



1 Algemene voorwaarden voor afsluiten van een SMA garantiecontract voor huishoudelijke en commerciële producten

Geldig vanaf 30-4-2026

I. Toepasselijkheid en algemene bepalingen

- (1) Deze algemene voorwaarden (in het vervolg "algemene voorwaarden") gelden voor het kopen van SMA garantieverlenging voor de ACTIVE, COMFORT, FLEX-ACTIVE of FLEX-COMFORT garantievariant (in het vervolg "SMA garantieverlenging") voor apparaten van de producttypen voor gebruik in huis en in de commerciële sector (in het vervolg "apparaten") van SMA Solar Technology AG (in het vervolg "SMA") door de eigenaar van het apparaat of de installateur (in het vervolg "klant").
- (2) Deze algemene voorwaarde gelden uitsluitend en alleen voor de apparaten waarvoor de SMA garantie is afgesloten via het bijbehorende bestelformulier. De bepalingen in Art. IX van deze algemene voorwaarden zijn dienovereenkomstig van toepassing. De algemene voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.
- (3) De omvang van de verplichtingen op grond van de SMA garantieverlenging is afhankelijk van het garantiecontract waarvoor de klant heeft gekozen: de ACTIVE, COMFORT of FLEX-garantievariant. Details van de verplichtingen van SMA op grond van de respectieve versie van de garantie worden hieronder uiteengezet.
- (4) SMA behoudt zich het recht voor om de verplichtingen zoals die in de SMA garantieverlenging zijn gespecificeerd, door SMA-erkende partners te laten uitvoeren.
- (5) De SMA garantieverlenging laat de garantieverplichting van SMA en de bijbehorende rechten op garantie van de klant onverlet.
- (6) De SMA garantieverlenging is geen garantie voor duurzaamheid en dekt geen mogelijkheden van het apparaat buiten het bereik van de apparaatkenmerken die te vinden zijn in het bijbehorende datablad van het apparaat.

II. Garantieperiode

- (1) De ACTIVE en COMFORT garantievarianten gelden voor de overeengekomen periode (hierna "looptijd"), die begint op de overeengekomen startdatum. Aan het einde van de looptijd van de SMA garantieverlenging eindigt deze automatisch. Als er geen specifieke startdatum is overeengekomen, begint deze SMA garantieverlenging met het verstrijken van de SMA-fabrieksgarantie of de bestaande garantieverlenging.
- (2) De verkoop van de garantieverlengingen is beperkt tot de in de bestelformulieren vermelde toesteltypes. SMA behoudt zich het recht voor te allen tijde toesteltypes toe te voegen resp. te verwijderen.
- (3) De garantievarianten ACTIVE en COMFORT kunnen afhankelijk van het product worden afgesloten voor een periode van 5, 10 of 15 jaar (hierna de "garantieperiode" genoemd). Beide garantievarianten moeten worden afgesloten voordat de SMA-fabrieksgarantie afloopt. De productafhankelijke garantieperiode van de fabrieksgarantie samen met de gekochte garantievariant mag echter niet langer zijn dan de maximale garantieperiode die op het bestelformulier staat vermeld. De maximale garantieperiode vindt u op het garantiebestelformulier of op het datablad van het toestel. SMA behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om alleen een ACTIEVE of COMFORT garantie met de klant af te sluiten na voorafgaande tests van het apparaat in kwestie.
- (4) De FLEX-garantieoptie kan worden afgesloten voor de garantieperiode van één jaar, zie. VI. (1) (b).

(5) Opzegging

Voor zover wettelijk toegestaan, is een gewone annulering van de SMA garantie-uitbreiding uitgesloten tot het einde van de garantieperiode.

Het recht op buitengewone opzegging wegens een gegronde reden blijft onverminderd van kracht.

Opzegging dient schriftelijk te gebeuren. Schriftelijke vorm omvat ook e-mail als de ontvangst is bevestigd door de ontvanger. Annuleringen per e-mail moeten worden gestuurd naar MeinService@sma.de. De aanspraak van elke partij op vertragingsrente en schadevergoeding blijft onaangetast.

De voordeelverplichting verliest haar geldigheid vanaf de datum waarop de annulering van kracht wordt. SMA is vanaf dat moment niet langer verplicht om garantieservice te verlenen. Reeds gedane betalingen worden niet aan Afnemer terugbetaald ter hoogte van de vordering tot schadevergoeding waarop SMA in dit verband aanspraak kan maken en andere vorderingen van SMA die uit deze overeenkomst voortvloeien, maar de vorderingen van SMA worden met de vordering tot terugbetaling verrekend. Dit geldt ook als hij geen gebruik heeft gemaakt van diensten van SMA.

III Betalingsvoorwaarden

(1) Vergoeding en betalingsschema

De vergoeding wordt vastgesteld op basis van het bestelformulier.

(2) Betalingstermijn

De overeengekomen vergoeding dient volgens het betalingsschema tijdig voor de betalingsdatum te worden betaald; SMA stuurt de klant tijdig een desbetreffende factuur toe.

(3) Prijsaanpassing voor bedrijfsklanten

De vergoeding voor de diensten uit hoofde van de FLEX-garantie of bij overeengekomen gespreide betalingen kan veranderen overeenkomstig dit artikel en de hier bijgevoegde relevante index (opwekkerprijsindex voor commerciële producten). SMA zal de klant tijdig informeren over een prijsaanpassing.

