



# 1 Conditions générales pour la conclusion d'un contrat de garantie SMA pour les produits domestiques et commerciaux

Valable à partir du 01/11/2025

## I. I. Applicabilité et dispositions générales

- (1) Les présentes conditions générales (ci-après « conditions générales ») sont applicables à l'achat par le propriétaire de l'appareil ou l'installateur (ci-après « client ») d'une extension de garantie SMA pour la garantie ACTIVE, COMFORT, FLEX-ACTIVE ou FLEX-COMFORT (ci-après « extension de garantie SMA ») concernant les appareils des types de produits des domaines domestique et commercial (ci-après « appareils ») auprès de SMA Solar Technology AG (ci-après « SMA »).
- (2) Les présentes conditions générales s'appliquent exclusivement et uniquement au(x) appareil(s) pour lequel (lesquels) la garantie SMA a été conclue via le formulaire de commande correspondant. Les dispositions contenues dans l'art. IX de ces conditions générales s'appliquent en conséquence. Les conditions du client ne s'appliquent pas.
- (3) L'étendue des obligations de l'extension de garantie SMA varie selon que le client a opté pour la formule de garantie ACTIVE, COMFORT ou FLEX. Les détails des obligations de SMA dans le cadre des différents types de garantie sont définis ci-dessous.
- (4) SMA se réserve le droit de déléguer à des partenaires agréés SMA les obligations mentionnées dans l'extension de garantie SMA.
- (5) L'extension de garantie SMA n'affecte en rien les obligations de garantie légale de SMA ni les droits de garantie légaux correspondants du client.
- (6) L'extension de garantie SMA n'est pas une garantie de durabilité et ne couvre pas les capacités de l'appareil au-delà de la portée de ses caractéristiques se trouvant dans la fiche technique correspondante de l'appareil.

## II. Période de garantie

- (1) Les formules de garantie ACTIVE et COMFORT sont valables pendant la période convenue (ci-après « période »), qui commence à la date de début convenue. À l'échéance de cette période, l'extension de garantie SMA prend automatiquement fin. Si aucune date de début spécifique n'a été convenue, l'extension de garantie SMA commence à compter de l'expiration de la garantie constructeur SMA ou de l'extension de garantie existante.
- (2) Les formules de garantie ACTIVE et COMFORT peuvent être conclues pour une période de 5, 10 ou 15 ans (ci-après « période de garantie »). Les deux formules de garantie doivent être conclues avant l'expiration de la garantie constructeur SMA. Cependant, la période de la garantie constructeur ainsi que l'extension de garantie acquise ne doivent pas excéder la période de garantie maximum indiquée dans le formulaire de commande. La période maximum de garantie est indiquée dans le formulaire de commande de garantie ou dans la fiche technique de l'appareil. SMA se réserve expressément le droit de conclure une garantie ACTIVE ou COMFORT avec le client uniquement après un examen préalable de l'appareil concerné.
- (3) La formule de garantie FLEX peut être conclue pour une période de garantie d'un an, voir art. VI. (1) (b).

- (4) **Ce qui suit s'applique à SUNNY BOY STORAGE : SBSxx-1VL-10, SBSxx-10 ; SUNNY BOY : SBxx-1VL-40, SBxx-1AV-41 ; SUNNY TRIPOWER : produits STP xx-3AV-40 mis en service après le 1er octobre 2021 (« Mise en service ») :**

Les formules de garantie ACTIVE et COMFORT peuvent être conclues pour la période de garantie maximum renseignée dans le formulaire de commande à condition que le client ait bien enregistré le produit dans les 12 mois suivant la première mise en service ou la date de facturation pour le premier demandeur de la garantie sur la page d'accueil de SMA (hier) pour l'appareil (les appareils) pour lequel (lesquels) l'extension de garantie SMA doit être valide, et la mise en service a lieu après le 1er octobre 2021. Si les conditions préalables susmentionnées sont remplies, la garantie constructeur SMA est automatiquement prolongée à 10 ans, de sorte que les formules de garantie ACTIVE et COMFORT ne peuvent être conclues qu'à partir de la 11<sup>e</sup> année après la mise en service ou la date de la facturation destinée au premier demandeur de garantie. La période de garantie constructeur et de l'extension de garantie acquise ne doivent pas excéder la durée de garantie maximum mentionnée dans le formulaire de commande. Vous trouverez de plus amples informations dans le formulaire de commande de la garantie ou dans la fiche technique de l'appareil. Si le client n'a pas enregistré le produit dans les 12 mois suivant la mise en service ou la date de facturation du premier demandeur de garantie, l'achat d'une garantie ACTIVE ou COMFORT devient impossible. Dans ce cas, le client peut acheter une garantie FLEX conformément à l'art. VI. des présentes conditions générales.

- (5) **Résiliation**

Dans la mesure où la loi le permet, une résiliation normale de l'extension de garantie SMA est exclue jusqu'à la fin de la période de garantie.

Le droit à une résiliation pour motif valable sans préavis n'est pas affecté par les présentes.

La demande de résiliation doit être soumise par écrit. Le terme « par écrit » englobe également les e-mails ou les fax, dès lors que la réception est confirmée par le destinataire. Les notifications de résiliation par e-mail doivent être adressées à [MeinService@sma.de](mailto:MeinService@sma.de). Le droit de toute partie à des intérêts moratoires ou à des dommages-intérêts n'est pas affecté.

