

Termini e Condizioni per i clienti home

Questi termini

Se hai acquistato Hive Active Heating con o senza l'installazione o un altro prodotto della gamma Hive, qui troverai ogni informazione inerente al tuo acquisto.

Questi sono i termini e le condizioni che regolano la fornitura dei nostri prodotti nei tuoi confronti, siano essi beni, servizi o contenuti digitali. Ti preghiamo di leggere questi termini e condizioni in quanto essi, unitamente al tuo ordine di acquisto e alla nostra *Privacy Policy*, che può essere visionata al link hivehome.com/it/privacy, contengono tutte le informazioni necessarie inerenti al nostro rapporto commerciale a seguito del tuo acquisto. Attivando un *account* Hive o utilizzando un qualsiasi prodotto Hive, accetti i presenti termini e condizioni.

Informazioni e contatti

“Noi” o “nostro” significa Centrica Connected Home Limited.

Installazione inclusa

Se hai acquistato da noi o da uno dei nostri *partner* rivenditori, Hive Active Heating e/o Hive Multizone comprensivi di installazione, Installo ti fornirà i servizi di installazione. Ti invitiamo a prendere visione dei termini e condizioni di installazione di Installo a installo.it/termini-e-condizioni.

Se hai acquistato Hive Active Heating o un qualsiasi prodotto Hive da uno dei nostri *partner* rivenditori, ti invitiamo a prendere visione dei termini e condizioni di vendita di tale rivenditore. Ti ricordiamo che a prescindere da dove tu abbia acquistato i prodotti Hive, saremo comunque noi a fornirti la *app* Hive e i servizi da remoto, pertanto ti invitiamo a leggere attentamente questi termini e condizioni.

Puoi contattarci tramite email a help.ita@hivehome.com o visitare hivehome.com.

Puoi altresì contattarci chiamando il nostro servizio clienti al numero **0800 980 8614**.

Siamo disponibili dalle 8:00 alle 21:00 dal lunedì al venerdì.

Numero del Servizio

Per organizzare l'installazione di Hive Active Heating o di Hive Multizone, ti preghiamo di contattare Installo al installo.it/#coupon che provvederà a programmare un appuntamento durante il normale orario di lavoro.

Il nostro contratto con te

Come accetteremo il tuo ordine

La nostra accettazione dell'ordine avverrà nel momento in cui invieremo una *email* di accettazione dell'ordine all'indirizzo da te fornitoci, a quel punto si perfezionerà il contratto tra noi e te.

Se non possiamo accettare il tuo ordine ti contatteremo per spiegarti la motivazione, che potrà essere l'esaurimento del prodotto, ovvero il fatto che abbiamo constatato un errore nell'indicazione del prezzo o nella descrizione del prodotto, o perché non possiamo consegnarlo entro il termine da te indicato.

Se hai acquistato un prodotto o un servizio *online*, puoi altresì visitare la piattaforma della Commissione Europea per la risoluzione delle controversie *online*, che ti supporterà nell'indirizzarci domande o reclami.

I nostri prodotti

Requisiti del prodotto

I prodotti Hive richiedono un Hive Hub per funzionare. Per utilizzare i prodotti Hive avrai bisogno di:

- una connessione domestica a banda larga con una porta *Ethernet* disponibile
- una presa elettrica vicina al *router* a banda larga
- uno *smartphone Android, iOS* o Amazon con un sistema operativo aggiornato per usare il tuo telefono cellulare e controllare i tuoi prodotti Hive tramite la *app* Hive
- un *browser web* aggiornato per usare i *dashboard* online (IE10+, Chrome, Safari o Firefox)

Hive Active Heating

Per utilizzare Hive Active Heating o Hive Multizone, avrai bisogno di un sistema di riscaldamento centralizzato. Hive Active Heating può essere installato su sistemi a gas o a GPL (e su alcune caldaie elettriche).

