



CONDITIONS D'UTILISATION "My JOIN"

1. DÉFINITIONS

« Application » signifie le logiciel applicatif mis à disposition par JOIN Experience SA, auprès de ses Clients leur permettant d'avoir accès aux Services à partir de leur Terminal ;

« Client » signifie tout client non-professionnel ayant souscrit un abonnement relatif à des services de télécommunications auprès de JOIN Experience SA et/ou ayant acheté une carte SIM prépayée JOIN Experience SA et qui utilise l'Application en vue de profiter du Service ;

« Conditions d'Utilisation » signifie les présentes conditions d'utilisation ;

« JOIN Experience SA » signifie JOIN Experience SA, une société anonyme, enregistrée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B176835, ayant son siège au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg ;

« Service(s) My JOIN » ou « Service(s) » signifie le(s) service(s) presté(s) par JOIN Experience SA par le biais de l'Application, tels que décrits à l'article 3 ci-dessous ;

« Terminal » signifie tout appareil électronique tel qu'un smartphone, une tablette ou tout autre équipement similaire existant ou futur, connecté par tout moyen à un réseau internet permettant l'utilisation de l'Application.

2. CHAMP D'APPLICATION, OBJET ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS D'UTILISATION

2.1. Les présentes Conditions d'Utilisation sont applicables à l'utilisation de l'Application et au Service offert par JOIN Experience SA. Elles s'appliquent à tout accès, consultation et utilisation du Service et de l'Application par le Client.

2.2. Le Client est réputé avoir pris connaissance des présentes Conditions d'Utilisation et les avoir acceptées intégralement et sans réserve préalablement à sa première utilisation de l'Application.

2.3. JOIN Experience SA se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'Utilisation à tout moment. Le Client sera informé de toute nouvelle version des Conditions d'Utilisation et devra l'accepter lors de sa prochaine connexion au Service.

2.4. Les présentes Conditions d'Utilisation sont conclues à durée indéterminée. La violation des présentes Conditions d'Utilisation entraîne leur résiliation immédiate sans possibilité d'indemnisation pour le Client.

3. DESCRIPTION DU SERVICE My JOIN ET LIMITES

3.1. Pour utiliser l'Application, le Client doit au préalable la télécharger et l'installer sur un Terminal compatible (liste mise à jour sur <https://join.lu/myjoinapp>), pourvu d'une carte SIM JOIN Experience SA.

3.2. Le Service permet notamment au Client, sous réserve de contraintes techniques, depuis son Terminal au moyen de l'Application, d'avoir accès aux fonctionnalités suivantes en fonction des services souscrits, sans préjudice d'évolution de ces fonctionnalités et d'ajout de nouvelles fonctionnalités :



-Suivi conso des produits de JOIN Experience SA : le Client ayant souscrit un abonnement, peut suivre sa consommation de télécommunication mobile (voix, data, SMS) actualisée de manière régulière, avec un décalage moyen compris entre plus ou moins vingt-quatre (24) heures et soixante-douze (72) heures, ainsi que les différentes options activées, actualisées de manière régulière, sous réserve des éventuelles contraintes techniques liées au Terminal utilisé. Le Service de consultation de consommation est mis à la disposition du Client pour ses propres besoins et uniquement à titre d'information. Les montants affichés ne sont donnés qu'à titre indicatif et peuvent différer des montants définitifs de la facture que le Client recevra, et qui seront les seuls à faire foi. JOIN Experience SA ne peut être tenue responsable en cas de divergence entre les montants affichés au moment de la consultation du Client par le biais de l'Application et les montants définitifs apparaissant sur la facture reçue ;

-Rechargement d'une carte prépayée ;

-Gestion des options des produits de JOIN Experience SA : Le Service permet au Client ayant souscrit un abonnement de gérer ses options mobiles, à savoir, souscrire, résilier et faire le suivi des options disponibles via le Service My JOIN;

-Consulter, télécharger et envoyer par e-mail le détail des factures des six (6) derniers mois ;

-Accès au service clientèle via chat pendant les heures d'ouverture du Call center ;

-Trouver un magasin JOIN, consulter l'adresse et les heures d'ouverture du magasin ;

-Communiquer par messages (textes, partage de photos, vidéos et localisation) avec d'autres utilisateurs de l'application My JOIN.