La prestation définie cesse d'être valable à compter de la date d'entrée en vigueur de la notification de résiliation. Dès lors, SMA n'est plus obligée de fournir ses prestations de garantie. Les paiements déjà effectués ne sont pas remboursés au Client à hauteur des droits à dommages et intérêts auxquels SMA a droit ou de toute autre somme à laquelle SMA a droit en vertu du présent contrat ; les prétentions de SMA sont au contraire compensées par la demande de remboursement. Il en va de même si le client n'a pas eu recours à l'un des services proposés par SMA.

### **III. Conditions de paiement**

- (1) **Rémunération et plan de paiement**

La rémunération est versée conformément au formulaire de commande.

- (2) **Date d'échéance du paiement**

La rémunération indiquée est payée en temps voulu à la date de paiement stipulée dans le calendrier de paiement ; SMA envoie une facture correspondante au client en temps voulu.

- (3) **Ajustement des prix pour les clients professionnels**

La rémunération des services au titre de la garantie FLEX ou en cas de location-vente convenue peut évoluer en fonction de la présente section et de l'indice de référence joint au présent document (indice des prix à la production des produits industriels). SMA informera le client d'un ajustement des prix en temps utile.

Un ajustement du prix ne peut avoir lieu que si l'indice de référence a changé de 2,5 % depuis l'entrée en vigueur du présent contrat ; tout ajustement ultérieur ne doit avoir lieu qu'au moins 12 mois après le dernier ajustement de prix, et il sera calculé sur la base du pourcentage de variation de l'indice de référence depuis la dernière modification de la rémunération. En pareil cas, SMA peut modifier la rémunération au début du mois suivant le changement de la valeur de référence. Toutefois, la rémunération est ajustée au plus tôt au début du mois suivant la réception de la notification d'ajustement des prix par SMA ; un ajustement rétroactif ne peut être exigé.

Indice de référence : Office fédéral allemand de la statistique : Indice des prix à la production pour les produits commerciaux, disponible dans le document suivant :

Erzeugerpreisindex gewerblicher Produkte - Statistisches Bundesamt (destatis.de)

(4) Retard de paiement

Si le client ne répond pas à ses obligations de paiement en temps et en heure, SMA est autorisée à refuser de fournir les prestations dues dans le cadre de la présente extension de garantie SMA jusqu'à ce que le client se soit acquitté de toutes les obligations de paiement convenues. Le client est appelé à effectuer le paiement dû dans un délai de 14 jours. Une fois ce délai de 14 jours dépassé, SMA se réserve le droit de mettre un terme à l'extension de garantie SME avec effet immédiat. La notification de la résiliation doit être présentée conformément à la section II (5). Si SMA ne met pas fin à l'extension de garantie SMA en bonne et due forme, elle peut fournir les prestations dues dans le cadre de cette extension de garantie SMA au plus tôt quatre (4) semaines après que le client a satisfait à toutes ses obligations de paiement. Si le client est en défaut de paiement, SMA est en droit de percevoir des intérêts moratoires conformément à l'article 288 du Code civil allemand (BGB). Si le client manque à ses obligations, il est responsable de toute négligence. Le client est également responsable de l'exécution en cas de dommage accidentel, à moins que le dommage ne se soit produit même si l'exécution avait eu lieu en temps utile.

IV. Étendue des obligations couvertes par la garantie ACTIVE

1. Champ d'application géographique

L'étendue des obligations de la garantie ACTIVE sont uniquement fournies dans les **pays d'assistance du niveau SMA Active** suivants, à l'exception de leurs îles associées et territoires d'outre-mer :

Argentine	Bangladesh	Belize	Brésil	Chili	Costa Rica	Salvador
Guatemala	Honduras	Inde	Indonésie	Israël	Japon	Jordanie
Colombie	Malaisie	Mexique	Myanmar	Namibie	Nicaragua	Philippines
Panama	Afrique du Sud	Saint-Marin	Singapour	Sri Lanka	Turquie	Taïwan
Thaïlande	Ukraine	Cité du Vatican	Émirats arabes unis	Vietnam		

**SMA indique expressément que l'appareil à enregistrer pour la garantie doit se trouver dans l'un des pays du programme d'assistance SMA ACTIVE. Si l'appareil est situé dans un pays n'étant pas mentionné dans la liste, l'extension de garantie ACTIVE de SMA ne s'applique pas.**

2. Spécification des obligations

(a) À partir du début de la période de garantie choisie conformément aux conditions stipulées dans le présent document, la garantie ACTIVE couvre les coûts d'un appareil de remplacement de valeur équivalente au regard du type de produit, de la classe de puissance en kVA ou l'âge ainsi que l'expédition et le retour de l'appareil défectueux par SMA. SMA se réserve également le droit de réparer l'appareil défectueux dans les locaux de SMA ou, dans des cas exceptionnels, de faire réparer l'appareil par un partenaire de service désigné par SMA.

(b) Le client doit accepter un appareil de remplacement de valeur équivalente en matière de type de produit ou d'âge ou de classe de puissance en kVA même s'il présente des défauts esthétiques sans aucun impact sur la production d'énergie ou la conformité aux normes de sécurité. SMA, à sa discrétion, utilisera des pièces neuves et/ou comme neuves de conception originale ou améliorée pour réparer ou remplacer l'appareil du client.

(c) SMA se réserve également le droit de rembourser une valeur marchande appropriée spécifiée par SMA de l'appareil défectueux (déterminée à partir de la base de la valeur marchande que présenterait l'appareil s'il n'était pas défectueux) pour les produits dont la garantie constructeur SMA dépasse une période de 5 ans, et de satisfaire ainsi aux obligations de garantie de SMA.

