

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

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 de Nivelles 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.

## I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Article 1. Définitions

Les termes employés au sein des présentes Conditions Générales et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée ci-après :

**Bénéficiaire** : personne physique ou morale bénéficiant des Services par l' intermédiaire du Client et qui n' est pas habilité à conclure des actes juridiques au nom et pour le compte de ce dernier, sauf disposition contraire.

**Client** : personne physique majeure ou personne morale ayant souscrit à un Contrat et ayant adhéré aux Conditions Générales ainsi que le cas échéant aux Conditions Particulières. Dans le cadre du Contrat, le Client peut effectuer tout acte de disposition et est responsable de l' obligation contractuelle de paiement.

**Communication** : échange de signaux électroniques ou de données par les réseaux de télécommunication.

**Conditions Générales** : le présent document qui décrit les conditions générales d' abonnement et d' utilisation des Services offerts par JOIN Experience Belgique.

**Conditions Particulières** : conditions qui s' appliquent au Client qui a souscrit à des Options ou à tout Service spécifique.

**Contrat** : ensemble des documents régissant les relations contractuelles entre le Client et JOIN Experience Belgique tels que décrits à l' article 4.

**Consommateur** : Client personne physique qui utilise les Services à des fins non professionnelles.

**Demande d'Abonnement** : formulaires mis à disposition du Client par JOIN Experience Belgique, par lesquels le Client manifeste sa volonté d'être lié contractuellement à JOIN Experience Belgique en vue de bénéficier des Services.

Figure dans la Demande d' Abonnement, le document décrivant le plan tarifaire et les Options choisis par le Client ainsi que les prix applicables.

**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 (par exemple : les brochures, publicités, flyers, etc).

**Espace Client** : espace sécurisé mis à disposition du Client accessible depuis Internet et permettant entre autres de consulter les informations relatives à sa consommation et ses factures.

**2G ou GSM** : (Global System for Mobile Communication) : réseau numérique de téléphonie mobile normalisé par l' Institut Européen des Normes de Télécommunication ( ' IENT' ' ).

**JOIN** : la marque Benelux figurative enregistrée sous le numéro 0949260 le 12 mars 2014 et la marque internationale figurative enregistrée le 06 juin 2014 sous le numéro : 1228381, déposées par JOIN Experience S.A pour des produits et services des classes 35, 38, 39 et 42, qui désignent les Produits et Services, commercialisés par la société et de manière générale tout élément de propriété intellectuelle et/ou toute enseigne dont JOIN Experience Belgique ou JOIN Experience S.A est propriétaire.

**JOIN Experience Belgique** : JOIN Experience Belgique SPRL dont le siège est situé à 1435 Mont-Saint-Guibert, Rue Emile Francqui, 11 Belgique, immatriculée auprès du Registre des Personnes Morales de Nivelles sous le numéro 0552 845 758.

**JOIN Experience S.A** : JOIN Experience S.A, société anonyme de droit luxembourgeois immatriculée auprès du registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B176835 dont le siège social est situé au 11, rue de Bitbourg L-1273 Luxembourg, au Grand-Duché de Luxembourg.

**Liste des Tarifs** : Document remis au Client lors de la signature du Contrat comportant la liste des tarifs applicables dans le cadre de sa relation contractuelle avec JOIN Experience Belgique. Cette liste peut être consultée en permanence sur le site Internet [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com) dans la rubrique FAQ/ fiches signalétiques et dans l' ensemble des points de vente JOIN.

**LTE ou 4G, 4G+** : (Long Term Evolution), technologie de téléphonie mobile normalisée par l' IENT qui constitue une évolution de la norme GSM et UMTS.

**Matériel** : Produit ou tout autre appareil utilisé par le Client pour accéder et/ou utiliser les Services.

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

**M2M** : (Machine to Machine) : Services offerts par JOIN Experience Belgique comportant une association des technologies de l'information et de la communication permettant des Communications entre machines, sans intervention humaine.

**MMS** : (Multimedia Messaging Service) : système d'émission et de réception de messages multimédias sur un téléphone mobile qui constitue une évolution des SMS et qui permet notamment de transmettre des photos, vidéo, des enregistrements audio.

**Opérateur Tiers** : Opérateur de télécommunication autre que JOIN Experience Belgique ou JOIN Experience S.A.

**Option ou Services Supplémentaires** : option choisie par le Client en sus des Services lui permettant de bénéficier par exemple de davantage de volume de données, vitesse de connexion, de minutes de communication ou de SMS ou toute autre option choisie par le Client.

**Offre Internet Mobile** : Services offerts par JOIN Experience Belgique permettant au Client de se connecter à Internet en zone de couverture du réseau mobile.

**Prescriptions Techniques** : Notice d'utilisation des Produits remise au Client lors de la signature du Contrat.

**Produit** : tout produit acheté par le Client auprès de JOIN Experience Belgique pour l'utilisation des Services.

**Portabilité ou Portabilité Entrante** : opération qui permet au Client de changer d'opérateur de télécommunication tout en conservant son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile et qui a pour conséquence d'entraîner la résiliation du contrat qui le liait à l'opérateur précédent.

**Portabilité Sortante** : opération selon laquelle JOIN Experience Belgique transfère le numéro de téléphone qu'elle a mis à disposition du Client dans le cadre du Contrat vers un Opérateur Tiers. Cette opération a pour effet d'entraîner la résiliation du Contrat.

**Revendeur Agréé** : revendeur ou distributeur tiers qui a reçu une autorisation écrite de JOIN Experience Belgique pour revendre les Services et Services Supplémentaires au Client.

**Service à Valeur Ajoutée** : services additionnels fournis généralement par un prestataire tiers qui s'ajoutent aux Services de base (appels et sms) et faisant l'objet d'une facturation selon des tarifs définis par chaque prestataire.

**SMS** : (short message service) : système d'émission et de réception de messages sur un téléphone mobile, introduit par la norme GSM, permettant de transmettre des messages d'une taille maximale de cent soixante (160) caractères.

**Service(s)** : ensemble des service(s) proposés par JOIN Experience Belgique dont le Service Mobile et plus généralement la vente de services liés aux télécommunications et aux technologies de l'information. Un descriptif peut être trouvé sur le site [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com) ainsi que dans l'ensemble des points de vente de JOIN Experience Belgique.

**Service Client** : service d'assistance susceptible de répondre à toutes questions relatives aux Services et à l'exécution du Contrat par e-mail, courrier, téléphone ou via les réseaux sociaux.

**Service Mobile** : Service de télécommunication mobile délivré par voie du réseau mobile utilisé par JOIN Experience Belgique.

