



Warunki świadczenia usługi – SMA SMART CONNECTED

§ 1 Produkty firmy SMA objęte zakresem usługi

Usługa „SMA SMART CONNECTED” (zwaną dalej „SMART CONNECTED”) są objęte wyłącznie następujące typy produktów firmy SMA pod warunkiem ich połączenia z internetem za pomocą funkcji Webconnect, modułu Sunny Home Manager 2.0 (HM-20) lub modułu Data Manager M, zarejestrowania ich na portalu Sunny Portal firmy SMA (zwanym dalej „Sunny Portal”, zobacz www.sunnyportal.com) i aktywacji usługi SMART CONNECTED (ostatnia aktualizacja 30.03.2022 r.):

- 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
- STP5.0-3SE-40 / STP6.0-3SE-40 / STP8.0-3SE-40 / STP10.0-3SE-40
- 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
- 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 Brak ograniczeń ustawowych praw z tytułu rękojmi

Usługa SMART CONNECTED nie narusza ustawowego obowiązku udzielenia rękojmi przez sprzedawcę urządzenia ani powiązanych praw nabywcy z tytułu rękojmi.

§ 3 Usługodawca

Usługodawcą jest firma SMA Solar Technology AG (zwaną dalej „SMA”).

§ 4 Osoba uprawniona do korzystania z usługi

Z usługi SMART CONNECTED mogą korzystać wyłącznie (i) nabywcy, którzy sami zakupili produkt firmy SMA i dokonali jego pierwszego uruchomienia oraz używają go jako elementu składowego podłączonej do sieci instalacji fotowoltaicznej, względnie (ii) nabywcy, którzy prawomocnie zakupili niezmodyfikowany produkt firmy SMA od pierwszego lub kolejnego użytkownika instalacji i używają go jako elementu składowego podłączonej do sieci instalacji fotowoltaicznej. Inne osoby niż wymienione powyżej nie mają prawa do występowania wobec firmy SMA z roszczeniami z tytułu usługi SMART CONNECTED lub powiązanych z nią. Wyłącza się cesję tego rodzaju roszczeń na osoby, które nie są użytkownikiem instalacji z produktami firmy SMA.

§ 5 Terytorialny zakres obowiązywania

Usługa SMART CONNECTED obejmuje produkty w podłączonych do sieci instalacjach fotowoltaicznych, które znajdują się w następujących krajach:

Australia, Bangladesz, Belgia, Brazylia, Bułgaria, Chile, Niemcy, Francja, Grecja Wielka Brytania, Indie, Izrael, Włochy, Irlandia, Japonia, Jordania, Kanada, Korea, Malezja, Meksyk, Namibia, Niderlandy, Północna Irlandia, Luksemburg, Austria, Pakistan, Palestyna, Filipiny, Polska, Portugalia, Rumunia, Arabia Saudyjska, Szwajcaria, Słowacja, Singapur, Hiszpania, Sri Lanka, Afryka Południowa, Tajlandia, Tajwan, Czechy, Turcja, Ukraina, Węgry, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Stany Zjednoczone Ameryki, Wietnam, Cypr.

Usługa SMART CONNECTED nie jest dostępna na wyspach i terytoriach zamorskich ww. krajów oraz w innych krajach niewymienionych z nazwy w niniejszym dokumencie.

§ 6 Warunki świadczenia usługi

Zakres usługi SMART CONNECTED różni się od statusu gwarancyjnego produktu firmy SMA (w ramach gwarancji firmy SMA i poza nią).

(1) W ramach gwarancji firmy SMA:

W ramach usługi SMART CONNECTED firma SMA monitoruje stan falownika w instalacji fotowoltaicznej osoby uprawnionej do korzystania z usługi oraz rejestruje i przechowuje dane dotyczące instalacji przekazane przez produkt firmy SMA na portalu Sunny Portal w określonym w § 7 okresie świadczenia usługi w ramach poniższych warunków i zgodnie z polityką prywatności firmy SMA. Jeśli w trakcie monitorowania zostaną stwierdzone anomalie w pracy urządzenia, które firma SMA kwalifikuje jako usterkę urządzenia, firma SMA na podstawie transmisji danych oceni, czy w celu zapewnienia prawidłowej pracy produktu firmy SMA zgodnie z warunkami gwarancji producenta firmy SMA lub nabytej przez osobę uprawnioną do korzystania z usługi przedłużonej gwarancji firmy SMA konieczna jest jego wymiana lub naprawa.

