

JOIN Experience Belgique SPRL est une Société Privée à Responsabilité Limitée de droit belge ayant son siège social à 1435 Mont-Saint-Guibert, 11, rue Emile Francqui, Belgique, immatriculée auprès du Registre des Personnes Morales sous le numéro 0552 845 758. JOIN Experience Belgique est un opérateur mobile virtuel (MVNO) qui utilise les réseaux radio 2G, 3G et 4G d' un opérateur réseau pour fournir des services de télécommunication 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 cartes prépayées (ci-après : « les Conditions Particulières Banana SIM ») et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée au sein des Conditions Générales ou ci-après :

Activation : suite à l' identification conformément aux règles reprises à l' article 5.2 du présent Contrat et la première utilisation de la Carte Banana SIM réalisée par l' émission d' un appel, l' envoi d' un sms ou de données et qui a pour conséquence d' activer la Carte Prépayée et d' accéder aux Services Prépayés dans les conditions décrites aux termes du présent Contrat.

Carte Banana SIM ou la **Carte Prépayée** : carte prépayée permettant d' accéder aux Services Prépayés à laquelle est associé un numéro d' appel attribué par JOIN Experience Belgique.

Compte Prépayé : compte dédié au Client titulaire de la Carte Banana SIM sur lequel apparaît son crédit de consommation. Le compte peut être consulté par le Client conformément aux dispositions de l' article 6 ci-dessous.

Documents Commerciaux : tout document distribué par JOIN Experience Belgique à ses Clients et clients potentiels comportant des informations sur les Services et Produits commercialisés par la société avec le cas échéant, indication des tarifs et des promotions en cours. Cela inclut notamment les brochures, publicités, prospectus, etc.

Services Prépayés : Service permettant au Client après achat d' une Carte Banana SIM et/ ou d' une recharge, d' émettre et de recevoir, via un téléphone mobile, des appels vocaux, SMS, et des données dès lors qu' il se situe dans la zone de couverture de JOIN Experience Belgique et sous réserve des modalités décrites ci-dessous.

Article 2. Objet - Champ d' application

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d' accès et d' utilisation des Services Prépayés.

Elles doivent être appliquées par les Revendeurs Agréés.

Article 3. Documents contractuels

L' achat de Cartes Prépayées est régi par les documents contractuels suivants, qui, en cas de contradiction, prévalent dans l' ordre énoncé ci-après :

1. les présentes Conditions Particulières,
2. les Conditions Générales d' achat en ligne,
3. les Conditions Générales.

Article 4. Description des Services Prépayés

Les Services Prépayés permettent au Client titulaire d' une Carte Banana SIM d' émettre et de recevoir des Communications dans les limites du montant de crédit de communication prépayé affecté au Compte Prépayé, de la période de validité de la Carte Prépayée et/ou des rechargements et des tarifs en vigueur décrits dans de la Liste des Tarifs.

Le Client ne peut se prévaloir d' aucun droit sur le numéro d' appel attribué par JOIN Experience Belgique.

Un descriptif détaillé des Services est publié en permanence et mis à jour sur le site Internet www.bananasim.com permettant au Client d' être pleinement informé des caractéristiques essentielles relatives aux Services Prépayés préalablement à tout engagement contractuel de sa part.

Article 5. Accès aux Services Prépayés

5.1. Acceptation des Conditions Particulières Banana SIM

Tout achat de Cartes Prépayées suppose la consultation préalable par le Client des présentes Conditions Particulières disponibles en permanence dans les points de vente JOIN, chez les Revendeurs Agréés ainsi que sur le site www.bananasim.com. En achetant une Carte Prépayée, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières et les avoir acceptées. L' acte d' achat marque l' acceptation par le Client du Contrat et ne nécessite pas la signature d' un document écrit, ce que le Client accepte.