**Tableau d'Amortissement** : Document contractuel remis au Client lors de la souscription d'un abonnement lié à un Produit qui décrit la valeur résiduelle du Produit à payer par le Client à la date de résiliation en cas de résiliation anticipée de son Contrat.

**3G, 3G+ ou UMTS** : (Universal Mobile Telecommunications System), technologie de téléphonie mobile normalisée par l'UIT-T qui constitue une évolution de la norme GSM.

## Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des Services proposés dans le cadre des abonnements.

## Article 3. Champ d'application

Les Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre le Client et JOIN Experience Belgique. Elles doivent être appliquées par les Revendeurs Agréés.

## Article 4. Documents contractuels

La relation contractuelle entre le Client et JOIN Experience Belgique et/ou un Revendeur Agréé est réglementée par les documents contractuels suivants, présentés par ordre de priorité décroissant :

1. la Liste des Tarifs,
2. le Tableau d'Amortissement,
3. la Demande d'Abonnement,
4. la Politique d'Utilisation Raisonnable des Services Mobiles en itinérance
5. les Conditions Particulières,
6. les Conditions Particulières de Vente de Matériel à paiements échelonnés,
7. les présentes Conditions Générales,
8. les Prescriptions Techniques.

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

Cet ordre de priorité s'applique en cas de contradiction entre les différents documents.

Toutes conditions générales ou particulières contraires du Client seront inopposables à JOIN Experience Belgique.

L'ensemble des documents contractuels actualisés sont disponibles en permanence dans les points de vente JOIN Experience Belgique, sur le site Internet [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com) (à l'exception des Prescriptions Techniques qui peuvent être obtenues sur simple demande auprès du Service Client) et chez les Revendeurs Agréés.

La fourniture des Services au Client est régie en outre par les lois et règlements en vigueur.

## II. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le Client introduit sa Demande d'Abonnement, dans un point de vente JOIN Experience Belgique ou chez un Revendeur Agréé ou selon toute autre modalité que JOIN Experience Belgique met à sa disposition à cette fin et notamment, par l'intermédiaire du Service Client, par Internet ou par téléphone.

Préalablement à la fourniture du Service, JOIN Experience Belgique collecte les données permettant d'identifier ses Clients en accord avec les exigences légales et réglementaires en vigueur.

**Article 5.** Documents nécessaires à la souscription du Contrat

La Demande d'Abonnement du Client doit être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

Pour le Client personne physique :

- une carte d'identité, un passeport belge en cours de validité, un document de séjour pour ressortissant communautaire, l'original de la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique ou le cas échéant, tout document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport perdu ou volé,
- une facture d'électricité, gaz ou eau datant de moins de trois (3) mois

En outre, pour les Clients personnes physiques ayant souscrit aux Services Mobiles avec possibilité d'utilisation en itinérance :

- un certificat de résidence attribué par l'autorité compétente attestant de l'adresse principale du Client à la date de souscription de son Contrat ,

Pour les non-résidents entretenant des liens stables avec la Belgique, impliquant une présence significative et fréquente sur le territoire belge :

- une copie du contrat de travail à durée indéterminée, à temps complet,
- une copie du contrat de prestation de services,
- une attestation de participation à un cycle de formation, à temps complet,
- une attestation de détachement délivrée par l'autorité compétente.

Pour le Client personne morale :

- un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge ainsi que toutes les modifications éventuelles qui y auraient été apportées et qui sont parues dans le Moniteur Belge,
- un extrait du registre de commerce datant de moins d'un mois,
- une carte d'identité de la personne physique qui peut engager juridiquement la personne morale.

En outre, pour les Clients personnes morales souhaitant bénéficier des Services Mobiles, en itinérance un document relatif :

- au lieu d'exercice effectif de la principale activité économique,
- au lieu où les employés identifiés comme Bénéficiaires, remplissent principalement leurs fonctions.

Pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait) :

- une copie certifiée conforme des statuts et de leurs modifications éventuelles,
- une carte d'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation.

Concernant la souscription aux Services Mobiles en itinérance, JOIN Experience Belgique pourra demander tout document, non nécessairement énoncé au présent article, permettant d'établir que le Client et/ou ses Bénéficiaires résident en Belgique ou y entretiennent des liens stables.

**Article 6.** Choix des modalités de paiement

A l'occasion de la souscription du Contrat, le Client indique les modalités de paiement qu'il choisit.

**Article 7.** Documents supplémentaires / garantie

JOIN Experience Belgique se réserve le droit de demander les documents supplémentaires suivants en cas notamment de doute sur l'identité du Client ou si

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

son domicile ou adresse de facturation se situe à l' étranger :

- fiches de salaire, attestation d' employeur ou Contrat de travail,
- Relevé d' identité bancaire,
- copie de la carte bancaire.

En outre, JOIN Experience Belgique se réserve le droit d' exiger un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, lors de la conclusion du Contrat ou, à tout moment, lors de son exécution notamment en cas de :

- fraude avérée du Client,
- doute sur l' identité du Client : en particulier, lorsque les informations figurant dans la Demande d' Abonnement s' avèrent fausses ou incomplètes,
- créances impayées exigibles envers JOIN Expérience Belgique,
- utilisation non-conforme à l' usage habituel du Service (par exemple, en cas de dépassement excessif du crédit de communication alloué) ou non-conforme à l' utilisation qu' en aurait fait un Client dans une situation comparable.

Le dépôt de garantie ne porte pas droit à intérêt et sera restitué au Client en fin de Contrat, sauf en cas de dettes du Client auprès de JOIN Experience Belgique.

Si l' avance ou la garantie n' est pas constituée dans le délai requis, JOIN Experience Belgique peut refuser ou suspendre la fourniture du Service ou résilier le Contrat sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité.

**Article 8.** Souscription à distance du Contrat ou hors établissement

## 8.1 Modalités du droit de rétractation

Pour toute souscription à distance ou hors établissement, le Consommateur dispose d' un délai de quatorze (14) jours calendrier 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.

En cas de livraison de Produits, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où :

- le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du Produit,
- le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit,
- le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce,

- en cas de livraison régulière, le Client prend possession du premier Produit.

Le Consommateur doit informer JOIN Experience Belgique avant l' expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du Contrat. Cette décision peut être notifiée soit en utilisant le formulaire de rétractation publié sur le site Internet [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com) soit en effectuant toute déclaration dénuée d' ambiguïté (par exemple : lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) exposant sa décision de se rétracter du Contrat.

En cas d' envoi par voie électronique d' une déclaration remplie en ligne en utilisant le formulaire mis à disposition du Client sur le Site Internet ou d' une déclaration dénuée d' ambiguïté, JOIN Experience Belgique enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par courriel).

