

Conditions Générales – Playback Vidéo Hive Caméra

Les présentes constituent les conditions générales applicables à votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra. Nous vous remercions de lire attentivement les présentes Conditions Générales dans la mesure où ces dernières, prises ensemble avec le bon de commande applicable et notre Politique de Confidentialité, laquelle 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 votre achat. Lorsque que vous vous abonnez à Playback Vidéo Hive Caméra, il vous sera demandé d'accepter les présentes Conditions Générales.

Informations concernant notre société et coordonnées

"Nous", "nous "ou "nos" désignent 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.

En cas de problème technique, vous pouvez nous contacter par email à l'adresse suivante help@hivehome.com ou consulter la page suivante hivehome.com.

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.

Si vous achetez 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>.

Abonnement à Playback Vidéo Hive Caméra

Nous nous réservons le droit de refuser l'abonnement d'un client à Playback Vidéo Hive Caméra, si cela est justifié par un quelconque motif légitime.

Le service d'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra est susceptible d'être supprimé à tout moment. S'il est mis fin au service d'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra, nous vous en tiendrons informé par e-mail et nous vous donnerons les raisons de cette décision.

Fonctionnalités et bénéfices

L'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra vous donne accès aux fonctionnalités et avantages décrits ci-dessous. L'accès à ces fonctionnalités et avantages durera aussi longtemps que vous honorerez vos mensualités de paiements. Nous sommes susceptibles de changer ces fonctionnalités et avantages – voir détails plus bas. Vous serez tenu informé par email préalablement à tout changement et vous aurez la possibilité de mettre fin à votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra si vous n'êtes pas d'accord avec ce changement.

Historique caméra de 30 jours

Nous vous accordons 30 jours d'historique de vos caméras avec l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra, pour une, deux ou jusqu'à cinq Caméras Hive, selon votre plan.

Notifications par SMS

Vous pouvez choisir de recevoir des notifications par SMS, en plus des notifications push et par e-mail, en cas d'alerte envoyée par vos caméras ou tout autre produit Hive que vous possédez déjà. Vous devrez faire un usage approprié du service, et si nous déterminons que votre système Hive génère un nombre anormalement élevé d'alertes, nous pouvons changer les notifications pour revenir à des notifications push ou par e-mail, après vous en avoir informé au préalable par écrit.

Garantie en continu

Si vous souscrivez à l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra, vous bénéficierez d'une extension de la garantie commerciale pendant toute la durée de votre abonnement. Cette garantie s'applique en France métropolitaine à tous les produits Hive en état de marche que vous possédez et qui sont visibles sur votre tableau de bord Hive, soit à partir de la souscription de votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra, soit au moment de l'achat d'un produit Hive et de son appairage à l'abonnement. Cette garantie s'appliquera en plus de la garantie commerciale produit d'un an offerte avec tous les produits Hive.

Si l'un quelconque des produits Hive développe un défaut au cours de votre abonnement, nous le réparerons ou le remplacerons gratuitement.

Si vous avez souscrits à plusieurs abonnements, vos produits pourront être doublement couverts.

Droit des consommateurs

Cette garantie n'affecte pas vos droits légaux définis 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, le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la livraison. Le vendeur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

En vertu de l'article L. 217-5 du Code de la consommation, pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1 convenir à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; et
 - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; ou
- 2 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou convenir à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a 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 l'acheteur demande au vendeur, pendant la période de garantie commerciale qui lui 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 la demande de réparation de l'acheteur 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, le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés du bien vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le 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.

Remise pour l'achat de produits Hive

Si vous vous abonnez à Playback Vidéo Hive Caméra, nous vous accorderons une remise de 10% sur le prix de produits Hive si vous achetez ces produits directement auprès de nous, qu'il s'agisse d'un appareil ou d'un accessoire. Cette remise ne s'applique pas aux souscriptions d'abonnements et ne peut pas être utilisée en conjonction avec toute autre offre, à moins qu'il en ait été expressément précisé autrement.

Livraison gratuite

Si vous vous abonnez à Playback Vidéo Hive Caméra, vous bénéficierez également de la livraison gratuite en France métropolitaine pour l'achat de tous les produits et accessoires Hive. Si la valeur des produits dépasse 50 euros, vous pourrez bénéficier d'une livraison suivie. La livraison gratuite n'inclut pas la livraison à 1 jour ouvré, que vous devrez payer le cas échéant.

Paie ment

Votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra durera aussi longtemps que vous continuerez d'honorer les mensualités de paiement. Vous acceptez par les présentes de régler chaque mois le paiement du montant convenu par carte de crédit ou carte de débit. Si vous êtes déjà client à un abonnement Hive, vos mensualités de paiement pour votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra seront fusionnées et prélevées à la même date que vos mensualités de paiement Hive actuelles.

Que se passe-t-il si vous manquez une échéance de paiement ?

Si pour une raison quelconque votre paiement échoue, nous vous en informerons et si nous ne recevons aucun paiement les deux jours suivants, nous mettrons fin à votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra.

Cela signifiera que l'historique de 30 jours de votre caméra s'arrêtera et reviendra à un historique de 24 heures, vous n'aurez plus accès à votre historique de 30 jours, vos produits Hive ne seront plus couverts par la garantie en continu, vous ne bénéficierez plus de remises, et vous ne recevrez plus ou ne pourrez plus activer les notifications par SMS jusqu'à ce que le paiement soit effectué.

Général

Votre paiement sera prélevé de votre carte de crédit ou de débit chaque mois à la même date, selon votre choix, à la date de souscription à votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra. Votre numéro client Hive sera utilisé comme numéro de référence. Vous devez nous tenir informés de tout changement de vos arrangements de carte de crédit ou débit au moins 10 jours à l'avance.

