



CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

JOIN Experience S.A. est une société anonyme de droit luxembourgeois ayant son siège social au 1, rue Emile Bian, L-1235 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 définies ci-après.

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Définitions

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

Bénéficiaire : personne physique ou morale bénéficiant des Services par l'intermédiaire du Client et qui n'est pas habilité à conclure des actes juridiques au nom et pour le compte de ce dernier, sauf disposition contraire.

Client : personne physique majeure ou personne morale ayant souscrit à un Contrat et ayant adhéré aux Conditions Générales ainsi que le cas échéant aux Conditions Particulières. Dans le cadre du Contrat, le Client peut effectuer tout acte de disposition et est responsable de l'obligation contractuelle de paiement.

Communication : échange de signaux électroniques ou de données par les réseaux de télécommunication.

Conditions Générales : le présent document qui décrit les conditions générales d'abonnement et d'utilisation des Services JOIN Experience.

Conditions Particulières : conditions qui s'appliquent au Client qui a souscrit à des Services Supplémentaires.

Contrat : ensemble des documents régissant les relations contractuelles entre le Client et JOIN Experience tels que décrits à l'article 4.

Consommateur : Client personne physique qui utilise les Services à des fins non professionnelles.

Demande d'Abonnement : formulaires mis à disposition du Client par JOIN Experience, par lesquels le Client manifeste sa volonté d'être lié contractuellement à JOIN Experience en vue de bénéficier des Services. Figure dans la Demande d'Abonnement, le document décrivant le plan tarifaire et les Options choisis par le Client ainsi que les prix applicables.

Documents Commerciaux : tout document distribué par JOIN Experience à ses Clients et clients potentiels comportant des informations sur les Services et Produits commercialisés par la société avec le cas échéant, indication des tarifs et des promotions en cours. Cela inclut notamment les brochures, publicités, flyers, etc.

Espace Client : espace sécurisé mis à disposition du Client accessible depuis Internet et permettant entre autres de consulter les informations relatives à la consommation du Client.

GSM (2G) : (Global System for Mobile Communication) réseau numérique de téléphonie mobile normalisé par l'Institut Européen des Normes de Télécommunication ("IENT").

Internet : système global de réseaux interconnectés permettant aux Clients connectés de se connecter entre eux.

JOIN : marque déposée par JOIN Experience qui désigne les Produits et Services commercialisés par la société et de manière générale tout élément dont JOIN Experience est propriétaire.

JOIN Experience : JOIN Experience S.A. dont le siège est situé au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg.

Liste des Tarifs : Document remis au Client lors de la signature du Contrat comportant la liste des tarifs applicables dans le cadre de sa relation contractuelle avec JOIN Experience. Cette liste peut être consultée en permanence sur le site Internet www.join.lu dans la rubrique Aide et Support/ fiches signalétiques et dans l'ensemble des points de vente JOIN.

Liste des Frais Administratifs : Liste énonçant les frais administratifs facturés par JOIN Experience au Client et faisant partie intégrante de la Liste des Tarifs.

LTE ou 4G, 4G+ : (Long Term Evolution), technologie de téléphonie mobile normalisée par l'IENT qui constitue une évolution de la norme GSM et UMTS.

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

M2M : (Machine to Machine) : Services offerts par JOIN Experience comportant une association des technologies de l'information et de la communication permettant des Communications entre machines, sans intervention humaine.

MMS : (Multimedia Messaging Service) : système d'émission et de réception de messages multimédias sur un téléphone mobile qui constitue une évolution des SMS et qui permet notamment de transmettre des photos, vidéo, des enregistrements audio.

Opérateur Tiers : Opérateur de télécommunication autre que JOIN Experience.

Option : option choisie par le Client lui permettant de bénéficier par exemple de davantage de volume de données, vitesse de connexion, de minutes de communication ou de SMS ou toute autre option choisie par le Client, non comprise dans l'offre standard. L'Option peut avoir une durée limitée ou être récurrente indiquée lors de la souscription.

Offre Internet Mobile : Services offerts par JOIN Experience permettant au Client de se connecter à Internet, en zone de couverture du réseau mobile.

Prescriptions Techniques : Notice d'utilisation des Produits remise au Client lors de la signature du Contrat.

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

Portabilité ou Portabilité Entrante : opération qui permet au Client de changer d'opérateur de télécommunication tout en conservant son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile et qui a pour conséquence d'entraîner la résiliation du Contrat qui le liait à l'opérateur précédent.

