

GENERALITES

Proximus Luxembourg S.A est une société de droit luxembourgeois ayant son siège social à L-8070 Bertrange, 18, rue du Puits Romain, inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B19669. Proximus Luxembourg S.A. est un PSF (Professionnel du Secteur Financier) de support, au sens de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier et soumis à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la CSSF).

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») s'appliquent aux services et produits de télécommunication de Proximus Luxembourg S.A. commercialisés sous la marque Tango (sera ci-après désignée « Tango »). Dans la mesure applicable, elles s'appliquent également aux intermédiaires-revendeurs dûment habilités par Tango.

Toute entrée en relation contractuelle entre le Client et Tango et/ou un intermédiaire-revendeur agréé emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales sont disponibles en permanence sur le site www.tango.lu.

DEFINITIONS :

« **Client** » : la personne physique ou personne morale ayant souscrit à un contrat auprès de Tango.

« **Conditions Générales** » : le présent document définissant les droits et obligations de Tango et du Client dans le cadre de la fourniture des Services, lequel fait partie intégrante du Contrat.

« **Contrat** » : désigne toute relation contractuelle entre Tango et le Client, matérialisée par un accord formalisé, sur un support durable et précisant les Services et/ou Produits souscrits. Il définit (i) les conditions de fourniture des Services ainsi que d'acquisition ou de location des Produits concernés.

« **Événement de Force Majeure** » : fait ou circonstance indépendant(e) de sa volonté tels que, mais sans s'y limiter : guerre, émeutes, troubles civils, agitation civile, actions entamées par des autorités civiles ou militaires, embargos, explosions, grèves, coupures de câbles, conflits sociaux, inondations, gel prolongé, incendies ou orages.

« **ILR** » : Institut Luxembourgeois de Régulation.

« **Liste des Tarifs** » : énonce l'ensemble des prix et tarifs, disponible sur www.tango.lu.

« **Produit** » : tout équipement mis à disposition, vendu ou loué par Tango au Client.

« **PSF** » : Professionnel du Secteur Financier au sens de l'article 29-3 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, autorisé à agir comme opérateur de systèmes informatiques et de réseaux de communication du secteur financier.

« **Service** » : désigne les prestations fournies par Tango, y compris les options et services accessoires.

« **Sous-Traitant(s)** » : Entité(s) externe(s) ou interne(s) mandatée(s) par Tango pour exécuter une partie des Services ou des traitements de données au titre du Contrat.

Les définitions ci-dessus peuvent apparaître au pluriel dans le présent document tout en gardant leur signification.

ARTICLE 1 : SOUSCRIPTION AU SERVICE OU PRODUIT TANGO

1.1 Demande par le Client et identification du Client

Le Client peut souscrire à un Service ou un Produit par l'intermédiaire de tout canal de distribution ou de souscription autorisé par Tango, notamment auprès d'un revendeur agréé, dans un point de vente Tango ou à distance via les canaux digitaux mis à disposition par Tango tels que le site internet, les applications mobiles, les SMS ou tout autre moyen équivalent.

En qualité de PSF, Tango se doit d'identifier son Client au titre de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Lors de l'introduction de la demande de souscription ou, le cas échéant, à tout autre moment déterminé par Tango, le Client doit fournir les documents et renseignements suivants à Tango, à tout revendeur agréé ou à toute autre personne mandatée à cette fin :

Dans le cas d'une personne physique

- Les prénom, nom, adresse, adresse e-mail, date de naissance et nationalité du Client ;
- Une carte d'identité ou un passeport en cours de validité, un document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport perdu(e) ou volé(e) ainsi qu'un justificatif de domicile.

Dans le cas d'une personne morale

- Les dénomination, forme sociale, siège statutaire, adresse principale (si différente), et numéro du registre de commerce et des sociétés ;
- Le nom d'une personne de contact ainsi que son adresse e-mail.
- Une copie certifiée conforme des derniers statuts coordonnés, ainsi que les modifications qui y auraient été apportées, un extrait du registre de commerce ainsi qu'un extrait du registre des bénéficiaires effectifs datant tous les deux de moins de 6 mois.

Et dans tous les cas

- Le choix des modalités de facturation et de paiement, avec l'indication, le cas échéant, que les factures seront payées sous la forme d'une autorisation de prélèvement donnée à Tango ;
- Un numéro de téléphone ; le cas échéant un numéro autre qu'un numéro de téléphone mobile auquel le Client peut être joint ;
- L'indication de la nature du ou des service(s) et/ou les options souscrit(s) par le Client.

Tango se réserve le droit d'exiger ces pièces justificatives, ce tant lors de la demande de souscription ou lors de la souscription à un nouveau Service qu'en cours d'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- Si Tango a un doute sur l'identification du Client ;
- Si le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger ou fait part d'un changement de domicile ou de résidence en cours de Contrat.
- Si Tango a un doute sur la solvabilité du Client.

Tango se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre du Client notamment au pénal, en cas d'utilisation ou de fourniture de fausses informations, de documents falsifiés ou de faux sous quelque forme que ce soit.

1.2 Autres documents à fournir

Mandataires. Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique ou morale, formulant une demande de souscription ou de conclusion de Contrat ou de souscription à un nouveau Service, est tenue, sur simple demande de Tango ou de tout revendeur agréé, de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire et de ses pouvoirs.

Documents supplémentaires. Tango se réserve le droit de demander au Client, lors de l'introduction de la demande de souscription et/ou de la conclusion du Contrat et/ou de la souscription à un nouveau Service, toute information ou tout document nécessaire à son identification ainsi qu'à l'évaluation de sa solvabilité lorsque celle-ci est requise notamment dans le cadre d'un financement accordé par Tango ou par un organisme de crédit partenaire. Le Client s'engage à fournir les justificatifs demandés tels que les fiches de salaire, une attestation de l'employeur ou un contrat de travail, un justificatif de domicile ou toute information et document (ou un RIB, une copie de la carte bancaire utilisée pour le paiement) ou tout autre document ou déclaration requis.

1.3 Obligation d'information et d'identification du Client

Le Client garantit l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualisation des informations et documents communiqués à Tango. Il s'engage à tenir informé Tango sans délai, par tout moyen approprié, de toute modification concernant son identité, son adresse, ses coordonnées bancaires ou son siège social et le cas échéant, sa dénomination, sa forme juridique, ses représentants, mandataires, bénéficiaires effectifs. Dans le cadre des obligations légales et réglementaires qui lui sont applicables, notamment en matière d'identification de clientèle, de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, Tango peut demander à tout moment toute information ou tout document nécessaire à l'identification ou à la vérification de l'identité du Client, de ses représentants ou mandataires. Le Client s'engage à fournir ces éléments dans les meilleurs délais. Le respect des obligations prévues au présent article constitue une condition essentielle de la relation contractuelle.

En cas de défaut de communication des informations ou documents requis, de communication d'informations inexactes, incomplètes ou obsolètes, ou de refus de coopérer aux procédures de vérification mises en œuvre par Tango, Tango pourra suspendre tout ou partie des services avec effet immédiat et/ou appliquer les mesures prévues à l'article 9 des présentes Conditions Générales, sans préjudice de tout autre droit ou recours dont il dispose en vertu de la loi ou du Contrat.

Aucune refacturation, transfert d'obligations ou autres changements ne pourront produire d'effet pour une période antérieure à la réception par Tango des informations concernées.

1.4 Traitement de la demande de souscription – Motifs de refus

Tango peut refuser d'accéder à la demande de souscription pour un des motifs suivants :

- En cas de refus de paiement de l'avance sur consommation et/ou du dépôt de garantie et/ou à la fourniture de la caution bancaire visés à l'article 7.2 ci-après ;
- Le Client refuse de se soumettre aux conditions contractuelles et à l'article 1.1 sur l'identification du Client ;
- Lorsque le Client ne remplit pas les conditions d'éligibilité applicables aux Services ou lorsque les informations fournies ne permettent pas de vérifier raisonnablement le respect de ces conditions ;
- Le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec l'une des entités du groupe PROXIMUS à Luxembourg ou à l'étranger ;
- En cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
- Tout autre motif constituant une nécessité impérieuse pour la sécurité, le fonctionnement ou le maintien de l'intégrité du réseau et des services fournis, l'interopérabilité des services et des réseaux ainsi que la protection des données;
- Le Client ou prospect fait l'objet de mesures restrictives au niveau national ou européen.