La charge de la preuve concernant l' exercice du droit de rétractation incombe au Consommateur.

## 8.2 Effet du droit de rétractation

En cas d' exercice du droit de rétractation par le Consommateur, les Parties sont libérées de leurs obligations contractuelles. JOIN Experience Belgique remboursera tous les paiements reçus de la part du Consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, au plus tard, quatorze (14) jours après que JOIN Experience Belgique ait été informé de la décision de résiliation du Contrat.

JOIN Experience Belgique procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Consommateur a donné son accord pour un autre moyen dès lors que le remboursement n' occasionne pas de frais pour le Consommateur. JOIN Experience Belgique peut différer le remboursement jusqu'à ce que JOIN Experience Belgique ait reçu le Produit ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Pendant le délai de rétractation, le Consommateur devra manipuler le Produit et l' emballage avec soin. Le Consommateur devra débiller ou utiliser le Produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir juger s' il souhaite ou non conserver le Produit.

Si le Consommateur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner à JOIN Experience Belgique le Produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément et – si cela est raisonnablement possible – dans leur état et emballage d'origine, conformément aux instructions adéquates et claires fournies par JOIN Experience Belgique.

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

Le Consommateur doit renvoyer ou rendre le Produit, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après qu'il ait communiqué sa décision de rétractation du présent Contrat à JOIN Experience Belgique.

Le Consommateur prendra à sa charge les coûts directs de renvoi des Produits.

## 8.3 Exceptions au droit de rétractation :

Sauf disposition contraire, le Consommateur ne peut exercer son droit de rétractation en cas de fourniture :

- a) 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) de Produits confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés,
- c) de Produits qui sont susceptibles de se détériorer rapidement,
- d) de Produits qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles,
- e) d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques dont le Consommateur a brisé le cachet après la livraison,
- f) d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Consommateur et à condition qu'il ait également reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation.

## Article 9. Traitement de la Demande d'Abonnement

La Demande d'Abonnement est traitée par JOIN Experience Belgique, dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables (à l'exclusion du samedi), dès sa transmission par le Revendeur Agréé ou le Client personnellement (sauf convention contraire avec le client, livraison tardive par les tiers, cas de force majeure ou circonstances exceptionnelles et à l'exception des promotions et autres actions spéciales). L'accès au Service ou à certaines Options est subordonné :

- à la remise par le Client ou son mandataire du ou des Contrat(s) dûment rempli(s) et signé(s),
- à la fourniture par le Client des documents justificatifs demandés,

- dans certains cas énoncés à l'article 7, à l'encaissement par JOIN Experience Belgique de l'avance sur consommation et/ou du dépôt de garantie.

JOIN Experience Belgique peut refuser d'accéder à la Demande d'Abonnement en tout ou en partie, durant ce délai de deux (2) jours ouvrables, pour un motif légitime (toute condition potestative étant exclue), comme par exemple, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- si le Client refuse de se soumettre aux conditions contractuelles,
- en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client,
- si le Client ne respecte pas ou n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec JOIN Experience,
- pour tout autre motif constituant une nécessité impérieuse pour la sécurité, le fonctionnement ou le maintien de l'intégrité du réseau et des Services, l'interopérabilité des Services et des réseaux ainsi que la protection des données.

En tout état de cause, l'usage des Services et/ou le paiement de toute facture ou invitation à payer y relatif par le Client entraînera de plein droit acceptation sans réserve des dispositions du Contrat.

## III. EXÉCUTION DU CONTRAT

### Article 10. Durée du Contrat

Le Contrat est en principe conclu pour une durée déterminée de vingt-quatre (24) mois, sauf disposition contraire.

A la fin de cette durée initiale, le Contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée s'il n'a pas été résilié dans les conditions exposées à l'article 18.

Le Contrat entre en vigueur à la date de première mise en Service de la ligne suite à l'activation de la carte SIM du Client. Il est conclu sous condition résolutoire du refus par JOIN Experience Belgique du Client selon les modalités définies ci-dessus à l'article 9.

### Article 11. Services offerts

#### 11.1 Services d'urgence

JOIN Experience Belgique fournit l'accès aux services d'urgence et transmet les informations concernant la localisation de l'appelant aux services d'urgence.

#### 11.2 Saturation du Service Mobile

JOIN Experience Belgique dispose d'outils lui permettant de mesurer et d'orienter le trafic de manière à éviter la saturation de l'infrastructure. En cas d'alerte de saturation, JOIN Experience Belgique

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

prendra toutes les mesures raisonnables pour tenter d'assurer la qualité et la continuité des Services Mobiles.

## 11.3 Achat d'un Produit

Le Client supporte dès la livraison du Produit tout risque de vol, de perte ou de détérioration du Produit. Le produit reste la propriété de JOIN Expérience Belgique jusqu'au paiement intégral du prix, même en cas d'acquisition d'un Produit à prix réduit dont l'acquisition était liée à la souscription d'un abonnement et/ou en cas d'achat d'un Produit avec paiements échelonnés.

## 11.4 Achat de Produit par paiements échelonnés

JOIN Experience Belgique offre la possibilité d'acheter un Produit permettant d'accéder et d'utiliser les Services en bénéficiant d'un paiement échelonné sur une période déterminée (qui ne peut être inférieure à vingt-quatre (24) mois) précisée dans la Demande d'Abonnement remise lors de la souscription du Contrat.

Le Client s'engage à verser l'acompte et les loyers mensuels stipulés dans la Demande d'Abonnement.

Le non-paiement d'un montant à son échéance, tel que stipulée dans l'Annexe Utilisateur, entraîne la déchéance du terme et rend immédiatement exigible le solde du montant prévu au Contrat, sans préjudice des intérêts de retard et de tous autres droits et actions dont JOIN Experience Belgique pourrait se prévaloir, conformément à l'article 16.5 et autres frais, quel que soit le montant des arrhes ou acomptes versés. Le Client est avisé que les Produits restent 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 des Produits, y compris en cas de force majeure ou cas fortuit, s'opère dès la remise des Produits au Client, dont la date est précisée dans la Demande d'Abonnement.

## 11.5 Garanties

JOIN Experience accorde au Client consommateur exclusivement la garantie qui est accordée par le constructeur dans les limites précisées par celui-ci et au maximum pour une période de deux (2) ans à compter de l'achat, sans préjudice des articles 1649bis à 1649octies du Code civil. JOIN Experience répond des vices cachés des Produits conformément aux dispositions des articles 1641 à 1649 du Code civil.