Portabilité Sortante : opération selon laquelle JOIN Experience transfère le numéro de téléphone qu'elle a mis à disposition du Client dans le cadre du Contrat vers un Opérateur Tiers. Cette opération a pour effet d'entraîner la résiliation du Contrat.

Revendeur Agréé : revendeur ou distributeur tiers qui a reçu une autorisation écrite de JOIN Experience pour revendre les Services et Options au Client.

Service à Valeur Ajoutée : services additionnels fournis généralement par un prestataire tiers qui s'ajoutent aux Services de base (appels et sms) et faisant l'objet d'une facturation selon des tarifs définis par chaque prestataire.

SMS : (short message service) : système d'émission et de réception de messages sur un téléphone mobile, introduit par la norme GSM, permettant de transmettre des messages d'une taille maximale de cent soixante (160) caractères.

Service(s) : Ensemble des service(s) proposés par JOIN Experience dont le Service Mobile et plus généralement la vente de services liés aux télécommunications et aux technologies de l'information. Un descriptif peut être trouvé sur le site www.join.lu ainsi que dans l'ensemble des points de vente de JOIN Experience.

Service Client : service d'assistance susceptible de répondre à toutes questions relatives aux Services et à l'exécution du Contrat par e-mail, courrier, téléphone ou via les réseaux sociaux.

Service Mobile : Service de télécommunication mobile délivré par voie du réseau mobile utilisé par JOIN Experience.

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 à la date de résiliation en cas de résiliation anticipée de son Contrat.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des Services JOIN.

Article 3. Champ d'application

Les Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre le Client et JOIN Experience. Elles doivent être appliquées par les Revendeurs Agréés.

Article 4. Documents contractuels

La relation contractuelle entre le Client et JOIN Experience et/ou un Revendeur Agréé est régie par les documents contractuels suivants, présentés par ordre de priorité décroissant :

1. la Liste des Tarifs,
2. le cas échéant, le Tableau d'Amortissement,
3. la Demande d'Abonnement,
4. la Politique d'Utilisation Raisonnable des Services Mobiles en itinérance,
5. Le document « Qualité du Service d'Accès Internet et Neutralité d'Internet »,
6. la Notice relative à la Protection des Données Personnelles,
7. les Conditions Particulières,
8. les Conditions Particulières de Vente de Matériel à paiements échelonnés,
9. les présentes Conditions Générales,
10. les Prescriptions Techniques.

Toutes conditions générales ou particulières contraires du Client seront inopposables à JOIN Experience.

L'ensemble des documents contractuels actualisés sont disponibles en permanence dans les points de vente JOIN Experience, sur le site Internet www.join.lu (à l'exception des Prescriptions Techniques qui peuvent être obtenues sur simple demande auprès du Service Client) et chez les Revendeurs Agréés.

La fourniture des Services au Client est régie en outre par les lois et règlements en vigueur.

II. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le Client introduit sa Demande d'Abonnement, dans un point de vente JOIN Experience ou chez un Revendeur Agréé ou selon toute autre modalité que JOIN Experience met à sa disposition à cette fin et notamment, par l'intermédiaire du Service Client, par Internet ou par téléphone.

Article 5. Documents nécessaires à la souscription du Contrat

La Demande d'Abonnement du Client doit être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

Pour le Client personne physique :

- une carte d'identité ou un passeport en cours de validité, ou le cas échéant, tout document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport perdu ou volé,
- une facture d'électricité, gaz ou eau datant de moins de trois (3) mois.

En outre, pour les Clients personnes physiques ayant souscrit aux Services Mobiles avec possibilité d'utilisation en itinérance :

- un certificat de résidence attribué par l'autorité compétente attestant de l'adresse principale du Client à la date de souscription de son Contrat.
- Pour les non-résidents entretenant des liens stables avec le Luxembourg, impliquant une présence significative et fréquente sur le territoire luxembourgeois :
- une copie du contrat de travail à durée indéterminée, à temps complet,
- une copie du contrat de prestation de services,
- une attestation de participation à un cycle de formation, à temps complet,
- une attestation de détachement délivrée par l'autorité compétente.

Pour le Client personne morale :

- une copie certifiée conforme des derniers statuts coordonnés,
- un extrait du registre de commerce datant de moins d'un mois,
- une carte d'identité de la personne physique qui peut engager juridiquement la personne morale avec preuve du mandat et de la qualité de représentant légal.

En outre, pour les Clients personnes morales souhaitant bénéficier des Services Mobiles en itinérance un document relatif :

- au lieu d'exercice effectif de la principale activité économique,
- au lieu où les employés identifiés comme Bénéficiaires, remplissent principalement leurs fonctions.

