



# CONDITIONS GENERALES D'ACHAT EN LIGNE JOIN

Veuillez lire attentivement les présentes conditions générales d'achat en ligne (ci-après : « les Conditions Générales d'Achat en Ligne ») avant toute utilisation d'un Site Internet dont JOIN Experience est propriétaire et proposant l'achat de Produits et/ou Services en ligne, ce qui inclut le présent site Internet (ci-après : « le Site Internet » ou « Site », « Site Web »).

Les Conditions Générales d'Achat en Ligne étant susceptibles d'évoluer, vous devez les consulter à l'occasion de chaque visite du Site Internet. Vous devrez accepter les Conditions Générales d'Achat en Ligne préalablement à tout achat effectué sur le Site Internet. Nous vous demandons de les sauvegarder sur le disque dur de votre ordinateur et de les imprimer.

Le Site Internet est la propriété exclusive de JOIN Experience S.A, société anonyme de droit luxembourgeois, immatriculée auprès du RCS de Luxembourg sous le n° B176835 - siège social : L-1273 Luxembourg , 11, rue de Bitbourg Luxembourg.

Hébergeur : JOIN Experience S.A

Les termes comportant une majuscule sont définis aux termes des Conditions Générales qui peuvent être consultées en suivant ce lien : <http://joinexperience.com/binaries/content/assets/legal-documents/general-conditions.pdf> ou au sein des Conditions Générales d'Achat en Ligne.

## Article 1. Conditions à remplir pour être utilisateur

L'Utilisateur déclare avoir la capacité de conclure le présent Contrat et disposer des pouvoirs l'habilitant à cet effet. Il ne doit pas notamment être sous tutelle ou curatelle. Toute utilisation du Site Internet par un mineur doit s'effectuer sous la surveillance d'un parent ou tuteur légal.

## Article 2. Objet

Les Conditions Générales d'Achat en Ligne ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles l'Utilisateur peut consulter le Site Internet et procéder à des achats de Produits et/ou Services commercialisés par JOIN Experience par l'intermédiaire d'une plateforme de paiement sécurisée.

Les Conditions Générales d'Achat en Ligne complètent les Conditions Générales et les Mentions Légales publiées sur le Site Internet et toute Condition Particulière applicable.

## Article 3. Achat en ligne

### 3.1 Sélection des Produits et Services

Les Produits et Services (ci-après : « les Articles ») : désigne notamment les recharges de cartes prépayées et les options présentés sur le Site Internet sont disponibles à la vente dès lors qu'il existe un bouton à côté de l'Article permettant de le sélectionner pour l'ajouter au panier de l'Utilisateur.

L'Utilisateur sélectionne les Articles qu'il désire commander. La liste des Articles sélectionnés apparaît dans le panier de l'Utilisateur.

Le panier peut être consulté à tout moment et son contenu peut être modifié librement par l'Utilisateur qui peut supprimer ou ajouter des Articles et/ou des quantités.

### 3.2 Passation de la commande

#### 3.2.1 Récapitulatif des achats envisagés

Lorsqu'il a terminé ses achats, l'Utilisateur peut choisir de passer la commande. Il sera redirigé vers une page comportant un récapitulatif des Articles sélectionnés, leur quantité, leur prix, les documents contractuels applicables à la vente publiés sur un support durable, avec des informations relatives notamment au délai de livraison, aux modalités de paiement, aux coordonnées du Service Client de JOIN Experience ainsi qu'au droit à rétractation éventuel.

Si l'Utilisateur n'est pas d'accord avec le contenu du récapitulatif de la commande, il peut modifier les Articles sélectionnés.

L'Utilisateur doit choisir les modalités de livraison, d'envoi et de paiement qu'il préfère, lorsqu'un tel choix est possible eu égard à la nature des Articles.

#### 3.2.2 Validation de la commande

L'Utilisateur doit ensuite valider le contenu de sa commande.

#### 3.2.3 Validation des Conditions Générales de Vente et Générales d'Achat en Ligne

L'Utilisateur doit lire et accepter les Conditions Générales de Vente, les présentes Conditions d'Achat en Ligne et toutes Conditions Particulières applicables régissant la relation contractuelle entre l'Utilisateur et la société JOIN Experience S.A.

Si l'Utilisateur n'accepte pas les termes de ces documents contractuels, la commande n'a pas lieu.

#### 3.2.4 Confirmation de la commande et paiement

L'Utilisateur doit ensuite confirmer la commande en cliquant sur le bouton d'achat prévu à cet effet et procéder au paiement selon les modalités exposées à l'article 3.4.

A ce stade, l'Utilisateur accepte d'être lié juridiquement avec la société JOIN Experience S.A. et est tenu d'une obligation de paiement, ce qu'il reconnaît et accepte. L'Utilisateur a désormais le statut de Client.

Le bon de commande est enregistré dans les registres informatiques de JOIN Experience S.A ou de son sous-traitant, registres qui sont à leur tour conservés sur un support de données durable. Le bon de commande joue le rôle de preuve des liens contractuels existant entre les Parties.

#### 3.2.5 Email de confirmation- Livraison

JOIN Experience envoie ensuite un email de confirmation au Client comprenant les informations pour accéder à l'Article commandé ou, si le Client n'a pas transmis son adresse email un document de confirmation peut être téléchargé en ligne et sauvegardé sur un support durable.

