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.
Les différentes URL's d'accès au service EMOTIVI sont les adresses suivantes :

- Présentation du service : https://emotivi.fr/
- Page d'inscription : https://subscription2.emotivi.fr/
- Application utilisateur : https://webapp.emotivi.io/#/home
- Application de gestion du compte : https://account.emotivi.fr

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

Service EMOTIVI : service en ligne permettant d'appeler en visio/audio, de partager photos et messages avec ses proches équipés d'un matériel (le **kit EMOTIVI**)

Bistri : société éditrice sur service EMOTIVI

Kit EMOTIVI : dispositif installé sur la télévision de l'utilisateur final, incluant un boîtier (box EMOTIVI) et son alimentation et une caméra. 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.

Abonné : personne physique ou morale qui règle les mensualités.

Utilisateur final : personne équipée du kit EMOTIVI. Il peut ou pas être l'abonné

Administrateur : personne qui gère le service au nom de l'abonné. C'est généralement elle qui procède à l'inscription et à la configuration. Dans la suite du document, le terme « Administrateur » pourra désigner aussi bien l'abonné que l'utilisateur final, selon les cas.

Utilisateur : toute personne autorisée par l'Administrateur à contacter l'utilisateur final par le service EMOTIVI

1. Objet du service EMOTIVI

Le service EMOTIVI a pour vocation de renforcer les liens familiaux et sociaux en permettant à des utilisateurs (proches de l'utilisateur final) 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 la finalisation de l'inscription qui est matérialisée par le paiement effectif des frais de dossier. Elle vaut acceptation des présentes CGV. Le kit EMOTIVI, propriété de BISTRI, est alors livré 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 que le colis est parti, l'Administrateur reçoit un identifiant et un mot de passe pour accéder à ses espaces personnels de gestion du compte, et de l'application d'utilisation et de configuration 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) 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 d' 1 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.

Exactitude 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 bon fonctionnement du service nécessite une connexion Internet stable, aussi bien chez l'utilisateur que chez les appelants.

Des interruptions ou des problèmes de réseau peuvent affecter la qualité des appels vidéo.

L'Administrateur doit s'assurer que son équipement est compatible et que sa connexion Internet est suffisante.

En cas de problème, il doit vérifier la connexion auprès de son opérateur. Des recommandations sont disponibles dans les documents fournis par la société ou auprès du support.

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

Le matériel nécessaire à l'utilisation du service EMOTIVI est mis à disposition de l'Administrateur pendant toute la durée de son abonnement. Il reste la propriété de BISTRI et doit être restitué à la fin du contrat, conformément aux conditions prévues dans les présentes CGV.

- Tout kit est testé avant son expédition. En cas de dysfonctionnement du service, l'Administrateur s'engage à s'assurer d'abord du bon fonctionnement de sa connexion à Internet, du bon branchement du kit EMOTIVI. Cependant, comme tout matériel électronique, celui-ci peut présenter des dysfonctionnements. Et 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 livraison et à condition que l'abonnement soit à jour de ses paiements) . 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 y compris des frais de livraison, selon la grille tarifaire en vigueur. Les frais de retour du matériel 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 10 % 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 dans la FAQ ou sur demande au support. Cependant certaines télévisions, malgré ces pré-requis ne permettent pas le fonctionnement normal de la solution qui n'est pas de la responsabilité de BISTRI et ne fera l'objet d'aucun remboursement. 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 du fait des raisons évoquées précédemment ainsi que de cyberattaque, de catastrophe naturelle, de grève, de décision administrative ou de tout autre événement indépendant de sa volonté constituant un cas de force majeure.
Dans ces situations, la société ne pourra être tenue responsable des interruptions ou des retards imputables à ces événements. Aucune indemnisation ne pourra être exigée à ce titre, sauf disposition légale contraire.

Tout dysfonctionnement ou toute utilisation ne correspondant pas aux attentes de l'Administrateur doit être signalé par écrit au support (support@emotivi.fr) dès que possible afin de permettre à la société d'en analyser la cause et de rechercher une solution. La date de prise en compte du problème par la société sera celle de la date de ce signalement écrit même si le problème existe pour l'Administrateur depuis un certain temps.

