



Condições de serviço – SMA SMART CONNECTED

§ 1 Produtos SMA abrangidos

O serviço "SMA SMART CONNECTED" (doravante designado "SMART CONNECTED") é válido exclusivamente para aparelhos dos seguintes tipos de produtos, contando que os mesmos estejam ligados à Internet através da função Webconnect, do Sunny Home Manager 2.0 (HM-20) ou do Data Manager M, tenham sido registados no SMA Sunny Portal (doravante designado "Sunny Portal", ver www.sunnyportal.com) e tenham ativado o serviço Smart Connected (versão: 03/03/2023):

- 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
- 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
- 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 Nenhuma limitação dos direitos legais de garantia

A obrigação legal de garantia do vendedor do aparelho e os correspondentes direitos legais de garantia do comprador não sofrem alterações resultantes do serviço SMART CONNECTED.

§ 3 Prestador do serviço

O prestador do serviço é a SMA Solar Technology AG (doravante designada "SMA").

§ 4 Beneficiário do serviço

O serviço SMART CONNECTED é exclusivamente válido para (i) qualquer adquirente que tenha adquirido e colocado em funcionamento os produtos SMA pela primeira vez e os utilize como parte integrante de um sistema ligado em rede ou para (ii) qualquer adquirente que tenha adquirido os produtos SMS, legitimamente e sem alterações, ao primeiro ou posterior operador do sistema e os utilize como parte integrante de um sistema ligado em rede. Outras pessoas que não as anteriormente indicadas não terão o direito de reclamar o serviço decorrente e relacionado com o "SMART CONNECTED" à SMA. Exclui-se a possibilidade de transferência desse direito para pessoas que não sejam operadoras do sistema dos produtos SMA.

§ 5 Âmbito de aplicação territorial

O SMART CONNECTED aplica-se a produtos SMA em sistemas ligados à rede localizados nos seguintes países:

África do Sul, Alemanha, Arábia Saudita, Austrália, Áustria, Bangladesh, Bélgica, Brasil, Bulgária, Canadá, Chile, Chipre, Coreia, Emirados Árabes Unidos, Eslováquia, Espanha, Estados Unidos da América, Filipinas, França, Grécia, Holanda, Hungria, Índia, Israel, Itália, Irlanda, Irlanda do Norte, Japão, Jordânia, Malásia, México, Namíbia, Luxemburgo, Paquistão, Palestina, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia, Singapura, Suécia, Sri Lanka, Suíça, Tailândia, Taiwan, Turquia, Ucrânia, Vietname.

Não são abrangidos pelo âmbito territorial do SMART CONNECTED as ilhas e os territórios ultramarinos dos países mencionados, bem como outros países que não estejam aqui explicitamente mencionados.

§ 6 Condições de serviço

O âmbito de serviços SMART CONNECTED distingue-se do estado da garantia do produto SMA (durante e fora do período de garantia SMA).

(1) Durante o período de garantia SMA:

No âmbito do SMART CONNECTED, o estado operacional do produto SMA do sistema do beneficiário é monitorizado pela SMA e os dados do sistema transferidos pelo produto SMA para o Sunny Portal são recolhidos pela SMA durante o período acordado no âmbito das condições em seguida expostas e em conformidade com a declaração de privacidade da SMA, e guardados por um tempo limitado, especificado no § 7. Se, durante a monitorização, for detetado um desvio em relação ao estado normal que seja classificado como falha do aparelho pela SMA, esta avalia, com base nos dados transmitidos, se é necessário substituir ou reparar o produto SMA para restabelecer o correto funcionamento, em conformidade com a garantia do fabricante SMA ou com o prolongamento da garantia SMA adquirida pelo beneficiário.

É feita uma distinção entre dois tipos de padrões de erro (padrão de erro da categoria 1 e padrão de erro da categoria 2), que são tratados de forma diferente.

No caso de padrões de erro de categoria 1 (já foi detetado um erro do produto SMA com base num diagnóstico de erros automático), é desencadeada uma substituição ou reparação automática do produto SMA. Não são necessários esclarecimentos adicionais. A entrega de hardware de serviço (por exemplo, um aparelho de substituição para o produto SMA ou uma peça sobresselente do produto SMA) será efetuada em conformidade com a garantia do fabricante SMA ou em conformidade com o prolongamento da garantia SMA adquirida pelo beneficiário.

No caso de padrões de erro da categoria 2 (diagnóstico de erros ainda por efetuar), é necessária uma análise do estado do produto SMA, uma vez que o erro pode não ter sido causado pelo produto SMA. A causa da falha deve ser analisada antes de o hardware de serviço ser entregue. Se o produto SMA causar a falha, a SMA providenciará a entrega do hardware de serviço de acordo com a garantia do fabricante da SMA ou o prolongamento de garantia da SMA.

