

Modalités relatives aux clients résidentiels Canada

Septembre 2017

Les présentes modalités

Si vous avez acheté l'un de nos produits Hive, voici tout ce que vous devez savoir à propos de votre achat.

Le présent document fait état des modalités selon lesquelles nous vous fournissons des produits, qu'il s'agisse de biens, de services ou de contenu numérique. Veuillez lire les présentes modalités attentivement, car vous y trouvez tout ce que vous devez savoir à propos de la façon dont nous traiterons ensemble après votre achat. Si vous établissez un compte Hive ou que vous utilisez un produit Hive, vous acceptez les présentes modalités.

Information à notre sujet et coordonnées

« Nous », « notre » ou « nos » désigne Centrica Connected Home Canada, Inc.

Vous pouvez communiquer avec nous en nous écrivant à help.CAN@hivehome.com ou en visitant hivehome.com/ca.

Vous pouvez également communiquer avec nous en téléphonant à notre équipe du service à la clientèle au **1-866-470-9133**. Nous sommes ouverts de 8:00 AM-8:00 PM CST Lundi à Vendredi et 8:00 AM-12:00 PM CST Samedi et Dimanche.

Notre contrat avec vous

Comment nous accepterons votre commande

Nous accepterons votre commande par l'envoi d'un courriel à l'adresse électronique que vous nous aurez fournie à cette fin et, c'est à ce moment-là que prendra effet le contrat entre vous et nous.

Si nous ne pouvons pas accepter votre commande

Si nous ne sommes pas en mesure d'accepter votre commande, nous communiquerons avec vous pour vous en donner les raisons. Cela pourrait arriver si le produit est en rupture de stock, si nous avons décelé une erreur dans le prix ou la description du produit ou si nous ne pouvons respecter le délai de livraison que vous avez précisé.

Plaintes

Si vous avez des questions ou des plaintes à formuler au sujet d'un produit, veuillez communiquer avec nous. Vous pouvez téléphoner à notre équipe du service au **1-866-470-9133** ou nous envoyer un courriel à help.CAN@hivehome.com.

Nous essaierons toujours de résoudre votre plainte dès sa réception. Si nous ne le pouvons pas, nous tâcherons d'accuser réception de celle-ci dans un délai de 48 heures et nous vous indiquerons la personne qui s'occupe de l'affaire pour que vous sachiez avec qui communiquer. Si votre affaire est complexe ou comporte un certain nombre de problèmes, nous pourrions avoir besoin d'un peu de temps pour nous assurer d'en avoir couvert tous les aspects. Ce faisant, nous vous tiendrons périodiquement informé, par téléphone ou par écrit.

Nos produits ne sont pas disponibles dans tous les marchés

Notre site Web sert uniquement à faire la promotion de nos produits dans les pays où ils ont été approuvés aux fins de vente et d'importation. Malheureusement, nous n'acceptons pas de commandes de l'extérieur de ces marchés ni ne livrons de produits à des adresses situées à l'extérieur de ceux-ci.

Nos produits

Les produits peuvent différer légèrement de ceux qui figurent sur les photos

Les images des produits qui figurent sur notre site Web sont fournies à titre illustratif seulement. Bien que nous ayons fait de notre mieux pour afficher les bonnes couleurs, nous ne pouvons pas garantir que la couleur d'un appareil reflète avec exactitude sa couleur réelle. Votre produit pourrait différer légèrement des produits qui figurent dans ces images.

L'emballage du produit pourrait différer

L'emballage du produit pourrait différer de celui qui est présenté dans les images de notre site Web.