Er vindt voor het eerst een prijsaanpassing plaats wanneer de betreffende index sinds de inwerkingtreding van dit contract met 2,5 % is gewijzigd; daarna vindt er telkens ten vroegste 12 maanden na de laatste prijsaanpassing een nieuwe aanpassing plaats, die wordt berekend op basis van de procentuele verandering van de relevante index sinds de laatste verandering van de vergoeding. In een dergelijk geval kan SMA de vergoeding wijzigen vanaf het begin van de maand die volgt op de relevante wijziging van de referentiewaarde. De vergoeding wordt echter op zijn vroegst gewijzigd vanaf het begin van de maand volgend op de ontvangst van de kennisgeving van de prijsaanpassing door SMA; er kan geen aanspraak worden gemaakt op een aanpassing met terugwerkende kracht.

Relevante index: Statistisches Bundesamt: Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte, kan worden geraadpleegd op:

Erzeugerpreisindex gewerblicher Produkte - Statistisches Bundesamt (destatis.de)

(4) Betalingsachterstand

Indien de klant zijn betalingsverplichtingen niet tijdig nakomt, heeft SMA het recht om de prestaties die op grond van de betreffende SMA garantieverlenging verschuldigd zijn, te weigeren tot de klant de overeengekomen betalingsverplichtingen volledig is nagekomen. De klant wordt verzocht de verschuldigde betaling binnen een termijn van 14 dagen te voldoen. Na afloop van de bijkomende termijn van 14 dagen heeft SMA het recht om de SMA garantieverlenging met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren overeenkomstig art. II (5). Indien SMA de SMA garantieverlenging niet op de juiste wijze opzegt, heeft SMA het recht om de in het kader van de betreffende SMA garantieverlenging verschuldigde prestaties op zijn vroegst vier

(4) weken nadat de klant aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan aan de klant te leveren. Bij betalingsachterstand van de klant heeft SMA recht op vertragingsrente overeenkomstig § 288 BGB. Gedurende de betalingsachterstand is de klant aansprakelijk voor elke vorm van nalatigheid. De klant is ook bij toevallige schade aansprakelijk voor de levering van de prestatie, tenzij de schade ook bij tijdige prestatie zou zijn ontstaan.

Algemene aanwijzing over de omvang van de verplichtingen uit hoofde van de Active- of Comfort-garantie

SMA wijst er uitdrukkelijk op dat het toestel dat voor garantie geregistreerd moet worden, zich in een van de SMA ACTIVE- of COMFORT-Supportlanden moet bevinden. De SMA garantiieverlenging ACTIVE of COMFORT is niet van toepassing op toestellen die zich in een ander land bevinden dan de landen die in de lijst zijn opgenomen.

IV. Reikwijdte van de verplichtingen onder de ACTIVE-garantie

1. Geografisch geldigheidsgebied

De verplichtingen van de ACTIVE-garantie worden in de hieronder vermelde **SMA ACTIVE-Supportlanden** en in de onder V. vermelde **SMA COMFORT-Supportlanden** uitgevoerd, maar met uitzondering van hun overzeese gebieden en geassocieerde eilandgebieden.

Israël	Jordanië	Namibië	San Marino
Zuid-Afrika	Turkije	Vaticaanstad	Verenigde Arabische Emiraten

2. Specificatie van de verplichtingen

(a) Vanaf het begin van de geselecteerde garantieperiode dekt de ACTIVE garantie de kosten voor een vervangend apparaat van gelijkwaardig producttype, kVA-vermogensklasse of leeftijd, evenals de verzending en de terugzending van het defecte apparaat door SMA in overeenstemming met de volgende voorwaarden. Als alternatief behoudt SMA zich het recht voor om het defecte apparaat bij SMA te repareren of, in uitzonderlijke gevallen, ter plaatse te laten repareren door een door SMA geautoriseerde servicepartner.

(b) De klant moet een vervangend apparaat accepteren dat gelijkwaardig is in termen van producttype of leeftijd of kVA-vermogensklasse, zelfs als het cosmetische defecten heeft die geen invloed hebben op de energieomzetting of de naleving van de veiligheidsvoorschriften. Bij het repareren van het defect of het leveren van het vervangende apparaat aan de klant, zal SMA naar eigen goeddunken nieuwe en/of zo goed als nieuwe onderdelen van origineel of verbeterd ontwerp gebruiken.

(c) Voor producten met SMA fabrieksgaranties met een garantieperiode van meer dan 5 jaar, behoudt SMA zich verder het recht voor om een redelijke marktwaarde van het defecte apparaat te vergoeden zoals bepaald door SMA (gebaseerd op de marktwaarde die het apparaat zou hebben gehad zonder het defect) en zo de garantieverplichtingen van SMA af te wikkelen.

(d) SMA is niet verplicht om verplichtingen uit hoofde van de ACTIVE Garantie na te komen die niet uitdrukkelijk in deze AV zijn geregeld. In het bijzonder heeft de klant in dit opzicht geen recht op schadevergoeding.