Em caso de fornecimento de hardware de serviço, o destinatário do serviço é informado sobre o mesmo no endereço de e-mail indicado por si no Sunny Portal. O hardware de serviço será, então, entregue no endereço de entrega especificado por si no Sunny Portal. O endereço de entrega tem de estar localizado dentro do âmbito de aplicação territorial descrito no § 5. Além disso, o fornecimento do hardware de serviço será opcionalmente comunicado ao instalador, caso o mesmo se encontre registado como destinatário de e-mail, através do respetivo endereço de e-mail indicado juntamente com o registo no "Sunny Portal".

(2) **Fora do período de garantia SMA:**

No caso de padrões de erro de categoria 1 (já foi detetado um erro do produto SMA com base num diagnóstico de erros automático), o beneficiário do serviço e, se necessário, o instalador do beneficiário, será contactado por e-mail sobre o erro detetado num produto SMA. O estabelecimento de contacto com relação ao hardware de serviço necessário depende da existência ou não de loja online da SMA no âmbito de aplicação territorial (vide § 5) e de o instalador também se encontrar registado nesse território. Estando reunidas estas condições prévias, o hardware de serviço necessário é automaticamente adicionado ao cesto de compras do instalador. O instalador pode, de seguida, encomendar o hardware de serviço ao valor indicado, em conformidade com as condições da loja online da SMA para o beneficiário. No caso de não existir uma loja online da SMA no país do instalador ou de o hardware de serviço necessário não estar disponível na loja online da SMA, a SMA enviará um pedido de orçamento vinculativo com relação ao hardware de serviço necessário para o endereço de e-mail do beneficiário do serviço e, eventualmente, do respetivo instalador, indicado no Sunny Portal. O pedido só pode ser tratado por um instalador; o beneficiário do serviço é livre de encaminhar o mesmo a um instalador.

No caso de padrões de erro da categoria 2 (diagnóstico de erros ainda por efetuar), é necessária uma análise do estado do produto SMA, uma vez que o erro pode não ter sido causado pelo produto SMA. A SMA comunica ao destinatário de e-mail registado relativamente a eventos de erro deste tipo, no entanto, não executa o diagnóstico de erros. Caso se verifique que a causa do erro advém do próprio produto SMA, o instalador tem à disposição as opções de encomenda habituais para aparelhos de substituição.

- (3) **A SMA chama expressamente a atenção para o facto de que, quando se fala de hardware de serviço, fala-se de aparelhos eletrónicos que só podem ser incorporados e instalados por técnicos especializados formados (instaladores). A inexistência de conhecimentos técnicos pode implicar riscos materiais, para a vida e para a integridade física.**
- (4) As obrigações de serviço e entrega da SMA estão sujeitas à entrega completa e atempada à própria SMA ou à oferta completa e atempada de serviços por um terceiro, cujos serviços a SMA adquire, na medida do necessário (adiantamento), para a sua própria potência.

§ 7 Período de prestação do serviço e rescisão

- (1) O período de prestação do serviço SMART CONNECTED distingue-se do estado da garantia do produto SMA.

O período de prestação do serviço "Durante o período de garantia SMA" (vide § 6 (1)) aplica-se para o período da garantia do fabricante SMA. Em caso de aquisição de um prolongamento da garantia SMA, o período de prestação do serviço SMART CONNECTED deve, em princípio, ser prolongado de acordo com o período especificado no prolongamento da garantia SMA, contanto que o beneficiário não desative o SMART CONNECTED no Sunny Portal e a SMA ofereça o SMART CONNECTED em conformidade com o art. 5º.

O beneficiário do serviço SMART CONNECTED pode, em qualquer altura, ativar a opção "Fora do período de garantia SMA" (vide § 6 (2)) para o seu produto SMA no Sunny Portal. Caso contrário, este período prolonga-se automaticamente uma vez expirada a garantia SMA do beneficiário do serviço sem ter havido lugar a rescisão do SMART CONNECTED.

- (2) O período de prestação do serviço SMART CONNECTED tem início após o registo do produto SMA no Sunny Portal e da seleção do serviço SMART CONNECTED durante o processo de registo ou em caso de registo posterior. Decorrida a primeira ativação, o serviço "SMART CONNECTED" é prolongado automaticamente, até haver lugar a rescisão por parte do beneficiário do serviço "SMART CONNECTED" ou da SMA. O beneficiário pode desativar o "SMART CONNECTED" através do Sunny Portal. A desativação corresponde a uma rescisão do "SMART CONNECTED". Após o beneficiário ter desativado o SMART CONNECTED, fica exclusivamente ao critério da SMA permitir o reinício da sua utilização.
- (3) A SMA pode rescindir o SMART CONNECTED respetivamente com um prazo de três (3) meses até ao final do ano civil. A rescisão deve ser submetida por escrito.

