



Conditions de garantie pour les systèmes de stockage à batterie SMA (STORAGE-30-20 et STORAGE-50-20)

1. Généralités

Remarque : Le descriptif ci-après des conditions de garantie (désignées par « Garantie » par la suite) de SMA Solar Technology AG (ci-après « SMA ») s'applique à l'ensemble des achats du type de produit cité ci-dessous, réalisés après le **28/03/2024**, produits installés et mis en service par SMA ou par un prestataire tiers qualifié et autorisé par SMA ; ces conditions remplacent les garanties en vigueur jusqu'ici concernant les produits mentionnés. La présente garantie n'est en aucun cas une assurance de durabilité et de disponibilité. Elle s'applique exclusivement aux appareils de type suivant :

Storage-30-20, Storage-50-20 (ci-après « Produit »).

2. Droits de garantie légaux ou autres droits légaux locaux sans restriction

L'obligation de garantie légale du vendeur de l'appareil et les droits de garantie légaux correspondants de l'acheteur, qui ne doivent légalement et en aucun cas être exclus ou limités, ne sont pas affectés par cette garantie volontaire. Par ailleurs, au cas où la présente garantie contreviendrait aux dispositions législatives nationales, qui ne peuvent être légalement exclues ou limitées et qui accordent au bénéficiaire de la garantie d'autres droits en plus de la présente garantie, ces droits légaux au niveau national s'appliquent sans être aucunement affectés par les dispositions de cette garantie.

3. Garant et bénéficiaire de la garantie

Le garant est SMA. SMA se réserve le droit de mandater un partenaire agréé par SMA pour la mise en oeuvre des prestations de cette garantie.

Seules les personnes suivantes peuvent faire valoir des droits au titre de la présente garantie : (i) les acheteurs (clients finaux) ayant eux-mêmes fait l'acquisition des appareils et en ayant effectué la première mise en service (ci-après « personnes chargées de la mise en service »). Les personnes bénéficiaires de la présente garantie sont désignées ci-après par « Bénéficiaire ». Aucune autre personne n'est autorisée à faire valoir des prétentions découlant de cette garantie auprès de SMA. Le bénéficiaire a toutefois la possibilité de mandater une tierce personne pour faire valoir ses droits à cette garantie. La cession et/ou le transfert de ces droits à d'autres personnes qu'un bénéficiaire est interdit.

4. Champ d'application géographique de la garantie

La garantie s'applique dans les pays suivants, dans la mesure où les produits y sont installés : Allemagne, Autriche, Suisse, République Tchèque, Italie, France, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Pologne et Espagne.

5. Période de garantie

5.1. La période de garantie de la capacité des modules de batterie du produit, telle qu'elle est définie au paragraphe 6, est de deux (2) ans. Cette période débute le jour de la mise en service du produit, qui doit avoir lieu dans les deux (2) mois suivant le jour de livraison par SMA (départ usine).

Lorsque le bénéficiaire de la garantie enregistre le produit dans le centre de service en ligne et le Sunny Portal powered by ennexOS de SMA dans les 30 jours suivant sa mise en service, la durée de la garantie de capacité est automatiquement prolongée de huit (8) années supplémentaires. Dans ce cas, la période de garantie totale de capacité est de dix (10) ans.

Le prolongement de la période de garantie de capacité à dix (10) ans implique également que le bénéficiaire permette l'exécution de mises à jour logiciel automatiques considérées raisonnablement comme critiques par SMA, tant pour le produit que pour les onduleurs SMA connectés aux produits, et qu'une connexion Internet régulière (au moins 10 heures consécutives par semaine) soit établie. Par ailleurs, le protocole de mise en service doit être intégralement rempli et conservé en lieu sûr après la première mise en service et au plus tard dans un délai de trente (30) jours calendaires. Le protocole de mise en service doit être mis à disposition sur requête de SMA, et de manière systématique en cas de recours en garantie.

5.2. La période de garantie de la garantie système telle qu'elle est définie au paragraphe 7 est de deux (2) ans. Cette période débute également le jour de la première mise en service du produit, qui doit avoir lieu dans les deux (2) mois suivant le jour de livraison par SMA (départ usine).

