » est vendue, avec le produit SMA, à un nouvel exploitant de l'installation par l'ayant droit au service, ce dernier est tenu de se désinscrire du « Sunny Portal » pour le service « SMART CONNECTED » et de résilier de ce fait sa relation contractuelle avec SMA. Le nouveau propriétaire de l'installation peut s'enregistrer dans le « Sunny Portal » dans un délai de 2 ans après l'achat de l'installation photovoltaïque en sélectionnant le service « SMART CONNECTED » durant le processus d'enregistrement.

§ 8 Description du service

- (1) Dans le cadre du service « SMART CONNECTED », l'état de fonctionnement du produit SMA de l'installation photovoltaïque de l'ayant droit au service est surveillé par SMA et les données d'installation transmises au « Sunny Portal » par le produit SMA pendant la durée du service définie au paragraphe 6 dans le cadre des conditions énoncées ci-dessous sont saisies et enregistrées par SMA pendant un temps limité. Si, au cours de la surveillance, un écart par rapport à l'état normal est détecté, classifié de défaillance d'appareil par SMA, cette dernière juge s'il est nécessaire de remplacer ou de réparer le produit SMA pour rétablir son bon fonctionnement conformément à la garantie constructeur SMA ou à l'extension de garantie SMA achetée par l'ayant droit.

L'on distingue deux types de pannes (panne de la catégorie 1 et panne de la catégorie 2), qui sont traitées différemment.

Dans le cas de pannes de la catégorie 1 (panne du produit SMA déjà détectée), un remplacement automatique ou la réparation du produit SMA est déclenché(e). Aucune précision complémentaire n'est requise. Du matériel de service (appareil de remplacement ou pièce de rechange pour le produit SMA) est livré conformément à la garantie constructeur SMA ou à l'extension de garantie achetée par l'ayant droit.

Dans le cas de pannes de la catégorie 2 (un diagnostic d'erreur doit encore être effectué), une analyse de l'état du produit SMA est nécessaire car il peut arriver que, dans certains cas, l'erreur ne soit pas causée par le produit SMA. La cause de l'erreur doit être analysée avant la livraison du matériel de service. Si le produit SMA est à l'origine de l'erreur, SMA enclenchera une livraison de matériel de service conformément à la garantie constructeur SMA ou à l'extension de garantie SMA.

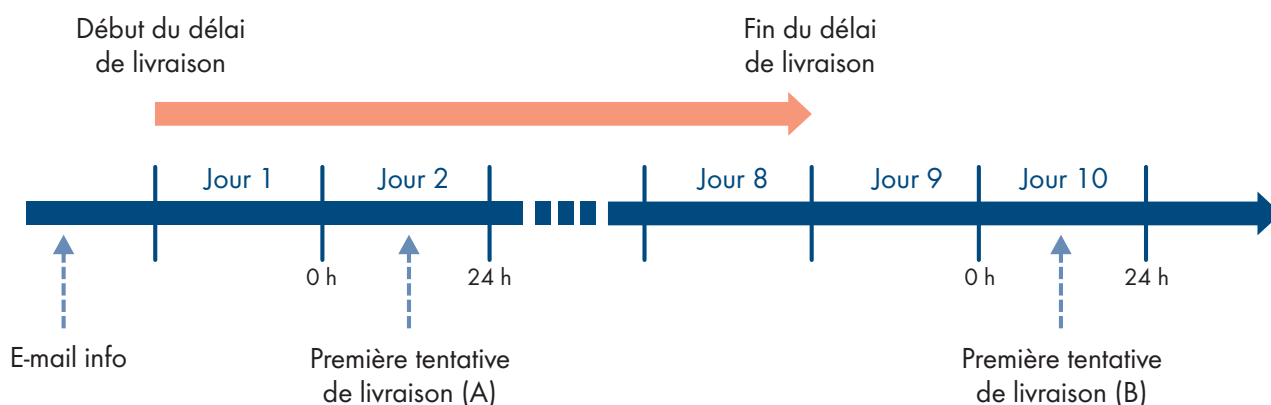
Le matériel de service est livré à l'adresse de livraison indiquée dans le « Sunny Portal » par le bénéficiaire du service. L'adresse de livraison doit se situer dans le champ d'application géographique décrit au paragraphe 5. Le bénéficiaire du service est informé de la livraison du matériel de service par un e-mail envoyé à l'adresse qu'il a indiquée dans le « Sunny Portal » dès lors qu'il a été constaté qu'une livraison de matériel doit avoir lieu. Par ailleurs, l'installateur (y compris son adresse e-mail) entré lors de l'enregistrement dans le « Sunny Portal » est informé en option de la livraison du matériel de service.

