

Le présent document décrit les engagements de JOIN Experience S.A. en termes de qualité du Service d'Accès à Internet, conformément au Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015. Le règlement en question porte sur les mesures applicables pour garantir un Internet ouvert à tous et accessible par tous les moyens et ce d'une manière non-discriminatoire. Ce document fait partie intégrante du contrat entre le Client et JOIN Experience S.A. et est valable pour toutes les offres d'accès Internet fixe et mobile de JOIN Experience S.A., qu'elles soient encore commercialisées ou non.

Sont présentées ici des généralités concernant la qualité du Service d'Accès Internet, mais également sur les mesures de gestion de trafic que JOIN Experience S.A. peut être amenée à mettre en oeuvre en cas de besoin ou encore les voies de recours à la disposition du Client.

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)

Le débit annoncé dans les Documents Commerciaux représente le débit descendant¹ /ascendant² 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 :

Sur le Réseau Fixe :

- 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 » ;

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

² Le débit ascendant est le trafic qu'émet le Client via sa connexion internet.

Sur le Réseau Mobile :

- 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 S.A. 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	Débit ascendant	Latence ³	Gigue ⁴	Perte de paquets ⁵
Voix sur IP	-	-	+++	+++	++
Téléchargement d'un fichier	+++	-	+	-	+++
Jeux en ligne	+	+	+++	++	+++

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.

Streaming Vidéo/Musical	+++	-	+	-	+
Consultation de page Web	++	-	++	-	+++
Légende					
« + »	Paramètre d'importance élevée				
« - »	Paramètre d'importance faible				

2. Mesures exceptionnelles de gestion du trafic

JOIN Experience S.A. 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. Volumes, débits et vitesses pour les réseaux mobiles et fixes des offres JOIN

JOIN Experience S.A. informe ses Clients que, certains facteurs externes pouvant influencer la transmission du signal (voir point 1. « Performance du Service»), le débit réellement observé chez le Client peut diverger du débit annoncé. Par conséquent, le débit maximal et le débit normalement disponible peuvent être inférieurs au débit annoncé.

Les débits sont exprimés en Mbps (= Mégabits par seconde) et/ou en Gbps (= Gigabits par seconde) et représentent la quantité de données numériques maximale transmise par seconde, d'un point à un autre.

En cas de congestion du réseau (voir point 2. « Mesures exceptionnelles de gestion du trafic »), les 3% des Clients qui consomment le plus de volume par mois, parmi l'ensemble des abonnements proposés par JOIN Experience S.A., peuvent remarquer une diminution de la vitesse du réseau.

✓ Internet fixe

Offre	Technologie		Débit annoncé ⁶		Débit maximal ⁷		Débit normalement disponible ⁸		Débit minimal ⁹	
	Volume inclus		Descendant	Ascendant	Descendant	Ascendant	Descendant	Ascendant	Descendant	Ascendant
Internet Fixe@Home S	VDSL	ILLIMITE	50 Mbps	10 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	Pendant les heures de pointe 30 % du débit maximal Pendant les heures creuses 70 % du débit maximal	5 Mbps 1 Mbps		5 Mbps 1 Mbps
Internet Fixe @Home M	VDSL	ILLIMITE	100 Mbps	50 Mbps	100 Mbps	50 Mbps		1 Mbps 128 Kbp		1 Mbps 128 Kbp
Internet Fixe@Home S	FTTH	ILLIMITE	50 Mbps	10 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	Pendant les heures de pointe ¹⁰ , 70% du débit maximal Pendant les heures creuses, 90% du débit maximal	35 Mbps		7 Mbps
Internet Fixe @Home M	FTTH	ILLIMITE	100 Mbps	50 Mbps	100 Mbps	50 Mbps		70 Mbps		35 Mbps
Internet Fixe@Home L	FTTH	ILLIMITE	200 Mbps	100 Mbps	200 Mbps	100 Mbps		140 Mbps		70 Mbps

⁶ Le débit annoncé est le débit que JOIN Experience S.A. utilise dans ses communications commerciales.

⁷ Le débit maximal correspond au débit qu'un utilisateur final pourrait s'attendre à recevoir au moins une fois par jour.

⁸ Le débit normalement disponible représente le débit disponible dans une proportion raisonnable par rapport au débit maximal, en tenant compte des heures creuses et des heures de pointe.

⁹ Le débit minimal est le débit le plus faible que JOIN Experience S.A. s'engage à fournir à ses Clients.

¹⁰ Les heures de pointes sont entre 20:00 et 22:00.

✓ Internet mobile

Le Client est informé que la vitesse maximale dépend de la vitesse de la technologie ainsi que de la vitesse de base maximale annoncée pour chaque plan tarifaire.

Technologie		Débit Descendant			Débit Ascendant			
3G		42 Mbps			20 Mbps			
4G		150 Mbps			50 Mbps			
4G+		450 Mbps			50 Mbps			
4G de JOIN		100 Mbps			30 Mbps			
4G+ de JOIN		225 Mbps			50 Mbps			
Vitesse de base maximale des données annoncée (descendant / ascendant)								
Abonnement	START	JOIN S	JOIN M	JOIN L	JOIN XL	JOIN XL ADDICT	JOIN XXL	JOIN XXXL
National	25 Mbps / 10 Mbps		50 Mbps / 10 Mbps					
Roaming EU & hors EU	8 Mbps / 2 Mbps							

Vitesse de base maximale des données annoncée (descendant / ascendant)					
Abonnement	INTERNET MOBILE EUROPE S	INTERNET MOBILE EUROPE M	INTERNET MOBILE EUROPE L	INTERNET MOBILE WORLD XL	INTERNET MOBILE WORLD XXL
National & EU	50 Mbps / 10 Mbps				
Hors EU	8 Mbps / 2 Mbps				

Vitesse de base maximale des données annoncée (descendant / ascendant)				
Abonnement	INTERNET MOBILE LU S	INTERNET MOBILE LU M	INTERNET MOBILE LU L	INTERNET MOBILE LU XL
National	100 Mbps / 10 Mbps			

Vitesse de base maximale des données annoncé (descendant / ascendant)			
Abonnement	INTERNET FIXE S	INTERNET FIXE M	INTERNET FIXE L
National	50 Mbps / 10 Mbps	100 Mbps / 50 Mbps	100 Mbps / 50 Mbps

4. La protection des données personnelles

Conformément à l'article 3(4) du Règlement (UE) 2015/2120, la mise en oeuvre des mesures raisonnables de gestion de trafic décrites ci-dessus n'implique aucun traitement des données personnelles du Client autre que celui prévu par nos conditions générales¹¹.

5. Voies de recours

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 démontrée 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 S.A. dont les coordonnées sont les suivantes :

JOIN Experience S.A. Service Clients 11, rue de Bitbourg L-1273 Luxembourg

Téléphone :

¹¹ Consultable sur le site web : <https://joinexperience.com/fr-Lu>

- 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

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. 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.