



Términos y Condiciones - Estados Unidos de América

Noviembre 2017

Estos términos

En caso de que haya contratado uno de nuestros planes de servicio Hive o haya comprado uno de nuestros Productos Hive, aquí encontrará todo lo que necesita saber acerca de su pedido.

Estos son los términos y condiciones en los que le suministramos productos y servicios (**Productos**), ya sea que se trate de bienes, servicios o contenido digital. Por favor lea estos términos y condiciones con cuidado ya que le informarán, junto con los detalles en su formato de pedido en línea y nuestro Aviso de Privacidad que se puede encontrar en hivehome.com/us/privacy, todo lo que necesita saber acerca de los términos que regirán la forma en que las partes se relacionan entre sí acerca de su pedido y compra, incluyendo un contrato para resolver cualquier disputa por medio de someterse de manera obligatoria a un arbitraje sin un jurado, para renunciar a presentar demandas grupales u otras demandas representativas, y un límite de tiempo para instaurar demandas.

Si usted da de alta una cuenta Hive en línea o usa algún Producto Hive, usted acepta estos términos y condiciones. Si no desea obligarse a los términos de resolución de disputas, puede optar por no aceptarlos por medio de notificarnos por escrito dentro de los 30 días posteriores a la compra (con su nombre, domicilio, fecha de compra y una declaración clara que desea optar por no aceptar estos términos de resolución de disputas). Su derecho de continuar usando los Productos no será afectado. Sin embargo, si usted no acepta todos los demás términos y condiciones, entonces no podrá usar los Productos, y deberá devolverlos dentro de los 30 días posteriores a la compra para que se le reembolsamos el costo total por medio de comunicarse con nosotros de la manera que se indica a continuación.

Si usted ordenó Productos bajo cualquier plan de compra a plazos, favor de leer con cuidado los términos del Contrato a Plazos y las divulgaciones obligatorias que también aplican a su compra que se anexan al final de este documento y se incorporan a estos términos.

Información acerca de nosotros y detalles de contacto

“Nosotros”, “nuestro” o “nuestros” significan Centrica Connected Home US, Inc.

Usted puede comunicarse con nosotros por email a la dirección help.usa@hivehome.com o visite el sitio de Internet hivehome.com/us.

También puede comunicarse con nuestro equipo de servicio al cliente al número telefónico **1-866-470-9133**.

Nuestro horario es de 8.00 a.m. a 8.00 p.m., hora del este, de lunes a viernes, y de 8.00 a.m. a 5.00 p.m. sábados y domingos.

Quejas

Si usted tiene alguna pregunta o queja acerca de cualquier Producto, favor de comunicarse con nosotros. Nos puede llamar a servicio al cliente en el número telefónico anterior o nos puede mandar un e-mail a help.usa@hivehome.com.

Siempre trataremos de resolver su queja tan pronto como la recibamos. Cuando no lo podamos hacer, trataremos de enviarle un acuse de recibo de su queja dentro de las 48 horas posteriores, y le diremos quién está a cargo del asunto de manera que usted sepa con quién comunicarse. Cuando su caso sea complejo o abarque varios problemas, tal vez necesitemos un tiempo para asegurarnos de que hayamos cubierto todo. Lo mantendremos informado regularmente, ya sea por teléfono o por escrito, mientras lo hacemos.

Nuestro contrato con usted

Cómo aceptamos su pedido

Aceptaremos su pedido a partir del momento en que le enviemos un correo electrónico a la dirección de email que usted nos proporcione para aceptar su pedido; a partir de ese momento, entrará en vigor un contrato entre usted y nosotros, que incluye los detalles de su pedido y estos términos y condiciones.

En caso de que no podamos aceptar su pedido

En caso de que no podamos aceptar su pedido, nos comunicaremos con usted para informarle el motivo. Esto podría ser, por ejemplo, porque el Producto esté agotado, que hayamos identificado algún error en el precio o la descripción del Producto, o bien que no podamos cumplir con la fecha de entrega que usted haya especificado.

Nuestros Productos no están disponibles para todos los mercados

Nuestro sitio web está diseñado únicamente con fines de publicidad de nuestros Productos en los países en que los mismos hayan sido aprobados para su venta e importación. Desafortunadamente, no aceptamos pedidos para hacer entregas en direcciones que estén fuera de estos mercados u otros lugares donde no estamos proveyendo actualmente nuestros Productos. Puede encontrar una lista de estos mercados en nuestro sitio de Internet.

