



Condiciones de servicio – SMA SMART CONNECTED

§ 1 Productos de SMA incluidos

El servicio "SMA SMART CONNECTED" (en adelante, "SMART CONNECTED") es válido únicamente para productos de SMA de los siguientes modelos, siempre que estén conectados a internet a través de la función Webconnect, de Sunny Home Manager 2.0 (HM-20) o del Data Manager M, se hayan registrado en "SMA Sunny Portal" (en adelante, "Sunny Portal", véase www.sunnyportal.com) y tengan activado "SMART CONNECTED" (versión: 31/03/2021):

Línea de productos 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

Línea de productos 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
- STP 110-60
- SHP 100-20 / SHP 150-20 / SHP 125-US-20 / SHP 150-US-20

§ 2 No existe limitación de los derechos legales de garantía

SMART CONNECTED no afecta a la obligación de garantía legal del vendedor del equipo y a los correspondientes derechos de garantía del comprador.

§ 3 Prestador de los servicios

El prestador de los servicios es SMA Solar Technology AG (en adelante, "SMA").

§ 4 Beneficiario de la prestación

SMART CONNECTED es válido únicamente (i) para aquellos adquirientes que hayan comprado los productos de SMA por sí mismos, los hayan puesto en funcionamiento y que se utilicen como componente de sistema de una planta acoplada a la red, o (ii) para aquellos adquirientes que hayan comprado productos de SMA del primer operador de la planta o de operadores de planta posteriores de manera justificada y sin modificaciones y que se empleen como componente del sistema de una planta acoplada a la red. Cualquier otra persona que no se corresponda con las mencionadas anteriormente no tendrá derecho a presentar reclamaciones frente a SMA por SMART CONNECTED y en relación a ello. No es posible ceder estos derechos a personas que no sean operadores de la planta de los productos de SMA.

§ 5 Ámbito de aplicación

SMART CONNECTED es válido para productos de SMA en plantas acopladas a la red ubicadas en estos países:

Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Chequia, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, Hungría, Irlanda, Irlanda del Norte, Italia, Japón, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, Suiza.

Las islas y territorios de ultramar de los países mencionados, así como los países que no se mencionan aquí explícitamente, están excluidos del ámbito de aplicación de SMART CONNECTED.

§ 6 Condiciones de servicio

El alcance de servicios de SMART CONNECTED es distinto al estado de garantía del producto de SMA (dentro y fuera de la garantía de SMA).

(1) Dentro de la garantía de SMA:

En el contexto de SMART CONNECTED, SMA monitorizará el estado de funcionamiento del producto de la planta del beneficiario de la prestación y registrará y almacenará por el tiempo recogido en el § 6 los datos de la planta que el producto de SMA transmitirá al Sunny Portal, durante el tiempo acordado y según las condiciones siguientes y la declaración de protección de datos de SMA. Si la monitorización detecta una desviación del estado normal clasificado por SMA como fallo del equipo, SMA juzgará sobre la base de la transmisión de datos si para restablecer el funcionamiento correcto del producto de SMA se hace necesario sustituirlo o repararlo, de acuerdo con la garantía del fabricante de SMA o de la extensión de la garantía de SMA adquirida por el beneficiario de la prestación.

Se distinguen dos tipos de patrones de error (patrón de error de la categoría 1 y patrón de error de la categoría 2) que se gestionan de forma diferente.

En el caso de patrones de error de la categoría 1 (ya se ha descubierto el error del producto de SMA debido a un diagnóstico del error automático), se produce una sustitución o reparación automática del producto de SMA. No es necesario clarificar nada más. Se dispondrá el suministro del equipo de servicio técnico (como un equipo de sustitución para el producto de SMA o una pieza de repuesto del producto de SMA) de acuerdo con la garantía del fabricante de SMA o de la extensión de la garantía de SMA adquirida por el beneficiario.

En el caso de patrones de error de la categoría 2 (todavía no se ha llevado a cabo el diagnóstico del error), es necesario analizar el estado del producto de SMA, ya que el error puede no haber sido provocado por el producto de SMA. Debe analizarse la causa del error antes del suministro del equipo de servicio técnico. Si el producto de SMA provoca el error, SMA dispondrá el suministro del equipo de servicio técnico de acuerdo con la garantía del fabricante de SMA o la extensión de la garantía de SMA.

