

Modalités – Canada

Janvier 2018

Les présentes modalités

Si vous avez acheté l'un de nos produits Hive, voici ce que vous devez savoir sur votre commande.

Le présent document fait état des modalités (le « **contrat** ») selon lesquelles nous vous fournissons des produits et des services (les « **produits** »), qu'il s'agisse de services, de biens et/ou de contenu numérique. Veuillez lire les présentes modalités attentivement puisqu'elles exposent, outre les détails de votre commande en ligne et notre avis sur la confidentialité, qui est présenté à hivehome.com/ca/privacy, tout ce que vous devez savoir à propos de la façon dont nous traiterons ensemble concernant votre commande et votre achat.

Si vous établissez un compte Hive en ligne ou vous utilisez des produits Hive, vous acceptez d'être lié par les présentes modalités. Si vous n'acceptez pas l'ensemble des autres modalités, vous ne pourrez toutefois pas utiliser les produits et vous devrez communiquer avec nous pour les retourner dans les 30 jours suivant votre achat et obtenir un remboursement complet, comme il est décrit ci-après.

Information à notre sujet et coordonnées

« Nous », « notre », « nos » et « Maison intelligente Centrica » désignent Centrica Connected Home Canada Inc.

Vous pouvez communiquer avec nous en nous écrivant à help.can@hivehome.com ou en visitant hivehome.com.

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 h à 20 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi et de 8 h à 17 h le samedi et le dimanche.

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 à la clientèle au **1 866 470-9133** ou nous écrire par 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.

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. Le contrat conclu entre vous et nous prendra effet à ce moment-là et indiquera les détails de votre commande et les présentes modalités.

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, par exemple, le produit n'est pas disponible ou 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 demandé.

Propriété et options de paiement

Vous devenez propriétaire des produits dès que vous les recevez. Vous pouvez choisir de régler les produits en un seul versement initial ou selon un échéancier de versements (le « **plan de versements** »).

Vous, soit l'acheteur indiqué sur votre facture, acceptez d'acquiescer auprès de Centrica Connected Home Canada Inc. l'obligation totale prévue dans le paquet Hive que vous aurez choisi selon les modalités suivantes :

PAQUETS HIVE : L'information relative à chaque paquet est indiquée dans le présent tableau et s'appliquera à votre situation selon le paquet que vous aurez commandé	VERSEMENT MENSUEL : Il s'agit du versement mensuel que vous devez effectuer chaque mois pendant 24 mois (ne comprend pas les taxes applicables qui seront facturées chaque mois)	POURCENTAGE ANNUEL :	COÛT D'EMPRUNT :	MONTANT FINANCÉ :	OBLIGATION TOTALE :
Paquet À proximité de la maison Hive (Hive Close to Home Pack)	18,33 \$	0 %	0,00 \$	439,99 \$	439,99 \$
Paquet À proximité de la maison Hive – sans boîtier de contrôle (Hive Close to Home Pack – hubless)	15,83 \$	0 %	0,00 \$	379,99 \$	379,99 \$
Paquet Forfait chauffage et climatisation Hive (Hive Heating & Cooling Pack)	12,08 \$	0 %	0,00 \$	289,99 \$	289,99 \$
Paquet de base Hive (Hive Starter Pack)	10,42 \$	0 %	0,00 \$	249,99 \$	249,99 \$
Paquet de base Hive – sans boîtier de contrôle (Hive Starter Pack – hubless)	7,92 \$	0 %	0,00 \$	189,99 \$	189,99 \$
Paquet Bienvenue chez vous Hive (Hive Welcome Home Pack)	18,33 \$	0 %	0,00 \$	439,99 \$	439,99 \$
Plan Bienvenue chez vous Hive - sans boîtier de contrôle (Hive Welcome Home Pack – hubless)	15,83 \$	0 %	0,00 \$	379,99 \$	379,99 \$

Note : Les taxes ne sont pas comprises dans le montant financé et l'obligation totale. Outre les montants indiqués ci-dessus, toutes les taxes applicables seront indiquées sur votre facture mensuelle.

Versements dus

Chaque versement mensuel doit être effectué à la date indiquée sur votre facture. Sur chacune de vos 24 prochaines factures mensuelles, à compter de la date d'achat, vous constaterez les frais applicables à votre paquet, majorés des taxes de vente applicables. Si vous omettez de verser la totalité de la somme due, nous pourrions alors, à notre gré, conformément aux lois applicables et sous réserve de celles-ci, suspendre votre service ou une partie de celui-ci ou vous en déconnecter concernant une partie ou la totalité de vos produits.