Lorsque le bénéficiaire de la garantie enregistre le produit dans le centre de service en ligne et le Sunny Portal powered by ennexOS de SMA dans les 30 jours suivant sa mise en service, la durée de la garantie système est automatiquement prolongée de huit (8) années supplémentaires. Dans ce cas, la période de garantie totale pour la garantie système est de dix (10) ans.

Le prolongement de la période de garantie système à dix (10) ans implique également que le bénéficiaire permette l'exécution de mises à jour logiciel automatiques concernant les mises à jour logiciel considérées raisonnablement comme critiques par SMA, tant pour le produit que pour les onduleurs SMA connectés aux produits, et qu'une connexion Internet régulière (au moins 10 heures consécutives par semaine) soit établie. Par ailleurs, le protocole de mise en service doit être intégralement rempli et conservé en lieu sûr après la première mise en service et au plus tard dans un délai de trente (30) jours calendaires. Le protocole de mise en service doit être mis à disposition sur requête de SMA, et de manière systématique en cas de recours en garantie.

5.3. La garantie s'applique également à un produit de remplacement d'un produit éligible à la garantie ou à un composant remplacé sur un produit éligible à la garantie, dont le remplacement a été effectué par SMA ou par un tiers mandaté par SMA dans le cadre d'un recours en garantie, conformément aux droits de garantie définis au point 9. Cependant, même dans ce cas, la période de garantie reste limitée à la période de garantie applicable au premier produit livré éligible à la garantie, sans possibilité d'extension.

6. Garantie de capacité

6.1. SMA garantit que la capacité des modules de batterie contenus dans le système de stockage à batterie du produit est d'au moins 70 pour cent de la capacité nominale, et ce jusqu'à ce que le nombre minimum garanti de cycles de charge complète soit atteint selon les présentes dispositions, mais au plus tard jusqu'à expiration de la période de garantie mentionnée au paragraphe 5.1.

6.2. La durée de vie des modules de batterie du produit dépend du paramètre capacité électrique et de la température ambiante du système de stockage à batterie du produit. SMA est en mesure de garantir, en tenant compte de ces paramètres, un nombre minimum défini de cycles de charge complète en fonction de la capacité électrique et de la température ambiante, conformément aux points 6.3 à 6.6.

6.3. Les conditions suivantes s'appliquent :

6.3.1. La température ambiante est la température ambiante du système de stockage à batterie du produit, mesurée au moyen d'un capteur de température situé dans un appareil extérieur de mesure de la température et enregistrée en continu (à un intervalle minimal de 3 minutes) pendant une période d'au moins un an.

6.3.2. La capacité électrique est la puissance du courant de charge et de décharge par rapport à la capacité nominale du système de stockage à batterie du produit. Le courant de charge et de décharge est enregistré en continu dans le fichier journal. La capacité électrique maximum calculée au cours de la période comprise entre la première mise en service du système de stockage à batterie du produit et la survenue de la situation éligible à la garantie (« période de fonctionnement ») est déterminante pour le classement du produit éligible à la garantie dans le tableau du point 6.4.

6.3.3. Un cycle de charge complet correspond à la charge et à la décharge de la capacité totale des modules de batterie du produit, avec une profondeur de décharge (DoD) de 100 pour cent. Les cycles partiels sont comptabilisés au prorata.

6.4 En cas de fonctionnement continu du système de stockage à batterie du produit à une température ambiante conforme à la deuxième colonne du tableau suivant, SMA garantit le nombre de cycles de charge complète indiqué dans la troisième colonne, et calculé en fonction de la capacité électrique mentionnée dans la première colonne :

Régime C (max.)	Température ambiante	Nombre minimum garanti de cycles de charge complète
jusqu'à 0,50	à moins de 10,0 °C	Limite de capacité supprimée
jusqu'à 0,50	de 10,0 °C à 17,9 °C	6 500
jusqu'à 0,50	de 18,0 °C à 35,0 °C	6 000
jusqu'à 0,50	de 35,1 °C à 45,0 °C	Réduction des cycles garantis selon le point 6.5
jusqu'à 0,50	à plus de 45,0 °C	Limite de capacité supprimée
de 0,51 à 1,00	à moins de 10,0 °C	Limite de capacité supprimée
de 0,51 à 1,00	de 10,0 °C à 17,9 °C	5 000
de 0,51 à 1,00	de 18,0 °C à 35,0 °C	4 500
de 0,51 à 1,00	de 35,1 °C à 45,0 °C	Réduction des cycles garantis selon le point 6.5
de 0,51 à 1,00	à plus de 45,0 °C	Limite de capacité supprimée