Exigences de produits

Vous aurez besoin d'un concentrateur Hive pour le faire fonctionner les produits Hive. Pour pouvoir utiliser les produits Hive, vous aurez besoin de ce qui suit:

- Une connexion large bande domestique dotée d'une connexion port Ethernet de rechange
- Une prise électrique supplémentaire située à proximité de votre routeur à large bande
- Un téléphone intelligent Android, iOS ou Amazon doté d'un système d'exploitation à jour si vous souhaitez utiliser votre appareil mobile pour contrôler vos produits Hive au moyen de l'application Hive
- Un navigateur Web à jour pour utiliser le tableau de bord en ligne (IE10+, Chrome, Safari ou Firefox)

Notre droit d'apporter des changements

Changements mineurs apportés aux produits

Nous pouvons modifier un produit Hive:

- afin d'y refléter des modifications apportées aux lois et aux exigences réglementaires applicables;
- afin d'apporter des ajustements et des améliorations techniques. Il est peu probable que ces changements aient une incidence sur votre utilisation d'un produit Hive.

En outre, nous pourrions apporter d'autres modifications aux présentes modalités ou à un produit Hive. Le cas échéant, nous communiquerons avec vous pour vous en informer. Vous pourrez alors choisir de mettre fin au contrat et de recevoir un remboursement complet avant que les modifications entrent en vigueur.

Mises à jour du contenu numérique

En tant qu'utilisateur d'un produit ou d'une application Hive, vous avez le droit de recevoir les mises à jour ou mises à niveau de logiciels pour vos appareils ou applications. Nous pourrions mettre à jour ou exiger que vous mettiez à jour ou à niveau l'application Hive, pourvu qu'elle demeure conforme à la description que nous vous en avons fournie avant que vous l'installiez.

Garantie de produit

Garantie d'un an

Nous garantissons que tous les produits achetés auprès de nous seront exempts de tout vice de matériaux et de fabrication pendant une période d'un an à compter de la date à laquelle vous les utilisez avec le concentrateur Hive. À l'intérieur de cette période, si le produit développe un vice de matériaux ou de fabrication, nous le réparerons ou le remplacerons, à notre seul gré, gratuitement.

Cette garantie s'applique aux produits que nous fournissons et aux réparations que nous effectuons. Elle ne s'applique pas aux autres anomalies qui sont sans lien avec nos produits et qui touchent votre système de chauffage central ou vos appareils. Si un produit n'est plus disponible, nous pourrions, à notre seul gré, le remplacer par un autre produit disponible doté de fonctions similaires. Vous convenez que ce droit de réparation ou de remplacement constitue votre recours exclusif en cas de vice de matériaux ou de fabrication.

Exclusion de garantie

SAUF COMME IL EST INDIQUÉ CI-DESSUS ET DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, CENTRICA CONNECTED HOME EXCLUT TOUTES LES GARANTIES ET CONDITIONS, EXPRESSES, IMPLICITES ET PRÉVUES PAR LOI, RELATIVES AU PRODUIT (Y COMPRIS SES LOGICIELS), Y COMPRIS LES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER. DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, CENTRICA CONNECTED HOME LIMITE ÉGALEMENT LA DURÉE DES GARANTIES ET DES CONDITIONS IMPLICITES APPLICABLES À LA DURÉE DE LA PRÉSENTE GARANTIE.

Responsabilité limitée

OUTRE L'EXCLUSION DE GARANTIE ÉNONCÉE CI-DESSUS, CENTRICA CONNECTED HOME NE SAURAIT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES-INTÉRÊTS CONSÉCUTIFS, ACCESSOIRES, EXEMPLAIRES OU SPÉCIAUX, Y COMPRIS LES DOMMAGES RELATIFS À LA PERTE DE DONNÉES OU DE PROFITS OU AYANT TRAIT À LA GARANTIE OU AU PRODUIT (Y COMPRIS SES LOGICIELS), ET LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE CENTRICA CONNECTED HOME À L'ÉGARD DE LA GARANTIE OU DU PRODUIT N'EXCÉDERA PAS LA SOMME RÉELLEMENT VERSÉE POUR LE PRODUIT PAR L'ACHETEUR INITIAL.