Concernant la souscription aux Services Mobiles en itinérance, JOIN Experience pourra demander tout document, non nécessairement énoncé au présent article, permettant d'établir que le Client et/ou ses Bénéficiaires résident au Luxembourg ou y entretiennent des liens stables.

Article 6. Choix des modalités de facturation et de paiement

A l'occasion de la souscription du Contrat, le Client indique les modalités de facturation et de paiement qu'il choisit. Le Client est averti qu'à défaut de domiciliation bancaire, des frais administratifs pourront lui être facturés afin de couvrir les frais supplémentaires supportés par JOIN Experience en raison du choix d'un autre mode de paiement.

Article 7. Documents supplémentaires / garantie

JOIN Experience peut demander les documents supplémentaires suivants en cas notamment de doute sur l'identité du Client ou si son domicile ou adresse de facturation se situe à l'étranger :

- fiches de salaire, attestation d'employeur ou Contrat de travail,
- Relevé d'identité bancaire,
- copie de la carte bancaire,
- ou tout autre document permettant d'attester des revenus du Client et /ou de son lieu de résidence, dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

En outre, JOIN Experience se réserve le droit de demander un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, lors de la conclusion du Contrat ou, à tout moment, lors de son exécution notamment en cas de :

- fraude avérée du Client,
- doute sur l'identité du Client : en particulier, lorsque les informations figurant dans la Demande d'Abonnement s'avèrent fausses ou incomplètes,
- incident ou retard de paiement,
- dépassement excessif du crédit de consommation alloué (dépassement de forfait) et/ou en cas de consommation excessive.

Le dépôt de garantie ne porte pas droit à intérêt et sera restitué au Client en fin de Contrat, sauf en cas de dettes du Client auprès de JOIN Experience.

Article 8. Souscription à distance ou hors établissement du Contrat

8.1 Modalités du droit de rétractation

Pour toute souscription à distance ou hors établissement, le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendriers à compter du jour de la conclusion du Contrat ou le cas échéant, de la réception des Produits pour se rétracter, sans pénalité ni indication de motif.

En cas de livraison de Produits, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où :

- le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du Produit,
- le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit,
- le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce,
- en cas de livraison régulière, le Client prend possession du premier Produit.

Le Consommateur doit informer JOIN Experience avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du Contrat. Cette décision peut être notifiée soit

en utilisant le formulaire de rétractation publié sur le site Internet www.join.lu soit en effectuant toute déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple : lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) exposant sa décision de se rétracter du Contrat.

En cas d'envoi par voie électronique d'une déclaration remplie en ligne en utilisant le formulaire mis à disposition du Client sur le Site Internet ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, JOIN Experience enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par courriel).

La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation incombe au Consommateur.

8.2 Effet du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Consommateur, les Parties sont libérées de leurs obligations contractuelles. JOIN Experience remboursera tous les paiements reçus de la part du Consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, au plus tard, quatorze (14) jours après que JOIN Experience ait été informé de la décision de résiliation du Contrat.

JOIN Experience procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Consommateur a donné son accord pour un autre moyen dès lors que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Consommateur. JOIN Experience peut différer le remboursement jusqu'à ce que JOIN Experience ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Pendant le délai de rétractation, le Consommateur devra manipuler le Produit et l'emballage avec soin. Le Consommateur devra débiller ou utiliser le Produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir juger s'il souhaite ou non conserver le Produit.

Si le Consommateur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner à JOIN Experience le Produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément et – si cela est raisonnablement possible – dans leur état et emballage d'origine, conformément aux instructions adéquates et claires fournies par JOIN Experience.

Le Consommateur doit renvoyer ou rendre le Produit, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après qu'il ait communiqué sa décision de rétractation du présent Contrat à JOIN Experience.

Le Consommateur prendra à sa charge les coûts directs de renvoi des Produits.

8.3 Exceptions au droit de rétractation :

Sauf disposition contraire, le Consommateur ne peut exercer son droit de rétractation en cas de fourniture :

- a) de Services après que le Service ait été pleinement exécuté si l'exécution a débuté après l'accord préalable du Consommateur en ce sens et sous réserve que ce dernier ait reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois que le Contrat aurait été pleinement exécuté par JOIN Experience,
- b) de Produits confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés,
- c) de Produits qui sont susceptibles de se détériorer rapidement,
- d) de Produits qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles,
- e) d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques dont le Consommateur a brisé le cachet après la livraison,
- f) d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Consommateur et à condition qu'il ait également reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation.

