

# Conditions générales de vente du service EMOTIVI

Les présentes Conditions Générales de vente ont pour objet de définir les modalités commerciales du Services Emotivi. L'utilisation du service EMOTIVI est soumise à l'acceptation de ces conditions générales de vente. Elles constituent un accord contractuel entre Bistri, éditeur français du service EMOTIVI, et tout abonné à la plateforme.

Ce service est accessible sur les URLs suivantes :

<https://webapp.emotivi.io/#/home> pour les utilisateurs

<https://emotivi.fr/> pour le site web de présentation de la solution

<https://subscription2.emotivi.fr/> pour la page d'inscription

Les expressions utilisées dans ce document sont définies ci-après.

- **Service EMOTIVI** : décrit l'ensemble du service composé d'une partie matérielle (appelé kit Emotivi) et d'une partie logicielle permettant de faire des appels visio, de partager des photos, des messages avec les membres de sa famille ou ses amis.
- **Kit EMOTIVI** : ensemble du dispositif matériel installé et connecté sur la télévision de la personne appelée, composé principalement d'un boîtier (box Emotivi) avec son alimentation, d'une caméra et d'un avertisseur lumineux. La liste précise est indiquée dans le guide d'installation du kit.
- **CGV** désigne les présentes conditions générales de vente du service EMOTIVI.
- **Abonné** désigne toute personne physique qui règle les mensualités du contrat
- **Utilisateur final** désigne toute personne qui est équipé du kit Emotivi.
- **Administrateur** : personne en charge de l'administration de la solution pour le compte de l'abonné. C'est en général la personne qui s'occupe de l'inscription et de la gestion du service.
- **Utilisateur** : Personne autorisée par l'Administrateur ayant la possibilité d'appeler l'utilisateur final

Nous parlerons dans la suite du document principalement de l'Administrateur sachant que cette personne peut être l'abonné et/ou l'utilisateur final en même temps.

## **1. Objet du service EMOTIVI**

Le service EMOTIVI a pour objet de maintenir le lien familial et social en permettant à des membres d'une famille autorisés par l'administrateur d'appeler en visio un membre de sa famille sur sa télévision équipée du kit EMOTIVI. L'administrateur de la solution pour la famille peut également donner cette possibilité à des personnes extérieures à la famille en les invitant. Les personnes autorisées peuvent également envoyer des photos et des messages textes.

## **2. Modalités d'accès au service EMOTIVI**

Le service EMOTIVI est accessible pour les personnes souscrivant au service. En s'inscrivant sur le site [emotivi.fr](https://subscription2.emotivi.fr/) l'abonné accepte de ce fait les conditions tarifaires et commerciales définies lors de l'inscription sur la page <https://subscription2.emotivi.fr/>. Le présent contrat sera réputé avoir été conclu et prendra effet à compter de la date où vous aurez accepté les présentes CGV et que le processus d'inscription sera terminé. L'abonnement prendra effet après une période de 30 jours à compter de la date de la souscription. Vous recevrez le kit EMOTIVI à l'adresse que vous aurez indiquée suivant sa disponibilité dans un délai moyen de 10 jours à compter de la date effective de paiement des frais de dossier. La responsabilité de BISTRi ne saurait être engagée en cas de retard qu'elles qu'en soient les raisons (faute du transporteur, rupture d'approvisionnement des fournisseurs des composants du kit) ou de circonstances exceptionnelles. Ils ne peuvent pas être une justification d'annulation de la commande.

Une seule inscription est admise par personne physique (même adresse email). L'Administrateur se voit attribuer un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder à un espace à partir duquel il pourra lancer un appel visio ou audio ou envoyer des photos ou messages. La communication de ces éléments à d'autres personnes leur permettant de communiquer avec l'Utilisateur final est de l'entière responsabilité de l'Administrateur.

## **3. Modalités d'inscription**

Le processus d'inscription est réalisé par l'Administrateur du service qui sera l'interlocuteur principal avec la société BISTRi.

L'Administrateur s'engage à renseigner tous les champs de saisie figurant dans le formulaire d'inscription et produire tous documents justificatifs sollicités, le cas échéant, par la société BISTRi. Cette dernière se réserve le droit de ne pas enregistrer toute demande d'abonnement pour laquelle le formulaire d'inscription ou les documents justificatifs ne seraient pas conformes. Devront donc notamment être mentionnés dans le cas d'une personne physique, sans que cette liste soit limitative, le nom et prénom, l'adresse de facturation, un email et un numéro de téléphone valides. Il devra également choisir son moyen de paiement parmi ceux proposés. Dans le cas d'une personne morale d'autres informations pourront lui être demandées.

L'Administrateur devra en outre procéder à une vérification régulière des données le concernant afin d'en conserver l'exactitude.