1.5 Contrat à distance et hors établissement

Pour tout Contrat conclu à distance ou hors établissement (par voie électronique ou téléphonique), le Client reconnaît que Tango lui a communiqué préalablement toutes les informations relatives au(x) Service(s) et aux Produits dont, mais sans s'y limiter, les principales caractéristiques du Service et du Produit, le prix, la durée du contrat et ses modalités de résiliation, le mode de paiement, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières le cas échéant, les frais et les modes de livraison, les délais d'exécution, l'information sur la garantie légale de conformité ainsi que le droit de rétractation dont les conditions sont reproduites ci-dessous.

Le délai de rétractation du Client ayant conclu un contrat à distance et hors établissement est de 14 jours. Le Client qui a conclu un contrat à distance ou en dehors d'un point de vente Tango en tant que consommateur au sens du Code de la consommation a le droit de renoncer au Contrat, sans pénalité et sans devoir indiquer de motifs, dans le délai de 14 jours calendriers suivant la livraison du bien ou la conclusion du Contrat de Service. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit notifier à Tango sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté en adressant un courrier recommandé à l'adresse : Proximus Luxembourg S.A., Service Client, BP 32 L-8005 Bertrange ou par tout moyen indiqué par Tango.

En cas de rétractation sur un Produit, celui-ci doit être rendu au lieu indiqué par Tango, dans un délai de 14 jours suivant la notification de rétractation, dans son état d'origine neuf, accompagné de ses accessoires et dans la mesure du possible dans l'emballage d'origine. Le Client demeure responsable de toute dépréciation et/ou diminution de valeur du bien, liée à l'utilisation, au-delà de celle nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le Client supporte les coûts éventuels de renvoi du bien.

Le Client peut demander que l'exécution du Service débute avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, si le Client exerce son droit de rétractation avant la complète exécution du Service, il est tenu de payer à Tango un montant proportionnel aux prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision de rétractation. Le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation une fois que le Service a été pleinement exécuté par Tango, pour autant que son exécution ait commencé avec son accord préalable et qu'il ait reconnu préalablement la perte de ce droit.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, Tango rembourse tous les paiements reçus du Client dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord contraire. Pour les Produits, Tango peut différer le remboursement jusqu'à récupération du Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

ARTICLE 2 : LE CONTRAT

Sauf stipulations contraires, le Contrat entre Tango et le Client est réputé valablement conclu dès l'acceptation de la demande de souscription du Client par Tango et à la survenance du premier des événements suivants :

- La signature du Contrat par le Client.
- La confirmation de la commande par Tango.
- L'activation du Contrat ou du Service par le Client via un canal digital.
- L'activation du Service souscrit ou la livraison du Produit commandé par le Client.

Le Contrat est régi par les documents contractuels suivants qui en font partie intégrante : les présentes Conditions Générales, la Liste des Tarifs, la Politique en matière de protection des données à caractère personnel, la Politique de neutralité de l'internet et qualité de l'accès à internet. Tous les documents contractuels sont disponibles sur le site www.tango.lu.

Le Contrat est souscrit pour la durée initiale convenue au contrat conclu par le Client. A l'issue de cette durée initiale, il est tacitement reconduit pour une durée indéterminée - sauf conditions particulières convenues - s'il n'a pas été résilié moyennant préavis d'un mois avant ladite reconduction.

ARTICLE 3 : MODIFICATIONS

3.1 Modification des Conditions Générales ou du Contrat

Tango s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications apportées aux présentes Conditions Générales ou au Contrat. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) à Tango, cette information est donnée au minimum 1 (un) mois avant l'entrée en vigueur d'une modification.

Le Client est ainsi informé de toute modification apportée par tous les moyens appropriés, individuellement soit par lettre, soit par une information sur la facture, soit par courrier électronique, soit par SMS. Dans les cas requis, l'information peut s'effectuer également par une publication notamment sur le website de Tango. La dernière version des Conditions Générales est disponible en permanence sur le site www.tango.lu. Le Client est réputé accepter la dernière version publiée, sous réserve de son droit de résiliation.

Le Client qui, à l'occasion d'une modification des Conditions Générales ou du Contrat, n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son Contrat selon les modalités prévues à l'article 10, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la notification des modifications.

Toutefois, cette faculté de résiliation ne s'applique pas lorsque les modifications envisagées :

- (i) lorsque l'augmentation s'applique à des Services autres que des Services de communication et dans le cas des Services de communications. Lorsque les modifications :
- (ii) sont exclusivement au bénéfice du Client ;
- (iii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur le Client ;
- (iv) sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national ;
- (v) résultent d'une augmentation des taxes, redevances, droits ou autres prélèvements applicables aux Services ou aux Produits,
- (vi) consistent en une augmentation tarifaire résultant de l'évolution de l'indice des prix à la consommation, conformément à l'article 3.2.

En l'absence de résiliation dans le mois de l'envoi de l'information individuelle sinon de la publication dans les cas requis, le contenu modifié des Conditions Générales ou du Contrat est considéré comme accepté par le Client.

3.2 Modification des tarifs

Tango se réserve le droit de revoir et adapter ses prix en fonction de l'évolution de l'indice de prix à la consommation (selon la formule : nouveau prix = ancien prix x (index actuel/index précédent)). Tango se réserve le droit d'appliquer une évolution inférieure par rapport à l'indice de prix à la consommation.

ARTICLE 4 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

4.1 Législation

Les Parties s'engagent à respecter la législation nationale et européenne relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et en particulier, le Règlement (UE) 2016/679

général sur la protection des données (ci-après le « RGPD » et ensemble « Législation sur la Protection des Données »). Les concepts de données à caractère personnel, de traitement, ainsi que ceux de responsable de traitement et sous-traitant sont interprétés au sens du RGPD.

4.2 Traitement des données à caractère personnel

Tango traite des données à caractère personnel relatives à ses Clients (et éventuellement à leurs co-utilisateurs et utilisateurs finaux), telles que des données d'identification, des données de contact, des données d'utilisation des produits et services de Tango, des données de trafic, des données de facturation, des données de paiement et des données techniques. Ce faisant, Tango agit en qualité de responsable du traitement. Les données peuvent être traitées pour les finalités telles que prévues dans la Politique en matière de protection des données à caractère personnel disponible sur le site internet www.tango.lu.

4.3 Sous-traitance de données à caractère personnel

Le Client accepte que les fichiers de Tango soient accessibles à d'autres sociétés du groupe PROXIMUS et tiers travaillant au nom et/ou pour le compte de Tango. Les tiers ne pourront accéder aux données à caractère personnel du Client que dans le cadre des finalités mentionnées ci-dessus et en conformité avec l'article 12 des Conditions Générales, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel et du secret professionnel. Dans les cas prévus par les lois et les règlements en vigueur, Tango communique sur demande les données des clients aux pouvoirs publics compétents.

4.4 Politique en matière de protection des données à caractère personnel

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la Politique en matière de protection des données à caractère personnel qui fait partie intégrante du Contrat. Pour plus d'informations sur le traitement de données à caractère personnel par Tango, les catégories de données à caractère personnel concernées, la collecte des données, les finalités du traitement, la durée de conservation des données à caractère personnel et la manière dont le Client peut exercer ses droits et communiquer ses préférences en matière de respect de la vie privée, Tango renvoie à sa Politique en matière de protection des données à caractère personnel sur www.tango.lu.

Lorsque le consentement du Client est requis par la réglementation applicable, notamment en matière de prospection directe par voie électronique, Tango peut, sur la base de ce consentement, utiliser les données de contact du Client pour lui adresser des communications commerciales, promotionnelles ou publicitaires relatives à ses Produits et Services, à ceux des sociétés appartenant au même groupe qu'elle ou à ceux de partenaires sélectionnés. Le consentement du Client est libre et peut être retiré à tout moment, sans frais ni justification, avec effet pour l'avenir, par tout moyen mis à disposition par Tango, notamment via le mécanisme de désinscription figurant dans les communications concernées ou via les canaux indiqués dans la Politique en matière de protection des données à caractère personnel. Le refus de consentir ou le retrait du consentement à la réception de communications commerciales est sans incidence sur l'exécution du Contrat et ne prive pas le Client de la réception des communications nécessaires à la fourniture des Services, à la gestion de la relation contractuelle ou au respect par Tango de ses obligations légales et réglementaires.

Les données des Clients dont le contrat avec Tango a pris fin peuvent être utilisées par Tango pendant une période limitée afin de leur adresser des communications commerciales relatives à des produits ou services similaires à ceux ayant fait l'objet de la relation contractuelle, sur la base de l'intérêt légitime de Tango et sous réserve que le Client ne s'y soit pas opposé lors de la collecte de ses données ou ultérieurement. Le Client peut s'opposer gratuitement à tout moment à la réception de telles communications.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

5.1 Utilisation du Service ou du Produit - Responsabilité du client

Le Client s'engage à utiliser les réseaux, Services et Produits conformément à leur destination, aux présentes Conditions Générales, aux instructions de Tango et aux lois et réglementations applicables.