(d) SMA n'est pas tenue de remplir les obligations de la garantie ACTIVE qui ne seraient pas expressément stipulées dans les présentes conditions générales. En particulier, le client ne peut prétendre à des dommages et intérêts à ce titre.

### **3. Remarques spécifiques à la livraison d'un appareil de remplacement**

Si SMA décide d'envoyer un appareil de remplacement,

- SMA pourra, à sa discrétion, envoyer au client ou à une adresse de livraison différente communiquée à l'avance par le client un appareil de remplacement ayant une valeur équivalente au regard du type de produit, de la classe de puissance kVA et de l'âge, soit à l'avance (ou après le paiement anticipé demandé de la valeur de l'appareil de remplacement et des frais d'expédition), soit après réception de l'appareil défectueux. Si le client a été formé par SMA au remplacement d'un ensemble de manière autonome, SMA se réserve le droit d'envoyer un ensemble à la place d'un appareil de remplacement. Conformément aux exigences de SMA, le client doit retourner l'appareil ou l'ensemble défectueux à ses propres risques dans un emballage adapté à son transport, et à une adresse définie par SMA se trouvant dans le pays depuis lequel l'appareil de remplacement ou l'ensemble est expédié. SMA doit prendre en charge les frais liés au transport ou à l'expédition de l'appareil de remplacement ou de l'ensemble, ainsi que les frais liés au transport de retour (certifications d'exportation, inspections et droits de douane).
- SMA demeurera propriétaire de l'appareil de remplacement ou de l'ensemble livré jusqu'à réception de l'appareil ou de l'ensemble défectueux.
- Si SMA a décidé d'exiger du client le prépaiement de la valeur de l'appareil de remplacement ou de l'ensemble avant leur livraison, SMA remboursera au client le montant reçu par celui-ci comme prépaiement de la valeur de l'appareil de remplacement ou de l'ensemble dès que le client aura retourné à SMA l'appareil ou l'ensemble défectueux et dans la mesure où cet appareil ou cet ensemble défectueux ne présente aucun défaut ultérieur non signalés au préalable à SMA.
- Si le client retourne l'appareil ou l'ensemble défectueux plus de trente (30) jours calendaires après la réception de l'appareil de remplacement ou de l'ensemble, SMA est en droit de facturer au client les frais de gestion du compte RMA (autorisation de retour de marchandise) impayé. Les articles retournés seront acceptés sous réserve d'un numéro RMA valide fourni par SMA et clairement affiché sur l'emballage des articles retournés.

### **4. Remarques spécifiques au cas où SMA choisit de réparer un appareil dans les locaux de SMA**

Si l'appareil doit être réparé dans les locaux de SMA, le client doit faire enlever l'appareil défectueux et le faire expédier au centre de réparation de SMA concerné par un installateur, à ses propres risques et dans un emballage adapté à son transport. Une fois l'appareil réparé dans les locaux de SMA, SMA retournera celui-ci au client. SMA doit prendre en charge les frais de retour de l'appareil défectueux à SMA et de retour au client, à savoir les frais de transport, les certifications d'exportation, les inspections et les droits de douane.

## 5. Remarques particulières relatives à d'autres frais couverts

SMA informera le client de tous les frais lui incombant (y compris, sans toutefois s'y limiter, la valeur de l'appareil de remplacement, le transport, les certifications d'exportation, les inspections, les droits de douane, déplacement ou hébergement) et/ou devant être réglés à l'avance à SMA pour la réparation à effectuer. La réparation sera effectuée en fonction du consentement du client quant à la prise en charge de ces frais.

## V. Étendue des obligations couvertes par la garantie COMFORT

### 1. Champ d'application géographique

L'étendue des obligations de la garantie COMFORT sont uniquement fournies dans les **pays d'assistance du niveau SMA Comfort** suivants, à l'exception de leurs îles associées et territoires d'outre-mer.

Andorre	Australie	Belgique	Bulgarie	Danemark	Allemagne
Estonie	Finlande	France	Grèce	Italie	Canada
Croatie	Lettonie	Liechtenstein	Lituanie	Luxembourg	Malte
Monaco	Nouvelle-Zélande	Pays-Bas	Autriche	Pologne	Portugal
Porto Rico	Roumanie	République d'Irlande	Suisse	Slovaquie	Slovénie
Espagne	Corée du Sud	Suède	République tchèque	Hongrie	États-Unis d'Amérique
Royaume-Uni	Ouest de Chypre				

**SMA indique expressément que l'appareil à enregistrer pour la garantie doit se trouver dans l'un des pays du programme d'assistance SMA COMFORT. Si l'appareil se trouve dans un pays n'étant pas mentionné dans la liste, l'extension de garantie COMFORT de SMA ne s'applique pas.**

### 2. Spécification des obligations

(a) Sauf mention contraire à l'article IV. et ci-après dans les présentes conditions générales, la garantie COMFORT couvre toutes les obligations applicables à la garantie ACTIVE. Par ailleurs, si un appareil présente des défauts, SMA (à sa seule discrétion) choisira

- de remplacer l'appareil ou l'ensemble défectueux sur place ou de le faire réparer par un partenaire de service désigné par SMA (lorsque SMA arrive raisonnablement à la conclusion que la zone géographique dans laquelle le système est utilisé est trop dangereuse pour y effectuer des services techniques sur site, les obligations de SMA d'intervenir dans la zone mentionnée sont suspendues pour la période pendant laquelle un tel risque semble raisonnablement exister)
- et, dans le cas où un installateur procède au remplacement en utilisant l'appareil de remplacement ou, le cas échéant, l'ensemble fourni par SMA, de créditer l'installateur d'un escompte dès réception de l'appareil de remplacement ou de l'ensemble. L'escompte est calculé par onduleur ou ensemble remplacé ; il s'agit d'un montant fixe qui peut être fourni par le Service en Ligne local de SMA. Seul l'installateur peut profiter de cette remise de service.