Divulgación y Consentimiento según la Ley Federal de Firmas Electrónicas (Federal E-Sign Act)

Favor de leer esta Divulgación y Consentimiento según la Ley Federal de Firmas Electrónicas en el Comercio Global y Nacional (E-Sign: *Federal Electronic Signatures in Global and National Commerce Act*) cuidadosamente e imprima una copia para sus registros. Usted otorga su consentimiento a esta divulgación E-Sign al marcar el cuadro de la página web cuando acepte estos términos. Al marcar el(los) cuadro(s) en el sitio web, usted acepta la entrega electrónica de los contratos, divulgaciones, avisos de privacidad, avisos de cambios, términos y condiciones del Contrato a Plazo y cualquier otro documento. Usted también acepta que no necesitamos proporcionarle copias adicionales en papel (no electrónicas) de los contratos, divulgaciones, avisos de cambio, términos y condiciones y cualquier otro documento, a menos que se solicite específicamente. Una vez que usted acepta las divulgaciones, usted puede solicitar copias en papel, que pueden tener un costo adicional. Para recibir registros electrónicos, usted debe tener (y al aceptar estos términos, usted declara que lo tiene) acceso a una versión actual de un navegador de Internet que soportemos, una conexión de banda ancha a Internet, una versión actual de un programa que lea con exactitud y muestre los archivos PDF (tal como Adobe Acrobat Reader gratuito), y una computadora y un sistema operativo capaz de soportar todo lo anterior. También necesitará una impresora si desea imprimir y conservar los registros en papel, y el almacenamiento electrónico si desea conservar los registros en forma electrónica. Debe también tener una dirección activa de e-mail y mantenernos informados si desea cambiar la dirección de e-mail asociada con su cuenta.

Usted puede retirar su consentimiento para recibir estados de cuenta en formato electrónico para sus cuentas por medio de comunicarse con nosotros a la dirección de e-mail help.usa@hivehome.com o visitar el sitio hivehome.com/us. Podríamos tratar su provisión de una dirección inválida de e-mail o el mal funcionamiento posterior de una dirección previamente válida como un retiro de su consentimiento para recibir estados de cuenta electrónicos. Cualquier retiro de su consentimiento de recibir estados de cuenta electrónicos entrará en vigencia solo después de que tengamos un período razonable de procesar su retiro.

Nuestros Productos

Requisitos de los Productos

La mayoría de los Productos Hive requieren de un Hive Hub para funcionar. Para utilizar los Productos Hive, usted necesitará:

- Una conexión de banda ancha en casa con conexión de puerto Ethernet extra
- Una toma de corriente extra cerca de su enrutador de banda ancha
- Un Smartphone Android, iOS o Amazon con un sistema operativo actualizado, esto en caso de que desee utilizar su Smartphone para controlar sus Productos Hive a través de la aplicación Hive
- Un navegador actualizado soportado para utilizar el panel en línea con computadoras personales y otros dispositivos (IE10+, Chrome, Safari o Firefox)
- Equipo soportado en su hogar dentro del alcance del rango de la señal Wi-Fi, tales como enchufes para corriente para iluminación de tamaño compatible para focos inteligentes conectados, tomas de corriente conectadas a tierra de tres orificios y sistemas de calentamiento con capacidad de control de termostato electrónico. No todo el equipo ni todas las configuraciones son compatibles.

Cámaras y dispositivos de monitoreo de audio

- Nuestras cámaras y dispositivos de monitoreo de audio son herramientas avanzadas de monitoreo remoto – cuando se les activa, monitorean constantemente los disparadores visuales y de audio. Cuando se activan, los dispositivos envían un aviso a

su Hive App y comienzan a grabar hasta que termina el evento activador, y estas grabaciones estarán disponibles para verlas y descargarlas de su Hive App de acuerdo con los términos de su plan de servicio.

- Usamos sofisticados algoritmos de monitoreo de vídeo y audio para hacer esta detección de evento de activación – son muy buenos, pero no son perfectos, así es que no podemos garantizar que siempre vayan a detectar un evento de activación, ni podemos prometer que nunca confundirán algún otro ruido con un evento de activación.
- Usamos la Internet para recibir las activaciones y enviarle a usted las notificaciones – nos esforzaremos por mantener funcionando nuestra infraestructura pero, aun así, puede haber problemas que evitarían o retrasarían el envío de notificaciones o la realización de alguna Acción que usted haya establecido.
- Por todas estas razones, su dispositivo no reemplaza a su propia vigilancia, ni debe utilizarse en aplicaciones críticas de seguridad. Por favor, sea sensato y cuidadoso en cuanto a dónde coloca las cámaras y respete la privacidad de sus vecinos.
- Si usted no realiza un pago a su vencimiento, su derecho de usar los Productos Hive y algunas funciones del dispositivo y la App podrían dejar de funcionar. Los Productos Hive y las funciones del dispositivo y la App se reanudarán cuando pague con éxito cualquier pago faltante. Si usted tiene un plan de servicio que incluye la capacidad de almacenar y ver grabaciones, estas grabaciones seguirán estando a su disposición solo por el período posterior al pago no realizado que se indica en su plan de servicio.

Los Productos podrían variar ligeramente de lo que se muestra en las fotografías

- Las imágenes de los Productos que aparecen en nuestro sitio web son solo como ilustración. Aunque nos hemos esforzado por mostrar los colores con exactitud, no podemos garantizar que la muestra de colores de la fotografía del dispositivo sea idéntica a los colores reales. Su Producto podría variar ligeramente en color y diseño de lo que se muestra en esas imágenes

El empaque del Producto podría ser diferente

El empaque del Producto podría ser diferente del que aparece en las imágenes en nuestro sitio web.

