

# Conditions générales de vente du service EMOTIVI

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités commerciales du service EMOTIVI pendant toute la durée de l'abonnement.

L'utilisation du service EMOTIVI implique l'acceptation intégrale de ces CGV. Elles constituent un accord contractuel entre BISTRI, éditeur français du service EMOTIVI, et toute personne ayant souscrit à la plateforme.

Le service EMOTIVI est accessible aux adresses suivantes :

- Application utilisateur : <https://webapp.emotivi.io/#/home>
- Présentation du service : <https://emotivi.fr/>
- Page d'inscription : <https://subscription2.emotivi.fr/>

## Définitions

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

**Service EMOTIVI** : ensemble constitué du matériel (le **kit EMOTIVI**) et de l'interface logicielle permettant de passer des appels visio, de partager photos et messages avec ses proches.

**Kit EMOTIVI** : dispositif installé sur la télévision de l'utilisateur final, incluant un boîtier (box EMOTIVI), une alimentation, une caméra et un avertisseur lumineux. La liste complète des éléments figure dans le guide d'installation.

**CGV** : désigne les présentes conditions générales de vente, susceptibles d'être mises à jour. En cas de modification, seule la dernière version publiée s'applique, y compris pour des événements survenant après l'inscription. Les CGV sont disponibles lors de l'abonnement et à tout moment sur le site [emotivi.fr](https://emotivi.fr).

**Abonné** : personne physique qui règle les mensualités.

**Utilisateur final** : personne équipée du kit EMOTIVI.

**Administrateur** : personne qui gère le service au nom de l'abonné. C'est généralement elle qui procède à l'inscription et à la configuration.

**Utilisateur** : toute personne autorisée par l'Administrateur à contacter l'utilisateur final. Dans la suite du document, le terme « Administrateur » pourra désigner aussi bien l'abonné que l'utilisateur final, selon les cas.

## 1. Objet du service EMOTIVI

Le service EMOTIVI a pour vocation de renforcer les liens familiaux et sociaux en permettant à des proches autorisés par l'Administrateur de passer des appels visio, d'envoyer des messages ou des photos vers la télévision équipée du kit. L'Administrateur peut également donner cet accès à des personnes extérieures à la famille, via une invitation.

## 2. Modalités d'accès au service EMOTIVI

Le service EMOTIVI est réservé aux personnes ayant souscrit via <https://emotivi.fr>. En s'inscrivant, l'abonné accepte les conditions tarifaires détaillées sur la page <https://subscription2.emotivi.fr>.

Le contrat prend effet à compter de l'acceptation des CGV et de la finalisation de l'inscription. Le kit EMOTIVI, propriété de BISTRI, est envoyé à l'adresse indiquée, sous réserve de disponibilité, dans un délai moyen de 10 jours suivant la validation du paiement des frais de dossier.

BISTRI ne pourra être tenue responsable d'un éventuel retard, quelle qu'en soit la cause (transport, fournisseurs, événements exceptionnels), et cela ne pourra justifier l'annulation de la commande. Une fois l'inscription validée, l'Administrateur reçoit un identifiant et un mot de passe pour accéder à un espace personnel permettant d'effectuer des appels, d'envoyer des photos ou messages dès l'installation du kit.

La transmission de ces accès à d'autres personnes est sous la seule responsabilité de l'Administrateur.

L'abonnement débute au moment de la validation de l'inscription et comprend un mois offert. Le premier prélèvement a lieu 30 jours après la date de souscription.

Si le kit EMOTIVI n'est pas installé après sa livraison, l'Administrateur doit informer le support ([support@emotivi.fr](mailto:support@emotivi.fr)) par écrit dans les plus brefs délais, en précisant les raisons de cette non-installation. Seules les raisons liées à une impossibilité de se rendre sur place (par exemple, éloignement géographique) pourront justifier un report du début de l'abonnement, pour une durée maximale de 3 mois à partir de la date de livraison. Sans cette notification, les mensualités seront prélevées normalement et aucun remboursement ne sera possible.

