

Offre promotionnelle : Lancement de l'offre promotionnelle : [Click here to enter a date.](#)Fin de l'offre promotionnelle : [Click here to enter a date.](#)

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

Lien vers l'offre promotionnelle :

1. Nom de l'entreprise notifiée	JOIN EXPERIENCE	
1.1. Adresse	11, rue de Bitbourg L-1273 Luxembourg	
1.2. Helpdesk Joignable du lundi au vendredi de 08.00- 22.00 hrs le Samedi de 8.00-17.00 hrs	numéro téléphone	9009 à partir d'un mobile JOIN A partir d'un téléphone fixe (selon le tarif applicable de l'opérateur de l'appelant) : +352 2889 9009 / +352 671 009 009
	e-mail	Formulaire de contact à partir de www.joinexperience.com/contact-us
1.3. Service clientèle Joignable du lundi au vendredi de 09.00- 18.00 hrs	numéro téléphone	9009 à partir d'un mobile JOIN A partir d'un téléphone fixe (selon le tarif applicable de l'opérateur de l'appelant) : +352 2889 9009 / +352 671 009 009
	e-mail	Formulaire de contact à partir de www.joinexperience.com/contact-us
1.4. Service technique Joignable du lundi au vendredi de 09.00- 18.00 hrs	numéro téléphone	9009 à partir d'un mobile JOIN A partir d'un téléphone fixe (selon le tarif applicable de l'opérateur de l'appelant) : +352 2889 9009 / +352 671 009 009
	e-mail	Formulaire de contact à partir de www.joinexperience.com/contact-us
1.5. Service réclamation/médiation Joignable du lundi au vendredi de 08.00- 22.00 hrs le Samedi de 8.00-17.00 hrs	numéro téléphone	9009 à partir d'un mobile JOIN A partir d'un téléphone fixe (selon le tarif applicable de l'opérateur de l'appelant) : +352 2889 9009 / +352 671 009 009
	e-mail	Formulaire de contact à partir de www.joinexperience.com/contact-us
	adresse	11, rue de Bitbourg L-1273 Luxembourg
1.6. Service facturation Joignable du lundi au vendredi de 08.00- 22.00 hrs le Samedi de 8.00-17.00 hrs	numéro téléphone	9009 à partir d'un mobile JOIN A partir d'un téléphone fixe (selon le tarif applicable de l'opérateur de l'appelant) : +352 2889 9009 / +352 671 009 009
	e-mail	Formulaire de contact à partir de www.joinexperience.com/contact-us
1.7. Site Web	www.joinexperience.com	

Dernière mise à jour le 09.01.2018, tarifs en vigueur à partir du 09.01.2018

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	broadband@home (comprend VDSL@Home et Fiber@Home)
3. Contrat	
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	Conditions générales : https://joinexperience.com/sites/default/files/JOIN-Conditions_Generales-LU.pdf Conditions Particulières : https://joinexperience.com/fr-Lu/faq?category=201109449
3.2. Description du service	Naviguez et téléchargez vos contenus à grande vitesse via un accès internet ultra haut débit.

