



## Condizioni di servizio – SMA SMART CONNECTED

### § 1 Prodotti SMA inclusi

Il servizio "SMA SMART CONNECTED" (di seguito "SMART CONNECTED") vale esclusivamente per i prodotti SMA dei seguenti tipi di prodotti a patto che siano collegati a Internet mediante la funzione Webconnect, mediante Sunny Home Manager 2.0 (HM-20) o mediante Data Manager M, siano stati registrati in SMA Sunny Portal (di seguito "Sunny Portal", consultare l'indirizzo [www.sunnyportal.com](http://www.sunnyportal.com)) e se SMART CONNECTED è attivo (aggiornamento: 31/03/2021):

#### Gruppo prodotti 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

#### Gruppo prodotti 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 Nessuna limitazione dei diritti di garanzia di legge

SMART CONNECTED non influisce sull'obbligo legale di garanzia del venditore del dispositivo e sui corrispondenti diritti di garanzia dell'acquirente.

### § 3 Erogatore del servizio

Il servizio è erogato da SMA Solar Technology AG (di seguito "SMA").

## § 4 Aventi diritto al servizio

SMART CONNECTED vale esclusivamente per (i) gli acquirenti che hanno acquistato personalmente e messo in servizio per la prima volta i prodotti SMA e li utilizzano come componenti di sistema di un impianto connesso alla rete, così come per (ii) gli acquirenti che hanno legittimamente acquistato i prodotti SMA dal primo gestore dell'impianto o da un gestore successivo senza modifiche e li utilizzano come componenti di sistema di un impianto connesso alla rete. Eventuali persone diverse da quelle sopra citate non hanno diritto a rivendicare nei confronti di SMA i diritti derivanti o collegati a SMART CONNECTED. È esclusa una cessione di tali diritti a persone che non siano gestori dell'impianto di cui i prodotti SMA in questione fanno parte.

## § 5 Ambito geografico di validità

SMART CONNECTED vale per prodotti SMA in impianti connessi alla rete ubicati nei seguenti paesi:

Australia, Belgio, Brasile, Germania, Francia, Gran Bretagna, Italia, Irlanda, Giappone, Canada, Paesi Bassi, Irlanda del Nord, Lussemburgo, Austria, Polonia, Svizzera, Slovacchia, Spagna, Repubblica Ceca, Ungheria, Stati Uniti d'America.

Le isole e i territori d'oltremare dei paesi menzionati e di altri paesi non esplicitamente menzionati sono esclusi dal campo di applicazione geografico di SMART CONNECTED.

## § 6 Condizioni di servizio

Il livello dei servizi di SMART CONNECTED differisce dallo stato di garanzia del prodotto SMA (entro e al di fuori dei termini della garanzia di SMA).

### (1) Entro i termini della garanzia di SMA:

Nell'ambito di SMART CONNECTED, SMA monitora la condizione di funzionamento del prodotto SMA dell'impianto dell'avente diritto al servizio, rilevando e archiviando i dati dell'impianto inviati dal prodotto SMA a Sunny Portal per un periodo limitato alla durata del servizio concordata nel § 6, in conformità alle seguenti condizioni e alla dichiarazione sulla privacy di SMA. Qualora durante il monitoraggio venga rilevato uno scostamento rispetto alle condizioni di normalità tale da essere classificato da SMA come errore del prodotto SMA, SMA valuta, in base alla trasmissione dei dati, se il prodotto SMA deve essere sostituito o riparato per il ripristino del regolare funzionamento secondo la garanzia del produttore SMA o l'estensione di garanzia SMA acquistata dall'avente diritto al servizio.

Si distinguono due tipi di schermate di errore (schermata di errore di categoria 1 e schermata di errore di categoria 2), che vengono gestite diversamente.

In caso di schermate di errore di categoria 1 (l'errore del prodotto SMA è già stato rilevato grazie alla diagnosi automatica dell'errore), il prodotto SMA viene sostituito o riparato in automatico. Non è necessario nessun ulteriore chiarimento. Viene richiesta la consegna di un hardware di assistenza (ad es. un apparecchio sostitutivo per il prodotto SMA o un pezzo di ricambio del prodotto SMA) secondo la garanzia del produttore SMA o l'estensione di garanzia SMA acquistata dall'avente diritto al servizio.