Pour les résidents du Canada situés au Québec qui se prévalent d'un plan de versements :

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur

(Contrat assorti d'un crédit)

- 1) Le consommateur peut résoudre, sans frais, le présent contrat dans les 2 jours qui suivent celui où chaque partie prend possession d'un double du contrat, sauf dans les cas de vente d'une automobile neuve dont le consommateur a pris livraison.

Pour résoudre le contrat, le consommateur doit :

- a) remettre le bien au commerçant ou à son représentant s'il en a reçu livraison au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat;
- b) expédier un avis écrit à cet effet, ou remettre le bien au commerçant ou à son représentant s'il n'en a pas reçu livraison au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat.

- 2) Le contrat est résolu, sans autre formalité, dès que le consommateur remet le bien ou dès qu'il envoie l'avis.
- 3) Dans les plus brefs délais après la résolution, le consommateur et le commerçant doivent se remettre ce qu'ils ont reçu l'un de l'autre.

Le commerçant assume les frais de restitution.

- 4) Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration, même par cas de force majeure, du bien qui fait l'objet du contrat jusqu'à l'expiration du délai de 2 jours qui suivent celui où les parties ont pris possession d'un double du contrat.
- 5) Le consommateur ne peut résoudre le présent contrat si, par suite d'un fait ou d'une faute dont il est responsable, il ne peut restituer le bien au commerçant dans l'état où il l'a reçu.
- 6) Le consommateur peut payer en tout ou en partie son obligation avant échéance.

Le solde dû est égal en tout temps à la somme du solde du capital net et des frais de crédit calculés conformément à la Loi et au Règlement général adopté en vertu de cette Loi.

- 7) Le consommateur peut, une fois par mois et sans frais, demander un état de compte au commerçant; ce dernier doit le fournir ou l'expédier aussitôt que possible mais au plus tard dans les 10 jours de la réception de la demande.

En plus de l'état de compte ci-dessus prévu, le consommateur qui veut payer avant échéance le solde de son obligation peut, en tout temps et sans frais, demander un état de compte au commerçant; ce dernier doit le fournir ou l'expédier aussitôt que possible mais au plus tard dans les 10 jours de la réception de la demande.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 73, 75 à 79 et 93 de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Pour tous les résidents du Canada qui se prévalent d'un plan de versements :

Règlement anticipé

Vous pouvez régler la somme totale due à tout moment avant l'échéance du dernier versement sans pénalité. Pour régler la somme totale due avant l'échéance du dernier versement, veuillez communiquer avec nos représentants du service à la clientèle par courriel à help.can@hivehome.com ou par téléphone au **1 866 470-9133** afin de demander le règlement du solde. Si vous décidez de régler le solde, notre représentant du service à la clientèle indiquera sur votre prochaine facture l'intégralité du solde, qui deviendra votre dernier versement. Un règlement anticipé ne comporte aucune pénalité ni autres frais dans le cadre d'un plan de versements.

Risque de perte et assurance

Le titre de propriété des produits vous est transféré lorsque vous recevez les produits. Ainsi, vous devez assumer tout risque de perte, de vol ou d'endommagement des produits pendant la durée du plan de versements. Même si le produit est perdu, volé ou endommagé, vous demeurez responsable de l'ensemble des versements.

Cession

Sans votre consentement et sans vous en aviser, nous pourrions céder ou transférer le présent contrat, un versement ou une autre somme qui est due ou le devient aux termes des présentes. Dans un tel cas, notre cessionnaire disposera de l'ensemble de nos droits, de nos pouvoirs, de nos privilèges et de nos recours aux termes du présent contrat, dans la mesure où ils lui sont transférés ou cédés. Vous acceptez de ne pas céder le présent contrat ni un intérêt à son égard et de ne pas vendre les produits visés par le présent contrat, d'offrir de les vendre, de les transférer ou de conclure un contrat de location à leur égard sans notre consentement écrit préalable.

Votre droit d'annulation

Si vous ne voulez plus les produits, vous pouvez les retourner dans un délai de 30 jours suivant la date à laquelle vous les avez reçus. Vous devez retourner vos produits conformément à notre politique de retour indiquée ci-après afin d'annuler vos obligations prévues par le présent contrat. Si vous ne retournez pas vos produits conformément à la politique de retour, vous serez responsable de toutes les sommes impayées aux termes du présent contrat, lequel demeurera pleinement en vigueur.

