

## Informations relatives à la qualité du Service d'Accès Internet

### 1. Performance du Service

La performance du Service d'Accès Internet peut être mesurée en fonction des paramètres techniques suivants :

- ✓ Le Débit (ou vitesse de transmission)

#### Sur le Réseau Mobile :

Le débit annoncé dans les Documents Commerciaux représente le débit maximal estimé de transmission et de réception que le Client peut atteindre lorsqu'il se trouve dans des conditions idéales.

Néanmoins, le débit annoncé peut être restreint par les facteurs suivants, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- le type de terminal utilisé par le Client et notamment de sa capacité ;
- la technologie déployée dans la zone du Client ;
- le nombre d'utilisateurs finals actifs connectés en même temps sur la même antenne relais ;
- la distance entre le terminal utilisé par le Client et l'antenne relais ;
- les conditions climatiques ;
- l'utilisation des services à l'intérieur des bâtiments.

En pratique, le débit annoncé peut donc diverger selon la présence éventuelle de ces facteurs, sans que la responsabilité de JOIN Experience ne puisse être engagée.

#### Sur le Réseau Fixe :

Le débit annoncé dans les Documents Commerciaux représente le débit descendant/montant maximal que le Client peut atteindre lorsqu'il se trouve dans des conditions idéales.

Néanmoins, le débit annoncé peut être restreint par les facteurs suivants, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- le nombre d'utilisateurs finals actifs connectés en même temps sur le réseau ;
- les conditions d'utilisation du réseau ;
- la manière dont les utilisateurs finaux sont connectés au modem étant donné qu'une connexion par le WIFI est de moins bonne qualité (vu la distance et les éventuels obstacles : murs, etc) par rapport à une connexion via un câble « ethernet » ;
- la topologie et la capacité du réseau.

En pratique, le débit annoncé peut donc diverger selon la présence éventuelle de ces facteurs, sans que la responsabilité de JOIN Experience ne puisse être engagée.

- ✓ Autres Paramètres par type d'applications :

La performance du Service d'Accès Internet peut également être influencée par d'autres paramètres repris dans le tableau ci-dessous. Pour chaque paramètre, le tableau reprend des actions qu'un Client peut effectuer quotidiennement telles que : jouer à un jeu en ligne, télécharger un fichier, etc.

Ces mesures permettent au Client de recevoir un service de qualité, en fonction du type d'application utilisé et de manière générale, sur l'ensemble du réseau.

Actions	Débit descendant (1)	Débit montant (2)	Latence (3)	Gigue (4)	Perte de paquets (5)
<b>Voix sur IP</b>	-	-	+++	+++	++
<b>Téléchargement d'un fichier</b>	+++	-	+	-	+++
<b>Jeux en ligne</b>	+	+	+++	++	+++
<b>Streaming Vidéo/Musical</b>	+++	-	+	-	+
<b>Consultation de page Web</b>	++	-	++	-	+++
<b>Légende</b>					
« + »	Paramètre d'importance élevée				
« - »	Paramètre d'importance faible				

(1) Le débit descendant est le trafic que reçoit le Client par sa connexion internet.

(2) Le débit montant est le trafic qu'émet le Client via sa connexion internet.

(3) La latence est le délai entre l'envoi de l'action et la réception des données. Pour toutes les utilisations « interactives » (exemple : le jeu en ligne), une latence importante est très gênante.

(4) La gigue (ou « jitter », en anglais) représente la variation de la latence.

(5) Un paquet est une unité d'information utilisée pour communiquer sur le réseau. La perte de paquets implique la réémission de données et donc une diminution du débit.

## 2. Mesures exceptionnelles de gestion du trafic

JOIN Experience pourra, dans les cas strictement limités ci-après, dans la mesure où ceci est nécessaire et uniquement pendant la durée nécessaire, mettre en œuvre des mesures de gestion du trafic Internet mobile et/ou fixe ayant pour effet notamment de bloquer ou ralentir l'accès aux Services Internet :

- afin de se conformer à une disposition légale ou réglementaire et/ou une décision de justice ou d'une autorité administrative ;
- en vue de préserver l'intégrité et la sûreté du réseau, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des équipements terminaux des utilisateurs dudit réseau ;
- pour prévenir une congestion imminente du réseau et atténuer les effets d'une congestion exceptionnelle ou temporaire du réseau, pour autant que les catégories équivalentes de trafic fasse l'objet d'un traitement égal.

### 3. Débits des offres JOIN

Les débits des offres JOIN sont consultables ici :



Débits service accès  
internet LU V1.1

### 4. Voie de recours

En cas d'écart permanent ou fréquent entre les performances réelles des services d'accès à l'Internet en matière de débit ou d'autres paramètres de qualité de service et les performances annoncées ci-dessus, vous pouvez contacter le Service Client.

En cas d'écart significatif permanent ou récurrent, entre les performances réelles des services d'accès à l'Internet en matière de débit ou d'autres paramètres de qualité de service et les performances annoncées ci-dessus, sous réserve que l'existence d'un tel écart soit démontré par un mécanisme de surveillance agréé par l'ILR, le Client consommateur dispose des voies de recours ci-après énoncées.

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.

En cas de retard dans le traitement de la plainte, le Client a la possibilité de se renseigner sur le statut de sa demande en contactant le Service Client.

L'avancée ou la résolution de la plainte sera notifiée, en principe, par l'envoi d'un e-mail au Client à l'adresse reprise sur le Contrat. 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 du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de service de communications électroniques – Secteur Communications électroniques.

En cas de souscription d'un abonnement en ligne, le Client peut introduire une plainte auprès de la plateforme RLL. Un lien électronique vers la plateforme RLL est mis à la disposition du Client sur le site Internet : [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com).



## Qualité du Service d'Accès Internet et Neutralité de l'Internet

Le Client dispose également de la possibilité pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution de son Contrat de saisir les juridictions de Luxembourg-Ville.