Article 9. Traitement de la Demande d'Abonnement

La Demande d'Abonnement est traitée par JOIN Experience, dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables, dès sa transmission par le Revendeur Agréé ou le Client personnellement. L'accès au Service est subordonné :

- à la remise par le Client ou son mandataire du ou des Contrat(s) dûment rempli(s) et signé(s),
- à la fourniture par le Client des documents justificatifs demandés,
- dans certains cas énoncés à l'article 7, à l'encaissement par JOIN Experience de l'avance sur consommation et/ou du dépôt de garantie.

JOIN Experience peut refuser d'accéder à la Demande d'Abonnement en tout ou en partie, durant ce délai de deux (2) jours ouvrables, pour un motif légitime (toute condition potestative étant exclue), comme par exemple, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- si le Client refuse de se soumettre aux conditions contractuelles,
- pour tout autre motif constituant une nécessité impérative pour la sécurité, le fonctionnement ou le maintien de l'intégrité du réseau et des Services, l'interopérabilité des Services et des réseaux ainsi que la protection des données.

III. EXÉCUTION DU CONTRAT

Article 10. Durée du Contrat

Le Contrat est en principe conclu pour une durée déterminée de douze (12) mois, sauf disposition contraire.

En cas d'achat d'un Produit avec échelonnement des paiements, le Contrat est conclu pour une durée déterminée de vingt-quatre (24) mois.

A la fin de cette durée initiale, le Contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée s'il n'a pas été résilié dans les conditions exposées à l'article 17.

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 selon les modalités définies ci-dessus à l'article 9.

Article 11. Obligations de JOIN Experience

11.1 Obligations relatives au fonctionnement du Service

JOIN Experience s'efforce de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la bonne marche du Service et prend notamment les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service.

11.2 Protection des données personnelles

Les données personnelles du Client et des Bénéficiaires sont traitées conformément aux dispositions prévues dans la Notice relative à la Protection des Données Personnelles, laquelle fait partie intégrante du présent Contrat.

11.3 Annuaire universel

Le Client qui le souhaite peut figurer avec son nom, prénom et adresse dans l'annuaire que JOIN Experience est tenu de faire établir conformément à ses obligations légales et réglementaires en vigueur. Le Client peut demander à tout moment le retrait ou la modification de ces informations.

11.4 Accès à un Internet Ouvert

11.4.1 Droits des Clients

Sans préjudice des règles en vigueur relatives à la légalité des contenus, applications ou services, JOIN Experience garantit notamment aux Clients le droit :

- d'accéder à tout type de données et de les diffuser ;
- d'utiliser et de fournir des applications et des services ;
- d'utiliser tout Matériel librement choisi permettant d'accéder au service,

sans distinction notamment quant au lieu où se situe le Client, et quels que soient le lieu, l'origine ou la destination des données.

Le Client peut, en fonction de son plan tarifaire, opter pour un volume de données et/ou de débit, tels que décrits dans le document intitulé « Qualité du Service d'Accès Internet et Neutralité de l'Internet » mis à disposition du Client avant la conclusion du Contrat, dans les points de vente JOIN Experience ou sur le site Internet : www.join.lu, sans préjudice des dispositions prévues aux articles 11.4.2 et 11.4.3, ci-dessous.

11.4.2 Mesures de gestion de trafic

Dans certains cas, JOIN Experience est amenée à prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic. Ces mesures sont transparentes, non-discriminatoires, proportionnées et fondées sur des différences objectives entre les exigences techniques en matière de qualité de service de certaines catégories spécifiques de trafic. Ces mesures sont décrites dans le document intitulé « Qualité du Service d'Accès Internet et Neutralité de l'Internet » mis à disposition du Client avant la conclusion de son Contrat, dans les points de vente JOIN Experience ou sur le site Internet : www.join.lu.

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 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.

Les mesures de gestion de trafic appliquées peuvent avoir une incidence sur la qualité du Service Internet, telle qu'annoncée au Client selon les explications figurant dans le document « Qualité du Service d'Accès Internet et Neutralité de l'Internet ».

Les mesures de gestion de trafic donnent éventuellement lieu à un traitement des données personnelles conformément aux dispositions de l'article 11.2 ci-dessus. Les données traitées sont les données personnelles ou électroniques d'identification (par exemple : nom, prénom, heures de connexion). Ce traitement ne s'effectue que dans la mesure où celui-ci est nécessaire et proportionné par rapport à la finalité de gestion du trafic et respecte les dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles et de respect de la vie privée.

