

JOIN Experience S.A. est une société anonyme de droit luxembourgeois ayant son siège social au 11, rue de Bitbourg, L-1273 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, immatriculée auprès du registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B 176835. JOIN Experience est un opérateur mobile virtuel 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 : première utilisation de la Carte Banana SIM réalisée par l'émission d'un appel, l'envoi d'un sms, d'un mms 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 associée un numéro d'appel attribué par JOIN Experience.

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

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, MMS et des données dès lors qu'il se situe dans la zone de couverture de JOIN Experience.

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:

1. Les présentes Conditions Particulières,
2. Les Conditions Particulières d'Utilisation du Site Internet,
3. les Conditions Générales.

Il est entendu que ces documents contractuels sont complémentaires et s'expliquent mutuellement. Toutefois en cas de contradiction ou de divergence entre les termes desdits documents, ils prévaudront dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

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.

Une application mobile de messagerie instantanée comprenant un volume de données déterminé est incluse dans le prix d'achat de la Carte Banana SIM et/ ou des recharges. Ce volume peut varier en fonction du montant de la recharge achetée par le Client conformément aux dispositions figurant dans la Liste des Tarifs.

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.joinexperience.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 Contrat à distance

Pour toute souscription à distance, le Client reçoit, avant la conclusion du Contrat, les conditions contractuelles sur un support durable conformément aux dispositions de l'article L010-1 point 3 du Code de la Consommation tel que modifié par la loi du 2 avril 2014 publiée au Mémorial A n° 64 du 22.04.2014. Le Consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendriers 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 selon les conditions exposées aux termes de la loi précitée.

5.3 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 ne saurait être tenue responsable en cas notamment de dysfonctionnement, panne, dommage lié à l'utilisation du terminal fourni par un tiers. L'achat d'un terminal mobile compatible par le Client auprès de JOIN Experience doit faire l'objet d'un contrat séparé, indépendamment des Services Prépayés.

5.4 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.

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 sur le site Internet www.bananasim.com et/ou sur les documents commerciaux de la société à compter de l'Activation du compte prépayé.

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

Le paiement en ligne s'effectue par carte Visa ou Mastercard en application des Conditions Particulières d'Utilisation du Site Internet.

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

5.5 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. A 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 et sur les documents commerciaux de JOIN Experience remis au Client avant la conclusion du Contrat.

En cas de rechargement, le crédit de communication rechargé est ajouté au solde du crédit de 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 USSD 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

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée. Il prend effet à la date d'Activation de la Carte Prépayée pour la durée de validité de ladite carte à laquelle il convient d'ajouter une durée de 3 mois (cf. Article 10 ci-dessous). Il est prorogé automatiquement aux mêmes conditions, en cas d'achat de recharge(s) pour la durée de validité de la ou des recharge(s) prolongée d'une durée de 3 mois à compter de l'expiration de la durée de validité restante au moment du rechargement.

Article 9. Durée de validité de la Carte Banana SIM

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.

La Carte Banana SIM dispose d'une durée de validité limitée à compter de son Activation. Cette durée est précisée sur le site Internet www.bananasim.com et sur les documents commerciaux de JOIN Experience remis au Client avant la conclusion du Contrat.

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 5.4)

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

Une recharge possède une durée de validité limitée à compter de son Activation, précisée sur le site Internet www.bananasim.com et sur les documents commerciaux de JOIN Experience remis au Client avant la conclusion du Contrat.

La durée de validité la plus longue de la Carte Prépayée ou de la ou des recharges est prise en compte pour l'ensemble du crédit de communication restant. 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

A l'expiration de la durée de validité de la Carte Banana SIM et/ou des recharges, à défaut d'avoir rechargé la Carte Prépayée avant ladite date d'expiration, le Client ne peut plus **émettre** des appels vocaux, envoyer des SMS, MMS ou des données à partir de son téléphone mobile.

Durant une **période de 2 mois** suivant l'expiration de la durée de validité, le Client peut **recevoir** des appels vocaux et des SMS sauf si ceux-ci sont reçus en situation d'itinérance. 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 pendant une durée de 2 mois dans limite du volume de données autorisé tel que précisé dans la Liste des Tarifs.

A l'expiration de cette période de deux mois, si le Client n'a pas procédé au rechargement de sa Carte Prépayée, il ne pourra plus utiliser les Services Prépayés. Il conserve néanmoins son numéro de téléphone pendant une **durée de 1 mois**. Le Client doit se présenter en magasin pour recharger sa Carte Prépayée.

A l'expiration de cette période de 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. Le crédit de communication restant est perdu.

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

Article 11. Droit applicable - Litige

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

11.1 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 :

- À partir d'un téléphone mobile JOIN : 9009
- Autres numéros de téléphone : +352 671 00 9009

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

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.

11.2 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.