3. speciale instructies voor de verzending van een vervangend apparaat

Als SMA besluit een vervangend apparaat te sturen,

- SMA stuurt naar eigen goeddunken een vervangend apparaat van gelijkwaardige waarde wat betreft producttype, kVA-vermogensklasse of leeftijd naar de klant of naar een ander door de klant vooraf opgegeven afleveradres, hetzij vooraf (of na gevraagde vooruitbetaling van de waarde van het vervangende apparaat en de verzendkosten) of na ontvangst van het defecte apparaat. Als de klant door SMA is opgeleid om een module zelfstandig te vervangen, behoudt SMA zich het recht voor om een module als vervanging te sturen in plaats van een vervangend apparaat. Op verzoek van SMA is de klant verplicht om het defecte apparaat of de defecte assemblage op eigen risico in een geschikte transportverpakking terug te sturen naar een door SMA opgegeven adres in hetzelfde land van waaruit het vervangende apparaat of de vervangende assemblage is verzonden. De kosten voor het transport of de verzending van het vervangende apparaat of de vervangende assemblage en de kosten voor het retourtransport (kosten voor exportcertificaten en inspecties en douanekosten) worden gedragen door SMA.
- SMA behoudt het eigendom van het geleverde vervangende apparaat of de vervangende assemblage totdat het defecte apparaat of de defecte assemblage is ontvangen.
- Als SMA heeft besloten dat de klant de waarde van het vervangende apparaat of de vervangende assemblage vooruit moet betalen voordat het vervangende apparaat of de vervangende assemblage wordt verzonden, zal SMA het van de klant ontvangen bedrag als vooruitbetaling van de waarde van het vervangende apparaat of de vervangende assemblage terugbetalen zodra de klant het defecte apparaat of de defecte assemblage aan SMA heeft geretourneerd en dit defecte apparaat of deze defecte assemblage alleen de defecten vertoont die eerder aan SMA zijn gemeld.
- Als de klant het defecte apparaat of de defecte assemblage meer dan dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van het vervangende apparaat of de vervangende assemblage aan SMA retourneert, heeft SMA het recht om de klant de kosten voor het beheer van de achterstallige retourzending in rekening te brengen (Return Material Authorisation, RMA). Retourzendingen worden alleen geaccepteerd als een geldig transactienummer (RMA), uitgegeven door SMA, duidelijk zichtbaar is op de verpakking van de geretourneerde apparaten.

4. speciale instructies als SMA ervoor kiest om een apparaat door SMA te laten repareren

Als het apparaat bij SMA moet worden gerepareerd, is de klant verplicht om het defecte apparaat door een installateur te laten demonteren en in een geschikte transportverpakking op eigen risico naar het desbetreffende reparatiecentrum van SMA te sturen voor reparatie. Na reparatie stuurt SMA het gerepareerde apparaat terug naar de klant. De kosten voor de retourzending van het defecte apparaat en de kosten voor de retourzending naar de klant (kosten voor transport, exportcertificaten, inspecties en douanekosten) zijn voor rekening van SMA.

5. speciale informatie over de overname van andere kosten

SMA informeert de klant over alle kosten (waaronder met name de waarde van het vervangende apparaat, kosten voor transport, exportcertificaten, inspecties, douanekosten, reis- of verblijfkosten) die door de klant moeten worden gedragen en/of die voorafgaand aan de reparatiewerkzaamheden aan SMA moeten worden betaald. De uitvoering van de reparatie is afhankelijk van de instemming van de klant met deze overname van kosten.

V. Reikwijdte van de verplichtingen onder de COMFORT-garantie

1. Geografisch geldigheidsgebied

De verplichtingen die voortvloeien uit de COMFORT-garantie worden uitsluitend verleend in de volgende landen van SMA Comfort Support, maar met uitzondering van hun overzeese gebieden en geassocieerde eilandgebieden.

Andorra	België	Bulgarije	Denemarken	Duitsland	Estland
---------	--------	-----------	------------	-----------	---------

Finland	Frankrijk	Griekenland	Italië	Canada	Kroatië
Letland	Liechtenstein	Litouwen	Luxemburg	Malta	Monaco
Nederland	Oostenrijk	Polen	Portugal	Roemenië	Republiek Ierland
Zwitserland	Slowakije	Slovenië	Spanje	Zweden	Tsjechië
Hongarije	Verenigde Staten van Amerika	Verenigd Konink- rijk	West Cyprus		

2. Specificatie van de verplichtingen

(a) Tenzij anders bepaald in Sectie IV. en hieronder in deze AV, omvat de COMFORT-garantie alle verplichtingen die van toepassing zijn op de ACTIEVE garantie. Bovendien geldt het volgende: als een apparaat defect is, zal SMA naar eigen goeddunken bovendien

- het defecte apparaat of de defecte assemblage ter plaatse vervangen of laten vervangen door een door SMA aangewezen servicepartner (indien SMA bepaalt dat het geografische gebied waarin het systeem wordt gebruikt als te risicovol wordt beschouwd om in dat gebied diensten ter plaatse te verlenen, wordt de verplichting van SMA om in dat gebied diensten te verlenen opgeschort voor de periode waarin dat risico redelijkerwijs geacht wordt te bestaan)
- en, in het geval dat een installateur de vervanging uitvoert met het door SMA geleverde vervangende apparaat of samenstel, de installateur crediteert met een servicekorting na ontvangst van het defecte apparaat of samenstel. Deze prestatiekorting wordt gecrediteerd per vervangen omvormer of per vervangen module; het is een vast bedrag dat kan worden aangevraagd bij de regionale SMA Service Line. Alleen de installateur heeft recht op deze servicekorting.

