

Conditions Générales - Hive

Les présentes constituent les conditions générales aux termes desquelles notre société vous fournit ses produits, qu'il s'agisse de biens, de services ou de contenus numériques. Nous vous remercions de lire les présentes Conditions Générales dans la mesure où ces dernières, prises ensemble avec le bon de commande applicable et notre Politique de Confidentialité, qui peut être consultée sur la page hivehome.com/privacy, vous permettront d'apprendre tout ce que vous devez savoir sur les conditions régissant nos relations suite à de votre achat. Lorsque vous configurerez un compte Hive ou que vous utiliserez un produit Hive, il vous sera demandé, avant toute utilisation, d'accepter les présentes Conditions Générales.

Informations concernant notre société et coordonnées

"Nous", "nous" ou "nos" désigne Centrica Hive Limited, une société à responsabilité limitée immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 5782908, dont le siège social est situé à Millstream, Maidenhead Road, Windsor, Berkshire SL4 5GD, au Royaume-Uni, dont le numéro de TVA est GB 684 9667 62.

Si vous avez acheté le produit "Hive Active Thermostat" ou tout autre produit Hive auprès de l'un de nos partenaires revendeurs, Centrica Hive Limited effectuera l'installation et fournira tout service relatif au produit "Hive Active Thermostat" pour le compte du revendeur concerné.

Vous pouvez nous contacter par consulter la page suivante hivehome.com/fr/contact-us.

Notre contrat avec vous

Procédure de validation de votre commande

La validation de votre commande interviendra lorsque nous vous enverrons un e-mail à l'adresse que vous nous aurez donnée, marquant ainsi le moment à partir duquel un contrat aura été formé entre vous-même et notre société.

Si nous ne pouvons pas accepter votre commande

Si nous ne sommes pas en mesure d'accepter votre commande, nous vous contacterons afin de vous expliquer les raisons justifiant notre décision. Cela pourrait être dû au fait que nous ne sommes pas en mesure de respecter une date limite de livraison que vous nous aurez spécifiée.

Si vous achetez un produit ou un service en ligne, vous aurez également la possibilité de consulter la plate-forme de règlement en ligne des litiges de la Commission Européenne, dont l'adresse est indiquée ci-dessous, laquelle vous aidera à nous transmettre votre demande ou votre réclamation <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

Vos droits

Nous sommes légalement tenus de fournir des produits conformes au contrat conclu avec vous. Merci de consulter l'encadré ci-dessous, lequel liste vos principaux droits relatifs aux produits. Aucune disposition des présentes Conditions Générales n'affectera vos droits légaux.

Résumé de vos principaux droits

Ceci est un résumé de vos principaux droits. Ces derniers sont soumis à certaines exceptions.

Nous sommes responsables en cas de non-conformité de tout produit en application des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et en cas de vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Conformément aux dispositions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, nous sommes responsables à votre égard en cas de non-conformité d'un produit pouvant exister au moment de la livraison de ce dernier, lorsque ladite non-conformité devient apparente dans un délai de deux (2) ans à compter de la livraison du produit susmentionné.

En cas de non-conformité, vous avez le droit de demander à ce que :

- (a) nous procédions gratuitement soit à la réparation soit au remplacement du produit conformément à l'article L. 217-9 du Code de la consommation ; ou
- (b) nous procédions à la restitution d'une partie du prix ou la résiliation du contrat, conformément à l'article L. 217-10 du Code de la consommation.

Nous pouvons cependant choisir de ne pas procéder selon votre choix si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur des biens ou de l'importance du défaut.

Durant les 24 mois suivant la livraison du produit commandé, vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité.

Cette garantie relative à la non-conformité s'applique indifféremment de toute garantie commerciale pouvant être accordée.

Vous pouvez également exercer la garantie contre les vices-cachés telle que prévue par l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Nos produits

Éléments requis

La plupart des produits Hive nécessitent un dispositif "Hive Hub" afin de fonctionner. Afin d'utiliser les produits Hive, vous aurez besoin des éléments suivants :

- une connexion haut débit avec une bande passante suffisante, une connexion Wi-Fi et un port Ethernet libre
- une prise électrique supplémentaire à proximité de votre routeur haut débit
- un smartphone Android, iOS ou Amazon avec un système d'exploitation à jour si vous souhaitez utiliser votre mobile afin de contrôler vos produits Hive via l'application Hive
- un navigateur Internet à jour afin d'utiliser le portail en ligne (IE10 +, Chrome, Safari ou Firefox)

Hive Active Thermostat

Afin de pouvoir utiliser "Hive Active Thermostat", vous aurez besoin d'être équipé d'un système de chauffage central fonctionnel. "Hive Active Thermostat" peut être installé sur les systèmes fonctionnant au gaz ou GPL (et certaines chaudières électriques).

