

# Iscrizione all'Hive Video Playback – Italia

## Termini e Condizioni

Ciao - e benvenuto in Hive.

Il presente documento contiene i termini e le condizioni dell'Iscrizione all'Hive Video Playback. Si raccomanda di leggere i presenti termini e condizioni in quanto essi, unitamente al modulo d'ordine del cliente e alla nostra Informativa sulla Privacy, disponibile sul sito [hivehome.com/privacy](https://hivehome.com/privacy), contengono tutte le informazioni necessarie in ordine ai termini che regoleranno i rapporti tra noi e il cliente successivamente agli acquisti effettuati da quest'ultimo. La configurazione di un account Hive, ovvero l'utilizzo di qualsiasi prodotto Hive, comporteranno accettazione dei presenti termini e condizioni.

### Informazioni su di noi e recapiti

“Noi” o “nostro” significa Centrica Hive SRL.

In caso di problemi tecnici e/o difetti riscontrati in relazione ai propri prodotti Hive, si prega di contattarci via e-mail all'indirizzo [help.ita@hivehome.com](mailto:help.ita@hivehome.com) o di visitare il sito [hivehome.com](https://hivehome.com).

### Contratto con il cliente

#### Modalità di accettazione dell'ordine del cliente

L'accettazione dell'ordine del cliente da parte nostra avverrà tramite l'invio di una e-mail all'indirizzo fornito dal cliente. L'e-mail contiene l'accettazione dell'ordine del cliente e comporta il perfezionamento del contratto tra noi e il cliente.

#### In caso di mancata accettazione dell'ordine del cliente

In caso di mancata accettazione, da parte nostra, dell'ordine del cliente, sarà comunicato a quest'ultimo il motivo della mancata accettazione. Essa potrà dipendere dall'esaurimento del prodotto, ovvero dall'identificazione, da parte nostra, di un errore nel prezzo o nella descrizione del prodotto, o ancora dalla nostra incapacità di far fronte ad un determinato termine di consegna specificato dal cliente.

In caso di acquisto di prodotti o servizi online, sarà inoltre possibile visitare la piattaforma di risoluzione delle controversie online della Commissione Europea, che fornisce supporto al cliente con riferimento alle proprie domande nonché alla risoluzione di eventuali problemi.

### Iscrizione all'Hive Video Playback

Ci riserviamo il diritto, a nostra esclusiva discrezione, di rifiutare la richiesta di Iscrizione all'Hive Video Playback da parte del cliente.

L'Iscrizione all'Hive Video Playback è soggetta, in qualsiasi momento, a recesso o variazione. Nel caso di recesso dall'Iscrizione all'Hive Video Playback, sarà nostra cura cercare di darne preavviso scritto al cliente (via e-mail), illustrando i motivi del recesso.

### Funzioni e vantaggi

L'Iscrizione all'Hive Video Playback consente l'accesso alle funzioni e ai vantaggi descritti nel presente documento. L'accesso a tali funzioni e vantaggi durerà fintanto che il cliente continuerà ad effettuare i pagamenti mensili. La nostra società sarà legittimata ad apportare modifiche a tali funzioni e vantaggi come meglio specificato sotto.

#### Telecamera - Cronologia di 30-giorni

Tramite Hive Video Playback il cliente potrà accedere a una cronologia della durata di 30 giorni relativa alla telecamera, consultabile per una, due o fino a cinque telecamere Hive View, a seconda del piano.

## Notifiche via SMS

In aggiunta alle e-mail e alle notifiche push, per le segnalazioni ricevute dalle proprie telecamere e da qualsiasi altro prodotto Hive in proprio possesso, è possibile attivare le notifiche via SMS. Ciò richiederà un utilizzo ponderato e, ove il sistema Hive del cliente generi un numero irragionevolmente elevato di segnalazioni, potremo limitare le segnalazioni alle notifiche push o via e-mail.

## Garanzia

Tale garanzia si applica a tutti i prodotti Hive di proprietà del cliente che siano funzionanti e visibili sul pannello di controllo Hive, anche mediante Iscrizione all'Hive Video Playback, e/o acquistati e associati all'account durante il periodo di abbonamento offerto al cliente. Tale garanzia si applica in aggiunta alla garanzia prodotto biennale offerta per tutti i prodotti Hive.

Qualora, durante il periodo dell'abbonamento offerto al cliente, dovesse emergere un difetto relativo a uno qualsiasi dei prodotti Hive, provvederemo a ripararlo o sostituirlo gratuitamente.

## Sconto sull'acquisto dei prodotti Hive

Al cliente sarà concesso uno sconto del 10% sull'acquisto di qualsiasi prodotto Hive, dispositivo o accessorio, effettuato direttamente tramite noi. Tale sconto non si applica alla sottoscrizione di abbonamenti, è soggetto ad un utilizzo ponderato e non è fruibile in combinazione con altre offerte, salvo ove diversamente specificato.