- (2) Si la livraison est retardée pour des raisons n'étant pas du ressort de SMA et que le service en découlant n'a pas lieu en temps voulu, l'ayant droit au service n'est pas autorisé à faire valeur les droits décrits ici envers SMA.

§ 9 Délai de livraison et non-respect

- (1) En cas de livraison de matériel de service, SMA garantit à l'ayant droit du service un délai de livraison à l'issue du diagnostic d'erreur. Le délai de livraison débute à 0 h 00 le jour ouvré suivant la notification par e-mail de la livraison du matériel de service par SMA et prend fin à 24 h 00 le huitième jour ouvré suivant. Par jours ouvrés, on entend les jours du lundi au vendredi inclus. Les jour fériés nationaux et régionaux ne sont pas considérés comme des jour ouvrés. La livraison est considérée comme avoir été effectuée en temps utile lorsque la première tentative de livraison par SMA ou par un tiers mandaté par SMA a eu lieu dans les délais impartis.
- (2) Si la première tentative de livraison du matériel de service a lieu une fois le délai de livraison écoulé, l'ayant droit au service reçoit de la part de SMA, dans la devise locale, un montant forfaitaire (TVA incluse) d'une valeur nominale de 5,00 EUR/GBP/AUD/CHF/USD (« cinq euros/livres britanniques/dollars australiens/francs suisses/dollars américains ») pour chaque journée de travail achevée jusqu'à la première tentative de livraison. La somme des forfaits est limitée à un montant total de 100,00 EUR/GBP/AUD/CHF/USD (« cent euros/livres britanniques/dollars australiens/francs suisses/dollars américains », soit 20 jours ouvrés).

Exemple :



(A): Première tentative de livraison dans les délais de livraison ➡ Aucun versement

(B): Première tentative de livraison dans les délais de livraison ➡ Versement d'un forfait par jour ouvré (jour 9 = 5,00 EUR)

- (3) Le délai de livraison garanti selon § 9, point (1), et selon § 9, point (2), ne s'applique pas aux produits SMA listés au paragraphe 1 du groupe 2, ni aux produits qui se trouvent dans les pays suivants : Canada, Japon.
- (4) En cas d'apparition d'un dysfonctionnement conformément à § 8, point (1), pour les produits SMA du groupe 2 listés sous § 1, il n'est pas nécessaire de fournir un appareil de remplacement ; la livraison et le remplacement de la pièce d'appareil hors d'état de fonctionner peuvent toutefois être assurés. Dans ce cas, la livraison du matériel de service peut être également effectuée par une entreprise partenaire mandatée par SMA. SMA ou l'entreprise partenaire mandatée s'engage à se manifester dans un délai de sept jours ouvrés max. à compter du diagnostic d'erreur afin de convenir d'un rendez-vous pour procéder à la livraison. Pour le groupe 2, aucun paiement forfaitaire n'est exigé si SMA ou l'entreprise partenaire mandatée n'a pas pu établir le contact en temps voulu.
- (5) Les obligations de service et de livraison de SMA sont soumises à la condition que SMA ait été elle-même livrée en temps voulu et en intégralité ou que l'offre de services d'un tiers, auquel SMA a recours pour un service préalable requis pour la fourniture de son propre service, soit complète et fournie en temps opportun.