Wyróżnia się dwa rodzaje usterek (usterka kategorii 1 i usterka kategorii 2), które różnią się pod względem sposobu postępowania w ich przypadku.

W przypadku usterek kategorii 1 (stwierdzono awarię produktu firmy SMA na podstawie automatycznej diagnostyki) automatycznie jest wysyłane urządzenie zastępcze lub wykonywana jest naprawa produktu firmy SMA. Nie są wymagane żadne dodatkowe wyjaśnienia. Uruchomiona zostaje dostawa elementu serwisowego (np. urządzenia zastępczego dla produktu firmy SMA lub części zamiennej do produktu firmy SMA) zgodnie z warunkami gwarancji producenta firmy SMA lub wykupionej przez osobę uprawnioną do korzystania z usługi przedłużonej gwarancji firmy SMA.

W przypadku usterek kategorii 2 (konieczne jest jeszcze przeprowadzenie diagnostyki) wymagane jest przeprowadzenie analizy przez firmę SMA, gdyż ewentualnie przyczyna błędu nie leży po stronie produktu firmy SMA. Przyczynę błędu należy przeanalizować przed dostawą elementu serwisowego. Jeśli usterkę spowodował produkt firmy SMA, uruchomi ona dostawę elementu serwisowego zgodnie z warunkami gwarancji producenta lub przedłużonej gwarancji firmy SMA.

W przypadku dostawy elementu serwisowego osoba uprawniona do korzystania z usługi jest informowana o tym w wiadomości przesłanej na adres poczty elektronicznej podany na portalu Sunny Portal. Element serwisowy zostanie następnie dostarczony na adres dostawy podany na portalu Sunny Portal. Adres dostawy musi znajdować się na określonym w § 5 terytorialnym zakresie obowiązywania. Ponadto wiadomość elektroniczna o dostawie elementu serwisowego zostanie wysłana do instalatora, którego adres poczty elektronicznej został podany podczas rejestracji na portalu Sunny Portal, jeżeli jest on wprowadzony jako odbiorca wiadomości e-mail.

(2) **Poza ramami gwarancji firmy SMA:**

W przypadku usterek kategorii 1 (usterka produktu firmy SMA została już wykryta na podstawie automatycznej diagnostyki) osoba uprawniona do korzystania z usługi i ewentualnie instalator osoby uprawnionej do korzystania z usługi otrzymuje za pośrednictwem poczty elektronicznej powiadomienie o usterce produktu firmy SMA. Nawiązanie kontaktu w sprawie potrzebnego elementu serwisowego zależy od tego, czy sklep internetowy firmy SMA zawiera się w terytorialnym zakresie obowiązywania (por. § 5) i instalator jest tam również zarejestrowany. Jeżeli te warunki są spełnione, w koszu zakupowym instalatora umieszczony zostanie automatycznie potrzebny element serwisowy. Instalator może wówczas zamówić odpłatnie element serwisowy dla osoby uprawnionej do korzystania z usługi zgodnie z warunkami sklepu internetowego firmy SMA. Jeżeli w kraju instalatora nie działa sklep internetowy firmy SMA lub niezbędny element serwisowy nie jest dostępny w sklepie internetowym firmy SMA, wówczas na zapisany w portalu Sunny Portal adres poczty elektronicznej osoby uprawnionej do korzystania z usługi, względnie jej instalatora wysyłane jest zapytanie w sprawie wiążącej oferty niezbędnego elementu serwisowego. Zapytanie może zostać przyjęte tylko przez instalatora; osoba uprawniona do korzystania z usługi może zdecydować o przekazaniu go instalatorowi.

W przypadku usterek kategorii 2 (konieczne jest jeszcze przeprowadzenie diagnostyki) wymagane jest przeprowadzenie analizy przez firmę SMA, gdyż ewentualnie przyczyna błędu nie leży po stronie produktu firmy SMA. Firma SMA powiadamia określonego odbiorcę wiadomości e-mail o takich zdarzeniach związanych z wystąpieniem usterek, ale nie przeprowadza diagnostyki. Jeżeli okaże się, że przyczyna błędu leży po stronie produktu firmy SMA, instalator może skorzystać ze standardowych opcji zamawiania urządzeń zastępczych.

