



## GENERALITES

Les présentes conditions générales (les "Conditions Générales") s'appliquent aux services de télécommunication (à l'exclusion de l'équipement) de Proximus Luxembourg S.A. commercialisés sous la marque Tango (ci-après "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 ainsi que, en fonction du ou (des) Service(s) choisi(s) par le Client, des Conditions Particulières applicables. En cas de conflit, les Conditions Particulières de ces services primeront sur les Conditions Générales. Les Conditions Générales sont disponibles en permanence dans les points de vente Tango, chez les intermédiaire-revendeurs agréés ainsi que sur le site [www.tango.lu](http://www.tango.lu).

Les Conditions Générales sont applicables au "Client" c'est-à-dire la personne physique ou la personne morale ayant souscrit à un Contrat et ayant adhéré aux Conditions Générales. Les clients professionnels (excepté sociétés de moins de 10 salariés) sont exclus du champ d'application des présentes Conditions Générales.

"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 B-19669. 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, autorisé comme opérateur de systèmes informatiques primaires du secteur financier et de systèmes informatiques et réseaux de communication secondaires du secteur financier (agrément 29-3) et comme opérateur de systèmes informatiques secondaires et de réseaux de communication du secteur financier (agrément 29-4) soumis à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la CSSF).

## ARTICLE 1 : SOUSCRIPTION AU SERVICE TANGO

### 1.1 Demande par le Client

Le Client introduit sa demande de souscription au Service Tango chez un revendeur dûment agréé ou dans un point de vente Tango ou selon toutes autres modalités que Tango met à sa disposition à cette fin, notamment, mais pas exclusivement, par internet ou par téléphone, par applications et ou par SMS. Le Client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants:

#### Dans le cas d'une personne physique

- Les prénom, nom, adresse, date de naissance et nationalité du Client;

#### 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.

#### 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.

### 1.2 Identification du Client

En tant que PSF, Tango est soumise aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Dans ce contexte, Tango doit collecter des informations du client permettant entre autres de l'identifier et de vérifier son identité, ainsi que le cas échéant, d'identifier, notamment pour les clients sociétés, son bénéficiaire économique.

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 suivant à Tango, à tout revendeur agréé ou à toute autre personne mandatée à cette fin:

- Pour les personnes physiques, 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;

- Pour les personnes morales, la production d'une copie certifiée conforme des derniers statuts coordonnés, ainsi que les modifications qui y auraient été apportées, et un extrait du registre de commerce datant de moins d'un mois.

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'identité 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.

### 1.3 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, les informations et documents suivants nécessaires à l'identification du Client et, le cas échéant, à sa solvabilité : fiches de salaire, attestation d'employeur ou contrat de travail, justificatif de domicile ou toute information et document (RIB, copie de la carte bancaire) relatifs au mode de paiement choisi.

### 1.4 Obligation d'information du Client concernant l'identification

Le Client est tenu de prévenir immédiatement, par tout moyen approprié, Tango de tout changement le concernant, en ce inclus tout changement relatif à l'adresse du Client, de siège social, de dénomination ou de forme juridique de la personne morale, de représentants statutaires, de mandataire ou des données bancaires (notamment, numéro de compte bancaire, numéro ou expiration de carte de crédit). A défaut Tango se réserve la possibilité d'appliquer les dispositions de l'article 8 des Conditions Générales. Aucune refacturation, transfert d'obligations ou autres changements ne pourront être effectués pour une période antérieure à la réception de la notification de ces informations par le Client. Le Client est seul responsable du caractère complet, actuel et correct des informations fournies à Tango.

### 1.5 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 6.2 ci-après ;
- Le Client refuse de se soumettre aux conditions contractuelles et à l'article 1.2 sur l'identification et l'article 1.1 sur les informations à fournir ;
- 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;
- Tout autre motif opérationnel impératif.

### 1.6 Contrat à distance et hors établissement

Dans le cadre d'un Contrat conclu à distance et hors établissement (par voie électronique ou téléphonique), le Client reconnaît que Tango lui a communiqué toutes les informations relatives au(x) Service(s) et aux Produits dont les principales caractéristiques du Service, 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, la durée du Service, l'information sur la garantie légale de conformité ainsi que le droit de rétractation dont les conditions sont reproduites ci-dessous.