En el caso de suministro del equipo de servicio técnico, se informará al destinatario del servicio en la dirección de correo electrónico que hayan introducido en el Sunny Portal. A continuación, el equipo de servicio técnico se suministrará en la dirección de entrega que haya indicado en el Sunny Portal. La dirección de entrega debe encontrarse dentro del ámbito de aplicación descrito en § 5. Además y de forma opcional, se informará por correo electrónico al instalador, si se ha entrado como destinatario del correo electrónico, sobre la entrega del equipo de servicio técnico a la dirección de correo electrónico introducida durante el registro en Sunny Portal.

(2) **Fuera de la garantía SMA:**

En el caso de patrones de error de la categoría 1 (ya se ha descubierto el error del producto de SMA debido a un diagnóstico del error automático), se contactará por correo electrónico con el beneficiario de la prestación y, dado el caso, el instalador del beneficiario de la prestación para informarle sobre el error en el producto de SMA. El establecimiento de contacto en cuanto al equipo de servicio técnico depende de si hay una tienda online SMA en el ámbito de aplicación espacial (comp. § 5) y el instalador también está registrado allí. Si se cumplen estos requisitos, el carrito del instalador se llena automáticamente con el equipo de servicio técnico necesario. De este modo, el instalador podrá pedir abonando el pago correspondiente el equipo de servicio técnico según las condiciones de la tienda online SMA para el beneficiario de la prestación. En caso de que en el país del instalador no haya ninguna tienda online SMA o el equipo de servicio técnico necesario no esté disponible en la tienda online SMA, se enviará a la dirección de correo electrónico del beneficiario de la prestación indicada en el Sunny Portal y, dado el caso, su instalador una solicitud para una oferta vinculante para el equipo de servicio técnico necesario. La solicitud solo podrá ser aceptada por un instalador; el beneficiario de la prestación podrá decidir libremente si quiere enviarla a un instalador.

En el caso de patrones de error de la categoría 2 (todavía no se ha llevado a cabo el diagnóstico del error), es necesario analizar el estado del producto de SMA, ya que el error puede no haber sido provocado por el producto de SMA. SMA informa al destinatario de correo electrónico introducido sobre estos casos de error, pero no ejecuta el diagnóstico del error. En caso de que quede claro que la causa del error parte del producto de SMA, el instalador tiene a su disposición las opciones de pedido usuales para equipos de sustitución.

(3) **SMA advierte expresamente de que el equipo de servicio técnico se refiere a equipos electrónicos, que solo deben ser montados e instalados por especialistas con formación (instaladores). En caso de no disponerse de los conocimientos especializados necesarios, pueden producirse peligros para la propiedad, la salud y la vida.**

§ 7 Periodo de servicio y rescisión

(1) El periodo de servicio de SMART CONNECTED es distinto al estado de garantía del producto.

El periodo de servicio "Dentro de la garantía de SMA" (comp. § 6 (1)) es válido para el periodo de la garantía del fabricante de SMA. En caso de que adquiera una extensión de la garantía de SMA, el periodo de servicio de SMART CONNECTED se ampliará generalmente al periodo especificado en la extensión de la garantía de SMA, siempre que el beneficiario no desactive SMART CONNECTED en Sunny Portal y SMA ofrezca SMART CONNECTED de acuerdo con § 5.

"Fuera de la garantía de SMA" (comp. § 6 (2)), el beneficiario de la prestación puede activar en cualquier momento SMART CONNECTED en Sunny Portal para su producto de SMA. O una vez haya vencido la garantía de SMA del beneficiario de la prestación y la no-rescisión de SMART CONNECTED se seguirá ejecutando automáticamente.

- (2) El periodo de servicio de SMART CONNECTED comienza tras el registro del producto de SMA en Sunny Portal y tras la selección del servicio de SMART CONNECTED durante el proceso de registro o en caso de un registro posterior. Tras la primera activación, SMART CONNECTED sigue funcionando automáticamente hasta que lo rescinde el beneficiario de la prestación o SMA SMART CONNECTED. El beneficiario de la prestación puede desactivar SMART CONNECTED a través del Sunny Portal. La desactivación implicará la rescisión de SMART CONNECTED. Una vez que el beneficiario de la prestación haya desactivado SMART CONNECTED, quedará a entera discreción de SMA reanudar la utilización de SMART CONNECTED.
- (3) SMA podrá rescindir SMART CONNECTED avisando previamente tres (3) meses antes de que finalice el año natural. Esta rescisión debe notificarse por escrito.

