

# CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES INTERNET ET FIXE JOIN EXPERIENCE : INTERNET FIXE@OFFICE

JOIN Experience S.A. est une société anonyme de droit luxembourgeois ayant son siège social au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, immatriculée auprès du registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B 176835. JOIN Experience est un opérateur de télécommunication qui fournit des Services de communications électroniques commercialisés sous la marque JOIN dans les conditions définies ci-après.

## Article 1. Définitions

Sauf disposition contraire, les termes employés au sein des présentes Conditions Particulières applicables aux Services Internet et Fixe (ci-après : « les Conditions Particulières Internet et Fixe ») et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée au sein des Conditions Générales ou ci-après :

**Accès en bitstream** : opération technique par laquelle le flux de données en provenance et/ou à destination d'un Client est collecté à partir d'un point de présence d'un opérateur alternatif en amont du réseau et est acheminé vers le Client ou un interlocuteur tiers via la collecte de l'Opérateur de Boucle Locale. Cette opération permet à un opérateur de faire transiter des données pour desservir ses Clients.

**Boucle Locale** : Circuit physique propriété de l'opérateur exploitant de la boucle, reliant le point de terminaison du réseau de cet opérateur situé chez le Client au répartiteur ou à toute autre installation équivalente du réseau public fixe de communications électroniques.

**CPE** : modem utilisé pour accéder aux Services et ses accessoires (câbles, télécommande, alimentation, boîtier de raccordement) qui peut être loué par JOIN Experience au Client.

**Date d'Activation du Service** : date à laquelle le Client peut commencer à utiliser le Service après qu'il ait été déclaré éligible et après installation et configuration du CPE à son domicile. Cette date fait l'objet d'une confirmation écrite adressée au Client.

**Eligibilité** : compatibilité technique de la ligne du Client avec les contraintes techniques du Service déterminée en partie en fonction des informations transmises par l'Opérateur de la Boucle Locale.

**Equipements Professionnels** : Matériel du Client aux normes en vigueur, sous la responsabilité du Client. Sont inclus notamment : le câblage téléphonique en aval du point de terminaison de la ligne (de la Boucle Locale), l'équipement informatique (y compris les logiciels) ainsi que le combiné téléphonique. Le Matériel doit être compatible avec la fourniture du Service et le CPE.

**Fibre Optique** : support de transmission de données haut débit codées en signaux lumineux.

**Internet** : réseau informatique mondial accessible au Client par l'intermédiaire des Services.

**IP** : *Internet Protocol* : protocole de base utilisé sur Internet permettant la transmission des données dans un environnement hétérogène.

**Ligne** : ligne de téléphonie fixe mise à disposition du Client par JOIN Experience dans le cadre du Contrat et dont le Client est le titulaire.

**Opérateur de Boucle Locale (OBL)** : désigne l'Opérateur fournisseur de l'offre « bitstream » auquel le Client est raccordé.

**Service(s)** : désigne aux termes des présentes Conditions Particulières, les services de téléphonie fixes et/ou Internet souscrits par le Client.

**VDSL** : *Very high bit-rate DSL*: technologie permettant d'atteindre de très haut débit. Les signaux VDSL sont transportés sur une paire de cuivre simultanément et sans interférence avec la voix.

**VoIP** : transport de la voix sur réseau compatible IP. Il peut s'agir de réseau filaire (câble, VDSL, Fibre Optique) ou non (par exemple : réseau LTE)

**Zones de Couverture** : zones géographiques couvertes par les technologies VDSL ou Fibre Optique et au sein desquelles JOIN Experience fournit tout ou partie du Service au Client, sous réserve de son Eligibilité.

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 définissent les modalités selon lesquelles JOIN Experience fournit à ses Clients domiciliés dans les Zones de Couverture, le Service à l'adresse physique indiquée lors de la souscription.

## Article 3. Champ d'application

Les Conditions Particulières régissent les relations contractuelles entre le Client et JOIN Experience en complément des Conditions Générales. Le Client reconnaît avoir reçu ces documents contractuels et en accepter les termes sans restriction ni réserve. En cas de contradiction ou difficultés d'interprétation entre les Conditions Particulières Internet et Fixe et les Conditions Générales, les premières prévalent.

Les Conditions Particulières doivent être appliquées par les Revendeurs Agréés.

## Article 4. Description du Service

Le Service consiste dans la mise à disposition au moyen d'un CPE d'un Accès en bitstream à un réseau de communications électroniques par la technologie VDSL ou Fibre Optique.

Les conditions d'attribution et d'utilisation du CPE sont exposées à l'article 10 ci-dessous.

Selon l'option choisie par le Client, le Service inclut le Service Internet et le cas échéant, le Service de téléphonie fixe.