A l'exception de cas de force majeure, le délai de livraison des Produits et Services peut, en fonction des Services souscrits, être de maximum 30 jours. Tango offre une garantie légale de conformité de 2 ans pour les Produits.

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. Dans le cas de la livraison d'un bien ou d'un équipement, ledit bien ou équipement doit être rendu, dans un délai de 14 jours après communication de la décision de se rétracter par le Client, dans un état irréprochable et neuf accompagné de ses accessoires et dans l'emballage complet d'origine, le Client étant responsable de toute 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 accepte que la fourniture du Service puisse commencer avant l'expiration du délai de rétractation et que si le Service est accessible avant l'expiration dudit délai ou que la fourniture du Service est complétée avant l'expiration dudit délai, le Client perd son droit de rétractation. Le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation une fois que le Contrat de Service a été pleinement exécuté par Tango.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, Tango rembourse au Client les sommes versées en paiement par le consommateur endéans 14 jours suivant celui où Tango a été informée de la décision de rétractation du Client en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf s'il est convenu expressément d'un moyen différent. Cependant, Tango peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des biens, 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 valablement conclu après l'acceptation par Tango du Client ayant introduit une demande de souscription, et à la survenance du premier des événements suivants :

- Signature du Contrat par Tango et le Client.
- La confirmation de la commande par Tango.
- L'activation du Service souscrit ou la livraison du Produit commandé par le Client.

Le Contrat désigne toute relation contractuelle entre Tango et le Client. Ce qui signifie tout accord formalisé sur un support papier ou tout autre support durable spécifiant le(s) Service(s) et/ou Produit(s). Le Contrat est régi, selon les cas, par les Conditions Générales, le Contrat, 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 et, le cas échéant, les Conditions Particulières. Tous les documents contractuels sont disponibles sur le site [www.tango.lu](http://www.tango.lu).

Le Contrat est souscrit pour la durée initiale convenue au contrat conclu par le Client. A la fin de cette durée, le Contrat 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

Tango s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications apportées aux présentes Conditions Générales ou aux Conditions Particulières. 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 des Conditions Générales ou Particulières.

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. La dernière version des Conditions Générales est disponible en permanence sur le site [www.tango.lu](http://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 des Conditions Particulières, n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son Contrat, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications pour autant que ces modifications soient défavorables à la situation du Client et selon les modalités prévues à l'article 9.

La résiliation par le Client devra intervenir soit par lettre recommandée, soit en contactant le Service Client. 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 des Conditions Particulières est considéré comme accepté par le client.

### 3.2 Modification des tarifs et conditions

Tango se réserve le droit de modifier le Contrat pour toute raison objectivement justifiable et, par exemple, en cas d'évolutions technologiques, techniques ou de contraintes résultant de la relation commerciale entre Tango et ses fournisseurs, d'une modification légale ou réglementaire, d'une augmentation des tarifs en conformité avec les textes en vigueur. Tango informe les Clients par tout moyen approprié et préalablement à toute modification de ce type. Le Client qui n'accepte pas ces modifications peut résilier son Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée, soit en contactant le Service Client, endéans le délai d'un mois suivant l'information, selon les modalités de résiliation prévues à l'article 9.

## ARTICLE 4 : PROTECTION DES DONNEES

### 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 et de paiement et des données techniques. Ce faisant, Tango agit en qualité de responsable du traitement. Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- L'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des services demandés par ce dernier ;
- L'administration et la gestion des relations avec le Client ;
- L'établissement de profils de clients et l'organisation de campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services de Tango ;
- L'amélioration et le développement des produits et services de Tango et de l'infrastructure du réseau ;
- L'exécution de campagnes d'enquêtes dans le but de faire des études de marché et également dans le but d'évaluer la satisfaction du Client par rapport aux services fournis.

### 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 de Tango ou pour le compte de cette dernière en conformité avec l'article 11 des présentes.



Ces 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 11 des présentes, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel et de secret professionnel. Dans les cas prévus par la loi, Tango communique sur demande des données 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](http://www.tango.lu). Les données relatives aux Clients qui ont résilié leur contrat avec Tango peuvent être utilisées par Tango pour les informer au sujet des produits et services de Tango, sauf si le Client s'y est opposé.