	Abonnements S – M : Fibre ou VDSL (si la fibre n'est pas disponible à l'adresse du domicile) Abonnements L – XL : Fibre	
3.3. Valable à partir du	09.01.2018	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 mois
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	Dès la signature du Contrat sous condition résolutoire de la non-réception par JOIN Experience du dossier complet et signé du Client dans un délai de 2 jours ouvrables.
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	JOIN Experience s'engage à ce que la Date d'activation du Service intervienne dans un délai maximum de dix (10) jours calendrier à compter de la date de souscription du Client, sous réserve du temps nécessaire à l'accomplissement des travaux spécifiques le cas échéant ou à l'obtention d'autorisation imposées par le lois et règlements.
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	Dans les meilleurs délais
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Pack activation, installation et configuration avec déplacement d'un technicien : 149€ (souscription de 24 mois) 199€ (souscription de 12 mois)
3.9. Définition heures pleines (peak hours)	N/A	
3.10. Définition heures creuses (off-peak hours)	N/A	
3.11. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)		
<p><u>Extrait des Conditions Particulières BB@home</u></p> <p>Article 9. Modalités financières L'ensemble des prix du Service, des Services Supplémentaires, des frais et du dépôt de garantie éventuels figurent dans la Liste des Tarifs. Le Client s'engage à payer un loyer mensuel stipulé dans l'Annexe Utilisateur en contrepartie de la mise à disposition du CPE. Le Client reçoit une facture mensuelle qui doit être payée selon les modalités exposées à l'article 15 des Conditions Générales. Le Client est averti que le non-paiement d'un montant à son échéance ouvre droit à la perception d'intérêts de retard dans le respect des dispositions de la législation et de la réglementation en vigueur et notamment, de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et intérêt de retard.</p> <p><u>Extrait des Conditions Générales</u></p> <p>Article 15. Paiement 15.2 Facturation 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 dans lequel les sommes dues doivent être payées par le Client, et à défaut, celle-ci doit être payée dans les quinze (15) jours suivant son envoi. La première mensualité due est calculée au prorata par rapport à la date de conclusion du Contrat jusqu'à la date d'expiration du cycle de facturation indiquée au Client.</p> <p>15.4 Mode de paiement En principe, les factures doivent être payées par prélèvement automatique. A défaut, des frais administratifs sont dus, conformément à la Liste des Tarifs et à l'article 6. Les paiements sont portables et s'effectuent au siège de JOIN Experience.</p>		
3.12. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	S = 30 Mbps M = 50 Mbps L = 100 Mbps

		XL = 200 Mbps XXL = 1 Gbps
3.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)		Non garantie
3.14. Vitesse de chargement maximale (upload)		S = 5 Mbps M = 10 Mbps L = 50 Mbps XL = 100 Mbps XXL = 500 Mbps
3.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		Non garantie
3.16. Volume mensuel gratuit	Gbyte	Volume data illimité. En cas de congestion du réseau, les 3 % des clients qui utilisent le plus de volume data par mois, parmi l'ensemble des abonnements proposés par JOIN Experience, peuvent remarquer une diminution de la vitesse du réseau.
3.17. Résiliation du contrat (décrire)		
<p><u>Extrait des Conditions Particulières</u></p> <p>Article 8. Durée du Contrat Le Contrat est conclu pour une durée minimale d'engagement telle que reprise sur la Demande d'Abonnement du Client à compter de la Date d'Activation du Service et peut être résilié conformément aux dispositions prévues aux Conditions Générales. A défaut de résiliation à l'expiration de la durée minimale d'engagement, le Contrat est prorogé tacitement pour une durée indéterminée, aux mêmes conditions. Il peut être résilié à tout moment, par tout moyen écrit, conformément aux dispositions figurant aux termes des Conditions Générales.</p> <p>Article 10.4 Restitution du CPE En cas de résiliation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties, le Client devra restituer à ses frais le CPE en bon état de fonctionnement dans l'un des magasins de JOIN Experience, pendant les heures d'ouverture.</p> <p><u>Extrait des Conditions Générales</u></p> <p>Article 17. Résiliation / Suspension</p> <p>17.1 Résiliation ou suspension des Services par JOIN Experience Le Contrat peut être suspendu ou résilié par JOIN Experience après notification dans les Conditions exposées ci-après en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • retard et/ou défaut de paiement, • fraude avérée, • utilisation des Services non conforme aux conditions fixées par le Contrat ou de la législation ou réglementation en vigueur (cf. notamment article 13.2), • et toute inexécution totale ou partielle des obligations du Contrat, • faillite, gestion contrôlée, décision de liquidation ou dissolution du Client, procédure de sursis de paiement, concordat préventif ou d'une procédure de droit national ou étranger de nature ou à effets équivalents ou similaires. <p>Avant toute suspension ou résiliation des Services, JOIN Experience s'oblige, sauf que cela est impossible pour des raisons impératives de sécurité, à avertir le Client du motif de suspension ou de résiliation du Contrat par écrit, en lui permettant de remédier à la situation dans un délai qui ne pourra être supérieur à cinq (5) jours calendrier à compter de la réception de la notification. S'il n'est pas remédié aux manquements constatés dans le délai requis, JOIN Experience pourra résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours calendrier. JOIN Experience pourra selon les cas, instaurer la fourniture d'un Service réduit permettant au Client de recevoir les appels entrants non payants et d'appeler les services d'urgence.</p> <p>17.2 Résiliation du Contrat par le Client</p>		

