

JOIN Experience S.A. est une société anonyme de droit luxembourgeois ayant son siège social au 11, rue de Bitbourg, L-1273 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, immatriculée auprès du registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B 176835. JOIN Experience est un opérateur mobile virtuel qui utilise les réseaux radio 2G, 3G et 4G d'un opérateur réseau pour fournir des services de télécommunication sous la marque JOIN. JOIN Experience propose sur son Site Internet [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com) et dans l'ensemble de ses points de vente, à ses Clients la possibilité de souscrire à une Option leur permettant par rapport au forfait de base choisi, d'augmenter leur capacité de consommation de données, de bénéficier d'une vitesse de connexion plus rapide, d'augmenter le nombre de minutes de leur crédit de communication et/ou leur quantité de SMS.

## ARTICLE I. DEFINITIONS

Sauf disposition contraire, les termes employés au sein du présent document et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales ou au sein des présentes Conditions Particulières ci-après:

**Administrateur du Compte/ Administrateur :** désigne le Client, personne physique ou morale, seul habilité à effectuer des actes juridiques via l'Espace Client pour son propre compte et celui des Bénéficiaires placés sous sa responsabilité. L'Administrateur peut être également Bénéficiaire des Services.

**Bénéficiaire :** personne physique ou morale bénéficiant des Services en vertu du Contrat conclu par l'Administrateur mais qui n'est pas habilité à effectuer des actes juridiques relatifs au Contrat.

**Espace Client/ Self Care Tool :** espace sécurisé mis à disposition du Client accessible depuis le Site Internet et permettant entre autres de consulter les informations relatives à sa consommation et le cas échéant, d'accomplir des actes juridiques, s'il est Administrateur du Compte. (cf. Conditions Particulières Espace Client)

**Option :** option choisie par le Client en sus des Services lui permettant de bénéficier par exemple de davantage de volume de données, vitesse de connexion, de minutes de communication ou de SMS ou toute autre option choisie par le Client.

**Service(s) :** Ensemble des service(s) proposés par JOIN Experience dont le Service Mobile et plus généralement la vente de services liés aux télécommunications et aux technologies de l'information. Un descriptif peut être trouvé sur le site [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com) ainsi que dans l'ensemble des points de vente de JOIN Experience.

**Site Internet/Site Web/Site :** le Site Internet [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com)

## ARTICLE II. CONDITIONS RELATIVES A LA SOUSCRIPTION AUX OPTIONS

Pour acheter une Option, le Client doit avoir préalablement souscrit aux Services commercialisés par JOIN Experience.

L'achat d'Option suppose l'acceptation préalable, sans restriction ni réserve des présentes Conditions Particulières et des Conditions Générales.

Le Client reconnaît avoir la capacité de conclure le présent Contrat et disposer des pouvoirs l'habilitant à cet effet. Il ne doit pas notamment être sous tutelle ou curatelle.

L'utilisation des Services par un mineur n'est possible qu'après autorisation préalable de ses représentants légaux (c'est-à-dire de ses parents ou du (ou des) titulaire(s) de l'autorité parentale). Les représentants légaux ont seuls la responsabilité de déterminer si le Service est approprié au mineur et de surveiller l'utilisation qu'il en fait.

## ARTICLE III. DESCRIPTION DU SERVICE

En souscrivant à une ou plusieurs Options, le Client peut bénéficier, en plus de son plan tarifaire standard lié à son abonnement au Service Mobile :

- d'une augmentation de son volume de données incluses dans son crédit de communication mensuel,
- d'une vitesse de connexion plus rapide,
- d'une augmentation du nombre de minutes incluses dans son crédit de communication mensuel
- d'une augmentation de la quantité de SMS inclus dans son crédit de communication mensuel
- de tout autre Service additionnel s'ajoutant au Service de base souscrit initialement par le Client.

Les Options peuvent être temporaires ou permanentes (cf. article VI ci-dessous).

Le Client a la possibilité de souscrire aux Options dans l'un des points de vente JOIN lors de la signature de son Contrat ou a posteriori, à tout moment. Le Client peut également

souscrire à des Options en ligne, sur le Site Internet selon les modalités exposées à l'article IV ci-dessous.

## ARTICLE IV. ACHAT EN LIGNE

### 4.1 Conditions préalables

Le Client dispose de la possibilité d'acheter une ou plusieurs Options sur le Site Internet, en se rendant dans son Espace Client, à tout moment, après sa souscription aux Services Mobiles.

Le Client doit se connecter à son Espace Client « My Join » en indiquant ses Identifiants et devra respecter les Conditions Particulières applicables à ce Service qu'il a préalablement acceptées lors de son inscription et consultables en permanence sur le Site Internet.

Seul l'Administrateur du Compte peut souscrire aux Options en ligne. Les Bénéficiaires du compte n'ayant pas la qualité d'Administrateur disposent seulement de la possibilité de demander à leur Administrateur l'ajout d'Options.

### 4.2 Etapes de la conclusion du Contrat

L'Administrateur peut sélectionner une Option en cliquant sur le bouton « souscrire ». Après avoir cliqué sur ce bouton, une fenêtre « pop up » apparaît contenant un récapitulatif de la commande avec description des caractéristiques de l'Option sélectionnée, son prix et le prorata éventuellement applicable en fonction de la date de conclusion du Contrat.