(b) SMA is niet verplicht om verplichtingen onder de COMFORT Garantie na te komen die niet uitdrukkelijk geregeld zijn in deze AV. In het bijzonder heeft de klant geen recht op schadevergoeding in dit verband

3. speciale instructies als SMA ervoor kiest om een apparaat ter plaatse te repareren

Als SMA besluit om het defecte apparaat of, indien van toepassing, het defecte samenstel ter plaatse te vervangen (vervanging door SMA of een door SMA aangewezen servicepartner), draagt SMA de kosten voor het materiaal voor de reparatie en de arbeidskosten voor het verwijderen en vervangen van het onderdeel of het vervangende apparaat, op voorwaarde dat het apparaat op de begane grond of op een dak is geïnstalleerd dat veilig kan worden bereikt, evenals de kosten voor transport, exportcertificaten, inspecties, douanekosten voor vervangende en geretourneerde onderdelen of apparaten. Alle andere kosten, inclusief kosten voor veilige toegang tot op schuine daken geïnstalleerde toestellen of voor hijswerktuigen, reis- of verblijfskosten evenals kosten van de eigen medewerkers van de klant en kosten van derden die niet door SMA zijn geautoriseerd - vallen niet onder de SMA garantieverlenging COMFORT en worden niet door SMA vergoed.

VI. Omvang van de verplichtingen zoals vastgelegd in de FLEX-garantie

1. Specifieke informatie wat betreft het afsluiten van de FLEX-garantie

(a) Voor het afsluiten van de FLEX-garantie moet de klant kiezen tussen de ACTIVE-garantie volgens de bepalingen van Art. IV. of de COMFORT-garantie volgens Artikel V. van deze algemene voorwaarden. Deze keuze bepaalt de omvang van verplichtingen volgens de FLEX-garantie op grond van art. VI. (2).

(b) De FLEX-garantie kan worden afgesloten tot het verstrijken van het tiende jaar na de inbedrijfstelling of de factuurdatum van de eerste garantienemer van het betreffende apparaat.

(c) SMA behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de FLEX-garantie met de klant pas af te sluiten na voorafgaand onderzoek van het betreffende apparaat.

(d) Indien er een periode niet onder de fabrieksgarantie viel, kunnen vorderingen bij SMA uit hoofde van de FLEX-garantie slechts geldend worden gemaakt voor gebreken en reparaties waarvan de oorzaak na afsluiten van de FLEX-garantie zijn opgetreden. De klant moet bewijzen dat de apparaten die worden gedekt door de FLEX-garantie in storingsvrije toestand verkeerden bij het afsluiten van het garantiecontract. Wanneer dit bewijs niet wordt geleverd, begint de verplichting tot dienstverlening door SMA pas 3 maanden na afsluiten van de SMA garantieverlenging.

2. Specificatie van de verplichtingen

(a) Tenzij anders aangegeven in Art. VI. (1). en hierna in deze algemene voorwaarden, zal de FLEX-garantie alle verplichtingen die van toepassing zijn op de ACTIVE-garantie (Art. IV.) of COMFORT-garantie (Art. V.) omvatten, afhankelijk van de gemaakte keuze.

(b) SMA hoeft geen verplichtingen in het kader van de FLEX-garantie te vervullen die niet expliciet in deze algemene voorwaarden en de FLEX-garantie worden vermeld. Met name heeft de klant hierbij geen recht op schadevergoeding.

3. Specifieke informatie over de betaalmethode en de garantieperiode

(a) De betaling van de klant voor de FLEX-garantie vindt op jaarbasis plaats.

(b) In elk geval is de garantieperiode een jaar van het begin van de FLEX-garantie.

(c) Indien SMA of de klant geen gebruik heeft gemaakt van zijn recht op opzegging op grond van art. VI. (4), wordt het contract jaarlijks voor één jaar verlengd. De FLEX-garantie loopt tot uiterlijk het einde van het 20e jaar vanaf de inbedrijfstelling van het apparaat.

4. Speciale informatie over opzegging van de FLEX-garantie

in afwijking van Art. II. (5) van deze algemene voorwaarden kan elke partij de FLEX-garantie in zijn geheel of voor individuele omvormers zonder reden opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van een garantiejaar.

De partijen hebben ook recht op opzegging zonder opzegtermijn voor geldige reden.

Al het overige valt onder Art. II. (5) van deze algemene voorwaarden.

VII. Uitsluitingen van de garantie

- (1) De betreffende SMA garantieverlenging is alleen van toepassing als het betreffende toestel is geïnstalleerd en in gebruik is genomen volgens de voor het toestel geldende installatiehandleiding. Als er schade ontstaat aan toestellen waaraan constructieve wijzigingen zijn aangebracht die niet in opdracht van SMA werden uitgevoerd, worden de kosten die ontstaan voor het herstellen van de schade niet gedekt door de SMA garantieverlenging, ongeacht of de constructieve wijzigingen de oorzaak van de schade zijn. SMA zal de klant van tevoren informeren over deze kosten.
- (2) Bovendien is de verplichting van SMA tot het uitvoeren van de garantie uitgesloten, indien de schade is veroorzaakt door een van de volgende omstandigheden, voor zover SMA deze omstandigheden niet zelf heeft veroorzaakt:
 - Niet in acht nemen van de gebruikershandleidingen, installatie-, bedienings- en/of onderhoudshandleidingen, evenals de daarin opgenomen vereisten en de daarmee verband houdende protocollen
 - Ondeskundige verwerking, vervoer, opslag of herverpakking.
 - onjuiste installatie of inbedrijfstelling
 - Niet door SMA goedgekeurde ingrepen, aanpassingen of pogingen tot reparatie
 - Onvoldoende ventilatie van het toestel en daaruit resulterende schade door oververhitting
 - Corrosie als gevolg van gebruik in een agressieve atmosfeer of buiten de gespecificeerde omgevingsvoorwaarden
 - Niet in acht nemen van de geldende veiligheidsvoorschriften (UL, CSA, VDE, IEC, enz.)
 - Onjuist gebruik of ondeskundig bedrijf (onder meer geforceerde uitschakeling of verkeerde DC-verhouding)
 - Gebruik van batterijtypes waarvan de compatibiliteit voor gebruik met SMA batterijomvormers of hybride omvormers van SMA niet is bevestigd
 - Sunny Island- en Sunny Boy Smart Energy-omvormers die meer dan 20.000 vollasturen hebben gedraaid (een vollastuur wordt gedefinieerd als energie van de AC-ontlading en AC-lading over de totale bedrijfstijd, gedeeld door het nominale toestelvermogen)
 - Ongevallen en invloeden van buitenaf
 - Overmacht, waaronder met name overspanning, blikseminslag, overstromingen, brand, aardbevingen, stormschade en ongedierte