Les Produits peuvent en outre ouvrir droit à une garantie contractuelle dont la durée est indiquée au Client sur le site Internet de JOIN Experience et/ou dans les Prescriptions techniques.

Le Client est avisé que sont exclus de la garantie les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des Produits, tels que notamment : altération du Produit suite à un choc, bris (écran, coque, etc.), exposition à l'humidité (oxydation), modification du Produit par le Client ou un tiers, négligence dans l'entretien du produit.

## Article 12. Obligations de JOIN Experience Belgique

### 12.1 Obligations relatives au fonctionnement du Service

JOIN Experience Belgique s'efforce de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la bonne marche du Service et prend notamment les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service.

Le Client peut, après l'envoi par lettre recommandée avec accusé réception d'une mise en demeure, restée infructueuse cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception, réclamer une indemnité de quarante (40,00) Euros en cas de manquement par JOIN Experience Belgique à son obligation contractuelle principale en vertu du présent Contrat, à savoir, s'il est démontré que JOIN Experience Belgique n'a pas pris toutes les mesures nécessaires pour permettre au Client d'accéder et d'utiliser les Services.

### 12.2 Obligations relatives à la sécurité du Service

Certains risques ayant trait à la sécurité peuvent survenir dans le cadre de l'utilisation des Services. JOIN Experience Belgique ne peut garantir le Client contre toute forme inappropriée du réseau mais s'efforce de limiter ces risques. Notamment, JOIN Experience Belgique prend toutes les mesures nécessaires afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou en cas de menaces qu'elle aurait éventuellement détectées.

### 12.3 Protection des données personnelles

#### 12.3.1 Collecte des données

Les données personnelles sont communiquées par le Client à l'occasion de la souscription d'un abonnement, lors de l'exécution du Contrat et de manière générale, dans le cadre de toute transaction entre JOIN Experience Belgique et le Client.

#### 12.3.2 Responsable du traitement / Sous-traitants

JOIN Experience Belgique est responsable du traitement des données personnelles collectées auprès du Client. JOIN Experience Belgique peut être amenée à communiquer ces données personnelles à toute entité

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

du Groupe JOIN, ou à ses mandataires, agents, sous-traitants ou tout tiers travaillant pour son compte, dans la mesure où ces tiers sont en charge de l'exécution d'une partie de ses activités. Ces tiers peuvent être établis dans un pays qui n'est pas membre de l'Union Européenne et considéré par la Commission Européenne comme garantissant un niveau de protection adéquat ou bien ces tiers ont conclu avec JOIN Experience des dispositions contractuelles appropriées, ou le transfert de données est strictement occasionnel et nécessaire à l'exécution du Contrat.

Les données personnelles peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

### 12.3.3 Conditions du traitement

JOIN Experience Belgique s'engage à traiter ces données dans le respect des exigences légales et réglementaires belges ou européennes en vigueur. JOIN Experience Belgique garantit que JOIN Experience S.A, ses mandataires, agents ou sous-traitants ont l'obligation de respecter ces obligations légales et réglementaires et qu'ils n'ont accès qu'aux données strictement nécessaires à l'exécution de leur prestation.

### 12.3.4 Finalités du traitement

Le Client autorise JOIN Experience Belgique et JOIN Experience S.A, ses mandataires, agents ou sous-traitants à traiter lesdites données aux fins de prestation et de facturation des Services. Les données pourront être traitées à des fins d'étude de marché ou de contrôle de la qualité des Services, ce que le Client accepte. Le Client admet également que les données personnelles relatives à son Contrat et à tout litige opposant le Client à JOIN Experience Belgique, ses mandataires, agents ou sous-traitants et notamment celles ayant trait aux Communications puissent être soumises aux tribunaux ou arbitres.

Sous réserve de l'obtention du consentement exprès du Client lors de la Demande d'Abonnement ou en cours d'exécution du Contrat, JOIN Experience Belgique pourra utiliser les données personnelles à des fins de prospection commerciale directe ou d'information sur les offres portant sur les Services et promotions.

Le Client est avisé que JOIN Experience Belgique est tenu, en vertu d'obligations légales et réglementaires de communiquer aux autorités compétentes qui le demandent les données relatives au trafic et à la localisation.

### 12.3.5 Conservation des données

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à leur traitement, en tenant

compte des exigences légales ou réglementaires. Elles sont ensuite supprimées ou rendues anonymes.

En outre, le Client reconnaît et accepte que les données personnelles traitées exclusivement à des fins de prospection et promotion commerciales soient conservées pendant une durée de deux (2) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client. JOIN Experience Belgique conserve les informations personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations de paiement vis-à-vis de JOIN Experience Belgique à des fins de traitement de la fraude ou de non-paiement. Lors de la souscription de tout Contrat, JOIN Experience Belgique fait appel à des fournisseurs d'informations financières et commerciales en vue de vérifier que le Client pourra respecter ses obligations.

### 12.3.6 Droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données personnelles qu'il peut exercer en adressant une demande écrite à JOIN Experience Belgique par courrier postal, par e-mail au Service Client ou en contactant directement par téléphone le Service d'assistance. Les coordonnées de la société sont rappelées à l'article 23 du présent Contrat.

En outre, le Client qui ne souhaite pas être appelé à des fins de marketing direct sur le ou les numéros de téléphone attribués dans le cadre du Contrat a la possibilité de s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » via le site Internet : « [www.ne-m-appellez-plus.be](http://www.ne-m-appellez-plus.be). »

### 12.3.7 Enregistrement des conversations téléphoniques - Service Client

Le Client accepte que ses conversations téléphoniques avec le Service Client au cours desquelles une ou plusieurs transactions commerciales sont réalisées, puissent être enregistrées, à des fins de preuve. Le Client aura la possibilité de refuser cet enregistrement à l'occasion de chaque appel au Service Client et recevra préalablement des informations précises relatives à la finalité et à la durée de conservation des données.

Les enregistrements seront détruits au plus tard à la fin de la période pendant laquelle la transaction peut être contestée en justice. Par ailleurs, les conversations téléphoniques avec le Service Client pourront être enregistrées à des fins de contrôle qualité et/ou de formation des prestataires. Les enregistrements doivent être préalablement acceptés par le Client à l'occasion de chaque appel. Ils seront conservés pendant un délai maximum d'un (1) mois.

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

## 12.3.8 Annuaire universel

Le Client qui le souhaite peut figurer avec son nom, prénom et adresse dans l'annuaire que JOIN Experience Belgique est tenu de faire établir conformément à ses obligations légales et réglementaires en vigueur. Le Client peut demander à tout moment le retrait ou la modification de ses informations.

