

CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES SERVICES INTERNET TANGO

1. OBJET ET DEFINITIONS

1.1. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les droits et les obligations de la société Tango S.A. (ci-après « Tango ») et du Client ayant souscrit au(x) Service(s) Internet Tango (ci-après « le Service » ou « les Services » ou « Services Internet »). Elles ne suppléent pas les Conditions Générales mais les complètent. En cas de conflit entre les Conditions Particulières pour les services Internet et les Conditions Générales, les Conditions Particulières l'emportent. Les présentes Conditions Particulières sont communiquées au Client avant son inscription et font pleinement partie intégrante du contrat d'abonnement à souscrire. Elles sont également disponibles en ligne sur le site www.tango.lu. Le Client déclare et reconnaît avoir lu et approuvé les présentes Conditions Particulières, ensemble avec les Conditions Générales. Toute tolérance de Tango vis-à-vis du Client, quant à l'application de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Particulières ne peut en aucun cas s'interpréter comme une renonciation d'en faire application à tout moment.

1.2. Définition

Au sens des présentes Conditions Particulières, on entend par :

Client:	Désigne toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou personne morale, ayant souscrit aux Services Internet de Tango.
Dégroupage de la boucle locale:	Par dégroupage de la boucle locale on désigne la possibilité d'un opérateur d'utiliser une paire de cuivre ou une Fibre Optique de la boucle locale de l'opérateur historique (ou d'un autre opérateur) pour desservir directement ses Clients.
Éligibilité technique :	Capacité physique d'une ligne téléphonique à supporter les services que l'on compte y installer.
Équipement :	Désigne l'équipement nécessaire à l'activation et l'utilisation du Service Internet. Il s'agit d'un modem compatible selon les services choisis et proposé au Client à la location ou à la vente dans le cadre de son contrat d'abonnement au Service.
Identifiants Internet :	Désigne le nom d'utilisateur et le mot de passe attribués au Client et lui permettant de s'identifier afin d'accéder au Service Internet.
Identifiants SIP:	Désigne le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte SIP attribués au Client et lui permettant de s'identifier afin d'accéder aux services de voix sur IP (VoIP).
Internet:	Le réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et Clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédia et de fichiers.
Réseau:	Désigne le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture du Service au Client.
Réseau téléphonique commuté:	Réseau de téléphonie « classique » qui met en liaison deux abonnés en actionnant des commutateurs, d'où son nom. La liaison entre les deux postes est physique.
Services Tango Internet:	Désigne l'ensemble des Services Internet offerts par Tango, Disponibles avec Tango ADSL ou Tango Blue ainsi que les services associés ou auxiliaires (options) souscrites par le Client.
Tango ADSL:	Désigne le service qui permet de transmettre des données à haut débit via un protocole Internet sur un support cuivre. La technologie DSL signifie Asymmetric Digital Subscriber Line, ligne d'abonné numérique asymétrique.
Tango Blue:	Désigne le service qui permet d'échanger de la voix et des données à très haut débit via un protocole Internet sur un support optique (Fibre Optique) arrivant directement chez le client (Fiber To The Home ou FTTH) ou à un point de centralisation proche du client (ou Fiber To The Node ou FTTN dans le cas du VDSL).
Zone de couverture Tango ADSL:	Désigne les zones géographiques dans lesquelles Tango est en mesure de fournir le Service Tango ADSL au Client et qui peuvent être consultées sur le site www.tango.lu .
Zone de couverture Tango Blue:	Désigne les zones géographiques dans lesquelles Tango est en mesure de fournir le Service Tango Blue au Client et qui peuvent être consultées sur le site www.tango.lu .

2. DESCRIPTION DES SERVICES INTERNET

2.1 Tango s'engage à fournir au Client, qui l'accepte, le ou les Services Internet spécifiés dans le Contrat d'abonnement. Le ou les Services sera (ont) fourni(s) dans le respect des conditions du Contrat d'abonnement et des présentes. Les Services Tango Internet incluent le service Internet (ADSL ou Fibre Optique (FTTH ou FTTN) et en fonction de l'offre souscrite, le service de téléphonie fixe ainsi que les options choisies par le Client. Ils consistent, (le cas échéant avec l'abonnement téléphonique fixe), en un accès au Réseau Internet via la technologie de l'ADSL ou de la Fibre Optique (FTTN ou FTTH) suivant les variantes décrites ci-dessous.

2.2 Pour Tango ADSL

Tango ADSL se décline en 2 variantes dépendant de l'infrastructure et de la disponibilité du réseau fixe.

