



# Términos y Condiciones de Hive para Clientes del Hogar – Estados Unidos de América

Septiembre 2017

## Estos términos

En caso de que haya comprado uno de nuestros productos Hive, aquí encontrará todo lo que necesita saber acerca de su compra.

Estos son los términos y condiciones en los que le entregamos nuestros productos, ya sea que se trate de bienes, servicios o contenido digital. Por favor lea cuidadosamente estos términos y condiciones ya que le informarán todo lo que necesita saber acerca de los términos en los que nos entenderemos después de su compra, incluyendo un acuerdo para resolver controversias por medio de un arbitraje obligatorio sin un jurado, para renunciar a presentar demandas por acciones grupales u otras acciones representativas, y un límite de tiempo para presentar demandas. Si abre una cuenta Hive en línea o utiliza cualquier producto Hive, usted acepta estos términos y condiciones. Si usted no desea estar obligado por los términos de resolución de controversias, puede elegir no aceptarlas por medio de notificarnos por escrito dentro de los 30 días posteriores a su compra (con su nombre, domicilio, fecha de compra y una declaración clara en la que usted elige por rechazar estos términos de resolución de controversias). Su derecho a continuar usando los productos no se verá afectado. Sin embargo, en caso de no estar de acuerdo con todos los demás términos y condiciones, no podrá utilizar los productos y debe devolverlos a los 30 días contados a partir de la compra para un reembolso completo; para ello debe comunicarse con nosotros tal como se describe más adelante.

## Información acerca de nosotros y detalles de contacto

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

Usted puede enviarnos un correo electrónico a la dirección [help.USA@hivehome.com](mailto:help.USA@hivehome.com) o visite la página de Internet [hivehome.com/us](http://hivehome.com/us).

## Nuestro contacto con usted

### Cómo aceptamos su pedido

Aceptaremos su pedido a partir del momento en que le enviemos un correo electrónico a la dirección de correo que usted nos proporcione para aceptándolo; a partir de ese momento, entrará en vigor un contrato entre usted y nosotros.

### 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 no esté en existencia, 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.

### Quejas

Si usted tiene alguna pregunta o queja sobre cualquier producto, por favor, póngase en contacto con nosotros. Puede enviar por correo electrónico a nuestro equipo de servicio al cliente en [help.USA@hivehome.com](mailto:help.USA@hivehome.com).

Tan pronto recibamos su queja, siempre trataremos de solucionarla. Cuando esto no sea posible, trataremos de confirmar que su queja se ha recibido dentro de un plazo de 48 horas; asimismo le notificaremos quién se está haciendo cargo de dicho asunto de forma que usted sepa con quien comunicarse. Si su caso es complejo o involucra varias cuestiones, es posible que nos tardemos un poco para asegurarnos que todo ha sido cubierto. Mientras estemos atendiendo el asunto, lo mantendremos informado, ya sea por teléfono o por escrito.

### Nuestros productos no están disponibles en 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.

## Nuestros productos

Los productos pueden variar un poco con respecto a las imágenes

Las imágenes de los productos que se muestran en nuestra página de Internet son únicamente para fines ilustrativos. A pesar de que hemos hecho todo lo posible para mostrar los colores de forma precisa, no podemos garantizar que los colores del dispositivo que aparecen en la imagen o fotografía sean exactamente iguales a los del dispositivo real. Su producto puede variar en cuanto a color y diseño en comparación con las imágenes.

### El empaque del producto puede variar

El empaque del producto puede variar en comparación con el que se muestra en las imágenes de nuestro sitio web.

### Requisitos de productos

Para que funcione, es necesario contar con un Hub Hive. Para ser elegible para utilizar los productos Hive, usted necesita:

- Una conexión de banda ancha en casa con conexión de puerto Ethernet disponible;
- Una toma de corriente 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 la calefacción y el agua caliente a través de la aplicación (app) Hive;
- Un navegador web actualizado compatible para utilizar el “dashboard” o panel en línea con computadoras portátiles y otros dispositivos (IE10+, Chrome, Safari o Firefox);
- Equipo compatible en su hogar dentro del alcance del rango de la señal Wi-Fi, tales como enchufes para corriente para iluminación LED atenuable de tamaño compatible, tomas de corriente conectadas a tierra de tres puntas y sistemas de calefacción con capacidad de control de termostato electrónico. No todo el equipo ni todas las configuraciones son compatibles.

## Nuestro derecho de hacer cambios

### Cambios menores a los productos

Podemos cambiar cualquier producto Hive:

- De forma que refleje los cambios en las leyes y reglamentos y los requisitos regulatorios aplicables; y
- Para implementar ajustes técnicos y mejoras. Estos cambios no afectarán el uso normal de ningún producto Hive.

Además, podríamos realizar otros cambios a los servicios que prestamos, a los términos aplicables y a nuestra política de privacidad. En caso de hacerlo, nos comunicaremos con usted para notificárselo y que usted pueda optar entre cancelar su contrato y recibir un reembolso completo antes de que entren en vigor los cambios, o continuar conforme a los nuevos términos.