(b) SMA n'est pas tenue de remplir les obligations de la garantie COMFORT n'étant pas expressément stipulées dans les présentes conditions générales. En particulier, le client ne peut prétendre à des dommages et intérêts à ce titre.

### **3. Remarques particulières si SMA choisit de réparer un appareil sur site**

Si SMA décide de réparer l'appareil défectueux ou, le cas échéant, l'ensemble défectueux sur site (opération effectuée par SMA ou par un partenaire de service désigné par SMA), SMA prend en charge les frais de matériel et de main-d'œuvre de la réparation ainsi que les frais d'enlèvement et de remplacement de la pièce ou de l'appareil de remplacement, à condition toutefois que l'appareil soit installé au niveau du sol ou sur un toit accessible en toute sécurité, ainsi que les frais de transport et autres frais liés aux certifications d'exportation, aux inspections et aux droits de douane pour les pièces ou appareils remplacés ou retournés. L'extension de garantie SMA ne couvre aucun autre frais, y compris, mais sans s'y limiter, les frais inhérents à un accès en toute sécurité à des appareils installés sur des toits inclinés, ou à des équipements de levage, les frais de déplacement ou d'hébergement, les frais liés aux propres employés du client ou ceux de tiers non agréés par SMA, qui en sont pas non plus pris en charge par SMA.

## **VI. Étendue des obligations couvertes par la garantie FLEX**

### **1. Remarques particulières relatives à la conclusion de la garantie FLEX**

**(a) Pour conclure le contrat de garantie FLEX, le client doit choisir entre la garantie ACTIVE selon l'art. IV. ou la garantie COMFORT selon l'art. V. des présentes conditions générales. Ce choix détermine l'étendue des obligations de la garantie FLEX selon l'art. VI. (2).**

**(b) La garantie FLEX peut être conclue jusqu'à échéance d'une période de dix ans à compter de la première mise en service ou de la date de facturation du premier demandeur de garantie de l'appareil concerné.**

**(c) SMA se réserve expressément le droit de conclure la garantie FLEX avec le client uniquement après avoir examiné l'appareil concerné au préalable.**

(d) Si une période n'a pas été couverte par la garantie constructeur, les demandes de dommages et intérêts à l'encontre de SMA au titre de la garantie FLEX ne peuvent concerner que des défauts et des réparations dont la cause est survenue après la conclusion de la garantie FLEX. Le client doit apporter la preuve que les appareils couverts par la garantie FLEX étaient dans un état irréprochable au moment où la garantie a été conclue. En l'absence de preuves, l'obligation de prestation de SMA commence 3 mois après la conclusion de l'extension de garantie SMA.

### **2. Spécification des obligations**

(a) Sauf disposition contraire de l'art. VI. (1) et ci-après dans les présentes conditions générales, la garantie FLEX comprend toutes les obligations applicables à la garantie ACTIVE (art. IV.) ou à la garantie COMFORT (art. V.), en fonction de ce qui a été choisi.

(b) SMA n'est pas tenue de remplir les obligations de la garantie FLEX non expressément stipulées dans les présentes conditions générales et la garantie FLEX. En particulier, le client ne peut prétendre à des dommages et intérêts à ce titre.

### **3. Informations spécifiques concernant le mode de paiement et la période de garantie**

(a) Le client est tenu de payer la garantie FLEX chaque année.

(b) La période de garantie est toujours d'un an à compter du début de la garantie FLEX.

© Si SMA ou le client n'a pas exercé son droit de résiliation conformément à l'art. VI. (4), le contrat sera renouvelé chaque année pour un an. La garantie SMA FLEX court au plus tard jusqu'à la fin de la 20<sup>e</sup> année suivant la mise en service de l'appareil.

#### **4. Informations spécifiques concernant la résiliation de la garantie FLEX par dérogation à l'art. II.**

(5) des présentes conditions générales, chaque partie peut résilier la garantie FLEX en totalité ou pour certains onduleurs en particulier, et ce sans motif, en donnant un préavis au plus tard trois (3) mois précédant la fin de l'année de la garantie.

Les parties ont également le droit de résilier le contrat sans préavis pour un motif valable.

Tout le reste est réglé par l'art. II. (5) des présentes conditions générales.

