



# CONDITIONS GENERALES D'ACHAT EN LIGNE JOIN

Veillez 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 Belgique SPRL 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 Belgique SPRL, société privée à responsabilité limitée de droit belge, immatriculée auprès du RPM sous le n° 0552 845 758 ; siège social : 1435 Mont-Saint-Guibert, 11, rue Emile Francqui, Belgique.

Hébergeur : JOIN Experience Belgique SPRL (ci-après : « JOIN Experience »). 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 placé sous le régime de l'administration provisoire des biens. 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 publiée 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.

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 régissant la relation contractuelle entre l'Utilisateur et la société JOIN Experience.

Si l'Utilisateur n'accepte pas les termes de ces documents contractuels, la commande ne peut pas être enregistrée.

#### 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 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 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

#### 3.2.5.1 Email de confirmation

JOIN Experience envoie ensuite un email de confirmation au Client comprenant les informations pour accéder à l'Article commandé (s'il s'agit d'un bien immatériel) ou relatives à la livraison de l'Article.

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

#### 3.2.5.2 Livraison

JOIN Experience assure la livraison des Articles dans les Etats suivants : Allemagne, Belgique, France et Grand-Duché de Luxembourg.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que l'Utilisateur a indiquée au cours du processus de commande, dans le délai indiqué sur la page de validation de la commande par le client.

Le délai de livraison correspond au délai indiqué lors du processus de commande.

JOIN Experience ne peut être responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du Client après plusieurs propositions de rendez-vous par le transporteur.

En cas de retard d'expédition, un courriel sera adressé au Client informant d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison indiqué. En cas de retard de livraison, un nouveau délai de livraison sera proposé par email.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison, le Client bénéficie de la possibilité mettre fin au contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article VI.43 du Code de Droit Economique.

Le Client peut contacter le Service client pour toute question ou en cas de problème.

Au moment où le Client (ou un tiers désigné par le Client) prend possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

#### 3.2.5.3 Réserves

Le Client doit notifier au transporteur et à JOIN Experience toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...).

### 3.2.6 Facture électronique

Le Client accepte de recevoir une facture électronique envoyée par email.

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 peuvent être 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

### 3.4.1 Généralités



# CONDITIONS GENERALES D'ACHAT EN LIGNE JOIN

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.

### 3.4.2 Paiements récurrents

Pour certains Articles, le Client peut opter en ligne, pour le paiement récurrent mensuel par carte de crédit. 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 a la possibilité de modifier, suspendre ou de résilier le service à tout moment. 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 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.

### 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 calendrier 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.

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 par la Loi.

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 belge.

#### 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 : +32 467 109 009

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 pour joindre le Service Client sont précisés dans la Liste des Frais Administratifs.

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 (tél: 02/223.06.06 – fax : 02/219.77.88) - <http://www.ombudsmantelecom.be/>.

La Commission Européenne met à disposition une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle le Client peut accéder ici : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### 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 Wavre, sauf disposition légale contraire et sans préjudice du droit du consommateur d'introduire l'affaire devant le tribunal de son arrondissement.