Le Contrat est réputé conclu au moment de la réception du courriel par le Client et/ou au moment où le Client peut télécharger le document de confirmation. Le courriel est considéré comme étant reçu, respectivement, le document est réputé être téléchargeable, lorsque le Client peut y avoir accès.

#### 3.2.6 Facture électronique

Le Client accepte de recevoir une facture électronique envoyée par email commandé ou, si le Client n'a pas transmis son adresse email, la facture peut être téléchargée en ligne et sauvegardée sur un support durable.

Si le Client souhaite recevoir une facture en version papier, il devra contacter le Service Client.

### 3.3 Livraison

Les Articles proposés à la vente sont livrés gratuitement sous format électronique. Le Client doit indiquer une adresse email valide afin de recevoir sa commande. Si le Client n'a pas communiqué d'adresse email, les Articles pourront être accessibles par téléchargement en ligne et sauvegardés sur un support durable, le cas échéant.

Tout problème de livraison (Article inutilisable ou manquant par exemple) doit être signalé à JOIN Experience dans les dix jours ouvrables suivant la date de l'achat.

### 3.4 Modalités de paiement

Les prix sont indiqués en Euros sur le Site Internet, à côté des Articles offerts à la vente. La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture

Les paiements des Articles s'effectuent en ligne avec une carte Visa ou MasterCard.

Le paiement est sécurisé : le serveur est en mode crypté et toutes les informations transmises sont codées. Aucune information ne transite en clair pendant l'opération de paiement.

### 3.5 Disponibilité des Articles

JOIN Experience s'efforce de proposer à la vente sur son Site Internet des Articles disponibles.

En cas d'indisponibilité des Articles, JOIN Experience avertira l'Utilisateur dans les meilleurs délais après passation de sa commande et les Articles ne seront pas facturés.

### 3.6 Droit de rétractation

En principe, le Consommateur dispose d'un droit de rétractation, sans pénalité ni indication de motif, pendant une durée de 14 jours à compter de la date à laquelle il a conclu le Contrat pour les Articles immatériels ou services ou à compter de la date à laquelle il a pris possession des Articles pour les Articles matériels.

Un formulaire de rétractation est mis à la disposition du Client en ligne sur le Site Internet, dans la rubrique : FAQ/ documents légaux.



# CONDITIONS GENERALES D'ACHAT EN LIGNE JOIN

L'exercice du droit de rétractation dans les conditions exposées ci-dessus donne lieu au remboursement du montant perçu par JOIN Experience pour les achats concernés.

Le Client ne pourra plus accéder aux Articles ni les utiliser.

Le droit de rétractation ne s'applique pas en cas de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel si le Client a accepté au moment de la passation de la commande que JOIN Experience commençait la fourniture de celui-ci et a renoncé en conséquence à son droit de rétractation.

### 3.7 Garantie

Dans le cadre de son service après-vente, JOIN Experience répond des défauts de conformité des Articles achetés par les Consommateurs en fonction de la description reçue par l'Utilisateur, dans un délai de deux (2) ans suivant la délivrance des Articles dans les conditions exposées aux articles L212-1 et suivants du Code de la consommation.

JOIN Experience répond des vices cachés des Articles conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil.

Les Articles peuvent en outre ouvrir droit à une garantie contractuelle dont la durée est indiquée à l'Utilisateur sur le site Internet de JOIN Experience et/ou sur les fiches descriptives des Articles.

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

### 3.8 Responsabilité

La responsabilité de JOIN Experience ne saurait être engagée pour toutes les étapes d'accès au Site, du processus de commande, de la livraison ou des services postérieurs, pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

### 3.9 Preuve et signature

La validation finale de la commande implique l'acceptation par l'Utilisateur de celle-ci, dans son intégralité et au prix indiqué. Cette validation vaut signature et acceptation expresse de

toutes les opérations effectuées sur le Site. Le Consommateur a le droit de notifier à JOIN Experience qu'il renonce à l'achat sans pénalité et sans indication de motifs suivant les modalités décrites à l'article 3.6.

### 3.10 Nullité partielle

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

### 3.11 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.

### 3.12 Droit applicable- Litige

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

#### 3.12.1 Règlement amiable

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

JOIN Experience S.A

Service Clients

11, rue de Bitbourg

L-1273 Luxembourg

Téléphone :

A partir d'un téléphone mobile JOIN : 9009

Autres numéros de téléphone: +352 671 00 9009

E-mails:

- Pour les Consommateurs: [clients@joinexperience.com](mailto:clients@joinexperience.com)
- Pour les Clients professionnels: [business@joinexperience.com](mailto:business@joinexperience.com)

- Pour les Clients M2M : [m2m@joinexperience.com](mailto:m2m@joinexperience.com)

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

Le Client est averti que l'appel au Service Clients lui sera facturé 1 euro TTC par appel, sans coût supplémentaire, et ce, quelle que soit la durée de la conversation. En cas d'appel justifié par la défaillance contractuelle de JOIN Experience et si celle-ci est avérée, le Client pourra sur demande écrite obtenir le remboursement du prix payé pour son appel.

S'il n'est pas satisfait de la réponse apportée, le Client peut saisir le service de Médiation ou de Règlement extrajudiciaire désigné par les autorités compétentes conformément aux dispositions du Règlement 11/151/ILR du 4 avril 2011 fixant la procédure de médiation en matière de services de Communications électroniques.

#### 3.12.2 Compétence judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions de Luxembourg-Ville.