## Consegna gratuita

Il cliente avrà inoltre diritto alla consegna gratuita, a mezzo posta prioritaria, di tutti i prodotti e gli accessori Hive acquistati.

## Pagamento

L'Iscrizione all'Hive Video Playback durerà fintanto che il cliente continuerà ad effettuare i pagamenti mensili. Il cliente accetta di effettuare i pagamenti mensili dell'importo concordato a mezzo carta di debito o di credito. Con riferimento ai clienti titolari di abbonamento Hive in corso di validità, i pagamenti mensili relativi all'Iscrizione all'Hive Video Playback saranno addebitati contemporaneamente al pagamento mensile dell'abbonamento Hive.

## Conseguenze del mancato pagamento

Qualora il pagamento da parte del cliente non dovesse andare a buon fine per qualsiasi motivo, e non dovessimo ricevere il pagamento entro i due giorni successivi, l'Iscrizione all'Hive Video Playback verrà cessata.

Di conseguenza, fino a quando non verrà effettuato il pagamento, cesserà il funzionamento della cronologia della durata di 30 giorni relativa alla telecamera e si verificherà il ritorno alla cronologia limitata alle ultime 24 ore, e non sarà più possibile accedere alla cronologia relativa agli ultimi 30 giorni; in aggiunta a quanto precede, i prodotti Hive non saranno coperti dalla garanzia permanente, non sarà possibile fruire di sconti, né ricevere o attivare notifiche via SMS.

## Generale

I pagamenti da parte del cliente saranno prelevati dalla carta di debito o di credito con cadenza mensile e in data corrispondente a quella della richiesta di Iscrizione all'Hive Video Playback. Come riferimento, sarà utilizzato il numero identificativo del cliente relativo all'ordine Hive. In caso di modifiche alle modalità di accredito o addebito, il cliente sarà tenuto a comunicarlo alla nostra società con almeno dieci giorni lavorativi di anticipo.

In caso di domande relative ai pagamenti mensili del cliente, si prega di contattarci ai recapiti sopra indicati.

## Termini Generali

### Clienti Hive

I clienti titolari di abbonamento Hive in corso di validità saranno tenuti ad effettuare l'Iscrizione all'Hive Video Playback. È necessario tener presente che, in caso di risoluzione dell'Iscrizione all'Hive Video Playback, sarà necessario sottoscrivere un abbonamento Hive Live ove si desideri mantenere le funzioni e i vantaggi Hive Live con riferimento agli altri prodotti Hive in proprio possesso.

### Durata del contratto

Il contratto con il cliente decorrerà dal momento dell'Iscrizione all'Hive Video Playback e cesserà nel momento in cui il cliente comunicherà la propria volontà di recedere dal contratto ovvero la nostra società decida di risolvere il contratto.

## Aggiornamenti dei contenuti digitali

Il cliente accetta che la nostra società possa apportare aggiornamenti ai prodotti Hive senza preventiva comunicazione. Inoltre, saremo legittimati ad apportare aggiornamenti anche all'app Hive, nonché a richiedere al cliente di installarne una versione aggiornata. Eventuali aggiornamenti saranno finalizzati a migliorare le prestazioni dei prodotti e dell'app, tuttavia sarà nostra cura far sì che essi continuino a corrispondere alla relativa descrizione fornita precedentemente all'acquisto. Non assumiamo alcuna responsabilità per l'ipotesi in cui un aggiornamento pregiudichi il funzionamento dei prodotti Hive per ragioni attribuibili all'incapacità delle apparecchiature del cliente – quali smartphone o banda larga – di supportare il relativo aggiornamento.

## Interferenza con prodotti e servizi

Il cliente non potrà decodificare, decompilare, adattare o alterare il codice oggetto utilizzato per fornire qualsiasi prodotto o servizio Hive.

## Numero di telecamere supportate

Si noti che l'iscrizione alla riproduzione video Hive sarà limitata al numero di telecamere a seconda del piano, essendo una, due o fino a cinque telecamere.

## Chi può beneficiare dei presenti termini e condizioni?

Nessuno, oltre al cliente, può beneficiare dei presenti termini e condizioni.

## Cessione dei presenti termini e condizioni

La nostra società è legittimata a cedere i propri diritti e obblighi scaturenti dal presente documento a soggetti terzi. Ove decidessimo di effettuare tale cessione, provvederemo a contattare il cliente per informarlo. Nel caso in cui il cliente sia contrario alla cessione, potrà contattarci al fine di risolvere il contratto.

## Disposizioni inapplicabili

Nell'ipotesi in cui una parte qualsiasi delle disposizioni contenute nel presente documento fosse ritenuta nulla o inapplicabile da un organo giurisdizionale, soltanto tale parte potrà essere eliminata, mentre le restanti disposizioni contenute nel presente documento continueranno ad applicarsi come se la parte eliminata non esistesse.