11.4.3 Vitesse de transmission

La vitesse de transmission mobile du trafic de données dépend du plan tarifaire et de la technologie d'accès (3G, 4G, 4G+) et, le cas échéant, des Options souscrites par le Client, étant cependant précisé que la vitesse de transmission réelle de ce trafic dépend du trafic global généré sur le réseau mobile et de la couverture territoriale de celui-ci. Ainsi, la vitesse maximale indiquée dans le document intitulé « Qualité du Service Internet et Neutralité de l'Internet » ne peut être garantie en toutes circonstances. Le niveau de qualité du service applicable à la transmission du trafic relève d'une obligation de moyens dans le chef de JOIN Experience, sans préjudice des mesures que JOIN Experience est habilitée à prendre, en vertu de l'article 11.4.2 ci-dessus.

11.4.4 Recours en cas d'écart permanent ou récurrent

Tout écart permanent ou récurrent entre les performances réelles du Service Internet et les performances indiquées dans le document intitulé « Qualité du Service Internet et Neutralité de l'Internet » permet au Client d'adresser une réclamation au Service Clients de JOIN Experience, selon la procédure décrite à l'article 22.1. JOIN Experience s'engage à traiter la plainte dans les meilleurs délais, en fonction de la complexité de celle-ci.

Si un tel écart imputable à JOIN Experience était avéré, le Client pourrait prétendre à l'application des dispositions légales protectrices.

11.5 Appels internationaux/ Itinérance internationale :

Le Client a la possibilité d'effectuer des appels internationaux à partir du Luxembourg vers certains réseaux étrangers ou d'effectuer et recevoir des appels à partir d'un pays étranger en situation d'itinérance, en fonction de son plan tarifaire et des Options auxquelles il a souscrit.

Selon le plan tarifaire choisi, le Client dispose également de la possibilité d'effectuer des Communications en situation d'itinérance dans un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, sans frais supplémentaire, par rapport à une Communication effectuée sur le réseau national. Cette tarification similaire au tarif domestique (« Roam Like At Home » ou « RLAH ») s'applique :

- aux appels passés ou reçus,
- à l'envoi de SMS,
- à l'utilisation de services de données.

Néanmoins, JOIN Experience applique une Politique d'Utilisation Raisonnable des Services Mobiles en itinérance.

La liste des pays concernés est publiée sur le Site Internet : www.join.lu ainsi que les tarifs applicables aux Communications et la Politique d'Utilisation Raisonnable.

Selon le pays où le Client se trouve, la carte SIM sélectionne ou non automatiquement un réseau partenaire de JOIN Experience. Le Client conserve toujours la possibilité de sélectionner manuellement le réseau de son choix à la condition que JOIN Experience ait conclu un accord de roaming dans ce pays avec l'Opérateur Tiers de cet autre réseau.

Si le Client a souscrit à une Option spécifique permettant de bénéficier d'un tarif préférentiel propre à l'un des partenaires roaming de JOIN Experience, le Client doit sélectionner le réseau utile dès son entrée dans le pays. La disponibilité du Service et la couverture du réseau à l'étranger dépendent entièrement de l'Opérateur Tiers étranger dont le réseau est utilisé.

Le Client est par ailleurs averti que le Matériel peut se connecter automatiquement sur Internet et peut télécharger des données en itinérance de manière incontrôlée. Le Client peut interrompre de telles connexions automatiques en suivant les instructions disponibles sur le Site Internet www.join.lu.

JOIN Experience envoie au Client utilisant les services de données en itinérance, une alerte dès qu'il a consommé au plus quatre-vingt pourcent (80%) d'un plafond financier s'élevant à cinquante (50) Euros hors taxe, par cycle mensuel de facturation. L'accès aux services de données en itinérance sera automatiquement interrompu lorsque ce plafond sera atteint, sauf demande expresse du Bénéficiaire. A sa demande expresse, le Bénéficiaire peut donc décider de ne pas recevoir de notification et dispose du droit d'obtenir de JOIN Experience le rétablissement de ce service, à tout moment et sans frais.

Article 12. Responsabilité de JOIN Experience

12.1 Dommages directs

La responsabilité de JOIN Experience ne peut être engagée que pour les dommages directs subis par le Client par suite d'une faute grave ou lourde.