Le kit de Chauffage Actif Hive inclut :

- un thermostat sans fil - ceci vous permet de contrôler votre chauffage et votre eau chaude manuellement
- un récepteur qui indique à votre chaudière de s'allumer et de s'éteindre lorsqu'elle reçoit un message du thermostat ou du Hub
- un dispositif "Hive Hub" qui se branche sur votre routeur haut débit afin que vous puissiez contrôler votre thermostat à distance à partir de votre smartphone, tablette ou ordinateur portable

Hive Active Thermostat Multizone

"Hive Active Thermostat Multizone" s'utilise lorsque vous disposez de plus d'une zone de chauffage existante au sein de votre maison. Par exemple, si vous avez un thermostat à l'étage et un autre au rez-de-chaussée, vous disposez un système de chauffage zonal existant. "Hive Active Thermostat Multizone" vous permet de contrôler différentes zones de chauffage dans votre maison à partir de l'application Hive.

Si vous êtes déjà en possession du système "Hive Active Thermostat", vous n'aurez besoin que de kits "Hive Active Thermostat Multizone" – jusqu'à un maximum de deux – pour les zones de chauffage supplémentaires dans votre maison pour passer sur "Hive Active Thermostat Multizone".

Afin d'être éligible à "Hive Active Thermostat Multizone", vous aurez besoin des éléments suivants :

- un système "Hive Active Thermostat"
- un système de chauffage central approprié avec des zones de chauffage séparées contrôlables par une vanne de zone - le composant dans un système de chauffage central qui contrôle le flux de chauffage sur différentes zones

"Hive Active Thermostat Multizone" est conçu pour couvrir jusqu'à trois zones chauffées dans votre maison. Si le système est installé dans plus de trois zones, vous acceptez que cela puisse affecter les performances du système "Hive Active Thermostat Multizone", présentant également le risque que le système Hive en son entier ne fonctionne pas. Nous pouvons installer "Hive Active Thermostat Multizone" sur plus de trois zones de chauffage mais nous ne pourrions pas être tenus responsables des performances du système "Hive Active Thermostat Multizone", qu'il soit installé par nos soins, un tiers ou par vous-même dans plus de trois zones de chauffage.

Caméras et appareils de surveillance audio

Nos caméras et dispositifs de surveillance audio sont des outils avancés de surveillance à distance. Lorsqu'ils sont activés, ils surveillent constamment les déclencheurs visuels et sonores. Une fois déclenché, l'appareil enverra une notification à votre application Hive et commencera à enregistrer jusqu'à ce que l'événement déclencheur soit terminé. Les enregistrements pourront être consultés et téléchargés depuis votre application Hive conformément aux termes de votre abonnement.

Nous utilisons des algorithmes sophistiqués de surveillance audio et vidéo afin de détecter les événements déclencheurs. Ces algorithmes sont très performants, mais ne sont pas parfaits. Nous ne pouvons dès lors pas garantir qu'ils détecteront toujours un événement déclencheur, ni même qu'ils ne confondront jamais un autre bruit avec un événement déclencheur.

Nous utilisons Internet pour recevoir les déclencheurs et vous envoyer des notifications. Nous ferons de notre mieux afin que notre infrastructure fonctionne correctement. Il est toutefois impossible d'exclure que des problèmes ne surviennent ou ne retardent jamais l'envoi de notifications ou l'exécution des actions que vous avez définies.

Pour toutes ces raisons, votre dispositif ne saurait remplacer votre propre vigilance et ne doit pas non plus être utilisé pour des applications critiques en matière de sécurité. Veuillez placer votre caméra de sorte qu'elle enregistre uniquement les images de votre propriété afin de respecter la vie privée de vos voisins. Vous êtes responsable de l'installation des caméras conformément aux lois applicables et nous vous encourageons à vérifier les lois applicables avant de procéder à une installation. Veuillez noter que, conformément à l'article 226-1 du Code pénal, le fait de volontairement porter atteinte à la vie privée d'autrui en fixant, en enregistrant ou transmettant, sans son consentement, l'image de cette personne se trouvant dans un lieu privé est sanctionnable pénalement.

Installation

Installation effectuée par un professionnel

Nous recommandons que les systèmes "Hive Active Thermostat" et "Hive Active Thermostat Multizone" soient installés par un ingénieur qualifié. Afin de convenir d'une installation effectuée par un professionnel, veuillez consulter la page suivante hivehome.com/fr/contact-us. Nous effectuons l'installation et nous vous fournirons votre produit Hive selon les modalités définies dans les présentes Conditions Générales.