### 4.1 Service Internet

Le Service Internet offre au Client qui remplit les conditions d'éligibilité technique et situé en Zone de Couverture, un accès au réseau Internet et à ses différents services (c'est-à-dire de manière générale tout échange de données à travers le réseau) à partir de sa Ligne existante.

Sauf disposition contraire, le Service Internet n'inclut pas la fourniture d'adresse de messagerie électronique, de service d'hébergement de pages web, de service de partage de données ou d'antispam.

### 4.2 Service de téléphonie fixe

Le Service de téléphonie fixe constitue une option proposée au Client ayant souscrit au Service Internet. Le Client qui opte pour ce Service bénéficie donc des Services Internet, tels que décrits à l'article 4.1 ci-dessus et d'un service de téléphonie fixe par VoIP.

Ce Service permet au Client d'émettre et de recevoir des appels locaux, nationaux et internationaux fixes et mobiles, à partir de sa Ligne par l'intermédiaire d'un Equipement Professionnel raccordé au CPE. Le prix des Communications varie selon la zone géographique vers laquelle l'appel est émis, conformément aux informations publiées dans les Documents Commerciaux et la Liste de Tarifs remis au Client avant la signature du Contrat.

Par ce Service, le Client peut également accéder à des Services à Valeur Ajoutée (ou numéros spéciaux) gérés par des tiers ayant souhaité l'accessibilité depuis JOIN Experience. Le Client reconnaît que la fixation des tarifs facturés par ces tiers ainsi que le contenu de leurs services échappent au contrôle de JOIN Experience et dégage ainsi JOIN Experience de toute responsabilité à ce sujet.

JOIN Experience recommande à ses Clients de prendre connaissance de l'ensemble des caractéristiques de ces services (et notamment leur prix) en se rapprochant de ces fournisseurs tiers, préalablement à toute utilisation.

### 4.3 Restrictions techniques

Le Client doit s'assurer de la compatibilité de ses Equipements Professionnels avec le Service et prendre toutes précautions nécessaires à ce sujet auprès de son fournisseur. Notamment, l'acheminement de certaines données provenant de certains équipements peut causer des anomalies pour lesquelles JOIN Experience ne peut être reconnue responsable.

Le Client veillera également à sauvegarder ses données avant toute activation du Service afin que les données figurant sur son système et ses installations puissent être récupérées en cas de perte lors de l'installation du Service, par exemple. Il devra s'assurer que les logiciels qu'il utilise sont compatibles avec le Service.

## Article 5. Conditions préalables d'accès au Service

### 5.1 Mise en place du Service - Vérification de la faisabilité technique

Le Client peut consulter les informations relatives à la Zone de Couverture avant toute entrée en relation contractuelle, en contactant le Service Client par courriel, fax ou téléphone ou en se rendant dans l'un des points de vente JOIN Experience.

Le Client peut souscrire au Service en contactant le Service Client de JOIN Experience ou en se rendant dans l'un des points de vente JOIN.

Le Client doit remettre préalablement à JOIN Experience une Demande d'Abonnement indiquant précisément l'adresse physique à laquelle il souhaite bénéficier des Services. En fonction des informations communiquées, JOIN Experience détermine si le Client est éligible au Service et le type d'infrastructure existant à cette adresse (Fibre Optique ou VDSL).

Sur base de ces informations, JOIN va indiquer au Client éligible le type de technologie qui sera appliqué en vue de lui offrir le Service.

### 5.2 Raccordement au réseau – Installation et activation du Service

#### 5.2.1 Description des travaux de raccordement au réseau de l'OBL

Le Client qui n'est pas connecté au réseau de communications électroniques de l'OBL, doit pour bénéficier des Services solliciter le raccordement de l'immeuble où il se situe à ce réseau. Les travaux de raccordement sont majoritairement réalisés par l'OBL. Les frais liés aux travaux d'installation sont publiés dans la Liste des Tarifs communiquée au Client avant la souscription du Contrat et consultable à tout moment sur le site Internet [www.join.lu](http://www.join.lu).

L'installation du Service comprend tous les travaux nécessaires sur le réseau d'accès de l'OBL à partir du point d'interconnexion avec JOIN Experience jusqu'à l'équipement de terminaison du réseau optique ou jusqu'au point de terminaison du réseau cuivre du côté de la propriété du Client et permettant à ce dernier de bénéficier des Services.