In caso di schermate di errore di categoria 2 (la diagnosi degli errori non è ancora stata eseguita), è necessario analizzare lo stato del prodotto SMA in quanto l'errore potrebbe non dipendere dal prodotto SMA. La causa dell'errore deve essere analizzata prima della consegna dell'hardware di assistenza. Se l'errore è causato dal prodotto SMA, SMA richiederà la consegna dell'hardware di assistenza secondo la garanzia del produttore SMA o l'estensione di garanzia SMA.

In caso di consegna dell'hardware di assistenza, il fruitore del servizio viene informato all'indirizzo e-mail indicato dallo stesso in Sunny Portal. L'hardware di assistenza viene consegnato all'indirizzo di consegna specificato dal fruitore del servizio in Sunny Portal. L'indirizzo di consegna deve trovarsi all'interno dell'ambito geografico di validità definito nel § 5. Su richiesta, viene informato via e-mail della consegna dell'hardware di assistenza anche l'installatore indicato su Sunny Portal al momento della registrazione, se registrato come destinatario dell'e-mail.

(2) **Al di fuori dei termini della garanzia di SMA:**

In caso di schermate di errore di categoria 1 (l'errore del prodotto SMA è già stato rilevato grazie alla diagnosi automatica dell'errore), l'avente diritto al servizio o, eventualmente l'installatore dell'avente diritto al servizio, viene contattato via e-mail e informato dell'errore rilevato sul prodotto SMA. Per essere contattati in merito all'hardware di assistenza richiesto, si deve verificare che sia presente uno shop online SMA nel campo di applicazione geografico (cfr. § 5) e che l'installatore sia registrato anche lì. Se tali requisiti sono soddisfatti, al carrello dell'installatore viene aggiunto in automatico l'hardware di assistenza necessario. L'installatore può quindi ordinare a proprie spese l'hardware di assistenza per l'avente diritto al servizio secondo le condizioni dello shop online SMA. Qualora lo shop online SMA non sia presente nel paese dell'installatore oppure l'hardware di assistenza necessario non sia disponibile presso lo shop online SMA, all'indirizzo e-mail dell'avente diritto al servizio inserito su Sunny Portal, ed eventualmente all'indirizzo e-mail del proprio installatore, viene inviata una richiesta di offerta vincolante per l'hardware di assistenza necessario. La richiesta può essere accettata esclusivamente da un installatore; l'avente diritto al servizio è libero di inoltrare l'e-mail al proprio installatore.

In caso di schermate di errore di categoria 2 (la diagnosi degli errori non è ancora stata eseguita), è necessario analizzare lo stato del prodotto SMA in quanto l'errore potrebbe non dipendere dal prodotto SMA. SMA comunica al destinatario dell'e-mail registrata tali eventi di errore, ma non esegue la diagnosi dell'errore. Qualora dovesse risultare che la causa dell'errore è da ricondurre al prodotto SMA, l'installatore ha a disposizione le consuete opzioni per ordinare i dispositivi sostitutivi.

(3) **SMA sottolinea espressamente che l'hardware di assistenza è un dispositivo elettronico che può essere montato e installato esclusivamente da professionisti qualificati (installatori). In caso di mancanza di competenze tecniche possono sopraggiungere pericoli per il bene materiale e la propria incolumità.**

## § 7 Periodo del servizio e revoca

(1) Il periodo del servizio di SMART CONNECTED differisce dallo stato di garanzia del prodotto.

Il periodo del servizio "Entro i termini della garanzia di SMA (cfr. § 6 (1)) vale per il periodo della garanzia del produttore SMA. In caso di acquisto di un'estensione di garanzia SMA, la durata del servizio di SMART CONNECTED viene adeguata alla durata dell'estensione di garanzia SMA, a condizione che l'avente diritto al servizio non abbia disattivato SMART CONNECTED su Sunny Portal e che SMA offra SMART CONNECTED in base al § 5.