Garantía del Producto

Garantía limitada

Garantizamos que todos los Productos Hive que nos compre estarán libres de defectos en cuanto a materiales y mano de obra por un año desde el momento en que usted los sincronice a su Hub Hive, siempre y cuando usted los sincronice dentro de un período razonable de tiempo a partir de su compra. Si los materiales o partes no cumplen con esta garantía limitada, a nuestra elección, los repararemos o reemplazaremos sin costo alguno, o aceptaremos que usted cancele su cuenta y le daremos un reembolso del precio de compra aplicable al período en que un dispositivo no cumpla con esta garantía, siempre y cuando la reclamación de la garantía se nos reporte dentro de un tiempo razonable a partir de que presente la falla). Este es el recurso único y exclusivo por el incumplimiento de esta garantía limitada.

Esta garantía limitada aplica al material que instalamos y a las reparaciones que llevamos a cabo, sin embargo no aplica a otra fallas que no estén relacionadas con su sistema de calentamiento central o aparatos; errores, modificaciones o daños ocasionados por usted o terceros; un uso que no sea el personal, residencial y en interiores; fallas provocadas por equipos de terceros; fallas en la conexión de Internet o en el rendimiento de su conexión de banda ancha de casa; o cualesquiera hechos fortuitos o casos de fuerza mayor que estén fuera de nuestro control razonable.

CON EXCEPCIÓN DE LO QUE SE ESTIPULE ANTERIORMENTE EN ESTA GARANTÍA LIMITADA Y AL MAYOR GRADO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, CENTRICA CONNECTED HOME Y SUS DISTRIBUIDORES RENUNCIAN A TODAS LAS GARANTÍAS EXPRESAS, IMPLÍCITAS Y ESTABLECIDAS POR LA LEY ASÍ COMO A LAS CONDICIONES CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN ALGUNA, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE POSIBILIDAD DE COMERCIALIZACIÓN, TITULARIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN EN PARTICULAR. DE OTRA MANERA, LOS PRODUCTOS SE ENTREGAN “EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN” Y CENTRICA CONNECTED HOME NO EXTIENDE NINGUNA GARANTÍA GENERAL O PARTICULAR DE QUE LOS PRODUCTOS ESTARÁN LIBRES DE DEFECTOS, ESTARÁN DISPONIBLES DE FORMA CONTINUA, NI QUE CUALESQUIERA NOTIFICACIONES O ALERTAS DE LOS PRODUCTOS SE ENTREGARÁN DE FORMA OPORTUNA, NI GARANTIZAN QUE SE ENTREGARÁN CONSIDERANDO LOS LÍMITES DE USO QUE PUDIERAN APLICAR. USTED ES RESPONSABLE DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS A PARTIR DEL MOMENTO QUE USTED INSTALE Y USE LOS PRODUCTOS, Y QUE USTED USARÁ A SU ENTERA DISCRECIÓN Y RIESGO.

ADEMÁS DE LAS ANTERIORES RENUNCIAS DE GARANTÍA, EN NINGÚN CASO, CENTRICA CONNECTED HOME O SUS DISTRIBUIDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO Y PERJUICIO INDIRECTO, “CONSECUENCIAL” [*Consequential Damages*], INCIDENTAL, EJEMPLAR, O DEL PAGO DE DAÑOS ESPECIALES, QUE SE DERIVEN DE O SE RELACIONEN CON ESTA GARANTÍA LIMITADA O EL USO QUE USTED HAGA DE LOS PRODUCTOS INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LA NEGLIGENCIA U OTRAS RECLAMACIONES DE PÉRDIDAS O DAÑOS A SU HOGAR, SUS PROPIEDADES O SUS PERTENENCIAS.

Derechos del Consumidor

Es posible que algunos estados y jurisdicciones no permitan la cláusula de renuncia de responsabilidad o la limitación de determinadas garantías implícitas, por tanto usted y nosotros aceptamos que lo anterior aplicará en el más amplio grado permitido por la legislación aplicable; sin embargo, es posible que por ley usted tenga derechos adicionales o diferentes como consumidor dentro de su jurisdicción.

Instalación por su propia cuenta

- Usted es responsable de la instalación segura y adecuada de los Productos Hive que ordene. Favor de consultar la guía del usuario del Producto para obtener ayuda acerca de cómo realizar tal instalación.
- No nos haremos responsables, ni se harán reembolsos por ningún costo, pérdida o daño que usted pudiera sufrir derivados de la instalación incorrecta de su Productos Hive.

Términos generales

Para uso residencial personal en interiores únicamente

Todos los Productos Hive que se venden son solo para uso residencial personal en interiores. Ningún otro uso está autorizado. Los Productos Hive no están diseñados o certificados para respuesta de emergencia u otras situaciones en las que la salud o la seguridad pudieran estar en peligro, y no se debe confiar en los Productos Hive para tales fines. Usted acepta que cumplirá con todos los requisitos legales aplicables a su uso de los Productos Hive, y no usará ninguno de nuestros Productos, incluyendo los servicios en nuestro sitio web, para violar nuestros derechos o los derechos de terceros.

