



CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX SERVICES INTERNET@HOME

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.

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 internet@home: les présentes Conditions Particulières applicables aux Services internet@home.

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

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.

JOIN Experience : JOIN Experience S.A. dont le siège est situé au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg.

Services internet@home: services offerts par JOIN Experience 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 internet@home. Elles complètent les Conditions Générales. En cas de conflit entre ces documents, les Conditions Particulières internet@home l'emportent. Un exemplaire des Conditions Générales et des Conditions Particulières internet@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 sur <http://www.join.lu> et dans les Documents Commerciaux de la société.

Le paiement devra s'effectuer selon les modalités et endéans les délais stipulés sur la facture. 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 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et intérêt de retard.

En outre, 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 16.1 des Conditions Générales et exiger la restitution immédiate du CPE.

Article 4. Description du Service internet@home

Le Service internet@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 internet@home

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

L'accès au Service internet@home s'effectue via la carte SIM remise au Client.

Article 6. Accès au Service internet@home

JOIN Experience s'engage à ce que la Date d'Activation du Service internet@home 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. 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 annoncée dans le document intitulé « Qualité du Service d'Accès Internet et Neutralité de l'Internet » 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, sans préjudice des

mesures que JOIN Experience est habilitée à prendre, en vertu de l'article 11.4.2 des Conditions Générales.

Tout écart permanent ou récurrent entre les performances réelles du Service Internet et les performances indiquées dans le document intitulé « Qualité du Service d'Accès Internet et Neutralité de l'Internet » permet au Client d'adresser une réclamation au Service Clients de JOIN Experience, selon la procédure décrite à l'article 13.

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

Si un tel écart imputable à JOIN Experience 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 Conditions Générales.

En plus des dispositions prévues aux Conditions Générales, des frais administratifs, dont le montant est repris dans la Liste des Tarifs disponible sur www.join.lu, seront facturés au Client qui résilie le Contrat, et ce peu importe que la résiliation intervienne pendant ou après la durée minimale d'engagement.

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 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 11 ci-dessous.

Article 9. Achat de Produits

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

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

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

Article 10. Garantie légale et garantie commerciale

10.1 Garantie légale

Le Client consommateur bénéficie de la garantie légale des défauts de conformité conformément aux articles L.212-1 et suivants du Code de la consommation et de la garantie des vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de défaut de conformité, le Client devra adresser une demande écrite dès qu'il a connaissance du défaut de conformité et au plus tard, deux (2) ans à compter de la délivrance du Matériel, au Service Client précisant le défaut de conformité. Si le défaut de conformité survient durant les six (6) premiers mois suivant l'achat et/ou la livraison du CPE, il bénéficie d'une présomption de non-conformité. Si le défaut de conformité survient entre le sixième (6^{ème}) mois et la fin du délai de garantie, JOIN Experience se réserve le droit de demander au Client une preuve de non-conformité du CPE au moment de l'achat ou de la livraison du CPE.

La garantie légale ne s'applique pas en cas de dommages dus à des facteurs externes (oxydation, foudre, panne de courant, etc) ou consécutifs à une mauvaise utilisation du CPE (chute, etc), une utilisation non conforme aux spécifications du fabricant, une utilisation néfaste pour le fonctionnement normal du CPE, une utilisation commerciale non-autorisée, une utilisation de périphériques, accessoires ou consommables inappropriée.

10.2 Garantie commerciale

Le CPE acheté auprès de JOIN Experience s'accompagne d'une garantie commerciale accordée par le producteur. En principe, la garantie commerciale octroyée par le producteur est de deux (2) ans.

Le Client consommateur est avisé que si la garantie légale dépasse le délai de la garantie commerciale, la garantie légale reste d'application.

La mise en marche du CPE, la sauvegarde des données, le paramétrage du CPE, le nettoyage (poussières, traces, etc) ainsi que la suppression de virus n'entrent pas dans le cadre des garanties, le Client en étant seul responsable.



CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES INTERNET@HOME

Article 11. 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.

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

En cas de dysfonctionnement du CPE dans le cadre du Service internet@home, JOIN Experience 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 12. Loi applicable – Litiges

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

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 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

Portail Self-Care: 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.

S'il n'est pas satisfait de la réponse apportée, le Client peut saisir le service de Médiation ou de Règlement extrajudiciaire désigné par les autorités compétentes conformément aux dispositions du Règlement 205/16/ILR 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 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.

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 Luxembourg-Ville.