## 12.4 Accès à un Internet Ouvert

### 12.4.1 Droits des Clients

Sans préjudice des règles en vigueur relatives à la légalité des contenus, applications ou services, JOIN Experience Belgique garantit notamment aux Clients le droit :

- d' accéder à tout type de données et de les diffuser ;
- d' utiliser et de fournir des applications et des services ;
- d' utiliser tout Matériel librement choisi permettant d' accéder aux Services,

sans distinction notamment quant au lieu où se situe le Client, et quels que soient le lieu, l' origine ou la destination des données.

Le Client peut, en fonction de son plan tarifaire, opter pour un volume de données et/ou de débit, tels que décrits dans les Documents Commerciaux de JOIN Experience Belgique, sans préjudice des dispositions prévues aux articles 12.4.2 et 12.4.3, ci-dessous.

### 12.4.2 Mesures de gestion de trafic

Dans certains cas, JOIN Experience Belgique est amenée à prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic. Ces mesures sont transparentes, non-discriminatoires, proportionnées et fondées sur des différences objectives entre les exigences techniques en matière de qualité de service de certaines catégories spécifiques de trafic. Ces mesures sont décrites dans le document intitulé « Qualité des Services d' Accès Internet » mis à disposition du Client avant la conclusion de son Contrat, dans les points de vente JOIN Experience ou sur le site Internet : [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com).

JOIN Experience Belgique pourra en outre, dans les cas strictement limités ci-après, dans la mesure où ceci est nécessaire et uniquement pendant la durée nécessaire, mettre en œuvre des mesures de gestion du trafic ayant pour effet notamment de bloquer ou ralentir l' accès aux Services Internet :

- afin de se conformer à une disposition légale ou réglementaire et/ou une décision de justice ou d' une autorité administrative prise en application d' une telle disposition ;

- en vue de préserver l' intégrité et la sûreté du réseau, des services fournis par l' intermédiaire de ce réseau et des équipements terminaux des utilisateurs dudit réseau ;

- pour prévenir une congestion imminente du réseau et atténuer les effets d' une congestion exceptionnelle ou temporaire du réseau, pour autant que les catégories équivalentes de trafic fasse l' objet d' un traitement égal.

Les mesures de gestion de trafic appliquées peuvent avoir une incidence sur la qualité des Services Internet, telle qu' annoncée au Client sur les Documents Commerciaux et/ou sur le site internet : [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com), selon les explications figurant dans le document « Qualité des Services d' Accès Internet ».

Les mesures de gestion de trafic donnent éventuellement lieu à un traitement des données personnelles conformément aux dispositions de 12.3 ci-dessus. Les données traitées sont les données personnelles ou électroniques d' identification (par exemple : nom, prénom, heures de connexion). Ce traitement ne s' effectue que dans la mesure où celui-ci est nécessaire et proportionné par rapport à la finalité de gestion du trafic et respecte les dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles et de respect de la vie privée.

### 12.4.3 Vitesse de transmission

La vitesse de transmission mobile 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 de 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 ci-dessus.

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

Tout écart permanent ou récurrent entre les performances réelles 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 23.1. JOIN Experience Belgique s' engage à traiter la plainte dans les meilleurs délais, en fonction de



## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

la complexité de celle-ci, et conformément à la réglementation en vigueur.

Si un tel écart imputable à JOIN Experience Belgique était avéré, le Client pourrait prétendre à l'application des dispositions légales protectrices.

### 12.5. Appels internationaux/ Itinérance internationale

Le Client a la possibilité d'effectuer des appels internationaux à partir de la Belgique vers certains réseaux étrangers ou d'effectuer et recevoir des appels à partir d'un pays étranger en situation d'itinérance, en fonction de son plan tarifaire et des Options auxquelles il a souscrit.

Selon le plan tarifaire choisi, le Client dispose également de la possibilité d'effectuer des Communications en situation d'itinérance dans un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, sans frais supplémentaire, par rapport à une Communication effectuée sur le réseau national. Cette tarification similaire au tarif domestique (« Roam Like At Home » ou « RLAH ») s'applique :

- aux appels passés ou reçus,
- à l'envoi de SMS,
- à l'utilisation de services de données.

Néanmoins, JOIN Experience Belgique applique une Politique d'Utilisation Raisonnable des Services Mobiles en itinérance.

La liste des pays concernés est publiée sur le site internet : [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com) ainsi que les tarifs applicables aux Communications, et la Politique d'Utilisation Raisonnable.

Selon le pays où le Client se trouve, la carte SIM sélectionne ou non automatiquement un réseau partenaire de JOIN Experience Belgique. Le Client conserve toujours la possibilité de sélectionner manuellement le réseau de son choix à la condition que JOIN Experience Belgique ait conclu un accord de roaming dans ce pays avec l'Opérateur Tiers de cet autre réseau.

Si le Client a souscrit à une Option spécifique permettant de bénéficier d'un tarif préférentiel propre à l'un des partenaires roaming de JOIN Experience Belgique, le Client doit sélectionner le réseau utile dès son entrée dans le pays. La disponibilité du Service et la couverture du réseau à l'étranger dépendent entièrement de l'Opérateur Tiers étranger dont le réseau est utilisé.

Le Client est par ailleurs averti que le Matériel peut se connecter automatiquement sur Internet et peut télécharger des données en itinérance de manière incontrôlée. Le Client peut interrompre de telles

connexions automatiques en suivant les instructions disponibles sur le Site Internet [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com).

JOIN Experience Belgique envoie au Client utilisant les services de données en itinérance, une alerte dès qu'il a consommé au plus quatre-vingt pourcent (80%) d'un plafond financier s'élevant à cinquante (50) Euros hors taxe, par cycle mensuel de facturation. L'accès aux services de données en itinérance sera automatiquement interrompu lorsque ce plafond sera atteint, sauf demande expresse du Bénéficiaire. A sa demande expresse, le Bénéficiaire peut donc décider de ne pas recevoir de notification et dispose du droit d'obtenir de JOIN Experience Belgique le rétablissement de ce service, à tout moment et sans frais.

### Article 13. Responsabilité de JOIN Experience Belgique

#### 13.1 Dommages directs

La responsabilité de JOIN Experience Belgique ne peut être engagée que pour les dommages directs subis par le Client par suite d'une faute grave ou lourde.