#### **VII. Exclusions de garantie**

- (1) L'extension de garantie SMA correspondante ne s'applique que si l'appareil a été installé et mis en service conformément aux instructions d'installation du fabricant concernant l'appareil en question. Si des dommages ont été subis par des appareils dont la structure a été altérée et qui n'ont pas été modifiés à la demande de SMA, les coûts encourus pour réparer les dommages, indépendamment du fait que ces modifications structurelles aient été à l'origine de ce dommage ou non, ne sont pas couverts par cette extension de garantie SMA. SMA informera à l'avance le client de ces coûts.
- (2) En outre, SMA n'est pas tenue de fournir des services de garantie si le défaut est dû à l'une des circonstances suivantes, à moins que SMA n'en soit à l'origine :
- le non-respect des manuels d'utilisation, d'installation et/ou d'entretien et/ou des protocoles et/ou des exigences qui y figurent ;
  - une manipulation, un transport, un stockage ou un reconditionnement inadéquat ;
  - une installation ou une mise en service incorrecte ;
  - des changements d'équipement, modifications ou tentatives de réparation non autorisés par SMA ;
  - un système de ventilation insuffisant pour l'appareil et toute détérioration thermique qui en résulte ;
  - la corrosion résultant à une exposition à des atmosphères agressives ou à des conditions ambiantes non prévues lors de la conception ;
  - le non-respect des normes de sécurité en vigueur (UL, ACNOR, VDE, CEI, etc.) ;
  - une utilisation incorrecte ou inappropriée (y compris une déconnexion forcée inadéquate ou une quote-part de courant continu incorrecte) ;
  - l'utilisation de types de batteries dont la compatibilité avec un fonctionnement avec des onduleurs-chargeurs SMA n'a pas été confirmée par SMA ;
  - les onduleurs Sunny Island et Sunny Boy Storage qui dépassent 20000 heures de service à pleine charge (les heures à pleine charge étant définies comme l'énergie de charge de courant alternatif et de décharge de courant alternatif, pendant toute la durée de service, divisée par la puissance nominale des appareils) ;
  - des accidents et influences externes ;
  - une force majeure, y compris : une surtension, des coups de foudre, des inondations, des éclairs lumineux, des tremblements de terre, les dégâts causés par une tempête, par des nuisibles.

#### **VIII. Articles expressément non couverts par l'extension de garantie SMA**

Les articles suivants sont expressément exclus de la présente garantie :

- tous les articles qui ne sont pas vendus à l'origine par SMA, y compris, mais sans s'y limiter, les câbles installés, les contrôleurs, les batteries rechargeables et non rechargeables, les transformateurs de courant, les transformateurs de tension et les appareils de communication ;



- les consommables et les pièces de l'appareil étant soumises à une usure normale (y compris, sans toutefois s'y limiter : ventilateurs, varistances, parafoudres, fusibles string, Electronic Solar Switch, filtres, batteries rechargeables ou non-rechargeables ou appareils de protection contre les surtensions) ;
- les défauts esthétiques ou de finition n'ayant aucune influence directe sur la production d'énergie ou ne dégradant pas la forme, la conformité ni le fonctionnement.

## **IX. Impact des prestations couvertes par la garantie sur la période de garantie (restante)**

Si l'appareil complet est remplacé dans le cadre de ces conditions générales, la période de garantie restante sera transférée à l'appareil de remplacement. Si des composants sont remplacés ou réparés en vertu de ces conditions générales, les composants utilisés seront couverts par la période de garantie restante de l'appareil réparé.

## **X. Procédure d'exercice des droits de garantie**

- (1) Le client doit informer SMA de tout défaut ou vice survenant pendant la période de garantie. Afin de déterminer si l'appareil est toujours sous garantie, le client doit, en plus des exigences énoncées ci-dessous, présenter une copie du protocole de mise en service comprenant le numéro de série de l'appareil défectueux. SMA se réserve le droit de demander une copie d'autres documents, y compris la facture d'achat de l'appareil. SMA accepte uniquement les documents rédigés dans les langues suivantes : arabe, tchèque, néerlandais, anglais, français, allemand, grec, hindi, italien, japonais, mandarin, sud-coréen, espagnol et thaï. Une traduction certifiée dans l'une des langues citées sera également acceptée. La plaque signalétique de l'appareil doit être entièrement lisible. Si les exigences susmentionnées ne sont pas entièrement satisfaites, SMA n'est pas tenue d'honorer les droits à la garantie.
- (2) Le service technique local de SMA est disponible via l'assistance en ligne de SMA à l'adresse [www.SMA-Solar.com](http://www.SMA-Solar.com) sous le titre « SERVICE et ASSISTANCE » ou en consultant le Service en Ligne de SMA correspondant. Les défauts de l'appareil doivent être signalés immédiatement au service technique SMA par le client ou son installateur qualifié en tant que représentant, en mentionnant le numéro de série. Ce faisant, les points suivants doivent être observés :
  - Un bon diagnostic des anomalies peut exiger la présence d'un technicien de service qualifié à l'emplacement de l'appareil SMA, équipé d'un voltmètre digital AC/DC performant et des outils exigés mentionnés dans le manuel de l'appareil SMA.
  - Le technicien de service qualifié sur site peut être invité à effectuer des mesures de tension et à envoyer des codes d'erreur émis par l'onduleur au service technique SMA.
  - Des informations supplémentaires peuvent être exigées, y compris :
    - désignation de type
    - lieu d'installation
    - date originale de mise en service
    - configuration du générateur photovoltaïque
    - fabricant de la batterie et type de batterie
    - description de toutes les modifications effectuées sur l'onduleur
  - Retirez en toute sécurité tous les modules optionnels d'interface de l'onduleur à retourner et conservez-les pour les réinstaller ensuite sur l'appareil de remplacement.
  - SMA fournira les instructions permettant de retourner ou d'éliminer correctement l'appareil défectueux.
  - Si l'appareil ne présente aucun défaut lors de son contrôle par le centre de réparation de service SMA, le client se réserve le droit de facturer des frais d'inspection ou de transport.