12.2 Exclusion de responsabilité relative au fonctionnement des Services

JOIN Experience ne peut être tenue responsable en cas de dommages directs ou indirects, subis en raison d'une perturbation ou une interruption des Services due à des facteurs externes et/ou au fait du Client, ce qui inclut, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- tout dysfonctionnement total ou partiel du Service dû à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence,
- la perturbation des signaux radio par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief,
- toute perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle et/ou interruption de tout ou partie des Services proposés sur les réseaux de services de télécommunications mobiles et exploités par des Opérateurs Tiers y inclus celui de son partenaire d'itinérance national,
- toute mauvaise utilisation des réseaux, du Matériel et des Services par le Client ou ses correspondants en violation des dispositions de l'article 13.2,
- le mauvais fonctionnement du Matériel du Client non fourni par JOIN Experience,
- toute décision des autorités gouvernementales, judiciaires, de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ou de toute autorité publique impliquant une suspension ou perturbation des Services, sauf dans le cas où cette décision résulte d'une faute de JOIN Experience,
- le retrait, non renouvellement de licences ou autorisations requises pour l'exploitation des Services ou toute autre décision publique faisant obstacle à l'exploitation des Services par JOIN Experience,
- le fait d'un tiers non contractuellement lié avec JOIN Experience.

12.3 Exclusions de responsabilité relatives à l'utilisation des Services

JOIN Experience n'est en aucun cas responsable :

- des contenus des messages et Communications échangées dans le cadre des Services,
- de toutes transactions conclues par le Client avec des tiers par le biais des Services et notamment concernant l'utilisation de Services à Valeur Ajoutée qu'il s'agisse de leur contenu, leur prix et facturation,
- des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client lors de l'utilisation des Services, ce qui désigne les dommages dont la cause directe est étrangère à la défaillance contractuelle de JOIN Experience.

Article 13. Obligations du Client

13.1 Paiement

Le Client doit s'acquitter du paiement selon les modalités exposées à l'article 15.

13.2 Règles de bonne conduite

13.2.1 Obligation générale

Le Client s'engage à utiliser les Services en bon père de famille et exclusivement pour son usage personnel, en conformité avec le Contrat, la loi et les règlements en vigueur.

Le Client devra informer sans délai JOIN Experience de tout changement concernant ses données d'identification (notamment, en cas de changement de coordonnées bancaires ou d'adresse).

13.2.2 Utilisation de la carte SIM

Une carte SIM est remise au Client pour l'utilisation des Services Mobiles. Cette carte demeure la propriété exclusive de JOIN Experience qui pourra à tout moment remplacer la carte SIM pour des raisons techniques et/ou améliorer les Services. Dans ce cas, le Client devra détruire la carte SIM dès réception de la carte de substitution.

Le Client est responsable de l'utilisation de la carte SIM et de sa conservation. La carte ne peut être ni cédée ni prêtée à un tiers, sauf accord contraire des Parties. Elle ne doit pas être abîmée ou détruite.

Toute utilisation frauduleuse de la carte SIM est proscrite. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à être utilisées dans des appareils individuels de télécommunication. Il est strictement interdit d'utiliser une carte SIM dans des « Simbox », « GSM gateway » ou appareils similaires. Le Client ne doit pas reproduire les données d'identification technique de la carte SIM.

A défaut, JOIN Experience pourra, sans indemnité à sa charge, suspendre ou interrompre les Services liés à l'utilisation de la carte SIM, conformément à l'article 17.1.

En cas de perte, vol de la carte SIM, le Client doit demander immédiatement et au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures à JOIN Experience la suspension des Services afin de la protéger d'une utilisation abusive par un tiers. Cette demande s'effectue par téléphone en appelant le Service Client ou tout autre moyen approprié mis à disposition du Client par JOIN Experience. Sous réserve de bonne fin de l'identification du Client, la carte est bloquée par JOIN Experience au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures (jours ouvrables) suivant sa demande. Jusqu'au moment de ce blocage, le Client demeure responsable de l'utilisation de la carte SIM et redevable des Communications éventuellement effectuées. Le blocage n'entraîne pas la résiliation du Contrat, de sorte que l'ensemble des frais liés à l'abonnement et/ou les mensualités prévues au Contrat restent dus. Une nouvelle carte SIM sera remise automatiquement au Client contre paiement, conformément à la Liste des Tarifs en vigueur.

Le Client s'engage à déposer une plainte auprès de la police ou de la gendarmerie et devra communiquer à JOIN Experience les références du procès-verbal, sur simple demande.

13.2.3 Conditions relatives au Matériel

Le Client s'engage à utiliser un Matériel agréé et en parfait état de fonctionnement pour l'utilisation des Services. JOIN Experience peut exiger du Client qu'il présente son Matériel.