§ 8 Transferência do sistema ligado em rede a um novo operador do sistema

Se o sistema ligado em rede com o produto SMA registado no Sunny Portal pelo beneficiário for vendido a um novo operador do sistema, o beneficiário é obrigado a cancelar o serviço SMART CONNECTED no Sunny Portal e, por conseguinte, a terminar a relação contratual entre a SMA e o beneficiário. O novo operador do sistema pode inserir o sistema no Sunny Portal após a aquisição do sistema selecionando o "SMART CONNECTED" durante o processo de registo ou posteriormente.

§ 9 Dever de colaboração do beneficiário

- (1) No âmbito do SMART CONNECTED, o beneficiário compromete-se a prestar a seguinte colaboração:
 - Registrar o sistema ligado em rede ou o produto SMA no Sunny Portal (concordando com as condições de utilização) e selecionar o SMART CONNECTED durante o processo de registo ou posteriormente
 - Guardar, de modo correto e fidedigno, todos os contactos no Sunny Portal
 - Registo do endereço de e-mail do instalador indicado no Sunny Portal
 - Indicação do número de cliente SMA do instalador no campo correspondente
 - Em caso de alteração de dados: atualizar, no espaço de 10 dias, todos os dados no Sunny Portal (especialmente, mas não exclusivamente, dados como o endereço de e-mail, o número de telefone e o endereço de entrega) que lhe sejam solicitados durante o processo de registo
 - No caso de fornecimento do hardware de serviço: registar e atualizar imediatamente o número de série no Sunny Portal através do "Assistente de substituição" que surge automaticamente
 - Assegurar uma ligação permanente e sem falhas ao Sunny Portal
 - Estar disponível para receber o fornecimento dentro do prazo de entrega definido
 - Em caso de troca de uma peça sobressalente: contactar o colaborador ativo por ocasião do agendamento da data para a troca

- (2) Se o beneficiário não cumprir, sucessivamente, parcial ou totalmente as suas obrigações de colaboração após fixação por escrito do prazo pela SMA, a SMA tem o direito de rescindir o SMART CONNECTED, com efeitos imediatos. Se a primeira tentativa de entrega falhar por falta de disponibilidade do beneficiário para a receção, a SMA ou o terceiro mandatado efetuarão, no máximo, duas outras tentativas de entrega. Seguidamente, o hardware de serviço é transportado de volta à SMA. Outras tentativas de entrega serão efetuadas posteriormente apenas por iniciativa do beneficiário e com a concordância deste. As tentativas de entrega que não tenham sido bem-sucedidas devido a dados incorretos ou desatualizados no Sunny Portal serão faturadas ao cliente.
- (3) No que diz respeito aos custos de transporte, a SMA tem o direito de cobrar ao beneficiário a totalidade dos custos de transporte decorrentes das tentativas de entrega após o transporte de retorno da entrega à SMA.

§ 10 Alterações das condições do serviço SMART CONNECTED e alteração da parte contratual por parte da SMA

- (1) A SMA reserva-se o direito de alterar, em qualquer momento, estas condições do serviço "SMART CONNECTED", se tal for necessário por motivos legais ou reais, na medida em que a alteração se revelar necessária à luz dos interesses da SMA e tal não prejudicar o beneficiário, a despeito da exigência de boa fé, de forma inaceitável ou de outro modo injusta. Em especial, mas não exclusivamente, a SMA pode alterar as condições do serviço "SMART CONNECTED", na medida em que tal, devido a alterações imprevisíveis, não tenha qualquer influência sobre a SMA, e se revele necessário para o restabelecimento do bom equilíbrio da relação contratual, de acordo com a situação existente aquando da celebração do contrato. Poderão surgir alterações imprevistas que tornem necessário adaptar o contrato com vista ao restabelecimento do bom equilíbrio da relação contratual, em especial devido a inovações técnicas para os serviços oferecidos ou uma alteração da oferta de serviço de um terceiro, cujos serviços a SMA adquire enquanto pagamento antecipado necessário. Além disso, estas condições do serviço "SMART CONNECTED" podem ser alteradas, na medida em que tal seja necessário para o cumprimento de uma lacuna regulamentar ocorrida após a celebração do contrato. A SMA comunicará atempadamente ao beneficiário as alterações às condições do serviço "SMART CONNECTED" antes da sua entrada em vigor. As alterações entram em vigor se o beneficiário não declarar oposição dentro de duas semanas. Quando do anúncio das alterações, a SMA chama a atenção do beneficiário para o direito de oposição e para as consequências da não apresentação de uma declaração de oposição.
- (2) A SMA está autorizada a transferir os direitos e/ou deveres decorrentes do SMART CONNECTED, total ou parcialmente, a uma empresa do grupo SMA. A SMA comunicará atempadamente ao beneficiário a transferência antes da respetiva entrada em vigor. O beneficiário pode terminar de imediato o SMART CONNECTED no "Sunny Portal", desativando o mesmo (desativação).