Tableau 1 : Nombre minimum garanti de cycles de charge complète

6.5. Dans la mesure où un système de stockage à batterie du produit est utilisé temporairement dans une plage de température de 35,1 °C à 45 °C pendant la période de fonctionnement, le nombre de cycles de charge complète garantis est réduit comme suit : pour chaque jour où la température ambiante atteint la plage de température de 35,1 °C à 45 °C, parfois même brièvement, un nombre défini de cycles est déduit du nombre de cycles de charge complète garantis en fonction de la capacité électrique et de la température ambiante, conformément au tableau suivant (réduction des cycles) :

Température ambiante	Capacité électrique (max.) jusqu'à 0,50	Capacité électrique (max.) jusqu'à 1,00

de 35,1 °C à 40,0 °C	20 cycles	15 cycles
de 40,1 °C à 45,0 °C	29 cycles	22 cycles

Tableau 2 : Réduction des cycles en cas de dépassement de la température ambiante optimale.

6.6. Dans la mesure où un système de stockage à batterie du produit est utilisé temporairement dans une autre plage de température pendant la période de fonctionnement, les heures de service dans la plage de température concernée sont multipliées par le nombre minimum de cycles de charge complète garanti pour la plage de température concernée, en appliquant pour la plage de 35,1 °C à 45,0 °C le nombre minimum applicable de la plage de 18,0 °C à 35,0 °C. Puis la somme des valeurs horaires obtenues est divisée par la somme des heures de service dans ces plages de température. Dans la mesure où un système de stockage à batterie SMA fonctionne dans une plage de température de 35,1 °C à 45,0 °C, les cycles correspondants sont ensuite déduits conformément au point 6.5. SMA garantit le nombre de cycles de charge complète qui en résulte.

Exemple d'un système de stockage à batterie du produit avec capacité électrique (max.) jusqu'à 0,50 :

Heures/jours de service	Température ambiante	Nombre minimum garanti de cycles de charge complète
61 212 h	de 10,0 °C à 17,9 °C	6 500
23 967 h	de 18,0 °C à 35,0 °C	6 000
27 d = 648 h	de 35,1 °C à 45,0 °C	Réduction des cycles garantis selon le point 6.5

Tableau 3 : Exemple de calcul des cycles garantis

Nombre de cycles de charge complète garantis dans cet exemple :

$$(61\ 212\ h * 6\ 500 + 23\ 967\ h * 6\ 000 + 648\ h * 6\ 000) / (61\ 212\ h + 23\ 967\ h + 648\ h) - 27\ d * 20 = 5\ 816$$

(arrondi)

6.7. Lorsqu'un système de stockage à batterie du produit est utilisé à n'importe quel moment, même brièvement, à une température ambiante inférieure à 10,0 °C ou supérieure à 45,0 °C, la garantie de capacité est annulée.

7. Garantie système

7.1. SMA garantit que le système de stockage à batterie du produit est exempt de défauts de matériel et de fabrication susceptibles d'affecter de manière non négligeable le fonctionnement du système de stockage à batterie du produit pendant la période de garantie mentionnée au point 5.2.

7.2. Les droits à la garantie système existent uniquement si et tant que la température ambiante se situe entre 10,0 °C et 45,0 °C pendant toute la durée de fonctionnement. Il revient au bénéficiaire de la garantie de prouver que cette condition est remplie en utilisant l'appareil externe de mesure de la température fourni avec le système de stockage à batterie du produit.

7.3. Les différences de capacité des modules de batterie par rapport à la capacité nominale doivent être évaluées uniquement selon les dispositions du point 6 (garantie de capacité) et ne peuvent pas constituer un cas de garantie selon le point 7 (garantie système).

