



Leveringsvoorwaarden – SMA SMART CONNECTED

§ 1 Bijbehorende SMA-producten

De dienst "SMA SMART CONNECTED" (hierna "SMART CONNECTED") geldt uitsluitend voor SMA-producten van de volgende producttypen, voor zover deze via de Webconnect-functie of via de Sunny Home Manager 2.0 (HM-20) of via de Data Manager M met het internet zijn verbonden, in het SMA Sunny Portal (hierna "Sunny Portal", zie www.sunnyportal.com) zijn geregistreerd en "SMART CONNECTED" hebben geactiveerd (stand: 31.03.2021):

Productgroep 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

Productgroep 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 Geen beperking van de wettelijke garantierechten

De wettelijke garantieverplichting van de verkoper van de apparatuur en de daarmee corresponderende garantierechten van de koper worden door SMART CONNECTED niet aangetast.

§ 3 Aanbieder van de dienst

De aanbieder van de dienst is SMA Solar Technology AG (hierna "SMA" genoemd).

§ 4 Dienstontvanger

De SMART CONNECTED service geldt uitsluitend voor (i) de koper die de SMA-producten zelf heeft aangekocht en als eerste in bedrijf heeft gesteld en deze gebruikt als onderdeel van een aan het stroomnet gekoppelde zonnestroominstallatie c.q. voor (ii) de koper die de SMA-producten van de eerste exploitant of van navolgende exploitanten rechtmatig en zonder wijzigingen heeft aangekocht en als onderdeel van een aan het stroomnet gekoppelde installatie gebruikt. Andere dan de bovengenoemde personen kunnen tegenover SMA geen aanspraak maken op diensten in het kader van en in verbinding met SMART CONNECTED. Deze aanspraken kunnen niet worden afgestaan aan personen die niet exploitant van de SMA-producten zijn.

§ 5 Geografisch geldigheidsgebied

SMART CONNECTED geldt voor SMA-producten in aan het stroomnet gekoppelde installaties die in de volgende landen zijn opgesteld:

Australië, België, Brazilië, Canada, Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, Italië, Japan, Luxemburg, Nederland, Oostenrijk, Polen, Spanje, Slowakije, Tsjechië, Verenigde Staten van Amerika, Zwitserland.

Eilanden en overzeese gebieden evenals andere hier niet expliciet genoemde landen zijn van het geldingsgebied van SMART CONNECTED uitgesloten.

§ 6 Leveringsvoorwaarden

De leveringsomvang van SMART CONNECTED verschilt van de garantiestatus van het SMA-product (binnen en buiten de SMA garantie).

(1) Binnen de SMA garantie:

In het kader van SMART CONNECTED wordt de bedrijfstoestand van het SMA-product van de installatie van de dienstontvanger door SMA bewaakt en worden de door het SMA-product aan de Sunny Portal doorgegeven installatiegegevens gedurende de in paragraaf 6 genoemde periode in het kader van de onderstaande voorwaarden en conform de SMA privacyverklaring door SMA verzameld en voor een beperkte tijd opgeslagen. Indien er tijdens de bewaking een afwijking van de normale toestand wordt herkend, die door SMA als fout van het apparaat wordt geclassificeerd vanwege de gegevensoverdracht zal SMA oordelen, of het SMA-product voor herstel van de optimale werking conform de SMA-fabrieksgarantie of de door de dienstontvanger verworven SMA-garantieverlenging moet worden vervangen of gerepareerd.

Er wordt tussen twee soorten fouten (fouten uit categorie 1 en fouten uit categorie 2) onderscheid gemaakt, die verschillend worden behandeld.

Bij fouten uit categorie 1 (fout van het SMA-product is al vanwege een automatische foutdiagnose ontdekt) wordt een automatische vervanging of reparatie van het SMA-product gestart. Er is geen verdere opheldering nodig. Een levering van service-hardware (bijv. een vervangend apparaat voor het SMA-product of reserveonderdeel van het SMA-product) wordt conform de SMA-fabrieksgarantie of conform de door de dienstontvanger verworven SMA-garantieverlenging geïnitieerd.

