



1 Conditions de service – SMA SMART CONNECTED

§ 1 Produits SMA inclus

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 », voir www.sunnyportal.com) et que vous ayez activé « SMART CONNECTED » (état : 03/03/2023) :

- EVC7.4-1AC-10 / EVC22-3AC-10 / EVC22-3AC-20
- 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
- SBSE3.6-50 / SBSE4.0-50 / SBSE5.0-50 / SBSE6.0-50
- SBSE3.8-US-50 / SBSE4.8-US-50 / SBSE5.8-US-50 / SBSE7.7-US-50
- STP3.0-3AV-40 / STP4.0-3AV-40 / STP5.0-3AV-40 / STP6.0-3AV-40 / STP8.0-3AV-40 / STP10.0-3AV-40
- STP5.0-3SE-40 / STP6.0-3SE-40 / STP8.0-3SE-40 / STP10.0-3SE-40
- STP 12-50 / STP 15-50 / STP 20-50 / STP 25-50
- STP 20-US-50 / STP 25-US-50 / STP 30-US-50
- 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
- STP 110-60
- STP 125-70
- STPS30-20-V1 / STPS50-20-V1
- SHP 100-20 / SHP 150-20 / SHP 125-US-20 / SHP 150-US-20
- SHP 100-21 / SHP 150-21 / SHP 125-US-21 / SHP 150-US-21

§ 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, France, Irlande, Afrique du Sud, Australie, Belgique, Canada, Corée, Espagne, États-Unis d'Amérique, Grande-Bretagne, Hongrie, Inde, Italie, Japon, Luxembourg, Malaisie, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Portugal, République tchèque, Slovaquie, Sri Lanka, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Turquie, Vietnam.

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 Conditions de service

L'étendue du service SMART CONNECTED se distingue de l'état de la garantie du produit SMA (sous garantie SMA ou non).

1. Sous garantie SMA :

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 § 7 dans le cadre des conditions énoncées ci-dessous et conformément à la déclaration de protection des données SMA 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, sur la base des données transmises, 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 au service.

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 en raison d'un diagnostic d'erreur automatique), 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 au service.

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 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. Le matériel de service est ensuite 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 § 5. Par ailleurs, l'installateur (y compris son adresse e-mail) entré lors de l'enregistrement dans le Sunny Portal est informé en option par e-mail de la livraison du matériel de service, à condition qu'il soit enregistré en tant que destinataire des e-mails.

2. Hors garantie SMA :

Dans le cas de pannes de la catégorie 1 (panne du produit SMA déjà détectée en raison d'un diagnostic d'erreur automatique), l'ayant droit au service et, le cas échéant, l'installateur de l'ayant droit au service sont informés par e-mail de la panne du produit SMA. La prise de contact concernant le matériel de service requis dépend de si une boutique en ligne SMA est présente dans le champ d'application territorial (voir § 5) et si l'installateur y est enregistré. Si ces conditions sont réunies, le panier de l'installateur est automatiquement rempli du matériel de service requis. L'installateur peut alors commander, contre paiement, le matériel de service pour l'ayant droit au service conformément aux conditions de la boutique en ligne SMA. En l'absence de boutique en ligne SMA dans le pays de l'installateur ou du matériel de service requis dans la boutique en ligne SMA, une demande d'offre contraignante pour le matériel de service requis est envoyée à l'adresse du bénéficiaire du service et, le cas échéant, de son installateur, préalablement enregistrée dans le Sunny Portal. La demande ne peut être acceptée que par un installateur. Le bénéficiaire du service est libre de transmettre ou non cette demande à un installateur.

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. SMA informe le destinataire de l'e-mail enregistré de telles pannes mais n'effectue pas le diagnostic d'erreur. S'il s'avère que la cause provient du produit SMA, l'installateur dispose des options de commande d'appareils de remplacement habituelles.

3. **SMA attire expressément l'attention sur le fait qu'il s'agit, dans le cas de matériel de service, d'appareils électroniques qui ne doivent être montés et installés que par un personnel qualifié (installateurs). En l'absence de connaissances approfondies, cela peut entraîner des risques pour les biens ou les personnes.**
4. 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.

§ 7 Durée de prestation du service et résiliation

5. La durée de prestation du service SMART CONNECTED se distingue de l'état de la garantie du produit.
La durée de prestation du service « sous garantie SMA » (voir § 6 (1)) est valable pour la période de garantie constructeur SMA. En cas d'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 dans le Sunny Portal et que SMA propose le service SMART CONNECTED conformément au § 5.
« Hors garantie SMA » (voir § 6 (2)), le bénéficiaire du service peut activer SMART CONNECTED à tout moment dans le Sunny Portal pour son produit SMA. Ou bien SMART CONNECTED se poursuit automatiquement après expiration de la garantie SMA du bénéficiaire du service et non-résiliation dudit service.
6. La durée de prestation du service SMART CONNECTED commence après l'enregistrement du produit SMA dans le Sunny Portal et la sélection du service SMART CONNECTED durant le processus d'enregistrement ou lors d'un enregistrement ultérieur. SMART CONNECTED se poursuit automatiquement après sa première activation jusqu'à ce que l'ayant droit au service ou SMA le résilie. L'ayant droit au service peut désactiver le service SMART CONNECTED dans le Sunny Portal. La désactivation correspond à une résiliation de SMART CONNECTED. Après que l'ayant droit a désactivé le service SMART CONNECTED, SMA est seule habilitée à autoriser la reprise de l'utilisation du service.
7. 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.

§ 8 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 après l'achat de l'installation photovoltaïque en sélectionnant le service SMART CONNECTED durant le processus d'enregistrement ou plus tard.

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

8. Dans le cadre du service SMART CONNECTED, l'ayant droit au service s'engage à :
 - Enregistrement de l'installation couplée au réseau ou du produit SMA dans le Sunny Portal (sous Acceptation des conditions d'utilisation) et sélection du service SMART CONNECTED lors du processus d'enregistrement ou plus tard
 - Enregistrement correct et exact de tous les interlocuteurs dans le Sunny Portal
 - Enregistrement de l'adresse e-mail de l'installateur dans le Sunny Portal
 - Saisie du numéro client SMA de l'installateur dans le champ correspondant
 - Actualiser, dans le cas d'une modification des données, l'ensemble des données demandées lors du processus d'enregistrement 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)
 - 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
 - Collaboration active dans la coordination d'un rendez-vous dans le cas d'un remplacement de pièce
9. 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. Les tentatives de livraison avortées en raison de données erronées ou obsolètes enregistrées dans le Sunny Portal sont facturées au client.
10. 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.

§ 10 Modifications des conditions du service SMART CONNECTED et modification de la partie contractante de la part de SMA

11. SMA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions 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, les conditions 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, les présentes conditions du service SMART CONNECTED peuvent être modifiées 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 des conditions 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.

12. 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 (Désactiver) dans le Sunny Portal.

§ 11 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.

§ 12 Validité finale

Les droits mentionnés dans les présentes conditions 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 du produit SMA, les coûts engendrés par le démontage et l'installation ainsi que par la fourniture de l'accès au produit SMA 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 ».

§ 13 Droit applicable et juridiction compétente

13. 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 a son domicile 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.
14. 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 Cassel, Allemagne.

15. 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.

Vous trouverez de plus amples informations sur www.sma-solar.com