VIII. Items die expliciet niet onder de SMA garantieverlenging vallen

De onderstaande items vallen expliciet niet onder de garantieservice:

- alle items die niet oorspronkelijk zijn verkocht door SMA, inclusief, maar niet beperkt tot, geïnstalleerde kabels, regelaars, oplaadbare en niet-oplaadbare batterijen, stroomtransformatoren, spanningstransformatoren, en communicatie-apparaten
- verbruiksgoederen en onderdelen van het apparaat die aan normale slijtage worden blootgesteld (inclusief, maar niet beperkt tot, varistors, ventilators, overspanningsbeveiligingen, stringzekeringen, ESS, filters, oplaadbare en niet-oplaadbare batterijen of overspanningsbeveiligingsapparaten)
- cosmetische of afwerkingsdefecten die de energieproductie niet rechtstreeks beïnvloeden of de vorm, passing, of functie degraderen

IX. Invloed van de garantiedekking op de (resterende) garantieperiode

Als het hele apparaat wordt vervangen onder deze algemene voorwaarden, wordt de resterende garantieperiode overgedragen op het vervangende apparaat. Als onderdelen van het apparaat worden gerepareerd of vervangen onder deze algemene voorwaarden, zijn de gebruikte onderdelen gedekt gedurende dezelfde resterende garantieperiode als het gerepareerde apparaat.

X. Procedure bij het indienen van garantieclaims

- (1) De klant moet SMA binnen de vastgelegde garantieperiode op de hoogte stellen van een defect of gebrek aan het toestel. Om te bepalen of het toestel nog onder garantie is, moet de klant - naast de hieronder vermelde vereisten - een kopie van het inbedrijfstellingsprotocol samen met het serienummer van het defecte toestel indienen. SMA behoudt zich het recht voor om een kopie van andere documenten op te vragen, waaronder met name de aankoopfactuur van het toestel. SMA accepteert alleen documenten in de volgende talen: Engels, Frans, Duits, Italiaans en Spaans. Beëdigde vertalingen in een van de bovenstaande talen worden ook geaccepteerd. Het typeplaatje op het apparaat moet volledig leesbaar zijn. Als niet volledig aan de bovengenoemde vereisten wordt voldaan, is SMA niet verplicht om aan garantieclaims te voldoen.
- (2) De lokale technische service van SMA is via de SMA Online-Support op www.SMA-Solar.com onder de rubriek "SERVICE & SUPPORT" of via de betreffende SMA Service Line bereikbaar. Storingen aan het toestel moeten onmiddellijk aan de technische service van SMA worden gemeld onder vermelding van het serienummer door de klant of door zijn erkende installateur als vertegenwoordiger. Daarbij moeten de volgende punten in acht worden genomen:
 - Voor een vakkundige storingsdiagnose kan het nodig zijn dat een gekwalificeerde servicetechnicus op de locatie van het SMA toestel aanwezig moet zijn en beschikt over een hoogwaardige digitale AC/DC-spanningsmeter en het benodigde gereedschap, zoals aangegeven in de handleiding van het SMA toestel.
 - De gekwalificeerde servicetechnicus moet ter plaatse evt. een spanningsmeting uitvoeren en foutcodes van de omvormer aan de technische service van SMA doorsturen.
 - Er kan aanvullende informatie nodig zijn, waaronder met name: typebeschrijving, installatielocatie, datum van eerste inbedrijfstelling, configuratie van de PV-generator, fabrikant en type van de batterij, beschrijving van alle wijzigingen die aan de omvormer zijn aangebracht.
 - Optionele interfacemodules moeten zorgvuldig uit de te retourneren omvormer worden verwijderd en worden opgeslagen voor verder gebruik met het vervangende toestel.
 - SMA zal instructies geven voor de juiste terugzending of verwijdering van het defecte apparaat.
 - Als er geen fouten worden ontdekt tijdens de inspectie van het toestel door het SMA Service Repair Center, kunnen een inspectievergoeding en transportkosten in rekening worden gebracht aan de klant.
- (3) Als en voor zover SMA in het kader van deze AV garantieprestaties gratis moeten worden uitgevoerd, zijn deze alleen gratis indien en voor zover de procedure vooraf met SMA is overeengekomen en door SMA schriftelijk is bevestigd. Alle kosten die voor de klant bij de uitoefening van zijn rechten overeenkomstig deze AV ontstaan, zijn voor rekening van de klant.
- (4) Als de klant niet voldoet aan zijn in dit artikel X. beschreven plichten, kan SMA zijn garantieprestaties niet uitvoeren.