Organisation de l'installation

Si vous avez acheté votre système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone" auprès de l'un de nos partenaires revendeurs, vous devrez réserver en ligne votre rendez-vous pour l'installation sur hivehome.com. L'ingénieur fournira les autres composants du kit au moment de l'installation.

Délais raisonnables

Nous vous confirmerons votre rendez-vous pour l'installation de votre système "Hive Active Thermostat" et/ou "Hive Active Thermostat Multizone". Nous ne sommes pas responsables des retards d'installation causés par le mauvais temps ou toute autre circonstance qui ne dépend pas de notre volonté.

Nous pourrions effectuer l'installation de votre système "Hive Active Thermostat" et/ou "Hive Active Thermostat Multizone" de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Nous pouvons facturer des frais supplémentaires pour l'installation en dehors de ce créneau horaire, sachant que ces frais seront au préalable convenus avec vous.

Votre responsabilité

Avant l'installation de votre système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone", il vous incombe de vous assurer que vous disposez d'une alimentation en gaz et d'un système de chauffage central au gaz adéquats dans votre maison. Veuillez tenir compte des exigences relatives au système de chauffage central fonctionnel listées à l'article "**Eléments requis**".

Ingénieurs

Nous enverrons un ingénieur afin d'effectuer les travaux. Parfois, afin de réaliser l'installation le plus rapidement possible, nous pourrions avoir besoin de faire appel à des sous-traitants. Tous nos sous-traitants sont approuvés par nos soins et sont parfaitement qualifiés.

Accéder à votre domicile

L'ingénieur gaz ne travaillera chez vous que si une personne âgée d'au moins 18 ans demeure présente à tout moment au cours de sa visite. Il relève de votre responsabilité de lui donner accès à votre maison. S'il ne peut pas y avoir accès, il ne pourra pas terminer l'installation et il vous appartiendra ensuite de prendre un autre rendez-vous.

Frais supplémentaires

Tous changements, travaux supplémentaires que vous solliciterez ou travaux supplémentaires nécessaires afin d'installer le système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone" seront soumis à des frais supplémentaires. En cas de travaux supplémentaires nécessaires à l'installation, nous vous expliquerons les raisons justifiant ceux-ci. Nous vous indiquerons quels seront les frais supplémentaires y afférents, afin que vous puissiez décider si vous souhaitez procéder de la sorte.

Si nous devons raccorder un nouvel équipement à votre système de chauffage central existant pour permettre le fonctionnement du système "Hive Active Thermostat", nous nous mettrons d'abord d'accord avec vous sur la procédure et le coût y afférent avant d'y procéder. Nous ne serons pas responsables des coûts de réparation ou de remplacement des pièces de votre système de chauffage central existant qui, ultérieurement, seraient amenées à présenter un défaut, sauf à ce qu'un tel défaut ne soit dû aux travaux que nous aurons effectués, ou si un tel besoin de réparation ou de remplacement a pour origine l'un de nos produits. En outre, nous ne pourrions pas être tenus responsables pour le cas où votre système de chauffage central ne fonctionnerait pas du fait de votre approvisionnement en eau qui deviendrait insuffisant ou du fait de la pression de l'eau qui varierait.

Absence d'indemnisation

Nous ne vous verserons aucune indemnité si nous sommes dans l'impossibilité de terminer l'installation de votre système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone" pendant le rendez-vous. Cependant, nous prendrons un autre rendez-vous avec vous à un moment opportun afin de finir l'installation sans frais supplémentaires. Si vous ne respectez pas une date convenue pour l'installation de votre système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone" à plus de deux reprises, nous pourrions vous facturer des frais supplémentaires pour l'installation.

Diligences raisonnables

Les ingénieurs feront preuve de diligences raisonnables en procédant à l'installation afin de ne causer de dommages inutiles à votre propriété. Ils répareront tous les dommages inutiles qui seraient directement causés du fait de leur faute ou de leur négligence. Cependant, l'installation (y compris le démontage ou le démontage d'installations existantes) peut causer des dommages, sans que ces derniers constituent un manquement qui nous serait imputable. Certaines zones pourraient dès lors avoir besoin d'être redécorées à l'issue de l'installation. Ceci relève de votre responsabilité et les frais y afférents ne sont pas inclus dans le prix d'achat de votre système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone".

Travail dans des conditions dangereuses

Les ingénieurs ne commenceront ou ne poursuivront aucun travail dans votre maison s'ils estiment qu'il existe un risque pour la santé et la sécurité, par exemple : des produits chimiques dangereux, des infestations parasitaires, de la violence verbale ou physique ou du harcèlement. Ils viendront finir l'installation que lorsque le risque aura disparu. Si de l'amiante doit être retiré avant de pouvoir commencer les travaux dans votre maison, vous devrez prendre les dispositions nécessaires et recourir à vos frais à un service effectuant des travaux de retrait d'amiante qui vous remettra un certificat attestant de la conformité concernant l'absence d'amiante. Vous devrez présenter ce certificat aux ingénieurs.

