

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.

I. DISPOSITIONS GENERALES

Article 1. Définitions

Dans le cadre des présentes conditions particulières (les « Conditions Particulières »), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou, à défaut, dans les Conditions Générales :

Client : personne physique ou morale ayant souscrit à un Contrat et ayant adhéré aux Conditions Générales ainsi que le cas échéant aux Conditions Particulières.

Conditions Générales : les Conditions générales de JOIN Experience en vigueur.

Conditions Particulières : les présentes Conditions Particulières applicables à l'Option One Move.

JOIN Experience : JOIN Experience S.A. dont le siège est situé au 11, rue de Bitbourg, L-1273 Luxembourg.

Option : l'option One Move telle que décrite à l'article 4 des présentes Conditions Particulières.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de l'Option. Elles complètent les Conditions Générales. Le cas échéant, les Conditions Particulières applicables aux Services LTE@home et BB@home sont d'application. En cas de conflit entre ces documents, les présentes Conditions Particulières prévalent. Le Client reconnaît avoir reçu ces documents contractuels et en accepter les termes sans restriction ni réserve.

Article 3. Souscription de l'Option One Move

Lors de la souscription de son abonnement mobile ou après celle-ci, le Client peut ajouter l'Option à son téléphone mobile.

Article 4. Description de l'Option One Move

L'Option permet au Client de réunir un numéro de téléphone fixe et un numéro de téléphone mobile sur un seul et même terminal mobile

L'Option permet au Client de recevoir des appels de son numéro fixe sur son téléphone mobile et/ou d'effectuer des appels via son numéro fixe par l'intermédiaire de son téléphone mobile.

Un téléphone mobile ne peut contenir qu'un seul numéro de téléphone fixe. Il n'est pas possible qu'un téléphone mobile puisse contenir deux numéros de téléphones fixes.

A condition que le numéro de téléphone fixe soit attribué à un seul compte Client, ce numéro de téléphone fixe peut être lié à 3 téléphones mobiles.

Lorsque le Client reçoit un appel sur son numéro de téléphone fixe, et si le Client possède un téléphone fixe, le téléphone fixe et le téléphone mobile du Client sont joints. Si le Client n'est pas en possession d'un téléphone fixe, seul le téléphone mobile sera joint.

Article 5. Boîte vocale

En souscrivant une Option supplémentaire, dont le prix est précisé dans les Documents commerciaux, le Client peut ajouter une boîte vocale pour son numéro de téléphone fixe. Dans ce cas, le Client possède deux boîtes vocales sur son téléphone mobile :

- une boîte vocale pour son numéro de téléphone fixe ;
- une boîte vocale pour son numéro de téléphone mobile.

La boîte vocale liée au numéro de téléphone fixe est accessible par toutes les personnes liées à ce numéro de téléphone fixe via leur téléphone mobile. Par contre, la boîte vocale du numéro de téléphone mobile est uniquement accessible par le titulaire du numéro mobile.

5.1. Dépôt du message vocal

En cas de message vocal sur le numéro fixe, celui-ci ne se trouve que sur la boîte vocale du numéro de téléphone fixe et n'est donc pas transféré sur la boîte vocale du numéro mobile du Client.

De même, en cas de message vocal sur le numéro mobile, celui-ci ne se trouve que sur la boîte vocale du numéro de téléphone mobile et n'est donc pas transféré sur la boîte vocale du numéro fixe du Client.

5.2. Accès à la boîte vocale

Pour pouvoir accéder à la boîte vocale de son numéro fixe, le Client devra composer les numéros communiqués lors de la souscription du Contrat, à savoir : 9888 et/ou +352 2 889 9888. Ces numéros sont accessibles aussi bien par l'intermédiaire du numéro fixe du Client que de son numéro mobile.

Pour pouvoir accéder à la boîte vocale de son numéro mobile, le Client devra composer le numéro suivant : 9000 et/ou +352 671 009 000. Ce numéro est uniquement accessible par l'intermédiaire du téléphone mobile du Client.

5.3. Notification du message vocal

Lorsque le Client a un message sur la boîte vocale de son numéro fixe, sa boîte vocale émet un appel vers le téléphone fixe. Le Client ne reçoit pas d'appel sur son téléphone mobile. Si le Client n'a pas de téléphone fixe, il n'est pas averti.