- (3) Si et dans la mesure où des services sont fournis gratuitement par SMA dans le cadre de ces conditions générales, ces services sont gratuits seulement si et dans la mesure où le plan d'action est fixé en accord avec SMA et confirmé par écrit par SMA au préalable. Le client prendra en charge tous les frais engagés par celui-ci pour exercer ses droits en vertu de ces conditions générales.
- (4) Si le Client ne respecte pas ses obligations décrites dans le présent article X., SMA ne sera pas en mesure de remplir ses obligations de garantie.

## **XI. Validité finale**

- (1) Les droits mentionnés dans ce contrat reflètent les droits exclusifs du client conformément à ce contrat. Le présent contrat n'induit aucune autre demande, y compris mais sans s'y limiter, les demandes de compensation pour dommage direct ou indirect causé par l'appareil défectueux, les demandes de compensation pour des frais liés au démontage ou à l'installation et/ou à la perte de production d'énergie ou de profits. En particulier, et sans restriction, le client ne peut pas demander réparation à moins que SMA ne soit contrevenue par négligence à ses obligations au titre du présent contrat. Si le client demande un service non nécessaire ou injustifié et/ou des remplacements RMA en vertu de ce contrat, SMA est donc autorisée à facturer au client les frais générés.
- (2) Sauf indication contraire aux présentes conditions, les demandes de dommages et intérêts et de compensation de dépenses du client découlant du présent contrat ou liées à celui-ci, pour quelque raison juridique que ce soit, y compris pour un manquement aux obligations de l'engagement et pour opération illégale, sont exclues. Cela s'applique également aux droits découlant d'une conclusion erronée du contrat.
- (3) L'art. XI (2) ne s'applique pas aux droits résultant de la loi allemande sur la responsabilité des fabricants, aux cas de dol ou de négligence grave de SMA ou de ses auxiliaires exécutifs, ni aux cas portant atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé des personnes, ni aux cas de silence dolosif d'un vice ou de violation d'engagements contractuels essentiels. Les dommages-intérêts pour violation d'engagements contractuels essentiels sont toutefois limités aux dommages prévisibles typiques des contrats standard, dans la mesure où il n'existe ni manœuvre frauduleuse, ni faute lourde, ni atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé des personnes. Les obligations contractuelles matérielles sont les obligations dont l'exécution permet en premier lieu l'exécution conforme du contrat et au respect desquelles les parties contractantes peuvent se fier en permanence.
- (4) Les clauses de non-responsabilités et limitations de responsabilité concernant SMA s'appliquent aussi à la responsabilité personnelle des employés, des représentants et des auxiliaires exécutifs de SMA.
- (5) Les dispositions susmentionnées n'impliquent aucune modification de la charge de la preuve au détriment du client.

## **XII. Cas de force majeure**

Suivant les bonnes pratiques internationales et sa politique de sécurité des employés, SMA évalue en permanence le risque potentiel des régions dans lesquelles les services couverts sont susceptibles d'être rendus pour des produits couverts. Cette évaluation des risques s'appuie sur les normes d'évaluation internationales, notamment la CSAR (note d'évaluation de la sécurité d'un pays/d'une ville), appliquées par WorldAware® ou des institutions comparables (ci-après l'« Évaluation des risques de la zone »). Les aspects considérés dans cette évaluation des risques de la zone comprennent notamment le risque de guerre (déclarée ou non), le terrorisme, les émeutes, le kidnapping ou des menaces similaires.

Dans ce contexte, les dispositions suivantes s'appliquent :

- (1) Si l'évaluation des risques d'une région aboutit à un indice WorldAware® de 5 (très élevé), à un indice similaire d'une institution comparable ou à une mise en garde aux voyageurs émanant du ministère allemand des Affaires étrangères pour une région donnée, les obligations de SMA de fournir des services sur place (y compris, mais sans s'y limiter, les travaux de maintenance préventive et corrective) sont suspendues pour la période pendant laquelle cet indice de risque très élevé ou cette mise en garde aux voyageurs s'applique.

(2) Si l'évaluation des risques d'une région aboutit à un indice WorldAware® de 4 (élevé) ou à un indice similaire d'une institution comparable et qu'il n'existe aucune mise en garde aux voyageurs émanant du ministère allemand des Affaires étrangères, SMA fournira les prestations couvertes sur place uniquement si :

- Le client assure la sécurité totale (y compris l'évacuation éventuelle) du personnel de SMA pendant toute la durée de son séjour dans cette zone, et
- le client prend en charge les frais d'une telle protection intégrale de la sécurité, et
- le déplacement dans la zone n'est pas suspendu pour cause de préoccupations du responsable de la sécurité de SMA laissées à son appréciation raisonnable.

Le Client doit fournir à SMA, en temps utile (au moins 30 jours) avant la réalisation d'une prestation, une notification écrite comprenant un plan de protection détaillé qui indique comment la sécurité complète du personnel de SMA sera assurée pendant la réalisation de la prestation, ainsi qu'une déclaration selon laquelle le client prendra en charge directement les coûts afférents dans leur intégralité. Si le Client ne fournit pas un plan de protection satisfaisant à temps ou refuse de prendre en charge ces frais de sécurité, les obligations de SMA sur site inhérentes à cette garantie SMA seront suspendues pendant la période de validité d'une telle note de risque élevée.

(3) Dans les deux scénarios (1. et 2. ci-dessus), il ne sera pas considéré que SMA manque à ses obligations en vertu de la garantie SMA souscrite.