4. UTILISATION DE L'APPLICATION

4.1. Afin d'utiliser le Service, le Client doit disposer d'une connexion Internet active, sous sa responsabilité exclusive.

4.2. Le Client utilise l'Application et le Service sous son entière responsabilité. Il reste entièrement responsable en cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même, ou par un tiers si une telle utilisation est tolérée ou facilitée par lui. Il s'engage à utiliser le Service conformément aux présentes Conditions d'Utilisation et à toute loi ou réglementation en vigueur. Il est invité à sécuriser l'accès à son Terminal par tout moyen disponible et informer immédiatement JOIN Experience SA en cas de perte et/ou vol de son Terminal. Le Client est responsable des achats effectués sur son compte.

5. PRIX ET COÛTS LIÉS À L'UTILISATION DU SERVICE

L'accès à l'Application et au Service, ainsi que son utilisation, sont mis gratuitement à la disposition du Client.

Le téléchargement et la mise à jour de l'Application sous couverture « data » mobile (tels que réseaux 3G et 4G), génère une consommation data, qui est facturée en fonction des conditions du service souscrit par le Client.



L'utilisation de l'Application sous couverture Wi-Fi est gratuite, hors coût éventuel d'accès au Wi-Fi facturé par le fournisseur d'accès Internet du Client.

6. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

6.1. Le Client est pleinement responsable de son utilisation du Service. Il accepte d'utiliser le Service à ses propres risques, ainsi que les sites web, applications mobiles et autres contenus auxquels il peut être fait référence.

6.2. JOIN Experience SA ne pourra être tenue pour responsable en cas d'utilisation abusive du Service.

6.3. Le Client, agissant en qualité de consommateur, reconnaît qu'il perd son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel pour les contrats de fourniture de services et de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, notamment en cas d'achat réalisé par le biais de l'Application, par l'accessibilité et l'activation immédiate du service.

7. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE JOIN EXPERIENCE SA

7.1. JOIN Experience SA peut être amenée à interrompre le Service notamment pour des raisons de maintenance. Ces interruptions n'ouvrent droit à aucune indemnité.

7.2. La responsabilité de JOIN Experience SA pour le Service ne saurait être engagée qu'en cas de faute lourde ou de dol. De même, JOIN Experience SA ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du préjudice direct ou indirect que pourrait subir le Client lors de l'utilisation du Service, et/ou de tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

7.3. JOIN Experience SA ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet ou les réseaux qui y sont connectés. De même, la responsabilité de JOIN Experience SA ne saurait être engagée en cas d'interruption ou dysfonctionnement de l'Application résultant d'un cas de force majeure, du fait de tiers ou du fait du Client.

7.4. JOIN Experience SA est autorisée à tout moment et sans notification préalable à cesser tout ou partie de la fourniture du Service et stopper l'usage de l'Application.

8. RÉCLAMATION

Pour toute question ou réclamation relative aux Services fournis, le Client se référera aux dispositions applicables des Conditions Générales et Particulières de Vente de JOIN Experience SA applicables en fonction du service souscrit.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1. L'Application est un logiciel exploité par JOIN Experience SA. Par son utilisation, JOIN Experience SA concède au Client, afin d'accéder au Service et de l'utiliser, une licence d'utilisation gratuite, non-exclusive et incessible.