Quelles que soient les raisons d'un dysfonctionnement les mensualités restent dues pendant les périodes de dysfonctionnement, sauf disposition légale ou contractuelle contraire. En cas de rejet de prélèvement ou d'incident de paiement, des frais correspondant aux coûts réellement engagés et, le cas échéant, des intérêts de retard pourront être appliqués conformément à la loi.
Le service pourra être suspendu en cas de défaut de paiement et rétabli après régularisation des sommes dues et reprise des paiements.

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 Tarification

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 dûs 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 qui reste la propriété de la société. Le premier mois est offert et le premier prélèvement intervient 30 jours après l'inscription, puis chaque mois à la même date. Si l'Administrateur prévient l'équipe support par écrit dans les 5 jours après la livraison qu'il ne pourra pas installer le dispositif durant le mois offert pour des questions de contraintes personnelles, le démarrage du premier prélèvement pourra être reporté dans un délai maximum de 20 jours. Au-delà, le prélèvement sera effectué ou le kit devra être restitué. Aucune suspension de l'abonnement n'est autorisée, ni aucune réduction dans la cas d'un usage limité par l'abonné.

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 reconnait 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 après une relance restée sans effet.

En cas de rejet de prélèvement, de blocage du compte bancaire ou de tout autre incident de paiement survenant avant la restitution effective du matériel, des frais de gestion correspondant aux coûts réellement engagés pourront être appliqués.

5.3 . Conditions commerciales

BISTRI se réserve le droit de modifier les conditions commerciales du service EMOTIVI. Toute modification concernant les abonnements en cours sera communiquée préalablement aux Administrateurs.

L'abonnement est dû quel que soit l'usage réel de l'abonné.

Tout remboursement éventuellement accordé par BISTRI, à titre exceptionnel, fera l'objet d'une retenue forfaitaire de 25 % au titre des frais de transaction et des taxes applicables. Ce remboursement reste exceptionnel et ne constitue pas un droit acquis pour l'Abonné.

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 son inscription pour exercer son droit de rétractation, en adressant une demande écrite par e-mail support@emotivi.fr. Le matériel doit être retourné dans le mois suivant cette demande. À défaut, il sera facturé dans son intégralité.

Après ce délai légal, l'Administrateur peut demander la résiliation de son contrat à tout moment depuis son compte de gestion. Le motif de résiliation peut être communiqué à titre facultatif, à des fins statistiques et d'amélioration du service.

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

À réception du matériel**,** la société vérifie que le kit est complet et que ses composants ne présentent pas de détériorations visibles. Tout élément manquant même après la relance ou endommagé est facturé selon les tarifs en vigueur. L'abonnement est alors résilié à l'issue de cette phase. La société s'organise pour traiter au plus vite cette phase mais ne peut être faite au minimum 5 jours ouvrés après réception effective de l'ensemble du matériel.

Des tests de fonctionnement sont ensuite réalisés. Si ces tests révèlent des dégradations non détectées lors du premier contrôle (connecteurs détachés provoquant un fonctionnement par intermittence, pièces abîmées non visibles lors d'un premier contrôle,..), les éléments concernés sont également facturés. L'abonnement est alors résilié

La clôture administrative du dossier intervient après les contrôles et les tests, sous réserve de la vérification de la situation administrative du compte. Si aucun problème n'est constaté et qu'aucune somme ne reste due, le dossier est clôturé. Dans le cas contraire, les sommes restant dues, notamment les factures de matériel, les mensualités impayées et les éventuelles pénalités, doivent être réglées avant la clôture définitive.

Si le moyen de paiement habituel n'est plus utilisable, l'Administrateur doit fournir de nouvelles coordonnées bancaires afin de régler les sommes restant dues. À défaut de régularisation, la société pourra engager toute démarche nécessaire au recouvrement des sommes impayées, conformément à la législation en vigueur.

7. 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.

8. 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 : Octobre 2026.
Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) peuvent être modifiées à tout moment. Seules les CGV disponibles en ligne sur emotivi.fr sont considérées comme valides et applicables, y compris pour les abonnements en cours.