Le Client s'engage notamment :

- À utiliser les réseaux, Services et Produits dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs ainsi que le droit des tiers,

y compris les droits de propriété intellectuelle et droits d'auteurs ;

- à utiliser les réseaux, Services et Produits de manière raisonnable et conforme à leur destination, comme une personne prudente et diligente ;
- à ne pas porter atteinte à l'intégrité, au fonctionnement ou à la sécurité des réseaux et des Services de Tango.

Le Client s'abstient de tout usage excessif, abusif, frauduleux ou non conforme à la destination des Services ou Produits.

Est notamment considéré comme excessif ou abusif tout usage qui, par sa nature, sa fréquence, sa durée ou son volume, s'écarte significativement de l'utilisation normalement attendue d'un client relevant de la catégorie d'offre concernée ou de la destination normale ou qui est susceptible de porter atteinte à la qualité du service fourni aux autres utilisateurs.

Sans que cette liste soit limitative, sont notamment considérés comme des usages abusifs, interdits ou frauduleux :

- le contournement, le détournement ou le réacheminement de trafic ;
- la revente, la cession, le partage ou la commercialisation non autorisés des Services, Produits, capacités télécoms ou capacités de trafic ;
- l'utilisation de cartes SIM dans des équipements permettant la génération, l'agrégation, la concentration, la redistribution ou le routage de trafic, notamment de type SIM Box, GSM Gateway, modem pool, call generator ou tout dispositif équivalent ;
- la génération artificielle du trafic, des revenus, des coûts ou des rémunérations, notamment par des mécanismes de type Artificially Inflated Traffic (AIT), Wangiri, International Revenue Share Fraud (IRSF) ou tout procédé analogue ;
- toute utilisation automatisée, industrielle ou massive incompatible avec la destination des Services souscrits ;
- toute tentative de contourner, neutraliser ou compromettre les dispositifs de contrôle, de sécurité, de prévention ou de détection de fraude mis en œuvre par Tango ;
- plus généralement, toute utilisation des Services ayant pour objet ou pour effet de procurer un avantage indu à son utilisateur ou à un tiers, ou de générer un risque financier anormal pour Tango, ses partenaires ou les autres utilisateurs du réseau.

Gestion du trafic: Afin d'assurer le bon fonctionnement de ses réseaux et la qualité des Services, Tango peut mettre en œuvre des mesures raisonnables de gestion du trafic portant sur les communications vocales et les données. Ces mesures peuvent notamment consister en la limitation, la priorisation, le ralentissement ou le blocage de certains flux de trafic et/ou tout autre moyen raisonnable lorsque les circonstances l'exigent.

Toute mesure de gestion du trafic mise en œuvre par Tango repose sur des critères objectifs et est transparente, proportionnée, non discriminatoire et limitée à ce qui est strictement nécessaire pour :

- Garantir des exigences techniques spécifiques applicables à certaines catégories de trafic ;
- Respecter une obligation légale, réglementaire ou une décision émanant d'une autorité compétente ;
- Préserver la sécurité, l'intégrité, la disponibilité ou la stabilité des réseaux, des Services ou des équipements connectés ;
- Prévenir, gérer ou atténuer les conséquences d'une situation exceptionnelle ou temporaire de congestion du réseau, à condition que les catégories de trafic comparables soient traitées de manière équivalente.

Le Client reconnaît que l'application de ces mesures peut, dans certaines circonstances, avoir une incidence temporaire sur la qualité, la vitesse ou certaines fonctionnalités des Services.

Les mesures de gestion du trafic sont mises en œuvre dans le respect de la réglementation applicable, notamment des règles relatives à l'accès à un internet ouvert. Elles ne portent pas atteinte aux obligations de Tango en matière de protection des données à caractère personnel, lesquelles demeurent régies par les présentes Conditions Générales et la Politique en matière de données à caractère personnel.

Politique d'utilisation raisonnable en itinérance (roaming)

Le Client s'engage à utiliser les services d'itinérance (« roaming ») conformément aux principes d'utilisation raisonnable prévus par la réglementation européenne applicable au « Roaming Like At Home » et à la politique d'utilisation raisonnable (« Fair Use Policy »).

Peut notamment être considérée comme une utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance :

- Une présence et une consommation des services dans d'autres États membres de l'Union européenne prépondérantes par rapport à sa présence ou à sa consommation nationale au Luxembourg ;
- L'inactivité prolongée d'une carte SIM associée à une utilisation fréquente, prédominante ou exclusive en itinérance ;
- L'activation ou l'utilisation successive de plusieurs cartes SIM par un même Client principalement en itinérance
- Tout autre indice objectif révélant une utilisation des services en itinérance à des fins autres que des déplacements temporaires.

Afin de prévenir les usages abusifs ou anormaux des services de roaming, notamment les situations d'itinérance permanente ou les usages ne présentant pas de lien stable avec le Luxembourg, Tango se réserve le droit d'effectuer les vérifications autorisées par la réglementation applicable et de mettre en œuvre, à sa discrétion, toute mesure prévue ou autorisée par celle-ci, après respect des procédures éventuellement imposées par la réglementation en vigueur et ce afin de prévenir ou de faire cesser tout usage abusif ou anormal des services d'itinérance, notamment en cas d'itinérance permanente.

Contrôles et mesures. Tango se réserve le droit de solliciter auprès du Client tout renseignement et/ou toute justification qui seraient relatifs à l'utilisation des Services, notamment lorsqu'elle dispose d'indices objectifs (comme la détention ou l'utilisation d'un nombre de cartes SIM, de lignes mobiles ou d'abonnements...) susceptible de révéler un usage abusif, commercial, industriel, automatisé, frauduleux ou non conforme à la destination des Services.

Le Client reconnaît que Tango peut mettre en œuvre des mécanismes automatisés ou manuels destinés à détecter les usages anormaux, abusifs ou frauduleux afin de protéger ses réseaux, ses Clients et ses partenaires.

En cas de non-respect des présentes dispositions, Tango pourra, sans préjudice de tout droit et recours :

- Facturer les prestations concernées conformément aux tarifs applicables ;
- Limiter tout ou partie des Services, étant entendu qu'une telle limitation peut affecter la qualité ou les performances de certains Services, et/ou
- Suspendre ou résilier tout ou partie des Services concernés dans les conditions prévues au Contrat ou aux présentes Conditions Générales.

Responsabilité du Client.

Le Client est entièrement responsable de toute utilisation des Services et des Produits effectuée par lui-même ou par toute personne à laquelle il en a donné l'accès ou dont il a facilité l'usage.

Le Client est responsable à l'égard de Tango de tout dommage direct ou indirect résultant de son comportement fautif ou du non-respect de ses obligations contractuelles. Il est tenu d'indemniser Tango du préjudice causé de ce chef, y compris de toute somme que Tango serait amenée à verser à des tiers en raison de tels agissements. Le Client s'engage à garantir et tenir Tango quitte et indemne de toute réclamation, action ou recours de tiers en lien avec une telle utilisation des Services ou Produits.

Cession du Contrat. Tango, tout comme le Client ont le droit de céder en tout ou en partie leurs droits et obligations nés du Contrat à un tiers. Toutefois, le Client ne peut céder ses droits et obligations nés de son Contrat qu'avec l'accord préalable de Tango et moyennant la signature par le cédant et le cessionnaire d'un contrat de transfert. Le cessionnaire est soumis aux mêmes conditions d'acceptation qu'un nouveau client. À ce titre, il doit satisfaire aux exigences applicables en matière d'identification (KYC), de vérification de solvabilité, et, plus généralement, à toute

procédure de vérification ou d'acceptation mise en œuvre par Tango. Tango se réserve le droit de refuser la cession pour tout motif légitime, notamment lorsque le cessionnaire ne satisfait pas à ces exigences ou présente un risque de crédit ou d'impayé. En cas d'acceptation de la cession par Tango, le cessionnaire reprend l'ensemble des droits et obligations découlant du Contrat, y compris la période d'engagement restant à courir ainsi que toutes les conditions financières, techniques et juridiques qui y sont attachées.

5.2 Equipement autorisé

Le Client est entièrement responsable de ses équipements et de leur installation et veille à ce que tout équipement connecté au réseau soit maintenu en bon état et en conformité avec la réglementation en vigueur et avec les spécifications techniques du Produit ou Service, ainsi que dans un état de sécurité approprié. Le Client informe sans délai Tango de tout incident de sécurité susceptible d'affecter un équipement connecté au réseau ou les services fournis.

