

JOIN Experience Belgique SPRL est une Société Privée à Responsabilité Limitée de droit belge ayant son siège social au 11, rue Emile Francqui 1435 Mont-Saint-Guibert, Belgique, immatriculée auprès du Registre des Personnes Morales sous le numéro 0552 845 758.

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée de 6, 12 ou 24 mois, selon le choix effectué par le Client lors de la conclusion du Contrat. A défaut de renonciation moyennant un délai de préavis de 2 mois avant l'expiration de la durée initiale du Contrat, ce dernier est reconduit tacitement pour une durée indéterminée, aux mêmes conditions. Il peut être résilié à tout moment, par écrit, moyennant un préavis de 2 mois.

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 :

Client : personne physique ou personne morale ayant souscrit à un Contrat et ayant adhéré aux Conditions Générales ainsi que le cas échéant aux Conditions Particulières.

Date d'Activation du Service : date à laquelle le Client peut commencer à utiliser le Service après installation.

Conditions Particulières VoIP : les présentes Conditions Particulières.

JOIN Experience : JOIN Experience Belgique SPRL dont le siège est situé au 11, rue Emile Francqui à 1435 Mont-Saint-Guibert, Belgique.

Services LTE@home: services offerts par JOIN Experience utilisant la technologie 4G et permettant un accès à internet avec un forfait data.

Services LTE@office: services offerts aux Clients professionnels par JOIN Experience utilisant la technologie 4G et permettant un accès à internet avec un forfait data.

Service VoIP (« Voice over Internet Protocol ») ou Service : service offert par JOIN Experience permettant le transport de la voix sur un réseau IP.

Selon que le contexte le requerra, tout mot écrit au singulier comprend aussi le pluriel, et vice-versa.

Article 2. Objet du contrat

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des Services VoIP. Elles complètent les Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières LTE@home. En cas de conflit entre ces documents, les Conditions Particulières VoIP l'emportent.

Un exemplaire des Conditions Générales et des Conditions Particulières VoIP sont remises lors de la conclusion du Contrat au Client qui les accepte sans restriction, ni réserve.

Article 3. Modalités financières

Le Client s'engage à payer le prix mentionné dans l'Annexe Utilisateur selon le forfait choisi. Le Client devra également payer le loyer mensuel stipulé dans l'Annexe Utilisateur du service LTE@home en contrepartie de la mise à disposition du CPE.

Le prix des différents forfaits, de la location du CPE et des Services Supplémentaires peut être consulté à tout moment dans la Liste des Tarifs publiée sur le Site Internet www.joinexperience.com et dans les Documents Commerciaux de la société.

Le paiement devra s'effectuer conformément aux dispositions énoncées dans les Conditions Générales et endéans les délais mentionnés sur la facture, ou, à défaut, d'une telle mention, dans les 15 jours suivant la date de facturation.

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 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

En outre, conformément à l'article 7 des conditions générales, JOIN Experience se réserve le droit d'exiger la constitution d'une garantie ou de demander une avance sur consommation au Client.

En cas de retard ou défaut de paiement persistant, JOIN Experience pourra suspendre et/ou résilier les Services en application de la procédure décrite à l'article 18.1 des Conditions Générales et exiger la restitution immédiate du CPE.

Article 4. Description du Service VoIP

Le Service VoIP permet au Client d'effectuer et de recevoir des Communications voix, sous réserve d'avoir préalablement souscrit au Service LTE@home.

Un numéro de téléphone fixe non géographique ou géographique sera attribué au Client, en fonction de son adresse de résidence.

Les zones dans lesquelles un numéro géographique peut être attribué au Client, ainsi que les zones dans lesquelles le Service est disponible sont disponibles auprès du Service Client.

Le numéro géographique attribué au Client doit correspondre à la zone géographique où se situe sa résidence principale ou son activité professionnelle.

Dans l'hypothèse où cette condition ne serait plus remplie, JOIN Experience se réserve le droit de modifier le numéro et lui en attribuer un nouveau, si le Client réside dans la zone dans laquelle le Service est disponible.

JOIN Experience se réserve le droit de modifier le numéro accordé au Client en cas de modification du plan de numérotation ou d'une décision de l'autorité de régulation. JOIN Experience s'efforcera de limiter l'impact d'une telle modification pour le Client.

Le Client peut également demander le portage de sa ligne fixe.

Le Client qui déménage peut, moyennant paiement, demander le transfert de son numéro s'il déménage dans la même zone géographique.

Si le Client souhaite porter son numéro auprès d'un Opérateur Tiers, il doit s'adresser à ce dernier. Toutefois, le portage du numéro géographique n'est pas possible vers une autre zone géographique.

Article 5. Conditions d'accès au Service VoIP

Le Client doit préalablement avoir adhéré aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières VoIP et LTE @home pour accéder aux Services VoIP. L'accès au Service LTE@home doit s'effectuer exclusivement par le biais des CPE loués par JOIN Experience et par la carte SIM remise au Client.

Pendant toute la durée de son contrat au Service VoIP, le Client s'engage à conserver un abonnement téléphonique permettant l'accès à ce Service.

Article 6. Accès au Service VoIP

JOIN Experience s'engage à ce que la Date d'Activation du Service VoIP intervienne dans un délai maximum de dix (10) jours calendrier à compter de la date de la souscription du Client, sous réserve du temps nécessaire à l'accomplissement de travaux spécifiques le cas échéant ou à l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements.