5.2. Identification des Clients

Préalablement à la fourniture des Services Prépayés, et chaque fois que JOIN Experience Belgique le demande, JOIN Experience Belgique collecte les données permettant d' identifier ses Clients en accord avec les exigences légales et réglementaires en vigueur.

Les données collectées en vue d' identifier le Client varient en fonction de la méthode d' identification utilisée.

Cette identification est réalisée lors de l' achat d' une Carte Banana SIM en ligne sur le site internet www.bananasim.com, dans tous les points de vente JOIN et auprès de tous les Revendeurs Agréés.

Dans les points de vente, le Client pourra présenter les documents d' identification suivants :

- une carte d' identité belge ou d' un Etat membre de l' Union Européenne,
- la carte électronique belge pour étrangers,
- le document reprenant le numéro visé à l' article 8§ 1^{er} 2° de la loi du 15 janvier 1990 relative à l' institution et à l' organisation d' une Banque-carrefour de la sécurité sociale,
- le document reprenant le numéro visé à l' article 2 alinéa 2 de la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques,
- un passeport international,
- le document officiel remplaçant provisoirement un des documents susmentionnés qui a été perdu ou volé.

Le document d' identification doit être original, lisible et valide.

En ligne, l' identification s' effectue via la carte d' identité électronique belge ou étrangère.

JOIN Experience Belgique conservera au maximum, en fonction de la méthode d' identification utilisée, les données suivantes :

- 1° le nom et le prénom ;
- 2° le sexe ;
- 3° la nationalité ;
- 4° la date et le lieu de naissance ;

5° l' adresse e-mail, l' adresse du domicile et le numéro de téléphone ;

6° le cas échéant, le numéro de registre national ;

7° le numéro du document d' identité, le numéro de la puce électronique intégrée dans le document, le pays d' émission du document lorsqu' il s' agit d' un document étranger et la date de validité du document ;

8° le cas échéant, les références de l' opération de paiement ;

9° l' association de la Carte Banana SIM au produit pour lequel le Client est déjà identifié ;

10° la photo de l' utilisateur final, mais uniquement pour les documents autres que la carte d' identité belge.

Lorsque la photo se trouvant sur la carte d' identité électronique belge a été transmise à JOIN Experience Belgique ou à un fournisseur d' un service d' identification, ces derniers détruisent cette photo au plus tard avant l' activation de la carte prépayée.

Les données doivent être fiables, correctes, complètes, cohérentes et sincères.

Les Cartes Banana SIM ne seront activées qu' après identification des Clients. Aussi longtemps que JOIN Experience Belgique doutera des données collectées, elle refusera d' activer la Carte Banana SIM. S' il s' avérait, après activation de la Carte Prépayée, que les données d' identification étaient douteuses ou incorrectes, JOIN Experience Belgique se réserve le droit de demander au Client de s' identifier à nouveau, endéans un délai déterminé. A défaut de s' être correctement identifié dans les délais requis, la Carte Prépayée sera rendue inutilisable.

La personne physique ou morale identifiée est responsable de l' utilisation des Services Prépayés.

5.3. Contrat à distance ou hors établissement

Pour toute souscription à distance ou hors établissement, le Client reçoit, avant la conclusion du Contrat, les conditions contractuelles sur un support durable. Le Consommateur dispose d' un délai de 14 jours ouvrables à compter du jour de la conclusion du Contrat ou le cas échéant, de la réception des Produits pour se rétracter, sans pénalité ni indication de motif.

Pour exercer le droit de rétractation, le Consommateur doit notifier sa décision de rétractation du présent Contrat au moyen d' une déclaration dénuée d' ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sur www.joinexperience.com mais ce n' est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l' exercice du droit de rétractation avant l' expiration du délai de rétractation.

Si le Client a demandé à JOIN Experience Belgique de commencer la prestation pendant le délai de rétractation il s' engage à payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni au moment où il informe JOIN Experience Belgique de sa décision de rétractation, par rapport à l' ensemble des prestations prévues par le Contrat.