A ce stade, le Client a la possibilité :

- soit de corriger ses éventuelles erreurs en fermant la fenêtre pop-up, ce qui a pour effet d'annuler sa commande.
- Soit de confirmer sa commande en marquant son acceptation sans réserve sur l'objet, le prix du Contrat et les conditions contractuelles applicables.

Cette acceptation se matérialise par la saisie par le Client de son mot de passe utilisé pour accéder aux Services dans la section prévue à cet effet et par la coche insérée dans la case attestant qu'il a pris connaissance et qu'il accepte les présentes Conditions Particulières et les Conditions Générales et plus particulièrement, les dispositions relatives au droit de rétractation.

JOIN Experience se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige non résolu relatif au paiement d'une commande antérieure ou en cas de suspicion de fraude reposant sur des éléments concordants.

La prise en compte de la commande ainsi que le récapitulatif de celle-ci et les conditions contractuelles applicables à l'achat font l'objet d'un courriel généré automatiquement par le Site Web envoyé à l'adresse électronique indiquée lors de la souscription au Contrat. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et/ou anglaise, selon les préférences enregistrées par le Client lors de sa connexion aux Services.

Le Contrat est réputé conclu au moment de la réception du courriel par le Client. Le courriel est considéré comme étant reçu lorsque le Client peut y avoir accès.

L'Option est activée immédiatement.

Le Client est ainsi lié juridiquement avec la société JOIN Experience S.A. et est tenu d'une obligation de paiement, ce qu'il reconnaît et accepte.

## ARTICLE V. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

### 5.1 Prix

Le prix facturé correspond à celui qui est en vigueur au jour de la validation de la commande. Il est indiqué au Client dans la Liste des Tarifs, sur les fiches descriptives des Options et sur le récapitulatif de commande disponible avant la confirmation de la souscription par le Client.

Les prix sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises. La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture.

### 5.2 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue en principe par prélèvement automatique en fin de mois selon les coordonnées bancaires communiquées par le Client lors de la souscription à son abonnement. A défaut, des frais administratifs sont dus, conformément à la Liste des Tarifs et à l'article 6 des Conditions Générales.

Les paiements sont portables et s'effectuent au siège de JOIN Experience.

Le Client reçoit une facture mensuelle sur papier ou format électronique selon le choix qu'il aura effectué à l'occasion de la Demande d'Abonnement ou en cours d'exécution du Contrat. La facture mentionne le délai de paiement.

Les mensualités dues sont calculées au prorata par rapport à la date de conclusion du Contrat.

## ARTICLE VI. DUREE

### 6.1 Option temporaire

Le Client a la possibilité de souscrire à une Option temporaire dont la durée est précisée au moment de la passation de sa commande. En général, la durée de l'Option temporaire est d'1 ou 3 mois.

Elle est résiliée de plein droit à l'issue de sa période de validité.

## 6.2 Option permanente

L'Option permanente est valable pendant une durée minimale de 6 mois. Elle peut être résiliée sous réserve de respecter un préavis d'un mois avant l'expiration de la durée minimale, en envoyant une notification par tout moyen écrit, au Service Client de JOIN Experience S.A.

A l'expiration de la période de validité minimale de l'Option, à défaut de résiliation selon les modalités exposées ci-dessus, le Contrat devient un contrat à durée indéterminée. Il peut dans ces conditions, être résilié à tout moment, par tout moyen écrit adressé au Service Client de JOIN Experience S.A, sans préavis, pénalité, ni motif.

## 6.3 Généralités

Le crédit de communication supplémentaire résultant des Options choisies par le Client doit être consommé dans la période de facturation courante à compter de son activation.

A défaut de consommation endéans ce délai, le crédit de communication non consommé est perdu et n'est pas reporté le mois suivant, ce que le Client reconnaît et accepte.

## ARTICLE VII. DISPOSITIONS FINALES

### 7.1 Nullité partielle

La nullité ou l'invalidité de l'une des clauses du Contrat n'affecte pas la validité du reste du Contrat.

### Article 7.2 Renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans le présent Contrat, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### Article 7.3. Convention de preuve

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec l'Opérateur, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par JOIN Experience, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

### Article 7.4. Langue du Contrat - Droit applicable – Litige

La langue du Contrat est le français. Toute traduction du Contrat n'est communiquée au Client qu'à titre purement informatif. En cas de contradiction ou divergence, le texte français prévaut sur les autres versions.

Le présent Contrat est soumis à l'application du droit luxembourgeois.

### 7.4.1 Règlement amiable

En cas de plainte, le Client peut s'adresser au Service Client de JOIN Experience dont les coordonnées sont les suivantes :

JOIN Experience S.A.

Service Clients

11, rue de Bitbourg

L-1273 Luxembourg

Téléphone :

- À partir d'un téléphone mobile JOIN : 9009
- Autres numéros de téléphone : +352 671 00 9009

E-mail :

- Via le formulaire de contact disponible sur [www.joinexperience.com/contact-us](http://www.joinexperience.com/contact-us)

Les prix applicables pour joindre le Service Client sont précisés dans la Liste des Frais Administratifs.

S'il n'est pas satisfait de la réponse apportée, le Client peut saisir le service de Médiation ou de Règlement extrajudiciaire désigné par les autorités compétentes conformément aux dispositions du Règlement 205/16/ILR fixant la procédure de médiation en matière de service de Communications électroniques.

### 7.4.2 Compétence judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions de Luxembourg-Ville.