Per il periodo del servizio "Al di fuori dei termini della garanzia di SMA" (cfr. § 6 (2)), l'avente diritto al servizio può attivare SMART CONNECTED in qualsiasi momento su Sunny Portal per il proprio prodotto SMA. In alternativa, dopo la scadenza della garanzia di SMA dell'avente diritto al servizio e qualora non si rescinda da SMART CONNECTED, tale servizio rimarrà attivo in automatico.

(2) Il periodo del servizio di SMART CONNECTED inizia dopo la registrazione del prodotto SMA su Sunny Portal e la selezione del servizio SMART CONNECTED durante il processo di registrazione o in caso di registrazione successiva. Dopo la prima attivazione, SMART CONNECTED rimarrà attivo in automatico fino a quando l'avente diritto al servizio o SMA non rescinderà dal servizio. L'avente diritto al servizio può disattivare SMART CONNECTED mediante Sunny Portal. La disattivazione equivale alla revoca di SMART CONNECTED. Dopo che l'avente diritto al servizio ha disattivato SMART CONNECTED, è ad esclusiva discrezione di SMA consentire la ripresa dell'utilizzo di SMART CONNECTED.

- (3) SMA può revocare SMART CONNECTED con un preavviso di tre (3) mesi al termine dell'anno di calendario. La revoca deve avvenire in forma scritta.

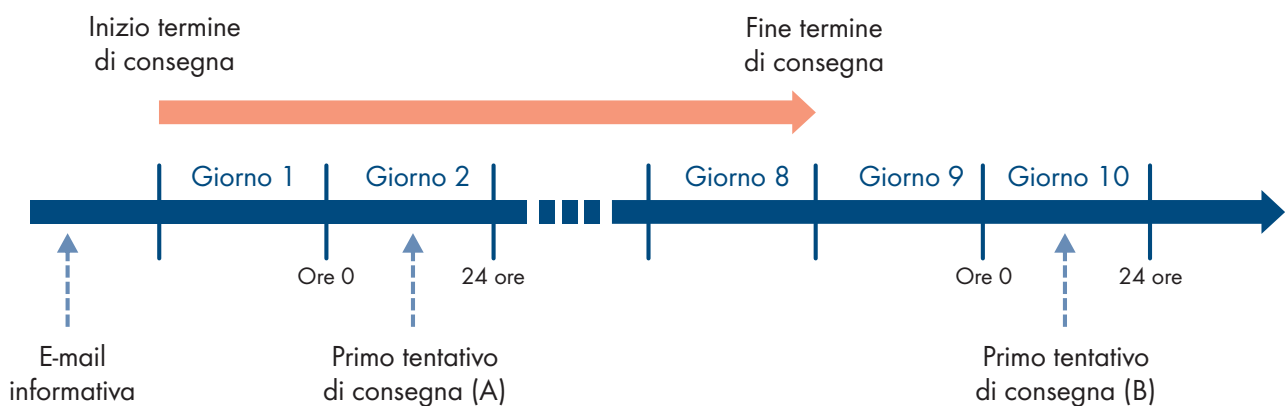
## § 8 Passaggio dell'impianto connesso alla rete a un nuovo gestore dell'impianto

Se l'impianto connesso alla rete registrato in Sunny Portal con il prodotto SMA viene venduto dall'avente diritto al servizio a un nuovo gestore dell'impianto, l'avente diritto al servizio è tenuto ad annullare la registrazione in Sunny Portal per il servizio SMART CONNECTED, risolvendo così il rapporto contrattuale fra SMA e l'avente diritto al servizio. Il nuovo gestore dell'impianto può effettuare la registrazione dopo l'acquisto dell'impianto selezionando SMART CONNECTED durante o in seguito al processo di registrazione su Sunny Portal.