Variante 1 : Dans les zones dans lesquelles Tango a à sa disposition une infrastructure on liée à l'opérateur historique, le Client bénéficie d'un accès Internet et du service de téléphonie fixe. Le Client paie l'abonnement de sa ligne fixe et l'abonnement Internet à Tango. Toutes les communications fixes passent par le réseau Tango. Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone fixe, la portabilité de ce numéro devient obligatoire. Dans ce cas, le Client donne expressément mandat à Tango en son nom et pour son compte d'effectuer les opérations correspondantes à la demande de portabilité et de dégroupage de sa ligne fixe.

Variante 2 : Dans les zones dans lesquelles Tango ne dispose pas d'une infrastructure mais a accès à l'infrastructure de l'opérateur historique (P&T) le Client bénéficie dans ce cas, d'un accès Internet. La téléphonie fixe est assurée par le service de la présélection qui devient obligatoire. Le Client paie l'abonnement de sa ligne fixe ainsi que les options y afférentes à l'opérateur P&T ; seuls les appels émis et l'abonnement Internet seront facturés par Tango au Client.

La souscription à cette variante sous-entend la présélection des services de Tango auprès des P&T, le Client est avisé :

- qu'il lui appartient au Client de résilier auprès des P&T et / ou de son opérateur, la présélection préexistante dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles souscrites auprès de ce(s) dernier(s) fournisseur(s) et de faire son affaire des suites de cette résiliation ;

- que Tango se réserve le droit d'annuler la demande d'Abonnement souscrite par le Client, si ce dernier n'effectue pas la présélection Tango de sa ligne fixe auprès des P&T. ;

- que si le Client résilie son contrat d'abonnement avec les P&T, Tango est en droit de résilier le Contrat, cette configuration rendant en effet impossible l'utilisation du Service. Dans ce cas, et si le Contrat est résilié avant la fin de la période d'engagement, le Client est tenu de payer à Tango à titre de pénalité, la totalité des redevances d'abonnement aux Services Internet à échoir jusqu'à l'expiration de la période d'engagement minimum du Contrat comme si l'exécution de celui-ci s'était poursuivie normalement jusqu'à son terme.

2.3 Pour Tango BLUE

Tango Blue se décline en 4 variantes dépendant de l'infrastructure et la disponibilité du réseau fibre (FTTH ou FTTN). Quelque soit la variante choisie, le Service sera facturé au Client uniquement par Tango.

Variante 1 : Dans les zones dans lesquelles Tango dispose d'une infrastructure, le Client bénéficie d'un accès Internet et du service de téléphonie fixe via VoIP. Le Client paie l'abonnement de sa ligne fixe, objet du contrat, et l'abonnement Internet à Tango. Toutes les communications passent par le réseau Tango. Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone fixe, la portabilité de ce numéro devient obligatoire. Dans ce cas le Client donne expressément mandat à Tango en son nom et pour son compte d'effectuer les opérations correspondantes à la demande de portabilité et de dégroupage de sa ligne fixe.

Variante 2 : Dans certaines zones, Tango ne dispose pas d'une infrastructure mais a accès à l'infrastructure de l'opérateur historique (P&T). La fibre optique n'arrive pas directement à l'adresse d'installation du service mais à un point de concentration proche. Le Client bénéficie d'un accès Internet et du service de téléphonie fixe via VoIP et peut conserver le service de téléphonie classique moyennant la souscription à une option.

Cette option est recommandée dans le cas de l'usage d'un service fax, d'un système d'alarme, de domotique ou de terminaux de paiement et permet au Client de conserver ses services de téléphonie sur son installation d'origine. Le téléphone restera connecté sur la ou les prise(s) murale(s). Le service de voix sera acheminé par le réseau téléphonique commuté. Sans cette option, le numéro est transféré sur un service VoIP et le téléphone est branché derrière l'équipement.

Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone fixe, la portabilité de ce numéro devient obligatoire. Dans ce cas, le Client donne expressément mandat à Tango en son nom et pour son compte d'effectuer les opérations correspondantes à la demande de portabilité et de dégroupage de sa ligne fixe.

Variante 3 : Dans certaines zones Tango ne dispose pas d'une infrastructure mais a accès à l'infrastructure de l'opérateur historique (P&T). La fibre optique arrive directement à l'adresse d'installation du service. Le Client bénéficie d'un accès Internet et du service de téléphonie fixe via VoIP. Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone fixe, la portabilité de ce numéro devient obligatoire. Dans ce cas le Client donne expressément mandat à Tango en son nom et pour son compte d'effectuer les opérations correspondantes à la demande de portabilité et de dégroupage de sa ligne fixe.