Actualizaciones

Como usuario de cualquier Producto Hive, tiene derecho a recibir actualizaciones y mejoras de software para sus Productos o aplicaciones, y se le pudiera pedir que instalara o permitiera la instalación como condición para seguir usando los Productos Hive. Las actualizaciones y mejoras pueden ser necesarias por varias razones tales como para permitir nuevas características o mejorar la seguridad. Por el presente usted acepta que nosotros podamos actualizar sus Productos Hive de forma automática a través de Internet, sin obtener su consentimiento adicional en cada ocasión. Como condición de nuestras obligaciones según estos términos y condiciones, usted acepta utilizar nuestros Productos únicamente de la forma en que se indica en el presente y seguir cumpliendo con los requisitos del sistema descritos para nuestros Productos

No seremos responsables si una actualización afecta la manera en que funcionan sus Productos Hive si esto es causado por su propio equipo – tal como su Smartphone o banda ancha que no soporte la actualización.

Información de la Cuenta

Para usar los Productos Hive, se le pedirá que cree una cuenta Hive vía Internet y proporcione cierta información según se le indique. Usted acepta que toda la información requerida que proporcione es veraz y exacta y que usted actualizará la información si cambia, incluyendo su información de contacto. Usted es responsable del uso de los Productos Hive que usted y otras personas hagan, incluyendo el uso de su cuenta, así es que favor de usar contraseñas fuertes y proteger la seguridad de su cuenta. Si usted sospecha un uso o acceso no autorizado, favor de reportárnoslo de inmediato.

Exclusiones Generales

Usted solo es responsable de lo siguiente en relación con el uso que usted haga de los Productos:

- compatibilidad del navegador de Internet de su teléfono celular o computadora con los Productos Hive (puede ver los requisitos mínimos de sistema en la sección de **Requisitos** anterior o en hivehome.com/us/support);
- cualquier cambio posterior hecho a su sistema central de calefacción o la conexión de Internet de banda ancha que evite que su Producto Hive funcione;

- cualquier costo, pérdida o daño que usted sufra como resultado de no usar su Producto Hive según nuestras instrucciones (incluyendo las guías de usuario), o por problemas causados por el navegador de Internet de su teléfono celular o computadora o su conexión de Internet (más bien que el sistema Hive);
- cualquier costo, pérdida o daño que usted sufra como resultado de no mantener sus Productos Hive activados o no mantener su conexión de banda ancha;
- cualquier costo en que usted incurra en relación con su conexión de banda ancha de Internet, su smartphone, su computadora, sus facturas de servicios públicos o que incurra al exceder el límite de datos permitidos en su banda ancha o teléfono celular;
- cualesquier costos, pérdidas o daños que usted sufra por el uso no autorizado de su Producto Hive (por ejemplo, si los detalles de su teléfono celular o de conexión se pierden o son robados). Le aconsejamos mantener los detalles de conexión en secreto y usar la protección de un número/clave personal (PIN) en su teléfono celular para evitar el uso no autorizado de su sistema Hive. Si usted cree que alguien ha tenido acceso no autorizado a su sistema Hive, usted puede reportarlo con nosotros help.usa@hivehome.com y haremos lo que podamos por ayudarlo a reestablecer sus detalles de conexión Hive.;
- cualquier pérdida o daño causado porque usted o alguna otra persona altere las distribuciones de frecuencia de radio de sus controles de sistema o intente modificar de alguna otra manera alguno de los Productos Hive;
- cualquier pérdida o daño que usted tenga después de que nosotros no le enviemos una notificación en relación con algún Producto Hive;
- reemplazar las baterías para sus controles de sistema;
- la conexión a Internet de banda ancha en su hogar; o
- proporcionar un navegador de smartphone, computadora o Internet que sea compatible con el sistema Hive.

El sitio web Hive, la app y los servicios de Hive proporcionados a través de ellos pueden estar no disponibles temporalmente si tenemos que realizar un mantenimiento de rutina o emergencia. Trataremos de informarle por adelantado, pero tal vez no siempre sea posible hacerlo. Durante el mantenimiento, las funciones remotas tal vez no estén disponibles, pero usted todavía podrá controlar sus Productos de forma manual en su hogar.

Nuestro derecho a realizar cambios

Cambios en los Productos y términos

Podríamos cambiar cualquier Producto Hive:

- para reflejar cambios en las leyes relevantes y los requisitos regulatorios; e
- implementar ajustes y mejoras técnicos (estos cambios estarán diseñados para que no afecten el uso normal de cualquier Producto Hive en el uso normal de una casa en sistemas que cumplan con los requisitos declarados del sistema).

Además, podríamos hacer otros cambios a los servicios que proveemos y los términos aplicables así como en nuestro Aviso de Privacidad, y esto incluye cualquier decisión de nuestra parte para modificar, suspender o discontinuar Productos o cualquier parte de los mismos. Si lo hacemos, nos comunicaremos con usted para informárselos, de manera que usted pueda optar por cancelar el contrato y recibir un reembolso proporcional por la cuota pagada por adelantado, si acaso la hay, antes de que los cambios entren en vigor, o continuar con los nuevos términos, si esta opción es posible.