8. Survenue et preuve d'un cas de garantie

8.1. Le cas de garantie selon le point 6 (garantie de capacité) se produit lorsque, pendant la période de garantie correspondante, la capacité du module de batterie correspondant devient inférieure à 70 pour cent de la capacité nominale (fin de vie) avant d'atteindre le nombre de cycles de charge complète garantis selon le point 6. SMA détermine si le cas peut faire l'objet d'un recours en garantie selon le point 6 en testant la capacité du module de batterie dans les conditions de test standard suivantes :

8.1.1. Température ambiante pendant le test : 23,0 °C

8.1.2. Le module de batterie est chargé à un état de charge (SOC) de plus de 80 pour cent ($3,908 \text{ V} * 22 = 86,0 \text{ V}$) et un équilibrage des cellules est effectué.

8.1.3. Le module de batterie est déchargé jusqu'à la tension de décharge finale ou à un état de charge de 0 pour cent ($3,2 \text{ V} * 22 = 70,4 \text{ V}$) avec une capacité électrique de 0,2. Patienter ensuite pendant 30 minutes.

8.1.4. Le module de batterie est alors rechargé en utilisant la méthode de charge à courant constant, avec une capacité électrique de 0,2, jusqu'à atteindre la tension de charge maximum. Une fois cette tension atteinte, la charge se poursuit jusqu'à l'état de charge (SOC) de 100 pour cent en utilisant la méthode de charge à tension constante ($4,15 \text{ V} * 22 = 91,3 \text{ V}$). Patienter ensuite pendant 30 minutes.

8.1.5. Le module de batterie est ensuite déchargé jusqu'à la tension de décharge finale ou à un état de charge de 0 pour cent ($3,2 \text{ V} * 22 = 70,4 \text{ V}$) avec une capacité électrique de 0,2.

8.1.6. Répéter à nouveau les étapes 8.1.3. à 8.1.5.

8.1.7. La capacité est définie comme celle ayant été mesurée aux bornes de la batterie, côté DC, pendant le second processus de décharge.

8.2. La garantie définie au point 7 (garantie système) s'applique lorsque le système de stockage à batterie présente un défaut de matériau ou de fabrication qui n'affecte pas seulement le fonctionnement du système de stockage à batterie de manière négligeable.

9. Prestations de garantie de SMA

9.1. En cas de recours en garantie applicable, SMA choisit l'une des démarches suivantes :

9.1.1. réparer le produit éligible à la garantie ou le composant concerné du produit éligible à la garantie sur le site où se trouve le produit éligible à la garantie,

9.1.2. réparer le produit éligible à la garantie ou le composant concerné du produit éligible à la garantie sur le site de SMA ou le faire réparer par un tiers qualifié et agréé par SMA, ou

9.1.3. fournir au bénéficiaire de la garantie un produit ou un composant de remplacement de qualité équivalente et l'installer sur le site concerné (dans tous les cas, le bénéficiaire de la garantie doit accepter un produit de remplacement même s'il présente des défauts esthétiques sans incidence sur sa fonctionnalité ni sa conformité en matière de sécurité. SMA choisit d'utiliser des appareils neufs ou dans un état neuf en version originale ou améliorée. SMA conserve la propriété de l'appareil jusqu'à réception de l'appareil défectueux, ou

9.1.4. se réserve le droit de remplacer le produit éligible à la garantie à sa juste valeur. Dans ce cadre, les deux parties partent du principe que la juste valeur du produit au cours de la première année de la période de garantie correspond au prix d'achat ; cette valeur baisse linéairement de 10 pour cent du prix d'achat d'origine à partir de la deuxième année de la période de garantie (à titre d'exemple, la juste valeur serait de 90 pour cent du prix d'achat d'origine dans la deuxième année de garantie et de 60 pour cent dans la cinquième année de garantie).

9.2. Si la prestation de garantie de SMA échoue, SMA est en droit de fournir à plusieurs reprises la même prestation de garantie ou une autre forme de prestation de garantie, sauf si cela ne peut être raisonnablement exigé du bénéficiaire de la garantie.

9.3. Si le produit ou le composant d'origine n'est plus disponible ou ne peut être obtenu ou fabriqué sans efforts disproportionnés, SMA se réserve le droit de fournir un produit ou un composant de remplacement à fonctionnalité équivalente.