§ 11 Covid 19

Devido ao surto do coronavírus (SARS-CoV-2), a SMA não pode prever, prevenir, eliminar, evitar ou minimizar quaisquer atrasos causados por congestionamentos, alterações da rota, restrições ou medidas tomadas pelas autoridades competentes relevantes.

§ 12 Validade definitiva

Os direitos mencionados nas presentes condições do serviço SMART CONNECTED resumem, por último, os direitos do beneficiário de acordo com o SMART CONNECTED. Outros pedidos de indemnização, em especial, mas não exclusivamente, relativos aos danos que possam ter resultado direta ou indiretamente do defeito do produto SMA, as despesas decorridas da desmontagem e instalação, assim como a criação do acesso ao produto SMA com defeito e/ou pedidos de indemnização para perdas de produção de energia ou lucros perdidos não estão abrangidos pelo serviço "SMART CONNECTED". Os serviços descritos são apenas válidos para desvios detetados durante a monitorização. A SMA não garante que no âmbito da monitorização sejam detetados todos os desvios em relação ao estado normal.

A SMA não será responsável pela impossibilidade de execução ou por atrasos, desde que estes tenham sido causados por motivos de força maior ou outros acontecimentos não previsíveis no momento da celebração do contrato (por exemplo, perturbações operacionais de qualquer tipo, greves, bloqueios legais, falta de mão de obra, de energia ou de matérias primas, incluindo falta de combustível, mobilização, guerra, bloqueio, epidemias/pandemias, proibição de exportação e importação, incêndio, bloqueios de trânsito) pelos quais a SMA não é responsável. Na medida em que estes acontecimentos, que não são enumerados de forma exaustiva, tornem a entrega por parte da SMA consideravelmente mais difícil ou impossível e o impedimento não seja apenas de natureza temporária, a SMA terá o direito de cancelar ou rescindir o contrato do "SMART CONNECTED". Em caso de entraves de natureza temporária, os prazos de entrega serão prorrogados ou as datas de entrega adiadas pelo período do impedimento acrescido de um período de arranque razoável. Na medida em que não é razoável esperar que o beneficiário execute os serviços "SMART CONNECTED" em resultado do atraso, este pode terminar imediatamente o "SMART CONNECTED" desativando o "SMART CONNECTED" no Sunny Portal.

Art. 13º Direito aplicável e foro jurídico competente

- (1) Todas as reivindicações decorrentes ou relacionadas com o SMART CONNECTED reger-se-ão pelo Direito alemão, sem recurso ao Direito comercial da ONU. Para os consumidores no sentido do artigo 6º da Diretiva (CE) n.º 593/2008, sem prejuízo do mesmo, aplica-se o seguinte: no caso de a SMA (i) exercer uma atividade profissional ou comercial no Estado, em cujo território o consumidor tem residência, ou (ii) organizar uma tal atividade por quaisquer vias nesse Estado ou em vários Estados que incluam esse, e (iii) o Contrato tenha cabimento no âmbito dessa atividade, a seleção mencionada do Direito nacional não faz com que seja retirada a proteção ao consumidor, que lhe é garantida pelas disposições deste mesmo Direito, e a qual, segundo o Direito do Estado onde o consumidor tem residência, não pode ser alienada por meio de um contrato.
- (2) Desde que o beneficiário se trate de um comerciante no sentido do Código Comercial, património autónomo de direito público ou uma pessoa de direito público, o tribunal de Kassel, na Alemanha, terá jurisdição exclusiva sobre todas as disputas decorrentes ou relacionadas com este serviço SMART CONNECTED.
- (3) Caso o beneficiário seja um consumidor com residência ou domicílio habitual na União Europeia ou nos países signatários do Acordo sobre o Espaço Económico Europeu, aplica-se o seguinte: a SMA está preparada para participar de procedimentos de resolução alternativa de litígios no seguinte centro de arbitragem: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Alemanha.

Encontrará mais informações em www.sma-solar.com