- (3) **Firma SMA zwraca wyraźnie uwagę na fakt, że pod pojęciem elementów serwisowych należy rozumieć urządzenia elektroniczne, których montaż oraz instalację wolno powierzać wyłącznie odpowiednio wykwalifikowanym specjalistom (instalatorom). Niedostateczna wiedza specjalistyczna może być przyczyną zagrożeń dla mienia, zdrowia i życia.**
- (4) Zobowiązania w zakresie dostawy lub serwisu firmy SMA obowiązują pod warunkiem otrzymania przez nią pełnej i terminowej dostawy lub terminowego złożenia pełnej oferty świadczeń przez podmiot zewnętrzny, którego świadczenia firma SMA pobiera jako świadczenie (wstępne) niezbędne dla własnego świadczenia.

§ 7 Okres świadczenia usługi i wypowiedzenie usługi

- (1) Okres świadczenia usługi SMART CONNECTED różni się od statusu gwarancyjnego produktu.

Okres świadczenia usługi „w ramach gwarancji firmy SMA” (por. § 6 (1)) obowiązuje w okresie gwarancji producenta firmy SMA. W przypadku nabycia wydłużonej gwarancji firmy SMA okres świadczenia usługi zostaje zasadniczo dostosowany do okresu podanego w wydłużonej gwarancji firmy SMA, o ile osoba uprawniona do korzystania z usługi SMART CONNECTED nie zrezygnuje z niej na portalu Sunny Portal i firma SMA oferuje usługę SMART CONNECTED na podstawie § 5.

„Poza ramami gwarancji firmy SMA” (por. § 6 (2)) osoba uprawniona do korzystania z usługi może w dowolnym momencie aktywować SMART CONNECTED na portalu Sunny Portal dla swojego produktu SMA. Alternatywnie po upływie gwarancji firmy SMA dla osoby uprawnionej do korzystania z usługi i braku wypowiedzenia usługi SMART CONNECTED jest ona automatycznie kontynuowana.

- (2) Okres świadczenia usługi SMART CONNECTED rozpoczyna się po dokonaniu rejestracji produktu SMA na portalu Sunny Portal oraz wyboru usługi SMART CONNECTED w trakcie procesu rejestracji lub podczas późniejszej rejestracji. Usługa SMART CONNECTED jest kontynuowana automatycznie po pierwszej aktywacji do momentu wypowiedzenia usługi SMART CONNECTED przez osobę uprawnioną do korzystania z usługi lub firmę SMA. Osoba uprawniona do korzystania z usługi SMART CONNECTED może dokonać jej dezaktywacji na portalu Sunny Portal. Dokonanie dezaktywacji jest tożsame z wypowiedzeniem usługi SMART CONNECTED. Po dezaktywacji usługi SMART CONNECTED przez osobę uprawnioną do korzystania z niej wyrażenie zgody na jej ponowne użytkowanie leży w wyłącznej gestii firmy SMA.
- (3) Firma SMA może wypowiedzieć świadczenie usługi SMART CONNECTED na koniec każdego roku kalendarzowego przy zachowaniu terminu wypowiedzenia wynoszącego trzy (3) miesiące. Wypowiedzenie wymaga zachowania formy pisemnej.

§ 8 Przejście podłączonej do sieci instalacji fotowoltaicznej na nowego użytkownika

W przypadku sprzedaży zarejestrowanej na portalu Sunny Portal, podłączonej do sieci instalacji fotowoltaicznej przez osobę uprawnioną do korzystania z usługi nowemu użytkownikowi instalacji, osoba uprawniona do korzystania z usługi jest zobowiązana do wyrejestrowania się z portalu Sunny Portal w zakresie korzystania z usługi SMART CONNECTED i w ten sposób do zakończenia stosunku umownego pomiędzy nią a firmą SMA. Nowy użytkownik instalacji fotowoltaicznej może po zakupie instalacji zarejestrować się na korzystanie z usługi SMART CONNECTED poprzez wybór usługi podczas rejestracji na portalu Sunny Portal lub odpowiednio później.