9.4. Une fois le produit ou le composant de remplacement installé chez le bénéficiaire de la garantie, le produit ou le composant d'origine devient la propriété de SMA. Les composants remplacés au cours d'une réparation deviennent également la propriété de SMA.

9.5. SMA peut charger des tiers qualifiés et autorisés par SMA de l'exécution des prestations de garantie.

10. Obligations de collaboration du bénéficiaire de la garantie

10.1. Tout recours en garantie doit être notifié par écrit à SMA pendant la période de garantie et doit être effectué dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables après que le bénéficiaire de la garantie a pris connaissance du cas de garantie ou aurait dû en prendre connaissance sans négligence grave.

10.2. Le bénéficiaire de la garantie doit notifier les informations suivantes à SMA :

10.2.1. Numéro de série du produit,

10.2.2. Facture originale,

10.2.3. Justificatif de la date de la première mise en service du système de stockage à batterie apporté en transmettant à SMA un protocole de mise en service dûment rempli et signé ; la transmission de ce protocole rempli et signé doit intervenir dans un délai de trente (30) jours calendaires après la première mise en service.

10.2.4. Réclamation remplie selon le modèle SMA

10.3. Sur demande, le bénéficiaire de la garantie mettra à la disposition de SMA, toute autre information nécessaire à la vérification dans les meilleurs délais.

10.4. Le bénéficiaire de la garantie est tenu de fournir à SMA ou à un tiers qualifié et agréé par SMA, dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la notification du cas de garantie conformément au point 10.2. ci-dessus et dans la mesure de ses possibilités, l'accès au fichier journal du système de stockage à batterie du produit, aux données de l'appareil externe de mesure de la température ainsi qu'aux données nécessaires de l'onduleur et du système de gestion de la consommation énergétique. Le bénéficiaire de la garantie est alors tenu de mettre en œuvre les instructions de SMA ou du tiers qualifié et agréé par SMA.

10.5. Le bénéficiaire de la garantie est alors tenu d'accorder à SMA ou au tiers qualifié et agréé par SMA un accès à distance au logiciel de surveillance embarqué dans le système de stockage à batterie du produit. SMA ou le tiers qualifié et agréé par SMA se charge d'accompagner le bénéficiaire de la garantie dans cette démarche.

10.6. Sur demande, le bénéficiaire de la garantie est tenu de communiquer à SMA ou au tiers qualifié et agréé par SMA les informations concernant les mesures de réparation, d'entretien et de maintenance effectuées sur le système de stockage à batterie du produit.

10.7. Dans le cadre d'un contrôle du produit concerné par le recours en garantie, ou de l'exécution de prestations de garantie, le bénéficiaire de la garantie est tenu de garantir à SMA ou au tiers qualifié et agréé par SMA un accès total au produit concerné par la garantie.

11. Prise en charge des frais par le bénéficiaire de la garantie

Si, dans le cadre du contrôle effectué par SMA ou par un tiers mandaté par SMA, le recours en garantie n'est pas justifié sur le produit éligible à la garantie ou s'il s'avère que le droit à la garantie est exclu conformément au point 12, SMA peut exiger du bénéficiaire de la garantie le remboursement des dépenses engagées pour le contrôle. Le temps de travail est facturé au taux horaire de 95,00 euros, avec un maximum de 760,00 euros par jour en cas de contrôle en Allemagne et de 920,00 euros en cas de contrôle dans un autre pays. Une indemnité kilométrique de 0,30 euro par km est appliquée pour les déplacements. Les autres frais de déplacement sont calculés selon les réglementations en vigueur en matière de frais de déplacement. Tous les montants mentionnés sont majorés de la TVA en vigueur.