SANS QUE SOIT LIMITÉE LA PORTÉE GÉNÉRALE DES EXCLUSIONS ET DES RESTRICTIONS ÉNONCÉES CI-DESSUS, CENTRICA CONNECTED HOME SE DÉGAGE DE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTES OU DE DOMMAGES, NOTAMMENT LES PERTES OU DOMMAGES CAUSÉS À VOTRE MAISON, À SON FILAGE, AU PRODUIT (Y COMPRIS SES LOGICIELS), À VOTRE APPAREIL MOBILE ET À TOUS LES AUTRES ARTICLES ET ANIMAUX SE TROUVANT DANS VOTRE MAISON PAR SUITE DE VOTRE UTILISATION DU PRODUIT, ET VOUS CONVENEZ QUE VOUS SEREZ L'UNIQUE RESPONSABLE DE CES PERTES ET DOMMAGES.

Règlement des différends

SAUF LÀ OÙ LA LOI L'INTERDIT, CE QUI PEUT COMPRENDRE LA PROVINCE DE QUÉBEC :

- vous vous engagez à ne pas tenter de recours collectif à l'égard d'un produit ou d'un service vendu ou mis à votre disposition aux termes de la présente convention et à ne pas participer à un tel recours collectif; et
- vous acceptez que les litiges, réclamations ou différends découlant de la présente convention, y compris sa négociation, sa validité, son existence, sa violation, sa résiliation, son interprétation ou son application, ou les droits ou obligations d'une partie ou encore les droits ou obligations d'une partie ayant trait à la présente convention (un « différend ») soient soumis à un arbitre et tranchés par celui-ci dans le cadre d'une décision définitive et liant les parties administrée en vertu des Règles d'arbitrage de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada.

Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur le choix d'un arbitre dans un délai de 14 jours, elles doivent demander à l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada d'en nommer un. Le lieu de l'arbitrage est la province d'Ontario. L'arbitrage est entendu à Toronto, sauf si les parties en conviennent autrement. Les parties partagent à parts égales les coûts et frais de l'arbitre. Une partie à l'arbitrage n'a pas le droit d'en appeler d'une décision de l'arbitre, qu'elle soit caractérisée comme étant définitive, provisoire, interlocutoire ou partielle. Tous les différends soumis à l'arbitrage (y compris en ce qui concerne la portée de l'entente d'arbitrage, la loi relative à l'application de l'entente d'arbitrage, les périodes d'interdiction applicables, la loi régissant la procédure d'arbitrage, la loi relative aux recours disponibles, les demandes de compensation et les règles en matière de conflits de lois) sont régis par les lois du lieu de l'arbitrage. Chaque partie accepte irrévocablement par les présentes que l'arbitrage ait lieu dans la capitale du lieu de l'arbitrage et reconnaît la compétence des tribunaux de la capitale du lieu de l'arbitrage pour trancher tous les litiges pouvant être soumis, sous réserve des exigences d'arbitrage prévues aux présentes, en ce qui concerne les présentes modalités ainsi que les opérations effectuées aux termes de celles-ci et les relations envisagées aux termes de celles-ci. Malgré la présente disposition, une partie à la présente convention peut prendre les mesures permises ou requises pour faire appliquer une décision rendue par un arbitre. L'existence du processus d'arbitrage et tout élément du processus d'arbitrage, y compris la décision, doivent demeurer strictement confidentiels. La règle de présomption d'engagement s'applique. Aucun document ni autre preuve ou renseignement préparé ou produit par une partie à l'arbitrage ou pour le compte de celle-ci ne doit être communiqué à quiconque n'est pas partie à l'arbitrage. Les parties acceptent de ne pas contester le lieu de l'arbitrage et renoncent aux droits qu'elles pourraient avoir d'établir, de transférer ou de changer le lieu d'un litige ayant trait à la présente convention.

Auto-installation

Si vous avez acheté un produit Hive, vous êtes chargé de l'installer. Veuillez vous reporter au guide d'utilisation du produit afin d'obtenir de l'aide pour l'installation.