#### 5.2.2 Prise de rendez-vous

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec JOIN Experience et l'OBL pour la mise en place de l'accès effectif aux Services. Le Client devra le cas échéant prendre rendez-vous auprès de JOIN Experience afin de déterminer la date à laquelle l'OBL viendra installer les équipements de terminaison de la Ligne et de procéder à la mesure de contrôle de la Ligne. Le Client peut annuler sans pénalité le rendez-vous ainsi fixé au plus tard, 48 heures avant l'intervention. Dépassé ce délai, l'annulation du rendez-vous ouvrira droit à la perception d'une pénalité dont le montant est publié dans la Liste des Tarifs administratifs qui peut être consultée sur : [www.join.lu](http://www.join.lu)

# CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES INTERNET ET FIXE JOIN EXPERIENCE : INTERNET FIXE@OFFICE

Le Client pourra également, lorsque ceci est techniquement envisageable (notamment en cas de raccordement à l'OBL déjà existant) procéder lui-même à l'installation du CPE au lieu où il effectue sa profession.

Le Client devra notamment justifier de la localisation de son installation et de sa qualité de titulaire de l'accès de Boucle Locale desservant son lieu de profession en produisant tout justificatif utile (par exemple, facture électricité, eau, gaz).

## 5.2.3 Déroulement du rendez-vous

Le raccordement est effectué en présence du Client ou de son représentant légal dûment autorisé. Le raccordement et toute autre prestation font l'objet d'un compte-rendu.

Ce compte-rendu atteste de la date exacte de l'intervention et du détail des travaux effectués.

## 5.2.4 Portabilité du numéro - Mandat

Le Client donne expressément mandat à JOIN Experience pour effectuer en son nom et pour son compte toutes démarches nécessaires à son raccordement auprès de l'OBL et le cas échéant pour obtenir la Portabilité de son numéro.

Le Client reconnaît et accepte que la souscription au Service puisse avoir pour effet d'entraîner la résiliation du Contrat souscrit auprès de l'OBL et/ou d'un autre Opérateur Tiers ainsi que de tous les services inclus aux termes de ce contrat.

Si le Client n'opte pas pour la Portabilité de son numéro, il devra résilier de son propre chef les Services de communication électroniques contractés auprès de l'OBL ou d'autres Opérateurs Tiers dont il ne souhaiterait plus bénéficier.

S'il s'avère que le Client est éligible, le Contrat sera réputé valablement conclu entre les Parties à la Date d'Activation du Service.

## Article 6. Accès au Service

L'accès au Service est assuré de manière permanente sous réserve de périodes de maintenance et/ou d'entretien, de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles. JOIN Experience ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service liée ou résultant d'un cas de force majeure.

L'OBL pourra être amené à effectuer des travaux de maintenance technique du raccordement Fibre Optique/VDSL pendant la durée du Contrat.

La durée de ces travaux devrait être réduite au temps nécessaire à la réalisation des travaux.

Le Client sera tenu responsable des erreurs d'installation effectuées ou des dérangements du Service et/ou des installations téléphoniques détectées et dont la source des erreurs est liée directement ou indirectement à l'utilisation des Services par le Client.

## Article 7 Dépannage

JOIN Experience et/ou l'OBL pourront être amenés à effectuer des travaux de dépannage sur demande du Client, au lieu où il effectue sa profession. Ces travaux sont effectués en présence du Client ou de son représentant légal dûment autorisé. Les prestations réalisées font l'objet d'un compte-rendu.

Ce compte-rendu atteste de la date exacte de l'intervention, du détail des travaux et le cas échéant du prix facturé au Client, conformément aux stipulations de la Liste des Tarifs.

## Article 8. Durée du Contrat

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 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 à tout moment, par tout moyen écrit, conformément aux dispositions figurant aux termes des Conditions Générales.

## Article 9. Modalités financières

L'ensemble des prix du Service, des Services Supplémentaires, des frais et du dépôt de garantie éventuels figurent dans la Liste des Tarifs.

Le Client reçoit une facture mensuelle qui doit être payée selon les modalités exposées à l'article 15 des Conditions Générales.

Le Client est averti que le non-paiement d'un montant à son échéance ouvre droit à la perception d'intérêts de retard dans le respect des dispositions de la législation et de la réglementation en vigueur et notamment, de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et intérêt de retard.

## Article 10. CPE

### 10.1 Achat du CPE

Pour pouvoir utiliser les Services, le Client achète un CPE compatible permettant d'accéder aux Services.

Le prix du CPE est repris dans la Demande d'Abonnement du Client.

En outre, JOIN Experience offre également la possibilité d'acheter le CPE permettant d'accéder aux Services en bénéficiant d'un paiement échelonné sur une période de vingt-quatre (24) mois. Dans ce cas, le Client devra respecter les Conditions Particulières de Vente de Matériel à paiement échelonné.

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

## Article 11. Obligations du Client

### 11.1 Paiement

Le Client doit s'acquitter du paiement selon les modalités exposées à l'article 9.