#### 4.5 Annuaire

A sa demande, le Client figure avec son nom, son numéro et son adresse dans l'annuaire. Sur demande écrite du Client adressée à Tango, son inscription peut être modifiée ou retirée de l'annuaire.

### ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

#### 5.1 Responsabilité du client

Le Client est seul responsable envers Tango de l'utilisation du Service en respectant l'ordre public et les bonnes mœurs ainsi qu'en conformité avec les lois et les règlements en vigueur. Il s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle et droits d'auteurs. Il est tenu d'utiliser les réseaux en bon père de famille, de respecter le prescrit des dispositions des Conditions Générales, du Contrat et de la réglementation applicable en matière de télécommunications. Le Client s'engage à utiliser les Services à des fins personnelles et, notamment, à ne pas céder, louer ou revendre les Services et plus généralement les capacités de trafic téléphonique à des tiers ou de les commercialiser. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par tout utilisateur les prescriptions données par Tango, relatives à l'organisation et à l'utilisation de Services. A défaut, Tango se réserve le droit de suspendre le ou les Services souscrits par le Client. Le Client s'engage à informer immédiatement Tango de tout changement intervenu sur les éléments d'identifications définis sous l'article 1.

Le Client est responsable à l'égard de Tango de tout dommage direct ou indirect résultant de son comportement fautif et est tenu de les indemniser du préjudice causé de ce chef, y compris pour tout préjudice causé à des tiers que Tango auraient dû indemniser. Le Client s'engage à tenir quitte et indemniser ces tiers.

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. Ni Tango, ni le Client ne peuvent se prévaloir d'un tel transfert pour résilier le Contrat, dès lors que les conditions sont inchangées. Dans le cas contraire, les parties sont libres de résilier leur contrat sans frais, ni indemnité. Il est cependant de convention expresse que le Client ne peut céder ses droits et obligations nés de son Contrat que s'il signe un contrat de transfert établi à cet effet par Tango, ensemble avec le cessionnaire. Le cessionnaire doit également suivant contrat de transfert se conformer aux prescriptions en matière de demande de souscription et d'identification et doit s'engager à respecter la période d'engagement restant à courir au contrat cédé ainsi que les conditions financières y attachées.

Le Client laisse à Tango, le cas échéant, un accès libre et sûr (y compris à distance) à tout élément dont il a le contrôle physique et qui est susceptible d'interagir avec le Service ou qui est nécessaire pour la fourniture par Tango du Service (y compris ordinateur, télévision, câblage interne, boîtiers, décodeur, routeur, appareil, ...) afin de permettre à Tango la bonne exécution du Contrat.

#### 5.2 Paiement

Le Client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Quiconque effectuera un paiement au lieu et place du client n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de Tango.

#### 5.3 Matériel autorisé

Seuls les terminaux agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au réseau. Le Client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation de terminal relié au réseau. Tango se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection des réseaux de communication, s'il s'avère que le terminal utilisé par le Client n'est pas agréé ou présente des risques pour l'opération des réseaux. Avant la mise en service ou à tout autre moment de la relation contractuelle (notamment en cas de réclamation du Client), il peut être exigé que le Client présente son terminal, à des fins de contrôle, aux services ou agents de Tango. Et dans les cas où il est établi qu'un terminal ou matériel entrave le bon fonctionnement des réseaux, et/ou de leurs fonctionnalités, et même dans l'hypothèse où Tango présume qu'un terminal enfreint une disposition de la réglementation en matière de téléphonie ou des présentes Conditions Générales ou de la documentation technique, le Client doit à première demande présenter son équipement complet à des fins de contrôle. Tango peut également dans ces cas, suspendre le Service vis-à-vis du Client. Il est interdit au Client d'utiliser un appareil auquel serait relié, de quelque manière que ce soit, un équipement quelconque susceptible de provoquer des perturbations aux réseaux, sinon affecter son intégrité, sinon son bon fonctionnement.

#### 5.4 Frais occasionnés

En cas de violation par le Client du présent article ou de toute autre disposition du Contrat, tous les frais supportés par Tango et qui résulteront directement ou indirectement de cette violation, tels que par exemple mais non limité à l'allocation de dommages-intérêts à des tiers, seront mis à la charge du Client et ce sans préjudice de tous autres droits ou actions éventuelles de ces sociétés.