Les locataires ont besoin de l'autorisation de leurs propriétaires.

Si vous êtes locataire, vous aurez besoin de l'autorisation de votre propriétaire afin d'effectuer les travaux nécessaires à l'installation du système "Hive Active Thermostat". Sauf indication contraire de votre part, nous présumerons que vous êtes en possession d'une telle autorisation. Nous ne pourrions pas être tenus responsables si nous effectuons les travaux alors que vous n'êtes pas en possession d'une autorisation de votre propriétaire. Si vous ne parvenez pas à obtenir l'autorisation de votre propriétaire, vous demeurerez responsable des pertes et dommages qui nous seront occasionnés.

Garantie produit et installation (si vous avez acheté un produit avec services d'installation inclus)

Garantie commerciale d'un an sur le produit

Tous les matériaux et pièces que vous achetez sont garantis pendant un an à compter de la date à laquelle vous les couplerez au "Hive Hub". Durant cette période d'un an, si les matériaux ou les pièces développent des défauts, nous les réparerons ou les remplacerons gratuitement.

Cette garantie est gratuite et s'applique uniquement aux matériaux et pièces achetés en France métropolitaine. Cette garantie ne s'applique qu'aux matériaux que nous fournissons et aux réparations que nous effectuons et ne s'applique pas à d'autres défauts liés à votre système de chauffage central ou à vos appareils.

Si vous possédez un "Hive Active Thermostat Multizone", cette garantie ne couvre pas les défauts de votre système "Hive Active Thermostat Multizone" si vous l'avez installé dans plus de trois zones de chauffage.

Si les matériaux et pièces achetées développent un défaut, merci de bien vouloir nous en informer par consultation de la page suivante hivehome.com/fr/contact-us. Nous ferons notre possible pour réparer ce défaut le plus rapidement possible.

Garantie commerciale d'un an concernant l'installation

Si notre travail est défectueux, nous l'exécuterons à nouveau gratuitement. Notre travail est garanti un an à compter de la date à laquelle nous l'avons terminé.

Cette garantie est gratuite et ne s'applique que pour les matériaux livrés et les travaux effectués en France métropolitaine. Cette garantie commerciale ne s'applique qu'aux matériaux que nous fournissons et aux travaux que nous effectuons et ne s'applique pas à d'autres défaillances liées à votre système de chauffage central ou à vos appareils.

Si votre système de chauffage "Hive Acting Thermostat" développe un défaut, merci de bien vouloir nous en informer par consultation de la page suivante hivehome.com/fr/contact-us. Nous ferons notre possible pour réparer ce défaut le plus rapidement possible.

Droits des consommateurs

Cette garantie n'affecte pas vos droits légaux tels que décrits aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Garantie de conformité

Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, nos Produits seront conformes aux présentes Conditions Générales et nous répondrons des défauts de conformité existant lors de leur livraison. Nous serons également responsables des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été effectuée par nous ou par un tiers en notre nom en vertu des présentes Conditions Générales.

En vertu de l'article L. 217-5 du Code de la consommation, afin de respecter les présentes Conditions Générales, le Produit doit :

- 1 convenir à l'usage habituellement attendu d'un Produit semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée et posséder les qualités que nous avons présenté au client sous forme d'échantillon ou de modèle ; et
 - présenter les qualités qu'un client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques que nous avons faites, notamment dans des publicités ou étiquetage ; ou

- présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou convenir à tout usage spécial recherché par le client, porté à notre connaissance et que nous avons accepté.

Conformément à l'article L. 217-12 du Code de la consommation, l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Conformément à l'article L. 217-16 du Code de la consommation, lorsque vous nous demandez, pendant la période de garantie commerciale qui vous a été accordée au moment de l'achat ou de la réparation, de réparer le Produit conformément aux conditions de garantie commerciale, toute période d'immobilisation supérieure à sept (7) jours prolongera d'autant la durée de la période de garantie restant à courir. Cette période commence à courir à partir de votre demande de réparation ou de la date à laquelle le Produit est disponible pour réparation, si cette date est postérieure à la demande de réparation.

Garantie des vices cachés

Vous pouvez également mettre en œuvre la garantie des vices cachés, telle que définie par l'article 1641 du Code civil. Conformément à l'article 1641 du Code civil, nous sommes tenus de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Conformément à l'article 1648 alinéa 1er du Code civil, l'action résultant des vices cachés doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dommmages causés par une autre personne que nous

Nous ne serons pas responsables des dommages que vous avez causés à vos Produits si ces dommages résultent d'une utilisation ou d'une réparation non conforme à nos instructions. Si une personne autre que nous effectue des travaux sur vos Produits ou systèmes et les endommage, votre garantie ne comprend pas leur réparation.