Resolución de Disputas

Si surge una disputa, usted acepta que todas las reclamaciones, disputas o controversias que existan entre usted y nosotros de cualquier naturaleza o tipo, ya sea pre-existentes, actuales o futuras, que surjan de o se relacionen con el uso de los Productos (las **Reclamaciones**) que no puedan resolverse informalmente, serán resueltas por arbitraje obligatorio como se describe a continuación y estarán sujetas a un límite de tiempo de un año para presentar tal Reclamación.

Aceptación de Arbitraje

Si los esfuerzos informales por resolver sus quejas no tienen éxito o no se usan, usted acepta que cualquiera y todas las Reclamaciones serán resueltas exclusivamente por medio de arbitraje obligatorio como se describe en el presente, excepto que:

- usted puede presentar Reclamaciones en un tribunal de reclamaciones menores (*small claims court*) en los Estados Unidos si sus Reclamaciones cumplen con los requisitos jurisdiccionales del tribunal; y
- cualquiera de las partes puede presentar Reclamaciones y se emita una orden judicial de un tribunal con jurisdicción competente y sede apropiada con respecto a la supuesta infracción de derechos de propiedad intelectual.

NO HAY NINGÚN JUEZ O JURADO EN EL ARBITRAJE, Y LA REVISIÓN DE UNA DECISIÓN ARBITRAL POR UN TRIBUNAL ES MUY LIMITADA. SIN EMBARGO, UN ÁRBITRO PUEDE CONCEDERLE A USTED DE MANERA INDIVIDUAL EL MISMO PAGO DE DAÑOS Y LOS MISMOS REMEDIOS QUE UN TRIBUNAL LE OTORGARÍA (INCLUSO SENTENCIA DECLARATORIA (“*DECLARATORY RELIEF*”) Y MEDIDAS CAUTELARES (“*INJUNCTIVE RELIEF*”), ASÍ COMO EL PAGO DE DAÑOS ESTATUTARIOS), Y DEBE SEGUIR LA LEY Y LOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO COMO LO HARÍA UN TRIBUNAL. CUALQUIER ARBITRAJE DE RECLAMACIONES SEGÚN LO AQUÍ ESTIPULADO SE LLEVARÁ A CABO DE MANERA INDIVIDUAL; LOS ARBITRAJES GRUPALES Y LAS DEMANDAS GRUPALES (*class actions*) Y LAS DEMANDAS DEL FISCAL GENERAL PRIVADO NO ESTÁN PERMITIDAS.

Costos del Arbitraje

La asignación y el pago de todos los costos de presentación, administración y los honorarios del árbitro estarán regidos por las reglas de la Asociación Americana de Arbitraje (*American Arbitration Association*, “**AAA**”) que limitan el monto que se requiera que un consumidor pague.

Reglas de Arbitraje

El arbitraje será conducido por la AAA según sus reglas aplicables incluyendo los Procedimientos Complementarios para Disputas Relacionadas con Consumidores (*Supplementary Procedures for Consumer-Related Disputes*) de la AAA si su Reclamación cumple con esos requisitos. El arbitraje será realizado en idioma inglés por un solo árbitro quien es un abogado con experiencia en servicios vía Internet y que también es miembro de la Lista Nacional de Árbitros de la AAA (*AAA National Roster of Arbitrators*). Si las partes no pueden convenir en un árbitro y un lugar mutuamente aceptables dentro de los 15 días después de iniciar el arbitraje, entonces la AAA seleccionará un árbitro neutral que cumpla con las calificaciones y designará un lugar dentro de los Estados Unidos. Las reglas de la AAA están disponibles en el sitio adr.org o por medio de llamar al número 1-800-778-7879 sin costo, o llamar al número 1-212-484-4181.

Inicio del Arbitraje

Al comenzar un proceso de arbitraje, usted debe seguir los procedimientos especificados por las reglas aplicables de la AAA como se describe en su sitio web adr.org.

Proceso de Arbitraje

Debido a que comparecer en persona al arbitraje puede ser complicado en las circunstancias, el arbitraje aquí estipulado no requerirá ninguna comparecencia personal de las partes o los testigos a menos que lo convengan por mutuo acuerdo. Cualquiera o ambas partes pueden participar por medio de documentos presentados, llamadas telefónicas u otros medios de comunicación remota que permita el árbitro.

El arbitraje solo puede decidir Reclamaciones entre las partes involucradas, y no puede consolidar o unir las reclamaciones de otras personas que pudieran tener reclamaciones similares. No habrá descubrimiento (*Discovery*) pre-arbitraje excepto como lo estipulado en las reglas AAA aplicables. El árbitro aceptará las reclamaciones de privilegio reconocidas por la ley y adoptará las medidas razonables para proteger la información de la cuenta del cliente y otra información confidencial o exclusiva.

A solicitud de cualquiera de las partes, el árbitro proporcionará una explicación breve por escrito de la base de la decisión y el laudo arbitral (*award*). La decisión del laudo arbitral emitido por el árbitro podrá ser presentada ante cualquier tribunal con jurisdicción competente. La decisión del árbitro será definitiva y obligatoria para las partes excepto por cualquier derecho de apelación según las reglas AAA o la Ley Federal de Arbitraje (*Federal Arbitration Act*).

