



POLITIQUE D'UTILISATION RAISONNABLE DES SERVICES MOBILES EN SITUATION D'ITINERANCE

("Politique d'Utilisation Raisonnable")

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, JOIN Experience applique à ses Clients résidents luxembourgeois ou ayant des liens stables au Luxembourg, (liens impliquant une présence fréquente et significative sur le territoire), pour toute Communication effectuée en itinérance à l'occasion de déplacements ponctuels, dans les Etats membres de la zone Europe,¹ les mêmes tarifs que ceux appliqués sur le territoire du Luxembourg, pour les Services Mobiles. ("Roam Like At Home" ou "RLAH").

Le Client est réputé utiliser les Services Mobiles en itinérance internationale (ci-après: "Itinérance"), lorsqu'il établit une Communication en appelant, étant appelé ou en échangeant des données, via le réseau d'un Opérateur Tiers situé dans un Etat Membre de la Zone Europe, à l'occasion d'un déplacement dans cet Etat Membre.

L'application de ces tarifs est toutefois conditionnée à une utilisation raisonnable des Services. A défaut, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, dans les conditions définies ci-après.

La Politique d'Utilisation Raisonnable est un document contractuel qui complète les dispositions des Conditions Générales relatives à l'utilisation des Services Mobiles en Itinérance. En cas de contradiction avec les dispositions de ces dernières, les dispositions de la présente Politique d'Utilisation Raisonnable prévaut.

Les termes commençant par une lettre majuscule sont définis dans les Conditions Générales ou dans la présente Politique d'Utilisation Raisonnable.

1. CONDITIONS LIÉES À LA SOUSCRIPTION D'UN ABONNEMENT MOBILE – ITINERANCE

A compter du 15 juin 2017, le Client qui souscrit aux Services Mobiles incluant un crédit de communication pouvant être utilisé en Itinérance dans les Etats membres situés en zone Europe², est tenu de démontrer qu'il réside au Luxembourg, ou qu'il entretient de liens stables avec ce pays, afin de bénéficier des avantages du "Roam Like At Home". A ce titre, le Client s'engage à fournir les pièces justificatives demandées en application de l'article 5 des Conditions Générales, lors de la conclusion du

¹ Désigne les Etats membres de l'Union Européenne, à l'exclusion du Luxembourg, ainsi que les Etats membres de l'Espace Economique Européen (EEE): soit, les Etats suivants: *L'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lituanie, la Lettonie, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède, le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.*

² Concerne l'ensemble des forfaits post et prépayés commercialisés par JOIN Experience, à l'exception du forfait Flat 4G LU.



Contrat ou ensuite, sur demande expresse de JOIN Experience, en cas de doutes liés à une utilisation abusive ou anormale des Services, dans les cas où les données de facturation du Client s'avèrent fournir des indications d'utilisation abusive ou anormale, sans lien avec un déplacement ponctuel.

Le Client s'engage à informer JOIN Experience, au plus tard, dans les quinze (15) jours ouvrables suivant le changement de sa situation personnelle ayant un impact sur l'application des avantages liés au RLAH (déménagement à l'étranger, etc.).

2. UTILISATION NON RAISONNABLE DES SERVICES MOBILES

2.1 Comportements visés:

Les comportements suivants figurant aux points a), b, et c), constituent des cas révélant un risque d'utilisation abusive ou anormale des Services:

a) S'il apparaît que les Services ont été consommés majoritairement en Itinérance et que le Client était majoritairement présent dans la zone Europe:

La consommation est réputée majoritaire en Itinérance lorsqu'il apparaît, sur base des données de facturation, que le Client a eu une consommation supérieure à 50% des Services Mobiles en Itinérance dans les Etats membres de la Zone Europe, par rapport à sa consommation nationale, pendant une durée de quatre (4) mois consécutifs.

La présence est réputée majoritaire en Itinérance lorsque le Client s'est connecté au réseau, d'un Etat membre de la Zone Europe, sur une période d'observation de quatre (4) mois consécutifs, plus de 50% des jours concernés par rapport à sa présence sur le réseau national.

Une connexion sur le réseau national ou international, hors zone Europe, équivaut à un jour de présence nationale.

b) En cas d'inactivité prolongée d'une carte SIM, associée à une utilisation principalement, voire exclusivement en Itinérance, observée sur une période de quatre (4) mois consécutifs.

c) En cas d'activation et d'utilisation en série de multiples cartes SIM, par le même Client, en Itinérance.