Bij fouten uit categorie 2 (foutdiagnose moet nog worden uitgevoerd) is een analyse van de status van het SMA-product noodzakelijk, omdat de fout onder bepaalde omstandigheden niet door het SMA-product wordt veroorzaakt. De oorzaak van de fout moet voor de levering van service-hardware worden geanalyseerd. Wanneer het SMA-product de fout veroorzaakt, zal SMA een levering van de service-hardware conform de SMA-fabrieksgarantie of de SMA-garantieverlenging initiëren.

In geval van levering van service-hardware wordt de dienstontvanger geïnformeerd via zijn in Sunny Portal opgegeven e-mailadres. De service-hardware wordt aan het door hem in Sunny Portal ingevoerde leveringsadres afgeleverd. Dit leveradres dient zich binnen het in paragraaf 5 beschreven geografische geldigheidsgebied te bevinden. Bovendien wordt desgewenst de tijdens de registratie in "Sunny Portal" met e-mailadres aangegeven installateur, mits als e-mailontvanger ingevoerd, via e-mail over de levering van de service-hardware in kennis gesteld.

(2) **Buiten de SMA garantie:**

Bij fouten uit categorie 1 (fout van het SMA-product is al vanwege een automatische foutdiagnose ontdekt) wordt de dienstontvanger en eventueel de installateur van de dienstontvanger via e-mail over de fout van het SMA-product geïnformeerd. Het contact opnemen met betrekking tot de benodigde servicehardware is afhankelijk van het feit of in het geografische geldigheidsgebied een SMA Online Shop beschikbaar is (zie § 5) en of de installateur daar ook geregistreerd is. Wanneer aan deze voorwaarden is voldaan, wordt de winkelwagen van de installateur automatisch met de benodigde service-hardware gevuld. De installateur kan dan de service-hardware conform de voorwaarden van de SMA Online Shop voor de dienstontvanger tegen vergoeding bestellen. Wanneer er geen SMA Online Shop in het land van de installateur aanwezig is of de noodzakelijk service-hardware in de SMA Online Shop niet aanwezig is, dan wordt via het in Sunny Portal ingestelde e-mailadres aan de dienstontvanger en eventueel zijn installateur een aanvraag voor een bindende aanbieding voor de noodzakelijke service-hardware gezonden. De aanvraag kan alleen door een installateur worden aangenomen; de dienstontvanger kan deze aan een installateur doorsturen.

Bij fouten uit categorie 2 (foutdiagnose moet nog worden uitgevoerd) is een analyse van de status van het SMA-product noodzakelijk, omdat de fout onder bepaalde omstandigheden niet door het SMA-product wordt veroorzaakt. SMA informeert de ingestelde e-mailontvanger over dergelijke foutsituaties, maar voert geen foutdiagnose uit. Wanneer mocht blijken, dat de oorzaak van de fout uitgaat van het SMA-product, heeft de installateur de beschikking over de standaard bestelopties voor vervangende apparatuur.

(3) **SMA wijst er nadrukkelijk op, dat het bij de service-hardware gaat om elektronische apparaten, die alleen door geschoolde vakmensen (installateurs) mogen worden ingebouwd en geïnstalleerd. Wanneer de vakkennis niet aanwezig is kunnen er gevaren optreden voor eigendom, lijf en leven.**

§ 7 Dienstperiode en opzegging

(1) De dienstperiode van SMART CONNECTED verschilt van de garantiestatus van het product.

De dienstperiode "binnen de SMA-garantie" (zie § 6 (1)) geldt voor de periode van de SMA-fabrieksgarantie. In geval van verwerven van een SMA-garantieverlenging wordt de dienstperiode van "SMART CONNECTED" in principe tot de in de SMA-garantieverlenging aangegeven periode uitgebreid, voor zover de dienstontvanger SMART CONNECTED in Sunny Portal niet uitschakelt en SMA SMART CONNECTED conform artikel 5 aanbiedt.

"Buiten de SMA-garantie" (zie § 6 (2)) kan de dienstontvanger SMA CONNECTED op elk willekeurig moment in Sunny Portal voor zijn SMA-product activeren. Of na afloop van de SMA-garantie van de dienstontvanger en niet opzeggen van de SMART CONNECTED loopt deze automatisch door.