Nous ne sommes pas responsables des coûts, des pertes ou des dommages que vous pourriez engager ou subir par suite d'une mauvaise installation de votre produit Hive, et aucun remboursement ne sera accordé à cet égard.

Conditions générales

Usage personnel seulement

Tous les produits Hive sont vendus aux fins d'utilisation personnelle seulement et ne doivent pas être revendus.

Mises à niveau

En tant qu'utilisateur d'un produit ou d'une application Hive, vous avez le droit de recevoir des mises à jour ou mises à niveau de logiciels pour vos appareils ou applications. Vous acceptez que nous mettions à jour vos produits Hive sans vous en aviser au préalable. Nous nous dégageons de toute responsabilité si jamais une mise à niveau a une incidence sur le fonctionnement de vos produits Hive du fait que votre propre équipement (comme votre téléphone ou votre connexion large bande) ne fonctionne pas avec cette mise à niveau.

Qui peut bénéficier des présentes modalités?

Aucune autre personne que vous ne peut bénéficier des présentes modalités.

Modifications apportées aux présentes modalités

Si nous devons modifier les présentes modalités, nous afficherons les modifications sur notre site Web, à hivehome.com. Si les modifications sont importantes, nous vous en aviserons par écrit.

Lois applicables

SAUF LÀ OÙ LA LOI L'INTERDIT, CE QUI POURRAIT COMPRENDRE LA PROVINCE DE QUÉBEC, les présentes modalités sont régies par les lois en vigueur dans la province d'Ontario.

Exclusions générales

Nous ne sommes pas responsables de ce qui suit et n'accorderons aucun remboursement à cet égard:

- le fait que votre connexion Internet à large bande à votre maison ne vous permet pas d'utiliser votre produit Hive;
- le fait que votre téléphone mobile, votre ordinateur ou votre navigateur Internet est incompatible avec Hive (reportez-vous aux exigences de système minimales dont il est question dans la section « **Exigences** » ci-dessus ou à hivehome.com/ca/support);
- le fait que des modifications subséquentes apportées à votre système de chauffage central ou à votre connexion Internet à large bande empêchent votre produit Hive de fonctionner.

Nous ne sommes pas responsables de ce qui suit:

- les coûts, pertes ou dommages que vous engagez ou subissez du fait que vous n'utilisez pas votre produit Hive en conformité avec nos instructions (y compris les guides d'utilisation) ou en raison de problèmes causés par votre téléphone mobile, votre ordinateur, votre navigateur Internet ou votre connexion Internet (plutôt que le système Hive);
- les coûts que vous engagez en utilisant le service de données au-delà de la limite autorisée sur votre connexion large bande ou votre téléphone mobile;
- les pertes ou dommages causés par le téléchargement ou la mise à niveau du logiciel connecté à un produit Hive, sauf si ces pertes ou dommages sont causés par nous;
- les coûts, pertes ou dommages que vous engagez ou subissez par suite de l'utilisation non autorisée de votre produit Hive (par ex. si vous perdez votre téléphone mobile ou vos données d'ouverture de session ou que vous vous les faites voler). Nous vous conseillons de garder vos données d'ouverture de session secrètes et d'utiliser un NIP sur votre téléphone mobile afin d'empêcher toute utilisation non autorisée de votre système Hive. Si vous estimez que quelqu'un a accédé de façon non autorisée à votre système Hive, vous pouvez nous le signaler à l'aide de notre **ligne de service** susmentionnée et nous ferons de notre mieux pour vous aider à réinitialiser vos données d'ouverture de session;

- les pertes ou les dommages que vous subissez si vous ou quelqu'un d'autre modifiez les radiofréquences attribuées à vos commandes de système;
- les pertes ou les dommages que vous subissez par suite de notre omission de vous envoyer une notification à l'égard d'un produit;
- le remplacement des batteries de vos commandes de système;
- la connexion Internet large bande de votre maison;
- la fourniture d'un téléphone mobile, d'un ordinateur ou d'un navigateur qui est compatible avec le système Hive.