9.2. JOIN Experience SA est titulaire, sur l'Application et tous ses éléments constitutifs, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, le code source et les contenus mis à disposition du Client, de droits de propriété intellectuelle. La copie, la traduction, l'adaptation, l'arrangement, la décompilation, l'ingénierie inverse, le désassemblage, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ceux-ci, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de JOIN Experience SA. Toute infraction à de tels droits de propriété intellectuelle peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales. La licence d'utilisation telle que définie à l'article 9.1. ne pourra en aucun cas être interprétée comme une quelconque cession de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

L'Application peut inclure des logiciels libres tiers qui peuvent être soumis à des licences spécifiques qui n'autorisent qu'une utilisation de l'Application parfaitement conforme aux présentes Conditions d'Utilisation. La liste de ces licences spécifiques peut être adressée au Client sur demande. Toute utilisation non-conforme de l'Application soumet le Client au risque de violation de ces licences spécifiques.

10. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel communiquées par le Client à l'aide de l'Application dans le cadre du Service seront traitées par JOIN Experience SA, en sa qualité de responsable du traitement de ces données, conformément (i) aux dispositions des Conditions Générales de Vente de JOIN Experience SA applicables en fonction du service souscrit et (ii) aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel. La politique de traitement des données à caractère personnel de Join Expérience SA, décrivant notamment les droits dont dispose le Client à cet égard, est disponible [en cliquant ici, dans la catégorie : Protection des données personnelles/RGPD](#).

Le Client est informé que sur base de son consentement, il pourra recevoir de la part de JOIN Experience SA et ses partenaires commerciaux, des notifications et publicités sur d'autres produits et services ou des offres personnalisées. Le Client peut exercer son droit d'opposition à tout moment en ce qui concerne le traitement de ses données personnelles pour son abonnement dans la section "Confidentialité et paramètres" ou en envoyant un courrier électronique à « privacy@join.lu ».

11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

11.1. Les présentes Conditions d'Utilisation, de même que tout litige relatif au Service proposé via l'Application, sont régis par le droit luxembourgeois. En cas de litige, la version française des présentes Conditions d'Utilisation et la langue française prévaudront quant à toute question d'interprétation des présentes.

11.2. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable toute réclamation ou litige qui pourrait s'élever entre elles en relation avec l'Application et le Service proposé, sa signature, son interprétation, sa mise en œuvre et/ou sa résiliation. Dans ce cadre, chaque partie pourra à tout moment et sans préjudice de toute autre action, recourir à la médiation du "Centre de Médiation Civile et Commerciale" (ou "CMCC") à Luxembourg, conformément à son règlement de médiation.



11.3. Les tribunaux de la ville de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, seront seuls compétents pour connaître de toute réclamation ou litige qui n'aurait pu être réglé(e) à l'amiable entre les parties conformément aux articles qui précèdent.

12. DIVERS

12.1. Aucune partie ne sera tenue responsable du retard dans l'exécution ou de l'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure ou de tout événement échappant à sa diligence normale.

12.2. Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, l'une des clauses des présentes Conditions d'Utilisation s'avère nulle et/ou non-opposable au Client, cette clause sera réputée non-écrite. Les autres clauses des présentes Conditions d'Utilisation resteront néanmoins d'application.

12.3. Sans préjudice de toutes preuves écrites ou conservées sur un autre support durable auquel le Client aura accès, il est convenu que les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatisés de JOIN Experience SA, leur hébergeur ou leur partenaire de paiement sécurisé, constituent une preuve des communications et de l'ensemble des transactions entre les parties.

En particulier, les parties acceptent qu'en cas de litige (i) les identifiants utilisés dans le cadre du Service soient admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent et (ii) les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir des identifiants du Client soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve contraire peut être rapportée.

12.4. Le défaut ou le retard d'une partie à se prévaloir d'un droit en vertu des présentes Conditions d'Utilisation ou d'un manquement de l'autre partie ne peut en aucun cas être considéré comme ou avoir l'effet d'une renonciation définitive de cette partie à se prévaloir ultérieurement de ce droit ou de ce manquement. De même, l'exercice partiel d'un droit n'empêche pas de se prévaloir ultérieurement d'un exercice complémentaire de ce droit, ou de l'exercice de tout autre droit.