Politique de retour

Si vous souhaitez retourner vos produits pour quelque raison que ce soit, vous disposez de 30 jours à compter de la date à laquelle vous les avez reçus pour nous les retourner et recevoir un remboursement complet des sommes que vous nous avez versées, moins les frais d'expédition de retour que nous aurons payés. Vous devez retourner tout ce qui y était inclus dans la boîte originale, dont les produits, les câbles, les câbles d'alimentation et les guides. Des frais de remise en stock ne sont pas exigés si vous retournez vos produits. Après les 30 premiers jours, vous pouvez retourner vos produits uniquement si leur retour a été autorisé conformément à la section « **Garantie de produit** » du présent contrat. Si vous avez une réclamation visée par la garantie, veuillez communiquer avec nous par courriel à help.can@hivehome.com ou avec le service à la clientèle par téléphone au **1 866 470-9133** pour obtenir des directives et une autorisation de retour.

Veillez consulter le tableau ci-après pour connaître les frais qui pourraient s'appliquer si vous annulez votre plan de versements, pour savoir ce que vous devez faire et pour savoir si vos produits Hive continueront de fonctionner.

Moment de l'annulation de votre plan de versements	Ce que vous devez payer	Ce que vous devez faire	Vos produits Hive continueront-ils de fonctionner?
Si vous changez d'avis dans les 30 jours suivant la réception des produits	Pas de frais	Avissez-nous de votre changement d'avis dans les 30 jours suivant la réception des produits et retournez tous vos produits	S. O. Vous devrez nous retourner tous vos produits ou les retourner au détaillant, si vous les avez achetés auprès d'un détaillant, dans un délai raisonnable afin d'éviter d'avoir à payer le reste de la somme due pour les produits.
Si votre plan de versements est annulé après 30 jours, mais dans un délai de 24 mois	Le solde dû pour les produits	Avissez-nous que vous souhaitez annuler votre plan de versements	Oui. Les fonctions de base à distance de vos appareils Hive continueront de fonctionner par l'entremise de l'application Hive.

Défaut et recours

Vous êtes en défaut dans les cas suivants :

- vous omettez d'effectuer un versement requis à son échéance;
- votre compte Hive est fermé pour quelque raison que ce soit;
- vous avez contrevenu à un engagement, à une déclaration ou à une garantie prévus aux présentes;
- vous avez manqué à une autre obligation sans y remédier dans les dix (10) jours après avoir reçu un avis écrit (sous réserve des lois applicables exigeant un avis et une période de correction différents),

(chacun, un « défaut »).

Dans la mesure permise par les lois applicables, nous pourrions, advenant un défaut, vous obliger à payer immédiatement la totalité du solde aux termes du présent contrat et à nous rembourser les frais de recouvrement réels et raisonnables (à moins que la loi applicable ne l'interdise). Nous pouvons également cesser la prestation des services liés aux produits, notamment mettre fin à la capacité d'interaction avec les produits par l'entremise de l'application Hive.

Droits importants en matière de défaut propres aux résidents du Québec qui se prévalent d'un plan de versements :

Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur*.

(Clause de déchéance du bénéfice du terme)

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et un état de compte.

Dans les 30 jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et de l'état de compte, le consommateur peut :

- a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- b) soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat;
- c) soit présenter une demande au tribunal pour obtenir la permission de remettre au commerçant le bien qui fait l'objet du présent contrat.

Si le consommateur remet le bien au commerçant avec la permission du tribunal, son obligation en vertu du présent contrat est éteinte et le commerçant n'est pas tenu de lui remettre les paiements qu'il en a reçus.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 104 à 110 de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Omission de paiement

Si vous omettez d'effectuer un paiement à son échéance, vous reconnaissez que votre droit d'utiliser certains des produits Hive et certaines des fonctions avancées de l'application pourrait prendre fin. Les appareils inclus dans votre plan continueront de fonctionner manuellement, mais certaines fonctions de l'application seront désactivées. Les fonctionnalités complètes des produits Hive et de l'application seront réactivées lorsque vous aurez effectué les paiements omis ou souscrit un nouveau plan.

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 ou d'autres endroits où nous n'offrons pas nos produits à l'heure actuelle. Une liste de ces marchés figure sur notre site Web.

Nos produits

Exigences des produits

Pour pouvoir utiliser la plupart des produits Hive, vous aurez besoin d'un boîtier de contrôle Hive et de ce qui suit :

- Un appareil de connexion à large bande domestique toujours activé doté d'une prise Ethernet libre. Assurez-vous que votre boîtier de contrôle Hive est en ligne et connecté à Internet en tout temps pour pouvoir recevoir les données météorologiques et contrôler votre thermostat Hive Active de façon appropriée.
- Une prise électrique libre située près 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 téléphone intelligent pour contrôler le chauffage et le chauffe-eau au moyen de l'application Hive
- Un navigateur Web supporté à jour pour utiliser le tableau de bord en ligne à l'aide d'ordinateurs portables ou d'autres appareils (IE10+, Chrome, Safari ou Firefox)
- Le matériel compatible dans votre maison dans le rayon de la transmission Wi-Fi, dont des douilles d'ampoule de taille compatible pour le branchement des ampoules intelligentes, des prises électriques à trois broches avec mise à la terre et un système de chauffage permettant un contrôle par thermostat électronique. Le matériel et les configurations ne sont pas tous compatibles.