Recuperación Mejorada

Si el árbitro decide a su favor con respecto a una Reclamación presentada por usted en contra de nosotros y le otorga un laudo arbitral (*award*) mayor en valor monetario a nuestra última oferta de conciliación que le hagamos antes de las presentaciones de documentos finales por escrito al árbitro, entonces le pagaremos 150% del laudo arbitral que le otorgue el arbitraje por daños hasta \$1,000 por encima del laudo arbitral de daños por parte del árbitro.

Restricciones de Tiempo para las Reclamaciones

USTED DEBE PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA AAA O UN TRIBUNAL PERMITIDO DENTRO DEL AÑO POSTERIOR A LA FECHA EN QUE OCURRA EL EVENTO O LOS HECHOS QUE PROVOCARON UNA RECLAMACIÓN, O USTED RENUNCIA AL DERECHO DE PRESENTAR CUALQUIER RECLAMACIÓN CON BASE EN TALES EVENTOS, HECHOS O DISPUTAS.

Aviso de Cumplimiento con la FCC

Nuestros Productos cumplen con la Parte 15 de las Reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (*U.S. Federal Communications Commission*, "FCC") de los EE.UU. La operación está sujeta a las siguientes dos condiciones:

- este Producto no puede causar interferencia dañina, y
- este Producto debe aceptar cualquier interferencia recibida, incluso la interferencia que podría causar una operación indeseada.

Nuestro Productos ha sido probado y se comprobó que cumple con los límites de un dispositivo digital Clase B según la Parte 15 de las Reglas de la FCC. Estos límites están diseñados para proporcionar una protección razonable contra la interferencia dañina en una instalación residencial. Nuestro Productos genera, usa y puede radiar energía de radiofrecuencia y, si no se instala y usa de acuerdo con las instrucciones, puede causar interferencia dañina a las radiocomunicaciones. Sin embargo, no se garantiza que no ocurrirá ninguna interferencia en una instalación en particular. Si nuestro Producto causa una interferencia dañina para la recepción de radio o televisión, que puede determinarse por medio de encender y apagar el equipo, se le recomienda tratar de corregir la interferencia por medio de una o más de las siguientes medidas:

- Reoriente o reubique la antena de recepción.
- Aumente la separación entre el Producto y el receptor.
- Conecte el Producto a una toma de corriente que se encuentre en un circuito diferente al circuito en que el receptor está conectado.
- Consulte al distribuidor o a un técnico experto en radio/TV.

Exposición a la Radiofrecuencia

Nuestro Producto cumple con los límites de exposición de radiación de la FCC establecidos para un ambiente no controlado. A fin de evitar la posibilidad de exceder los límites de exposición a radiofrecuencia de la FCC, la proximidad de los seres humanos con la antena debe ser de al menos 20 centímetros durante la operación normal.

Los cambios o modificaciones que no aprobemos expresamente podrían anular la autoridad de usted para operar el Producto según las reglas de la FCC.

Noviembre 2017

Anexo: Plan de Pago a Plazos y Divulgaciones

Si usted ordenó Productos Hive bajo un plan de pagos a plazos, los siguientes términos de contrato y divulgaciones obligatorias aplican a su compra además de los términos y condiciones de Hive anteriores:

**CONTRATO DE COMPRA A PLAZOS AL PÚBLICO GENERAL
CONTRATO DE VENTA A PLAZOS AL PÚBLICO GENERAL
OBLIGACIÓN DE PAGOS A PLAZOS AL PÚBLICO GENERAL
SUJETO A LOS REGLAMENTOS Y LEYES ESTATALES**

EL VENDEDOR (ACREEDOR): Centrica Connected Home US, Inc., 12 Greenway Plaza, Suite 250 Houston, Texas 77046, teléfono 1-866-470-9133, email: help.usa@hivehome.com

EL COMPRADOR: Usted, el cliente que ordena los Productos de hardware Hive con un plan de pago a plazos. Usted acepta firmar y realizar las transacciones electrónicamente, y retirar su consentimiento, como se describe en los términos y condiciones de Hive.

DESCRIPCIÓN DE LOS DISPOSITIVOS ADQUIRIDOS BAJO ESTE CONTRATO DE COMPRA A PLAZOS: La colección de los Productos de hardware de Hive que usted ordenó y nosotros le entregamos con base en uno de los planes de servicio Hive descritos en la información que se presenta a continuación (la selección que usted haga cuando usted haga un pedido se denomina en el presente el **Plan** o los **Productos**).

USTED, significa el Comprador antes mencionado, acepta en pagar en dólares de EE.UU. al Vendedor / Acreedor antes mencionado el Precio Total de Venta del Plan de Dispositivos que usted seleccione de acuerdo con los términos de este contrato de plan de pagos (que en lo sucesivo se llamará **Contrato a Plazos**).

