

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** : suite à l'identification conformément aux règles reprises à l'article 5.2 du présent Contrat et la 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.

**Description de l'offre Banana SIM** : document reprenant des informations relatives au Carte Banana SIM : ce document complète les présentes Conditions Particulières et fait partie intégrante du Contrat.

**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 acquisition d'une Carte Banana SIM et/ ou d'une recharge et après paiement préalable de la fourniture du Service, d'émettre et de recevoir, via un téléphone mobile, en ayant recours à des ressources de numérotation luxembourgeoises, 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. La Description de l'offre Banana SIM,
2. Les présentes Conditions Particulières,
3. Les Conditions Générales d'achat en ligne,
4. 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.

Un descriptif détaillé des Services est publié en permanence et mis à jour sur le site Internet [www.bananasim.com](http://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](http://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 Identification des Clients

Préalablement à la fourniture des Services Prépayés, afin d'identifier ses Clients, JOIN Experience collecte les données suivantes :

- a) s'il s'agit d'une personne physique :
  - le nom, prénom, lieu de résidence habituelle, lieu et date de naissance,

- le type, le pays de délivrance et le numéro de la pièce d'identité ou de l'attestation de dépôt d'une demande de protection internationale de la personne, ainsi qu'une copie de cette pièce d'identité ou d'attestation.
- b) s'il s'agit d'une personne morale :
  - la dénomination ou raison sociale, l'adresse du lieu d'établissement,
  - le nom, le prénom, lieu de résidence habituelle, lieu et date de naissance de la personne physique mandataire de la personne morale.
- c) dans les deux cas :
  - le type de service, le numéro d'appel fourni et en cas d'utilisation d'une carte SIM, le numéro de la carte SIM (ICCID).

Les Cartes Banana SIM ne seront activées qu'après identification des Clients. Aussi longtemps que JOIN Experience doutera des données collectées, elle refusera d'activer la Carte Banana SIM.

Cette identification est réalisée lors de l'achat d'une Carte Banana SIM en ligne sur le site internet [www.bananasim.com](http://www.bananasim.com), dans tous les points de vente JOIN et auprès de tous les Revendeurs Agréés.

En cas d'identification en ligne, une plateforme est mise à disposition du Client afin qu'il puisse s'identifier.

Les données seront conservées par JOIN Experience pendant toute la durée de fourniture du Service, ainsi que pendant une période de trois ans à partir de la désactivation du numéro d'appel.

A la fin de cette période, JOIN Experience effacera irrémédiablement et sans délai les données collectées.

En cas d'achat auprès d'un Revendeur Agréé, les données doivent être transmises au plus tard 5 jours ouvrables suivant la vente et sont effacées sans délai et irrémédiablement par le Revendeur après leur transmission, y compris via la plateforme.

### 5.3 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](http://www.joinexperience.com) et [www.bananasim.com](http://www.bananasim.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.

### 5.4 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.

### 5.5 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](http://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 tel que décrit sur le site internet [www.bananasim.com](http://www.bananasim.com).

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

## 5.6 Livraison de la Carte Banana SIM

Dans les vingt-quatre (24) heures de l'achat en ligne, la Carte Prépayée est livrée à l'adresse indiquée par le Client lors de l'achat. Une fois la Carte SIM réceptionnée, le Client doit se rendre sur le site <http://register.bananasim.com> pour s'identifier conformément à l'article 5.2.

## 5.7 Activation de la Carte Banana SIM

En cas d'achat dans un point de vente JOIN Experience, l'Activation est immédiatement effectuée après identification du Client (cfr. article 5.2).

En cas d'achat en ligne ou auprès d'un Revendeur Agréé, et après que le Client se soit identifié conformément à l'article 5.2, l'Activation de la Carte Banana SIM est réalisée par JOIN Experience. La notification de cette Activation se fait par e-mail sur l'adresse indiquée par le Client ou elle est notifiée par le Revendeur Agréé.

L'Activation de la Carte Banana SIM doit être effectuée endéans un délai d'un maximum suivant son achat. En principe, elle s'effectue après identification avec succès du Client. 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 dans la Description de l'offre Banana SIM 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](http://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 qui varie en fonction du forfait souscrit. Toutes ces données sont reprises dans la Description de l'offre Banana SIM mise à disposition du Client avant la conclusion de son Contrat, dans les points de vente JOIN Experience ou sur le site internet : [www.bananasim.com](http://www.bananasim.com).

Il peut être résilié par le Client par anticipation en cas de 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 17.2.2 et suivants des Conditions Générales.

Le Contrat peut être résilié par JOIN Experience selon les modalités rappelées à l'article 17.1 des Conditions Générales.

## Article 9. Durée de validité de la Carte Banana SIM

### 9.1 Durée de validité :

L'ensemble des informations sur la durée de la Carte Banana SIM sont reprises dans la Description de l'offre Banana SIM.

### 9.2 Rechargement :

Le Client a la possibilité de recharger sa carte SIM Banana en achetant des recharges en ligne sur [www.bananasim.com](http://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 5.5)

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

Le Client peut recharger sa Carte Prépayée en ligne sur le site [www.bananasim.com](http://www.bananasim.com) en renseignant son numéro de téléphone Banana SIM et en effectuant un paiement valide. La recharge figurera automatiquement sur le Compte Prépayé. La recharge s'opère immédiatement sauf problème technique.

Le Client peut également souscrire au paiement récurrent mensuel par carte de crédit. Le Client accepte ainsi le débit de sa carte de crédit à hauteur du montant de la recharge pour lequel il a opté.

Le Client reçoit un accusé de réception par e-mail confirmant sa souscription au service, le montant qui sera débité de sa carte de crédit ainsi que les échéances de paiement.

Le Client peut, à tout moment, via son Compte Prépayé, modifier, suspendre ou résilier sa souscription à ce service. Sauf disposition contraire, la modification, suspension ou la résiliation de ce mode de paiement sera effective le dernier jour du mois au cours duquel le Client l'aura demandée.

Le Client pourra réactiver gratuitement le service suspendu à tout moment. Sauf disposition contraire, celui-ci sera de nouveau effectif le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date à laquelle la réactivation a été demandée.

En fonction du forfait souscrit, la recharge dispose d'une période de validité différente. Les différentes durées de validité de la recharge sont reprises dans la Description de l'offre Banana SIM

## Article 10. Droit applicable - Litige

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

### 10.1 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-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. 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 205/16/LLR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de service de communications électroniques – Secteur Communications électroniques.

### 10.2 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.