Article 7. Durée du Contrat – Résiliation

Le Contrat est conclu pour une durée de 6, 12 ou 24 mois selon le choix effectué par le Client lors de la conclusion du Contrat (qui sera fonction de la durée d'engagement choisie pour le Service LTE@home), à compter de la Date d'Activation du Service et peut être résilié avant sa date anniversaire de souscription par tout moyen écrit, sous réserve de respecter un préavis de 2 mois.

A défaut de résiliation à l'expiration de la durée initiale, il est prorogé tacitement pour une durée indéterminée, aux mêmes conditions, résiliable à tout moment, sous réserve de respecter un préavis de 2 mois.

En outre, s'il s'avère que le lieu où réside le Client n'est pas situé en zone de couverture 4G, le Contrat est résilié de manière anticipée sans pénalité, sur

demande écrite du Client adressée au Service Client endéans un délai de 14 jours calendrier au plus tard après la Date d' Activation du Service et sous réserve que ce défaut de couverture soit dûment constaté par JOIN Experience. Le Client devra restituer le CPE selon les modalités exposées à l' article 9 ci-dessous.

Article 8. Location de Produits

JOIN Experience met à disposition du Client un CPE compatible permettant d' accéder au Service VoIP.

Ce CPE est loué au Client et demeure donc la propriété de JOIN Experience. Le Client ne doit pas notamment retirer toute mention relative à ce droit de propriété figurant sur le CPE. Il est interdit au Client, en particulier, de revendre, louer, prêter, transformer, donner en gage ou nantissement le CPE. De manière générale, tout acte de disposition non autorisé aux termes du présent Contrat est strictement prohibé.

Le Client devra notifier à JOIN Experience toute saisie éventuelle du CPE dans les meilleurs délais afin que cette dernière puisse faire valoir ses droits.

Article 9. Restitution du CPE

En cas de résiliation du Contrat par l' une ou l' autre des Parties, le Client devra restituer à ses frais le CPE en bon état de fonctionnement dans l' un des magasins de JOIN Experience, pendant les heures d' ouverture.

Un procès-verbal sera établi au moment de la restitution attestant de la bonne restitution du CPE et de son état. La garde juridique et matérielle du CPE par le Client sera réputée cesser au moment de la remise du procès-verbal au Client. Si lors de la restitution du CPE, ce dernier n' est pas en état d' être réutilisé, il sera facturé au Client au prix de 79 Euros.

En cas de non restitution du CPE après résiliation du Contrat et après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de 30 jours calendrier, JOIN Experience facturera au Client une somme forfaitaire qui sera prélevée sur le compte bancaire du Client selon les coordonnées qui ont été communiquées par ce dernier lors de la souscription du Contrat pour le paiement de ses factures. Ce montant est de 79 Euros, lors de la première année de souscription du Service VoIP. A compter de la deuxième année jusqu'au trente-deuxième mois, le montant s'élève à 49 Euros. A compter du trente-deuxième mois, aucun montant ne sera facturé.

Le Client pourra obtenir le remboursement de cette somme à tout moment, sous réserve de rapporter le CPE dans l' un des magasins de JOIN Experience en bon état de fonctionnement, sans préjudice de tout droit et action dont se pourrait se prévaloir JOIN Experience en particulier, en raison de la restitution tardive.

Article 10. Accès aux services d'urgence

Le Service VoIP ne permet pas d' accéder aux services d' urgence, eu égard au risque élevé d' utilisation nomade du Service ne permettant pas la localisation de l' appelant, ce que le Client reconnaît et accepte sans restriction, ni réserve. Le Client dégage JOIN Experience de toute responsabilité à ce sujet.

Le Client sera, le cas échéant, responsable des frais relatifs à un déplacement inutile des services d' urgence.

JOIN Experience ne peut pas être tenu responsable pour toute lésion, dommages et frais relatifs au fait que les services d' urgence n' ont pu être atteints via le service VoIP.

Article 11. Annuaire Universel et Service des renseignements

Le Client peut obtenir une mention gratuite dans l' Annuaire, dans la liste de la commune où se trouve l' adresse physique à laquelle est rattaché le numéro.

Le Client titulaire de plusieurs lignes téléphoniques dont l'adresse physique se trouve dans une même commune a droit à une seule mention gratuite dans laquelle chaque numéro qui lui est attribué peut-être repris une seule fois quel que soit le type de raccordement téléphonique.

Les données suivantes paraissant gratuitement dans l'Annuaire et le fichier du service de renseignements 1307 sont énumérées dans les Conditions Générales.

Article 12. Loi applicable – Litiges

Le présent Contrat est soumis à l' application du droit belge.

12.1 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 :

A partir d' un téléphone mobile JOIN : 9009

Autres numéros de téléphone : +32 467 10 9009

Numéro gratuit pour les clients bénéficiant de l' option promo line : 08002 3008

E-mail :

Via le formulaire de contact disponible sur www.joinexperience.com/contact-us

Portail Self-Care: www.joinexperience.com

Les prix applicables pour joindre le Service Client sont précisés dans la Liste des Frais Administratifs.

S' il n' est pas satisfait de la réponse apportée ou s' il est victime d' appels malveillants, le Client peut saisir le service de Médiation pour les télécommunications dont les coordonnées sont les suivantes : Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3 - 1000 Bruxelles - plaintes@mediateurtelecom.be (tél: 02/223.06.06 - fax : 02/219.77.88) - <http://www.ombudsman telecom.be/>.

12.2 Compétence judiciaire

Tout litige relatif à l' existence, l' interprétation ou l' exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions de Wavre, sauf disposition légale contraire et sans préjudice du droit du consommateur d' introduire l' affaire devant le tribunal de son arrondissement.