12. Exclusion de garantie

12.1. La garantie est exclue si le produit (système de stockage à batterie) ou les composants du produit :

12.1.1. n'ont pas été stockés, transportés, mis en place ou installés de manière appropriée, ou l'ont été de manière non conforme aux normes, ou aux instructions d'installation et d'emploi respectives du système de stockage à batterie, aux spécifications techniques de SMA ou aux règles reconnues de la technique,

12.1.2. ont été enlevés du lieu de la première mise en service ou déplacés, réinstallés ou démontés sur un autre lieu sans le consentement préalable écrit de SMA,

12.1.3. ont été revendus, recyclés ou réutilisés d'une autre manière après avoir été mis en service pour la première fois, sans le consentement préalable écrit de SMA,

12.1.4. ont été utilisés de manière impropre à leur usage prévu ou en contrevenant aux instructions d'emploi figurant dans les instructions d'installation et d'emploi respectives du système de stockage à batterie (notamment une déconnexion forcée inappropriée ou un rapport DC incorrect),

12.1.5. ont été utilisés en combinaison avec des onduleurs ou des redresseurs ou d'autres systèmes électroniques de puissance non prévus dans les instructions d'installation et d'emploi respectives du système de stockage à batterie, dans la mesure où leur utilisation n'a pas été convenue avec le bénéficiaire de la garantie avant la première mise en service, en vue de cette garantie.

12.1.6. n'ont pas été utilisés (n'ont pas été mis en service) pendant une période de plus de deux (2) mois à compter de la date de livraison par SMA (départ usine),

12.1.7. ont été continuellement hors service pendant une période de plus de six (6) mois après leur première mise en service,

12.1.8. n'ont pas été entretenus correctement, ou conformément aux normes, en particulier conformément aux instructions d'entretien figurant dans les instructions d'installation et d'emploi correspondantes du système de stockage à batterie,

12.1.9. ont été exposés, même temporairement, à une ou plusieurs des conditions suivantes :

12.1.9.1. une puissance supérieure à 1C,

12.1.9.2. une tension de cellule inférieure à 2,7 V ou supérieure à 4,23 V

12.1.9.3. une température de fonctionnement supérieure à 50 °C ou inférieure à 0 °C,

12.1.9.4. des vibrations dépassant de manière non négligeable le niveau habituel lié au transport et à l'installation, ou

12.1.9.5. une humidité de l'air supérieure à 80 pour cent ou de la condensation à l'intérieur du compartiment de la batterie.

12.1.10. n'ont pas été mis à jour avec les mises à jour ou mis à niveau avec les mises à niveau fournies et recommandées par SMA,

12.1.11. ont été modifiés (par construction ou d'une autre manière) ou ont subi d'autres interventions du bénéficiaire de la garantie ou par des tiers,

12.1.12. une surtension s'est produite dans le réseau électrique public auquel ils sont raccordés,

12.1.13. les dispositions légales en matière de sécurité applicables sur le site du système de stockage à batterie n'ont pas été respectées en permanence, ou

12.1.14. ont été exposés à des cas de force majeure (notamment la foudre, les incendies, les tremblements de terre, les catastrophes naturelles) ou à des conditions environnementales dommageables, telles que la pollution de l'air, la fumée, la corrosion par l'eau salée ou le soufre, ou à des accidents et des influences extérieures.

12.1.15. ont été soumis à des interventions, des transformations ou des tentatives de réparation non autorisées par SMA.

12.1.16. ont été insuffisamment ventilés, entraînant des dommages thermiques.

12.1.17. sont corrodés à la suite d'une utilisation dans des atmosphères agressives ou hors des conditions ambiantes spécifiées.

12.1.18. les règles de sécurité applicables (UL, CSA, VDE, CEI, etc.) n'ont pas été respectées.

12.2. Dans les cas visés au point 12.1, il suffit que la circonstance en question soit (ait été) l'une des causes de la détérioration, de l'endommagement ou de la destruction intervenue sur le produit sous garantie. La (co)causalité est présumée en présence de l'une des circonstances mentionnées au point 12.1. Le bénéficiaire de la garantie reste libre d'apporter la preuve de l'absence de causalité.