Le Matériel ne doit pas être utilisé à des fins autres que celles auxquelles on peut raisonnablement s'attendre eu égard aux Prescriptions Techniques (par exemple : utilisation d'un téléphone mobile en tant que baby phone, utilisation de Matériel par le Client relié à un appareil susceptible de perturber les réseaux).

JOIN Experience se réserve le droit de bloquer un Matériel qui a été déclaré volé.

13.2.4 Conditions relatives à l'utilisation des Services

13.2.4.1 Usage personnel

Les Services sont exclusivement destinés à un usage personnel. Le Client ne doit pas céder, louer, revendre à des tiers les Services. Notamment, il est interdit de permettre à des tiers d'accéder au réseau mis à disposition par JOIN Experience moyennant le versement d'une contrepartie financière.

13.2.4.2 Usage non excessif

En tout état de cause, l'utilisation excessive des Services sera présumée malhonnête et frauduleuse et pourra donner lieu à une suspension voire résiliation des Services par JOIN Experience, sans indemnité ni préavis, pour des motifs impératifs de sécurité (cf. article 17.1.).

A titre d'exemple, sont considérés comme excessifs, les usages suivants, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- les Communications téléphoniques excédant six (6) heures par jour et/ou trente (30) heures par semaine,

- les Communications téléphoniques régulières excédant une durée de trois (3) heures ininterrompues ou par le biais de conversations qui se poursuivent immédiatement après une interruption,
- les envois de SMS supérieurs à trois cent cinquante (350) SMS par jour ou quatre mille (4.000) SMS par mois.

Le Client est informé que l'utilisation de l'Offre Internet Mobile JOIN Experience ne peut se substituer à une connexion fixe permanente et offrir les mêmes Services. En conséquence, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau mobile de JOIN Experience, tout usage continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres Clients.

JOIN Experience se réserve le droit de réaliser des micro-coupures si la session excède six (6) heures de connexion consécutives et de suspendre les Services si suite à cette micro-coupure, la connexion est ininterrompue pendant vingt-quatre (24) heures.

Article 14. Responsabilité du Client

Le Client doit indemniser JOIN Experience de tout dommage direct dont il est à l'origine suite au non-respect de ses obligations découlant du Contrat. En outre, le Client s'engage à rembourser JOIN Experience de toute indemnisation que JOIN Experience a dû verser à un tiers en raison d'un dommage direct commis par le Client.

Article 15. Paiement

15.1 Tarifs

En contrepartie des Services offerts par JOIN Experience, le Client est tenu de payer des redevances d'abonnement et/ou de payer les Communications dues selon la Liste des Tarifs en vigueur.

Le Client s'engage à payer une première mensualité entière au moment de la conclusion du Contrat, à titre d'avance sur les consommations. Le Client recevra ensuite une facture reprenant le montant dû calculé au prorata temporis suivant la date de conclusion du Contrat (voir article 15.2), avec déduction de l'avance octroyée. Il est entendu qu'hormis le cas où le montant lié à la consommation mensuelle hors-forfait du Client serait supérieure à la différence entre la mensualité entière et le calcul de la première facture au prorata, le Client sera créancier. Les mois suivants, le Client devra s'acquitter des sommes dues en vertu du Contrat, mensuellement, déduction faite de tout éventuel montant dû par JOIN Experience au Client.

Il est entendu que le crédit mensuel de communication alloué au Client qui n'est pas entièrement consommé ne fait pas l'objet d'un report de crédit le mois suivant, ce que le Client accepte.

La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture.

JOIN Experience se réserve le droit de modifier ses tarifs une fois par an, en cas de hausse de l'indice des prix à la consommation.

A l'exception de l'hypothèse visée à l'alinéa précédent, les modifications de tarifs sont soumises au respect de la procédure figurant à l'article 17.2.2.

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.

15.3 Contestation

Si le Client souhaite contester le montant facturé, il devra adresser, au plus tard dans les deux (2) mois suivant l'émission de la facture, une demande écrite au Service Client de JOIN Experience qui y répondra dans les meilleurs délais. La réclamation devra être précise et motivée. Cette procédure de réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée de la facture.

Le Client est averti qu'il est redevable de tous les frais et redevances liés à l'utilisation de la carte SIM, y compris lorsque la carte SIM a été utilisée par un tiers en violation du présent Contrat ou en cas de perte ou de vol de la carte, jusqu'à la date de désactivation effective des Services faisant suite à la déclaration effectuée par le Client auprès du Service Client, conformément à l'article 13.2.2.

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.

15.5 Retard de paiement

En cas de retard de paiement, JOIN Experience facturera au Client des intérêts de retard 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.

