

JOIN Experience Belgique SPRL est une société Privée à Responsabilité Limitée de droit belge ayant son siège social à 1435 Mont-Saint-Guibert, rue Emile Francqui, 11 Belgique, immatriculée auprès du Registre des Personnes Morales sous le numéro 0552 845 758.

Le présent Contrat est conclu pour une durée minimale d'engagement telle que reprise sur la Demande d'Abonnement du Client. A défaut de renonciation moyennant un délai de préavis de 2 mois avant l'expiration de la durée minimale du Contrat, ce dernier est reconduit tacitement pour une durée indéterminée, aux mêmes conditions. Il peut être résilié conformément aux Conditions Générales.

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).

JOIN Experience Belgique : JOIN Experience Belgique SPRL dont le siège est situé au 11, rue Emile Francqui, B-1435, Mont-Saint-Guibert, Belgique.

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.

Services internet@home : services offerts par JOIN Experience Belgique 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 publiée sur le Site Internet www.joinexperience.com et dans les Documents Commerciaux de la société.

Le paiement devra s'effectuer conformément aux dispositions énoncées dans les Conditions Générales et endéans les délais stipulés sur la facture, ou à défaut, d'une telle mention, dans les 30 jours suivant la date de facturation.

En cas de retard de paiement, JOIN Experience Belgique facturera au Client des intérêts de retard conformément à la législation et à la réglementation en vigueur et notamment, à la loi modifiée du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

En outre, conformément à l'article 7 des Conditions Générales, JOIN Experience Belgique 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 18.1 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 via 4G 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 doit s'effectuer exclusivement par le biais des CPE et par la carte SIM remise au Client.

Article 6. Accès au Service internet@home

JOIN Experience Belgique 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 indiquée dans les Documents Commerciaux 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, Belgique sans préjudice des mesures que JOIN Experience Belgique est habilitée à prendre, en vertu de l'article 12.4.2 des Conditions Générales.

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, Belgique selon la procédure décrite à l'article 13.

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

Si un tel écart imputable à JOIN Experience Belgique 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 termes des 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 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 Belgique. Le Client devra restituer le CPE selon les modalités exposées à l'article 12 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 Belgique 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 l'article 11.4 des Conditions Générales relatif à l'achat d'un Produit par échelonnement de paiement.

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 1649bis 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 CPE, au Service Client de JOIN Experience Belgique dont les coordonnées sont reprises à l'article xx du présent Contrat, en précisant le défaut de conformité. Si le défaut de conformité survient durant les six (6) premiers mois suivant l'achat ou la livraison du Matériel, il bénéficie d'une présomption de non-conformité. Si le défaut survient entre le sixième (6^{ème}) mois et la fin du délai de garantie, JOIN Experience Belgique 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 Belgique 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.

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.

En cas d'achat du CPE, le transfert de propriété et de risque s'opère dès le paiement complet du prix repris sur la Demande d'Abonnement.

En cas d'achat par paiement échelonné, le CPE reste la propriété exclusive de JOIN Experience Belgique jusqu'à complet paiement du prix par le Client et le cas échéant, des intérêts de retard et autres frais, quel que soit le montant des arrhes ou acomptes versés. Néanmoins, le transfert de risque, et notamment les risques de perte, la détérioration, le vol du CPE, y compris en cas de force majeure ou cas forfuit, s'opère dès la remise du CPE au Client, dont la date est précisée dans la Demande d'Abonnement.

En cas de dysfonctionnement du CPE dans le cadre du Service internet@home, JOIN Experience Belgique 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 belge.

12.1 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 :

- A 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

E-mails :

- Via le formulaire de contact disponible sur www.joinexperience.com/contact-us

Portail Self-Care: www.joinexperience.com

Les prix applicables pour rejoindre 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 : 02/217.77.88) – <http://www.ombudsmantelecom.be/>.

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 Wavre, sauf disposition légale contraire et sans préjudice du droit du consommateur d'introduire l'affaire devant le tribunal de son arrondissement.