L'Administrateur doit ainsi fournir impérativement une adresse e-mail valide, sur laquelle lui sera adressé une confirmation de son inscription au service EMOTIVI.

Toute communication réalisée par le service EMOTIVI est en conséquence réputée avoir été réceptionnée et lue par l'Administrateur. Ce dernier s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus sur cette adresse e-mail et, le cas échéant, à répondre dans un délai raisonnable.

Toute modification de l'adresse email ou des autres coordonnées doit être communiquée à la société Bistri dans un délai de 15 jours suivant le changement. Passé ce délai, Bistri ne pourra être tenue responsable des éventuelles conséquences sur l'usage du service pour l'abonné, dues à un manque d'information.

### **3. Qualité de service**

La société Bistri s'engage à mettre en place tout en oeuvre de nature à procurer une assurance raisonnable aux utilisateurs d'accéder et utiliser le Service EMOTIVI.

Néanmoins, des aléas techniques peuvent être à l'origine de dysfonctionnements ou d'indisponibilité du service. Ces aléas peuvent être de différentes origines :

- la connexion Internet : comme toute solution connectée à Internet, des interruptions d'accès au réseau peuvent survenir : réseau de l'opérateur, dysfonctionnements du dispositif de connexion (box ou routeur 4G). L'Administrateur s'engage de son côté à mettre tout en oeuvre pour avoir un accès Internet suffisant pour permettre les appels visio et en cas de dysfonctionnements de vérifier au préalable la disponibilité du réseau de son opérateur. Les recommandations sont communiquées soit sur les supports de communication Emotivi, soit sur demande au support Emotivi.
- La disponibilité des serveurs du service : les serveurs Emotivi sont hébergés dans un datacenter d'une société française en France. Ce prestataire met en oeuvre tout ce qu'il faut pour éviter des arrêts d'accès à son service d'hébergement. Mais il peut rencontrer lui-même des dysfonctionnements d'accès à Internet ou de ses plateformes et systèmes sur lesquelles sont hébergés les services EMOTIVI qui en seraient impactés. Bistri ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements du service Emotivi liés à ceux de la société d'hébergement.
- Les composants matériel du kit : l'Administrateur s'engage à s'assurer en cas de dysfonctionnement du service, du bon branchement de connexion et d'alimentation du kit EMOTIVI. Tout kit est testé avant sa livraison. Cependant, comme tout matériel électronique, celui-ci peut avec le temps se dégrader et provoquer des dysfonctionnements du service. Dans ce cas, l'Administrateur s'engage à contacter le support pour analyse. Si le dysfonctionnement s'avère être lié à un problème de matériel, un changement du composant incriminé est remplacé. Ce remplacement est compris dans le prix de l'abonnement. Le matériel incriminé devra être renvoyé aux frais de l'Administrateur pour vérification et analyse du matériel. Dans le cas où le problème est lié à une dégradation physique volontaire ou involontaire du matériel de la part des bénéficiaires des utilisateurs du service ou des intervenants dans le lieu de vie de l'abonné (domicile ou établissement), le matériel remplacé sera à la charge de

L'Administrateur. De même si le matériel n'est pas renvoyé. Le temps de mise en oeuvre du remplacement effectif du matériel sera de la responsabilité de l'Administrateur.

- Les composants externes au kit : dans le cas d'un changement de téléviseur, de composant de type de connexion au réseau Internet de la part de l'Administrateur, celui-ci s'engage à se renseigner au préalable auprès de la société Emotivi de la compatibilité de ces nouveaux composants avec le kit. Tout dysfonctionnement lié à un changement de ces éléments sans avoir pris par écrit les renseignements préalables sera de la responsabilité de l'Administrateur
- Une mauvaise installation du kit : l'installation du kit chez l'abonné est de la responsabilité de l'Administrateur. Un guide d'installation est fourni dans le kit et le support EMOTIVI est disponible sur rendez-vous pour aider à l'installation. Si un dysfonctionnement du service est lié à une mauvaise installation par l'Administrateur, Bistri ne pourra pas en être tenu responsable.

L'indisponibilité du service pour toutes les raisons pour lesquelles la responsabilité de Bistri ne peut être engagée ne peuvent pas donner lieu à des dédommagements.

### **3. Conditions financières**

L'Administrateur s'inscrit au Service EMOTIVI à partir de la page d'inscription <https://subscription2.emotivi.fr/>

Les produits ou services sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible sur le site <https://emotivi.fr>. Toutefois, en cas d'erreurs ou omissions dans la présentation, la responsabilité de BISTRIS ne pourra être engagée de ce fait.

Les produits et services sont proposés dans la limite de leur disponibilité. Les prix et les taxes sont précisés sur la page d'inscription

#### **3.1. Tarifs**

BISTRIS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment en les publiant en ligne. Seuls s'appliqueront les tarifs indiqués et les taxes en vigueur au moment de la commande.