Il *kit* Hive Active Heating comprende:

- termostato *wireless* – ti consente di controllare manualmente il riscaldamento e l'acqua calda
- Ricevitore – comunica alla tua caldaia di accendersi o spengersi quando riceve un messaggio dal termostato o dall'Hub
- Hive Hub – si attacca alla presa del tuo router a banda larga così da consentirti di controllare il termostato da remoto tramite il tuo *smartphone, tablet* o *pc*

Hive Multizone

Hive Multizone serve quando hai più zone di riscaldamento in casa. Per esempio, se hai un termostato al piano di sopra ed un altro al piano di sotto, hai un sistema di riscaldamento a zone. Hive Multizone ti consente di controllare diverse zone di riscaldamento nella tua casa tramite la *app* Hive.

Se hai già Hive Active Heating, avrai bisogno soltanto dei *kit* Hive Multizone – fino a un massimo di due – per passare a Hive Multizone e riscaldare le ulteriori zone di casa tua.

Per usare Hive Multizone, avrai bisogno di:

- Hive Active Heating
- un idoneo sistema di riscaldamento centrale con zone di riscaldamento separate controllabili tramite una valvola locale – la componente di un Sistema di riscaldamento centrale che controlla il flusso di riscaldamento nelle diverse zone.
- Hive Multizone è progettato per coprire fino a tre zone nella tua casa. Se viene installato in più di tre zone, considera che tale circostanza potrebbe interferire con le sue prestazioni, inclusa la possibilità che l'intero sistema Hive non funzioni. È possibile installare Hive Multizone in più di tre zone ma non saremo in tal caso responsabili per le sue prestazioni, sia che l'installazione sia stata effettuata da noi, da terzi o da te in più di tre zone.

Fotocamere e dispositivi per il controllo del suono

Le nostre fotocamere e i nostri dispositivi per il controllo del suono sono apparecchiature avanzate per il controllo da remoto – una volta attivate controllano costantemente eventi visivi e sonori. Una volta attivato, il dispositivo invierà una comunicazione alla tua *app* Hive ed inizierà a registrare fino a quando l'evento scatenante sia cessato, e le registrazioni potranno essere visionate e scaricate tramite la tua *app* Hive in conformità ai termini del tuo piano di servizi.

Utilizziamo complessi algoritmi per il controllo video ed audio al fine di identificare questi eventi scatenanti – tali algoritmi sono molto validi ma non perfetti, pertanto non possiamo garantire che identificheranno sempre un evento scatenante, né possiamo promettere che non scambieranno un altro rumore per un evento scatenante.

Ci serviamo di internet per ricevere le segnalazioni degli eventi scatenanti e mandarti la relativa notifica – faremo il possibile per mantenere la nostra struttura attiva, ciò nonostante si potrebbero comunque verificare dei problemi che impediscono o ritardano l'invio di notifiche o l'esecuzione di azioni da te impostate.

Per tali ragioni, il dispositivo non deve considerarsi quale sostituto della tua sorveglianza, né dovrebbe essere utilizzato in applicazioni rischiose per la sicurezza. Ti invitiamo a utilizzare la dovuta attenzione nel posizionare le videocamere e a rispettare la *privacy* dei tuoi vicini.

Garanzia del prodotto

Garanzia di due anni

Tutti i materiali e i componenti acquistati da noi sono garantiti per la durata di due anni da quando li hai installati con Hive Hub. Se i materiali o i componenti manifestano un difetto durante questo termine di due anni, provvederemo alla riparazione o sostituzione gratuita.

Questa garanzia riguarda soltanto i materiali che forniamo e le riparazioni che effettuiamo e non si estende ad alcun altro difetto relativo al tuo sistema di riscaldamento centralizzato o altri elettrodomestici.

Se hai Hive Multizone, questa garanzia non copre lo stesso sistema Hive Multizone nel caso in cui tu l'abbia installato in più di tre zone di riscaldamento.

Installazione

Se hai acquistato da noi o da uno dei nostri *partner* rivenditori, Hive Active Heating e/o Hive Multizone comprensivi di installazione, Installo ti fornirà i servizi di installazione. Ti invitiamo a prendere visione dei Termini e Condizioni di Installazione di Installo.

Auto-installazione

Se hai acquistato Hive Active Heating o Hive Multizone senza installazione sarai tenuto ad organizzare l'installazione stessa sotto la tua responsabilità.

Sei altresì responsabile di assicurarti che la tua abitazione goda di una sufficiente fornitura di gas. Se necessario, possiamo metterti in contatto con il tuo fornitore di gas al fine di raggiungere un adeguato approvvigionamento.