§ 10 Obligation de coopérer de l'ayant droit au service

- (1) Dans le cadre du service « SMART CONNECTED », l'ayant droit au service s'engage à :
 - Enregistrer l'installation couplée au réseau ou le produit SMA dans le « Sunny Portal » (sous Acceptation des conditions d'utilisation) durant les 2 premières années après la première mise en service et la sélection du service « SMART CONNECTED » lors du processus d'enregistrement
 - Enregistrement correct et exact de tous les interlocuteurs dans le « Sunny Portal »
 - Actualiser, dans le cas d'une modification, l'ensemble des données dans le « Sunny Portal » dans un délai de 10 jours (en particulier mais non exclusivement les données telles que e-mail, numéro de téléphone, adresse de livraison) demandées lors du processus d'enregistrement
 - Enregistrer et actualiser immédiatement, dans le cas d'une livraison de matériel de service, le numéro de série dans le « Sunny Portal » via l'assistant de remplacement qui s'ouvre automatiquement
 - Garantir une connexion permanente et sans faille avec le « Sunny Portal »
 - Être prêt à réceptionner la livraison dans les délais de livraison définis
 - Faire une demande des éventuels montants forfaitaires dans le « Sunny Portal » dans un délai de 20 jours ouvrés après la première tentative de livraison
 - Collaboration active dans la coordination d'un rendez-vous dans le cas d'un remplacement de pièce

- (2) Si l'ayant droit au service ne remplit pas à plusieurs reprises, en partie ou intégralement, ses obligations après fixation d'un délai par écrit émanant de SMA, SMA est autorisée à annuler le service « SMART CONNECTED » avec effet immédiat. Si la première tentative de livraison échoue en raison de l'absence de réception de la livraison par l'ayant droit au service, SMA ou le tiers mandaté effectuera jusqu'à deux tentatives de livraison supplémentaires. Le transport de retour du matériel de service à SMA a ensuite lieu. D'autres tentatives de livraison peuvent être réalisées mais uniquement à l'initiative de l'ayant droit au service et en accord avec ce dernier.
- (3) Concernant les frais de transport, SMA est autorisée à facturer à l'ayant droit au service, en totalité, les frais de transport supplémentaires occasionnés par les tentatives de livraison après le transport de retour à SMA.

§ 11 Modifications de la description du service « SMART CONNECTED » et modification de la partie contractante de la part de SMA

- (1) SMA se réserve le droit de modifier à tout moment la présente description du service « SMART CONNECTED », si cela s'avère nécessaire pour des raisons juridiques ou factuelles, dès lors que la modification apparaît nécessaire dans le cadre de la prise en compte des intérêts de SMA et que l'ayant droit au service ne s'en trouve pas affecté d'une façon contraire à la bonne foi ou de manière inéquitable. SMA est en droit de modifier, en particulier mais pas exclusivement, la description du service « SMART CONNECTED » dès lors que cela s'avère nécessaire suite à des modifications imprévues sur lesquelles SMA n'a aucun pouvoir en vue de rétablir l'équilibre de la relation contractuelle tel qu'il existait au moment de la conclusion du contrat. Les modifications imprévues qui rendent nécessaire une révision du contrat afin de rétablir l'équilibre de la relation contractuelle peuvent résulter d'innovations technologiques concernant les services offerts ou d'un ajustement de l'offre de services d'un tiers, auprès duquel SMA se fournit pour ses intrants nécessaires. Par ailleurs, la présente description du service « SMART CONNECTED » peut être modifiée si nécessaire pour combler un vide juridique apparu après la conclusion du contrat. SMA informe l'ayant droit au service en temps utile des modifications de la description du service SMART CONNECTED avant leur entrée en vigueur. Les modifications prennent effet après l'expiration d'un délai de deux semaines si l'ayant droit au service ne s'y est pas opposé. Lors de l'annonce des modifications, SMA informe l'ayant droit au service du droit d'opposition et des conséquences de l'absence d'opposition.
- (2) SMA est autorisée à transférer les droits et/ou les obligations émanant du service « SMART CONNECTED », en partie ou intégralement, à une société du groupe SMA. SMA informe à temps l'ayant droit au service du transfert des droits et obligations avant leur entrée en vigueur. L'ayant droit au service peut immédiatement mettre fin au service « SMART CONNECTED » en révoquant le service dans le « Sunny Portal ».

