

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

Les termes employés au sein des présentes Conditions Particulières et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée ci-après ou, aux termes des Conditions Générales :

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

Conditions Particulières : le présent document qui décrit les conditions applicables au Service Après-Vente.

Facture d'achat conforme : document informatisé remis au Client lors de l'achat du Matériel auprès de JOIN Experience comportant les coordonnées du magasin où le Matériel a été acheté, le modèle, le N° de série (IMEI), le prix de vente ainsi que la date de la facture ou du ticket de caisse.

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

Matériel : tout produit ou tout autre appareil utilisé par le Client pour accéder et/ou utiliser les Services.

Service Après-Vente : service assurant la mise en marche, l'entretien et la réparation du Matériel.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions applicables au Service Après-Vente. Elles complètent les Conditions Générales. En cas de conflit entre ces documents, les présentes Conditions Particulières prévalent.

II. DISPOSITIONS COMMUNES

Le Service Après-Vente offre la possibilité aux Clients consommateurs ainsi qu'aux Clients professionnels de réparer le Matériel acheté auprès de JOIN Experience pendant la période de garantie légale et/ou commerciale dudit Matériel et après expiration de cette période.

Article 3. Garantie légale

Le Client consommateur bénéficie de la garantie légale des défauts de conformité conformément aux articles L.212-1 et suivants du Code de la consommation et de la garantie des vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de défaut de conformité, le Client devra adresser une demande écrite dès qu'il a connaissance du défaut de conformité et au plus tard, 2 ans à compter de la délivrance du Matériel, au Service Client précisant le défaut de conformité. Si le défaut de conformité survient durant les 6 premiers mois suivant l'achat et/ou la livraison du Matériel, il bénéficie d'une présomption de non-conformité. Si le défaut survient entre le 6^{ème} mois et la fin du délai de la garantie légale, JOIN Experience se réserve le droit de demander au Client une preuve de non-conformité du Matériel au moment de l'achat et/ou de la livraison du Matériel.

La garantie légale ne s'applique pas en cas de dommages dus à des facteurs externes (oxydation, foudre, panne de courant, etc) ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Matériel (chutes, etc), une utilisation non conforme aux spécifications du fabricant, une utilisation néfaste pour le fonctionnement normal du Matériel, une utilisation commerciale non-autorisée, une utilisation de périphériques, accessoires ou consommables inappropriés, une négligence dans l'entretien du Matériel ou encore la force majeure.

Dans les cas repris ci-dessus, le Client ne pourra se prévaloir de la garantie légale de conformité mais pourra éventuellement bénéficier d'une indemnisation en cas de souscription à une assurance JOIN en cas de casse accidentelle ou oxydation accidentelle, conformément aux Conditions Particulières applicables.

Article 4. Garantie commerciale

Le Matériel acheté auprès de JOIN Experience s'accompagne d'une garantie commerciale accordée par le producteur. En principe, la garantie commerciale octroyée par le producteur a une durée de 2 ans.

Le Client consommateur est avisé que si la garantie légale dépasse le délai de la garantie commerciale, la garantie légale reste d'application.

La mise en marche du Matériel, la sauvegarde des données, le paramétrage du Matériel, le déblocage du code de sécurité, le nettoyage (poussières, traces, etc) ainsi que la suppression de virus n'entrent pas dans le cadre des garanties, le Client en étant seul responsable. L'ensemble des prix pour ces services sont repris dans la Liste des Tarifs.

Article 5. Durée du Contrat

Le présent Contrat entre en vigueur lors de la remise du Matériel défectueux dans un point de vente JOIN Experience et prend fin lors de la remise du bon de réparation remis au Client lors du dépôt du Matériel défectueux.

Article 6. Dépôt du Matériel défectueux

Le Matériel défectueux doit être remis dans un point de vente JOIN Experience. Un bon de réparation est remis au Client lors du dépôt du Matériel.