Le droit de rétractation ne s' applique pas notamment en cas de :

- a) fourniture de Services après que le Service ait été pleinement exécuté si l' exécution a débuté après l' accord préalable du Consommateur en ce sens et sous réserve que ce dernier ait reconnu qu' il perdrait son droit de rétractation une fois que le Contrat aurait été pleinement exécuté par JOIN Experience Belgique,

- b) fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel si l' Utilisateur a accepté au moment de la passation de la commande que JOIN Experience Belgique commençait la fourniture de celui-ci et a renoncé en conséquence à son droit de rétractation.

5.4. Terminaux mobiles compatibles

Pour utiliser les Services Prépayés, le Client doit être en possession d' un terminal mobile mis sur le marché conformément à la législation en vigueur. Il est recommandé d' utiliser un terminal mobile GSM/ 4G. Le choix du fournisseur dudit terminal incombe au Client. JOIN Experience Belgique ne saurait être tenue responsable en cas notamment de dysfonctionnement, panne, dommage lié à l' utilisation du terminal fourni par un tiers. Sauf disposition contraire, l' achat d' un terminal mobile compatible par le Client auprès de JOIN Experience Belgique doit faire l' objet d' un contrat séparé, indépendant des Services Prépayés.

5.5 Achat de la Carte Banana SIM

Pour bénéficier des Services Prépayés, le Client doit acheter une Carte Banana SIM, en ligne sur le site Internet www.bananasim.com ou dans tous les points de vente JOIN et auprès de tous les Revendeurs Agréés.

En cas d' achat en ligne, la Carte Prépayée est expédiée au Client après règlement des frais d' administration et d' envoi éventuels et identification conformément aux règles décrites à l' article 5.2.

La Carte Prépayée est vendue avec un crédit initial précisé aux termes de la Liste des Tarifs à utiliser dans la limite de la durée de validité indiquée au Client lors de la conclusion du Contrat ainsi que sur les Documents Commerciaux.

Le Prix de la Carte Prépayée est exigible immédiatement au moment de l' achat.

Le paiement en ligne s' effectue via un moyen électronique de paiement permettant l' usage des cartes VISA et Mastercard, par exemple, en application des Conditions Générales d' achat en ligne.

Le paiement auprès des points de vente et des Revendeurs Agréés peut s' effectuer par tous moyens de paiement proposés par le Revendeur.

5.6. Activation de la Carte Banana SIM

L' Activation de la Carte Banana SIM doit être effectuée endéans un délai d' un an maximum suivant son achat. À défaut, le présent Contrat est résilié de plein droit.

Article 6. Crédit de communication

Le crédit initial de communication alloué au Client dans le cadre des Services Prépayés est précisé préalablement à l' achat de la Carte Banana SIM, sur le site Internet de JOIN Experience Belgique et sur les Documents Commerciaux remis au Client avant la conclusion du Contrat.

En cas de rechargement, le crédit de communication rechargé est ajouté au solde du crédit restant sur la Carte Banana SIM. L' importance du crédit de communication varie en fonction du montant de la recharge payé par le Client tel que précisé dans la Liste des Tarifs.

Le Client a la possibilité de vérifier son crédit de consommation à tout moment et gratuitement en tapant le code qui lui a été communiqué lors de la conclusion du Contrat.

Article 7. Prix des Communications

Le prix des Communications est indiqué dans la Liste des Tarifs remise au Client préalablement à la conclusion du Contrat et disponible en permanence dans tous les points de vente JOIN et sur le site Internet : www.bananasim.com.

Article 8. Durée du Contrat / Résiliation

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée. Il prend effet à la date d'Activation de la Carte Prépayée pour une durée correspondant à la durée de validité de ladite carte telle qu'indiquée dans les Documents Commerciaux, à laquelle il convient d'ajouter une durée de 4 mois (cf. Article 10 ci-dessous). Il est prorogé automatiquement aux mêmes conditions en cas de rechargement, pour la durée de validité de la ou des recharge(s) prolongée d'une durée de 4 mois.