Se hai la necessità di collegare un nuovo prodotto al tuo sistema di riscaldamento, noi non saremo responsabili dei costi di riparazione per eventuali guasti sofferti dal tuo attuale impianto per effetto di tale collegamento. Allo stesso modo, noi non saremo responsabili se il tuo sistema di riscaldamento non dovesse funzionare correttamente per un inadeguato approvvigionamento di acqua o per via di una pressione dell'acqua soggetta a cambiamenti.

Fatta eccezione per i prodotti Hive Active Heating e Hive Multizone, per i quali l'installazione è inclusa, qualsiasi altro prodotto Hive non ricomprende il servizio di installazione per il quale sarai pertanto responsabile. Nel caso, per eventuali istruzioni, ti invitiamo a consultare la guida di utilizzo dei prodotti.

Noi non saremo responsabili né provvederemo a rimborsare alcun costo, danno o perdita derivante da una non corretta installazione dei prodotti Hive.

Termini generali

Esclusivo utilizzo personale

Tutti i prodotti Hive sono venduti per esclusivo utilizzo personale e pertanto è vietata la rivendita degli stessi.

I prodotti possono leggermente variare dalla loro rappresentazione in immagini

Le immagini dei prodotti presenti sul nostro sito e del loro relativo *packaging* hanno un esclusivo fine illustrativo. Fermo restando il fatto che ci siamo impegnati al fine di riprodurre quanto più fedelmente i colori, non possiamo tuttavia garantire che nella realtà i colori dei prodotti siano i medesimi di quelli percepiti attraverso le relative immagini. Il tuo prodotto potrà pertanto variare leggermente da come raffigurato nelle suddette immagini.

Il packaging dei prodotti potrà variare

Il *packaging* dei prodotti potrà variare da quello mostrato nelle immagini del nostro sito.

Aggiornamenti

Accetti la possibilità che potremo aggiornare i tuoi prodotti Hive senza dartene preavviso. Qualora l'aggiornamento dovesse inficiare il funzionamento dei tuoi prodotti Hive, noi non saremo ritenuti responsabili laddove tale malfunzionamento dovesse essere determinato da tuoi dispositivi personali, come ad esempio il tuo *smartphone* o dal fatto che la tua banda larga non supporti l'aggiornamento.

Cambio di indirizzo

Il tuo Hive Active Heating, e il tuo Hive Multizone se acquistato, è parte del tuo sistema di riscaldamento domestico. Non sarà possibile reinstallare Hive Active Heating o Hive Multizone nella tua nuova casa. Pertanto in caso di cambio di casa il tuo Hive Active Heating dovrà essere lasciato presso la tua precedente abitazione. Viceversa il tuo Hive Hub, potrà essere reinstallato presso la nuova abitazione.

Laddove tu ti trasferisca in una nuova abitazione e voglia procedere ad una nuova installazione dei prodotti Hive, o nel caso in cui tu voglia trasferirti presso una abitazione dotata di prodotti Hive già installati, ti invitiamo a contattare il nostro servizio cliente per ottenere maggiore assistenza.

Chi può beneficiare di queste condizioni?

Nessun altro oltre a te può beneficiare di questi termini e di queste condizioni.

Modifica dei termini e delle condizioni

Se avessimo la necessità di modificare i presenti termini e condizioni, caricheremo sul sito hivehome.com le modifiche apportate. Nel caso in cui le modifiche dovessero essere significative, provvederemo a contattarti per iscritto.

Risoluzione delle controversie.

Nel caso in cui tra la nostra società (ivi incluse nostre affiliate) e te dovesse insorgere una controversia di qualsivoglia natura, sia pre-esistente, presente o futura, relativa o comunque collegata all'utilizzo dei Prodotti che non possa essere risolta in via transattiva, sarà devoluta alla giurisdizione e competenza del Giudice del luogo del tuo domicilio.

Diritto di apportare modifiche

Modifiche minori ai prodotti

Abbiamo il diritto di cambiare i prodotti Hive al fine di:

- riflettere le modifiche dei requisiti richiesti dalla normativa applicabile; e
- migliorare gli aspetti tecnici.