Auto installation

Si vous avez procédé à l'achat du système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone" sans installation, vous demeurerez responsable de leur installation. Nous recommandons que l'installation soit effectuée par un professionnel du gaz pleinement qualifié.

Vous demeurez responsable de vous assurer qu'il y existe un approvisionnement en gaz adéquat au sein de votre propriété. Si nécessaire, nous pouvons vous mettre en contact avec votre transporteur de gaz qui vous permettra de vous en assurer.

Si vous devez raccorder un nouvel équipement à votre système de chauffage central existant, nous ne serons pas responsables des coûts de réparation ou de remplacement des pièces de votre système existant qui, par la suite, seraient amenées à présenter un défaut, ne pouvant nous être imputable ou être imputable au produit. En outre, nous ne pourrions pas être tenus responsables pour le cas où votre système de chauffage central ne fonctionnerait pas correctement du fait de votre approvisionnement en eau qui deviendrait insuffisant ou du fait de la pression de l'eau qui varierait.

Veillez noter que selon le type de travaux d'installation effectués, votre assurance pourra vous demander de faire certifier le travail par un professionnel certifié avant utilisation. Nous vous invitons donc à vérifier les termes de votre contrat d'assurance.

Si vous avez acheté un produit Hive autre que les systèmes "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone" avec installation comprise, vous demeurez responsable de son installation. Veuillez consulter le guide de l'utilisateur du produit afin d'obtenir des renseignements sur la façon de procéder.

Nous ne serons pas responsables et aucun remboursement ne sera accordé pour tous les coûts, pertes ou dommages que vous pourriez subir et qui seraient causés en cas d'installation de votre produit Hive de manière non conforme au guide d'utilisation du produit ou toutes autres instructions d'installation.

Conditions Générales

Usage personnel seulement

Tous les produits Hive sont vendus pour votre usage personnel et domestique uniquement et ne doivent pas être revendus.

Mises à jour du contenu numérique

Vous acceptez que nous puissions mettre à jour vos produits Hive afin de corriger des bugs ou d'autres problèmes mineurs sans vous en informer au préalable. Nous pourrions également mettre à jour l'application Hive, et nous pourrions vous demander d'en installer une version mise à jour. Toutes les mises à jour viseront à améliorer les performances des produits et de l'application, et nous nous assurerons qu'elles correspondent toujours à la description fournie avant achat. Nous ne serons pas responsables si une mise à jour affecte le fonctionnement de vos produits Hive si un tel dysfonctionnement est causé par votre propre équipement ne prenant pas en charge la mise à jour, tel que votre smartphone ou votre connexion Internet haut débit.

Interférence avec les produits et services

Vous n'êtes pas autorisé à procéder à une ingénierie inverse, décompiler, adapter ou altérer le code objet utilisé pour fournir les services ou tout produit Hive, sans préjudice des droits qui vous sont accordés en vertu de l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle.

En ce qui concerne le droit à l'interopérabilité, vous devrez nous demander toutes les informations nécessaires afin d'effectuer l'interopérabilité et vous devrez n'exercer ce droit que si nous refusons de vous fournir ces informations ou si nous ne répondons pas dans un délai raisonnable, et à condition que vous n'utilisiez pas ces informations afin de fournir des services à un tiers.

Déménagement

Votre système "Hive Active Thermostat" et votre système "Hive Active Thermostat Multizone", si vous en disposez, font partie de votre système de chauffage au sein de votre domicile. Il n'est pas possible de réinstaller le système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone" dans une nouvelle maison. Si vous déménagez, vous devrez laisser tous les éléments du système "Hive Active Thermostat", à l'exception de votre dispositif "Hive Hub" que vous pouvez emporter avec vous dans votre nouveau logement.

Si vous déménagez dans une nouvelle maison et que vous souhaitez installer des produits Hive, ou si vous déménagez dans une propriété où des produits Hive ont déjà été installés, veuillez nous contacter. Vous pouvez nous contacter par consulter la page suivante hivehome.com/fr/contact-us afin d'obtenir de l'aide supplémentaire.

Qui peut bénéficier des présentes Conditions Générales?

Vous êtes le seul/la seule à pouvoir bénéficier des présentes Conditions Générales.

Nos produits ne sont pas disponibles dans tous les pays.