### ARTICLE 6 : TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

#### 6.1 Structure tarifaire

Les Tarifs applicables des Services Tango sont ceux en vigueur au moment de la souscription du Contrat, et/ou de la souscription des services/options complémentaires. Une copie de la Liste des Tarifs actualisée peut être obtenue dans tout point de vente Tango ou sur le site internet [www.tango.lu](http://www.tango.lu).

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.

#### 6.2 Dépôt de garantie et avance

Tango se réserve le droit de demander au Client, lors de l'introduction de la demande de souscription, 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 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 les informations résultant de la demande de souscription sont incomplètes ou lorsque Tango a un doute sur l'identité du Client ; 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 non-fourniture du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation, la demande de souscription peut être refusée ou, 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.

### 6.3 Facture

Le Client peut à tout moment, pour autant qu'il en fasse la demande, opter pour une facture détaillée établie conformément à la loi applicable sur les réseaux et les services de communications publics électroniques. Le Client peut demander les détails d'une facture précédemment reçue. Des frais administratifs lui seront facturés.

### 6.4 Facture en ligne

Le Client peut consulter sur Internet son en cours 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 demander, soit au moment de l'introduction de la demande de souscription, soit en cours de Contrat, l'activation de ce service, l'attribution d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe permettant l'utilisation de ce 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.

### 6.5 Réclamations

En cas de réclamation concernant la facture, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la somme non contestée.

En cas de rejet de la réclamation par Tango, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de cette somme sont précisés dans la lettre portant décision de Tango. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont prises en considération dans les meilleurs délais par Tango. 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.

### 6.6 Modalités de paiement

Les montants établis sur la facture sont payables dans le délai mentionné sur 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 Client doit également fournir à cet égard toutes informations et documents nécessaires tels que sollicités par Tango. 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).

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. Les intérêts seront dus à partir de l'expiration du délai de paiement. 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 6.2. Sans préjudice des dispositions de l'article 8 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.

Tango est en droit, en cas de retards successifs de paiement donnant lieu à l'envoi de rappels de facturer les frais administratifs résultant de ces rappels, dont le montant forfaitaire est indiqué dans la Liste des Tarifs. Il est de même des frais de récupération de créance que Tango confierait à un tiers (cf. Liste des Tarifs).

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 8 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. Tout retard de paiement de deux échéances peut entraîner l'application d'un intérêt de retard égale au taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la facturation.

## ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE TANGO

### 7.1 Obligation de Tango

Tango s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du ou des Service(s) de téléphonie. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès au(x) Service(s). Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du(es) Service(s).

Le Client déclare avoir été informé que le ou les Service(s), eu égard à leur nature, sont susceptibles d'être perturbés, de faire l'objet de dérangement ou de suspension, indépendants de la volonté de Tango.

### 7.2 Responsabilité

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'une semaine 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. Sans préjudice des dispositions spécifiques des présentes Conditions Générales, Tango, n'est pas responsable des dommages ou préjudices subis par le Client ou des tiers, hormis le cas de préjudices causés par la faute lourde ou intentionnelle de Tango, ou de ses employés, et hormis le cas de préjudices physiques.

### 7.3 Limitation de responsabilité

De manière générale, la responsabilité de Tango n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave (c'est-à-dire une violation d'une de ses obligations substantielles) dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. De plus, le Client reconnaît et accepte que Tango n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruptions d'activité, les pertes ou les détériorations de données.

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'événements naturels (foudre, incendie, inondation, tremblements de terre et autres) ou de faits de guerre, émeutes, attentats présentant les caractéristiques de la force majeure ;
- 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 ;
- Des dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du Service. Les dommages indirects sont ceux qui ne sont pas la conséquence directe d'un dommage matériel dû à la défaillance contractuelle de Tango ;
- 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.

#### ARTICLE 8 : SUSPENSION ET RESILIATION PAR TANGO

##### 8.1 Cas de suspension et résiliation

Les Contrats peuvent être suspendus totalement ou partiellement par Tango, sans mise en demeure préalable, en cas de fraude du Client, retard et/ou 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. La suspension est également immédiate en cas de perturbation des réseaux induits par un équipement terminal 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. Tango s'engage à informer le Client à meilleurs délais.