Tango se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de ses réseaux de communication, systèmes d'information, services et données contre tout risque de sécurité ou de cybersécurité, notamment en cas de détection ou de suspicion raisonnable de compromission d'un équipement, de comportement malveillant, d'utilisation non autorisée, de propagation de logiciels malveillants ou de menace susceptible d'affecter la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité ou la résilience de ses réseaux ou Services.

Tango peut également dans ces cas, suspendre le Service vis-à-vis du Client.

5.3 Services d'urgence

Bien que le Service permette au Client d'appeler les services d'urgence, la localisation de l'appelant ne peut pas être garantie (par exemple lors d'appels via Voice over Wifi). Pour les appels nécessitant une intervention sur place, le Client doit utiliser un service permettant de localiser correctement l'appelant, comme la téléphonie mobile via VoLTE. Tango n'assume aucune responsabilité pour les éventuels dommages directs et/ou indirects résultant de la communication avec les services d'urgence à partir d'une localisation erronée de l'appelant.

ARTICLE 6 : PRODUITS DE TANGO

Dispositions générales. Dans le cadre de la fourniture d'un Service, Tango peut être amené à louer ou vendre au Client des Produits lui permettant d'accéder au Service auquel il a souscrit et qui comprend tout équipement, y compris ses accessoires éventuels (câbles, télécommande, etc.) et les logiciels intégrés (ci-après des « Produits »).

Le Client autorise Tango à installer des Produits et à effectuer les travaux requis à l'adresse mentionnée par le Client. S'il n'est pas propriétaire du local dans lequel l'installation doit avoir lieu, le Client garantit qu'il aura obtenu préalablement le consentement et l'autorisation du propriétaire.

Le test du fonctionnement du Service aura lieu au moment de l'installation par Tango. Si à ce moment, le Client ne formule pas de remarques sur le fonctionnement des Produits, il reconnaît avoir pris réception d'un équipement en bon état, sans vices ou défauts apparents.

Le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation des Produits en tant que personne prudente et raisonnable. Les Produits ne peuvent être vendus, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en garantie, offerts ou prêtés sous une quelconque forme à des tiers.

Tango se réserve le droit de modifier, de gérer et de redémarrer à tout moment les Produits, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Le Client accepte également que les mises à jour logicielles, correctifs de sécurité, modifications de configuration ou changements de versions jugés nécessaires par Tango soient installés automatiquement, à distance et sans intervention préalable du Client.

Il est également possible que des nouveaux modèles de Produits soient mis sur le marché.

En cas de mises à jour ou de changement de Produit, il se peut que les configurations du Client disparaissent entièrement ou partiellement, le Client est responsable de mettre à jour ou de refaire ses configurations.

Tango peut faire évoluer à tout moment les modalités techniques de fourniture du Service et les Produits utilisés pour sa fourniture, notamment

afin de tenir compte des évolutions technologiques, des contraintes techniques, opérationnelles, des impératifs de sécurité ou des exigences légales et réglementaires. Dans ce cadre, Tango peut remplacer un Produit par un autre Produit présentant des fonctionnalités équivalentes ou supérieures, modifier ses caractéristiques techniques, ses logiciels intégrés, ses paramètres ou son mode d'exploitation, sans que cela ne constitue une modification substantielle du Contrat et ne confère au Client aucun droit à résiliation anticipée ni à indemnisation.

Lorsque le maintien de la compatibilité d'un Produit avec le Service n'est plus techniquement possible, notamment en raison de l'obsolescence de l'équipement ou de l'évolution des technologies utilisées par Tango, le Client est tenu de procéder au remplacement ou à la mise à niveau du Produit selon les modalités communiquées par Tango. Le défaut de remplacement dans le délai indiqué par Tango peut entraîner une limitation, une suspension ou une impossibilité d'accès au Service, sans que la responsabilité de Tango puisse être engagée.

Le Client s'engage à permettre l'accès raisonnable aux locaux où sont installés les Produits lorsque cet accès est nécessaire à l'installation, la récupération, la maintenance, la réparation, le remplacement ou la désinstallation des Produits.

6.1 Dispositions relatives à la location ou à la mise à disposition

Tango peut mettre des Produits à la disposition du Client sous forme de location ou non pour la durée du Contrat ou sous forme de prêt temporaire. Tango reste propriétaire des Produits loués ou mis à disposition.

Les risques relatifs aux Produits sont transférés au moment de la livraison. Le Client est responsable de toute détérioration, perte, vol ou destruction de Produit et il informera immédiatement Tango de tels incidents. Si un Produit doit être remplacé ou réparé en raison d'une faute ou d'une négligence du Client, Tango se réserve le droit de mettre à la charge du Client une indemnité forfaitaire prévue dans la Liste des Tarifs.

Le Client s'engage à informer immédiatement Tango au cas où les Produits sont défectueux. Tango met tout en œuvre pour réparer les Produits défectueux. Tango est le seul autorisé à modifier les Produits ainsi qu'à procéder à l'entretien, au remplacement (dans les limites des stocks disponibles) et aux réparations éventuelles.

Afin de tenir compte notamment des évolutions technologiques, des contraintes techniques d'exploitation, des exigences de sécurité ou des obligations légales et réglementaires applicables, Tango se réserve le droit, pendant la durée du Contrat, de remplacer, mettre à jour, modifier ou faire évoluer les Produits mis à disposition du Client, sous réserve que ces évolutions n'entraînent pas de surcoût pour le Client et ne réduisent pas les fonctionnalités essentielles du Service.

De telles évolutions techniques ne sont pas assimilées à des modifications contractuelles ouvrant un droit de résiliation sans frais au sens de l'article 10.

Tango a le droit de réclamer à tout moment la restitution d'un ou plusieurs Produits mis à la disposition du Client. Lorsqu'un Produit doit être remplacé, notamment en raison d'une panne, d'une obsolescence technologique, de l'arrêt de sa commercialisation ou de son indisponibilité, Tango pourra fournir au Client un Produit équivalent ou présentant des fonctionnalités et performances au moins comparables. Le Produit de remplacement pourra être un modèle plus récent ou de gamme supérieure.

A la fin du Contrat, de la mise à disposition ou du prêt, le Client est tenu de restituer les Produits au lieu indiqué par Tango ou, le cas échéant de laisser Tango récupérer les Produits, dans leur état initial et ce, au plus tard dans les quinze (15) jours qui suivent la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Si la restitution par le Client ou l'acceptation de restitution par Tango n'intervient pas dans ce délai, un montant forfaitaire tel que prévu dans la Liste des Tarifs de Tango sera redevable par le Client et il deviendra propriétaire du ou des Produits. Le Client est tenu de dédommager Tango pour toute dégradation ou défectuosité de Produit qui ne résulte pas de l'usage normal.

6.2 Dispositions relatives à la vente

Le transfert des risques relatifs au Produit a lieu au moment de la livraison. Le Produit vendu par Tango est couvert par la garantie légale de conformité

pendant deux ans, sauf dispositions contractuelles contraires. Le délai prend cours à compter de la date de livraison et est valable pour autant que le Client utilise les Produits en tant que personne prudente et raisonnable. En cas de défaut des Produits, Tango met tout en œuvre pour les remettre en bon état de fonctionnement dans les meilleurs délais. Elle détermine seule quels sont les réparations et/ou remplacements nécessaires.

ARTICLE 7 : TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

7.1 Structure tarifaire

Les tarifs applicables des Services sont ceux prévus au Contrat. Une copie de la Liste des Tarifs actualisée peut être obtenue dans tout point de vente Tango ou consultée sur le site internet www.tango.lu.

Le Client est informé que les tarifs relatifs à certains numéros ou services soumis à des conditions tarifaires particulières comme par exemple, mais sans s'y limiter, les SMS Premium ou les appels vers des numéros spéciaux, qui ne sont pas inclus dans les tarifs applicables aux Services et font l'objet d'une facturation spécifique. Il appartient au Client de se renseigner préalablement sur les tarifs applicables à ces services ainsi qu'aux communications émises vers de tels numéros. Les informations tarifaires sont disponibles auprès du fournisseur du service concerné.

En cas d'utilisation du Service à l'étranger, le Client est informé que les services d'itinérance (roaming) sont fournis par l'intermédiaire d'opérateurs partenaires de Tango et que l'accès à certains réseaux ou services peut être limité selon le pays concerné, les accords conclus avec les opérateurs locaux ou les caractéristiques techniques des réseaux disponibles.