(2) De looptijd van SMART CONNECTED begint na de registratie van het SMA-product in Sunny Portal en de selectie van de dienst SMART CONNECTED tijdens het registratieproces of bij een latere registratie. SMART CONNECTED blijft na de eerste keer activeren automatisch actief, tot de dienstontvanger of SMA SMART CONNECTED opzegt. De dienstontvanger kan SMART CONNECTED via Sunny Portal deactiveren. Het deactiveren is in feite het opzeggen van SMART CONNECTED. Nadat de dienstontvanger SMART CONNECTED heeft uitgeschakeld, is het alleen ter beoordeling van SMA, het opnieuw gebruiken van SMART CONNECTED weer toe te staan.

(3) SMA kan SMART CONNECTED telkens met een termijn van drie (3) maanden voor het einde van het kalenderjaar opzeggen. De opzegging moet schriftelijk gebeuren.

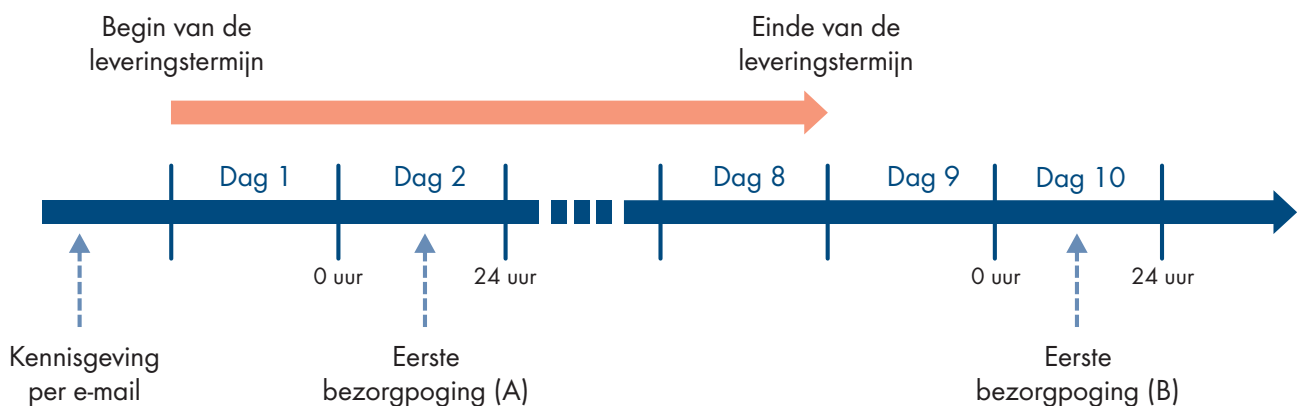
§ 8 Overgang van de netgekoppelde naar nieuwe exploitant

Wanneer de door de dienstontvanger de in Sunny Portal geregistreerde installatie met het SMA-product aan een nieuwe eigenaar wordt doorgegeven, dan is de dienstontvanger verplicht, in Sunny Portal de dienst SMART CONNECTED af te melden en zo de contractrelatie tussen SMA en de dienstontvanger te verbreken. De nieuwe exploitant kan zich na het verwerven van de installatie door keuze van SMART CONNECTED gedurende het registratieproces in Sunny Portal aanmelden.