17.2.1 Résiliation sans motif

Le Contrat peut être résilié sans motif légitime avant la fin de la durée minimale d'engagement moyennant le paiement d'une indemnité de dédit (cfr. point 3.18 ci-dessous pour les détails).

17.2.2 Résiliation en cas de modification du Contrat

En cas de modification unilatérale du Contrat décidée par JOIN Experience (à l'exception des cas mentionnées à l'article 16.1 alinéa 2 et en cas de hausse des prix liés à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation), le Client peut résilier le Contrat, sans pénalité, au plus tard un (1) mois après la notification de la modification. Le Contrat sera réputé résilié à compter de l'entrée en vigueur des modifications. A défaut de résiliation dans le délai susmentionné, le Contrat modifié sera dès lors applicable de plein droit et se substituera au présent Contrat.

17.2.3 Résiliation pour motif légitime

En cas de motif légitime, le Client peut solliciter la résiliation anticipée de son Contrat, sous réserve d'appuyer cette demande de pièces justificatives envoyées par lettre recommandée avec accusé de réception.

Est considéré notamment comme un motif légitime :

- le déménagement à l'étranger pour une longue durée,
- la maladie ou le handicap rendant impossible l'utilisation des Services,
- la force majeure au sens retenu par la jurisprudence,
- le décès du Client,
- la situation de surendettement du Client au sens de la législation et réglementation en vigueur,
- la procédure de faillite ou de liquidation judiciaire du Client,
- le déménagement dans une zone où les Services ne sont pas accessibles.

La résiliation sera effective à compter de la date de réception des pièces justificatives.

17.2.4 Effets

Le Client devra payer les redevances d'abonnement mensuelles et/ou les Communications passées jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat, étant précisé que tout mois commencé est dû.

3.18. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux

Extrait des Conditions Générales

En cas de résiliation du Contrat sans motif légitime avant la fin de la durée minimale d'engagement, le Client est redevable d'une indemnité de dédit calculée de la manière suivante :

- si la résiliation intervient avant la douzième (12^{ème}) mois : la totalité des redevances mensuelles à échoir jusqu'à la fin du douzième (12^{ème}) mois inclus sont dues en totalité et le Client doit payer en sus soixante pourcent (60%) du montant dû pour chaque facture à échoir à compter du treizième (13^{ème}) mois jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement.
- si la résiliation intervient après le douzième (12^{ème}) mois : le Client doit payer soixante pourcent (60%) du montant dû pour chaque facture à échoir à compter du treizième (13^{ème}) mois jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement.

Si le Client a bénéficié d'un avantage sous condition de s'engager pour une durée minimale, il devra, en cas de résiliation anticipée du Contrat, rembourser l'avantage indûment perçu, sauf disposition contraire.

Extrait des Conditions Particulières**Article 10.4 Restitution du CPE**

Une indemnité d'un montant de 79€ est facturée en cas de résiliation après la première date d'anniversaire de souscription au Service. Ce montant s'élève à 49€ après la deuxième date d'anniversaire. Aucune indemnité n'est due en cas de résiliation 32 mois après la date du Contrat.

En cas de non restitution du CPE après résiliation du Contrat et après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours calendrier, JOIN Experience facturera au Client une somme forfaitaire de 79 Euros qui sera prélevée sur le compte bancaire du Client selon les coordonnées qui ont été communiquées par ce dernier lors de la souscription du Contrat pour le paiement de ses factures.