§ 9 Obowiązek współdziałania ze strony osoby uprawnionej do korzystania z usługi

- (1) Osoba uprawniona do korzystania z usługi SMART CONNECTED zobowiązuje się do współpracy w ramach świadczenia usługi w następującym zakresie:
 - Dokonanie rejestracji podłączonej do sieci instalacji fotowoltaicznej względnie produktu firmy SMA na portalu Sunny Portal (wraz z akceptacją warunków korzystania) i wyboru usługi SMART CONNECTED w trakcie procesu rejestracji lub odpowiednio później
 - Podanie na portalu Sunny Portal w sposób prawidłowy i zgodny z prawdą wszystkich osób kontaktowych
 - Dokonanie rejestracji wpisanego adresu e-mail instalatora na portalu Sunny Portal
 - Dokonanie wpisu numeru klienta firmy SMA instalatora w odpowiednim polu
 - W przypadku zmiany danych: Aktualizacja wszystkich danych (w szczególności, lecz nie wyłącznie, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu, adresu dostawy) podawanych podczas rejestracji na portalu Sunny Portal w razie ich zmiany w ciągu 10 dni
 - W przypadku elementu serwisowego: Niezwłoczne dokonanie rejestracji i aktualizacji numeru seryjnego na portalu Sunny Portal za pomocą automatycznie wyświetlanego „asystenta wymiany”
 - Zapewnienie ciągłego i bezprzerwowego połączenia z portalem Sunny Portal
 - Gotowość do odbioru dostawy w zdefiniowanym terminie dostawy
 - W przypadku wymiany części zamiennej: Aktywne współdziałanie przy uzgodnieniu terminu wymiany w przypadku wymiany części zamiennej

- (2) Jeśli osoba uprawniona do korzystania z usługi nie spełni ponownie swojego obowiązku współdziałania w całości lub częściowo po pisemnym wyznaczeniu dodatkowego terminu przez firmę SMA, firma SMA ma prawo do niezwłocznego wypowiedzenia świadczenia usługi SMART CONNECTED. Jeśli pierwsza próba doręczenia nie powiedzie się wskutek nieodebrania dostawy przez osobę uprawnioną do korzystania z usługi, firma SMA lub działająca na jej zlecenie osoba trzecia podejmie maksymalnie dwie kolejne próby doręczenia. Następnie element serwisowy zostanie odesłany do firmy SMA. Kolejne próby doręczenia mają miejsce tylko z inicjatywy osoby uprawnionej do korzystania z usługi i w uzgodnieniu z nią. Kosztami prób doręczenia nieskutecznych ze względu na błędne lub nieaktualne informacje umieszczone na portalu Sunny Portal zostanie obciążony klient.
- (3) Firma SMA ma prawo do obciążenia osoby uprawnionej do korzystania z usługi pełnymi kosztami transportu przy kolejnych próbach dostarczenia elementu serwisowego, które mają miejsce po jego zwrocie do firmy SMA.

§ 10 Zmiany warunków świadczenia usługi SMART CONNECTED i zmiana strony umowy przez firmę SMA

- (1) Firma SMA zastrzega sobie prawo do zmiany w dowolnym momencie niniejszych warunków świadczenia usługi SMART CONNECTED z powodów prawnych lub faktycznych, o ile zmiana jest konieczna ze względu na interesy firmy SMA i wbrew wymogowi działania w dobrej wierze nie naruszy w nadmierny lub inny nieuczciwy sposób interesów osoby uprawnionej do korzystania z usługi. Firma SMA może w szczególności, lecz bez ograniczania się do podanego przypadku, zmienić warunki świadczenia usługi SMART CONNECTED, jeśli będzie to konieczne wskutek nieprzewidzianych i będących poza jej wpływem zmian w celu przywrócenia równowagi kontraktowej w kształcie, który istniał przy zawarciu umowy. Nieprzewidziane zmiany, które powodują konieczność przywrócenia równowagi kontraktowej, mogą szczególnie wynikać z technicznego postępu w zakresie świadczonych usług lub zmiany zakresu świadczeń przez inny podmiot, od którego usług zależy usługa świadczona przez firmę SMA. Ponadto warunki świadczenia usługi SMART CONNECTED mogą ulec zmianie, jeśli okaże się to konieczne po zawarciu umowy w celu uzupełnienia brakującego uregulowania. Firma SMA poinformuje osobę uprawnioną do korzystania z usługi o zmianach w warunkach świadczenia usługi SMART CONNECTED odpowiednio wcześniej przed ich wejściem w życie. Zmiany stają się skuteczne, jeśli osoba uprawniona do korzystania z usługi nie wnieśli wobec nich sprzeciwu w ciągu dwóch tygodni. Przy zapowiedzeniu wprowadzenia zmian firma SMA poinformuje osobę uprawnioną do korzystania z usługi o prawie do sprzeciwu i skutkach jego niezgłoszenia.
- (2) Firma SMA ma prawo do cesji praw i/lub obowiązków związanych z usługą SMART CONNECTED w całości lub częściowo na inną spółkę koncernu SMA. Firma SMA poinformuje osobę uprawnioną do korzystania z usługi o przeniesieniu praw i/lub obowiązków odpowiednio wcześniej przed jego wejściem w życie. Osoba uprawniona do korzystania z usługi SMART CONNECTED może od razu zakończyć korzystanie z niej poprzez cofnięcie wyboru (dezaktywację) SMART CONNECTED na portalu Sunny Portal.