Le Client est tenu de se renseigner avant toute utilisation à l'étranger sur les tarifs applicables aux services d'itinérance, ainsi qu'aux communications émises ou reçues par l'intermédiaire de réseaux satellitaires. Les communications transitant par des réseaux satellitaires, notamment à bord de navires, d'aéronefs ou dans des zones couvertes par des opérateurs satellitaires, peuvent faire l'objet de tarifs spécifiques significativement plus élevés que les tarifs nationaux ou les tarifs d'itinérance au sein de l'Union européenne.

Tango se réserve le droit d'appliquer des frais administratifs suivant la Liste des Tarifs en vigueur en fonction du support choisi par le Client pour recevoir sa facture.

Intervention technique sur site, devis et facturation.

Lorsque l'installation, le dépannage ou toute autre prestation technique nécessite l'intervention d'un technicien sur le site du Client, Tango peut facturer les frais de déplacement, de main-d'œuvre ainsi que, le cas échéant, le coût du matériel utilisé.

Préalablement à toute intervention payante, un devis détaillant la nature des prestations, leur coût estimatif ainsi que les éventuels frais annexes est communiqué au Client. Toute intervention réalisée sans réserve et constatée par un bon d'intervention signé par le Client sera réputée conforme et acceptée.

La signature ou l'acceptation du devis vaut engagement ferme du Client au paiement des prestations qui y sont décrites. L'acceptation peut être matérialisée par la signature du devis ou par tout autre moyen permettant d'établir de manière certaine l'accord du Client. Toute prestation supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire au cours de l'intervention et non prévue dans le devis initial fera l'objet d'un devis complémentaire ou, à défaut, d'un accord préalable du Client avant son exécution.

Tango se réserve le droit de facturer des frais de déplacement ou une indemnité forfaitaire lorsque le Client annule ou refuse une intervention programmée, ou lorsqu'il n'est pas présent au rendez-vous fixé, sans avoir demandé le report de l'intervention au moins trois (3) jours ouvrables avant la date convenue.

7.2 Dépôt de garantie et avance

Tango se réserve le droit de demander au Client, lors de la conclusion du Contrat, ou à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, le versement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur consommation dans les cas ci-après explicités :

- En cas de fraude présumée ou avérée du Client,
- Lorsqu'entre le montant des communications passées entre deux périodes de facturation, Tango viendrait à constater que le montant des communications du Client atteint un montant équivalent à 3 (trois) fois la valeur moyenne des

communications relevées sur les trois dernières factures du Client,

- En cas d'incident, de retard de paiement ou de créances impayées envers Tango,
- Lorsque Tango a un doute sur l'identité du Client ou sur les informations fournies.
- Lorsque le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger,
- En cas d'absence de prélèvement automatique au profit de Tango ou en cas de refus du Client de communiquer des informations sur sa situation professionnelle alors que le Client a souscrit à une option équipement ou à un abonnement avec une subvention d'équipement compris.

Tout dépôt de garantie ne peut être bloqué que pour une période de 6 (six) mois maximum à compter de sa réception par Tango, sauf impayés en cours. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Le Client autorise Tango à imputer tout impayé du Client sur ce dépôt, peu importe la raison de l'impayé, et sans distinction du Service en vertu duquel l'impayé est survenu. En cas de résiliation du Contrat par le Client ou par Tango, le dépôt sera restitué au Client après une période raisonnable et après apurement des impayés.

En cas de demande de dépôt de garantie ou d'avance sur consommation en cours d'exécution du Contrat, Tango peut prendre après un délai de huit jours suivant une mise en demeure adressée par lettre recommandée au client ou par tout moyen d'information individuelle appropriée, des mesures conservatoires, telles que l'interdiction d'accès ou la limitation d'accès aux réseaux étrangers ou aux numéros spéciaux ou au Service, celles-ci pouvant aller jusqu'à la suspension de la ligne du Client, sans préavis ni droit d'indemnité en faveur du Client, mais sans préjudice des droits de Tango.

7.3 Facture en ligne

Le Client peut consulter sur l'application MyTango (« App MyTango ») son encours de facturation (trois dernières factures). Tango se réserve le droit de limiter pour des raisons de capacité disponible, les factures consultables. Afin de pouvoir bénéficier de ce service, le Client doit s'enregistrer sur l'App MyTango ou sur le site web. L'utilisation du nom d'utilisateur ensemble avec le mot de passe vaut identification exacte du Client. Tango ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse ou non autorisée des nom et mots de passe par une personne autre que le Client.

7.4 Réclamations

En cas de réclamation ou contestation d'une facture, le Client est tenu d'indiquer par écrit, de manière précise et motivée, la ou les rubrique(s) et le(s) montant(s) contesté(s). L'introduction d'une réclamation ou d'une contestation d'une facture n'autorise pas le Client à suspendre ou différer le paiement du ou des montants non contesté(s) lesquels demeurent exigibles et doivent être réglés à leur échéance contractuelle.

En cas de rejet total ou partiel de la réclamation par Tango, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Si le Client a contesté à tort, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la plainte est sans fondement.

Pour être recevable auprès de Tango toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 2 mois suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours.

7.5 Modalités de paiement

Les montants établis sur la facture sont payables dans un délai de 15 jours suivant l'envoi de la facture. Le paiement s'effectue aux numéros de compte indiqués sur la facture avec mention des références, suivant le mode de paiement convenu entre les parties. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

Le Client qui prétend ne pas avoir reçu sa facture est cependant tenu d'acquitter le montant que Tango lui indique. Ce montant sera justifié par un duplicata de la facture initiale qui lui sera fournie suite à sa demande. Des frais administratifs peuvent être facturés lors de la demande d'un duplicata (cf. Liste des Tarifs). La facture est également consultable sur l'App MyTango.

L'expiration du délai de paiement met de plein droit le Client en demeure de payer sans qu'il y ait besoin d'une sommation. Des intérêts moratoires seront calculés au taux conforme à la loi du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et intérêts de retard telle que modifiée.

En cas de défaut ou de retard de paiement ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Tango se réserve le droit de demander, à tout moment, au Client la constitution d'une avance sur consommation ou dépôt de garantie à première demande prévue à l'article 7.2. Sans préjudice des dispositions de l'article 9 des Conditions Générales, Tango se réserve le droit de suspendre partiellement ou totalement le Service offert au Client qui refuse de constituer la garantie sollicitée.

En cas de non-paiement d'une facture Tango est en droit, de facturer les frais administratifs résultant des rappels, tels qu'indiqués dans la Liste des Tarifs. Lorsque Tango confie la récupération de la créance à un tiers, une indemnité forfaitaire, dont le montant est décrit dans la Liste des prix, est due, de plein droit, pour les frais encourus.

En cas de défaut ou de retard de paiement, de non-respect par le Client de ses obligations, de fausse déclaration, de risque d'insolvabilité, d'ouverture de procédure collective, de fraude avérée ou présumée, ou d'autres motifs légitimes, Tango pourra déclarer les créances du Client immédiatement exigibles, sans préjudice des droits de suspension partielle ou totale, voire de résiliation aux torts exclusifs du Client conformément à l'article 9 des Conditions Générales. Tango se réserve en outre le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice et des frais engagés.

Lorsque Tango offre un service de "cash collecting", (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Proximus des services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, tel que 0800 etc.), le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Tango se limite à récolter le paiement au nom et pour le compte de ce tiers. Tango n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. Le montant relatif à cet achat ou à cette prestation, TVA incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Tango.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE TANGO

8.1 Obligation de Tango

Tango s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnablement nécessaires à la fourniture du ou des Service(s) conformément au Contrat ainsi qu'au maintien de leur continuité et de leur qualité, dans la mesure des contraintes techniques et des moyens commercialement raisonnables dont elle dispose. Compte tenu des risques et aléas inhérents aux services de télécommunications, notamment lorsqu'ils font intervenir des infrastructures, réseaux, équipements ou installations de tiers échappant au contrôle de Tango, le Client reconnaît avoir été informé que le ou les Service(s) peuvent être affectés par des perturbations, interruptions, dégradations ou suspensions indépendantes de la volonté de Tango.

Tango peut effectuer des travaux d'entretien, de réparation et de développement sur son réseau. Ces travaux peuvent conduire Tango à limiter ou à suspendre le Service, voire résilier le Contrat, sans que Tango soit redevable d'une quelconque indemnité. Tango s'engage à réduire la portée de la limitation ou suspension du Service au minimum et, sauf en cas de circonstances exceptionnelles rendant impossible la communication, elle en informera les Clients concernés par tout moyen approprié et si possible de manière individuelle.