§ 9 Leveringstermijn en niet-nakoming bij garantiesituaties

- (1) Na een uitgevoerde foutdiagnose garandeert SMA de dienstontvanger bij levering van service-hardware, de hierna nader gespecificeerde leveringstermijn. De leveringstermijn begint om 0:00 uur van de werkdag die volgt op de uitvoering van de foutdiagnose en gelijktijdige melding aan de ingestelde e-mailontvanger per e-mail over de levering van de service-hardware door SMA en eindigt om 24:00 uur van de achtste daaropvolgende werkdag. Met werkdagen is hier bedoeld: wekdagen van maandag tot en met vrijdag. Nationale en regionale feestdagen worden niet als werkdagen geteld. De levering is op tijd als de eerste bezorgpoging door SMA of een door SMA hiermee belaste derde binnen de leveringstermijn ligt.
- (2) Als de eerste bezorgpoging van de service-hardware van vervangende apparatuur na afloop van de leveringstermijn plaatsvindt, zal SMA voor iedere afgelopen werkdag tot aan de dag van de eerste bezorgpoging een vaste vergoeding (incl. BTW) ter hoogte van de nominale waarde van 5,00 EUR/GBP/AUD/CHF/USD ("vijf euro/Britse ponden/Australische dollar/Zwitserse franken/Amerikaanse Dollar") aan de dienstontvanger crediteren. De som van deze vaste vergoedingen is daarbij beperkt tot een totaal bedrag van 100,00 EUR/GBP/AUD/CHF/USD ("honderd euro/Britse ponden/Australische dollar/Zwitserse franken/Amerikaanse Dollar"; dit komt overeen met 20 werkdagen).

Voorbeeld:



(A): Eerste bezorgpoging binnen de leveringstermijn → Geen vergoeding

(B): Eerste bezorgpoging buiten de leveringstermijn → Vergoeding per afgelopen werkdag (dag 9 = 5,00 EUR)

- (3) De gegarandeerde levertermijn conform § 9 (1) en § 9 (2) is voor de in § 1 genoemde SMA-producten uit productgroep 2 en voor producten die zich in de volgende landen, uitgesloten: Brazilië, Canada, Hongarije, Ierland, Japan, Noord-Ierland, Polen, Slowakije, Tsjechië.

- (4) Bij het optreden van een apparaatfout aan in §1 genoemde SMA-producten uit productgroep 2, die binnen een SMA-garantie liggen, hoeft conform §6 (1) geen levering van een vervangend product plaats te vinden. Er kan ook een levering voor het niet werkende apparaatdeel of vervanging van dit apparaatdeel door een reserveonderdeel plaatsvinden. De levering van de service-hardware kan in dit geval door een partneronderneming in opdracht van SMA worden uitgevoerd. SMA of de partneronderneming melden zich binnen maximaal zeven (7) werkdagen na de foutdiagnose, om een afspraak voor de leveringstermijn te maken. Voor de productgroep 2 volgt geen vaste betaling conform § 9 (2), indien SMA of de partneronderneming niet tijdig contact kon opnemen.
- (5) De service- resp. leveringsverplichtingen van SMA staan onder voorbehoud van volledige en tijdige toelieferingen resp. volledige en tijdige dienstverlening van een derde, waarvan SMA de diensten ontvangt als noodzakelijk dienst (vooraf) voor het leveren van de eigen dienst.
- (6) Mocht de bezorging om redenen waarvoor SMA niet verantwoordelijk is (bijv. lokaal gedefinieerde leveringsvoorwaarden), worden vertraagd en de service daardoor niet binnen de gestelde termijn worden geleverd, kan de dienstontvanger de in § 6 omschreven diensten niet opeisen.