Le Client pourra obtenir le remboursement de cette somme à tout moment, sous réserve de rapporter le CPE dans l'un des magasins de JOIN Experience en bon état de fonctionnement, sans préjudice de tout droit et action dont pourrait se prévaloir JOIN Experience en particulier, en raison de la restitution tardive.		
3.19. Options (à énumérer et décrire)		
Voir point 12		
4. Coûts du service		
4.1. Abonnement mensuel	[€]	S = 35,99€ M = 39,99€ L = 44,99€ XL = 54,99€ XXL = 119,99€
4.2. Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	N/A
4.3. Matériel supplémentaire	[€]	Location du modem : Fritzbox 7360 (24 mois) : 3,99€/mois Fritzbox 7360 (12 mois) : 6,99€/mois Fritzbox 7490 (24 mois) : 6,99€/mois Fritzbox 7490 (12 mois) : 9,99€/mois Ou achat du modem : Fritzbox 7360 : 89,99€ Fritzbox 7490 : 199€ Frais de gestion du modem existant ou acheté : 0,99€/mois
4.4. Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	N/A
4.5. Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		N/A
4.6. Mise à disposition d'une adresse IP fixe		disponible via une option supplémentaire
4.7. Changement d'adresse de facturation	[€]	N/A
4.8. Options (à énumérer et décrire)		
5. Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
6. Frais d'activation et d'installation		
6.1. Frais d'activation	[€]	
6.1.1. Sans aide à domicile	[€]	Pack activation, installation et configuration avec déplacement d'un technicien : 149€ (souscription de 24 mois) 199€ (souscription de 12 mois)
6.1.2. Avec aide à domicile	[€]	Pack activation, installation et configuration avec déplacement d'un technicien : 149€ (souscription de 24 mois) 199€ (souscription de 12 mois)
6.1.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]	Pack activation, installation et configuration avec déplacement d'un technicien : 149€ (souscription de 24 mois) 199€ (souscription de 12 mois)
6.2. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
Les frais de câblage ne sont pas inclus dans le pack activation, installation et configuration.		
Migration, déménagement ou changement de technologie : 149€ (souscription de 24 mois) 199€ (souscription de 12 mois)		
Frais de résiliation : 89€		
7. Frais supplémentaires		
7.1. Duplicata du contrat	[€]	Gratuit

7.2.	Duplicata de la facture de base	[€]	Gratuit
7.3.	Duplicata de la facture détaillée	[€]	Gratuit
8. Intervention technique			
8.1.	Coûts horaires	[€/h]	N/A
8.2.	Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	N/A
8.3.	Frais de déplacement	[€]/km	N/A
9. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)			
Extrait des Conditions Particulières			
Article 9 Modalités financières			
Le Client est averti que le non-paiement d'un montant à son échéance ouvre droit à la perception d'intérêts de retard dans le respect des dispositions de la législation et de la réglementation en vigueur et notamment, de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et intérêt de retard.			
10. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)			
Extrait des Conditions Générales			
Article 15.6 Recouvrement de créances			
En cas de retard ou d'incident de paiement, des frais administratifs relatifs au recouvrement de créances pourront être facturés au Client, conformément à la Liste des Frais Administratifs publiée notamment sur le site Internet www.joinexperience.com . Le premier rappel est facturé six (6) euros TTC.			
11. Divers			
Caractéristiques techniques principales [par principal il faut comprendre celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur]			
12. Options (à énumérer et décrire)			
ACCES A INTERNET IMMEDIATEMENT			
Dès que vous avez souscrit à une de nos offres, bénéficiez gratuitement d'une connexion data le temps de l'activation par POST. 20 GB par mois pendant 3 mois maximum.			
INTERNET BACKUP			
Grâce à notre clé data 4G à 7,50 € par mois, profitez de 15 GB par an et restez connecté en cas de problème.			
IP dynamique ou statique			
Silver - Publique IP dynamique:		2,00 €/mois (sans frais d'activation)	
Gold 1 - Publique statique IP:		29,25 €/mois (112 € frais d'activation)	
Gold 2 - /30 sous-réseaux (2 hosts) + 1 static IP:		81,90 €/mois (112 € frais d'activation)	
Gold 3 - /29 sous-réseaux (6 hosts) + 1 static IP:		99,45 €/mois (112 € frais d'activation)	