Caméras et appareils de surveillance

Nos caméras et nos appareils de surveillance audio sont des outils de surveillance à distance de pointe. Dès qu'ils sont activés, ils effectuent une surveillance constante pour détecter des éléments déclencheurs visuels et audio. Dès qu'il en détectera, l'appareil enverra une notification à votre application Hive et commencera l'enregistrement jusqu'à ce que l'événement déclencheur se termine.

Les enregistrements pourront être consultés et téléchargés à partir de votre application Hive conformément aux modalités de votre plan.

Nous avons recours à des algorithmes de surveillance vidéo et audio complexes pour détecter les événements déclencheurs. Ils sont excellents, mais ils ne sont pas infaillibles. Ainsi, nous ne pouvons pas garantir qu'ils détecteront toujours un événement déclencheur et nous ne pouvons pas promettre qu'ils ne confondront jamais un autre bruit et un événement déclencheur.

Nous avons recours à Internet pour recevoir les éléments déclencheurs et pour vous envoyer des notifications. Nous ferons de notre mieux pour assurer le fonctionnement de notre infrastructure, mais il se pourrait bien que surviennent des problèmes qui nous empêchent de transmettre les notifications ou d'exécuter une action que vous avez réglée ou qui donnent lieu à un délai dans la transmission des notifications ou dans l'exécution d'une action.

Pour ces raisons, votre appareil ne doit pas se substituer à votre propre vigilance et ne devrait pas être utilisé à des fins de sécurité critique. Faites preuve de bon sens pour trouver l'endroit où seront disposées les caméras et respectez la vie privée de vos voisins. Si vous omettez d'effectuer un paiement à son échéance, votre droit d'utiliser certains des produits Hive et certaines des fonctionnalités de l'application pourrait prendre fin. Les fonctionnalités complètes des produits Hive, de l'appareil et de l'application seront réactivées lorsque vous aurez effectué les paiements omis. Si vous avez souscrit un plan qui comprend la capacité de stocker des enregistrements et de les lire, ces enregistrements ne seront disponibles après qu'un paiement aura été omis que pendant la durée indiquée dans votre plan.

Interférence avec les produits et services

Il vous est interdit de rétroconcevoir, de décompiler, d'adapter ou de modifier le code exécutable utilisé pour fournir un produit ou des services Hive.

Adhésion au service de lecture vidéo Hive

Nous nous réservons le droit, à notre gré, de refuser la demande d'adhésion au service de lecture vidéo Hive d'un client.

L'adhésion au service de lecture vidéo Hive vous donne accès aux enregistrements vidéo pour une durée de 30 jours consécutifs à l'égard d'au plus deux caméras Hive View, et ce, tant que vous continuerez d'effectuer vos versements mensuels.

L'adhésion au service de lecture vidéo Hive pourrait être annulée ou modifiée à tout moment. Si nous décidons d'annuler votre adhésion, nous tâcherons de vous en aviser au préalable par écrit (par courriel) et de vous donner les motifs de l'annulation.

Usage acceptable

Le service de lecture vidéo Hive peut être utilisé à l'égard d'au plus deux caméras Hive View – si vous essayez de l'utiliser avec plus de deux caméras, la qualité du service pourrait en souffrir, et nous nous réservons le droit d'annuler votre plan. L'adhésion au service de lecture vidéo Hive est assujettie à la condition que vous en fassiez un usage acceptable et nous nous réservons le droit d'annuler votre plan si nous pensons que vous stockez un nombre excessif d'enregistrements.

Messages électroniques

Dans le cadre de votre service Hive et suivant la conclusion du présent contrat, vous pouvez recevoir des messages électroniques de notre part, comme des courriels ou des messages texte, visant à vous transmettre de l'information sur votre service Hive, nos nouveaux produits ou de nouvelles fonctions ou sur votre compte ou votre abonnement. Vous pouvez mettre à jour vos préférences de communication et mettre fin à ces communications par l'entremise de votre compte Hive, en suivant les instructions énoncées dans le message électronique ou en communiquant avec nous de la façon indiquée ci-dessus.

