

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

Le présent Contrat est conclu pour une durée minimale d'engagement telle que reprise sur la Demande d'Abonnement du Client. A défaut de renonciation moyennant un délai de préavis de 2 mois avant l'expiration de la durée minimale du Contrat, ce dernier est reconduit tacitement pour une durée indéterminée, aux mêmes conditions. Il peut être résilié conformément aux Conditions Générales.

#### 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.

**Conditions Particulières LTE@home**: les présentes Conditions Particulières applicables aux Services LTE@home.

**CPE** : modem utilisé pour accéder aux Services et ses accessoires (câbles, télécommande, alimentation, boîtier de raccordement).

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

**Date d'Activation du Service** : date à laquelle le Client peut commencer à utiliser le Service après installation et configuration du CPE à son domicile.

**Services LTE@home**: services offerts par JOIN Experience Belgique utilisant la technologie 4G et permettant un accès à internet avec un forfait data et éventuellement un forfait voix, selon l'option choisie par le Client.

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

#### Article 2. Objet

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

Un exemplaire des Conditions Générales et des Conditions Particulières LTE@home 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 cas échéant, le loyer mensuel stipulé dans l'Annexe Utilisateur 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](http://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 stipulés sur la facture, ou à défaut, d'une telle mention, dans les 30 jours suivant la date de facturation.

En cas de retard de paiement, JOIN Experience Belgique 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 Belgique 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 LTE@home

Le Service LTE@home permet au Client d'effectuer et de recevoir des Communications data et/ou voix en utilisant un CPE compatible. Un numéro de téléphone fixe non géographique sera attribué au Client.

#### Article 5. Conditions d'accès au Service LTE@home

Le Client doit préalablement avoir adhéré aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières LTE@home pour accéder aux Services LTE@home.

L'accès au Service LTE@home doit s'effectuer exclusivement par le biais des CPE et par la carte SIM remise au Client.

#### Article 6. Accès au Service LTE@home

JOIN Experience Belgique s'engage à ce que la Date d'Activation du Service LTE@home intervienne dans un délai maximum de dix (10) jours calendriers 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. Vitesse de transmission

La vitesse de transmission du trafic de données dépend du plan tarifaire 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 la couverture territoriale de celui-ci. Ainsi, la vitesse maximale indiquée dans les Documents Commerciaux 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, Belgique sans préjudice des mesures que JOIN Experience Belgique est habilitée à prendre, en vertu de l'article 12.4.2 des Conditions Générales.

Tout écart permanent ou récurrent entre les performances réelles du Service Internet et les performances indiquées dans les Documents Commerciaux permet au Client d'adresser une réclamation au Service Clients de JOIN Experience, Belgique selon la procédure décrite à l'article 13.

JOIN Experience Belgique s'engage à traiter la plainte dans les meilleurs délais, en fonction de sa complexité.

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

#### Article 8. Durée du Contrat – Résiliation

Le Contrat est conclu pour une durée minimale d'engagement telle que reprise sur la Demande d'Abonnement du Client à compter de la Date d'Activation du Service et peut être résilié conformément aux dispositions prévues aux termes des Conditions Générales.

A défaut de résiliation à l'expiration de la durée minimale d'engagement, le Contrat est prorogé tacitement pour une durée indéterminée, aux mêmes conditions. Il peut être résilié conformément aux dispositions prévues aux termes des Conditions Générales.

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 calendriers au plus tard après la Date d'Activation du Service et sous réserve que ce défaut de couverture soit dûment constaté par JOIN Experience Belgique. Le Client devra restituer le CPE selon les modalités exposées à l'article 12 ci-dessous.

#### Article 9. Location de Produits

JOIN Experience Belgique met à disposition du Client qui le souhaite un CPE compatible permettant d'accéder aux Services LTE@home.

Ce CPE est loué au Client et demeure donc la propriété exclusive de JOIN Experience Belgique. 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 Belgique toute saisie éventuelle du CPE dans les meilleurs délais afin que cette dernière puisse faire valoir ses droits.

#### Article 10. Responsabilité

Le Client ne peut employer le matériel à un autre usage que celui auquel il est destiné ni enfreindre les règles de sécurité.

Il assume la garde matérielle et juridique du CPE pendant toute la durée du Contrat et est responsable des dommages causés par et au matériel loué, sauf en cas de faute avérée de JOIN Experience Belgique.

La perte, le vol ou la détérioration du CPE ouvre droit à une indemnisation pour JOIN Experience Belgique dont le montant est précisé dans la Liste des Tarifs

En cas de dysfonctionnement du CPE dans le cadre du Service LTE@home, JOIN Experience Belgique assurera l'échange standard des Equipements à condition que le dysfonctionnement ne résulte pas du fait, de la faute ou de la négligence du Client. Le Client pourra obtenir sur demande écrite adressée au Service Client un remboursement des redevances payées pendant la durée de suspension des Services suite au dysfonctionnement du CPE, sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine du dysfonctionnement.

## Article 11. Entretien du CPE

JOIN Experience Belgique assure le remplacement des pièces défectueuses dans le cadre de l'entretien du CPE.

La prestation d'entretien ne couvre pas les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire ni les dommages causés suite à un cas fortuit ou de force majeure.

JOIN Experience Belgique est libre de déterminer les pièces à changer, les réparations à effectuer et la main d'œuvre nécessaire pour accomplir les réparations.

## Article 12. 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 Belgique, 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.

En cas de non restitution du CPE après résiliation du Contrat et après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours calendrier, JOIN Experience Belgique 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 précisé dans la Liste des Tarifs.

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 Belgique en bon état de fonctionnement, sans préjudice de tout droit et action dont pourrait se prévaloir JOIN Experience Belgique en particulier, en raison de la restitution tardive.

## Article 13. Loi applicable – Litiges

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

### 13.1 Règlement amiable

En cas de plainte, le Client peut s'adresser au Service Client de JOIN Experience Belgique 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-mails :

- Via le formulaire de contact disponible sur [www.joinexperience.com/contact-us](http://www.joinexperience.com/contact-us)

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

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

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 du Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles – [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) (tél : 02/223.06.06 – fax : 02/217.77.88) – <http://www.ombudsmantelecom.be/>.

### 13.2 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.