XI. Reikwijdte

- (1) De rechten die zijn genoemd in dit contract zijn de exclusieve rechten waarop de klant overeenkomstig dit contract aanspraak kan maken. Geen andere claims - inclusief, maar niet beperkt tot, claims voor compensatie van directe of indirecte schade die is veroorzaakt door het defecte apparaat, claims voor compensatie van kosten die voortkomen uit het demonteren of installeren, en/of verlies van vermogensproductie of winst - komen voort uit dit contract. De

Klant mag met name, zonder beperking, geen schadeclaims indienen, tenzij SMA nalatig is geweest ten aanzien van zijn verplichtingen op grond van het contract. Als de klant verzoekt om onnodige of niet-gerechtvaardigde onderhoudswerkzaamheden en/of SMA-vervangingen op grond van dit contract, heeft SMA het recht de klant de kosten die hierdoor ontstaan in rekening te brengen.

- (2) Behalve indien hier expliciet vastgelegd, worden alle claims voor schade en vergoeding van kosten van de klant met betrekking tot of naar aanleiding van dit contract uitgesloten, ongeacht de juridische gronden, inclusief het niet nakomen van verplichtingen voortkomend uit contractuele verplichtingen en onrechtmatige daden. Dit geldt ook voor claims die voortkomen uit foutief afgesloten contracten.
- (3) Artikel XI. (2) is niet van toepassing op schade die voortvloeit uit de wet op productaansprakelijkheid of in gevallen van opzet of grove nalatigheid door SMA of zijn vertegenwoordigers, noch op schade wegens overlijden, persoonlijk letsel of schade aan de gezondheid of het kwaadwillig verbergen van een defect of wegens het niet nakomen van essentiële contractuele verplichtingen. Compensatie voor een materiële niet-nakoming van het contract is echter beperkt tot de te voorziene schade in standaardovereenkomsten, behalve in het geval van aansprakelijkheid voor misdadige opzet of grove nalatigheid of wegens overlijden of lichamelijk letsel of schade aan de gezondheid. Materiële contractuele verplichtingen zijn verplichtingen waarvan de vervulling de juiste uitvoering van het contract mogelijk maakt en waarvan de contractpartner erop kan vertrouwen dat ze zullen worden nageleefd.
- (4) De aansprakelijkheidsuitzonderingen en -beperkingen voor SMA gelden ook voor de persoonlijke aansprakelijkheid van medewerkers, vertegenwoordigers en representanten van SMA.
- (5) Voor de bovenstaande bepalingen geldt geen wijziging van de bewijslast ten nadele van de klant.

XII. Overmacht

In overeenstemming met de internationaal gangbare praktijk en het veiligheidsbeleid voor zijn personeel beoordeelt SMA voortdurend het potentiële risico van gebieden waarin service op locatie en andere service waarschijnlijk worden verleend voor gedekte producten. Een dergelijke risicobeoordeling wordt gebaseerd op internationale standaarden voor beoordeling, in het bijzonder CSAR (City/Country Security Assessment Rating) zoals toegepast door iJET® of vergelijkbare instellingen (hierna de 'gebiedsrisicobeoordeling'). Aspecten die in dergelijke gebiedsrisicobeoordelingen worden gewogen, zijn onder meer het risico op oorlog (al dan niet met een oorlogsverklaring), terrorisme, oproer, kidnapping of vergelijkbare bedreigingen.

Tegen deze achtergrond gelden de volgende bepalingen:

- (1) Als een gebiedsrisicobeoordeling leidt tot de conclusie dat er een WorldAware®-waardering van 5 (zeer hoog), een soortgelijke waardering van een vergelijkbaar instituut of een reiswaarschuwing door het Duitse ministerie van Buitenlandse Zaken wordt gegeven voor een bepaald gebied, worden SMA's verplichtingen voor het leveren van services op locatie (inclusief maar niet beperkt tot preventief onderhoud en corrigerende onderhoudswerkzaamheden) opgeschort voor de periode waarin een dergelijk zeer hoog risico of een dergelijke reiswaarschuwing geldt.

(2) Als een gebiedsrisicobeoordeling resulteert in een WorldAware®-waardering van 4 (hoog) of een soortgelijke waardering van een vergelijkbaar instituut en er geen reiswaarschuwing wordt gegeven door het Duitse ministerie van Buitenlandse Zaken, zal SMA de gedekte technische services op locatie onder deze SMA-fabrieksgarantie alleen verlenen als:

- klant zorgt voor de complete veiligheid (inclusief een mogelijke evacuatie) van het SMA-personeel gedurende het hele verblijf in dit gebied en
- klant de kosten van een dergelijke volledige beveiliging draagt en
- reizen naar het gebied niet wordt tegengehouden door bezwaren die SMA's hoofd van de beveiliging in alle redelijkheid maakt.

De klant moet SMA tijdig (ten minste 30 dagen voordat een service wordt verleend) schriftelijk met onder meer een gedetailleerd beschermingsplan laten weten hoe de volledige veiligheid van SMA-personeel wordt gegarandeerd gedurende het uitvoeren van de services en ook een verklaring verstrekken dat de klant de betreffende kosten direct en volledig zal vergoeden. Als de klant niet tijdig een afdoend beschermingsplan levert of weigert dergelijke beveiligingskosten te dragen, worden de verplichtingen van SMA op locatie onder deze SMA garantie opgeschort gedurende de periode waarin een dergelijke hoge risicoclassificatie van toepassing is.

(3) In beide gevallen (1. en 2. hierboven) zal SMA niet als nalatig worden beschouwd ten aanzien van het nakomen van zijn verplichtingen onder desbetreffende SMA garantie.

SMA zal de klant tijdig schriftelijk informeren over het resultaat van de gebiedsrisicobeoordeling en over de verplichtingen die niet kunnen worden nagekomen en de ingangsdatum van de opschorting.

