

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 ou de données et qui a pour conséquence d'activer la Carte Prépayée et d'accéder aux Services Prépayés dans les conditions décrites aux termes du présent Contrat.

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

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

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

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

Article 2. Objet - Champ d'application

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

Elles doivent être appliquées par les Revendeurs Agréés.

Article 3. Documents contractuels

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

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

Article 4. Description des Services Prépayés

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

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.bananasim.com. En achetant une Carte Prépayée, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières et les avoir acceptées. L'acte d'achat marque l'acceptation par le Client du Contrat et ne nécessite pas la signature d'un document écrit, ce que le Client accepte.

5.2 Contrat à distance ou hors établissement

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

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

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

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

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

- a) fourniture de Services après que le Service ait été pleinement exécuté si l'exécution a débuté après l'accord préalable du Consommateur en ce sens et sous réserve que ce dernier ait reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois que le Contrat aurait été pleinement exécuté par JOIN Experience,
- b) fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'Utilisateur a accepté au moment de la passation de la commande que JOIN Experience commençait la fourniture de celui-ci et a renoncé en conséquence à son droit de rétractation.

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. Sauf disposition contraire, l'achat d'un terminal mobile compatible par le Client auprès de JOIN Experience doit faire l'objet d'un contrat séparé, indépendant 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.

En cas d'achat en ligne, la Carte Prépayée est expédiée au Client après règlement des frais d'administration et d'envoi éventuels.

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

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

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

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

5.5 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 restant sur la Carte Banana SIM. L'importance du crédit de communication varie en fonction du montant de la recharge payé par le Client tel que précisé dans la Liste des Tarifs.

Le Client a la possibilité de vérifier son crédit de consommation à tout moment et gratuitement en tapant le code 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 / Résiliation

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée. Il prend effet à la date d'Activation de la Carte Prépayée pour une durée correspondant à la durée de validité de ladite carte telle qu'indiquée dans les Documents Commerciaux, à laquelle il convient d'ajouter une durée de 3 mois (cf. Article 10 ci-dessous). Il est prorogé automatiquement aux mêmes conditions en cas de rechargement, pour la durée de validité de la ou des recharge(s) prolongée d'une durée de 3 mois.

Il peut être résilié par le Client par anticipation en cas de hausse tarifaire, modification du contrat, motif légitime et tout autre motif autorisé par la Loi ou la jurisprudence, sous réserve de justifier cette demande notamment selon les modalités exposées aux articles 16.2.2 et suivants des Conditions Générales.

Le Contrat peut être résilié par JOIN Experience selon les modalités rappelées à l'article 16.1 des Conditions Générales.

Article 9. Durée de validité de la Carte Banana SIM

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

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

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.

En cas d'achat en ligne, le Client reçoit un code USSD après avoir effectué un paiement valide. Il peut également lui être proposé de recharger directement son Compte Prépayé via un numéro de téléphone.

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

Afin de déterminer la durée de validité de la ligne après un rechargement, il convient d'ajouter la durée de validité restant à courir à la date du rechargement à la durée de validité de la ou des recharges effectuées. Après réalisation du rechargement, le Client reçoit un sms l'informant du montant du rechargement effectué ainsi que de la durée de validité de la ligne.

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

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

Durant une **période de 3 mois** à compter de la date d'expiration de la Carte Prépayée et/ou de la date d'épuisement du crédit de communication, le Client peut **recevoir** des SMS et des appels vocaux, à l'exception de ceux reçus en situation d'itinérance dans les zones non incluses dans l'offre prépayée (cf. Liste des Tarifs). Il peut également appeler les numéros d'urgence et sa messagerie vocale.

Le forfait de messages instantanés disponibles via l'application mobile (cf. Article 4) peut être utilisé par le Client malgré l'expiration de la durée de validité de la Carte Prépayée et/ou de la recharge et/ou malgré l'épuisement de son crédit d'appel pendant une durée de **2 mois** dans la limite du volume de données autorisé tel que précisé dans la Liste des Tarifs.

A l'expiration de cette période de trois mois, si le Client n'a pas procédé au rechargement de sa Carte Prépayée, il ne pourra plus utiliser les Services Prépayés. Le Contrat est réputé résilié à cette date. Le crédit de communication restant est perdu. Le Client doit se présenter en magasin pour recharger sa Carte Prépayée au plus tard 1 mois après la date de résiliation du Contrat.

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

JOIN Experience 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.