## 3. Modalités d'inscription

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

### Informations requises

L'Administrateur s'engage à renseigner tous les champs de saisie figurant dans le formulaire d'inscription et produire tous documents justificatifs sollicités 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 du bénéficiaire et du souscripteur, l'adresse de facturation,

l'adresse de livraison, 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.

#### Exactitudes des données

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.

L'Administrateur doit également s'assurer des informations à jour des modalités de paiement afin d'éviter toute suspension du service.

## **4. Qualité de service**

BISTRI s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires en sa possession pour assurer aux utilisateurs un accès fiable et continu au service EMOTIVI. Toutefois, certains aléas techniques peuvent entraîner des dysfonctionnements ou une indisponibilité temporaire du service. Ces perturbations peuvent avoir différentes origines :

#### Connexion Internet

Le service repose sur une connexion Internet fonctionnelle, tant du côté de l'utilisateur final (boîtier EMOTIVI) que des appelants.

Des interruptions de réseau peuvent survenir : pannes opérateur, coupures de box, instabilité d'un routeur 4G, etc.

Il est de la responsabilité de l'Administrateur de s'assurer de la compatibilité et de la fiabilité de son équipement et d'une connexion Internet suffisante pour permettre les appels visio. En cas de problème, il devra vérifier d'abord la disponibilité du réseau de son opérateur. Des recommandations sont disponibles dans les documents fournis par EMOTIVI ou sur demande auprès du support.

À noter : la qualité de la connexion des appelants influe également sur le bon fonctionnement des appels.

#### Disponibilité des serveurs

Les serveurs EMOTIVI sont hébergés en France dans un datacenter opéré par une société française réputée. Bien que des mesures soient mises en place pour garantir leur disponibilité, des pannes indépendantes de BISTRI peuvent survenir (coupure réseau, défaillance des infrastructures...).

#### Les composants matériel du kit

- Tout kit est testé avant son expédition. En cas de dysfonctionnement du service, l'Administrateur s'engage à s'assurer, du bon branchement de connexion et d'alimentation

du kit EMOTIVI. Cependant, comme tout matériel électronique, celui-ci peut présenter des dysfonctionnements notamment 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 à l'issue de l'analyse, le dysfonctionnement semble lié à un problème de matériel par le support, un changement du composant incriminé est effectué. Ce remplacement est compris dans le prix de l'abonnement (hors frais de livraisons) . Une fois le nouveau matériel réceptionné, le temps de mise en oeuvre du remplacement effectif du matériel sera de la responsabilité de l'Administrateur qui pourra contacter notre support pour l'aider en cas de nécessité.

- En cas de dégradation volontaire ou involontaire du matériel (par l'utilisateur final, ses proches ou un tiers intervenant au domicile ou en établissement), un remplacement est possible mais sera entièrement à la charge de l'Administrateur, selon la grille tarifaire en vigueur. Les frais de retour sont également à sa charge.  
Qu'elle qu'en soit la cause (dysfonctionnement ou dégradation) l'Administrateur doit renvoyer le matériel défectueux à ses frais pour vérification. Si le matériel n'est pas retourné dans un délai de 30 jours après son remplacement, il sera facturé au tarif en vigueur. Chaque mois de retard supplémentaire entraînera une pénalité de 25 % du prix du matériel, due pour chaque mois entamé.

Les composants externes au kit : EMOTIVI fait tout son possible pour que la solution fonctionne avec tout type de télévision ayant un minimum de pré-requis indiqué sur demande au support. Cependant certaines télévisions, malgré ces pré-requis ne permettent pas le fonctionnement normal par la solution qui n'est pas de la responsabilité de BISTRI. En cas de modification de l'environnement technique (changement de télévision, de box Internet, etc.), l'Administrateur doit impérativement informer le support EMOTIVI à l'avance afin de valider la compatibilité. Tout dysfonctionnement causé par un changement non signalé relève de la responsabilité de l'Administrateur.

Mauvaise installation du kit : L'installation du kit est à la charge de l'Administrateur. Un guide est fourni dans le colis, et le support EMOTIVI est disponible sur rendez-vous pour assister à distance. En cas de dysfonctionnement lié à une mauvaise installation, BISTRI ne pourra en être tenue responsable.