## Applicazione tardiva dei presenti termini e condizioni

L'eventuale ritardo, da parte della nostra società, nel far valere le proprie ragioni a fronte di possibili inadempimenti, da parte del cliente, ai termini e alle condizioni contenute nel presente documento, non impedirà alla nostra società di far valere le proprie ragioni nei confronti del cliente in un momento successivo. Ad esempio, ove il cliente fosse inadempiente all'obbligo di effettuare un pagamento e noi desistessimo dal proposito di far valere le nostre ragioni, continuando a fornire i prodotti, saremo comunque legittimati a richiedere al cliente di effettuare il pagamento in un momento successivo.

## Risoluzione delle controversie

In caso di controversie, il cliente presta il proprio consenso affinché tutte le richieste di risarcimento o controversie, di qualsiasi natura o tipologia, siano esse pregresse, presenti o future, insorte tra il cliente e noi (incluse le nostre consociate) relativamente all'utilizzo dei Prodotti (**Pretese**) e tali da non poter essere risolte in via informale, siano deferite alla competenza dei Tribunali del luogo di residenza del cliente.

## Diritto della nostra società di apportare modifiche

### Modifiche minori dei prodotti

La nostra società sarà legittimata ad apportare modifiche a qualsivoglia prodotto Hive:

- Al fine di ottemperare alle modifiche occorse nelle leggi e nei regolamenti applicabili
- Al fine di realizzare adeguamenti e miglioramenti di natura tecnica

Tali modifiche non pregiudicheranno l'utilizzo di alcun prodotto Hive da parte del cliente. Inoltre, saremo legittimati ad apportare altre modifiche alle presenti disposizioni ovvero a qualsiasi prodotto Hive. Ove decidessimo di apportare tali modifiche, provvederemo a contattare il cliente per informarlo.

Ove necessitissimo di apportare modifiche ai presenti termini e condizioni, pubblicheremo tali modifiche sul nostro sito web all'indirizzo [hivehome.com/terms](https://hivehome.com/terms). In caso di modifiche rilevanti, provvederemo ad informare il cliente per iscritto.

## Eccezioni generali

La nostra società non assume alcuna responsabilità, e non si impegna ad effettuare alcun rimborso, qualora:

- La connessione internet a banda larga domestica del cliente non sia sufficientemente potente da supportare i prodotti Hive del cliente (in caso di problemi con la propria banda larga, è opportuno farlo presente al proprio fornitore di banda larga, essendo il soggetto più indicato per fornire assistenza al cliente)
- Lo smartphone, il computer o il browser Internet del cliente non siano compatibili con i prodotti Hive (è possibile verificare i requisiti minimi di sistema all'interno della precedente sezione **Requisiti del prodotto** o sul sito [hivehome.com/it/support](https://hivehome.com/it/support))
- Il cliente non sostituisca adeguatamente le batterie dei propri prodotti Hive

Fatta eccezione per il caso di morte o lesioni personali imputabili a negligenza da parte nostra, la nostra società non assume alcuna responsabilità, e non si impegna ad effettuare alcun rimborso, con riferimento ai costi diretti, indiretti o consequenziali sostenuti, nonché alle perdite, ai danni o alle sofferenze subiti, che dipendano:

- Dall'utilizzo da parte del cliente del prodotto Hive in modo non conforme con le nostre istruzioni, ivi incluse eventuali guide utente, ovvero da problemi causati dallo smartphone, computer, browser o connessione Internet del cliente, e non dal sistema Hive
- Dall'aver superato il limite dati consentito con riferimento alla banda larga o allo smartphone
- Dall'aver scaricato o aggiornato il software collegato a uno qualsiasi dei prodotti Hive, salvo il caso in cui ciò sia imputabile a noi
- Dall'utilizzo non autorizzato del prodotto Hive del cliente, ad esempio in caso di smarrimento o furto dello smartphone o delle relative credenziali di accesso. Si raccomanda di mantenere segrete le credenziali di accesso e di utilizzare la protezione PIN con riferimento allo smartphone al fine di impedire l'utilizzo non autorizzato del sistema Hive del cliente. Ove ritenga che sia stato effettuato un accesso non autorizzato al proprio sistema Hive, il cliente potrà comunicarlo alla nostra società utilizzando il numero di Assistenza sopra indicato. Faremo il possibile per aiutare il cliente a reimpostare le proprie credenziali di accesso Hive.
- Dall'alterazione, da parte del cliente o di chiunque altro, della ripartizione delle radiofrequenze dei controlli di sistema
- Dal mancato invio, da parte nostra, di una notifica al cliente relativa a uno qualsiasi dei prodotti Hive
- Dal mancato rispetto, da parte del cliente, della notifica ricevuta relativamente a uno qualsiasi dei prodotti Hive

Il sito web, l'app Hive e i servizi forniti attraverso gli stessi potranno essere temporaneamente interrotti durante la realizzazione, da parte nostra, di interventi di manutenzione ordinaria o di emergenza. Sarà nostra cura cercare di informare il cliente in anticipo, anche se non sempre ciò sarà possibile. Durante gli interventi di manutenzione, la funzione di controllo remoto potrebbe non essere disponibile, tuttavia il cliente potrà comunque controllare il riscaldamento utilizzando i termostati collocati all'interno della propria abitazione.