12.3. Les prestations de cette garantie sont en outre exclues,

12.3.1. si le protocole de mise en service ayant été rempli et signé au plus tard dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la première mise en service n'est pas transmis à SMA lors de la notification du cas de garantie,

12.3.2. si la notification du cas de garantie conformément aux paragraphes 10.2 et 10.3 n'est pas effectuée pendant la période de garantie respective visée au paragraphe 5,

12.3.3. si la notification du cas de garantie conformément aux paragraphes 10.2 et 10.3 n'est pas effectuée dans un délai de dix (10) jours ouvrables après que le bénéficiaire de la garantie a pris connaissance du cas de garantie ou aurait dû en prendre connaissance sans négligence grave,

12.3.4. si la notification du cas de garantie n'est pas effectuée en utilisant l'ordre de réclamation,

12.3.5. si le bénéficiaire de la garantie refuse l'accès de SMA ou d'un tiers agréé par SMA au fichier journal du système de stockage à batterie, aux données de l'appareil externe de mesure de la température ou au logiciel de surveillance, ou s'il a manipulé ou effacé le fichier journal, les données de l'appareil externe de mesure de la température, le logiciel de surveillance ou les données importantes pour l'examen du cas de garantie, ou s'il ne peut pas, pour d'autres raisons, les mettre à la disposition de SMA, ou

12.3.6. si le numéro de série situé sur le système de stockage à batterie n'est plus identifiable ou a été modifié, ou

12.3.7. si une faute du bénéficiaire de la garantie, de ses employés, de ses agents ou de ses autres auxiliaires d'exécution est à l'origine ou a contribué à l'existence du cas de garantie.

12.3.8. en cas de défauts esthétiques ou de finition n'ayant aucun effet direct sur la transformation de l'énergie ou ne dégradant pas la forme, la conformité et la fonction.

13. Marche à suivre pour faire valoir les droits issus de cette garantie

Le bénéficiaire de la garantie doit informer SMA d'une erreur ou d'un défaut sur un appareil pendant la période de garantie fixée et au plus tard dix (10) jours ouvrables après que le bénéficiaire de la garantie a pris connaissance du cas de garantie ou aurait dû en prendre connaissance sans négligence grave. Pour déterminer si l'appareil est couvert par la garantie d'usine SMA, le bénéficiaire de la garantie doit - en plus de répondre aux exigences ci-dessous - présenter la copie du protocole de mise en service ainsi que le numéro de série de l'appareil défectueux. SMA se réserve le droit de demander une copie d'autres documents, dont notamment la facture d'achat et le numéro de série de l'appareil. SMA n'accepte que les documents rédigés dans les langues suivantes : tchèque, néerlandais, anglais, français, allemand, italien, espagnol et polonais. Les traductions certifiées dans l'une des langues susmentionnées sont également acceptées. La plaque signalétique apposée sur l'appareil doit être en parfait état et entièrement lisible. Si les exigences susmentionnées ne sont pas entièrement satisfaites, SMA n'est pas tenu de respecter l'une quelconque des obligations découlant de la présente garantie.

Le service des garanties est joignable via la plateforme d'assistance SMA Online Support sous www.SMA-Solar.com à la rubrique SERVICE & SUPPORT. Le bénéficiaire de la garantie ou son représentant disposant d'une formation en électrotechnique a l'obligation de communiquer tout défaut au centre de service SMA local conformément à la procédure décrite ci-dessous.

- Pour un diagnostic approprié des pannes, il peut être nécessaire qu'un technicien de maintenance qualifié soit présent sur le site où se trouve l'appareil SMA, équipé d'un voltmètre numérique AC/DC de haute qualité et des outils nécessaires, comme spécifié dans le manuel de l'appareil SMA.
- Le technicien de service qualifié sur place peut être invité à effectuer une mesure de la tension et à indiquer les numéros d'événement (codes d'erreur) de l'onduleur.
- D'autres informations peuvent être nécessaires, notamment :
 - Désignation du type
 - Lieu d'installation
 - Date de la première mise en service
 - Fabricant de la batterie et type de batterie
 - Description de toutes les transformations effectuées sur l'onduleur
- Les modules d'interface en option doivent être retirés avec précaution du produit à renvoyer et conservés pour une utilisation ultérieure avec l'appareil de remplacement.
- SMA fournira les instructions requises pour le retour ou l'élimination correcte de l'appareil défectueux.
- Si aucun dysfonctionnement n'est détecté lors de l'examen de l'appareil par le service de maintenance SMA, des frais d'inspection et de transport peuvent être facturés au bénéficiaire de la garantie.