Tango se réserve le droit de prendre les mesures requises, de sa propre initiative et sans notification préalable, si la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de ses Services ou du réseau (ou ceux de ses sous-traitants ou fournisseurs) sont ou risquent d'être compromis ou en cas de fraude ou d'abus, sans que Tango ne soit redevable d'une quelconque indemnité. Ces mesures peuvent notamment consister en l'activation de mesures de protection ou en la suspension ou la limitation de l'accès du Client au Service. Tango n'est pas responsable vis-à-vis du Client de toute conséquence susceptible de résulter de la mise en œuvre de ces mesures. Tango met à disposition du Client un dispositif permettant d'assurer le suivi du niveau de consommation via l'app MyTango. Le Client est par ailleurs informé que ces informations ne sont pas partagées en temps réel et qu'elles sont indicatives.

8.2 Responsabilité de Tango

De manière générale, la responsabilité de Tango sera seulement engagée dans le cas où le Client peut démontrer que Tango a commis une faute

contractuelle lourde, en cas de dol ou si Tango n'a pas respecté un engagement qui constitue une des prestations principales du Contrat. De plus, le Client reconnaît et accepte que la responsabilité de Tango se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains subis par le Client, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels tels que les manques à gagner, les dépenses supplémentaires, les pertes de revenus ou de bénéfices, les pertes de clientèle ou de contrats, les interruptions d'activité, les pertes ou les détériorations de données, les dommages causés à des tiers.

En cas d'interruption du(es) Service(s) consécutive à une faute imputable à Tango, le Client a droit au remboursement de la redevance d'abonnement au prorata temporis de la durée d'interruption (sur base de la facturation moyenne des deux derniers mois) et ce, à titre de réparation forfaitaire du préjudice subi au titre de l'interruption. Le Client doit en faire la demande écrite adressée à Tango. Le Client dispose d'un délai d'un mois à compter de la levée de l'interruption pour réclamer le remboursement sur simple demande écrite adressée par courrier avec accusé de réception à Tango.

Tango ne peut être tenue responsable :

- Des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers ;
- D'un dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication dues à des cas de force majeure ;
- Des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles l'abonné peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, de l'Internet et des services SMS et autres applications mobiles. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus ;
- Des dommages résultant d'un événement remplissant les caractéristiques de la force majeure à savoir un événement imprévisible, irrésistible et qui échappe au contrôle de Tango ;
- De toute intervention de l'Etat, de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, ou de toute autre autorité publique, y compris une autorité judiciaire, imposant la suspension totale ou partielle du service de radiotéléphonie publique ou de télécommunication fixe ou mobile, ou interdisant son maintien ou extension ou toute situation légale ou réglementaire causant une telle situation pour autant que cette situation ne résulte pas d'une faute de Tango ;
- De la cessation de l'exploitation des réseaux de télécommunication mobile ou fixe pour lequel l'abonnement est souscrit, par décision publique, notamment, mais sans limitation, en cas de suspension, retrait ou non-renouvellement de licences ou autorisations requises pour construction ou exploitation du service ou des moyens d'exploitation nécessaires ;
- Des dommages causés au Client ou à un tiers en cas de détournement par une personne non autorisée d'informations ou de données destinées exclusivement au Client et ce quelles que soient les manœuvres frauduleuses utilisées ;
- Du contenu des informations transférées ou stockées par le Client ou par tout tiers utilisant les Produits et/ou Services de Tango ; Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données, notamment contre les virus et la cybercriminalité.
- Des dommages résultant de la mauvaise utilisation du Service ou du Produit par le Client ;
- Des dommages résultant de l'activation ou la désactivation par le Client de certains services ou options.
- Des dommages, dysfonctionnements, dégradations ou interruptions du Service résultant d'événements extérieurs à son contrôle raisonnable, notamment de l'action d'animaux, de rongeurs, d'insectes ou de tout autre nuisible affectant ou détériorant les câbles, équipements, installations ou infrastructures de télécommunication nécessaires à la fourniture du Service, lorsque ces dommages concernent des équipements ou installations situés chez le Client, sur sa propriété ou dans toute zone dont il a la garde ou le contrôle.

La responsabilité de Tango à l'égard du Client se limitera, par événement engageant sa responsabilité, au montant total payé par le Client à Tango au cours de six (6) mois précédant l'événement à la base du dommage. De surcroît, la responsabilité de Tango vis-à-vis du Client ne dépassera en aucun cas un montant cumulé de 200.000 EUR par année calendaire.

Aucune limitation de la responsabilité ne s'applique en cas de dommage corporel ou de décès imputable à Tango ou dans tout autre cas non autorisé par la loi.

ARTICLE 9 : SUSPENSION ET RESILIATION PAR TANGO

9.1 Cas de suspension et résiliation

Tango est en droit de suspendre le Service, après notification (sinon après avoir avisé le Client par tout moyen) et sans qu'aucune indemnité ne soit due envers le Client, ou de refuser une réactivation des Services ou une réparation lorsque :

- Le Client ne remplit pas ses obligations envers Tango nées du Contrat ;
- Le Client ne respecte pas les obligations d'identification prévues à l'article 1.
- Le Client ne respecte pas les conditions d'utilisation des Services ;
- Un rappel de paiement est resté infructueux pendant un délai de dix jours calendaires à compter de la date mentionnée sur le rappel ;
- Le Client fait l'objet d'une procédure de faillite, de sursis de paiement, de concordat préventif de faillite ou d'une procédure de droit national ou étranger de nature ou à effets équivalents ou similaires
- Le service fourni au Client n'est plus disponible sans que ceci soit du fait de Tango.

Les Contrats peuvent être suspendus totalement ou partiellement par Tango, sans mise en demeure préalable et sans qu'aucune indemnité ne soit due envers le Client :

- En cas de fraude du Client,
- En cas de défaut de paiement persistant. Le défaut de paiement persistant se définit par le non-paiement, même partiel, de deux factures et/ou d'une seule facture ouverte depuis plus de 2 mois
- En cas de perturbation des réseaux induite par un équipement qui ne satisfait pas aux conditions légales ou que son mauvais fonctionnement occasionne un dérangement, affecte l'intégrité des réseaux ou met en péril les personnes.

Si dans les quinze (15) jours de la suspension, le Client ne s'est pas conformé à ses obligations, Tango peut résilier le Contrat de plein droit et ce, immédiatement suivant notification au Client par lettre recommandée ou individuellement par tout moyen approprié. Cette résiliation a lieu sans que le Client ne puisse prétendre à une indemnité quelconque et sans préjudice du paiement des sommes dont il est encore redevable.

Tango peut résilier le Contrat immédiatement, sans mise en demeure et sans qu'aucune indemnité ne soit due, dans les cas suivants :

- Le Client a commis une faute grave ou répétée lors de l'exécution du Contrat ou d'un autre contrat avec Tango ;
- Le Client est en défaut de paiement à plusieurs reprises vis-à-vis de Tango ;
- Le Client se trouve dans une situation de cessation d'activité, de faillite, de réorganisation judiciaire ou de liquidation ;
- Le Client communique une identité fautive ou erronée ;
- La consommation du Client n'est pas conforme à un usage normal du Service ;
- En cas de fraude avérée ;
- Si l'infrastructure du Client ou le réseau de Tango ne supporte plus la fourniture du Service pour des raisons inhérentes à l'exploitation technique du réseau.

Dans tous les cas, Tango peut résilier, sans indemnité, le Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de trois mois.

9.2 Modalités de suspension et de résiliation

La limitation et/ou la suspension prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Même en cas de suspension du Service, le Client reste tenu par toutes les obligations résultant du Contrat et notamment au paiement des redevances d'abonnement.

Dans tous les cas de résiliation, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles.

ARTICLE 10 : SUSPENSION ET RESILIATION PAR LE CLIENT

10.1 Suspension

Le Client peut, à tout moment, suspendre son Service pour une durée déterminée en avertissant Tango par lettre recommandée. La suspension a lieu sans réduction de la redevance d'abonnement dont il reste redevable pendant la période de suspension et/ou de mise hors service.

10.2 Résiliation du Contrat et/ou Service(s) et/ou Option(s) à durée indéterminée

Le Client peut résilier son contrat à durée indéterminée à tout moment par lettre recommandée ou en contactant le Service Client. La résiliation aura lieu au plus tard dans le mois suivant la réception de la demande du Client.

10.3 Résiliation du Contrat et/ou Service(s) et/ou Option(s) à durée déterminée pour motifs légitimes

Un contrat et/ou Service et/ou Option conclu(es) pour une durée déterminée se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée, au cas où le Client ne l'aurait pas dénoncé par lettre recommandée un mois avant son échéance.