Les Contrats peuvent être suspendus totalement ou partiellement ou résiliés par Tango, avec mise en demeure préalable, (sinon après avoir avisé le Client par tout moyen) 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

##### 8.2 Modalités de suspension et de résiliation

Avant de procéder à la suspension ou à la résiliation du Contrat, Tango peut, sans y être obligée, envoyer au Client un SMS l'avertissant de l'existence d'une cause de suspension/résiliation et l'invitant à régulariser sa situation dans les meilleurs délais, sous peine de suspension/résiliation, Tango se réservant le droit de facturer des frais administratifs (Cf. Liste des Tarifs). La suspension interviendra sans que le Client ne puisse prétendre à une

quelconque indemnité. Elle 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.

Si dans les 15 jours de la suspension, le Client ne s'est pas conformé à ses obligations, le Contrat peut être résilié de plein droit moyennant préavis minimum de 15 jours calendaires notifié par lettre recommandée ou individuellement par tout moyen approprié au Client, sauf si la clause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Tango accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. 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.

L'accès à certaines options et/ou aux réseaux étrangers peut être suspendu ou résilié à tout moment sans mise en demeure préalable et sans indemnité, notamment si le Client a transmis avant, pendant ou après la formation du Contrat une ou plusieurs informations erronées ou incomplètes ou en cas de déménagement ou de toute autre raison impérative de service.

En cas de cessation d'exploitation des réseaux ou des activités de Tango, le Contrat peut être résilié immédiatement, sans préavis ni indemnité.

#### ARTICLE 9 : SUSPENSION ET RESILIATION PAR LE CLIENT

##### 9.1 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.

##### 9.2 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 dans les 15 jours calendrier suivant la réception de la demande du Client.

##### 9.3 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 déménagement pour le client déménageant de la résidence principale dans une zone où le service de Tango n'est inaccessible depuis son nouveau domicile et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement ;
- En cas de déménagement à l'étranger pour le client amené à déménager, pour une longue durée, hors du Luxembourg;
- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service ;
- 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 3.1 et 3.2.

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 quinze (15) jours 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 GSM 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.

#### 9.4 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'un 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 qui intervient avant le 12ème mois, le Client est redevable à Tango des redevances d'abonnement dues au titre des mois restant jusqu'au 12ème mois inclus et au paiement de 60% du montant dû au titre de la fraction non échue pour la période résiduelle, à compter du 13ème mois. En cas de résiliation anticipée du Contrat et/ou Service et/ou Option qui intervient après le 12ème mois, le Client est redevable à Tango des redevances d'abonnement dues au titre des mois restant à concurrence de 60% du montant dû au titre de la fraction non échue à compter du 13ème mois jusqu'à l'échéance initiale ;

Le tout sans préjudice des frais administratifs applicables (cf. Liste des Tarifs en vigueur). La résiliation du Contrat prend effet au plus tard quinze (15) jours après la date de réception de la demande complète.

#### ARTICLE 10 : EFFETS DE LA SUSPENSION ET RESILIATION

La suspension et/ou la résiliation peuvent concerner soit l'ensemble du Contrat (couvrant les Services Tango) soit seulement l'un des Services, selon les indications fournies par la personne prenant l'initiative de la suspension/résiliation. Dans tous les cas de résiliation, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles. En cas de résiliation, aux torts du Client, l'indemnité de dédit prévue à l'article 9.4 des présentes Conditions Générales sera facturée au Client, ensemble avec l'indemnité liée à l'option GSM ou à la subvention d'Equipement s'il y a lieu, le tout sans préjudice des frais administratifs (Cf Liste des Tarifs en vigueur).

#### ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL

Tango, les membres de l'organe de direction, les dirigeants, les employés et les autres personnes qui sont 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 confiés à eux 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 (en 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 couvert par le secret professionnel. Sont ainsi seules couvertes 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 confie à des tiers le soin d'exécuter pour elle une partie des actes de productions et de services dont elle conserve la responsabilité. Ces sous-traitants sont susceptibles d'être des tiers non réglementés et situés hors du Luxembourg. Cette externalisation peut donner lieu à un échange d'informations entre Tango et les sous-traitants, ce que le Client reconnaît et accepte. 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 transféré dans le cadre de la sous-traitance par Tango à des tiers ou à des autorités. Le Client consent à cette externalisation.