Rimane comunque inteso che tali modifiche non inficeranno l'utilizzo di alcun prodotto Hive. In aggiunta, possiamo apportare modifiche ai termini e alle condizioni di qualsiasi prodotto Hive, e nel caso ti contatteremo per avisarti.

Nel caso in cui dovessimo avere la necessità di modificare questi termini e condizioni, provvederemo a caricare tali eventuali modifiche sul sito hivehome.com/it/terms. Laddove le modifiche dovessero essere rilevanti, provvederemo a comunicarcele per iscritto.

Aggiornamenti dei contenuti digitali

Potremo provvedere ad aggiornare la *app* Hive e pertanto potremmo chiederti di installare la nuova versione aggiornata. Ogni aggiornamento sarà finalizzato al miglioramento del funzionamento della *app*, ma ci accerteremo che essa mantenga la descrizione che ti abbiamo fornito al momento dell'acquisto. Qualora a seguito di tale aggiornamento dovessero rilevarsi dei malfunzionamenti sui prodotti Hive, non saremo ritenuti responsabili laddove tali malfunzionamenti dovessero essere determinati da tuoi dispositivi personali, come ad esempio il tuo *smartphone* o dal fatto che la tua banda larga non supporti l'aggiornamento.

Eccezioni generali

Non saremo ritenuti responsabili e non avrai diritto ad alcun rimborso nei casi in cui:

- la banda larga installata presso la tua abitazione non abbia un'operatività sufficiente tale da consentire ai prodotti Hive di funzionare – nel caso in cui riscontrassi dei problemi con la banda larga, ti suggeriamo di rivolgerti per l'assistenza al tuo fornitore della banda larga;

- il tuo *smartphone*, *computer* o *internet browser* non sia compatibile con i prodotti Hive. Ti ricordiamo che puoi comunque consultare i requisiti minimi previsti dal sistema nella sezione “Requisiti del prodotto” sopra riportata o sul sito hivehome.com/it/support
- venga effettuato un intervento sul sistema di riscaldamento o sulla banda larga che impedisca ai prodotti Hive di funzionare
- tu ometta di sostituire debitamente le batterie dei prodotti Hive.

Fatta eccezione per il caso di morte o lesione personale che siano a noi imputabili a titolo di colpa, non saremo responsabili, e pertanto non avrai diritto ad alcun risarcimento, per qualsivoglia costo, perdita, danno o emergenza, diretta, indiretta o consequenziale, che tu subisca:

- in conseguenza dell'utilizzo dei prodotti Hive non in linea con le istruzioni, con le linee guida per l'utente, o da problemi causati dal tuo *smartphone*, dal tuo *computer*, dell'*internet browser* o dalla connessione *internet*, o da altri strumenti diversi dal sistema Hive
- a causa dell'installazione di Hive Multizone in più di tre zone
- per effetto del superamento dei dati che è possibile trasmettere sulla tua banda larga o sul tuo *smartphone*
- a causa del *downloading* o dell'aggiornamento del *software* connesso a ogni prodotto Hive a meno che questo non sia dovuto da fatto a noi imputabile
- a causa di un utilizzo non autorizzato dei prodotti Hive, e.g. se il tuo *smartphone* o se le tue credenziali di accesso sono state smarrite o rubate. Per tale motivo consigliamo di mantenere le tue credenziali di accesso private e di utilizzare sul tuo *smartphone* un PIN di sicurezza al fine di evitare l'uso improprio e non autorizzato del tuo sistema Hive. Se ritieni che qualcuno sia riuscito ad avere accesso al tuo sistema Hive, ti preghiamo di comunicarcelo tramite il nostro servizio clienti sopraindicato e faremo il possibile per aiutarti a resettare le tue credenziali di accesso al sistema Hive
- in conseguenza del fatto che tu, o chiunque altro, abbia alterato la allocazione di radio frequenze del tuo sistema di controllo
- a seguito di una mancata notifica da parte nostra con riferimento a qualsiasi prodotto Hive
- in conseguenza di una tua mancata azione rispetto a una comunicazione ricevuta da qualsiasi prodotto Hive

Nel caso in cui sia necessario effettuare servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul sito di Hive, sulla sua *app* e sui servizi, questi potranno essere temporaneamente non disponibili. Ove possibile, provvederemo ad informarti in anticipo. Durante il periodo di manutenzione, il controllo remoto delle funzioni potrà non essere disponibile ma potrai comunque controllare il tuo sistema di riscaldamento usando il termostato presente in casa tua.