Les prix sont indiqués en euros et ne tiennent pas compte des éventuels frais de livraison dans le cas des livraisons hors de la métropole française. Ceux-ci seront alors précisés sur demande et facturés en supplément avant l'envoi du kit EMOTIVI.

L'abonnement au service EMOTIVI est composé de deux parties : (1) le paiement de frais de dossier indiqués sur la page d'inscription débités sur le moyen de paiement choisi par l'abonné. (2) Un abonnement mensuel dont le montant est indiqué lors de l'inscription. Il comprend la mise à disposition du matériel qui reste la propriété de Bistri et l'abonnement au service. La première échéance sera effectuée dans un délai de 30 jours à compter de la date de l'inscription. Les paiements successifs des mensualités suivantes interviendront à la date anniversaire de ce premier paiement.

### 3.2 Paiement en ligne

L'Administrateur effectue le paiement au moment de la validation de la commande en utilisant le mode de paiement de son choix (CB ou prélèvement SEPA). Cette validation tient lieu de signature.

L'abonné garantit à la société Bistri qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement et reconnaît que les informations données à cet effet valent preuve de son consentement à la vente comme à l'exigibilité des sommes dues au titre de la commande.

Bistri et ses partenaires de solutions de paiements en ligne ont mis en place une procédure de vérification des commandes et des moyens de paiement destinés à le garantir raisonnablement contre toute utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, y compris en demandant à l'abonné des données d'identification.

En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes accrédités ou en cas de non-paiement, Bistri se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'accès au service EMOTIVI si malgré les relances, le paiement n'est pas effectué

Bistri se réserve également le droit de refuser une commande émanant d'un abonné qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

### 4. Résiliation du contrat

L'Administrateur au service EMOTIVI a conformément à la loi la possibilité de se rétracter pendant une période de 14 jours calendaires à compter de la date de l'inscription.

Au-delà de cette période, si l'abonné veut résilier l'abonnement, il doit le faire uniquement par écrit en envoyant un email à l'adresse [support@emotivi.fr](mailto:support@emotivi.fr) en expliquant les raisons de cette résiliation à des fins d'analyse internes uniquement.

Au-delà de cette période, la résiliation doit être signifiée par email à l'adresse [support@emotivi.fr](mailto:support@emotivi.fr) en indiquant les raisons de cette résiliation (à des fins d'analyse internes uniquement). Elle ne sera effective qu'à la réception effective par Bistri du kit EMOTIVI à l'adresse indiquée par Bistri. Les frais de retour sont à la charge de l'Abonné. Les prélèvements seront arrêtés qu'après réception effective du matériel au maximum 5 jours ouvrés avant la date anniversaire du prélèvement. Sinon, ils le seront avant la date anniversaire de l'échéance suivante. Dans le cas où l'administrateur empêche le prélèvement alors que le matériel n'a pas été reçu par Bistri, des pénalités équivalentes aux mensualités seront exigibles auprès de l'administrateur tant que le matériel n'aura pas été restitué.

Le Kit Emotivi doit être retourné dans un parfait état avec la box, les câbles, la caméra et tout autre élément livré à l'origine. Si ce n'est pas le cas la société Bistri appliquera les tarifs de chaque composant absent ou défectueux qui seront communiqués à l'Abonné. Une facture sera émise qui sera prélevée sur le moyen de paiement habituel. Dans ce cas, l'arrêt des prélèvements sera effectué après le paiement effectif de ses pénalités.

## **5. Responsabilité et force majeure**

Une partie pourra être libérée de toute responsabilité en dommages intérêts et autres sanctions lorsque l'exécution d'une obligation particulière est empêchée ou rendue coûteuse du fait d'un cas de force majeure au sens de la loi et de la jurisprudence : décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique, pandémie ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

Lorsqu'une partie est empêchée pendant une durée dépassant un (1) mois du fait d'un cas de force majeure, l'autre partie sera habilitée à résilier le Contrat par écrit sans qu'aucun dédommagement ne soit dû.

Enfin, il est expressément convenu entre les Parties et accepté par l'Administrateur que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatées par une décision de justice devenue définitive.

## **6. Loi applicable - Attribution de compétences**

Cet Accord et tous les actes et transactions en découlant et les droits et obligations des Parties seront régis et interprétés selon les lois de la France, sans tenir compte d'éventuels conflits de législation. Toute dispute découlant de ou relative à cet Accord sera soumise au Tribunal de Commerce de Paris. Sa décision sera définitive et s'imposera aux deux Parties.

Mis à jour le 15 Mars 2025.

Annule et remplace toutes les versions antérieures à cette date