§ 11 Covid 19

Wskutek epidemii koronawirusa (SARS-CoV-2) firma SMA nie może przewidzieć, uniemożliwić, usunąć, uniknąć lub ograniczyć ewentualnych opóźnień spowodowanych przez niedobory, zmiany przebiegu tras, obostrzenia lub środki podjęte przez stosowne władze.

§ 12 Ustalenia końcowe

Prawa wymienione w niniejszych warunkach świadczenia usługi SMART CONNECTED stanowią ostateczne prawa osoby uprawnionej do korzystania z tej usługi. W usłudze SMART CONNECTED nie są ujęte inne roszczenia, w szczególności, lecz nie wyłącznie, roszczenia odszkodowawcze za bezpośrednie i następcze szkody wynikłe z uszkodzenia produktu firmy SMA, roszczenia rekompensaty kosztów powstałych wskutek demontażu i montażu oraz zapewnienia dostępu do niesprawnego produktu firmy SMA i/lub roszczenia rekompensaty strat w produkcji energii elektrycznej i z tytułu utraconych zysków. Przedstawione świadczenia dotyczą tylko anomalii wykrytych w trakcie monitorowania. Firma SMA nie gwarantuje, że monitorowanie pozwoli wykryć wszystkie anomalie.

Firma SMA nie ponosi odpowiedzialności za niemożność świadczenia lub opóźnienia, o ile są one spowodowane przez siłę wyższą lub inne zdarzenia, których nie można było przewidzieć w momencie zawierania umowy (np. wszelkie zakłócenia pracy, strajki, zgodny z przepisami prawa lokaut, brak siły roboczej, energii i materiałów, w tym paliwa, mobilizację, wojnę, blokadę, epidemie/pandemie, zakazy importu i eksportu, pożar, blokady dróg), za które firma SMA nie jest odpowiedzialna. O ile te zdarzenia, których niewyczerpujący spis jest podany powyżej, znacznie utrudniają firmie SMA dostawę lub uniemożliwiają jej realizację i utrudnienia nie mają charakteru przejściowego, firma SMA ma prawo do odstąpienia od świadczenia usługi SMART CONNECTED lub do jej wypowiedzenia. W przypadku utrudnień o charakterze przejściowym termin dostawy wydłuża się, względnie przesuwają się o czas trwania utrudnienia przedłużony o stosowny okres przygotowawczy. O ile osoba uprawniona do korzystania z usługi SMART CONNECTED nie jest w stanie z niej korzystać, może ona bezzwłocznie zakończyć korzystanie z niej poprzez dezaktywację usługi SMART CONNECTED na portalu Sunny Portal.

§ 13 Prawo właściwe i właściwość miejscowa sądu

- (1) Wszelkie roszczenia wynikające z usługi SMART CONNECTED lub powiązane z nią podlegają przepisom prawa niemieckiego z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów. W przypadku konsumentów w rozumieniu art. 6 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 593/2008 obowiązuje następujące uregulowanie: Jeśli firma SMA (i) wykonuje swoją działalność gospodarczą lub zawodową w państwie, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu lub (ii) w jakikolwiek sposób kieruje taką działalnością do tego państwa lub do kilku państw z tym państwem łącznie, (iii) a niniejsza umowa wchodzi w zakres tej działalności, wówczas określony powyżej wybór prawa niemieckiego nie prowadzi do pozbawienia konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy na mocy prawa obowiązującego w kraju, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu.
- (2) O ile osoba uprawniona do korzystania z usługi jest kupcem w myśl kodeksu handlowego, publiczno-prawnym majątkiem odrębnym lub osobą prawa publicznego, wszystkie kwestie sporne wynikające z usługi SMART CONNECTED lub związane z nią będą rozstrzygane wyłącznie przez sąd właściwy z siedzibą w Kassel, Niemcy.
- (3) Jeśli osobą uprawnioną do korzystania z usługi jest konsument, którego miejsce zamieszkania lub zwykłe miejsce pobytu znajduje się w Unii Europejskiej lub w państwie będącym stroną Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym, obowiązuje następująca regulacja: Firma SMA jest gotowa do uczestnictwa w pozasądowych procedurach rozwiązywania sporów przed następującym organem arbitrażowym: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Niemcy.

Więcej informacji można znaleźć w Internecie pod adresem www.sma-solar.com