Si et dans la mesure où des prestations doivent être fournies gratuitement par SMA, ces dernières ne sont gratuites que dans la mesure où la procédure a été discutée avec SMA et confirmée au préalable par écrit avec SMA. Pour respecter la forme écrite, la forme textuelle suffit ; il en va de même pour les communications électroniques (e-mail). Tous les frais encourus par le bénéficiaire de la garantie dans l'exercice de ses droits au titre de la garantie sont à la charge du bénéficiaire de la garantie.

14. Validité finale

Les droits mentionnés dans cette garantie reflètent de manière exhaustive les droits exclusifs du bénéficiaire de la garantie en vertu de cette garantie. Toutes autres prétentions à dédommagement pour les dommages directs ou indirects induits par la défectuosité de l'appareil, les coûts engendrés par le démontage ou l'installation et/ou les prétentions à dédommagement pour les pertes de production d'électricité ou le manque à gagner sont exclues de cette garantie. Si le bénéficiaire de la garantie venait à exiger des interventions de service superflues ou injustifiées et/ou des prestations de remplacement par SMA dans le cadre de cette garantie, SMA est en droit de facturer au bénéficiaire de la garantie les coûts engendrés par de telles opérations.

15. Clause de non-responsabilité pour le micrologiciel

À intervalles réguliers et à sa seule discrétion, SMA met à disposition des mises à jour du micrologiciel pour les produits achetés auprès de SMA. Ces mises à jour du micrologiciel sont fournies au bénéficiaire de la garantie « en l'état » et généralement sans frais supplémentaires. SMA ne s'engage pas à rembourser les frais engagés ni à fournir la maintenance, l'assistance, les mises à jour supplémentaires ou les modifications de configuration résultant de ou liées à la mise à jour du micrologiciel SMA. En l'absence de faute intentionnelle ou de négligence grave avérée de la part de SMA, SMA décline toute responsabilité pour les dommages directs, indirects, fortuits ou consécutifs, y compris la perte de production, le manque à gagner ou tout autre frais supplémentaire, résultant de ou liés à la mise à jour du micrologiciel SMA, qu'elle soit effectuée à distance ou manuellement, même si l'utilisateur a été informé de la possibilité de tels dommages.

L'obligation de garantie légale du vendeur de l'appareil et les droits de garantie légaux correspondants de l'acheteur, qui ne doivent légalement et en aucun cas être exclus ou limités, ne sont pas affectés par cette exclusion de garantie du micrologiciel.

16. Prescription

Les droits découlant de la garantie se prescrivent par douze (12) mois à compter de la date à laquelle SMA a définitivement rejeté les recours formulés à l'encontre du bénéficiaire de la garantie.

17. Droit applicable et juridiction compétente

1. Toutes prétentions découlant de ou liées à cette garantie d'usine SMA sont régies par le droit allemand, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Toutefois, si le bénéficiaire de la garantie est un consommateur au sens de l'article 6 du règlement (CE) n°... 593/2008 et que SMA (i) a exercé ses activités professionnelles ou commerciales dans l'état dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle ou (ii) a dirigé ces activités, indépendamment de la manière dont cela s'est produit, vers cet état ou vers plusieurs états, y compris cet état, et (iii) si la présente garantie d'usine SMA relève du domaine des dites activités, l'application du droit allemand, tel qu'indiqué dans le présent paragraphe, n'a pas pour effet de priver le consommateur de la protection qui lui est accordée par les dispositions auxquelles la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle ne permet pas de déroger par convention.

2. Si le bénéficiaire de la garantie est un commerçant, une personne morale de droit public, ou un fonds spécial de placement de droit public, tout litige résultant de la garantie d'usine SMA ou en relation avec celle-ci relève de la compétence judiciaire exclusive de Cassel, Allemagne.

Si le bénéficiaire de la garantie est un consommateur dont le domicile ou lieu de résidence habituel se situe dans l'Union européenne ou dans un État signataire de l'Accord sur l'Espace économique européen, la règle suivante s'applique : SMA est disposée à participer à une procédure de règlement des différends auprès de l'organisme de conciliation suivant : Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Allemagne.

Pour obtenir des informations complémentaires, veuillez consulter notre site Internet www.SMA-Solar.com à la rubrique « Service technique »