## § 9 Termine di consegna e inadempimento nei casi coperti da garanzia

- (1) In caso di consegna di un hardware di assistenza, dopo aver eseguito la diagnosi dell'errore, SMA offre all'avente diritto del servizio un termine di consegna garantito e descritto nel dettaglio qui di seguito. Tale termine di consegna inizia alle ore 0:00 del giorno lavorativo successivo all'esecuzione della diagnosi dell'errore e alla comunicazione via e-mail al destinatario sulla consegna dell'hardware di assistenza da parte di SMA e termina alle ore 24:00 dell'ottavo giorno lavorativo successivo. Per giorni lavorativi si intendono in questo caso i giorni della settimana da lunedì a venerdì compreso. I giorni festivi nazionali e regionali non sono considerati giorni lavorativi. La consegna si considera avvenuta nel rispetto dei termini quando il primo tentativo di recapito da parte di SMA o di un terzo da questa incaricato avviene entro il termine di consegna.
- (2) Nel caso in cui il primo tentativo di recapito del dell'hardware di assistenza avvenga dopo la scadenza del termine di consegna, per ogni giorno lavorativo intero fino al giorno del primo tentativo di consegna l'avente diritto riceve da parte di SMA l'accredito di un importo forfettario (IVA inclusa) pari al valore nominale di 5,00 EUR/GBP/AUD/CHF/USD ("cinque euro / sterline britanniche / dollari australiani / franchi svizzeri / dollari americani") in valuta locale. La somma di tali importi forfettari è limitata a un valore complessivo pari a 100,00 EUR/GBP/AUD/CHF/USD ("cento euro / sterline britanniche / dollari australiani / franchi svizzeri / dollari americani", corrispondete a 20 giorni lavorativi).

### Esempio:



(A): Primo tentativo di consegna entro il termine di consegna → nessun rimborso

(B): Primo tentativo di consegna al di fuori del termine di consegna → Rimborso per ogni giorno lavorativo intero (giorno 9 = 5,00 EUR)

- (3) Il termine di consegna garantito ai sensi del § 9 (1) e del § 9 (2) vale per i prodotti SMA del gruppo di prodotti 2 riportati nel § 1 nonché per prodotti che si trovano nei seguenti paesi, esclusi: Brasile, Giappone, Canada, Irlanda, Irlanda del Nord, Polonia, Slovacchia, Repubblica Ceca, Ungheria.

- (4) In caso di guasto all'apparecchio per i prodotti SMA del gruppo di prodotti 2 riportati nel § 1, che rientrano entro i termini della garanzia di SMA, non deve essere fornito un apparecchio sostitutivo ai sensi del §6 (1). Si può procedere alla fornitura del pezzo dell'apparecchio guasto nonché alla sua sostituzione con un pezzo di ricambio. La fornitura dell'hardware di assistenza può essere eseguita anche da un'azienda partner incaricata da SMA. SMA o l'azienda partner incaricata prenderà contatti entro al massimo sette (7) giorni lavorativi dalla diagnosi del guasto per concordare il termine di consegna. Per i prodotti del gruppo 2 non è previsto un pagamento forfettario ai sensi del § 9 (2) qualora SMA o l'azienda partner incaricata non sia riuscita a prendere contatti entro il termine previsto.
- (5) Gli obblighi di assistenza e consegna di SMA sono soggetti alla consegna completa e nei termini e/o all'offerta del servizio completa e nei termini di un soggetto terzo i cui servizi sono considerati da SMA come servizi (preliminari) per il proprio servizio.
- (6) Qualora la consegna subisca un ritardo per motivi non imputabili a SMA (ad esempio condizioni di fornitura definite a livello locale) e ciò comporti l'inadempimento dei termini del servizio, l'avente diritto non può rivendicare nei confronti di SMA quanto descritto nel § 6.