Le Client pourra demander la résiliation du contrat en cas de faute de Tango ou manquements graves à ses obligations prévues au Contrat.

Pour tout Contrat et/ou Service(s) et/ou Options résilié pendant la période d'engagement minimum :

Le client peut mettre fin au Contrat pendant la période d'engagement minimum pour motif légitime c'est à dire en cas de survenance en cours de Contrat d'un évènement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution figurant dans la liste non limitative ci-dessous :

- En cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- En cas de faillite personnelle du Client,
- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service et prouvé par avis médical
- En cas de décès du Client.
- En cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

En cas de modification des Conditions générales ou de modification des tarifs et conditions, selon les modalités prévues à l'article 3.

Il est expressément convenu qu'une mutation professionnelle, un changement de situation personnelle ou un déménagement, y compris à l'étranger, ne constituent pas en eux-mêmes un cas de force majeure ni un motif légitime de résiliation anticipée, sauf si le Client démontre l'existence de circonstances exceptionnelles répondant aux conditions de la force majeure ou à toute disposition impérative applicable.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra adresser à Tango avec sa demande de résiliation, les pièces justificatives y afférentes.

La résiliation du Contrat prend effet au plus tard un (1) mois après la date de réception de la demande complète. Le Client reste redevable du forfait et/ou de la redevance d'abonnement ainsi que des communications passées jusqu'à la prise d'effet de la résiliation.

Si les Equipements ont été fournis et/ou loués par Tango au Client et/ou si le Client a souscrit à une option équipement ou bénéficie d'un abonnement avec une subvention d'équipement comprise, le Client devra retourner les Equipements complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 15 (quinze) jours à compter de la désactivation du service. A défaut, Tango pourra facturer au Client le montant des redevances dues au titre d'une option équipement ou d'une subvention d'équipement s'il y a lieu, à échoir jusqu'à l'expiration de la période minimale comme si l'exécution de celle-ci s'était poursuivie jusqu'à son terme suivant la Liste des Tarifs en vigueur. Dans le cas d'un Service et/ou Option de communications avec subvention d'un Equipement, le Client reste redevable d'une indemnité correspondant à la valeur résiduelle de l'Equipement au moment de la résiliation communiquée par Tango suivant Liste des Tarifs en vigueur.

10.4 Résiliation du Contrat et/ou Service(s) et/ou Option(s) à durée déterminée sans motifs légitimes

Si le Client résilie un contrat et/ou Service et/ou Option conclu(es) à durée déterminée avant son échéance ou avant la période d'engagement minimum sans motifs légitimes, il est tenu de payer à Tango :

- Dans le cas d'une option équipement ou d'un abonnement avec une subvention d'équipement : la totalité des redevances de l'option équipement ou de la subvention d'équipement à échoir jusqu'à l'expiration de la période minimale comme si l'exécution de celle-ci s'était poursuivie normalement jusqu'à son terme ;
- Dans le cas d'un service et/ou option de communications avec ou sans subvention d'un équipement : une indemnité de dédit. Ainsi, en cas de résiliation anticipée du Contrat et/ou Service et/ou Option, le Client est redevable à Tango des redevances d'abonnement dues au titre des mois restants jusqu'à l'échéance initiale. Le Client est également redevable des promotions dont il aurait pu bénéficier, conformément à la Liste des Tarifs en vigueur ;
- Dans le cas d'un Service et/ou Option de communications avec subvention ou remise immédiate d'un Equipement, le Client reste redevable d'une indemnité correspondant à la valeur résiduelle de l'Equipement et, le cas échéant, à la part non acquise de la remise immédiate, au moment de la résiliation, telle que communiquée par Tango conformément à la Liste des Tarifs en vigueur ;

Le tout sans préjudice des frais administratifs applicables (cf. Liste des Tarifs en vigueur). La résiliation du Contrat prend effet au plus tard un (1) mois après la date de réception de la demande complète.

Dans tous les cas de résiliation, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles.

Migration. Le passage d'un Service à une autre offre commerciale ou à un autre plan ou formule tarifaire ou à une autre solution technique, ainsi que le transfert du Service vers un autre opérateur, y compris dans le cadre de la portabilité d'un numéro de téléphone, est assimilé à une demande de résiliation. Cette opération est soumise aux dispositions des présentes Conditions Générales et, le cas échéant, aux règles relatives à la portabilité des numéros applicables au moment de la demande, telles que publiées par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR).

Résiliation d'un Service bénéficiant d'une promotion, d'une réduction ou d'un avantage particulier. Les remises, avantages tarifaires ou conditions préférentielles accordés au Client sont subordonnés au respect des conditions de l'offre concernée et au maintien du Contrat pendant la durée prévue. Toute résiliation de ce Contrat met fin automatiquement aux avantages accordés à compter de la date effective de résiliation, sans qu'aucune indemnisation ou compensation ne puisse être réclamée par le Client. Tango se réserve le droit de facturer au Client tout ou partie de l'avantage accordé, ou de solliciter le remboursement, au prorata ou selon les modalités prévues dans l'offre concernée, de tout avantage, remise ou bénéfice dont celui-ci a indûment bénéficié en raison de la résiliation anticipée du Contrat. Les sommes ainsi dues seront facturées au Client et deviendront immédiatement exigibles.

Offre combinée. On appelle offre combinée une offre commerciale combinant un ou des avantage(s) indissociable(s) sur une ou plusieurs lignes mobiles et/ou lignes fixes. Le (ou les) avantage(s) peuvent être aussi associé(s) à un Service et/ou à un Produit. Dans le cadre d'une offre combinée, et en cas de suspension et/ou résiliation d'une seule composante de l'offre, le Client perd ses avantages de l'offre combinée notamment du point de vue tarifaire. Le tarif normal en vigueur pour chacun des Services/Produits pris individuellement sera appliqué. Ces tarifs sont consultables sur www.tango.lu.

ARTICLE 11 : PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Le Client peut demander le transfert de son numéro mobile ou fixe vers un autre opérateur en s'adressant à ce dernier. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de Tango relatives au transfert du numéro et à la fin de la relation contractuelle entre le Client et Tango.

La demande de portabilité peut être refusée par Tango notamment :

- si le transfert de numéro mobile ou fixe, ou si l'opérateur vers lequel le Client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro
- si le numéro mobile ou fixe n'est pas actif ou n'a jamais été attribué à un client
- si le numéro mobile ou fixe appartient à une autre personne que celle qui demande le portage numéro qui est en cours de désactivation ou de suppression
- le numéro mobile ou fixe est bloqué dans le cadre d'une procédure judiciaire de recouvrement de factures
- le numéro mobile est temporairement bloqué en raison d'une enquête ou d'une procédure liée à un vol ou à une fraude.

En cas de portage du numéro mobile, ceci entraîne la résiliation du contrat lié à ce numéro, selon les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales. Par contre en cas de portage fixe, il appartient au Client de résilier sa ligne chez son ancien opérateur.

En cas de portage, le Client demeure seul responsable de la mise à jour, de l'adaptation et du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements, applications, services, systèmes informatiques ou paramétrages associés à ce numéro ou à la ligne concernée.

Cette responsabilité couvre notamment, sans que cette liste soit limitative, les standards téléphoniques, centraux téléphoniques (PBX), solutions de téléphonie hébergée, systèmes d'alarme, outils de calendrier et de réservation en ligne, services d'authentification, logiciels métier, services de redirection ainsi que tout autre service utilisant le numéro concerné.

Tango ne pourra être tenu responsable d'aucun dysfonctionnement, interruption de service, perte de données, perte d'appels ou de tout autre préjudice résultant de l'absence de mise à jour ou d'un paramétrage inadéquat effectué par le Client ou un tiers après le portage ou le transfert du numéro.

En cas de retard dans la procédure de portage, à sa demande, le Client peut avoir droit à une compensation telle que prévue par la loi.

Tango ne peut pas être tenu responsable en cas de non-exécution ou en cas d'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de migration pour une raison dépendante de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Tango ne peut être tenu responsable en cas de demande fautive, incorrecte ou illisible.

ARTICLE 12 : SECRET PROFESSIONNEL ET SOUS-TRAITANCE

Secret professionnel. Tango ainsi que les membres de l'organe de direction, les dirigeants, les employés et toutes personnes au service de Tango sont soumis au secret professionnel au sens de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier et sont dès lors obligés de garder secrets les renseignements qui leurs sont confiés dans le cadre de leur activité professionnelle ou dans l'exercice de leur mandat par le Client. Les données transitant via Tango dans le cadre des services fournis par elle (et ce inclus notamment les services de téléphonie fixe et mobile et d'accès internet) qui n'ont pas pour finalité d'être traitées par Tango ne sont dès lors pas couvertes par le secret professionnel.