XIII. Tijdelijke uitsluiting van service van SMA in gebieden met een hoog risico

SMS behoudt zich het recht voor om service in landen waar het veiligheidsrisico hoog is te verlenen naar eigen goeddunken, als een dergelijk risico na het afsluiten van het contract is opgetreden. Hiervoor gelden de beoordelingsnormen van de CSAR (City/Country Security Assessment Rating) zoals toegepast door WorldAware®-risicobeheer of vergelijkbare instellingen die gebiedsrisicobeoordelingen uitvoeren. In een dergelijk geval heeft SMA het recht zich terug te trekken uit het contract of het contract op te zeggen.

XIV. Overdraagbaarheid van de SMA garantieverlenging

- (1) De klant kan de rechten en verplichtingen, die voortvloeien uit de betreffende SMA garantieverlenging, gedeeltelijk of in hun geheel, alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van SMA toekennen aan derden. Wanneer een overdracht van rechten en verplichtingen van kracht wordt, neemt de nieuwe klant de plaats in van de vorige klant.
- (2) SMA kan de rechten en verplichtingen, die voortvloeien uit de betreffende SMA garantieverlenging, gedeeltelijk of in hun geheel, zonder voorafgaande toestemming van de klant toewijzen aan derden.

XV. Annuleringsvoorwaarden voor consumenten

Indien de klant een consument is, d.w.z. een natuurlijke persoon die een juridische transactie sluit voor doeleinden die niet hoofdzakelijk verband houden met zijn commerciële of zelfstandige activiteiten, heeft hij een herroepingsrecht.

(1) Herroepingsrecht

De klant heeft het recht om de SMA garantieverlenging binnen veertien dagen zonder opgave van redenen te annuleren. De annuleringstermijn bedraagt veertien dagen vanaf de dag waarop de klant de SMA garantieverlenging heeft afgesloten. Om het annuleringsrecht uit te oefenen, moet de klant

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

Warranty@SMA.de

door middel van een duidelijke verklaring (bijv. een brief per post of e-mail) over de beslissing om deze SMA garantieverlenging te herroepen, informeren. De klant kan het bijgevoegde voorbeeld van een annuleringsformulier gebruiken, maar dit is niet verplicht. Om aan de annuleringstermijn te voldoen, is het voldoende dat de klant vóór het verstrijken van de annuleringstermijn een kennisgeving stuurt over de uitoefening van het annuleringsrecht.

(2) Gevolgen van de herroeping

Als de klant de SMA Garantieverlenging annuleert, moet SMA alle betalingen die SMA van de klant heeft ontvangen, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van de extra kosten die voortvloeien uit het feit dat de klant een ander type levering dan de door SMA aangeboden goedkoopste standaardlevering heeft gekozen), onmiddellijk en uiterlijk binnen veertien dagen vanaf de dag waarop SMA de kennisgeving van de annulering van deze SMA Garantieverlenging heeft ontvangen, terugbetalen. Voor deze terugbetaling gebruikt SMA hetzelfde betaalmiddel dat de klant voor de oorspronkelijke transactie heeft gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders met de klant is overeengekomen; in geen geval worden de klant voor deze terugbetaling kosten in rekening gebracht. SMA kan terugbetaling weigeren totdat SMA de goederen heeft terugontvangen of totdat de klant het bewijs heeft geleverd dat de klant de goederen heeft teruggezonden, afhankelijk van wat eerder is. Als de klant heeft verzocht om de diensten tijdens de annuleringstermijn te laten beginnen, betaalt de klant SMA een redelijk bedrag dat overeenkomt met de verhouding van de reeds geleverde diensten tot het moment waarop de klant SMA op de hoogte heeft gesteld van de uitoefening van het recht op annulering met betrekking tot de SMA-garantie-uitbreiding ten opzichte van de totale omvang van de in het contract voorziene diensten.

(3) Voorbeeldformulier voor herroeping

(Als de klant de SMA garantieverlenging wil annuleren, kan dit formulier worden ingevuld en naar SMA worden gestuurd).

- Aan SMA Solar Technology AG, Sonnenallee 1, 34266 Niestetal, Duitsland, Warranty@SMA.de:
 - Ik/wij (*) annuleren hierbij de door mij/ons afgesloten SMA garantieverlenging
 - Besteld op (*)/ontvangen op (*)
 - Naam van de consument(en)
 - Adres van de consument(en)
 - Handtekening van de consument(en) (alleen bij mededeling op papier)
 - Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is

XVI. Vertrouwelijkheid en privacy

- (1) SMA en de klant zullen alle informatie, zakelijke activiteiten en documentatie ("informatie") waarvan zij in het kader van deze SMA garantieverlenging kennis nemen, tegenover derden vertrouwelijk behandelen, tenzij deze informatie al langs andere weg algemeen bekend is geworden. Deze verplichting blijft gelden voor een periode van vijf (5) jaar na de beëindiging van de SMA garantieverlenging. Indien van toepassing, zullen SMA en de klant voorzien in een dienovereenkomstige verplichting voor hun betreffende medewerkers van deze SMA garantieverlenging. SMA heeft het recht informatie door te geven aan bedrijven en onderaannemers waarmee ze samenwerken, op voorwaarde dat zij gebonden zijn door een geheimhoudingsplicht die gelijkwaardig is aan deze bepaling. Indien de partijen een afzonderlijke geheimhoudingsovereenkomst zijn aangegaan, volgens welke de reikwijdte van vertrouwelijkheid de bovengenoemde reikwijdte overschrijdt, blijft deze afzonderlijke geheimhoudingsovereenkomst onaangetast.
- (2) De SMA privacyverklaring geldt voor de huidige versie die hier beschikbaar is.