### Actualizaciones al contenido digital

Como usuario de cualquiera de los productos o aplicaciones Hive, tiene derecho de recibir actualizaciones o mejoras de software para sus dispositivos o aplicaciones. Podemos actualizar o pedirle que actualice el software de la aplicación Hive de forma periódica, siempre y cuando la aplicación continúe correspondiendo a la descripción de la misma que le proporcionamos antes de que usted la instalara.

## Garantía del producto

### Garantía limitada de un año

Garantizamos que todos los productos que nos compre estarán libres de defectos en cuanto a materiales y mano de obra por un período de un año contado a partir de la fecha en que los sincronice con el Hub Hive, siempre y cuando usted los sincronice dentro de un período razonable de tiempo a partir de su compra. Durante este período de un año, si los materiales o partes no cumplieran con lo estipulado en esta garantía limitada, los repararemos o reemplazaremos, a nuestra elección, sin costo alguno, o bien aceptaremos la devolución de los mismos y le haremos un reembolso completo del precio de compra. 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 calefacción central o aparatos; errores, modificaciones o daños ocasionados por usted o terceros; uso que no sea uso personal en el hogar; 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 CONDICIONES Y GARANTÍAS EXPRESAS, IMPLÍCITAS Y ESTABLECIDAS POR LA LEY CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN ALGUNA, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD / 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 DE LA INSTALACIÓN POR SU CUENTA; ASIMISMO, EL USO DE LOS PRODUCTOS QUE USTED UTILICE QUEDA 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, 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 ALGUNA, LOS RECLAMOS POR NEGLIGENCIA U OTROS RECLAMOS POR PÉRDIDAS O DAÑOS A SU HOGAR, SUS PROPIEDADES O PERTENENCIAS.

### Derechos del Consumidor

Es posible que algunos países 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.

### Resolución de Controversias

Si surge una controversia, usted acepta que todos los reclamos, disputas o controversias entre usted y nosotros de cualquier naturaleza o tipo, sea pre-existentes, actuales o futuras que surjan de o se relacionen con el uso de los productos (los **Reclamos**) que no puedan ser resueltos informalmente serán resueltos por medio de arbitraje obligatorio como se describe a continuación, y estará sujeto a un período de un año en el que se pueda presentar tal Reclamo.

### Aceptación de Arbitraje

Si los esfuerzos informales por resolver sus quejas fallan o no se usan, usted acepta que cualquiera y todos los Reclamos serán resueltos exclusivamente por medio de arbitraje vinculante como se describe aquí, excepto que:

- usted podrá instaurar Reclamos en un tribunal para demandas menores en los Estados Unidos si sus Reclamos cumplen con los requisitos jurisdiccionales del tribunal; y
- cualquiera de las partes puede presentar los Reclamos y exigir desagravio en un tribunal de jurisdicción competente y foro apropiado acerca de la supuesta violación de los derechos de propiedad intelectual.

NO HAY JUICIO O JURADO EN EL ARBITRAJE, Y LA REVISIÓN DE LA DECISIÓN ARBITRAL ES MUY LIMITADA. SIN EMBARGO, UN ÁRBITRO PUEDE CONCEDERLE DE MANERA INDIVIDUAL EL PAGO DE LOS MISMOS DAÑOS Y FORMAS DE RESARCIMIENTO QUE UN TRIBUNAL (INCLUSO UNA MEDIDA CAUTELAR Y DECLARATORIA ASÍ COMO EL PAGO ESTATUTARIO DE DAÑOS), Y DEBE OBSERVAR LA LEY Y LOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO COMO LO HARÍA UN TRIBUNAL. CUALQUIER ARBITRAJE DE RECLAMOS SEGÚN ESTE CONTRATO SE REALIZARÁ DE MANERA INDIVIDUAL. NO SE PERMITIRÁN LOS ARBITRAJES GRUPALES Y DEMANDAS GRUPALES Y LAS DEMANDAS DE ABOGADOS PARTICULARES.

### Honorarios del Arbitraje

La distribución y el pago de todos los honorarios por la presentación, el trámite y la participación del árbitro serán regidos por las reglas de la Asociación Americana de Arbitraje (**AAA**) que limita el monto que se requiere que pague un consumidor.

## Reglas de Arbitraje

El arbitraje será realizado por la AAA bajo sus reglas aplicables, incluyendo los Procedimientos Complementarios de la AAA para Controversias Relacionadas con los Consumidores si su Reclamo cumple con tales requisitos. El arbitraje será conducido en idioma inglés por un solo árbitro que es un abogado con experiencia en servicios vía Internet, y quien también es miembro de la Lista Nacional de Árbitros de la AAA. Si las partes no pueden coincidir en un árbitro y una sede mutuamente aceptable dentro de los 15 días posteriores al inicio del arbitraje, entonces la AAA elegirá un árbitro neutral que cumpla con las calificaciones y que designará una sede dentro de los Estados Unidos. Las reglas de la AAA se encuentran disponibles en el sitio [adr.org](http://adr.org), o en el número telefónico sin costo 1-800-778-7879, o en el número telefónico 1-212-484-4181.