Il peut être résilié par le Client par anticipation en cas de hausse tarifaire, modification du Contrat, motif légitime et tout autre motif autorisé par la Loi ou la jurisprudence, sous réserve de justifier cette demande notamment selon les modalités exposées aux termes des Conditions Générales.

Le Contrat peut être résilié par JOIN Experience Belgique selon les modalités rappelées dans les Conditions Générales.

Article 9. Durée de validité de la Carte Prépayée

9.1 Durée de validité :

La durée de validité de la Carte Banana SIM est indiquée dans les Documents Commerciaux et court à compter de son Activation.

Pendant la durée de validité de la Carte Prépayée, le Client bénéficie de l'ensemble des fonctionnalités offertes par les Services Prépayés telles que définies à l'article 1.

9.2 Rechargement :

Le Client a la possibilité de recharger sa carte SIM Banana en achetant des recharges en ligne sur www.bananasim.com, dans l'ensemble des points de vente JOIN ou auprès des Revendeurs Agréés. Le montant du rechargement est indiqué dans la Liste des Tarifs.

Le paiement de la recharge s'effectue selon les modalités applicables pour l'achat de la Carte Prépayée (cf. Article 5.5)

Après paiement, le Client reçoit un code à renseigner afin que le rechargement soit effectif.

Le Client peut recharger sa Carte Prépayée en ligne sur le site www.bananasim.com en renseignant son numéro de téléphone Banana SIM et en effectuant un paiement valide. La recharge figurera automatiquement sur le Compte Prépayé.

Le Client peut également souscrire au paiement récurrent mensuel par carte de crédit. Le Client accepte ainsi le débit de sa carte de crédit à hauteur du montant de la recharge pour lequel il a opté.

Le Client reçoit un accusé de réception par e-mail confirmant sa souscription au service, le montant qui sera débité de sa carte de crédit ainsi que les échéances de paiement.

Le Client peut, à tout moment, via son Compte Prépayé, modifier, suspendre ou résilier sa souscription à ce service. Sauf disposition contraire, la modification, suspension ou la résiliation de ce mode de paiement sera effective le dernier jour du mois au cours duquel le Client l'aura demandée.

Le Client pourra réactiver gratuitement le service suspendu à tout moment. Sauf disposition contraire, celui-ci sera de nouveau effectif le 1er jour du mois suivant la date à laquelle la réactivation a été demandée.

Sauf disposition contraire, une recharge possède une durée de validité de 30 jours à compter de son Activation.

Afin de déterminer la durée de validité de la ligne après un rechargement, il convient d'ajouter la durée de validité restant à courir à la date du rechargement à la durée de validité de la ou des recharges effectuées. Après

réalisation du rechargement, le Client reçoit un sms l'informant du montant du rechargement effectué ainsi que de la durée de validité de la ligne.

Article 10. Fin de la période de validité de la ligne ou Expiration du Contrat

En cas de consommation de la totalité du crédit de communication et/ou lors de l'expiration de la durée de validité de la Carte Banana SIM (la durée de validité des recharges étant comprise, le cas échéant), le Client ne peut plus émettre des appels vocaux, envoyer des SMS ou des données à partir de son téléphone mobile.

Durant une période de 4 mois à compter de la date d'expiration de la Carte Prépayée et/ou de la date d'épuisement du crédit de communication, le Client peut recevoir des SMS et des appels vocaux, à l'exception de ceux reçus en situation d'itinérance dans les zones non incluses dans l'offre prépayée (cf. Liste des Tarifs). Il peut également appeler les numéros d'urgence et sa messagerie vocale.

Le forfait de messages instantanés disponibles via l'application mobile (cf. Article 4) peut être utilisé par le Client malgré l'expiration de la durée de validité de la Carte Prépayée et/ou de la recharge et/ou malgré l'épuisement de son crédit d'appel pendant une durée de 4 mois dans la limite du volume de données autorisé tel que précisé dans la Liste des Tarifs.