La société Bistri ne peut garantir une disponibilité permanente et sans interruption du service EMOTIVI notamment du fait des raisons évoquées et des cas de force majeure. Est considérée comme un cas de force majeure tout événement imprévisible, insurmontable et extérieur à la volonté des parties, empêchant l'exécution totale ou partielle des obligations prévues dans les présentes CGV. Ces événements incluent, sans s'y limiter :

Les pannes, interruptions ou dysfonctionnements des réseaux de télécommunication ou d'Internet, qu'ils soient liés aux infrastructures du client, des fournisseurs d'accès à Internet, des opérateurs tiers ou des autorités publiques ;

Les catastrophes naturelles, intempéries, etc. ;

Les grèves, émeutes, actes de terrorisme ou troubles sociaux ;

Les décisions administratives ou judiciaires ;

Les attaques informatiques (cyberattaques, piratages, etc.) ;

Toute autre circonstance indépendante de la volonté de BISTRI.

En cas de survenance d'un événement de force majeure ou des raisons évoquées dans cet article , BISTRI ne pourra être tenue pour responsable des retards, interruptions ou

impossibilités d'accès au service en ligne. Aucune indemnité, compensation ou geste commercial ne pourra être exigé par le client pour ces motifs.

Tout dysfonctionnement du service ou toute utilisation ne correspondant pas aux attentes de l'Administrateur doit être signalé par écrit au support ([support@emotivi.fr](mailto:support@emotivi.fr)) dans les meilleurs délais (quand le problème est constaté comme récurrent sur plusieurs jours maximum) afin de permettre à BISTRI d'en analyser les causes et, le cas échéant, d'y apporter une solution. À défaut de signalement dans un délai raisonnable, l'Administrateur ne pourra fonder une demande de dédommagement ou engager la responsabilité de BISTRI au titre des conséquences qui auraient pu être évitées si le dysfonctionnement avait été signalé en temps utile.

En cas de rejet de prélèvement ou de blocage du paiement, y compris lorsque celui-ci est motivé par l'existence alléguée d'un dysfonctionnement, les sommes dues au titre des mensualités restent intégralement exigibles. Des frais de gestion correspondant aux coûts réellement supportés par BISTRI du fait de l'incident de paiement pourront être appliqués, ainsi que, le cas échéant, des intérêts de retard dans les conditions prévues par la loi

## 5. Conditions financières

L'Administrateur s'abonne au service EMOTIVI via la page dédiée : <https://subscription2.emotivi.fr>.

Les produits et services y sont présentés avec le plus grand soin. Toutefois, en cas d'erreur ou d'omission dans la présentation, BISTRI ne pourra être tenue responsable.

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles, et les tarifs sont précisés sur la page d'inscription.

### 5.1 Tarifs

BISTRI se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, les nouveaux tarifs étant publiés en ligne.

Les seuls tarifs applicables sont ceux affichés au moment de la commande, en euros et toutes taxes comprises.

L'inscription au service comprend deux éléments :

- Frais de dossier : payés une seule fois, ils constituent un forfait de prestations de services, facturé lors de la souscription. Ils couvrent : le traitement de la souscription - la préparation et la configuration du matériel - les opérations logistiques liées à la mise à disposition, - l'assistance à la mise en route - la mise à disposition du matériel jusqu'à la première échéance. Ces prestations étant exécutées dès la validation de la commande, les frais de dossier restent dus et ne sont pas remboursables en cas de résiliation du contrat, quelle qu'en soit la raison.

- Abonnement mensuel dont le montant est précisé à l'inscription, il inclut l'accès au service et la mise à disposition du matériel. Le premier mois est offert et le premier prélèvement intervient 30 jours après l'inscription, puis chaque mois à la même date.

## 5.2 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). Ce choix peut être modifié à tout moment au travers de son compte de gestion du compte en ligne. Cette validation tient lieu d'acceptation des présentes conditions générales de vente et des CGU.

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 paiement en ligne mettent en œuvre des mesures de vérification pour limiter les risques de fraude.