En cas de message vocal, le Client est également averti par SMS :

- via le numéro 9000 s'il s'agit d'un message vocal sur son numéro mobile ;
- via le numéro 9888 s'il s'agit d'un message vocal sur son numéro fixe.

Si le Client ne souhaite pas recevoir de notification par sms concernant son numéro fixe, il peut les désactiver dans le menu de la boîte vocale en appelant le numéro 9888.

Le Client est averti qu'il ne reçoit pas de notification sur son téléphone mobile en cas d'appel manqué sur sa ligne fixe.

Article 6. Tarifs et facturation

6.1 Tarifs

L'Option est facturée au Client selon le plan tarifaire et conformément au prix stipulé dans les Documents Commerciaux remis au Client lors de la souscription.

Par ailleurs, les appels sortants nationaux effectués avec le numéro fixe par l'intermédiaire du téléphone mobile du Client sont déduits des minutes fixes incluses dans l'offre Home Line choisie par le Client. En cas de dépassement des minutes disponibles dans ladite offre, celles-ci lui seront facturées en hors-forfait conformément au prix des communications fixes repris sur le site internet www.joinexperience.com.

Les appels entrants sur la ligne fixe accessibles par l'intermédiaire du téléphone mobile sont gratuits en national.

Lorsque le Client utilise son numéro mobile, les appels seront facturés sur son abonnement mobile.

6.2 Facturation

Le Client reçoit une seule facture lui permettant de distinguer les consommations sur sa ligne fixe et mobile :

- Les appels sortants depuis la ligne fixe par l'intermédiaire du téléphone mobile apparaissent dans la section de la ligne fixe ;
- Les appels entrants sur la ligne fixe sont repris dans la section relative au numéro mobile, sans indication que l'appel était destiné au numéro fixe.

Article 7. Durée et résiliation de l'Option

Si le Client ne dispose pas d'un abonnement à une ligne fixe, l'Option est souscrite pour une durée minimale d'un mois. A la fin de chaque mois, le Client peut mettre fin à l'Option, sans indemnité, moyennant l'envoi d'une notification par écrit.

Si le Client ne résilie pas l'Option pendant ledit mois, celle-ci est tacitement reconduite pour un mois.

Ces mesures s'appliquent également aux Options supplémentaires souscrites par le Client.

Si le Client dispose d'un abonnement à une ligne fixe, l'Option est conclue pour une durée égale à celle reprise dans la Demande d'Abonnement de la ligne fixe. Les conditions de résiliation sont également les mêmes.

Si le Client décide de résilier uniquement l'Option, il peut le faire, sans indemnité, moyennant l'envoi d'une notification par écrit. Dans ce cas précis, il dispose toujours des Options supplémentaires souscrites, à l'exception de la boîte vocale décrite à l'article 6.

Le Client reconnaît que tout mois civil commencé est dû.

Article 8. Roaming

8.1 Frais appels entrants en roaming

Les appels entrants sur la ligne fixe accessibles par l'intermédiaire du téléphone mobile sont facturés sur l'abonnement mobile du Client au tarif en vigueur.

L'interlocuteur du Client sera facturé au tarif d'un appel fixe.

Le Client doit utiliser sa ligne de manière raisonnable et ne pas dépasser 500 minutes d'appels entrants par mois.

8.2 Frais appels sortants en roaming

Les appels sortants effectués par l'intermédiaire de la ligne fixe disponible sur le téléphone mobile du Client ne sont pas possibles. Ces appels doivent être effectués par le numéro mobile du Client.

Article 9. Accès aux services d'urgence



CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A L'OPTION ONE MOVE

Dans l'éventualité où le Client doit appeler les services d'urgence, le numéro mobile est toujours affiché afin d'autoriser la localisation précise et actuelle de l'appel, et ce même si le Client utilise son numéro de fixe pour les appels sortants.

Pour joindre les services d'urgence, JOIN Experience conseille aux Clients d'utiliser le numéro international d'urgence, à savoir le 112.

Article 10. Loi applicable – Litiges

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

10.1 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 :

A 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.

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 par les autorités compétentes conformément aux dispositions du Règlement 205/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de service de communications électroniques – Secteur Communications électroniques.

10.2 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.