## **§ 10 Obbligo di collaborazione dell'avente diritto al servizio**

- (1) Nel quadro di SMART CONNECTED, l'avente diritto al servizio si impegna a collaborare nei seguenti termini:
  - Registrazione dell'impianto collegato in rete e/o del prodotto SMA su Sunny Portal (previa accettazione delle relative condizioni d'uso) e selezione di SMART CONNECTED durante il processo di registrazione o in seguito
  - Registrazione corretta e veritiera di tutti i referenti in Sunny Portal
  - Registrazione dell'indirizzo e-mail dell'installatore su Sunny Portal
  - Inserimento del numero cliente SMA dell'installatore nel campo corrispondente
  - In caso di modifica dei dati: aggiornamento di tutti i dati in Sunny Portal entro 10 giorni in caso di modifica (in modo particolare ma non esclusivo: indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo di consegna) richiesti durante il processo di registrazione
  - In caso di consegna dell'hardware di assistenza: aggiornamento immediato del numero di serie su Sunny Portal mediante la "procedura guidata di sostituzione" che si apre automaticamente
  - Garanzia di un collegamento costante e senza interruzioni con Sunny Portal
  - Disponibilità a ricevere la consegna entro il termine definito
  - Richiesta di eventuali importi forfettari su Sunny Portal entro 20 giorni lavorativi dal primo tentativo di recapito
  - In caso di sostituzione di un pezzo di ricambio: collaborazione attiva nel coordinamento di una data per la sostituzione
- (2) Nel caso in cui l'avente diritto al servizio ripetutamente non adempia del tutto o in parte i propri obblighi di collaborazione dopo che SMA ha stabilito un termine, SMA ha diritto a disdire SMART CONNECTED con effetto immediato. Se il primo tentativo di recapito fallisce per mancata ricezione da parte dell'avente diritto, SMA o il terzo da essa incaricato effettua al massimo due ulteriori tentativi di recapito. Successivamente l'hardware di assistenza viene reso a SMA. Ulteriori tentativi di recapito saranno effettuati in seguito solo su iniziativa dell'avente diritto e previo accordo con quest'ultimo. I tentativi di recapito che non sono andati a buon fine a causa di informazioni errate o non aggiornate su Sunny Portal, saranno addebitati al cliente.
- (3) Per quanto riguarda i costi di trasporto, SMA ha diritto ad addebitare all'avente diritto al servizio l'intero ammontare dei costi di trasporto derivanti dai tentativi di consegna successivi al reso a SMA.

## **§ 11 Variazione delle condizioni di servizio SMART CONNECTED e modifica della parte contraente da parte di SMA**

- (1) SMA si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni di servizio SMART CONNECTED se richiesto per motivi legali o pratici, qualora la modifica sia ritenuta necessaria tenendo conto degli interessi di SMA e se tale modifica non svantaggia l'utente al servizio in modo inaccettabile o comunque iniquamente malgrado la buona fede. In particolare, ma non esclusivamente, SMA può modificare le condizioni di servizio SMART CONNECTED qualora ciò si renda necessario a seguito di modifiche impreviste, su cui SMA non ha alcun controllo, al fine di ripristinare l'equilibrio del rapporto contrattuale così come vigeva al momento della stipula del contratto. Modifiche impreviste, che richiedono un adeguamento del contratto al fine di ripristinare l'equilibrio del rapporto contrattuale, possono essere determinate in particolare da novità tecniche per i servizi offerti o da una variazione dell'offerta di servizi di un soggetto terzo i cui servizi sono acquistati da SMA come servizi preliminari necessari. Inoltre le presenti condizioni di servizio SMART CONNECTED possono essere modificate per colmare un vuoto normativo insorto dopo la stipula del contratto. Le modifiche delle condizioni di servizio SMART CONNECTED saranno comunicate tempestivamente da SMA prima della loro entrata in vigore. Le modifiche entrano in vigore se l'utente al servizio non le contesta entro due settimane. Al momento della comunicazione delle modifiche, SMA segnalerà all'utente al servizio il diritto di contestazione e le conseguenze in caso di mancata contestazione.
- (2) SMA è autorizzata a trasferire, completamente o parzialmente, i diritti e/o i doveri derivanti da SMART CONNECTED a una società del gruppo SMA. SMA comunicherà tempestivamente il trasferimento all'utente al servizio prima della sua entrata in vigore. L'utente al servizio può annullare immediatamente SMART CONNECTED in Sunny Portal deselectando SMART CONNECTED (disattivazione).