Notre site internet a pour but d'effectuer la promotion de nos Produits uniquement dans les pays dans lesquels ils ont été approuvés pour la vente et l'importation. Malheureusement, nous n'acceptons pas de commandes ou de livraisons à des adresses situées hors de ces pays ou dans d'autres endroits où nous ne fournissons pas actuellement nos produits. Une liste de ces pays est disponible sur notre site internet à hivehome.com.

Transfert des présentes Conditions Générales

Nous pourrions transférer nos droits et obligations en vertu des présentes Conditions Générales à une autre société. Vous consentez par la présente à ce que nous transférions à l'avance les présentes Conditions Générales à un tiers quelle que soit la nature dudit transfert, notamment par voie de cession, fusion, absorption, scission, apport partiel de capital, transfert de nos actifs et passifs. Ce transfert entrera en vigueur au moment où nous vous en informerons. Vous acceptez par la présente que le transfert des Conditions Générales à un tiers aura pour effet, pour l'avenir, d'entraîner une renonciation de vos droits à notre encontre.

Clauses inapplicables

Si un tribunal compétent devait juger qu'une clause des présentes Conditions Générales était nulle ou inapplicable, cette clause serait réputée non-écrite et seule cette dernière serait supprimée, les autres clauses des Conditions Générales continuant à s'appliquer comme si cette clause n'y était pas inclus.

Retard dans l'application des présentes Conditions Générales

Si nous tardons à prendre des mesures à votre encontre à l'égard de tout manquement relatif aux présentes Conditions Générales, cela ne nous empêchera pas de prendre des mesures à votre encontre à une date ultérieure. Par exemple, si vous manquez d'effectuer un paiement et que nous ne vous envoyons pas de relance tout en continuant à vous fournir les produits, nous pourrions tout de même vous demander d'effectuer votre paiement à une date ultérieure.

Langue française

Tous les documents à votre attention – y compris les Conditions Générales – seront disponibles en français.

Loi française

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Notre droit d'apporter des modifications

Changements mineurs relatifs aux produits

Nous pourrions modifier n'importe quel produit Hive :

- Afin de tenir compte des modifications apportées aux lois et aux exigences réglementaires concernées
- Afin de mettre en œuvre des ajustements techniques et des améliorations

Ces modifications n'affecteront pas votre utilisation des produits Hive. En outre, nous pouvons apporter d'autres modifications aux présentes Conditions Générales ou à tout produit Hive. En cas de modification, nous vous contacterons et solliciterons votre accord préalable.

Si nous devons modifier les présentes Conditions Générales, nous les mettrons en ligne sur notre site Internet à l'adresse suivante hivehome.com/terms. Si les changements sont importants, nous vous en informerons par écrit.

Notre responsabilité en cas de perte ou de dommage

Pertes ou dommages occasionnés de notre fait

Nous sommes responsables de toute perte ou de tout dommage que vous pourriez subir du fait de notre faute, notre négligence ou du fait d'un manquement aux présentes Conditions Générales qui nous serait imputable. Nous ne serons pas responsables en cas de pertes ou dommages indirectes.

Exclusions et limitations illégales

Nous n'excluons pas ou ne limitons pas notre responsabilité lorsqu'il serait illégal de le faire. Cela inclut notre responsabilité en cas de :

- décès ou blessures corporelles qui surviendraient de notre fait ou du fait de nos salariés, agents ou sous-traitants ;
- fraude ou fausse déclaration frauduleuse ;
- violation de vos droits légaux en relation avec les produits tels que résumés ci-dessus aux première et deuxième pages des présentes Conditions Générales ; et
- produits défectueux au sens des articles 1245 et suivants du Code civil.

Dommmages causés à votre propriété

Si nous fournissons nos services au sein de votre propriété, nous réparerons les dommages que nous pourrions occasionner en effectuant notre prestation. Cependant, nous ne sommes pas responsables des frais de réparation de tout défaut ou dommage préexistant à votre propriété que nous pourrions découvrir dans le cadre de notre prestation de services.

Dommmages causés par des contenus numériques

Si un contenu numérique défectueux que nous avons fourni, tel que l'application Hive, endommage l'un de vos appareils ou vos contenus numériques, et si cela est causé du fait de notre faute, négligence ou non-respect des présentes Conditions Générales, nous réparerons le dommage ou vous verserons une indemnisation. Cependant, nous ne serons pas responsables des dommages que vous auriez pu éviter en suivant nos conseils de mise à jour de l'application qui vous a été proposée, ou en cas de dommages liés au fait que vous n'auriez pas correctement suivi les instructions d'installation, ou encore du fait que vous n'auriez pas mis en place les configurations minimales requises.

Pertes commerciales

Nos produits Hive sont exclusivement réservés à un usage domestique et privé. Si vous utilisez les produits à des fins commerciales, ou aux fins de revente, nous ne serons pas responsables envers vous en cas de perte de profit, perte d'exploitation, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale.