Sont ainsi seules couvertes le cas échéant et si applicable par le secret professionnel les informations directement confiées par le Client à Tango à l'exclusion de toute autre donnée. L'obligation au secret n'existe pas lorsque la révélation d'un renseignement est autorisée ou imposée par ou en vertu d'une disposition législative ni à l'égard des autorités nationales, européennes et étrangères chargées de la surveillance prudentielle du secteur financier ou de procédures de résolution si elles agissent dans le cadre de leurs compétences légales aux fins de cette surveillance ou d'opérations dans le cadre de procédures de résolution et si les renseignements communiqués sont couverts par le secret professionnel de l'autorité qui les reçoit.

Tango ne garantit pas, dans le cadre de ses Services de télécommunication, la conformité avec les circulaires CSSF et les obligations sur l'externalisation.

Tango est tenue de respecter la confidentialité des informations relatives à ses Clients et de traiter les données les concernant conformément à la réglementation applicable, notamment en matière de protection des données à caractère personnel, de secret des correspondances électroniques et de confidentialité des communications.

Sous-traitance

Le Client autorise expressément Tango à communiquer et à transmettre des informations ou documents le concernant, y compris des données à caractère personnel, dans la stricte mesure nécessaire à la fourniture des Services, à la gestion de la relation contractuelle, au respect de ses obligations légales ou réglementaires ou à la défense de ses droits

- À ses prestataires de services, sous-traitants ou partenaires commerciaux, situés au Luxembourg ou à l'étranger, y compris au sein du groupe Proximus, dans le cadre d'activité d'externalisation de fonctions opérationnelles, techniques ou administratives et/ou visant l'exécution, la gestion, du support, de l'exploitation ou de l'amélioration des Services. Ces opérations d'externalisation peuvent notamment concerner l'exploitation et la maintenance des réseaux et systèmes d'information, l'hébergement d'infrastructures ou d'applications informatiques dans des infrastructures Cloud, la gestion informatique, le traitement de données, la gestion de la relation client, le traitement comptable, la prévention et la gestion de la fraude et du risque, et/ou la mise à dispositions d'outils d'assistance opérationnelle et d'analyse automatisée ;
- Utilisation de modèles d'IA pour analyser, générer ou améliorer du contenu (texte, code, données structurées), répondre à des requêtes, automatiser des tâches ou fournir du contenu, via des interfaces conversationnelles ou des API.
- Aux autorités administratives, réglementaires, judiciaires ou de surveillance compétentes, lorsque cette communication est requise ou autorisée par une disposition légale, réglementaire ou par une décision émanant d'une autorité compétente ;
- Aux sociétés du groupe Proximus, lorsque cette communication est nécessaire à la gestion centralisée des activités, à la gestion des risques, à la prévention de la fraude, à la sécurité des réseaux et systèmes d'information, au respect d'obligations légales ou réglementaires ou à la fourniture des Services au Client.

Informations accessibles. Pour les besoins de leurs missions, les sociétés du groupe et/ou sous-traitants concernés peuvent avoir accès, dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution des Services, à certaines informations relatives au Client, notamment :

- Les données d'identification et de contact ;
- Les données contractuelles et de facturation ;
- Les informations relatives aux Services souscrits ;
- Les informations techniques nécessaires à l'exploitation, au support ou à la maintenance des Services ;
- Les informations contenues dans les demandes d'assistance, tickets ou outils de gestion des Services ;
- Toute autre information raisonnablement nécessaire et communiquée par le Client dans le cadre de l'exécution des Services.

Cet accès est limité aux seules personnes ayant besoin d'en connaître pour l'exécution de leurs missions.

Tango confie à des tiers le soin d'exécuter pour elle une partie des actes de production et de services dont elle conserve la responsabilité. Ces sous-traitants sont susceptibles d'être des tiers non réglementés et situés hors du Luxembourg. Lorsque des données sont transférées en dehors du Luxembourg ou, le cas échéant, hors de l'Espace économique européen, Tango veille à ce que les garanties requises par la réglementation applicable soient mises en place.

Il appartient au Client, lorsqu'il est soumis à des exigences réglementaires spécifiques en matière d'externalisation, d'évaluer le cas échéant si les Services et les modalités de sous-traitance de Tango répondent à ses propres obligations prudentielles, réglementaires ou organisationnelles.

Dans tous les cas et surtout si les tiers ne sont pas soumis aux règles luxembourgeoises de secret professionnel, Tango oblige ses sous-traitants à se conformer à des règles strictes de confidentialité. Néanmoins, dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, les sous-traitants peuvent être légalement tenus de fournir des informations qui leur auraient été transférées dans le cadre de la sous-traitance par Tango à des tiers ou à des autorités. Le Client consent à cette externalisation. Tango met en œuvre les mesures techniques, organisationnelles et contractuelles appropriées afin de garantir que ses prestataires et sous-traitants soient soumis à des obligations de confidentialité, de sécurité et de protection des données équivalentes à celles auxquelles Tango est elle-même tenue.

Le recours à des sociétés du groupe ou à des sous-traitants n'affecte pas la responsabilité de Tango à l'égard du Client. Tango demeure seule responsable de la bonne exécution des Services et du respect des

obligations contractuelles par les sociétés du groupe et sous-traitants auxquels elle fait appel.

ARTICLE 13 : DIVERS

13.1 Renonciation

Le fait que l'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du Contrat ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait du Contrat et n'empêchera pas cette partie d'exiger la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions du Contrat, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

13.2 Nullité

Si l'un des articles des Conditions Générales devait être déclaré nul, les autres dispositions resteront pleinement valables. En effet, le ou les articles des Conditions Générales déclarés nuls n'entraînera(ont) pas la nullité de la totalité des Conditions Générales, les autres dispositions restant pleinement valables.

13.3 Signature et convention de preuve

Toute expression de volonté par voie électronique permettant d'identifier le Client et de constater son consentement, notamment au moyen d'une signature électronique, d'un code de validation, de son espace client MyTango ou de tout autre procédé d'authentification mis en place par Tango, vaut accord du Client et produit les mêmes effets qu'une signature manuscrite conformément à la réglementation applicable.

Le Client s'engage à conserver confidentiels ses identifiants, mots de passe et tout autre moyen d'authentification mis à sa disposition et à ne pas les communiquer à des tiers. En cas de perte ou de vol ou de compromission d'un des éléments d'identification du Client, celui-ci doit en informer Tango, dans les meilleurs délais, afin de permettre leur désactivation et leur remplacement.

Sauf preuve contraire, toute opération réalisée au moyen des éléments d'authentification du Client est présumée avoir été effectuée par le Client ou avec son autorisation.

Tango peut notifier la conclusion ou la modification du Contrat par tout moyen permettant la conservation de l'information sur un support durable.

Les Parties conviennent que les données informatiques, journaux de connexion, enregistrements téléphoniques, échanges électroniques et plus généralement tout document ou enregistrement conservé sur un support durable pourront être utilisés comme moyen de preuve dans les limites autorisées par la loi.

13.4 Compétence et droit applicable

Réclamations et règlement des litiges Le Client peut adresser toute demande, difficulté ou réclamation relative à la conclusion, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat à Tango à l'adresse suivante : Proximus Luxembourg S.A., Service Clients, BP 32, L-8005 Bertrange.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut, lorsque celle-ci porte sur des services de communications électroniques, recourir à la procédure de médiation organisée par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), selon les modalités et au moyen des formulaires disponibles sur le site internet de l'ILR (www.ilr.lu).

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut, lorsque celle-ci porte sur des services de communications électroniques, recourir à la procédure de médiation organisée par l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation)

Le recours à une procédure de médiation ou de règlement extrajudiciaire des litiges ne prive pas les Parties du droit de saisir les juridictions compétentes. À défaut de règlement amiable du différend, chaque Partie conserve le droit d'introduire une action en justice.

Droit applicable et juridiction compétente. Le Contrat est régi et interprété conformément au droit luxembourgeois.

Sous réserve des dispositions légales impératives applicables, notamment en matière de protection des consommateurs, tout litige relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du Contrat qui n'aurait pu être résolu à l'amiable sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville.

Pour les besoins de l'exécution du Contrat et de toute procédure y afférente, le Client élit domicile à l'adresse qu'il a communiquée à Tango. Toute notification, correspondance ou signification y sera valablement effectuée jusqu'à la communication d'un changement d'adresse par le Client.