## 11.2 Règles de bonne conduite

### 11.2.1 Obligation générale

Le Client s'engage à utiliser les Services en bon père de famille et pour son usage personnel, mais peut permettre à une autre personne, sous réserve qu'elle soit liée à son organisation, d'utiliser les Services sous sa responsabilité, en conformité avec le Contrat, la loi et les règlements en vigueur.

Le Client devra informer JOIN Experience de tout changement concernant ses données d'identification (notamment, en cas de changement de coordonnées bancaires) dans un délai maximum de 15 jours.

### 11.2.2 Utilisation des Services

Le Client est seul responsable des contenus des Communications et transactions réalisées à titre onéreux, ou non, par l'intermédiaire des Services. JOIN Experience n'effectue aucun contrôle sur ces éléments. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter à toute personne utilisant le Service, les règles suivantes (la liste n'étant pas exhaustive):

- A respecter les conditions d'utilisation des licences de tout logiciel utilisé dans le cadre des Services et en particulier ceux liés au CPE.
- A ne pas faire circuler et/ou mettre à disposition des données ou sons contrevenant aux lois ou règlements en vigueur. Sont notamment prosrites tout contenu à caractère violent, incitant au crime, délit, à la haine raciale, à l'apologie des crimes contre l'humanité, au suicide. Sont également interdits tout contenu comportant des éléments de pornographie infantine.
- A ne pas porter atteinte aux droits des tiers notamment par la diffusion de données ou sons portant atteinte à l'image, la vie privée, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public
- A ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle et notamment ne commettre aucun acte susceptible d'être qualifié de contrefaçon.
- A ne pas s'introduire dans les systèmes informatisés appartenant à des tiers en propageant des virus ou tout autre programme destiné à nuire
- A respecter la réglementation applicable en matière de spamming et e-bombing
- A ne pas utiliser le Service de Téléphonie Fixe de manière abusive : par exemple, en effectuant un détournement du Service en particulier à des fins commerciales.

## Article 12. Obligation de JOIN Experience – Responsabilité

### 12.1. Vitesse de transmission

Les débits minimaux, annoncés, maximaux et normalement disponibles sont indiqués dans le document intitulé « Qualité du Service d'Accès Internet et Neutralité de l'Internet » disponible sur le site internet [www.join.lu](http://www.join.lu) et sont dépendants du plan tarifaire souscrit par le Client et de ses éventuelles Options.

Le Client est averti que le débit annoncé dépend d'un certain nombre de facteurs externes dont, sans que cette liste ne soit exhaustive, les suivants :

- a) le nombre d'utilisateurs finals actifs connectés en même temps sur le réseau ;
- b) les conditions d'utilisation du réseau ;
- c) la manière dont les utilisateurs finaux sont connectés au modem ;
- d) la topologie et la capacité du réseau.

### 12.1.1 Recours en cas d'écart permanent ou récurrent

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, selon la procédure décrite à l'article 16.2 ci-dessous. JOIN Experience s'engage à traiter la plainte dans les meilleurs délais, en fonction de sa complexité, selon les dispositions légales applicables.

Si un tel écart était avéré, JOIN Experience pourra attribuer au Client une compensation.

### 12.2 Sauvegarde des données

Le Client s'engage à effectuer des sauvegardes régulières de ses données sur ses Equipements Professionnels. JOIN Experience ne saurait être reconnue responsable en cas d'altération, disparition ou perte des données qui n'auraient pas été sauvegardées par le Client.

## Article 13. Nullité partielle

La nullité ou l'invalidité de l'une des clauses du Contrat n'affecte pas la validité du reste du Contrat.

## Article 14. Renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans le présent Contrat, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

## Article 15. Convention de preuve

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec l'Opérateur, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de

# CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES INTERNET ET FIXE JOIN EXPERIENCE : INTERNET FIXE@OFFICE

Service. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par JOIN Experience, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

**Article 16.** Langue du Contrat - Droit applicable – Litige

**16.1** La langue du Contrat est le français. Toute traduction du Contrat n'est communiquée au Client qu'à titre purement informatif. En cas de contradiction ou divergence, le texte français prévaut sur les autres versions.

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

**16.2** 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 Client  
1, rue Emile Bian  
L-1235 Luxembourg

Téléphone :

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

E-mail :

- via le formulaire de contact disponible sur [www.join.lu](http://www.join.lu)

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

En cas de retard dans le traitement de la plainte, le Client a la possibilité de se renseigner sur le statut de sa demande par le même canal que celui par lequel la plainte a été notifiée à JOIN Experience.

L'avancée ou la résolution de la plainte sera notifiée en principe, par l'envoi d'un e-mail au Client à l'adresse reprise sur le Contrat.

**16.3** Compétence judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions de Luxembourg-Ville.