PLANES DE HIVE: Esta información para cada Plan se muestra en este cuadro y le aplicará a usted con base en cuál Plan usted ordena	PAGOS MENSUALES: Este es el pago mensual que usted deberá hacer cada mes durante 24 meses (no incluye los impuestos aplicables que serán facturados mensualmente)	TASA DE PORCENTAJE ANUAL: El costo de su crédito como tasa anual	CARGO FINANCIERO: El monto en dólares que el crédito le costará a usted	MONTO FINANCIADO: El monto del crédito que se le otorgó	TOTAL DE PAGOS: El monto que usted habrá pagado después de haber realizado todos los pagos según lo programado	PRECIO TOTAL DE VENTA: El costo total de su compra a crédito incluyendo el anticipo de \$0.00
Hive Starter Pack (Paquete de Inicio Hive)	\$8.33	0%	\$0.00	\$199.99	\$199.99	\$199.99
Hive Starter Pack – Hubless (Paquete de Inicio Hive – sin cubo)	\$6.25	0%	\$0.00	\$149.99	\$149.99	\$149.99
Hive Welcome Home Pack (Paquete Bienvenido a Casa Hive)	\$14.58	0%	\$0.00	\$349.99	\$349.99	\$349.99
Hive Welcome Home Pack – Hubless (Paquete Bienvenido a Casa Hive – sin cubo)	\$12.50	0%	\$0.00	\$299.99	\$299.99	\$299.99

Nota: Los impuestos no están incluidos en el Monto Financiado. Todos los impuestos aplicables se indicarán en su factura mensual además de los montos que aparecen en el cuadro anterior. Usted tiene derecho de solicitar un mayor detalle en las

facturas según este Contrato a Plazos para su Plan de Dispositivos específico. Favor de enviar por correo electrónico su solicitud a la dirección help.usa@hivehome.com o comuníquese con nosotros al teléfono **1-866-470-9133**.

EXCEPTO COMO LO PROHÍBAN LAS LEYES APLICABLES, LAS CLÁUSULAS DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE HIVE A LOS QUE SE ANEXA ESTE CONTRATO A PLAZOS Y QUE RIGEN LAS RENUNCIAS Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD, RENUNCIA DE GARANTÍAS, DISPUTAS Y OTRAS ESTIPULACIONES DE LA RELACIÓN ENTRE USTED Y NOSOTROS SE INCORPORAN AL PRESENTE CON ESTA REFERENCIA A SU CONTRATO A PLAZOS, Y SOBREVIVIRÁN A CUALQUIER CANCELACIÓN O RESCISIÓN DE LOS PLANES DE HIVE DE PARTE DE USTED. ESPECÍFICAMENTE, Y SIN LIMITAR LO ANTERIOR, CUALQUIER DISPUTA QUE OCURRA SEGÚN ESTE CONTRATO SERÁ RESUELTA DE ACUERDO CON LA CLÁUSULA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE HIVE QUE CON EL ENCABEZADO “**RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**”.

Pagos a Plazos

Cada pago mensual se vence en la fecha de vencimiento que se indica en su factura mensual. En cada una de las siguientes veinticuatro (24) facturas mensuales, a partir de la primera factura generada después de que usted acepte este Contrato a Plazos, usted verá un cargo por su Plan de Dispositivos, más cualquier impuesto de venta aplicable. Si usted no paga el monto total vencido en cualquier momento, nosotros podremos, a nuestra entera discreción de acuerdo con y sujeto a las leyes aplicables, suspender o desconectar su servicio o cualquier parte del mismo a cualquiera o a todos sus Productos.

Pago por Adelantado

Usted puede pagar el monto total que se adeuda conforme a este Contrato a Plazos en cualquier momento antes de que venza el pago programado, y usted no tendrá que pagar ninguna penalización. Para pagar el monto total que se adeuda según este Contrato a Plazos antes de que se venza el último pago programado, comuníquese con sus representantes de cuentas de clientes en la dirección de e-mail help.usa@hivehome.com o al teléfono **1-866-470-9133** para solicitar la liquidación del saldo restante. Si usted opta por liquidar el saldo restante, nuestro representante de cuentas de clientes incluirá el resto del saldo restante en su próxima factura, lo que se convertirá en su último pago programado. No hay ninguna penalización ni cuota adicional relacionada con el pago por adelantado según este Contrato a Plazos.

Riesgo de Pérdida; Seguros

Usted tiene todo el riesgo de pérdida, robo o daño sobre los Productos debido a cualquier causa durante el período de vigencia del Contrato a Plazos. Aún si el Producto se pierde, es robado o dañado, usted seguirá obligado a realizar todos los pagos correspondientes.

Incumplimiento y Recursos

Usted incurrirá en incumplimiento de este Contrato a Plazos si:

- Usted no realiza cualquier de los pagos requeridos a su vencimiento;
- Su cuenta Hive es cancelada por alguna razón;
- Usted infringe cualquier acuerdo, declaración o garantía hechos en el presente documento;
- Usted incurre en cualquier incumplimiento con respecto a la realización de cualquier otra obligación que no sea corregido dentro de los diez (10) días posteriores a que usted reciba un aviso de nuestra parte al respecto (sujeto a cualquier ley aplicable que requiera un aviso y un período de corrección diferentes); o
- Nosotros cancelamos su cuenta debido a un incumplimiento.