## Reclami

In caso di domande o reclami da parte del cliente relativi a qualsiasi prodotto, si prega di contattare la nostra società. Sarà possibile contattare telefonicamente il nostro servizio di assistenza clienti al numero di Assistenza sopra indicato oppure inviarci un'e-mail all'indirizzo [help.ita@hivehome.com](mailto:help.ita@hivehome.com).

Ci impegniamo a considerare seriamente qualsiasi reclamo e a fare del nostro meglio per risolvere immediatamente il problema. Qualora necessitissimo di più tempo per le relative verifiche, provvederemo ad informare il cliente e a tenerlo costantemente aggiornato.

## Istruzioni sul recesso e modulo di recesso

I consumatori (vale a dire le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta) hanno il diritto di recedere dal contratto relativo ai Servizi Hive in conformità con le istruzioni indicate di seguito.

### Istruzioni sul recesso

Il cliente ha il diritto di recedere dal presente contratto entro 14 giorni senza essere tenuto a fornire alcuna giustificazione.

Il periodo di recesso scade una volta decorsi i 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del contratto. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il cliente sarà tenuto ad informare la nostra società della propria decisione di recedere dal presente contratto mediante una dichiarazione inequivocabile (ad es. lettera inviata per posta, fax o e-mail), inviandone comunicazione all'indirizzo [help.ita@hivehome.com](mailto:help.ita@hivehome.com). È possibile, anche se non obbligatorio, utilizzare il modulo di recesso appositamente fornito.

Al fine di rispettare i termini applicabili al diritto di recesso, è sufficiente inviare la comunicazione contenente l'esercizio del diritto di recesso antecedentemente alla scadenza del periodo di recesso.

### Effetti del recesso

In caso di recesso dal presente contratto, il cliente avrà diritto al rimborso di tutti i pagamenti da noi ricevuti, ivi incluse le spese di consegna (ad eccezione di eventuali spese aggiuntive derivanti dalla scelta, effettuata dal cliente, di un tipo di consegna diverso da quello standard, meno costoso, offerto da noi), senza indebito ritardo e, in ogni caso, non oltre i 14 giorni successivi al giorno in cui la nostra società sarà informata della decisione del cliente di recedere dal presente contratto. Il rimborso sarà effettuato utilizzando gli stessi metodi di pagamento utilizzati dal cliente per l'operazione iniziale, salvo ove diversamente ed espressamente concordato; in ogni caso, il cliente non sarà tenuto a sostenere alcuna commissione con riferimento a tale rimborso.

Qualora abbia iniziato a fruire dei nostri servizi durante il periodo di recesso, il cliente sarà tenuto a corrisponderci l'importo relativo ai servizi effettivamente forniti, da determinarsi in proporzione al corrispettivo complessivo del contratto.

Ai fini del corretto esercizio del Diritto di Recesso, i prodotti dovranno esserci restituiti integri, non utilizzati, non danneggiati e unitamente alla loro confezione originale, in conformità alle istruzioni e all'indirizzo indicati nella e-mail di conferma del recesso. Sarà necessario restituire tutti i prodotti attraverso un'unica spedizione. La nostra società sarà legittimata a differire il pagamento di qualsiasi rimborso dovuto fino alla ricezione dei prodotti che devono esserci restituiti.

È possibile utilizzare il modulo di recesso di cui sotto.

## Dicembre 2018

---

### Modulo di recesso

(Per recedere dal contratto, si prega di compilare il presente modulo e di restituirlo alla nostra società)

A: Centrica Hive SRL

E-mail: [help.ita@hivehome.com](mailto:help.ita@hivehome.com)

Con il presente documento, comunico/comunichiamo (\*) il mio/nostro (\*) recesso dal contratto di compravendita avente ad oggetto i seguenti beni (\*) dal contratto di fornitura avente ad oggetto i seguenti servizi (\*):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ordine del (\*)/ricevuto il (\*): \_\_\_\_\_

Nome del/dei consumatore(i): \_\_\_\_\_

Indirizzo del/dei consumatore(i): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del/dei consumatore(i) (solo in caso di invio del presente modulo in forma cartacea)

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
(\*) Cancellare l'opzione non corretta