#### 13.2 Exclusion de responsabilité relative au fonctionnement des Services

JOIN Experience Belgique ne peut être tenue responsable en cas de dommages directs ou indirects, subis en raison d'une perturbation ou une interruption des Services due à des facteurs externes et/ou au fait du Client, ce qui inclut, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- tout dysfonctionnement total ou partiel du Service dû à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence,
- la perturbation des signaux radio par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief,
- toute perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle et/ou interruption de tout ou partie des Services proposés sur les réseaux des services de télécommunications mobiles 2G, 3G, 4G, 4G+ fournis et exploités par des Opérateurs Tiers y inclus celui de son partenaire d'itinérance national,
- toute mauvaise utilisation des réseaux, du Matériel et des Services par le Client ou ses correspondants en violation des dispositions de l'article 13.2.,
- le mauvais fonctionnement du Matériel du Client non fourni par JOIN Experience Belgique,
- toute décision des autorités gouvernementales, judiciaires, de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou de toute autorité publique impliquant une suspension ou perturbation des

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

Services, sauf dans le cas où cette décision résulte d' une faute de JOIN Experience Belgique,

- le retrait, non renouvellement de licences ou autorisations requises pour l' exploitation des Services ou toute autre décision publique faisant obstacle à l' exploitation des Services par JOIN Experience Belgique,
- le fait d' un tiers non contractuellement lié avec JOIN Experience Belgique.

## 13.3 Exclusions de responsabilité relatives à l' utilisation des Services

JOIN Experience Belgique n' est en aucun cas responsable :

- des contenus des messages et Communications échangées dans le cadre des Services,
- de toutes transactions conclues par le Client avec des tiers par le biais des Services et notamment concernant l' utilisation de Services à Valeur Ajoutée qu' il s' agisse de leur contenu, leur prix et facturation,
- des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client lors de l' utilisation des Services, ce qui désigne les dommages dont la cause directe est étrangère à la défaillance contractuelle de JOIN Experience Belgique.

## Article 14. Obligations du Client

### 14.1 Paiement

Le Client doit s' acquitter du paiement selon les modalités exposées à l' article 16.

### 14.2 Règles de bonne conduite

#### 14.2.1 Obligation générale

Le Client s' engage à utiliser les Services en bon père de famille et exclusivement pour son usage personnel, en conformité avec le Contrat, la loi et les règlements en vigueur.

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

#### 14.2.2 Utilisation de la carte SIM

Une carte SIM est remise au Client pour l' utilisation des Services Mobiles. Cette carte demeure la propriété exclusive de JOIN Experience Belgique qui pourra à tout moment remplacer la carte SIM pour des raisons techniques et/ou améliorer les Services. Dans ce cas, le Client devra détruire la carte SIM dès réception de la carte de substitution

Le Client est responsable de l' utilisation de la carte SIM et de sa conservation. La carte ne peut être ni cédée ni

prêtée à un tiers, sauf accord contraire des Parties. Elle ne doit pas être abîmée ou détruite.

Toute utilisation frauduleuse de la carte SIM est proscrite. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à être utilisées dans des appareils individuels de télécommunication. Il est strictement interdit d' utiliser une carte SIM dans des « Simbox », « GSM gateway » ou appareils similaires. Le Client ne doit pas reproduire les données d' identification technique de la carte SIM.

A défaut, JOIN Experience Belgique pourra, sans indemnité à sa charge, suspendre ou interrompre les Services liés à l' utilisation de la carte SIM, conformément à l' article 18.1.

En cas de perte, vol de la carte SIM, le Client doit demander immédiatement à JOIN Experience Belgique la suspension des Services afin de la protéger d' une utilisation abusive par un tiers. Cette demande s' effectue par téléphone en appelant le Service Client ou tout autre moyen approprié mis à disposition du Client par JOIN Experience Belgique. La carte est bloquée par JOIN Experience Belgique au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures. Le Client demeure responsable de l' utilisation de la carte SIM et redevable des Communications passées et des redevances d' abonnement dues préalablement à l' expiration de ce délai de vingt-quatre (24) heures. Une nouvelle carte SIM sera remise au Client contre paiement, conformément à la Liste des Tarifs en vigueur.

Le Client s' engage à déposer une plainte auprès de la police ou de la gendarmerie et devra communiquer à JOIN Experience Belgique les références du procès-verbal, sur simple demande.

Le Client est averti qu' il est redevable de tous les frais et redevances liés à l' utilisation de la carte SIM, y compris lorsque la carte SIM a été utilisée par un tiers en violation du présent Contrat ou en cas de perte ou de vol de la carte, jusqu' à la date de désactivation effective des Services faisant suite à la déclaration effectuée par le Client auprès du Service Client, conformément aux dispositions du présent article.

#### 14.2.3 Conditions relatives au Matériel

Le Client s' engage à utiliser un Matériel agréé et en parfait état de fonctionnement pour l' utilisation des Services. JOIN Experience Belgique peut exiger du Client qu' il présente son Matériel.

Le Matériel ne doit pas être utilisé à des fins autres que celles auxquelles on peut raisonnablement s' attendre eu égard aux Prescriptions Techniques (par exemple : utilisation d' un téléphone mobile en tant que baby phone, utilisation de Matériel par le Client relié à un appareil susceptible de perturber les réseaux).

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

JOIN Experience Belgique se réserve le droit de bloquer un Matériel qui a été déclaré volé.

## 14.2.4 Conditions relatives à l' utilisation des Services

### 14.2.4.1 Usage personnel

Les Services sont exclusivement destinés à un usage personnel. Le Client ne doit pas céder, louer, revendre à des tiers les Services. Notamment, il est interdit de permettre à des tiers d' accéder au réseau mis à disposition par JOIN Experience Belgique moyennant le versement d' une contrepartie financière.

### 14.2.4.2 Usage non excessif

En tout état de cause, l' utilisation excessive des Services sera présumée malhonnête et frauduleuse et pourra donner lieu à une suspension voire résiliation des Services par JOIN Experience Belgique, sans indemnité ni préavis, pour des motifs impératifs de sécurité (cf. article 18.1).

A titre d' exemple, sont considérés comme excessifs, les usages suivants, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- les Communications téléphoniques excédant six (6) heures par jour et/ou trente (30) heures par semaine,
- les Communications téléphoniques régulières excédant une durée de trois (3) heures ininterrompues ou par le biais de conversations qui se poursuivent immédiatement après une interruption,
- les envois de SMS supérieurs à trois cent cinquante (350) SMS par jour ou quatre mille (4.000) SMS par mois.

Le Client est informé que l' utilisation de l' Offre Internet Mobile JOIN Experience Belgique ne peut se substituer à une connexion fixe permanente et offrir les mêmes Services. En conséquence, le Client s' engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu' il accède et communique sur le réseau mobile de JOIN Experience Belgique, tout usage continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres Clients.