Avant le dépôt du Matériel défectueux, le Client est tenu de procéder à une sauvegarde de ses données enregistrées sur le Matériel (notamment sur une carte SIMSD) ainsi que de déconnecter son Matériel de tous les comptes vers lesquels une synchronisation de ses données personnelles est effectuée. La gestion des données relève entièrement de la responsabilité du Client, JOIN Experience ne pouvant garantir l'absence de dommage à ce titre.

La sauvegarde des données peut s'effectuer par le Service Après-Vente, au tarif en vigueur tel qu'indiqué dans la Liste des Tarifs.

Pour plus d'informations sur la sauvegarde des données, le Client est avisé qu'il doit consulter la notice d'emploi du Matériel ou prendre contact avec le Service Client ou le Service Après-Vente.

Article 7. Matériel de remplacement

Dans certains cas, et selon les disponibilités du stock, JOIN Experience met gratuitement, à la disposition du Client un Matériel de prêt. Le Client s'engage à restituer l'intégralité du Matériel tel qu'indiqué sur la fiche « Téléphone de prêt » remise au Client lors du prêt.

En cas de perte ou de vol, le Client est tenu de rembourser le Matériel prêté au prix d'achat. En cas de dommages au Matériel de remplacement (notamment lorsque l'écran est cassé), le Client est averti que JOIN Experience doit procéder à sa réparation. Si le Matériel est réparable, la facture de réparation est envoyée au Client. Par contre, si le Matériel est économiquement irréparable ou que le coût de la réparation est supérieur au prix du Matériel, le Client est alors tenu de rembourser le Matériel à un prix qui variera en fonction du modèle du Matériel de remplacement, et dont une décote d'environ 15% par an sera appliquée sur le prix en fonction de la valeur en vigueur au moment de la mise en vente du Matériel sur le marché.

Article 8. Réparation du Matériel défectueux

La réparation du Matériel défectueux est en principe assurée par un centre de réparation agréé par le producteur. JOIN Experience met tout en œuvre pour faire effectuer la réparation du matériel défectueux dans un délai d'un mois. En cas de dépassement de ce délai (notamment en cas de pièces manquantes ou de problèmes lors de la réparation), JOIN Experience s'engage à avertir le Client par tous moyens.

JOIN Experience respecte la décision du centre de réparation lorsqu'il juge que la réparation est impossible. Dans un tel cas, JOIN Experience se réserve le droit de facturer les frais de devis et de dossier au Client dès lors que celui-ci les aura préalablement acceptés.

Article 9. Dommages, vol, perte ou reproduction

En cas de dommages, de vol ou de perte du Matériel remis pour réparation, la responsabilité de JOIN Experience est limitée au prix de vente des appareils.

En aucun cas, JOIN Experience ne peut être tenue responsable pour :

- la perte partielle ou totale des possibilités d'utilisation du Matériel dans le cas où des pièces détachées spécifiques ou des accessoires nécessaires pour la réparation du Matériel n'étaient plus disponibles auprès du fabricant ;
- la perte de données contenues dans le Matériel lors de la réparation de ce dernier. Le Client est le seul responsable de la sauvegarde et de la restauration de ces données sur son Matériel et en est dûment avisé lors du dépôt du Matériel pour réparation ;
- la reproduction des données mémorisées dans le Matériel lors de la réparation, le Client devant effacer les données dans certaines hypothèses.

La restauration des données du Client peut s'effectuer par le Service Après-Vente, au tarif en vigueur tel qu'indiqué dans la Liste des Tarifs. Si la restauration est effectuée par le Service Après-Vente, le Client a le choix :

- la restauration s'effectue directement sur le téléphone dès le retour du Matériel ;
- la restauration s'effectue via un stick USB ou tout autre support fourni par le Client.

Article 10. Objet(s) bloqué(s) et pièce(s) remplacée(s)

A la demande expresse du Client et à condition que ce soit indiqué sur le bon de réparation, et dans la mesure du possible, l'(es) objet(s) bloqué(s) dans le Matériel défectueux et/ou la(es) pièce(s) remplacée(s) sont restituée(s) au Client.