En outre, JOIN Experience se réserve le droit d'exiger la constitution d'une garantie.

En cas de retard ou défaut de paiement persistant, JOIN Experience pourra suspendre les Services en application de la procédure décrite à l'article 17.1 ci-dessous.

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.join.lu.

Article 16. Modification du contrat

16.1 Modification par JOIN Experience

Le Contrat ne peut en principe pas être modifié de manière unilatérale par JOIN Experience.

Par dérogation au précédent alinéa, JOIN Experience est autorisée à modifier le Contrat, en cas d'exigence légale, réglementaire (notamment en cas de modification législative ou réglementaire) ou sur demande d'une autorité administrative, gouvernementale ou judiciaire. JOIN Experience avertira le Client un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement, sauf disposition contraire.

La notification de la modification s'effectue via la facture, par email, SMS ou dans l'Espace Client.

16.2 Modification par le Client

Le Client a la possibilité en cas d'accord de JOIN Experience, de changer de plan tarifaire en cours de Contrat. Sauf disposition contraire, le changement de plan tarifaire entraîne le remboursement des avantages éventuellement perçus (exemple : en cas de promotion ou d'action spéciale).

IV. FIN DU CONTRAT

Article 17. Résiliation / Suspension

Le Client a la possibilité de résilier son Contrat, par écrit, dans les cas ci-après exposés.

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 :

- 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),
- 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.

Avant toute suspension ou résiliation des Services, JOIN Experience s'oblige, sauf quand 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.

En cas de suspension des Services aux torts exclusifs du Client, JOIN Experience se réserve le droit de facturer des frais administratifs conformément à la Liste des Tarifs en vigueur. Le Client reste également redevable de la redevance d'abonnement et/ou de la mensualité prévue au Contrat pendant la période de suspension. S'il s'avérait que la suspension n'était pas justifiée (le Client n'étant pas ou plus en défaut de paiement, par exemple), celui-ci pourra prétendre au remboursement des frais administratifs indûment facturés, sur présentation d'une demande écrite adressée au Service Client, accompagnée de toutes les pièces justificatives nécessaires.

17.2 Résiliation du Contrat par le Client

17.2.1 Résiliation sans motif

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 le douzième (12^{ème}) mois : la totalité des redevances mensuelles qui aurait été due jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement si le Contrat n'avait pas été résilié ;
- 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 Contrat comprend une Option, celle-ci sera facturée en totalité si la résiliation intervient avant le douzième (12^{ème}) mois. Si la résiliation intervient après le douzième (12^{ème}) mois, l'Option ne sera pas facturée.

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.

A défaut de résiliation un (1) mois avant expiration de la durée minimale d'engagement, le Contrat est prolongé tacitement pour une durée indéterminée. Le Client a le droit de résilier le Contrat pendant la durée indéterminée, sous réserve de respecter un préavis d'un (1) mois.

En cas d'achat d'un Produit avec échelonnement des paiements, le Client devra en outre, s'acquitter du montant restant dû tel qu'indiqué dans le Tableau d'Amortissement.

L'ensemble des montants dus en cas de résiliation sont décrits dans la Liste des Tarifs.

Il est entendu que les dispositions du présent article s'appliquent en cas de Portabilité sortante.

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 mentionnés 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.

En cas d'achat d'un Produit avec échelonnement des paiements, le Client devra en outre s'acquitter du montant restant dû tel qu'indiqué dans le Tableau d'Amortissement.

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 civil commencé est dû.

Article 18. Cession du Contrat

18.1 Cession par JOIN Experience

JOIN Experience peut céder totalement ou partiellement ses droits et obligations découlant du Contrat à un tiers sans que cette cession n'emporte modification du Contrat et après notification écrite au Client. Toutefois, en cas de modification du Contrat par le cessionnaire, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions exposées à l'Article 17.2.

18.2 Cession par le Client

Le Client pourra céder le présent Contrat en signant un Contrat de cession d'abonnement avec le cessionnaire. Le cessionnaire sera tenu de respecter les présentes Conditions Générales et toute autre condition du Contrat du cédant.

V. DISPOSITIONS FINALES

Article 19. Nullité partielle

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

Article 20. 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 21. Convention de preuve

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec l'Opérateur, 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 qu'éléments de preuve.

Article 22. 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.

22.1 Règlement amiable

En cas de plainte, le Client peut s'adresser au Service Client de JOIN Experience dont les coordonnées sont les suivantes :



CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

JOIN Experience S.A.
Service Client
1, rue Emile Bian
L-1235 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.join.lu.

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.join.lu.

22.2 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.