En cas de paiement refusé ou d'incident de paiement, l'accès au service pourra être suspendu ou annulé après une relance infructueuse. En cas de rejet de prélèvement, de blocage du compte bancaire ou de tout incident de paiement intervenant avant la restitution effective du matériel :

- des frais de gestion correspondant aux coûts réellement occasionnés pourront être appliqués,
- la résiliation ne pourra être considérée comme effective tant que la situation n'aura pas été régularisée et que le matériel n'aura pas été restitué.

## 6. Rétractation et résiliation du contrat

Conformément à la législation en vigueur, l'Administrateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date d'inscription pour exercer son droit de rétractation. Pour cela, il doit adresser une information écrite par e-mail à [support@emotivi.fr](mailto:support@emotivi.fr). Si le matériel a été reçu et n'est pas retourné dans le mois suivant la date de l'email de rétractation, celui-ci (toujours propriété de BISTRI) sera facturé dans son intégralité.

Après l'expiration du délai légal de rétractation, le client peut demander la résiliation de son contrat par écrit, en adressant sa demande à l'adresse suivante : [support@emotivi.fr](mailto:support@emotivi.fr)

La demande de résiliation quelle que soit la période, peut être accompagnée, à titre facultatif, du motif de la résiliation. Les informations éventuellement communiquées sont utilisées exclusivement à des fins statistiques, d'amélioration du service et dans l'intérêt de la communauté des utilisateurs actuels et futurs.

Quelle que soit la période, la résiliation du contrat n'est effective qu'à compter de la réception effective du matériel par BISTRI, dans un état conforme aux conditions de restitution communiquées au client. Jusqu'à cette restitution effective :

- le contrat demeure actif,

- la mise à disposition du matériel se poursuit.

Tant que le matériel n'a pas été intégralement restitué et réceptionné :

- les prélèvements périodiques continuent d'être dus. Ils seront arrêtés après réception effective du matériel, à condition que celui-ci arrive au maximum 5 jours ouvrés avant la date anniversaire du prélèvement. Sinon, ils seront arrêtés avant la date anniversaire de l'échéance suivante sans possibilité d'être remboursé de l'échéance précédente.
- les sommes prélevées au titre de cette période ne sont pas remboursables, la mise à disposition du matériel constituant la contrepartie du paiement.

Quelle que soit la raison, les frais de retour sont à la charge de l'abonné. Si le matériel n'est pas retourné, il sera facturé dans son intégralité.

Après réception du kit retourné, EMOTIVI procédera à un contrôle et à des tests. Le délai pour ces tests peut être de plus de 10 jours ouvrés. Le kit doit être rendu complet (boîtier, câbles, caméra et accessoires livrés initialement). Si des éléments manquent ou sont endommagés, ils seront facturés selon les tarifs en vigueur, communiqués à l'Administrateur lors de la demande de résiliation. La facture sera prélevée automatiquement sur le moyen de paiement habituel.

La clôture définitive administrative du dossier n'aura lieu que quand les sommes dues incluant la facturation du matériel non restitué ou dégradé, les mensualités impayées et les pénalités éventuelles ne seront pas réglées. L'Administrateur ne doit pas bloquer les prélèvements tant que le dossier n'est pas clôturé. En cas de rejet de prélèvement, de blocage du compte bancaire ou de tout incident de paiement intervenant avant la restitution effective du matériel :

- des frais de gestion correspondant aux coûts réellement occasionnés pourront être appliqués,
- la résiliation ne pourra être considérée comme effective tant que la situation n'aura pas été régularisée et que le matériel n'aura pas été restitué.

Si le compte bancaire est fermé, l'Administrateur doit fournir des nouvelles coordonnées bancaires pour effectuer le paiement des frais restants dûs. À défaut, les sommes dues et les poursuites pourront être engagées contre les héritiers.

Si l'Administrateur ne respecte pas ces conditions, des poursuites judiciaires pourront être engagées.

## **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 évènement 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.

Dernière mise à jour : Février 2026.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) peuvent être modifiées à tout moment. Seules les CGV disponibles en ligne sur [emotivi.fr](https://emotivi.fr) sont considérées comme valides et applicables, y compris pour les abonnements en cours.