En aucun cas, JOIN Experience ne peut être tenu responsable de l'état dans lequel l'(es) objet(s) bloqué(s) et/ou les pièce(s) remplacée(s) est(sont) restitué(es) au Client.

Article 11. Reprise du Matériel par le Client après la réparation

Dans tous les cas, le Client est averti par courrier lorsque le Matériel est réparé. Il peut également être averti, par SMS et/ou par appel téléphonique et/ou par e-mail.

La restitution du Matériel ne se fait que sur présentation :

- du bon de réparation remis lors du dépôt du Matériel défectueux ;
- de la carte d'identité du Client.

Le Matériel est restitué dans le magasin JOIN Experience ouvert sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg choisi par le Client lors du dépôt de son Matériel, et ce sans frais supplémentaire.

Le Client professionnel peut demander à ce que le Matériel lui soit restitué à son lieu de travail. A ce titre, les éventuels frais de transport sont à la charge du Client professionnel. Le coût de ces frais de transport est indiqué dans la Liste des Tarifs.

Le Client dispose d'un délai de 90 jours pour venir prendre possession de son Matériel réparé. Passé ce délai et après avoir averti le Client par courrier recommandé avec accusé de réception resté infructueux 8 jours après sa réception, le Matériel est détruit par JOIN Experience sans autre avertissement au Client. Cette destruction n'ouvre droit à aucun remboursement dans le chef du Client.

Article 12. Garantie

Toutes les réparations effectuées sur le Matériel s'accompagnent d'une garantie de 3 mois pour autant qu'il s'agisse du même défaut et que ce défaut ne soit pas occasionné par un usage inapproprié, sous réserve des dispositions contraires figurant sur le bon de réparation. Ce délai commence à courir à partir du moment où le Matériel est restitué au Client. Le Client est avisé que si la garantie légale de 2 ans dépasse le délai de 3 mois, c'est cette garantie légale qui reste d'application.

III. REPARATION DU MATERIEL SOUS GARANTIE

Article 13. Réparation du Matériel défectueux sous garantie

Seule la Facture d'achat conforme fait office de titre de garantie pour le Client à l'égard de JOIN Experience.

IV. REPARATION DU MATERIEL HORS GARANTIE

Article 14. Réparation du Matériel défectueux hors garantie

En cas de réparation du Matériel hors garantie, des frais administratifs de dossier sont facturés au Client. Ces frais ne sont pas remboursés au Client, même si aucune réparation n'est effectuée sur le Matériel. Aucune indication de prix concernant une réparation hors garantie ne pouvant être donnée sans un diagnostic préalable du Matériel.

Article 15. Réparation du Matériel défectueux hors garantie et sans devis

Toute réparation jusqu'à un montant de 50 Euros TTC est effectuée sans remise d'un devis préalable.

Article 16. Réparation du Matériel défectueux hors garantie et avec devis

Avant toute réparation de plus de 50 Euros TTC, un devis est établi dont le coût est indiqué dans la Liste des Tarifs.

Les prix mentionnés sur le devis sont valables pendant 1 mois à partir de la date reprise sur le devis. Lorsque ce délai d'1 mois est écoulé et que le Client n'a pas accepté le devis par écrit, le Matériel défectueux est renvoyé au Client par JOIN Experience sans réparation. Les frais du devis sont alors à la charge du Client.

En cas d'acceptation du devis, la réparation est effectuée conformément à celui-ci. Néanmoins, d'autres réparations peuvent être effectuées en cas de pannes constatées lors de la réparation, ce que le Client accepte. Au moment de la restitution du Matériel, une facture reprenant les prix mentionnés sur le devis ainsi que les éventuelles réparations supplémentaires et les éventuels frais de transport est remise au client.

V. DISPOSITIONS FINALES

Article 17. Nullité partielle

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

Article 18. 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 19. Convention de preuve

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec le Service Après-Vente, 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 que preuve.

Article 20. 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.

20.1 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/contact-us

Portail Self-Care: www.joinexperience.com

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

20.2 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.