Garantie de produit

Droits des consommateurs

CERTAINS TERRITOIRES, DONT LE QUÉBEC, POURRAIENT NE PAS AUTORISER L'EXONÉRATION OU LA LIMITE DE CERTAINES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES. AINSI, VOUS RECONNAISSEZ AVEC NOUS QUE LES DISPOSITIONS QUI PRÉCÈDENT S'APPLIQUERONT DANS LA MESURE MAXIMALE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, MAIS LES LOIS DE VOTRE TERRITOIRE POURRAIENT VOUS CONFÉRER DES DROITS DIFFÉRENTS OU ADDITIONNELS.

Garantie limitée

Nous garantissons pendant un an que tous les produits Hive achetés auprès de nous seront exempts de tout vice de matériaux ou de fabrication à compter de la date à laquelle vous les jumelez au boîtier de contrôle Hive, dans la mesure où vous les jumelez dans un

délagi raisonnable suivant le moment de l'achat. Si des matériaux ou des pièces n'étaient pas conformes à la présente garantie limitée, nous les réparerons ou les remplacerons, à notre gré, gratuitement ou nous accepterons de fermer votre compte et de vous rembourser le prix d'achat applicable à la période durant laquelle un appareil n'est pas conforme à la présente garantie, dans la mesure où la réclamation visée par la garantie nous est transmise dans un délai raisonnable suivant la défaillance. Il s'agit du seul et unique recours en cas de défaut aux termes de la présente garantie limitée.

La garantie limitée s'applique aux matériaux que nous fournissons et aux réparations que nous effectuons; elle ne s'applique pas aux autres anomalies qui n'y sont pas reliées et qui touchent votre système de chauffage central ou vos appareils; aux erreurs, aux modifications ou aux dommages qui vous sont attribuables ou qui sont attribuables à des tiers; à un autre usage qu'à titre personnel à l'intérieur d'une résidence; aux défaillances attribuables à l'équipement d'un tiers; à des problèmes de connexion à Internet ou au rendement de votre connexion résidentielle à large bande ou à des cas de force majeure qui sont, de façon raisonnable, indépendants de notre volonté.

SAUF COMME IL EST INDIQUÉ CI-DESSUS DANS LA GARANTIE LIMITÉE ET DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, MAISON INTELLIGENTE CENTRICA ET SES DISTRIBUTEURS EXCLUENT TOUTES LES GARANTIES ET CONDITIONS, EXPRESSES, IMPLICITES ET PRÉVUES PAR LA LOI, RELATIVES AUX PRODUITS, NOTAMMENT LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, DE TITRE DE PROPRIÉTÉ ET D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER. PAR AILLEURS, LES PRODUITS SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET MAISON INTELLIGENTE CENTRICA NE GARANTIT PAS QUE LES PRODUITS NE FERONT PAS L'OBJET D'ERREURS, QU'ILS SERONT TOUJOURS DISPONIBLES ET QUE LES AVIS OU LES ALERTES ÉMANANT DES PRODUITS SERONT TRANSMIS À TEMPS, S'ILS SONT TRANSMIS, COMPTE TENU DES BALISES D'UTILISATION APPLICABLES. VOUS ÊTES RESPONSABLES DES RÉSULTATS QUE VOUS OBTENEZ DE VOTRE INSTALLATION DES APPAREILS ET DE L'UTILISATION DES PRODUITS, QUE VOUS UTILISEZ À VOTRE GRÉ ET À VOS RISQUES.

OUTRE L'EXCLUSION DE GARANTIE ÉNONCÉE CI-DESSUS, MAISON INTELLIGENTE CENTRICA ET SES DISTRIBUTEURS NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS, ACCESSOIRES, EXEMPLAIRES OU SPÉCIAUX DÉCOULANT DE LA GARANTIE LIMITÉE OU DE VOTRE UTILISATION DES PRODUITS, NOTAMMENT UNE NÉGLIGENCE OU D'AUTRES RÉCLAMATIONS EN CAS DE PERTE OU D'ENDOMMAGEMENT DE VOTRE RÉSIDENCE OU DE VOS BIENS.

Auto-installation

Vous êtes responsables de l'installation sécuritaire et adéquate de tous les appareils Hive que vous commandez. Veuillez consulter le guide d'utilisation des appareils pour obtenir de l'aide sur la façon de procéder.

Nous ne serons pas responsables des frais que vous engagez ni des pertes ou des dommages que vous subissez en raison d'une installation incorrecte de votre appareil Hive et aucun remboursement ne sera accordé à cet égard.

Dispositions générales

Usage personnel à l'intérieur d'une résidence seulement

Tous les produits Hive ne vous sont vendus qu'à des fins d'usage personnel à l'intérieur d'une résidence. Aucune autre utilisation n'est autorisée. Les produits Hive ne sont pas conçus ni certifiés pour être utilisés dans des situations d'urgence ou d'autres situations où la santé ou la sécurité sont en jeu, et il ne faut pas se fier sur les produits Hive dans de tels cas. Vous acceptez de vous conformer à toutes les exigences applicables de la loi concernant votre utilisation des produits Hive et de ne pas utiliser nos produits, y compris ceux qui sont offerts sur notre site Web, de façon à violer nos droits et ceux de tiers.

