



FRAIS ADMINISTRATIFS

Applicables au Luxembourg à partir du
21/01/2019

Frais administratifs liés à la facture	Total TTC (€)	Total HT (€)
Demande de facture		
Facture par voie postale	2,50 €	2,14 €
Facture réglée par virement	2.50 €	2,14 €
Facture par mail	Gratuit	Gratuit
Facture en ligne	Gratuit	Gratuit
Facture détaillée (papier ou mail)	Gratuit	Gratuit
Duplicata de facture	Gratuit	Gratuit
Duplicata de facture détaillée	Gratuit	Gratuit
Facture intermédiaire	Gratuit	Gratuit
Rappel / Rejet		
Rejet de domiciliation	9 €	7.69 €
1er rappel	Gratuit	Gratuit
2ème rappel	6 €	5,13 €
Mise en demeure	Gratuit	Gratuit
Demande de remboursement injustifiée sur prélèvement SEPA	25 €	21.37 €
Frais administratifs divers		
	Total TTC (€)	Total HT (€)
Changement d'adresse	Gratuit	Gratuit
Inscription dans l'annuaire	Gratuit	Gratuit
Cession de ligne	Gratuit	Gratuit

Duplicata de Contrat	Gratuit	Gratuit
Appel Call Center via 9009 (Client privé)	Gratuit	Gratuit
Appel Call Center via 9900 (Client professionnel)	Gratuit	Gratuit
Appel Call Center via +352 671 009 009 (Client privé)	Prix d'un appel national vers les numéros mobiles JOIN selon le plan tarifaire choisi par le Client	Prix d'un appel national vers les numéros mobiles JOIN selon le plan tarifaire choisi par le Client tel qu'indiqué sur la fiche signalétique correspondante (cf. https://joinexperience.com/fr-Lu/faq/section/201398101-fiches-signal%C3%A9tiques-luxembourg)
Appel Call Center via + 352 671 009 900 (Client professionnel)	Prix d'un appel national vers les numéros mobiles JOIN selon le plan tarifaire choisi par le Client	Prix d'un appel national vers les numéros mobiles JOIN selon le plan tarifaire choisi par le Client tel qu'indiqué sur la fiche signalétique correspondante (cf. https://joinexperience.com/fr-Lu/faq/section/201398101-fiches-signal%C3%A9tiques-luxembourg)
Appel Call Center depuis l'étranger	Prix d'un appel vers les numéros mobiles JOIN émis à l'étranger (roaming) selon le plan tarifaire choisi par le Client	Prix d'un appel national vers les numéros JOIN selon le plan tarifaire choisi par le Client tel qu'indiqué sur la fiche signalétique correspondante (cf. https://joinexperience.com/fr-Lu/faq/section/201398101-fiches-signal%C3%A9tiques-luxembourg)
Compte bloqué (Gestion du budget) / (tarif valable depuis le 15/06/2018)	2 €	1,70 €
Frais de résiliation	Totalité des redevances à échoir jusqu'à la fin du 12ème mois + 60 % du montant dû pour chaque facture à échoir à compter du 13ème mois jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement.	Totalité des redevances à échoir jusqu'à la fin du 12ème mois + 60 % du montant dû pour chaque facture à échoir à compter du 13ème mois jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement.

FRAIS ADMINISTRATIFS

Applicables au Luxembourg à partir du 21/01/2019

Frais de résiliation BB	Total TTC (€)	Total HT (€)
Frais administratifs	89 €	76,07 €
Frais d'annulation avant activation du Service	96 €	86,68 €
Frais d'annulation ou changement du rendez-vous 48 heures avant l'intervention	96 €	86,88 €
Frais en cas de non restitution	Total TTC (€)	Total HT (€)
CPE 7490	119 €	101,71 €
CPE 7360	79 €	67,52 €
Frais de résiliation LTE	Total TTC (€)	Total HT (€)
Frais administratifs	49 €	41,88 €
Frais en cas de non restitution	Total TTC (€)	Total HT (€)
LTE@home (location box)	99 €	84,61 €
LTE@office (location box)	89 €	76,07 €
Frais administratifs liés au recouvrement de créance	Total TTC (€)	Total HT (€)
Frais de recouvrement de créance	30 €	25,64€
Processus de reconnection / remise en service	75 €	64,10€
Procédure juridique (recouvrement)	75 €	64,10 €
Indemnités de retard	12 %	/
Frais de gestion de compte	25 €	21,37 €