Matériel auxiliaire connexe

Nous ne serons pas tenus responsables des éléments suivants :

- remplacement des batteries dans vos produits Hive – il vous appartient de procéder au remplacement des batteries, et il est important que vous suiviez attentivement les instructions lorsque vous y procédez ;
- votre connexion Internet à large bande passante à votre domicile – si vous rencontrez des problèmes avec cette dernière, vous devrez vous adresser à votre fournisseur d'accès à Internet qui sera le mieux placé pour vous aider ; ou
- fourniture d'un smartphone, d'un ordinateur ou d'un navigateur Internet compatible avec les produits et services Hive – voir l'article "**Eléments requis**" ci-dessus.

Exclusions générales

Nous ne serons pas tenus responsables des éléments suivants :

- tous les coûts, pertes ou dommages que vous pourriez subir du fait d'une utilisation de vos produits Hive d'une manière non-conforme à nos instructions et guides utilisateurs, ou en cas de problèmes causés par votre smartphone, ordinateur, navigateur Internet ou connexion Internet, et non causés par le système Hive ;
- tous les coûts, pertes ou dommages que vous pourriez subir à la suite de l'installation de "Hive Active Thermostat Multizone" dans plus de trois zones ;
- tous les coûts que vous encourez en dépassant la limite de données permise sur votre bande passante ou votre smartphone ;
- tous les coûts, pertes ou dommages que vous pourriez subir en cas d'utilisation non autorisée de vos produits Hive, par exemple si votre smartphone ou vos données de connexion sont perdues ou volées. Nous vous conseillons de garder vos informations de connexion secrètes et d'utiliser la protection par code PIN sur votre smartphone pour empêcher toute utilisation non autorisée de votre système Hive. Si vous pensez qu'une personne a obtenu un accès non autorisé à votre système Hive, vous pourrez nous le signaler par consulter la page suivante hivehome.com/fr/contact-us et nous ferons tout notre possible afin de vous aider à réinitialiser les détails de connexion à votre système Hive ;
- toute perte ou tout dommage que vous pourriez subir à la suite d'une manipulation, d'une décompilation ou d'une rétro-ingénierie des produits Hive ou d'une modification de l'attribution des radiofréquences de votre système de contrôle.

Maintenance occasionnelle

Le site Internet Hive, l'application et les services fournis par l'intermédiaire de ces derniers pourront être temporairement indisponibles si nous devons effectuer une maintenance occasionnelle ou d'urgence. Nous essaierons de vous en informer à l'avance, mais il ne sera pas toujours possible de le faire. Pendant les opérations de maintenance, la fonction de commande à distance pourra ne pas être disponible, mais vous pourrez tout de même contrôler votre chauffage à l'aide des thermostats de votre maison et faire fonctionner manuellement d'autres produits Hive.

Droits des consommateurs

Ces exclusions n'affectent pas vos droits légaux en vertu des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des articles 1641 et suivants du Code civil.

Retard de livraison

Si nous ne livrons pas le produit avant les délais prévus, vous pourrez annuler votre commande, en envoyant un email à help@hivehome.com, à condition que vous nous ayez officiellement demandé par email de procéder à la livraison dans un délai raisonnable et que nous n'y parvenions pas. Le contrat sera réputé résilié à la date à laquelle nous aurons été informés de ladite résiliation, à moins que nous ayons procédé à ladite livraison dans l'intervalle.

En cas d'annulation du contrat, nous procéderons au remboursement total de votre achat, frais de port compris, en utilisant les moyens de paiement utilisés lors de votre achat, sauf si vous en avez expressément convenu autrement. Le remboursement sera effectué dans les quatorze (14) jours suivant la date de l'annulation du contrat.

Plaintes

Pour toutes questions ou plaintes concernant un produit, veuillez nous contacter. Vous pouvez nous contacter par consulter la page suivante hivehome.com/fr/contact-us.

Nous prenons toute plainte au sérieux et nous ferons de notre mieux afin de résoudre le problème immédiatement. Si nous avons besoin de plus de temps afin de procéder à une enquête, nous vous tiendrons au courant.

Conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation relatives aux « modalités alternatives de règlement des litiges en matière de consommation », nous offrons un accès effectif à ce mode alternatif de règlement des litiges.