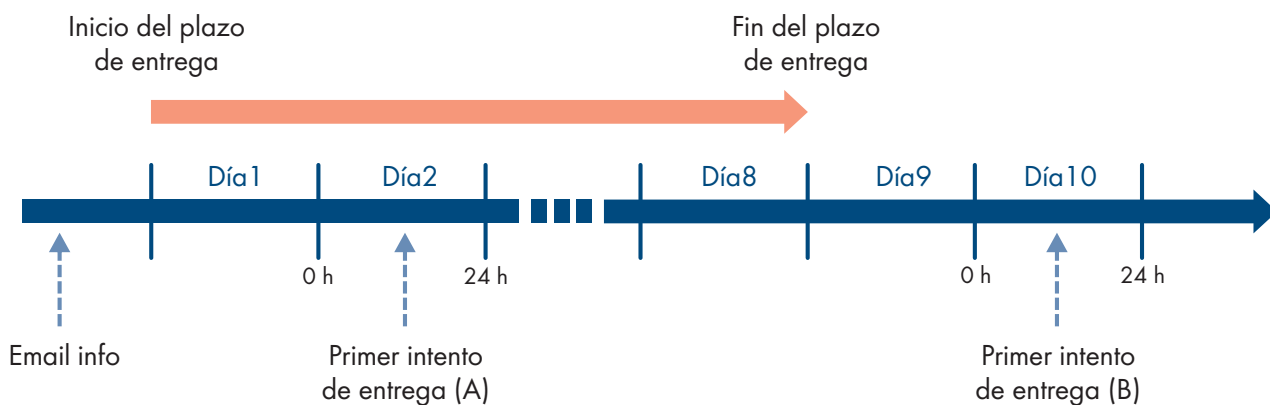
§ 8 Traspaso de la planta acoplada a la red a un nuevo operador de la planta

Si la planta acoplada a la red que el beneficiario ha registrado en Sunny Portal con el producto de SMA se vende a un nuevo operador de la planta, el beneficiario está en la obligación de desactivar SMART CONNECTED en Sunny Portal y, así, de terminar la relación contractual entre SMA y el beneficiario. El nuevo operador de la planta puede registrarse eligiendo SMART CONNECTED durante el proceso de registro o más tarde según corresponda en Sunny Portal.

§ 9 Plazo de entrega y no recepción en casos de garantía

- (1) Una vez realizado el diagnóstico del error, SMA garantiza al beneficiario de la prestación en caso de suministro del equipo de servicio técnico un plazo de entrega que se describe más detalladamente más adelante. Ese plazo comienza a las 0:00 h del día laborable siguiente a la ejecución del diagnóstico del error y la notificación simultánea al destinatario de correo indicado por correo electrónico de la entrega del equipo de servicio técnico por parte de SMA y finaliza a las 24:00 h del octavo día laborable siguiente. A este respecto, se consideran días laborables los días de la semana entre el lunes y el viernes, ambos incluidos. Los festivos nacionales y regionales no se consideran días laborables. Se considera que la entrega es dentro de plazo si el primer intento de entrega por parte de SMA o por parte de algún tercero en representación de SMA se produce dentro del plazo de entrega.
- (2) Si el primer intento de entrega del equipo de servicio técnico se produce pasado el plazo de entrega, el beneficiario de la prestación obtendrá, por cada día laborable completo y hasta el día del primer intento de entrega, un importe global correspondiente al valor nominal de 5,00 EUR/GBP/AUD/CHF/USD ("cinco euros/libras esterlinas/dólares australianos/francos suizos/dólares estadounidenses") de parte de SMA en su moneda local. La suma de esta cantidad global se limita a una cifra total de 100,00 EUR/GBP/AUD/CHF/USD ("cien euros/libras esterlinas/dólares australianos/francos suizos/dólares estadounidenses"; correspondiente a 20 días laborables).

Ejemplo:



(A): Primer intento de entrega dentro del plazo ➔ Sin pago

(B): Primer intento de entrega fuera del plazo ➔ Pago por día laborable finalizado (día 9 = 5,00 EUR)