SMA fournira au client, comme il se doit, un message écrit décrivant le résultat de l'évaluation des risques de la région ainsi que les obligations que SMA ne peut exécuter, ainsi que la date d'entrée en vigueur d'une telle suspension.

### **XIII. Exclusion temporaire des services SMA dans les régions à risque élevé**

SMA se réserve le droit de fournir des prestations, à sa discrétion raisonnable, dans des pays où un risque de sécurité élevé existe, si un tel risque est apparu après la conclusion du contrat. Les normes d'évaluation de la sécurité d'une ville ou d'un pays (City/Country Security Assessment Rating - CSAR), de la gestion des risques de WorldAware® ou d'institutions comparables qui effectuent des évaluations des dangers d'une région s'appliquent alors. Le cas échéant, SMA est en droit de se rétracter ou de résilier le contrat.

### **XIV. Transférabilité de l'extension de garantie SMA**

- (1) Le client ne peut céder les droits et obligations découlant de l'extension de garantie SMA correspondante, en tout ou en partie, à des tiers qu'avec l'accord écrit préalable de SMA. Lorsqu'un transfert de droits et d'obligations prend effet, le nouveau client se substitue à l'ancien.
- (2) SMA peut céder les droits et obligations découlant de l'extension de garantie SMA, en totalité ou en partie, à des tiers sans le consentement du client.

### **XV. Instructions destinées aux clients consommateurs concernant leur droit de rétractation**

Si le client est un consommateur, par exemple une personne physique qui conclut une transaction juridique à des fins non liées au premier chef à ses activités commerciales ou d'indépendant, il dispose d'un droit de rétractation.

- (1) Droit de rétractation

Le client a le droit d'annuler l'extension de garantie SMA dans un délai de quatorze jours sans avoir à fournir de motif. La période de rétractation est de quatorze jours à compter du jour de la signature de l'extension de garantie SMA. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer

SMA Solar Technology AG, Sonnenallee 1, 34266 Niestetal, Allemagne

Téléphone : +49 561 9522-0, fax : +49 561 9522-100, info@SMA.de

par une déclaration claire (par exemple un courrier, un fax ou un e-mail) de leur décision de se rétracter de cette extension de garantie SMA. Le client peut utiliser pour cela le modèle de formulaire de rétractation fourni en pièce jointe, mais cela n'est pas obligatoire. Pour respecter la période de rétractation, il suffit au client d'envoyer la notification de l'exercice de son droit de rétractation avant la fin de ladite période.

## (2) Conséquences de la rétractation

Si le client se rétracte de l'extension de garantie SMA, SMA est obligée de rembourser tous les paiements effectués par le Client, dont les frais de livraison (à l'exception des coûts additionnels résultant du fait que le Client a choisi un autre type de livraison que la livraison standard la moins chère proposée par SMA), sans délai et au plus tard dans les quatorze jours suivant le jour de la réception par SMA de la notification de rétractation de l'extension de garantie SMA émanant du Client. Pour effectuer ce remboursement, SMA utilisera les mêmes moyens de paiement que le client a utilisés pour la transaction originale sauf accord exprès autre avec le client ; le client ne devra en aucun cas payer ce service. SMA est en droit de refuser le remboursement tant qu'elle n'a pas reçu les produits retournés ou tant que le client n'a pas fourni la preuve que les produits ont été renvoyés, selon le premier terme atteint. Si le client demande que les services débutent pendant la période de rétractation, le client est tenu de payer à SMA une somme correspondant aux services déjà fournis jusqu'au moment où le client a informé SMA de l'exercice de son droit de rétractation de l'extension de garantie, en tenant compte de l'ensemble des services convenus contractuellement.

## (3) Modèle de formulaire de rétractation

(Si un client souhaite exercer son droit de rétractation de l'extension de garantie, il peut utiliser ce formulaire qui doit être rempli et retourné à SMA.)

- À SMA Solar Technology AG, Sonnenallee 1, 34266 Niestetal, Allemagne, téléphone : +49 561 9522-0, fax : +49 561 9522-100, [info@SMA.de](mailto:info@SMA.de) :
  - Par la présente, je révoque/nous révoquons (\*) l'extension de garantie SMA que j'ai/nous avons conclue.
  - Commandée le (\*) / reçue le (\*)
  - Nom du/des client(s)
  - Adresse du/des consommateur/s
  - Signature du/des consommateur/s (uniquement si envoyé sur papier)
  - Date

(\*) Rayer la mention inutile

## XVI. Confidentialité et protection des données

- (1) SMA et le client s'engagent à traiter toutes les informations, les activités commerciales et la documentation (« informations ») dont ils prennent connaissance dans le cadre de l'extension de garantie, de manière confidentielle à l'égard de tiers, sauf si ces informations ont déjà été rendues publiques par d'autres moyens. Cette obligation demeure applicable pendant une période de cinq (5) ans après l'expiration de l'extension de garantie. Le cas échéant, SMA et le client imposent une obligation correspondante à leurs employés concernés par cette extension de garantie SMA. SMA est en droit de transmettre des informations à ses entreprises affiliées et à ses sous-traitants dans la mesure où ils sont liés par une obligation de confidentialité équivalent à cette disposition. Si les parties ont conclu un accord de confidentialité à part en vertu duquel la portée de la confidentialité dépasse la portée susmentionnée, cet accord de confidentialité séparé ne sera pas affecté.
- (2) La déclaration de protection des données SMA s'applique dans sa version actuellement en vigueur, accessible ici.
- (3) Si le client agit en tant que revendeur d'une extension de garantie SMA, il doit respecter les dispositions applicables en matière de protection des données dans son domaine de responsabilité.