L'entité de règlement alternatif des litiges proposée est Médicys. Si nous ne parvenons pas à résoudre un litige en utilisant notre procédure interne de traitement des plaintes ou si vous n'êtes pas satisfait de la solution fournie par notre service interne, et si votre plainte date de moins d'un an, vous pourrez adresser votre réclamation à Médicys par :

- Courrier postal à l'adresse suivante : Médicys 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris
- Par voie électronique directement à l'adresse suivante : contact@medicys.fr.
- En ligne à l'adresse suivante : www.medicys.fr

Dans tous les cas, nous vous :

- Feron savoir si nous ne pouvons pas résoudre le litige avec vous, et
- Fournirons à ce moment-là les informations requises de par la loi s'agissant des modalités de résolutions amiables et extrajudiciaires des différends, y compris les coordonnées de notre médiateur, comme indiqué ci-dessus.

Vous pouvez également utiliser la plate-forme de règlement en ligne des litiges afin de résoudre le litige avec nous via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FRv>.

Rétractation

Vous disposez d'un droit de rétractation et d'un droit de demander un remboursement.

Si vous avez procédé à un achat directement chez nous

Si vous avez acheté votre produit Hive directement sur le site Internet Hive, vous pourrez exercer votre droit de rétractation jusqu'à quatorze (14) jours après la date de réception de votre produit Hive. Le délai de rétractation est calculé conformément aux dispositions de l'article L. 221-19 du Code de la consommation. Si vous nous demandez d'installer votre système "Hive Active Thermostat" ou "Hive Active Thermostat Multizone" avant l'expiration du délai correspondant à votre droit de rétractation puis décidez d'annuler votre achat, nous pourrions vous facturer des frais raisonnables afin de couvrir les travaux que nous aurons effectués avant que vous ne confirmiez votre annulation. Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devrez nous informer par consulter la page suivante hivehome.com/fr/contact-us, de votre décision au moyen d'une déclaration, dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le libellé du formulaire de rétractation proposé ci-dessous, mais cela n'est pas une obligation.

Si vous vous rétractez, nous procéderons au remboursement dans les meilleurs délais et au plus tard quatorze (14) jours après la date à laquelle nous aurons été informés de votre décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Les frais de retour demeureront toutefois à votre charge.

Si vous avez procédé à votre achat auprès d'un revendeur

Si vous avez procédé à l'achat de votre produit Hive auprès de l'un de nos partenaires revendeurs, vous devrez contacter le magasin auprès duquel vous avez procédé à votre achat. Veuillez retourner votre produit dans son emballage et dans son état d'origine, accompagné de votre preuve d'achat du magasin où vous avez procédé à votre achat. Vous devez restituer le produit Hive conformément à la politique de retour du revendeur.

Équipements électriques et électroniques

Les produits que vous achetez chez nous peuvent être des produits électriques et électroniques. Les substances dangereuses contenues dans les produits électriques et électroniques peuvent avoir des effets sur la santé ou l'environnement. C'est la raison pour laquelle vous ne devez pas les jeter avec vos ordures ménagères et c'est pourquoi nous mettons à votre disposition un système de collecte spécifique, comme spécifié ci-dessous. Conformément à l'article R543-180 du Code de l'environnement et au décret du 8 octobre 2014, vous avez le droit de nous demander de reprendre tout équipement électrique et électronique usagé lorsque vous procédez à l'achat d'un équipement équivalent chez nous. Nous reprenons, à votre demande, vos équipements électriques et électroniques usagés de grande taille et de taille moyenne sur le lieu de livraison après votre achat.

Pour les équipements électriques et électroniques usagés de petite taille, vous pourrez exercer votre droit à la reprise en vous connectant à votre compte, dans la rubrique « Mes commandes ». Vous pouvez ensuite imprimer le formulaire « Récupération des équipements électriques et électroniques usagés » et l'apposer sur votre colis de retour du produit/des produits, afin de renvoyer gratuitement vos équipements électriques et électroniques usagés.

Les produits électriques et électroniques soumis à ces obligations de reprise sont alimentés par des piles ou des accumulateurs et sont identifiés à l'aide du symbole suivant :



Nous pouvons refuser de reprendre un équipement électrique et électronique usagé qui, à la suite d'une contamination, présente un risque pour la santé des salariés chargés de les traiter, et lorsqu'un tel risque ne peut pas être évité à l'aide d'équipements de protection individuelle standards ou d'emballages usuels. Dans un tel cas, nous vous informerons de solutions de reprise alternatives.

Mai 2018

Formulaire de rétractation

À : Centrica Hive Limited

Je soussigné(e)[*] [____ prénom et nom à compléter] notifie par la présente ma rétractation contrat pour les produits suivants _____ [*] / mon contrat de prestation de service pour la fourniture du/des service(s) suivant _____[*].

Commandé(s) / reçu(s) le

Nom :

Adresse :

Signature du/des client(s) (uniquement si ce formulaire est notifié sur support papier).....

Date :

[*] Supprimer en tant que de besoin