2.4 Services additionnels

Les Services Tango Internet incluent les services additionnels suivants.

Service de messagerie électronique : Le service comprend la mise à disposition d'adresses e-mail de type : xxxxxxxx@tango.lu, d'une capacité de 1GB avec 5 alias chacune. Les adresses e-mail attribuées sont à l'usage exclusif du Client et des membres de sa famille. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers, à titre gratuit ou payant. Le nom choisi de l'adresse e-mail par le Client doit être disponible et ne porter atteinte ni aux droits d'autrui, ni porter atteinte aux bonnes mœurs.

Conservations des Messages et durée de l'adresse e-mail. Les messages sont conservés par Tango dans la limitation de taille des adresses e-mail. Au-delà de ce seuil, les messages supplémentaires ne seront pas stockés sur le serveur de Tango. Pour éviter cette situation, il est de la responsabilité du Client de supprimer de façon régulière les messages reçus. Tango ne peut être tenu pour responsable des conséquences liées à la saturation d'une adresse e-mail. Tango se réserve le droit de procéder à l'effacement automatique de l'adresse e-mail et de messages émis ou reçus lorsque le Client n'y accède pas pendant une période continue dépassant 90 jours. A l'issue de cette période de 90 jours, Tango laissera encore au Client une période de 30 jours pour accéder à son ou ses adresse(s) e-mail pour la(les) réactiver. A défaut, le ou les adresse(s) e-mails non actives pendant une période de 120 jours consécutifs ne sera(ont) plus valide(s).

Fonction anti-spam : L'anti-spam est un service qui filtre et limite les messages pouvant être identifiés comme non sollicités, par le biais d'un outil de traitement automatique, et éventuellement par le Client lui-même. Ces messages seront classés dans le dossier « indésirables » de la boîte aux lettres électronique concernée. Le Client est rendu attentif que pour des raisons d'amélioration des capacités de stockage et de sécurité notamment, Tango dispose d'un outil de traitement automatique et d'un système de filtre actif anti-spam. L'outil de filtrage utilisé pour la gestion automatique des Spams permet d'analyser le contenu des messages électroniques réceptionnés par le Client dans leurs boîtes aux lettres. Cette analyse a pour but de déterminer si le courrier électronique reçu par le Client est considéré comme un Spam ou non suivant des règles définies par le système de filtrage mis en place par Tango. Compte tenu de la nature de la technologie employée, Tango ne garantit pas que les fonctions de ce service correspondent aux besoins du client. Les messages électroniques pouvant être identifiés comme non sollicités par l'outil de gestion automatique anti-spam peuvent ainsi être effacés par le système de protection mis en place et ce, sans notification préalable au Client. Le Client est dûment averti que les courriers indésirables ne seront pas reçus dans sa Messagerie et que les messages ainsi identifiés en « Spam » sont détruits automatiquement et ne sont donc pas conservés par Tango.

Tango peut être obligé pour des raisons techniques de suspendre les services anti-spam, pour des raisons techniques et indépendantes de la volonté de Tango, sans que le Client ne puisse prétendre à dédommagement. Le Client est averti que tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes installé sur son micro-ordinateur peut éventuellement entrer en conflit avec les services anti-spam de messageries mis en place par Tango. Par ailleurs, le Client est informé que les courriels à destination de messagerie sont vérifiés en fonction de paramètres prédéfinis par Tango et par le programme automatique et qu'aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue à son utilisateur.

Service de téléphonie par Internet : Ce service est inclus dans les offres Tango Blue. Il permet au client, détenteur d'un modem et d'un téléphone compatibles, de disposer d'une ligne téléphonique par internet incluant la réception d'appels et l'émission d'appels depuis le numéro attribué vers tous les numéros fixes en national et les numéros IP de Luxembourg compatibles. Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via ce service et le Client peut en prendre connaissance à tout moment en s'adressant au Service Client.

Portabilité du numéro de téléphone fixe : Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone fixe existant lors de la Souscription au Service téléphone proposé par Tango, il doit mandater Tango pour effectuer l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité. Il est rappelé que le numéro de téléphone fixe, objet de la portabilité, doit être actif au jour de la demande de portage et que le Client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire. Conformément à la législation en vigueur, la demande de portabilité du numéro de téléphone fixe entraîne la résiliation automatique du contrat en cours avec l'opérateur cédant du numéro porté. Le Client doit dès lors s'acquitter auprès de(s) l'opérateur(s) cédant(s) des formalités de résiliation du(es) abonnement(s) précédemment détenu(s) et des sommes restant dues notamment au titre des durées d'engagement y afférentes. Le Client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficierait au titre du précédent contrat antérieurement souscrit auprès de son ancien opérateur.