§ 10 Medewerkingsplicht van de dienstontvanger

- (1) In het kader van SMART CONNECTED verplicht de dienstontvanger zich tot de volgende medewerking:
 - De netgekoppelde installatie resp. het SMA-product dient in Sunny Portal te worden geregistreerd (met acceptatie van de gebruiksvoorwaarden) tijdens of na het registratieproces en SMART CONNECTED moet geselecteerd worden
 - Correcte waarheidsgetrouwe opname van alle contactpersonen in Sunny Portal
 - Registratie van het ingevulde e-mailadres van de installateur in Sunny Portal
 - Invullen van het SMA-klantnummer van de installateur in het betreffende veld
 - In geval van wijzigingen van gegevens: bijwerken van alle gegevens in Sunny Portal binnen 10 dagen (vooral maar niet uitsluitend gegevens als e-mailadres, telefoonnummer, leveradres) die tijdens het registratieproces worden opgevraagd
 - In geval van levering van service-hardware: het serienummer in de Sunny Portal dient onmiddellijk te worden geregistreerd en bijgewerkt via de automatisch verschijnende "Vervangings-assistent"
 - Er dient te worden gezorgd voor een permanente en continue verbinding met de Sunny Portal
 - De dienstontvanger dient bereid te zijn de levering binnen de gedefinieerde leveringstermijn in ontvangst te nemen.
 - De dienstontvanger dient de vaste vergoeding in Sunny Portal binnen 20 dagen na de eerste bezorgpoging aan te vragen
 - In geval van vervanging door een reservedeel: actieve medewerking bij het maken van een afspraak voor vervanging
- (2) Als de dienstontvanger zijn medewerkingsplichten na schriftelijke termijnstelling door SMA herhaaldelijk gedeeltelijk of geheel verzuimd, heeft SMA het recht met onmiddellijke ingang SMART CONNECTED op te zeggen. Indien de eerste bezorgpoging mislukt, omdat de dienstontvanger de levering niet in ontvangst neemt, zal SMA of de hiermee belaste derde maximaal twee nieuwe bezorgpogingen doen. Daarna wordt de service-hardware aan SMA teruggezonden. Verdere bezorgpogingen vinden daarna alleen op initiatief van de dienstontvanger en in overleg met de dienstontvanger plaats. Bezorgpogingen, die vanwege verkeerde of verouderde informatie in Sunny Portal mislukken, zullen aan de klant in rekening worden gebracht.
- (3) Voor wat betreft de transportkosten heeft SMA het recht, de dienstontvanger de volledige transportkosten in rekening te brengen, die door de bezorgpogingen na retourtransport van de levering aan SMA ontstaan.

§ 11 Verandering van de leveringsvoorwaarden SMART CONNECTED en verandering van de contractpartij door SMA

- (1) SMA behoudt zich het recht voor, deze leveringsvoorwaarden SMART CONNECTED, indien uit juridische of reële gronden noodzakelijk, te allen tijde te wijzigen, voor zover de wijziging rekening houdend met de belangen van SMA noodzakelijk schijnen en de dienstontvanger hierdoor niet in strijd met de goede trouw onredelijk of anderszins onnodig wordt benadeeld. In het bijzonder, maar niet uitsluitend, mag SMA de leveringsvoorwaarden SMART CONNECTED veranderen, voor zover dit door onvoorzienbare veranderingen, waarop SMA geen invloed heeft, voor herstel van de balans van de overeenkomst, zoals deze bestond bij het afsluiten van de overeenkomst, nodig is. Onvoorziene veranderingen, die een contractaanpassing voor herstel van de balans van de overeenkomst nodig maken, kunnen in het bijzonder uit technische vernieuwingen voor de aangeboden diensten resulteren of uit een verandering van het dienstenaanbod van een derde, waarvan SMA diensten betreft. Verder kunnen deze leveringsvoorwaarden SMART CONNECTED worden gewijzigd, voor zover dit nodig is voor het behandelen van een lacune in de regeling die is ontstaan na afsluiten van de overeenkomst. Veranderingen van de leveringsvoorwaarden SMART CONNECTED zal SMA tijdig voor het in werking treden aan de dienstontvanger mededelen. De wijzigingen treden in werking als hiertegen niet binnen twee weken bezwaar wordt aangetekend door de dienstontvanger. SMA wijst de dienstontvanger bij de aankondiging van wijzigingen op het recht van bezwaar en op de gevolgen van het uitblijven van bezwaar.
- (2) SMA heeft het recht, de rechten en/of plichten uit SMART CONNECTED geheel of gedeeltelijk aan een groepsonderneming van SMA over te dragen. SMA zal de dienstontvanger tijdig voor het in werking treden over deze overgang informeren. De dienstontvanger kan de dienst SMART CONNECTED in Sunny Portal door deselecteren van SMART CONNECTED (deactiveren) direct beëindigen.

§ 12 Covid 19

Als gevolg van de uitbraak van het coronavirus (SARS-CoV-2) kan SMA geen vertragingen als gevolg van vertragingen, veranderingen in de route, beperkingen of maatregelen van de relevante bevoegde autoriteiten voorzien, voorkomen, elimineren, vermijden of minimaliseren.