JOIN Experience Belgique se réserve le droit de réaliser des micro-coupures si la session excède six (6) heures de connexion consécutives et de suspendre les Services si suite à cette micro-coupure, la connexion est ininterrompue pendant vingt-quatre (24) heures.

Le Client s' interdit d' utiliser les Services aux fins :

- de streaming continu pendant une durée excédant deux (2) heures tant en émission qu' en réception,
- d' hébergement de site Internet, de messagerie ou tout autre service permettant l' accès à une ressource hébergée chez le Client par plusieurs utilisateurs,

- d' échanges utilisant les techniques dites de « peer to peer » permettant à des utilisateurs affiliés à un réseau de partager un fichier enregistré sur le disque dur de leur machine.

Le Client doit respecter les conditions d' utilisation des offres illimitées, telles que décrites par JOIN Experience Belgique et publiées sur le site Internet [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com).

## Article 15. Responsabilité du Client

Le Client doit indemniser JOIN Experience Belgique de tout dommage direct dont il est à l' origine suite au non-respect de ses obligations découlant du Contrat. En outre, le Client s' engage à rembourser JOIN Experience Belgique de toute indemnisation que JOIN Experience Belgique a dû verser à un tiers en raison d' un dommage direct commis par le Client.

## Article 16. Paiement

### 16.1 Tarifs

En contrepartie des Services offerts par JOIN Experience Belgique, le Client est tenu de payer des redevances d' abonnement et/ou de payer les Communications dues selon la Liste des Tarifs en vigueur.

Il est entendu que le crédit mensuel de communication alloué au Client qui n' est pas entièrement consommé ne fait pas l' objet d' un report de crédit le mois suivant, ce que le Client accepte.

La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de l' établissement de la facture.

JOIN Experience Belgique se réserve le droit de modifier ses tarifs une fois par an, en fonction de l' indice des prix à la consommation.

Les modifications de tarifs sont, sauf exception, soumises au respect de la procédure figurant à l' article 18.2.2.

### 16.2 Facturation

Le Client reçoit une facture détaillée de base. La facture mentionne le délai dans lequel les sommes dues doivent être payées par le Client et, à défaut, d' une telle mention, dans les quinze (15) jours suivant la date de facturation.

JOIN Experience Belgique se réserve le droit de transmettre la facture par voie électronique et/ ou de la mettre à disposition du Client dans son Espace Client.

La première mensualité due est calculée au prorata par rapport à la date de conclusion du Contrat jusqu' à la date d' expiration du cycle de facturation indiquée au Client.

Le Client peut obtenir gratuitement sur simple demande une version plus détaillée de la facture de base qu' il a reçue.

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

Les coûts liés à l' utilisation du Service en roaming peuvent être facturés plusieurs mois après la fourniture du Service, JOIN Experience Belgique recevant les informations concernées de la part d' Opérateurs Tiers.

## 16.3 Contestation

Si le Client souhaite contester le montant facturé, il devra adresser, au plus tard dans les deux (2) mois suivant l' émission de la facture, une demande écrite au Service Client de JOIN Experience Belgique qui y répondra dans les meilleurs délais. La réclamation devra être précise et motivée. Cette procédure de réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée de la facture.

## 16.4 Mode de paiement

En principe, les factures doivent être payées par prélèvement automatique. Les paiements sont portables et s' effectuent au siège de JOIN Experience Belgique.

## 16.5 Retard de paiement

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 du 2 août 2002 modifiée concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

JOIN Experience Belgique pourra également facturer une indemnité forfaitaire dont le montant est indiqué dans la Liste des Tarifs administratifs, sans préjudice de son droit à une indemnité de procédure.

En outre, 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 Belgique pourra suspendre les Services en application de la procédure décrite à l' article 18.1 ci-dessous.

## 16.6 Recouvrement de créances

En cas de retard ou d' incident de paiement, des frais administratifs relatifs au recouvrement de créances pourront être facturés au Client, conformément à la Liste des Tarifs (liste des frais administratifs) publiée notamment sur le site internet [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com). Le premier rappel est facturé six (6) euros TTC.

## 17. Modification du Contrat

### 17.1 Modification par JOIN Experience

JOIN Experience est autorisée à modifier le Contrat, en cas d' exigence légale, réglementaire (notamment en cas de modification législative ou réglementaire) ou sur demande d' une autorité administrative, gouvernementale ou judiciaire.

### 17.2 Modification du Contrat par le Client

Le Client a la possibilité de changer de plan tarifaire, une (1) seule fois par an.

En cas de changement de plan tarifaire, le Client accepte de renoncer à ses avantages liés à une promotion et aux avantages de fidélité.

## IV. FIN DU CONTRAT

### Article 18. Résiliation / Suspension

#### 18.1 Résiliation ou suspension des Services par JOIN Experience Belgique

Le Contrat peut être suspendu ou résilié par JOIN Experience Belgique après notification dans les conditions exposées ci-après en cas de :

- retard et/ou défaut de paiement persistant du Client de deux (2) factures et/ou d' une (1) seule facture ouverte depuis deux (2) mois,
- fraude avérée,
- utilisation des Services non conforme aux conditions fixées par le Contrat ou de la législation ou réglementation en vigueur (*cf. notamment article 14.2*),
- et toute inexécution totale ou partielle des obligations du Contrat,
- faillite, gestion contrôlée, décision de liquidation ou dissolution du Client, procédure de sursis de paiement, concordat préventif ou d' une procédure de droit national ou étranger de nature ou à effets équivalents ou similaires.

Avant toute suspension ou résiliation des Services, JOIN Experience Belgique s' oblige, sauf quand cela est impossible pour des raisons impératives de sécurité, à avertir le Client du motif de suspension ou de résiliation du Contrat par écrit, en lui permettant de remédier à la situation dans un délai qui ne pourra être supérieur à cinq (5) jours calendrier à compter de la réception de la notification. S' il n' est pas remédié aux manquements constatés dans le délai requis, JOIN Experience Belgique pourra résilier le Contrat moyennant le respect d' un préavis de quinze (15) jours calendrier. Avant toute suspension du Service pour défaut de paiement persistant ou fraude, JOIN Experience Belgique instaurera la fourniture d' un Service réduit permettant au Client de recevoir les appels entrants non payants et d' appeler les services d' urgence.

Si la ligne devait être réactivée suite à la suspension faite conformément à l' alinéa précédent, JOIN Experience se réserve le droit de facturer en plus des frais de remise en Service.

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

En cas de suspension avec effet immédiat pour des raisons impératives de sécurité, le Client pourra recevoir sur demande écrite adressée au Service Client les justifications relatives à cette interruption des Services.