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

Les images des appareils 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. La couleur et l'allure de votre appareil pourraient différer légèrement de ce que présentent les images.

L'emballage d'un appareil pourrait différer

L'emballage d'un appareil pourrait différer de celui qui est présenté dans les images de notre site Web.

Mises à niveau

À titre d'utilisateur d'un produit Hive, vous avez le droit de recevoir des mises à jour ou des mises à niveau de logiciels pour vos appareils ou votre application, que vous pourriez devoir installer ou permettre l'installation, à titre de condition au maintien de

l'utilisation des produits Hive. Les mises à jour ou les mises à niveau pourraient être nécessaires pour des raisons comme l'activation de nouvelles fonctions ou l'amélioration de la sécurité. Vous acceptez de recevoir des mises à jour et des mises à niveau de vos produits Hive de façon automatique par Internet sans obtenir votre consentement chaque fois. Le logiciel de produit Hive (y compris les mises à jour ou les mises à niveau) peut i) faire en sorte que votre appareil communique automatiquement avec les serveurs de Hive afin d'installer les fonctions décrites dans la description du produit ou des nouvelles fonctions à mesure qu'elles sont lancées et enregistrer des données d'utilisation, ii) modifier les préférences ou des données stockées sur votre appareil Hive et iii) recueillir des renseignements personnels comme il est indiqué dans notre politique en matière de confidentialité. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment dans certains cas. Veuillez communiquer avec nous de l'une des façons décrites ci-dessus.

En tant que condition à nos obligations aux termes des présentes modalités, vous acceptez d'utiliser nos produits uniquement de la façon décrite aux présentes et de toujours respecter les exigences de système indiquées pour nos produits.

Nous ne serons pas responsables de l'incidence d'une mise à jour ou d'une mise à niveau sur vos produits Hive si elle est attribuable à votre propre matériel, comme votre téléphone intelligent ou votre connexion à large bande qui ne supporte pas la mise à jour ou la mise à niveau.

Renseignements sur le compte

Pour utiliser les produits Hive, vous devrez créer un compte Hive en ligne et fournir certains renseignements qui vous seront demandés. Vous attestez que tous les renseignements demandés que vous soumettez sont véridiques et exacts et vous acceptez de les mettre à jour s'ils changent, notamment les renseignements nous permettant de communiquer avec vous. Vous êtes responsables de l'utilisation des produits Hive par vous-même et par autrui, y compris l'utilisation de votre compte. Veuillez donc prévoir un mot de passe efficace et protéger la sécurité de votre compte. Si vous soupçonnez une utilisation ou un accès non autorisé, veuillez nous en faire part sans délai.

Exclusions générales

Vous êtes l'unique responsable de ce qui suit concernant votre utilisation des produits :

- la compatibilité de votre téléphone intelligent, de votre tablette, de votre ordinateur ou de votre navigateur Web avec les produits Hive (reportez-vous aux exigences de système minimales indiquées dans la section « **Exigences des produits** » ci-dessus ou à hivehome.com/ca/support);
- les modifications subséquentes apportées à votre système de chauffage central ou à votre connexion Internet à large bande qui empêchent votre produit Hive de fonctionner;
- les coûts que vous engagez et les pertes ou les dommages que vous subissez du fait que vous n'utilisez pas votre produit Hive selon nos instructions (y compris les guides d'utilisation) ou en raison de problèmes causés par votre téléphone intelligent, votre tablette, votre ordinateur, votre navigateur Web ou votre connexion Internet (plutôt que le système Hive);
- les coûts, les pertes et les dommages que vous subissez en raison de l'omission d'activer vos produits Hive ou de maintenir votre connexion à large bande;
- les frais que vous engagez relativement à votre connexion Internet à large bande, à votre téléphone mobile, à votre ordinateur et à vos factures de services publics ou les frais que vous engagez pour avoir dépassé la limite permise de quantité de données transmises par votre connexion à large bande ou le réseau de votre téléphone intelligent;
- les frais que vous engagez et les pertes ou les dommages que vous subissez par suite de l'utilisation non autorisée de votre produit Hive (p. ex. si vous perdez votre téléphone intelligent 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 intelligent 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 par courriel à help.can@hivehome.com 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 ou altérez autrement un produit;
- les pertes ou les dommages que vous subissez si nous omettons de vous envoyer un avis concernant un produit;

- le remplacement des piles de vos commandes de système;
- la connexion Internet à large bande de votre résidence;
- la fourniture d'un téléphone intelligent, d'un ordinateur ou d'un navigateur Web qui est compatible avec le système Hive.