§ 13 Geldigheidsbeperking

De in deze leveringsvoorwaarden SMART CONNECTED genoemde rechten staan voor de rechten van de dienstontvanger conform SMART CONNECTED. Andere aanspraken, in het bijzonder maar niet uitsluitend, op vergoeding van de door het defect van een SMA-product gerechtvaardigde directe of indirecte schade, de door de demontage en installatie en door het verschaffen van toegang tot het defecte SMA-product ontstane kosten en/of schadevergoeding voor verliezen in de stroomopwekking of gederfde inkomsten worden niet door de dienst SMART CONNECTED omvat. De omschreven service geldt alleen voor de door middel van de bewaking herkende afwijkingen. SMA garandeert niet dat in het kader van de bewaking alle afwijkingen van de normale toestand worden herkend.

SMA is niet aansprakelijk voor onmogelijkheid van uitvoering of voor vertragingen, voor zover deze zijn veroorzaakt door overmacht of andere gebeurtenissen die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet te voorzien waren (bijv. bedrijfsstoringen van allerlei aard, stakingen, rechtmatige uitsluitingen, tekort aan arbeidskrachten, energie of grondstoffen, inclusief brandstofschaarste, mobilisatie, oorlog, blokkade, epidemieën/pandemieën, export- en importverboden, brand, verkeersblokkades) waarvoor SMA niet verantwoordelijk is. Voor zover deze gebeurtenissen, die niet volledig zijn opgesomd, de levering door SMA aanzienlijk bemoeilijken of onmogelijk maken en de belemmering niet alleen van tijdelijke aard is, heeft SMA het recht het contract van SMART CONNECTED op te zeggen of te beëindigen. In

geval van belemmeringen van tijdelijke aard worden de levertermijnen verlengd of de leverdata uitgesteld met de periode van de belemmering plus een redelijke opstartperiode. Voor zover van de dienstontvanger redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat hij de diensten SMART CONNECTED uitvoert als gevolg van de vertraging, kan deze SMART CONNECTED onmiddellijk beëindigen door SMART CONNECTED te deactiveren in het Sunny Portal.

§ 14 Toepasbaar recht, bevoegde rechtbank

- (1) Alle vorderingen voortvloeiende uit, of samenhangend met SMART CONNECTED zijn onderworpen aan het recht van de Bondsrepubliek Duitsland onder uitsluiting van het Weense Koopverdrag (VN-verdrag inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken). Voor verbruikers in de zin van artikel 6 van de EG-Verordening nr. 593/2008 geldt in afwijking daarvan het onderstaande: In de situatie dat SMA hetzij (i) in de staat, in welke jurisdictie de verbruiker zetelt, een beroepsmatige of commerciële activiteit uitoefent of (ii) een dergelijke activiteit op enigerlei manier verricht in deze staat of in een aantal staten, deze staat daaronder begrepen, en (iii) het contract binnen de strekking van deze activiteit valt, leidt de hierboven genoemde keuze voor het recht van de Bondsrepubliek Duitsland niet ertoe dat de verbruiker de bescherming wordt ontnomen die hem op basis van de desbetreffende bepalingen toekomt, en waarvan volgens het recht van de staat waarin de verbruiker woonachtig is, niet door enige overeenkomst mag worden afgeweken.
- (2) Voor zover het bij de rechthebbenden op de prestatie handelt om een koopman in de zin van de Bondsduitse wet op de koophandel, of om een publiekrechtelijk afgescheiden vermogen of om een openbare rechtspersoon, is bepaald dat Kassel in Duitsland dient als ressort voor alle geschillen die uit de verlening van de prestaties SMART CONNECTED voortkomen of daarmee verband houden.
- (3) Mocht de rechthebbende op de prestatie een verbruiker zijn wiens woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats ligt binnen een land, aangesloten bij de Europese Unie of in een van de verdragsstaten van de Europese Economische Ruimte, dan geldt het volgende: SMA is bereid deel te nemen aan een procedure tot bijligging der geschillen en wel via de hierna genoemde bemiddelingsinstantie: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, DE-77694 Kehl, Duitsland.

Meer informatie vindt u op <http://www.SMA-Solar.com> onder de rubriek "service".