

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 dans les conditions ci-après.

## 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 :

**Conditions Particulières de Vente** : les présentes conditions particulières de vente de matériel à paiements échelonnés.

**Contrat** : ensemble des documents régissant les relations contractuelles entre le Client et JOIN Experience.

**Produit** : tout produit acheté par le Client auprès de JOIN Experience pour l'utilisation des Services.

**Tableau d'Amortissement** : Document contractuel remis au Client lors de la souscription d'un abonnement lié à un Produit qui décrit la valeur résiduelle du Produit à payer par le Client en fonction de l'acompte qui aura été versé lors de la conclusion du Contrat.

## Article 2. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles JOIN Experience offre la possibilité d'acheter un Produit permettant d'accéder et d'utiliser les Services qu'elle propose en bénéficiant d'un paiement échelonné sur une période déterminée stipulée à l'Annexe Utilisateur.

Elles doivent être appliquées par les Revendeurs Agréés.

## Article 3. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée qui ne peut être inférieure à 24 mois. La durée précise du Contrat figure à l'Annexe Utilisateur.

Le Client Consommateur dispose d'un droit de rétractation en cas de vente à distance selon les modalités exposées à l'article 8 des Conditions Générales de Vente.

Le Contrat entre en vigueur à la date de première mise en service de la ligne suite à l'activation de la carte SIM du Client. Il est conclu sous condition résolutoire du refus par JOIN Experience du Client endéans un délai de 2 jours ouvrables après transmission de la Demande d'Abonnement conformément aux dispositions de l'article 9 des Conditions Générales.

## Article 4. Conditions financières

### 4.1 Prix

Le Client s'engage à verser l'acompte et les loyers mensuels stipulés dans l'Annexe Utilisateur.

### 4.2 Facture

La facture mentionne les délais de paiement. En cas de résiliation anticipée du Contrat, le Client recevra, au cours du mois suivant la résiliation, une facture de clôture reprenant les montants restants dus, tels que repris dans le Tableau d'Amortissement.

### 4.3 Modalités de paiement

Le non-paiement d'un montant à son échéance, tel que stipulée dans l'Annexe Utilisateur, entraîne la déchéance du terme et rend immédiatement exigible le solde du montant prévu au Contrat, sans préjudice des intérêts de retard et de tous autres droits ou action dont JOIN Experience pourrait se prévaloir, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur et notamment, à la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et intérêt de retard.

## Article 5. Transfert de propriété et transfert des risques

Les Produits restent la propriété exclusive de JOIN Experience jusqu'à complet paiement du prix par le Client et le cas échéant, des intérêts de retard et autres frais, quel que soit le montant des arrhes ou acomptes versés.

Néanmoins le transfert des risques (notamment : risques de perte, détérioration, vol des Produits) y compris en cas de force majeure ou cas fortuit, s'opère dès la remise des Produits au Client, dont la date est précisée dans l'Annexe Utilisateur.

## Article 6. Garantie

Dans le cadre de son service après-vente, JOIN Experience répond des défauts de conformité des Produits achetés par les Consommateurs en fonction de la description reçue par le Client, dans un délai de deux (2) ans suivant la délivrance du Produit dans les conditions exposées aux articles L212-1 et suivants du Code de la consommation.

JOIN Experience répond des vices cachés des Produits conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil.

Les Produits peuvent en outre ouvrir droit à une garantie contractuelle dont la durée est indiquée au Client sur le site Internet de JOIN Experience et/ou sur les fiches descriptives des produits.

Le Client est avisé que sont exclus de la garantie les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des Produits, tels que notamment : altération du Produit suite à un choc, bris (écran, coque, etc.), exposition à l'humidité (oxydation), modification du Produit par le Client ou un tiers, négligence dans l'entretien du produit, force majeure.

## Article 7. Responsabilité

Le Client s'engage à utiliser le Produit en bon père de famille avec tout le soin nécessaire, pour son usage personnel exclusivement. Il devra respecter les dispositions du Contrat, les conseils délivrés par JOIN Experience avant la conclusion du Contrat et les Lois et Règlements en vigueur.

Le Client est responsable de tous les dommages directs causés au Produit par suite d'une violation d'une obligation qui lui incombe en vertu du Contrat.

## Article 8. Nullité partielle

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

## Article 9. 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 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 :

- 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](http://www.joinexperience.com)

Portail Self-Care: [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com)

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 par le même canal que celui par lequel la plainte a été notifiée à JOIN Experience.

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 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).

### 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.