Il se pourrait que vous ne puissiez temporairement utiliser le site Web, l'application et les services Hive fournis aux termes des présentes si nous devons procéder à une maintenance périodique ou d'urgence. Nous tâcherons de vous en aviser à l'avance, mais il se pourrait que cela ne soit pas possible.

Notre droit d'apporter des changements

Changements apportés aux produits et aux modalités

Nous pouvons modifier un produit Hive :

- afin de tenir compte des modifications apportées aux lois et aux exigences réglementaires applicables;
- afin d'apporter des ajustements et des améliorations techniques (ces changements seront conçus de façon à ne pas nuire à l'utilisation normale d'un produit Hive dans le cadre d'une utilisation normale à domicile sur des systèmes qui respectent les exigences de système énoncées).

En outre, nous pourrions apporter d'autres changements aux services que nous fournissons et aux modalités applicables, dont les présentes modalités et les dispositions de votre formulaire de commande en ligne, ainsi qu'à notre politique en matière de confidentialité. Le cas échéant, nous communiquerons avec vous à l'adresse de courriel indiquée dans votre compte Hive pour vous informer au moins 30 jours avant la date de prise d'effet des changements, et vous pourrez alors décider de mettre fin à votre contrat et de fermer votre compte sans pénalité si vous nous en faites part au plus tard 30 jours après la prise d'effet des changements ou alors de maintenir le contrat selon les nouvelles modalités.

Frais et paiement

Les frais applicables aux produits Hive que vous commandez peuvent vous être communiqués par téléphone et/ou ils peuvent être affichés sur notre site Web. Les frais relatifs aux produits seront débités directement de votre carte de paiement ou de votre mode de paiement choisi et vous acceptez de payer les frais applicables aux produits que vous avez choisis, ainsi que les taxes applicables. Vous autorisez notamment que les frais mensuels pour les produits Hive visés par un plan de versements et le solde applicable dû conformément au présent contrat soient exigés si vous résiliez votre plan de versements de façon anticipée.

Si vous nous autorisez à débiter les frais de votre carte de paiement ou de votre mode de paiement choisi, vous nous autorisez également à continuer de débiter de votre carte de paiement (ou d'une autre carte, si l'entité émettrice de la carte de crédit nous informe qu'une autre carte a été émise) ou de votre mode de paiement choisi l'ensemble des frais liés à vos produits Hive.

Règlement des différends

Les présentes modalités sont régies par les lois en vigueur dans votre province ou territoire de résidence au moment de l'achat de nos produits.

LE PRÉSENT PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS NE S'APPLIQUERA PAS À VOTRE SITUATION SI LA LOI, CE QUI POURRAIT COMPRENDRE LES LOIS DU QUÉBEC, L'INTERDIT.

Si un différend survient, vous acceptez que les réclamations, les différends ou les litiges entre vous et nous (y compris l'un des membres de notre groupe) de quelque nature que ce soit, qu'ils soient préexistants, actuels ou futurs, qui découlent de l'utilisation des produits (les « **réclamations** ») et qui ne peuvent pas être réglés à l'amiable feront l'objet d'un règlement par voie d'arbitrage obligatoire liant les parties comme il est décrit ci-après et d'un délai d'un an pour la présentation de la réclamation.

Entente d'arbitrage

Les litiges, les réclamations ou les différends découlant des présentes modalités, y compris leur négociation, leur validité, leur existence, leur violation, leur résiliation, leur interprétation ou leur application, ou les droits ou obligations d'une partie ou encore les droits ou obligations d'une partie ayant trait aux présentes modalités (un « **différend** ») doivent être soumis à un arbitrage définitif et obligatoire, mais i) vous pouvez faire valoir des réclamations devant un tribunal des petites créances au Canada si vos réclamations

respectent les exigences de compétence et de valeur maximales du tribunal et ii) une partie peut présenter des réclamations et demander des mesures de redressement à un tribunal compétent concernant la violation alléguée de droits de propriété intellectuelle.

PAR LES PRÉSENTES, CHAQUE PARTIE RENONCE EXPRESSÉMENT AU DROIT À UN PROCÈS DEVANT JURY DANS LE CADRE D'UNE POURSUITE OU D'UNE PROCÉDURE INTENTÉE PAR UNE PARTIE OU CONTRE CELLE-CI RELATIVEMENT AUX PRÉSENTES MODALITÉS.