Les comportements suivants énoncés aux points d) et e) ne constituent pas une utilisation raisonnable des Services:



d) Revente organisée de cartes SIM à des utilisateurs ne résidant pas au Luxembourg ou n'ayant pas de liens stables impliquant une présence fréquente et significative au Luxembourg, en vue d'une utilisation des Services à des fins autres que des déplacements ponctuels en zone Europe.

e) Consommation importante de données en Itinérance:

Pour les Clients ayant souscrit à une offre comportant un volume de données illimitées (forfait FREE), ceux-ci ont la possibilité d'utiliser en Itinérance, une certaine quantité de données, calculée de la manière suivante:

Montant total du forfait (Hors TVA) _____ X 2

Plafond prix de gros Itinérance en vigueur (6 €)

2.2. Sanctions:

2.2.1 Procédure de sanction

JOIN Experience adresse un avertissement écrit (par email ou SMS) à tout Client dont l'utilisation des Services Mobiles en Itinérance serait considérée, selon les critères énoncés ci-dessus, comporter un risque d'utilisation abusive ou anormale (cf. Article 2.1 points a), b), c)).

En cas de dépassement du volume de données autorisé pour les offres data illimitées, (Article 2.1 e)), le Bénéficiaire reçoit un avertissement par SMS. Le Bénéficiaire a la possibilité de demander la cessation de l'envoi de ces alertes et a le droit à tout moment et sans frais, d'exiger le rétablissement de ce service.

Par cet avertissement, le Client est informé des doutes de JOIN Experience quant à l'utilisation raisonnable des Services en Itinérance et reçoit toute preuve utile démontrant un tel comportement. Pour les cas énoncés à l'article 2.1 a), b), c), le Client est invité à modifier son mode de consommation dans un délai de quinze (15) jours suivant l'envoi de l'avertissement, de telle sorte qu'une consommation nationale réelle puisse être démontrée.

A défaut, JOIN Experience pourra facturer des frais supplémentaires.

Concernant la consommation des données en Itinérance, le Client peut suivre l'évolution de sa consommation grâce aux indications publiées sur leur espace personnel My JOIN.



2.2.2 Typologie des sanctions

a) En cas de non transmission des preuves de résidence ou de liens stables avec le Luxembourg, ainsi qu'en cas de risque d'utilisation anormale ou abusive des Services (Article 2.1 a), b), c), d)):

Les frais supplémentaires appliqués aux communications effectuées en situation d'Itinérance, sont les suivants :

0.032 EUR par minute pour les appels passés

0.01 EUR par SMS envoyé

6,00 EUR par gigaoctet de données transmises.

Les frais facturés cumulés avec le prix facturé au tarif national ne peuvent excéder les plafonds légaux, en vigueur, au moment de la facturation.

La facturation des frais supplémentaires cesse dès que le comportement du Client ne permet plus de révéler un risque d'utilisation abusive ou anormale des Services d'Itinérance, par application des mêmes critères que ceux ayant permis de détecter un tel risque (cf. Article 2.1.) Les montants ci-dessus sont indiqués hors taxe.

b) En cas de consommation de données excédant les plafonds calculés en application de la formule exposée à l'article 2.1 (e) :

Les frais supplémentaires appliqués aux consommations de données en situation d'Itinérance, sont les suivants :

6,00 EUR par gigaoctet de données transmises.

Les frais facturés cumulés avec le prix facturé au tarif national ne peuvent excéder les plafonds légaux, en vigueur, au moment de la facturation.

c) En cas de revente organisée de cartes SIM :

Dans une telle hypothèse, JOIN Experience est autorisée à prendre immédiatement des mesures proportionnées afin de garantir le respect du Contrat dans le cadre duquel lesdites Cartes SIM ont été délivrées. Notamment, JOIN Experience pourra suspendre les Services en Itinérance, après avoir mis en demeure, sans succès, le Client de cesser la revente organisée des cartes SIM, ou facturer des frais supplémentaires. JOIN Experience informera en temps utile l'ILR de la mise en oeuvre de ces sanctions ainsi que de ses motifs.



3. **PROCEDURE DE PLAINTE**

S'il estime ne pas utiliser les Services de manière déraisonnable, le Client qui a reçu un avertissement et/ ou qui s'est vu appliquer des frais supplémentaires, conformément à l'article 2.2, pourra contacter le Service Client de JOIN Experience en utilisant les différents canaux ci-dessous:

Par courrier postal, à l'adresse suivante :

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

Par Téléphone :

- À partir d'un téléphone mobile JOIN : 9009
- Autres numéros de téléphone : +352 671 00 9009

Par e-mail :

- ou via le formulaire de contact disponible sur www.join.lu

Le Client dont le comportement reproché correspond à l'un des modes de consommation visé à l'article 2.1 a), b) ou c), devra apporter à JOIN Experience toute preuve permettant de démontrer que les termes du Contrat ont bien été respectés et toute explication utile quant aux constatations effectuées par JOIN Experience.

Le Client devra prouver qu'il n'utilise pas le Service à d'autres fins que celles d'un déplacement ponctuel en zone Europe, dans les quinze (15) jours suivant la date d'envoi de l'avertissement.

JOIN Experience traitera la plainte dans les meilleurs délais.

S'il n'est pas satisfait de la réponse apportée, le Client consommateur 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 consommateur 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.

En cas de litige, le Client peut également saisir la juridiction compétente.