- (3) El plazo de entrega garantizado según § 9, apartado 1 y 2, se excluye para los productos de SMA enumerados en § 1 de los grupos de producto 2, así como para los productos que se encuentran en los países siguientes: Brasil, Canadá, Chequia, Eslovaquia, Hungría, Irlanda, Irlanda del Norte, Japón, Polonia.
- (4) En caso de producirse un fallo del equipo en los productos de SMA indicados en § 1 del grupo de productos 2, que estén incluidos en una garantía de SMA, según § 6 (1) no deberá producirse ningún suministro de un equipo de sustitución. También puede llevarse a cabo un suministro para la parte del equipo no apta para el funcionamiento, así como la sustitución de esta parte del equipo por una pieza de repuesto. En este caso, el suministro del equipo de servicio técnico también puede realizarlo una empresa asociada a petición de SMA. SMA o la empresa asociada encargada se pondrán en contacto en el plazo de como máximo siete (7) días hábiles a partir del diagnóstico del error con el fin de fijar una fecha de entrega. Para el grupo de productos 2 no se producirá un pago global según § 9 (2), si SMA o la empresa asociada encargada no pueden establecer el contacto a tiempo.
- (5) Las obligaciones de servicio técnico y suministro de SMA están sujetas a la entrega completa y a tiempo a la propia SMA o a la provisión completa y a tiempo de los servicios por parte de un tercero cuyos servicios obtenga SMA como servicio previo necesario para ofrecer su propia prestación.
- (6) Si la entrega se retrasa por motivos no achacables a SMA (por ejemplo, condiciones de entrega definidas localmente) y a consecuencia de ello no se cumplen los plazos del servicio, el beneficiario de la prestación no tiene derecho a expresar sus exigencias a SMA descritas en § 6.

§ 10 Deber de colaboración del beneficiario

- (1) En el marco de SMART CONNECTED el beneficiario de la prestación se compromete a esta colaboración:
 - Registro de la planta acoplada a la red o del producto de SMA en Sunny Portal (habiendo aceptado los términos y condiciones) y selección del servicio SMART CONNECTED durante el proceso de registro o más tarde de forma correspondiente
 - Registro veraz y correcto de todas las personas de contacto en el Sunny Portal
 - Registro de la dirección de correo electrónico del instalador introducida en Sunny Portal
 - Entrada del número de cliente SMA del instalador en el campo correspondiente
 - Si se producen cambios en los datos: actualización de todos los datos en Sunny Portal en un plazo de 10 días (en especial, pero no exclusivamente, datos como dirección de correo electrónico, número de teléfono y dirección de entrega) solicitados durante el proceso de registro
 - En caso de entrega de un equipo de servicio técnico, registro inmediato y actualización del número de serie en Sunny Portal a través de la ventana emergente "Asistente del recambio"
 - Garantía de una conexión permanente e ininterrumpida con Sunny Portal
 - Disposición a aceptar la entrega dentro del plazo definido
 - Petición de las posibles cantidades en Sunny Portal dentro de los 20 días laborables tras el primer intento de entrega
 - En caso de sustitución de una pieza de recambio, colaboración activa al fijar el plazo de sustitución
- (2) Si el beneficiario incumple repetidamente todas las obligaciones de cooperación o alguna de ellas después de que SMA haya fijado un plazo por escrito, SMA tendrá derecho a rescindir SMART CONNECTED con efecto inmediato. Si el primer intento de entrega falla debido a la falta de aceptación por parte del beneficiario de la prestación, SMA o el tercero en representación llevará a cabo como máximo otros dos intentos. Después de ello, el equipo de servicio técnico volverá a SMA. Se producirán intentos de entrega posteriores únicamente por iniciativa del beneficiario de la prestación y de conformidad con este. Los intentos de entrega, que hayan sido fallidos a causa de datos incorrectos o anticuados en Sunny Portal, se facturarán al cliente.
- (3) En relación a los costes de transporte, SMA tiene derecho a facturar en su totalidad al beneficiario de la prestación los costes de transporte íntegros surgidos de los intentos de entrega posteriores a la devolución a SMA.

§ 11 Modificaciones en las condiciones de servicio SMART CONNECTED y modificación de la parte contratante por parte de SMA

- (1) En caso necesario por razones legales o causas objetivas, SMA se reserva el derecho de modificar estas condiciones de servicio SMART CONNECTED en cualquier momento, en la medida en que el cambio parezca necesario teniendo en cuenta los intereses de SMA y esto no sitúe al beneficiario en una situación de desventaja inaceptable o de otra manera injusta contraria a la buena fe. En particular, pero no exclusivamente, SMA podrá modificar las condiciones de servicio SMART CONNECTED en la medida en que sea necesario debido a cambios imprevistos sobre los que SMA no tenga ninguna influencia para restablecer el equilibrio de la relación contractual existente en el momento de la celebración del contrato. Los cambios imprevistos que requieran adaptar el contrato para restablecer el equilibrio de la relación contractual pueden resultar, en particular, de innovaciones técnicas para los servicios ofrecidos o de un cambio en la gama de servicios ofrecidos por un tercero cuyos servicios recibe SMA como servicios previos necesarios. Además, estas condiciones de servicio SMART CONNECTED pueden modificarse en la medida en que sea necesario para cerrar un vacío que surja después de la celebración del

contrato. SMA notificará al beneficiario cualquier cambio en las condiciones de servicio SMART CONNECTED con tiempo suficiente antes de que entre en vigor. Las modificaciones entrarán en vigor si el beneficiario no se opone a ellas en el plazo de dos semanas. Al anunciar las modificaciones, SMA informará al beneficiario de su derecho de oposición y de las consecuencias de no ejercitarlo.