## Inicio del Arbitraje

Para iniciar un procedimiento de arbitraje, usted debe observar los procedimientos especificados por las reglas aplicables de la AAA como se describe en su sitio de Internet [adr.org](http://adr.org).

## Proceso de Arbitraje

Como comparecer en persona al arbitraje puede ser gravoso en las circunstancias, el arbitraje aquí establecido no requerirá ninguna comparecencia personal de las partes o de testigos a menos que se convenga mutuamente entre las partes contratantes. Cada una o ambas partes puede participar por medio de presentar escritos, hacer llamadas telefónicas u otros medios de comunicación remota según lo permita el árbitro.

El arbitraje solo podrá decidir sobre Reclamo(s) entre las partes involucradas, y no puede consolidar o unir los reclamos de otras personas que pudieran tener demandas similares. No habrá ningún descubrimiento previo al arbitraje excepto como se estipula en las reglas aplicables de la AAA. El árbitro concederá los reclamos de privilegios reconocidos por la ley y adoptará las medidas razonables para proteger la información de la cuenta del cliente y otra información confidencial y exclusiva.

A solicitud de cualquiera de las partes, el árbitro proporcionará una breve explicación por escrito de la base para la decisión y sentencia. La demanda sobre la sentencia arbitral emitida por el árbitro podrá instaurarse en cualquier tribunal con jurisdicción. La sentencia arbitral será definitiva y obligatoria para las partes, excepto por algún derecho de apelación según las reglas de la AAA o la Ley Federal de Arbitraje.

## Recuperación Mejorada

Si el árbitro decide a su favor sobre los méritos de cualquier Reclamo que usted haga en contra de nosotros y le emite una sentencia superior en valor monetario a nuestra última oferta de arreglo por escrito que le hayamos hecho antes de presentar los escritos finales al árbitro, entonces le pagaremos 150% de la sentencia arbitral por daños hasta USD\$ 1,000 por encima de su sentencia por pago de daños.

## Restricciones Temporales para los Reclamos

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

## Instalación por su propia cuenta

En caso de que usted haya comprado algún producto Hive, usted es responsable de su instalación segura y adecuada. 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 producto Hive.

## Condiciones generales

Para uso personal en interiores del hogar únicamente

Todos los productos Hive que se venden son solo para uso personal, residencial, en interiores del hogar y no se deben revender.

## Consentimiento para actualizaciones automáticas

Por el presente usted acepta que nosotros podamos actualizar sus productos Hive de forma automática a través de Internet, sin obtener su consentimiento en cada ocasión. Usted acepta utilizar nuestros productos únicamente de la forma en que se indica en el presente y seguir cumpliendo con los requisitos del sistema aquí descritos.

## Exclusiones generales

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

- compatibilidad de su navegador de teléfono celular, computadora o Internet con Hive (puede ver los requisitos mínimos de sistema en la sección de **Requisitos** anterior o en [hivehome.com/us/support](http://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 su navegador de teléfono celular, computadora o Internet o la conexión de Internet (más bien que el sistema Hive);
- cualquier costo en que usted incurra al exceder el límite permitido de datos en su banda ancha o teléfono celular;
- cualquier pérdida o daño causado por descargar o actualizar el software conectado a cualquier producto Hive a menos que lo causemos nosotros;
- cualquier costo, pérdida o daño que usted tenga por el uso no autorizado de su producto Hive (por ejemplo, si su teléfono celular o los detalles de su conexión (*log-in*) se extravían o son robados). Le recomendamos mantener los detalles de conexión (*log-in*) en un lugar seguro y usar protección de contraseña en su teléfono celular para evitar el uso no autorizado de su sistema Hive. Si usted cree que alguien tiene acceso no autorizado a su sistema Hive, lo puede reportar a nuestra **Línea de Servicio** ya mencionada y haremos lo posible por ayudarlo a reestablecer los detalles de su conexión *log-in* a Hive.
- cualquier pérdida o daño que usted tenga como resultado de que usted o alguien más altere las asignaciones de la frecuencia de radio de sus controles de sistema;
- cualquier pérdida o daño que usted tenga después de que nosotros no le enviemos una notificación en relación con algún producto;
- reemplazar las baterías para sus controles de sistema;
- la conexión a Internet de banda ancha en su hogar; o
- proporcionar un navegador de teléfono inteligente, computadora o Internet que sea compatible con el sistema de Hive.

La página de Internet, la aplicación móvil 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, la función de control remoto podría no estar disponible, pero usted todavía puede controlar su calefacción usando los termostatos en su hogar.

## Aviso de Cumplimiento con la FCC

Este dispositivo cumple con la Parte 15 de las Reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (**FCC** por sus siglas en inglés) de los EE.UU. La operación está sujeta a las siguientes dos condiciones:

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

Este equipo 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. Este equipo 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 este equipo 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 equipo y el receptor.
- Conecte el equipo 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

Este equipo 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 equipo según las reglas de la FCC.

Septiembre 2017