- (3) Als de klant fungeert als doorverkoper van een SMA garantieverlenging, moet hij de toepasselijke privacybepalingen in zijn gebied van verantwoordelijk in acht nemen.

XVII. Bescherming van intellectueel eigendom

SMA behoudt alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot apparaten, service en technische of andere documentatie, inclusief maar niet beperkt tot patenten, handelsmerken en auteursrechten.

XVIII. Naleving van wetgeving

De klant is verplicht om te voldoen aan alle toepasselijke wetgeving, met name Duitse, VS- of andere nationale, EU- of internationale voorschriften die van toepassing zijn op het recht op buitenlandse handel, of embargo's of andere sancties. Als de klant zijn verplichtingen onder dit Art. XVIII niet nakomt, behoudt SMA zich het recht voor om de SMA garantieverlenging zonder kennisgeving voor goede reden te beëindigen.

XIX. Exportbeperkingen

- (1) De klant zal direct noch indirect goederen aan de Russische Federatie of voor gebruik in de Russische Federatie verkopen, exporteren of herexporteren, die zijn verschaft in verband met leveringen die vallen onder Artikel 12g van Verordening (EU) 833/2014 van de Raad. De klant zal verder direct noch indirect goederen aan de Republiek Belarus of voor gebruik in de Republiek Belarus verkopen, exporteren of herexporteren, die zijn verschaft in verband met leveringen die vallen onder Artikel 8g van Verordening (EG) 765/2006 van de Raad.
- (2) De klant zal zich ervan verzekeren dat het doel van paragraaf 1 niet wordt tegengewerkt door derden in de handelsketen, inclusief mogelijke doorverkopers.
- (3) De klant zal een geschikt toezichtmechanisme opzetten en onderhouden om handelwijzen door derden in de handelsketen, inclusief mogelijke doorverkopers, te detecteren, die het doel van paragraaf 1 zouden tegenwerken.
- (4) De klant zal SMA onmiddellijk informeren over eventuele problemen in de toepassing van paragraaf 1, 2 of 3. In geval van twijfel over het bestaan van een probleem, zal de klant SMA de relevante informatie doen toekomen, waarmee SMA de situatie zelf kan beoordelen. De klant zal SMA op verzoek binnen twee weken informatie beschikbaar stellen betreffende de conformiteit met de verplichtingen onder paragraaf 1, 2 en 3.
- (5) Overtredingen van paragraaf 1, 2 of 3 vormen een wezenlijke schending van het contract en geven SMA het recht geschikte maatregelen te treffen, inclusief doch niet beperkt tot:
 - beëindiging van het contract, en
 - een boete van 3% van de totale prijs van de verkochte goederen, tenzij de klant niet verantwoordelijk is voor de overtreding.

XX. Slotbepalingen

- (1) Alle vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met deze SMA garantieverlenging zijn onderworpen aan het Duitse recht met uitzondering van het Weens Koopverdrag (CISG). Indien de Klant echter een consument is zoals gedefinieerd in Art. 6 van Verordening (EG) nr. 593/2008 en SMA (i) haar commerciële of beroepsactiviteiten heeft uitgeoefend in het land waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft, of (ii) deze activiteiten op enigerlei wijze heeft gericht op dat land of op meerdere landen met inbegrip van dat land, en (iii) deze SMA garantieverlenging binnen het toepassingsgebied van deze activiteiten valt, dan heeft de keuze van het Duitse recht zoals bepaald in Art. XIX. lid 1 clause 1 van deze Algemene Voorwaarden niet tot gevolg dat de consument de bescherming wordt ontnomen die hem wordt geboden door bepalingen waarvan niet bij overeenkomst kan worden afgeweken op grond van het recht van het land waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft.

- (2) De Duitse plaats Kassel is de exclusieve plaats van jurisdictie van alle geschillen voortkomend uit of samenhangend met deze SMA garantieverlenging, op voorwaarde dat de klant een handelaar is, een rechtspersoon volgens het publiekrecht of bijzonder vermogen waarop het publiekrecht van toepassing is.
- (3) In gevallen waarin de persoon aan wie iets wordt gewaarborgd een consument is die woont of verblijft in de Europese Unie of in landen die contractpartners zijn van de Overeenkomst over de Europese Economische Ruimte, is het volgende van toepassing: SMA is principieel voorstander van een geschillenbeslechtsprocedure bij de General Consumer Conciliation Body van het Centre for Conciliation in Duitsland:
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Duitsland.
- (4) Wijzigingen, aanvullingen en aanvullende overeenkomsten op deze algemene voorwaarden of de SMA garantieverlenging moeten schriftelijk worden ingediend om van kracht te worden. Dit geldt ook voor wijzigingen aan deze schriftelijke eis.
- (5) Voor zover deze algemene voorwaarden een schriftelijke bevestiging vereisen, voldoen schriftelijke documenten en elektronische berichten, inclusief, maar niet beperkt tot fax of e-mail, aan deze eis. Een scan van een ondertekend document voldoet aan deze schriftelijke eis.
- (6) Er zijn geen aanvullende afspraken gemaakt met betrekking tot de SMA garantieverlenging vóór de afsluiting ervan.

Ga voor meer informatie naar het gedeelte 'Service & Support' van onze website www.SMA-Solar.com