## **§ 12 Covid 19**

A causa della diffusione del Coronavirus (SARS-CoV-2), SMA non può prevedere, prevenire, eliminare, evitare o ridurre al minimo i ritardi causati da strozzature, cambiamenti di percorso, restrizioni o misure adottate dalle autorità competenti.

## **§ 13 Validità conclusiva**

I diritti menzionati nelle presenti condizioni di servizio SMART CONNECTED rappresentano in modo conclusivo i diritti dell'utente al servizio in base al presente servizio SMART CONNECTED. Ulteriori rivendicazioni, in particolare ma non esclusivamente, legate al risarcimento di danni diretti o indiretti causati da un prodotto SMA difettoso, a costi derivanti dallo smontaggio e dall'installazione nonché dalla creazione dell'accesso al prodotto SMA difettoso e/o richieste di risarcimento per mancata produzione di corrente o mancati guadagni non sono previste dal servizio SMART CONNECTED. Le prestazioni descritte valgono solo per gli scostamenti rilevati nel quadro del monitoraggio. SMA non assume alcuna responsabilità del fatto che durante il monitoraggio stesso siano rilevate tutti gli scostamenti dalle condizioni normali.

SMA non risponde dell'impossibilità di esecuzione o di ritardi, nella misura in cui questi siano causati da forza maggiore o da altri eventi non prevedibili al momento della stipula del contratto (ad es. interruzioni dell'esercizio di qualsiasi tipo, scioperi, serrate legali, carenza di lavoratori, di energia o di materie prime, comprese le carenze di carburante, mobilitazioni, guerre, blocchi, epidemie/pandemie, divieti di esportazione e di importazione, incendi, blocchi del traffico) per i quali la SMA non è responsabile. Se questi eventi, che non sono elencati in modo esaustivo, rendono la consegna significativamente più difficile o impossibile per SMA e l'ostacolo non è solo di natura temporanea, SMA ha il diritto di recedere da SMART CONNECTED o di rescinderlo. In caso di impedimenti di natura temporanea, i termini di consegna

vengono prorogati o le date di consegna posticipate del periodo di impedimento più un ragionevole periodo di esecuzione. Qualora a seguito del ritardo l'utente ha diritto al servizio non sia in grado di prestare i servizi SMART CONNECTED, egli può terminare immediatamente SMART CONNECTED disattivando SMART CONNECTED in Sunny Portal.

#### **§ 14 Diritto applicabile e foro competente**

- (1) Tutti i diritti derivanti o collegati a SMART CONNECTED sono soggetti al diritto tedesco con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG). Per i consumatori ai sensi dell'art. 6 del regolamento (CE) n. 593/2008 vale in deroga quanto segue: nel caso in cui SMA (i) svolga un'attività professionale o commerciale nello Stato nel cui territorio nazionale il consumatore abbia il proprio domicilio, oppure (ii) rivolga un'attività di tale tipo in qualsivoglia modo verso questo Stato o verso un gruppo di Stati nel quale sia compreso quello in questione, e a condizione che (iii) il contratto ricada nell'ambito di tale attività, la scelta del diritto tedesco non comporta che il consumatore sia privato delle tutele che gli vengono garantite dalle disposizioni di legge da cui - ai sensi della legislazione dello Stato in cui il consumatore ha il proprio domicilio - non sia consentito derogare per via contrattuale.
- (2) Qualora l'utente ha diritto al servizio sia un commerciante ai sensi del codice di commercio tedesco, un patrimonio separato di diritto pubblico o una persona di diritto pubblico, il foro con competenza esclusiva per qualsivoglia controversia derivante o collegata al servizio SMART CONNECTED è Kassel in Germania.
- (3) Nel caso in cui l'utente ha diritto al servizio sia un consumatore con domicilio o residenza abituale nell'Unione europea o in uno degli Stati firmatari dell'Accordo sullo Spazio economico europeo, vale quanto segue: SMA è disposta a partecipare a procedure di risoluzione delle controversie presso il seguente organo di conciliazione: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Germania.

**Per ulteriori informazioni, visitare il sito <http://www.SMA-Solar.com> alla rubrica "Service".**