- (2) SMA tiene derecho a transferir la totalidad o parte de los derechos y/u obligaciones derivados de SMART CONNECTED a una filial de SMA. SMA notificará la transferencia a los beneficiarios con tiempo suficiente antes de su entrada en vigor. El beneficiario puede finalizar en el acto SMART CONNECTED en Sunny Portal dejando de seleccionar la opción SMART CONNECTED (desactivar).

§ 12 COVID-19

Como consecuencia del brote de coronavirus (SARS-CoV-2), SMA no puede prever, evitar, eliminar, reducir o minimizar posibles demoras causadas por cuellos de botella, modificaciones en rutas de transporte, limitaciones u otras medidas adoptadas por las autoridades competentes pertinentes.

§ 13 Validez final

Los derechos mencionados en estas condiciones de servicio SMART CONNECTED reflejan finalmente los derechos del beneficiario de acuerdo con SMART CONNECTED. SMART CONNECTED no cubre otras reclamaciones, en particular, pero no exclusivamente, por daños directos o indirectos causados por averías del producto de SMA, los costes de desmontaje e instalación, así como por el acceso al producto de SMA averiado y/o las reclamaciones de indemnización por pérdidas en la producción de energía o por lucro cesante. Los servicios descritos son válidos únicamente en caso de discordancias detectadas por la monitorización. SMA no asume la responsabilidad de detectar con la monitorización todas las desviaciones del funcionamiento normal.

SMA no se hace cargo de la imposibilidad de cumplimiento o de las demoras cuando hayan sido provocadas por causas de fuerza mayor u otros acontecimientos no previsibles en el momento de la celebración del contrato (por ejemplo, interrupciones operativas de cualquier tipo, huelgas, cierres legales, escasez de mano de obra, energía o materias primas, incluida la escasez de combustible, movilizaciones, guerra, bloqueos, epidemias/pandemias, prohibiciones de exportación e importación, incendios y bloqueos de tráfico) de los cuales no puede responsabilizarse a SMA. En el caso de que estos hechos, no detallados de forma exhaustiva, dificulten considerablemente o imposibiliten la entrega por parte de SMA y el impedimento no sea solo de carácter temporal, SMA tendrá derecho a renunciar a SMART CONNECTED o a rescindirlo. En el supuesto de impedimentos de carácter temporal, los plazos de entrega se prorrogarán o las fechas de entrega se aplazarán mientras se mantenga el impedimento, a lo que se añade un período razonable de puesta en marcha. Si el beneficiario de la prestación, debido al retraso, no puede exigir la prestación de los servicios SMART CONNECTED, puede finalizar inmediatamente con SMART CONNECTED desactivando SMART CONNECTED en Sunny Portal.

§ 14 Legislación aplicable y jurisdicción

- (1) Todas las reclamaciones derivadas de SMART CONNECTED o relacionadas con este se rigen por la legislación alemana, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías. No obstante, en lo que se refiere a los consumidores en el sentido de lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento (CE) n.º 593/2008 será de aplicación lo siguiente: en caso de que SMA (i) ejerza sus actividades comerciales o profesionales en el país en cuyo territorio el consumidor tenga su domicilio, o bien (ii) por cualquier medio dirija estas actividades a ese país o a distintos países, incluido ese país, y (iii) el contrato estuviera comprendido en el ámbito de dichas actividades, la anterior elección de la legislación alemana no podrá acarrear, para el consumidor, la pérdida de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del país en que el consumidor tenga su domicilio.

- (2) Si el beneficiario es un comerciante en el sentido que establece el Código de comercio alemán, o bien un fondo de inversión o una persona de derecho público, Kassel (Alemania) será la única jurisdicción para todos los litigios derivados del SMART CONNECTED o relacionadas con este.
- (3) En caso de que el beneficiario sea un consumidor cuyo domicilio o lugar de residencia habitual esté en la Unión Europea o en Estados partes en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, será de aplicación lo siguiente: SMA se compromete a participar en procedimientos de solución de diferencias en el siguiente organismo de conciliación: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Alemania.

Encontrará más información en <http://www.SMA-Solar.com> en el área dedicada al servicio técnico.