Rémunération de l'arbitre

Les parties doivent partager à parts égales la rémunération de l'arbitre et les frais engagés par celui-ci.

Règles d'arbitrage

L'arbitrage sera administré conformément aux Règles d'arbitrage de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. L'arbitrage se déroulera en anglais devant un arbitre ayant de l'expérience dans les services en ligne. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur le choix d'un arbitre dans un délai de 14 jours, elles devront demander à l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada d'en nommer un.

L'arbitrage

La validité, l'interprétation et l'exécution des présentes modalités sont régies par les lois de la province ou du territoire où vous résidez, sans tenir compte des principes de conflit de lois. L'arbitrage aura lieu dans la même province ou le même territoire que celui des lois régissant les présentes modalités. L'arbitrage doit être entendu dans la capitale de la province ou du territoire où aura lieu l'arbitrage, sauf si les parties en conviennent autrement. Une partie à l'arbitrage n'a pas le droit d'en appeler d'une décision de l'arbitre, qu'elle soit qualifiée de définitive, de provisoire, d'interlocutoire ou de 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, et 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 aux présentes modalités 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, sont 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.

Vous acceptez de ne pas contester le lieu de l'arbitrage et vous renoncez aux droits que vous pourriez avoir d'établir, de transférer ou de changer le lieu d'un litige ayant trait aux présentes modalités.

Dans la mesure permise par l'arbitre, puisque le fait de se présenter en personne à l'arbitrage peut se révéler indûment astreignant dans les circonstances, l'arbitrage visé par les présentes n'oblige aucune partie ni aucun témoin à y assister en personne, à moins d'une entente commune. L'une des parties ou les deux peuvent participer par voie d'observations écrites, par téléphone ou par un autre mode de communication à distance permis par l'arbitre.

L'arbitrage ne peut trancher que la ou les réclamations faisant l'objet du différend entre les parties en cause. Il n'est pas possible de regrouper ou de joindre les réclamations similaires d'autres personnes. Il n'y aura pas de communication préalable à l'arbitrage, sauf si les règles d'arbitrage applicables le prévoient. L'arbitre honorera les revendications de privilège reconnues par la loi et prendra des mesures raisonnables afin de protéger les renseignements personnels des consommateurs et les autres renseignements confidentiels ou exclusifs.

Si une partie en fait la demande, l'arbitre fournira une brève explication écrite du fondement de la décision. Un tribunal compétent peut homologuer la décision rendue par l'arbitre.

Avis de conformité d'Industrie Canada et de la FCC

Les produits Hive sont conformes à la partie 15 des règles de la FCC et au *Cahier des charges sur les normes radioélectriques* des appareils exempts de licence d'Industrie Canada. L'exploitation est assujettie aux deux conditions suivantes :

- ces produits ne doivent pas provoquer d'interférences;

- ces produits doivent accepter l'interférence reçue, y compris l'interférence pouvant entraîner un fonctionnement indésirable.

Les modifications qui ne sont pas expressément approuvées par la partie responsable de la conformité pourraient annuler le droit de l'utilisateur de se servir de l'équipement.

NOTE : Cet appareil numérique de classe B est conforme à la norme canadienne NMB-003. CAN NMB-3(B)/ICES-3(B). Cet équipement a été vérifié et est conforme aux limites pour un appareil numérique de classe B, selon la partie 15 des règles de la FCC. Ces limites visent à procurer une protection raisonnable contre l'interférence nuisible dans une installation résidentielle.

Cet équipement produit de l'énergie radiofréquence, en utilise et peut en rayonner et, s'il n'est pas installé et utilisé conformément aux instructions, il peut provoquer des interférences nuisibles aux communications radio. Toutefois, rien ne garantit qu'une interférence ne se produira pas dans une installation en particulier. Si cet équipement produit une interférence nuisible à la réception du signal radio ou de télévision, ce qui peut être établi en mettant l'équipement hors tension et sous tension, l'utilisateur est prié de tenter de corriger l'interférence de l'une ou plusieurs des façons suivantes :

- modifier l'orientation ou l'emplacement de l'antenne réceptrice;
- éloigner davantage l'équipement et le récepteur;
- brancher l'équipement à une prise électrique d'un autre circuit de celui auquel le récepteur est branché;
- consulter le vendeur ou un technicien en radio et télévision expérimenté pour obtenir de l'aide.

Déclaration sur l'exposition au rayonnement d'Industrie Canada et de la FCC

Cet équipement est conforme aux limites d'exposition aux radiofréquences prescrites de la FCC et d'Industrie Canada dans un environnement non contrôlé. Cet équipement doit être installé de façon à maintenir une distance d'au moins 20 centimètres avec toute personne.

Janvier 2018