Si vous avez une question relative à vos paiements, veuillez nous contacter en utilisant nos coordonnées telles que précisées ci-dessus.

Conditions Générales

Client Hive actuel

Si vous êtes déjà client à un abonnement Hive, vous devrez mettre à jour votre abonnement et ajouter l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra. Veuillez noter que si vous résiliez votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra et que vous souhaitez conserver les fonctionnalités et bénéfices de Hive Live pour tout autre produit Hive que vous possédez, vous devrez souscrire à un abonnement Hive Live.

Durée de l'engagement

Votre engagement débutera le jour où vous commencerez à utiliser votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra et continuera jusqu'à ce que vous nous disiez que vous ne voulez plus de votre abonnement ou que nous le résilions pour un motif légitime.

Mises à jour du contenu numérique

Vous acceptez que nous puissions mettre à jour un service Hive ou l'application Hive et que nous puissions vous demander d'installer une telle mise à jour. Toutes les mises à jour viseront à améliorer les performances des services ou de l'application, et nous nous assurerons qu'ils correspondent toujours à la description fournie avant achat. Nous ne serons pas responsables si une mise à jour affecte le fonctionnement des services ou de l'application 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 effectuer une ingénierie inverse, décompiler, adapter ou altérer le code objet utilisé pour fournir les services 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.

Nombre de caméras prises en charge

Veillez noter que le nombre de caméras de lecture de vidéos Hive est limité au nombre de caméras dépendant de votre plan, à savoir une, deux ou jusqu'à cinq caméras.

Qui peut bénéficier des présentes Conditions Générales ?

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

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 rencontre.

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 rencontre à l'égard de tout manquement relatif aux présentes Conditions Générales, cela ne nous empêchera pas de prendre des mesures à votre rencontre 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 des présentes Conditions Générales

Nous pouvons apporter des modifications aux présentes Conditions Générales. 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/fr/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 direct 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 ; et
- produits défectueux au sens des articles 1245 et suivants du Code civil.

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 dû à notre faute, négligence ou au 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 ont été proposés, ou en cas de dommages liés au fait que vous n'auriez pas correctement suivi les instructions d'installation, ou dus au fait que vous n'auriez pas mis en place les configurations minimales requises.

Pertes commerciales

L'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra est exclusivement réservé à un usage domestique et privé. Si vous utilisez l'abonnement 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.

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 votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra 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 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 l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra, 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 services 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 faire fonctionner manuellement vos autres produits Hive.

Réclamations

Pour toutes questions ou réclamations concernant l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra, veuillez nous contacter. Vous pouvez nous contacter par consulter la page suivante hivehome.com/fr/contact-us.

Nous prenons toute réclamation 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 :

- Ferons 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=FR>.

Résiliation

Quand pouvez-vous résilier votre abonnement ?

Au moment de votre souscription à l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra

Vous pouvez changer d'avis et annuler votre souscription à l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra, sans donner de raison particulière, jusqu'à 14 jours à compter de la date à laquelle vous avez effectué votre souscription (« délai de rétractation »). Vous pouvez annuler votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra en nous envoyant un email à help@hivehome.com, en utilisant le libellé du formulaire joint ci-dessous. Dans ce cas :

- Si vous acceptez que nous commençons à fournir les services dus dans le cadre de l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra avant la fin du délai de rétractation, vous n'aurez pas à payer la totalité du montant mensuel dû, mais seulement le prix des services utilisés pendant la période précédant l'annulation de votre abonnement. Nous vous rembourserons toutes les sommes que vous aurez payées à l'avance pour les services qui n'auront pas été fournis au plus tard 14 jours après la date à laquelle nous aurons été informés de votre décision d'annuler votre abonnement. Nous effectuerons le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement ; dans tous les cas, vous n'encourez aucun frais suite au remboursement.
- Si vous ne nous demandez pas de vous fournir les services dus dans le cadre de l'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra avant la fin du délai de rétractation, nous vous rembourserons le montant que vous avez payé au moment de la souscription à l'abonnement dans les meilleurs délais, et au plus tard 14 jours après la date à laquelle nous avons été informés de votre décision d'annuler votre abonnement. Nous effectuerons le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement ; dans tous les cas, vous n'encourez aucun frais suite au remboursement.

A tout moment

Vous pouvez résilier votre abonnement Playback Vidéo Hive Caméra à tout moment en nous contacter par consulter la page suivante hivehome.com/fr/contact-us, en reprenant le libellé du formulaire joint ci-dessous.

Si vous résiliez votre abonnement en nous appelant au moins dix jours avant votre prochaine échéance de paiement, vous ne serez pas prélevé pour le mois suivant. Si vous résiliez lors des dix derniers jours de la période de facturation, votre souscription s'arrêtera le mois suivant la résiliation.

Quand pouvons-nous résilier votre Abonnement ?

Nous pouvons résilier votre abonnement pour une raison légitime, c'est-à-dire : si vous ne payez pas vos mensualités de paiement, ou si nous découvrons que vous utilisez votre abonnement pour plus de deux caméras. Vous serez informé par écrit préalablement à la résiliation.

Nous sommes susceptibles de supprimer le service d'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra

Nous sommes susceptibles de vous écrire pour vous informer que nous allons arrêter de fournir l'abonnement. Nous vous informerons au moins 30 jours préalablement à la cessation de l'abonnement et nous vous rembourserons toutes les sommes payées en avance pour les services qui n'auront pas été fournis.

Décembre 2018

Formulaire de résiliation

À : Centrica Hive Limited,

Je soussigné(e)[____ prénom et nom à compléter] notifie par la présente mon souhait de résilier mon contrat d'abonnement Playback Vidéo Hive Caméra

Commandé le

Nom :

Adresse :

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

Date :