## **XVII. Protection de la propriété intellectuelle**

SMA conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux appareils, aux services et à la documentation technique ou autre, y compris, mais sans s'y limiter, les brevets, les marques et les copyrights.

## **XVIII. Respect des lois**

Le client est tenu de respecter toutes les lois applicables, et en particulier les réglementations allemandes, américaines ou autres réglementations nationales, européennes ou internationales applicables dans le cadre du droit du commerce extérieur, ou des embargos ou autres sanctions. Si le client ne remplit pas ses obligations définies dans le présent art. XVIII, SMA se réserve le droit de résilier l'extension de garantie SMA sans préavis pour motif valable.

## **XIX. Réglementation en matière de contrôle des exportations**

- (1) L'Acheteur ne vendra, n'exportera ni ne réexportera, directement ou indirectement, vers la Fédération de Russie, ou aux fins d'une utilisation au sein de la Fédération de Russie, des marchandises fournies dans le cadre du présent Contrat, ou en relation avec celui-ci, qui relèvent du champ d'application de l'Article 12 octies du Règlement (UE) n° 833/2014 du Conseil. En outre, l'Acheteur ne vendra, n'exportera ni ne réexportera, directement ou indirectement, vers la République de Biélorussie ou en vue d'une utilisation au sein de la République de Biélorussie, des marchandises fournies dans le cadre du présent Contrat, ou en rapport avec celui-ci, qui relèvent du champ d'application de l'article 8 octies du règlement (CE) n° 765/2006 du Conseil.
- (2) L'Acheteur doit s'assurer que l'objectif de la Paragraphe 1 n'est pas enfreinte par des tiers dans la chaîne commerciale, y compris par d'éventuels revendeurs.
- (3) L'Acheteur doit mettre en place et maintenir un mécanisme de contrôle adéquat pour détecter tout comportement de tiers dans la chaîne commerciale, y compris d'éventuels revendeurs, qui irait à l'encontre de l'objectif de la Paragraphe 1.
- (4) L'Acheteur devra informer immédiatement le Vendeur de tout problème lié à l'application des Paragraphes 1, 2 ou 3. En cas de doute sur l'existence d'un problème, l'Acheteur devra fournir au Vendeur les informations pertinentes permettant à ce dernier d'évaluer lui-même la situation. L'Acheteur devra mettre à la disposition du Vendeur les informations relatives au respect des obligations visées aux Paragraphes 1, 2 et 3 dans un délai de deux semaines à compter de la simple demande de ces informations.
- (5) Toute violation des Paragraphes 1, 2 ou 3 constitue une violation substantielle du présent Contrat et le Vendeur sera en droit de demander les réparations appropriées, y compris, mais sans s'y limiter,
  - la résiliation du présent Contrat et
  - une pénalité de 3% du prix total des marchandises vendues, sauf si l'Acheteur n'est pas responsable de la violation.

## **XX. Dispositions finales**

- (1) Toutes les demandes issues de ou en rapport avec cette extension de garantie SMA sont soumises au droit allemand à l'exception de la Convention des Nations Unies concernant les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Toutefois, si le client est un consommateur tel que défini à l'art. 6 du règlement (CE) n° 593/2008 et que SMA a (i) soit exercé ses activités commerciales ou professionnelles dans le pays où le consommateur a sa résidence habituelle, soit, (ii) par quelque moyen que ce soit, dirigé de telles activités vers ce pays ou vers plusieurs pays, dont celui-ci et (iii) la présente extension de garantie SMA entre dans le cadre de ces activités, le choix du droit allemand tel qu'énoncé à l'art. XIX. (1), clause 1 des présentes conditions générales ne peut avoir pour effet de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il est impossible de déroger par accord en vertu de la loi du pays où le consommateur a sa résidence habituelle.

- (2) Kassel en Allemagne est la juridiction compétente exclusive pour tout litige issu de ou en rapport avec l'extension de garantie SMA, à condition que le client soit un commerçant conformément au Code civil allemand, une personne morale de droit public ou un établissement de droit public.
- (3) Dans le cas où le titulaire de la garantie est un consommateur dont la résidence ou résidence habituelle se trouve dans l'Union européenne ou dans des pays contractants de l'accord sur l'Espace économique européen, les conditions suivantes s'appliquent : SMA est principalement favorable à une procédure de règlement des différends auprès de l'organe général de conciliation des consommateurs du centre pour la conciliation en Allemagne :  
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Allemagne.
- (4) Les avenants, compléments et conventions annexes aux présentes conditions générales ou à l'extension de garantie SMA doivent être soumis par écrit pour prendre effet. Cette exigence s'applique également en cas de modification de cette clause imposant la forme écrite.
- (5) Dans la mesure où les présentes conditions générales exigent que la confirmation soit donnée par écrit, documents écrits et messages électroniques compris, mais sans s'y limiter, la télécopie ou le courrier électronique remplissent cette condition. La numérisation d'un document signé satisfait à cette exigence de forme écrite.
- (6) Aucun accord supplémentaire n'a été conclu concernant l'extension de garantie SMA avant sa conclusion.

**Pour plus d'informations, veuillez consulter la section « Service technique et assistance » de notre site Internet, à l'adresse [www.SMA-Solar.com](http://www.SMA-Solar.com)**