(cada uno de los anteriores se considerará un “**Incumplimiento**”).

En la medida permitida por las leyes aplicables, cuando exista un Incumplimiento, tenemos el derecho de requerirle que liquide de inmediato el saldo restante de este Contrato a Plazos y nos pague los costos de cobranza reales y razonables (a menos que esté prohibido por las leyes estatales). También tenemos derecho de dejar de proporcionarle cualquier servicio relacionado con los Productos incluyendo, pero no limitado a, el suspender la capacidad de interactuar con los Productos a través de la app Hive.

Cesión

Podríamos, sin su consentimiento y darle ningún aviso, ceder o transferir este Contrato a Plazos o cualquier pago o cualquier otra suma que adeudada o que se adeude según este Contrato. En tal caso, nuestro cesionario tendrá, en la medida en que se le transfiera o ceda, todos nuestros derechos, facultades, privilegios y recursos estipulados en este Contrato a Plazos. Usted acepta que no cederá este Contrato o alguna parte de él y no venderá ni ofrecerá vender o transferir o celebrar ningún arrendamiento con respecto a los Productos cubiertos por este Contrato a Plazos sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Su Derecho de Cancelar

Si usted no desea los Productos, usted puede cancelarlos por medio de devolver los Productos dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que usted recibió los Productos. Usted debe devolver sus Productos según nuestra Política de Devoluciones que se

establece a continuación para cancelar sus obligaciones establecidas en este Contrato a Plazos. Si usted no devuelve sus Productos según la Política de Devoluciones, usted será responsable de pagar todos los cargos pendientes de pago según lo establecido en el Contrato a Plazos y éste seguirá en plena vigencia.

Política de Devoluciones

Si usted desea devolver sus Productos por alguna razón, usted tiene 30 días a partir de la fecha en que recibió los Productos para devolvérselos y recibir un reembolso completo de los montos que usted nos pagó, menos los cargos de embarque de devolución que pagamos. Usted debe devolver todo lo que llegó en la caja original, incluyendo los Productos, cables, cables eléctricos y manuales. No hay ninguna cuota por reabastecimiento relacionada con la devolución de los Productos. Después de los primeros 30 días, usted podrá devolver sus Productos solo por una devolución aceptada según la sección de Garantía de Producto de los términos y condiciones de Hive. Si usted tiene una reclamación de garantía, comuníquese con nosotros a help.usa@hivehome.com o llámenos a soporte al cliente al teléfono **1-866-470-9133** para recibir más instrucciones y la autorización de la devolución.

Favor de consultar la tabla a continuación para ver los cargos que podrían aplicar si cancela su Contrato a Plazos, lo que usted necesita hacer y si sus Productos Hive continuarán funcionando.

Cuando su Contrato a Plazos es cancelado	¿Qué necesita pagar?	Lo que usted necesita hacer	¿Sus Productos Hive continuarán funcionando?
Si usted cambia de opinión dentro de los 30 días posteriores a la recepción de los Productos	Ningún cargo	Avísenos si cambió de opinión dentro de los 30 días posteriores a la recepción de los Productos y devuélvanos todos sus Productos	Usted necesita devolvernos todos sus Productos, o devolverlos a la tienda si los compró en una tienda, dentro de un tiempo razonable para evitar tener que pagar el saldo restante del Contrato a Plazos por los Productos
Si su plan es cancelado después de 30 días pero dentro de los 24 meses del plazo	El saldo restante del Contrato a Plazos por los Dispositivos	Avísenos si desea cancelar su Contrato a Plazos	Sí. Sus Productos Hive continuarán funcionando con funciones remotas básicas a través de la app Hive.
Si su Contrato a Plazos es cancelado después de 24 meses	Ningún cargo	Avísenos si usted desea cancelar el Contrato a Plazos	Sí. Sus Productos Hive continuarán funcionando con funciones remotas básicas a través de la app Hive durante el tiempo que la app esté disponible

Aviso al Comprador

No acepte este Contrato a Plazos antes de leerlo o si contiene algún espacio en blanco para información que esté disponible en el momento en que usted lo acepte.

Usted tiene derecho a recibir una copia completamente llena de este Contrato a Plazos. Imprímala y consévela para proteger sus derechos legales. Si usted necesita que se le envíe una copia, comuníquese con nosotros a help.usa@hivehome.com.

Según la ley, usted tiene derecho de liquidar por adelantado el monto total adeudado en cualquier momento. Si usted desea pagar por adelantado el monto total adeudado, se le proporcionará el monto adeudado en el momento en que usted lo solicite.

Este contrato está cubierto por leyes estatales y federales, y usted tiene los derechos de un comprador según tales leyes.

CUALQUIER TITULAR DE ESTE CONTRATO A PLAZOS ESTÁ SUJETO A TODAS LAS RECLAMACIONES Y DEFENSAS QUE USTED, EL DEUDOR, PODRÍA EJERCER EN CONTRA DEL VENDEDOR DE LOS BIENES OBTENIDOS BAJO ESTE CONTRATO O CON LOS FONDOS PROCEDENTES DE LOS MISMOS.