2.5 Services optionnels

Dans le cadre des Services Tango Internet, le Client peut souscrire aux services optionnels suivants.

IP fixe : Service optionnel qui permet à l'utilisateur de conserver la même adresse IP, contrairement au service de base où l'adresse IP peut changer chaque jour. Le Client ne peut pas choisir son adresse. Elle est attribuée par Tango et reste la propriété de Tango. En cas de changement de service Internet, la conservation de la même adresse IP Fixe ne peut être garantie.

Numéro fixes additionnels : Option qui offre la possibilité au Client de souscrire à des numéros additionnels dans la limite de 5 numéros par souscription.

2.6 Les Services Tango Internet sont plus amplement décrits dans les offres commerciales. Les débits indiqués dans les offres commerciales de Services Tango Internet dépendent de paramètres tels que les caractéristiques et la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'adresse d'installation avec le central téléphonique, etc...

2.7 Illimité : Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même. Si le Client bénéficie du volume illimité que ce soit via son abonnement ou via une option, ceci est limité à un usage normal par le Client à l'endroit où le Service est installé. En cas de consommation qui dépasserait de manière régulière et significative la consommation moyenne des Clients sur le même Service (c'est-à-dire si sa consommation dans une période de 3 mois consécutifs excède d'au moins cinq fois la consommation moyenne des clients Internet pendant 3 mois), Tango se réserve le droit d'en informer les Clients et de l'inviter à réduire sa consommation. Sauf indication contraire dans les offres commerciales, sont en principe exclus de l'assiette illimitée du forfait vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux,

....). Les tarifs applicables aux communications à tarification spécifique et exclus du volume illimité sont disponibles sur le site www.tango.lu.

2.8 Pour accéder à la technologie de la Fibre Optique ou de l'ADSL ainsi qu'aux Services, l'adresse d'installation du Client doit être raccordée à la technologie souhaitée. Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables à la fourniture du Service Tango Internet choisi, Tango proposera au Client de recevoir une variante du service la plus adaptée dans sa zone de couverture. Dans ce cas, le Client est en droit de résilier son Contrat, sans pénalité, dans les délais et suivant les modalités prescrites par Tango.

3. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DES SERVICES TANGO INTERNET

3.1 Préalablement à la conclusion du Contrat, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires et que l'adresse d'installation soit située dans une zone de couverture selon la technologie choisie.

3.2 L'accès et le maintien du Service sont subordonnés à ce que le Client dispose du matériel informatique suivant :

- Un ordinateur répondant aux spécifications minimales indiquées dans le guide d'installation de Tango ;
- Un Equipement répondant aux spécifications minimales indiquées dans le guide d'installation de Tango.

A cet égard, il reconnaît être informé :

- que le Client devra, pour bénéficier du Service, installer, configurer et paramétrer sous son entière responsabilité, selon les instructions techniques figurant sur le guide d'installation, son équipement informatique (ordinateur, etc.) et
- que le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communications tels que fax, système de télésurveillance.

4. SOUSCRIPTION AUX SERVICES TANGO INTERNET

4.1 En complément des informations et documents à fournir pour toute souscription à une demande d'Abonnement tels que décrits dans les Conditions Générales, le Client doit également, pour toute souscription aux Services Tango Internet, fournir à Tango les documents et Informations suivantes :

- numéro de téléphone fixe s'il en existe un. A défaut, Tango attribuera un nouveau numéro ;
- nom de l'opérateur actuel ;
- type et le nombre de raccordements auprès de l'opérateur actuel ;
- numéro Client chez l'opérateur actuel ;
- numéro INE, figurant sur la facture de l'opérateur actuel sinon que le Client doit se procurer auprès de son opérateur actuel ;
- nom du titulaire de la ligne ;
- adresse d'installation complète et exacte. (A cet effet, la photocopie de la dernière facture de l'opérateur doit être impérativement produite ou à défaut un justificatif de domicile).

4.2 La souscription aux Services peut se faire dans un point de vente Tango, chez un revendeur agréé ou via le Service Clients de Tango par téléphone. Dans ce cas, le Client recevra une lettre de confirmation de la commande valant Contrat, soumise aux dispositions légales de la vente à distance. