

Offre promotionnelle :

JOIN double vos volumes data et voix tout l'été

Avantage : Chaque nouveau Client souscrivant un abonnement mobile au cours de la période de validité de la promotion bénéficiera de deux (2) fois plus de data et de minutes d'appels jusqu'au 30 août 2018 inclus.

Conditions : Peut bénéficier de la promotion tout Client consommateur souscrivant un abonnement au cours de la période de validité de la promotion et ayant opté pour : 24 mois d'engagement minimum, L'envoi par e-mail de la facture, Le paiement par prélèvement automatique.

Lancement de l'offre promotionnelle : 15.06.2018

Fin de l'offre promotionnelle : 31.07.2018

Lien vers l'offre promotionnelle : <https://joinexperience.com/fr-Lu>

1. Nom de l'entreprise notifiée	JOIN EXPERIENCE S.A.	
1.1. Adresse	11, rue de Bitbourg L-1273 Luxembourg	
1.2. Helpdesk Joignable du lundi au vendredi de 08.00- 20.00 hrs et le Samedi de 9.00-17.00 hrs (uniquement par chat)	numéro téléphone	à partir d'un mobile JOIN : 9009 à partir d'un téléphone fixe : +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	à partir d'un mobile JOIN : 9009 à partir d'un téléphone fixe : +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	à partir d'un mobile JOIN : 9009 à partir d'un téléphone fixe : +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- 20.00 hrs	numéro téléphone	à partir d'un mobile JOIN : 9009 à partir d'un téléphone fixe : +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- 20.00 hrs et le Samedi de 9.00-17.00 hrs (uniquement par chat)	numéro téléphone	à partir d'un mobile JOIN : 9009 à partir d'un téléphone fixe : +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 15/06/2018, tarifs en vigueur à partir du 15/06/2018.

Tous les prix sont à indiquer en EURO TVA (17%) comprise

2. Nom de l'offre	Voix et data x2
3. Contrat	
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	https://joinexperience.com/fr-Lu/faq/article/203369062 https://joinexperience.com/fr-Lu/faq/section/202892649-promotions

3.2. Description du service	Voir fiche du forfait choisi	
3.3. Valable à partir du	15/06/2018	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	24 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]	Activation immédiate du service dès la signature du Contrat sauf en cas de contrainte technique ou externe
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	Dans les meilleurs délais
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Gratuit
3.9. Rythme de facturation	[s/s]	60/60 Hors forfait en roaming EU : 30/1
3.10. Définition heures pleines (peak hours)	N/A	
3.11. Définition heures creuses (off-peak hours)	N/A	
3.12. Option(s) de paiement		
Extrait des Conditions Générales :		
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.joinexperience.com		
3.13. Résiliation du contrat		
Extrait des Conditions Générales :		
Article 17. Résiliation / Suspension		
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*),
- 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.

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.

17.2 Résiliation du Contrat par le Client

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 3.14 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 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.

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 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.

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

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 (12ème) 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 résiliée ;
- si la résiliation intervient après le douzième (12ème) mois : le Client doit payer soixante pourcent (60%) du montant dû pour chaque facture à échoir à compter du treizième (13ème) 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 (12ème) mois. Si la résiliation intervient après le douzième (12ème) 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.		
3.15. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants		
Gratuit		
3.16. Accès aux services VoIP garantie via GPRS (décrire)		
N/A		
3.17. Option(s)		
Voir point 13		
4. Coûts du service		
4.1. Abonnement mensuel	[€]	Voir fiche du forfait choisi
4.2. Carte prépayée	[€]	N/A
4.3. Possibilité de rechargement	[€]	N/A
4.4. Consommation minimale mensuelle/annuelle	[€]	N/A
4.5. Consommation mensuelle incluse	[€]	Voir fiche du forfait choisi
4.6. Consultation de la messagerie vocale	[€]	Inclus dans le forfait et facturé une fois le forfait épuisé
4.7. Facture par email (Réduction)	[€]	Gratuit
4.8. Facture détaillée par numéro envoyée par email (Réduction)	[€]	Gratuit
4.9. Facture en ligne (web billing)	[€]	Gratuit
4.10. Fonction d'appel en conférence	[€]	Gratuit
4.11. Accès aux services WAP de l'opérateur	[€]	Gratuit
4.12. Carte SIM supplémentaire	[€]	N/A
4.13. Blocage de la carte SIM	[€]	Gratuit
4.14. Blocage / Déblocage de certains types de communications	[€]	N/A
4.15. 1 numéro de groupe et 1 numéro secondaire	[€]	N/A
4.16. 2 mêmes numéros	[€]	N/A
4.17. Changement de carte SIM	[€]	10€
4.18. Changement de numéro de téléphone mobile	[€]	10€
4.19. Changement du titulaire d'un raccordement	[€]	Gratuit
4.20. Choix de son numéro de téléphone	[€]	Silver 0 € Gold 25€ Platinum 125€
4.21. Demande de code PUK/PIN	[€]	Gratuit
4.22. Déblocage du SIMLOCK du téléphone mobile	[€]	N/A
4.23. Activation / désactivation de la déviation des appels	[€]	gratuit
4.24. Messagerie vocale	[€]	gratuit
4.25. Désactivation de la messagerie vocale	[€]	Gratuit
4.26. Changement d'adresse de facturation	[€]	Gratuit
4.27. Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	N/A
4.28. Inscription dans l'annuaire	[€]	Gratuit
4.29. Envoi d'un mail via un SMS	[€]	N/A
4.30. Option(s)		
Voir point 13		
5. Coûts communications nationales hors options		
5.1. Appels nationaux vers les numéros mobiles (peak/off-peak) [€/min]		
5.1.1. On-net-call		0,20 € / min
5.1.2. Off-net call		0,20 € / min

5.2. Appels nationaux vers les numéros fixes (peak/off-peak) [€/min]		
5.2.1. On-net-call		0,20 € / min
5.2.2. Off-net call		0,20 € / min
5.3. Appels nationaux vers les numéros VoIP1 (peak/off-peak) [€/min]		
5.3.1. On-net-call		0,20 € / min
5.3.2. Off-net call		0,20 € / min
5.4. Appels vidéo vers les numéros mobiles (peak/off-peak) [€/min]		
5.4.1. On-net-call		N/A
5.4.2. Off-net call		N/A
5.5. Consultation de sa messagerie vocale (peak/off-peak) [€/min]		
5.5.1. On-net-call		0,20 € / min
5.5.2. Off-net call		0,20 € / min
5.6. Option(s) communications nationales		
N/A		
5.7. SMS (Service de messagerie)		
5.7.1. Réception SMS	[€/SMS]	Gratuit
5.7.2. Envoi vers le même réseau mobile	[€/SMS]	0,07 €
5.7.3. Envoi vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/SMS]	0,07 €
5.7.4. Option(s) SMS national		
N/A		
5.8. MMS (Service de messagerie multimédia)		
5.8.1. Réception MMS	[€/MMS]	Gratuit
5.8.2. Envoi MMS vers le même réseau mobile	[€/MMS]	0,25 €
5.8.3. Envoi MMS vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/MMS]	N/A
5.8.4. Option(s) MMS national		
N/A		
6. Coûts communications nationales hors options		
6.1. Connexion data mobile national	[€/MB]	0,06 € / MB
6.2. Option(s) connexion data mobile national		
Voir point 13		
7. Coûts communications nationales vers internationales		
7.1. Zone 1		
7.1.1. Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,20 €/min
7.1.2. Appels vers un numéro mobile (peak/off-peak)	[€/min]	0,20 €/min
7.1.3. Envoi SMS	[€/SMS]	0,07 €/SMS
7.1.4. Envoi MMS	[€/MMS]	N/A
7.1.5. Premium	[€/min]	2,50€/min
7.2. Zone 2		
7.2.1. Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,29 €/min
7.2.2. Appels vers un numéro mobile (peak/off-peak)	[€/min]	0,35 €/min
7.2.3. Envoi SMS	[€/SMS]	0,14 €/SMS
7.2.4. Envoi MMS	[€/MMS]	N/A
7.2.5. Premium	[€/min]	4,60€/min
7.3. Zone 3		
7.3.1. Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,55 €/min
7.3.2. Appels vers un numéro mobile (peak/off-peak)	[€/min]	0,55 €/min
7.3.3. Envoi SMS	[€/SMS]	0,14 €/SMS
7.3.4. Envoi MMS	[€/MMS]	N/A
7.3.5. Premium	[€/min]	4,60€/min
7.4. Zone 4		

¹ Les numéros de la plage '20', voir la décision 04/79/ILR du 21 octobre 2004.

7.4.1. Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	1,55 €/min					
7.4.2. Appels vers un numéro mobile (peak/off-peak)	[€/min]	1,55 €/min					
7.4.3. Envoi SMS	[€/SMS]	0,14 €/SMS					
7.4.4. Envoi MMS	[€/MMS]	N/A					
7.4.5. Premium	[€/min]	4,60€/min					
7.5. Zone 5							
7.5.1. Appels	[€/min]	6,50 €/min					
7.5.2. Envoi SMS	[€/SMS]	0,35 €/SMS					
7.5.3. Envoi MMS	[€/MMS]	N/A					
7.6. Option(s) appels internationaux							
7.8.1. Appels en Europe		N/A					
7.8.2. Appels entrants en Europe		N/A					
7.8 Option(s) envoi SMS							
		N/A					
7.9 Option(s) envoi MMS nationales vers internationales							
		N/A					
8. Communications émises à l'étranger (Roaming)							
	[€/min]						
	Appels vers les zones internationales (€/min)					Appels reçus	
Vous êtes en zones roaming	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Premium	
Zone 1	0,20 €	2,00 €	2,50 €	3,60 €	6,50 €	4,60 €	
Zone 2	2,00 €	2,00 €	2,50 €	3,60 €	6,50 €	4,60 €	0,55 €
Zone 3	2,00 €	3,00 €	3,00 €	3,60 €	6,50 €	4,60€	0,80 €
Zone 4	2,80 €	3,60 €	3,60 €	4,00 €	6,50 €	4,60€	1,20 €
Zone 5	6,50 €	6,50 €	6,50 €	6,50 €	6,50 €	6,50 €	1,20 €
9. SMS et MMS envoyés depuis l'étranger [€/SMS ; €/MMS]*							
Envoyer vers les zones	des SMS					des MMS	
Depuis la zone 1 vers zone 1	0,07 €					N/A	
Depuis la zone 1 vers zones 2,3	0,20 €					N/A	
Depuis la zone 1 vers zone 4	0,34 €					N/A	
Depuis la zone 2	0,34 €					N/A	
Depuis la zone 3	0,45 €					N/A	
Depuis la zone 4	0,58 €					N/A	
Vers la Zone 5	0,99 €					N/A	
9.1. Option(s) SMS envoyés depuis l'étranger							
N/A							
9.2. Option(s) MMS envoyés depuis l'étranger							
N/A							
10. Connexion data mobile depuis l'étranger							
zone 1	[€/MB]	0,06 €/MB					
zone 2	[€/MB]	4,95 €/MB					
zone 3	[€/MB]	9,00 €/MB					
zone 4	[€/MB]	10,50 €/MB					
zone 5	[€/MB]	12,50 €/MB					
10.1. Option(s) connexion data mobile depuis l'étranger							
Voir point 13							
11. Frais supplémentaires							
11.1. Duplicata du contrat	[€]	gratuit					
11.2. Duplicata de la facture de base	[€]	gratuit					

11.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	gratuit
12. 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]	N/A	
Zone 1 Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Guinée Française, Hongrie, Ile de la Réunion, Irlande, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Malte, Martinique, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Liechtenstein, Islande, Norvège		
Zone 2 Afrique du Sud, Australie, Canada, Chine, Egypte, Etats-Unis, Hong-Kong, Israël, Japon, Monaco, Monténégro, Nouvelle-Zélande, Serbie, Singapour, Sri Lanka, Taiwan, Turquie, Russie, Ukraine		
Zone 3 Arménie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Brésil, Géorgie, Grenade, Îles Vierges britanniques, îles Féroé, île de Man, Inde, Indonésie, Kenya, Macédoine, Maroc, Mexique, Moldavie, République Dominicaine, Tunisie		
Zone 4 Afghanistan, Albanie, Algérie, Angola, Andorre, Anguilla, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Arabie Saoudite, Argentine, Aruba, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Bolivie, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap Vert, Chili, Colombie, Comores, Congo (République Démocratique), Corée du Nord, Corée du Sud, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, Dominique, El Salvador, Emirats Arabes Unis, Equateur, Erythrée, Ethiopie, Falkland (Iles), Gabon, Gambie, Ghana, Groenland, Guam, Guatemala, Guinée, Guinée Equatoriale, Guyana, Haïti, Honduras, Cayman (Iles), Cook (Iles), Fiji (Iles), Mariana (Iles), Marshall (Iles), Maurice (Iles), Nauru (Iles), Niue (Iles), Norfolk (Iles), Palau (Iles), Solomon (Iles), Iles Turques-et-Caïques, U.S. Virgin (Iles), British Virgin (Iles), Irak, Iran, Jamaïque, Jordanie, Kazakhstan, Kyrgyz (Rep.), Kiribati, Koweït, Laos, Liban, Lesotho, Liberia, Libye, Macao, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives, Mali, Mauritanie, Mayotte, Micronésie, Mongolie, Montserrat, Mozambique, Myanmar (Birmanie), Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie-Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie Française, Porto Rico, Qatar, République d'Afrique Centrale, République d'Afrique du Sud, Rwanda, Saint-Christophe-et-Niévès, Saint Pierre et Miquelon, Saint Vincent et Grenadines, Saint Hélène, Sainte Lucie, Samoa, Samoa américaines, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan (République), Soudan du Sud, Surinam, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Tanzanie, Tchad, Thaïlande, Thuraya, Timor Leste, Togo, Tokelau, Tonga, Trinité et Tobago, Turkménistan, Tuvalu, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wallis et Futuna, Yémen, Zambie, Zimbabwe		
13. Options		
<u>OPTIONS DATA</u> Bénéficiez de volumes data supplémentaires en national et en Europe. Options à usage unique (1 mois) : DATA BOOST S = 15 € (2,5 GB) DATA BOOST M = 20 € (4 GB)		
<u>FORFAIT BLOQUÉ</u> Contrôlez les dépenses de votre abonnement en fixant des montants de consommation limites par mois. Une fois ce montant atteint, votre consommation sera coupée et réactivée le mois d'après. Vous en serez averti par SMS une fois la limite atteinte. Uniquement les réseaux CAMEL permettent la facturation en temps réel. Sur les autres réseaux non Camel, le service « Forfait Bloqué » ne peut être garanti, entraînant d'éventuels couts en hors-forfait. 2 €/mois		