A l'expiration de cette période de 4 mois, si le Client n'a pas procédé au rechargement de sa Carte Prépayée, il ne pourra plus utiliser les Services Prépayés. Le crédit de communication restant est perdu sauf conversion en abonnement pour lequel aucune promotion n'est applicable. Le Client doit se présenter en magasin pour recharger sa Carte Prépayée au plus tard 1 mois après la date à laquelle le crédit a expiré.

A l'expiration de cette période d'1 mois, si la Carte Prépayée n'a pas été rechargée, le présent Contrat est résilié et le numéro de téléphone n'est plus attribué au Client.

JOIN Experience Belgique avertit le Client par SMS de l'ensemble de ces restrictions à chacune des étapes précitées.

Article 11. Vol ou perte de la Carte Banana SIM par le Client

En cas de perte ou de vol de la Carte Banana SIM, le Client informe JOIN Experience Belgique dans les 24 heures.

Immédiatement après avoir été avertie par le Client, JOIN Experience Belgique rend inutilisable la Carte Prépayée.

Article 12. Cession de la Carte Banana SIM par le Client

Le Client, qu'il s'agisse d'une personne physique ou d'une personne morale, ne peut céder à un tiers sa Carte Banana SIM, sauf :

- à une personne de sa famille, soit ses parents, ses grands-parents, ses enfants, ses petits-enfants, ses frères ou ses sœurs, ou ;
- à son conjoint ou une personne avec laquelle une déclaration de cohabitation légale a été effectuée ;
- à une personne dont il est le tuteur ;
- à une personne physique qui effectue des prestations pour la personne morale qui a acheté la Carte Banana SIM, pour autant que cette personne morale conserve une liste actualisée permettant de faire le lien entre la Carte Banana SIM et la personne physique à laquelle cette Carte a été attribuée ;
- à un tiers qui s'est préalablement identifié auprès de l'entreprise concernée ;



- lorsque la Carte Banana SIM a été achetée pour le compte des services de renseignement et de sécurité, des services de police ou des autorités publiques désignées par arrêté ministériel.

La liste qui doit être tenue à jour par les personnes morales comprend au moins le nom, le lieu et la date de naissance de la personne à qui la Carte Prépayée a été attribuée.

La liste doit être transmise à JOIN Experience Belgique au moment de l'activation de ladite carte et sur simple demande.

Article 13. Droit applicable - Litige

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

13.1. Règlement amiable

En cas de plainte, le Client peut s'adresser au Service Client de JOIN Experience Belgique dont les coordonnées sont les suivantes :

JOIN Experience S.A.

Service Clients

11, rue de Bitbourg

L-1273 Luxembourg

Téléphone :

- À partir d' un téléphone mobile JOIN : 9009
- Autres numéros de téléphone : +32 467 10 9009
- Numéro gratuit pour les clients bénéficiant de l'option promo line: 08002 3008 (ou du Luxembourg: 8002 9008)

E-mails :

- Pour les Consommateurs : clients@joinexperience.com
- Pour les Clients professionnels : business@joinexperience.com
- Pour les Clients M2M : m2m@joinexperience.com
- Portail Self-Care : www.joinexperience.com

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

S'il n'est pas satisfait de la réponse apportée ou s'il est victime d'appels malveillants, le Client peut saisir le service de Médiation pour les télécommunications dont les coordonnées sont les suivantes : Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3,1000 Bruxelles – plaintes@mediateurtelecom.be (tél: 02/223.06.06 – fax : 02/219.77.88) - <http://www.ombudsmantelecom.be/>.

13.2. Compétence judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions de Wavre, sauf disposition légale contraire et sans préjudice du droit du consommateur d'introduire l'affaire devant le tribunal de son arrondissement.