§ 12 COVID-19

En raison de la pandémie de coronavirus (SARS-CoV-2), SMA n'est pas en mesure de prévoir, d'empêcher, d'éliminer, d'éviter ou de réduire les éventuels retards occasionnés par les goulots d'étranglement, les changements d'itinéraires, les restrictions ou encore les mesures prises par les autorités compétentes.

§ 13 Validité finale

Les droits mentionnés dans la présente description du service « SMART CONNECTED » rendent compte des droits de l'ayant droit découlant de ce service. Toutes autres prétentions, mais pas exclusivement, à dédommagement pour les dommages directs ou indirects induits par la défectuosité de l'appareil, les coûts engendrés par le démontage et l'installation ainsi que par la fourniture de l'accès à l'appareil défectueux et/ou les prétentions à dédommagement pour les pertes de production d'électricité ou le manque à gagner sont exclues du service « SMART CONNECTED ». Les services décrits ne s'appliquent qu'aux écarts constatés lors de la surveillance. SMA n'offre aucune garantie quant au fait que tous les écarts par rapport à l'état normal seront détectés dans le cadre de la surveillance.

SMA décline toute responsabilité concernant les retards ou l'impossibilité d'exécution si ceux-ci ont été causés par un cas de force majeure ou des événements non prévisibles au moment de la conclusion du contrat (incidents de fonctionnement de toutes sortes, grèves, lock-out légaux, manque de main-d'œuvre, d'énergie ou de matières premières, y compris la pénurie de carburant, mobilisations, guerres, blocus, épidémies/pandémies, interdictions d'importation et d'exportation, incendies et restrictions de circulation) qui ne sont pas imputables à SMA. Si les événements ci-dessus, énumérés de façon non exhaustive, entravent lourdement ou empêchent SMA d'effectuer ses livraisons et que l'empêchement n'est pas d'une durée temporaire, SMA est en droit de se retirer du service « SMART CONNECTED » ou de le résilier. En cas d'empêchements temporaires, les délais de livraison seront plus longs ou seront différés de la durée de la perturbation à laquelle s'ajoute un délai de mise en route approprié. Dans la mesure où l'on ne peut pas demander à l'ayant droit du service d'exécuter la prestation « SMART CONNECTED » en raison du retard, celui-ci peut immédiatement mettre fin au service « SMART CONNECTED » en désactivant le service dans le « Sunny Portal ».

§ 14 Droit applicable et juridiction compétente

- (1) Toutes prétentions découlant de ou liées au service « SMART CONNECTED » sont régies par le droit allemand, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Pour les consommateurs au sens de l'art. 6 du règlement (CE) n° 593/2008 s'applique toutefois ce qui suit : si SMA (i) exerce une activité professionnelle ou commerciale dans l'État sur le territoire duquel le consommateur est domicilié ou (ii) dirige de telles activités de quelque façon que ce soit vers cet État ou plusieurs États, celui-ci inclus, et (iii) si le contrat relève du domaine desdites activités, l'application du droit allemand mentionnée ci-dessus n'a pas pour résultat de priver le consommateur de la protection qui lui est accordée par les dispositions auxquelles la loi du pays dans lequel le consommateur réside ne permet pas de déroger par convention.
- (2) Si le bénéficiaire de la prestation est un commerçant au sens du code de commerce, un fonds commun de placement de droit public ou une personne de droit public, tout litige résultant de la prestation « SMART CONNECTED » ou en relation avec celle-ci relève de la compétence judiciaire exclusive de Kassel, Allemagne.
- (3) Si le bénéficiaire de la prestation est un consommateur dont le domicile ou lieu de résidence habituel se situe dans l'Union européenne ou dans un État signataire de l'Accord sur l'Espace économique européen, la règle suivante s'applique : SMA est disposée à participer à une procédure de règlement des différends auprès de l'organisme de conciliation suivant : Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Allemagne.

Pour obtenir des informations complémentaires, veuillez consulter notre site Internet <http://www.SMA-Solar.com> à la rubrique Service.