Reclami

Nel caso in cui avessi qualche domanda o reclamo relativamente ai prodotti Hive ti invitiamo a contattare il nostro servizio clienti al numero sopra indicato o tramite e-mail all'indirizzo help.ita@hivehome.com.

Prenderemo in seria considerazione ogni reclamo e faremo del nostro meglio per risolvere tempestivamente la questione. Nel caso in cui fosse necessario più tempo per rispondere al reclamo, te lo faremo sapere e ti terremo comunque aggiornato.

Istruzioni e modello di recesso

I consumatori (cioè le persone fisiche che concludano il contratto di acquisto per scopi non legati all'attività professionale eventualmente svolta) avranno diritto di recedere dal contratto relativo ai Servizi Hive secondo le seguenti istruzioni.

Istruzioni relative al recesso

Hai diritto di recedere dal contratto senza addurre alcuna motivazione entro il termine di 14 giorni.

Il periodo di recesso scadrà decorsi 14 giorni dalla data di conclusione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, dovrai provvedere ad informarci all'indirizzo help.ita@hivehome.com, inviandoci una dichiarazione inequivoca della tua intenzione di recedere dal contratto (anche tramite posta ordinaria, fax o *e-mail*). Potrai utilizzare il modulo di recesso standard, ma non è obbligatorio.

Al fine di esercitare correttamente il diritto di recesso, è sufficiente che tu provveda ad inviarcì la tua dichiarazione di recesso prima che il periodo di recesso sia scaduto.

Effetti derivanti dall'esercizio del diritto di recesso.

Se recedi dal contratto, ti verranno rimborsati tutti i pagamenti effettuati a nostro favore, inclusi i costi di consegna (ad esclusione di ogni costo aggiuntivo derivante dalla tua scelta di un metodo di consegna diverso e più costoso rispetto a quello da noi offerto) senza ritardo e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui siamo stati informati della tua decisione di recedere dal contratto. Provvederemo ad effettuare tale rimborso usando gli stessi mezzi di pagamento da te utilizzati per la transazione iniziale, salvo che tu abbia espressamente convenuto diversamente; in ogni caso non sosterrai alcun costo in ragione di tale rimborso.

Se hai richiesto di utilizzare i servizi Hive durante il periodo di recesso, sarai tenuto a corrisponderci una somma che sarà proporzionale ai servizi a te forniti fino al momento in cui hai comunicato il recesso in relazione al costo previsto dal contratto per la fornitura complessiva del servizio.

Al fine di esercitare correttamente il diritto di recesso, dovrai restituire i beni intatti, inutilizzati, non danneggiati e nel loro *packaging* originale, in conformità alle indicazioni che ti saranno fornite nella e-mail di conferma del recesso e all'indirizzo ivi indicato. Dovrai restituire tutti i beni in un'unica spedizione. Potremmo ritardare il rimborso fintantoché non riceveremo i beni da te restituiti.

Se lo desideri, puoi usare il modulo di recesso presente alla pagina seguente.

In caso di acquisto da un rivenditore

Se hai acquistato un prodotto Hive da uno dei nostri *partner* rivenditori, ti invitiamo a rivolgerti al punto vendita in cui hai effettuato l'acquisto.

Dovrai restituire il prodotto nel suo imballo originale e in buone condizioni presentando altresì la ricevuta di acquisto presso il punto vendita in cui hai effettuato l'acquisto. Dovrai inoltre attenerti alle politiche di reso praticate dal rivenditore.

Novembre 2017

Modulo di recesso

(al fine di recedere dal presente contratto, completare il presente modello e restituircelo)

A: Centrica Connected Home Italy SRL

Email: help.ita@hivehome.com

Io/Noi (*) di seguito comunico/comunichiamo (*) di recedere dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti prodotti (*) per la fornitura dei seguenti servizi (*):

Ordinato il (*)/ricevuto il (*):

Nome del consumatore/i:

Indirizzo del consumatore/i:

Firma del Consumatore/i (solo se il presente modello è inviato in forma cartacea)

Data

(*) [Cancellare le voci non pertinenti]