## 18.2 Résiliation du Contrat par le Client

### 18.2.1 Résiliation sans motif

Le Contrat peut être résilié par écrit par le Client six (6) mois après son entrée en vigueur, sans indemnité, ni motif. Avant l'expiration du sixième (6<sup>ème</sup>) mois qui suit l'entrée en vigueur du Contrat, le Client consommateur ou professionnel possédant au plus cinq (5) numéros d'appel peut le résilier immédiatement par tout moyen écrit, sans indication de motifs, moyennant le versement d'une indemnité égale à la redevance d'abonnement qui aurait été due jusqu'à la fin du sixième (6<sup>ème</sup>) mois suivant l'entrée en vigueur si le Contrat n'avait pas été résilié.

Le Client professionnel qui possède plus de cinq (5) numéros d'appel peut résilier anticipativement son Contrat moyennant :

- le versement d'une indemnité égale à la redevance d'abonnement qui aurait été due jusqu'à la fin de la durée initiale du Contrat si le Contrat n'avait pas été résilié ;
- le versement d'une indemnité égale à cinquante pourcent (50%) du montant moyen repris sur les factures au cours des trois (3) derniers mois (le mois lors duquel la résiliation intervient est pris en compte dans le calcul),
- le versement d'une indemnité forfaitaire de cinquante (50,00) Euros par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée.

En cas de rupture anticipée du Contrat, une indemnité supplémentaire sera due par le Client qui a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur un Produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée. Le montant dû au titre de cette indemnité est mentionné précisément dans le Tableau d'Amortissement annexé au Contrat et ne peut être supérieur à la valeur résiduelle du Produit au moment de la rupture du Contrat.

JOIN Experience Belgique mettra tout en œuvre pour mettre fin au Service concerné le plus rapidement possible, eu égard aux contraintes techniques et en communiquera une confirmation écrite au Client.

### 18.2.2 Résiliation en cas de hausse tarifaire

En cas de hausse des tarifs, tels que communiqués au Client dans la Liste des Tarifs, autre que les tarifs de roaming ou de hausse liée à l'augmentation de l'indice à la consommation, le Client impacté est averti

individuellement et dûment, en temps utile et au plus tard, un (1) mois avant l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. Il peut dès lors résilier le Contrat, sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture dans laquelle la hausse tarifaire est appliquée. Le Contrat sera réputé résilié à compter de l'entrée en vigueur de la modification. En l'absence de résiliation dans le délai susmentionné, l'augmentation tarifaire sera applicable de plein droit et se substituera à l'ancien tarif. Si la hausse tarifaire ou la modification du Contrat porte uniquement sur un Service déterminé, le Client ne pourra résilier que le seul Service.

### 18.2.3 Résiliation pour toute autre modification du Contrat

En cas de modification du Contrat, le Client impacté est averti individuellement et dûment, en temps utile et au plus tard, un (1) mois avant l'entrée en vigueur de cette modification. Il peut dès lors résilier le Contrat sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions. Le Contrat sera réputé résilié à compter de l'entrée en vigueur des modifications. A défaut de résiliation dans le délai susmentionné, le Contrat modifié sera dès lors applicable de plein droit et se substituera au présent Contrat.

### 18.2.4 Résiliation pour motif légitime

En cas de motif légitime, le Client peut solliciter la résiliation anticipée de son Contrat, sous réserve d'appuyer cette demande de pièces justificatives envoyées par lettre recommandée avec accusé réception.

Est considéré notamment comme un motif légitime :

- le déménagement à l'étranger pour une longue durée,
- la maladie ou le handicap rendant impossible l'utilisation des Services,
- la force majeure au sens retenu par la jurisprudence,
- le décès du Client,
- la situation de surendettement du Client au sens de la législation et réglementation en vigueur,
- la procédure de faillite ou de liquidation judiciaire du Client,
- le déménagement dans une zone où les Services ne sont pas accessibles.

La résiliation sera effective à compter de la date de réception des pièces justificatives.

### 18.2.5 Effets

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

Le Client devra payer les redevances d'abonnement et/ou les Communications passées jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat.

**Article 19.** Cession du Contrat

## 19.1 Cession par JOIN Experience Belgique

JOIN Experience Belgique peut céder totalement ou partiellement ses droits et obligations découlant du Contrat à un tiers sans que cette cession n'emporte modification du Contrat et après notification écrite au Client. Toutefois, en cas de modification du Contrat par le cessionnaire, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions exposées à l'Article 18.2.

## 19.2 Cession par le Client

Le Client pourra céder le présent Contrat en signant un Contrat de cession d'abonnement avec le cessionnaire. Le cessionnaire sera tenu de respecter les présentes Conditions Générales et toute autre condition du Contrat du cédant.

## V. DISPOSITIONS FINALES

**Article 20.** Nullité partielle

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

**Article 21.** 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 22.** Convention de preuve

JOIN Experience Belgique et le Client conviennent que toutes communications réalisées entre eux par voie électronique, comprenant entre autres les télécopies, les SMS, les tickets d'appels récapitulant les appels émis par le Client ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, ont la même valeur légale qu'une correspondance écrite et signée. JOIN Experience Belgique et le Client conviennent que les informations relatives aux communications, aux Contrats et aux paiements, stockées par JOIN Experience Belgique sur un support durable et inaltérable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire.

JOIN Experience Belgique se réserve la possibilité de demander la communication d'un écrit original en cas notamment de doute quant à l'authenticité ou l'intégrité d'une notification et de ne pas tenir compte de ladite notification, tant que cet écrit original ne lui sera pas parvenu.

**Article 23.** Langue du Contrat - Droit applicable – Litige

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 belge.

## 23.1 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 Bittbourg

L-1273 Luxembourg

Téléphone :

- À partir d'un téléphone mobile JOIN : 9009 (client consommateur) ou 9900
- Autres numéros de téléphone : +32 467 109 009 ou + 32 467 109 900
- Numéro gratuit pour les clients bénéficiant de l'option promo line : 08002 3008 (ou du Luxembourg : 8002 9008)

E-mail :

- Via le formulaire de contact disponible sur [www.joinexperience.com/contact-us](http://www.joinexperience.com/contact-us)

Portail Self-Care: [www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com)

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, en contactant le Service Client.

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 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](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) (tél : 02/223.06.06 – fax : 02/219.77.88) - <http://www.ombudsmantecom.be/>.

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

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES JOIN EXPERIENCE

disposition du Client sur le site internet :

[www.joinexperience.com](http://www.joinexperience.com).

### 23.2 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.