Tango externalise, comme défini ci-dessus, certaines de ses activités. Certaines données peuvent donc être transférées à ces sous-traitants comme par exemple vos données d'identification. Tango sous-traite notamment auprès de :

- Ebos Luxembourg S.A. pour les activités de services à la clientèle.
- Solutions 30 S.E. pour les activités d'installation des connectivités fixes à large bande.
- Mailshop S.à.r.l. pour les activités d'impression des factures.
- Tout autre sous-traitant mentionné dans le Contrat.

Ces sociétés sont basées au Luxembourg.

La liste des sous-traitances effectuées par Tango est à la disposition du Client. Cette liste est susceptible de changer au cours de la relation contractuelle entre Tango et le Client, ce que le Client reconnaît et accepte. Dans ce cas, Tango s'engage à en informer le Client par tout moyen approprié conformément à l'article 3 des présentes Conditions Générales. En l'absence d'objection écrite de la part du Client dans un délai d'un mois suivant l'envoi de l'information concernant la sous-traitance, la nouvelle sous-traitance ou la modification de la liste des sous-traitances sera considérée comme accordée par le Client.

#### ARTICLE 12 : DIVERS

##### 12.1 Renonciation

Le fait que l'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du Contrat, des Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières, 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.

##### 12.2 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'entraîneront pas la nullité de la totalité des Conditions Générales, les autres dispositions restant pleinement valables.

##### 12.3 Signature et convention de preuve

Toute expression de volonté par voie électronique identifiant le Client comme émetteur (que ce soit par une signature électronique au sens de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique ou par un autre moyen exprimant la volonté du Client) vaut accord du Client et ont



la même valeur qu'un document muni d'une signature manuscrite. L'introduction du Code PIN par le Client sur son terminal mobile, ou de tout autre code, vaut signature du Client et acceptation de la transaction ou de l'opération en question, notamment en ce qui concerne les services principaux ou complémentaires que le Client peut commander de cette manière, y compris le paiement de services fournis par des tiers. Le Client a accès à certains services principaux, accessoires, optionnels ou de support client au moyen d'un ou de plusieurs identifiant et/ou mot(s) de passe. Le Client s'engage à conserver secrets ces éléments d'identification et à ne pas les divulguer à des tiers sous quelque forme que ce soit. Tout accès à ces services réalisés au moyen de(s) identifiant(s) et/ ou mot(s) de passe du Client est réputé avoir été effectué par ce dernier. En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification du Client, celui-ci doit en informer, dans les meilleurs délais, Tango qui procédera à leur annulation et lui communiquera de nouveaux éléments d'identification.

Tango peut choisir par quel moyen de notification écrite elle communique la conclusion ou une modification du Contrat pour autant que cette notification ait lieu sur un support durable.

Tango peut apporter la preuve de tout fait ou acte juridique par tout moyen de preuve, y compris par témoignage, présomption, enregistrement téléphonique ou informatique ou autre moyen.

#### 12.4 Compétence et droit applicable

Le Client doit s'adresser à Tango à l'adresse Proximus Luxembourg S.A., Service Clients, BP 32, L-8005 Bertrange pour toutes difficultés et réclamations relatives à l'exécution du Contrat. S'il est insatisfait de la réponse apportée, il lui est possible de recourir à la procédure de médiation auprès de l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) au moyen d'un formulaire disponible sur son site ([www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)) lorsque la réclamation porte sur des services de communications électroniques. Si le contrat a été conclu en ligne ou par tout autre moyen électronique, le Client peut recourir à la plateforme « Online Dispute Resolution » de la Commission Européenne (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>). Si aucune de ces procédures n'est initiée ou ne donne lieu à un accord entre le Client et Tango, une procédure judiciaire est toujours possible.

Toute contestation relative à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat et de ses suites qui ne pourra faire l'objet d'un règlement amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville, sans préjudice du droit de Tango de porter les litiges devant tout autre tribunal compétent. Le cas échéant, les coordonnées du Client figurant au Contrat ou soumis par lui par toute voie requise valent élection de domicile. Toute la correspondance et les actes de procédure seront valablement signifiés à cette adresse.

Les dispositions du Contrat sont régies par le droit luxembourgeois.