Il se pourrait que vous ne puissiez temporairement utiliser le site Web, l'application mobile et les services Hive fournis aux termes des présentes si nous devons procéder à un entretien périodique ou d'urgence. Nous tâcherons de vous en aviser à l'avance, mais il se pourrait que cela ne soit pas possible. Durant les périodes d'entretien, il se pourrait que vous ne puissiez utiliser la fonction télécommande. Cependant, vous pourrez régler la température à l'aide des thermostats situés dans votre maison.

Déclaration de conformité Industrie Canada (IC) / FCC

Le présent appareil est conforme à la partie 15 des Règles de la FCC et aux CNR d'Industrie Canada (IC) applicables aux appareils radio exempts de licence. L'exploitation est autorisée aux deux conditions suivantes :

- l'appareil ne doit pas produire de brouillage
- l'appareil doit accepter tout brouillage radioélectrique subi, même si le brouillage est susceptible d'en compromettre le fonctionnement

Les changements ou modifications non expressément approuvés par la partie responsable de la conformité pourraient faire perdre à l'utilisateur son droit d'utiliser l'équipement.

NOTE: Cet appareil de classe B est conforme à la norme canadienne NMB-003. Norme canadienne NMB-3(B)/ICES-3(B). Cet équipement a été mis à l'essai et déclaré conforme aux limites relatives à un appareil numérique de classe B, conformément à la partie 15 des Règles de la FCC. Ces limites sont conçues pour fournir une protection raisonnable contre le brouillage nuisible dans une installation résidentielle.

L'équipement produit, utilise et peut générer de l'énergie de fréquences radio et peut brouiller de façon nuisible les communications radio s'il n'est pas installé et utilisé conformément aux instructions. Cependant, rien ne garantit qu'aucun brouillage ne se produira dans une installation particulière. Si l'équipement brouille de façon nuisible la réception de signaux de radio ou de télévision, ce qui peut être vérifié en mettant l'équipement hors, puis sous tension, l'utilisateur est invité à essayer de corriger la situation à l'aide de l'une ou de plusieurs des méthodes suivantes:

- en réorientant ou en déplaçant l'antenne de réception
- en éloignant l'équipement du récepteur
- en branchant l'équipement à une prise d'un circuit différent de celui utilisé par le récepteur
- en consultant le fournisseur ou un technicien en radio/télévision expérimenté pour obtenir de l'aide

Déclaration relative à la radioexposition IC / FCC

L'équipement est conforme aux limites en matière d'exposition aux radiofréquences établies par la FCC et IC pour un environnement non contrôlé. Il doit être installé à une distance d'au moins 20 cm de toutes les personnes.

Annulation

Comment vous pouvez annuler

Vous avez le droit d'annuler la présente convention et de demander un remboursement.

Si vous avez effectué votre achat directement auprès de nous

Si vous avez acheté votre produit Hive directement sur le site Web de Hive, vous pouvez annuler la présente convention dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous recevez votre produit Hive. Il s'agit de la « période de réflexion ». Pour annuler votre produit Hive, vous pouvez nous appeler au **1-866-470-9133** ou nous envoyer un courriel pour confirmer votre annulation. Votre avis d'annulation est confirmé dès que vous nous l'envoyez par courriel ou que vous nous appelez.

Si vous avez effectué votre achat auprès d'un détaillant

Si vous avez acheté votre produit Hive auprès d'un de nos partenaires détaillants, il vous est recommandé de communiquer avec le magasin où vous avez effectué votre achat. Veuillez retourner votre produit dans sa boîte et son état originaux, accompagné d'une preuve d'achat du magasin où vous l'avez acheté. Vous devez retourner le produit Hive en vous conformant à la politique en matière de retours du détaillant.

Septembre 2017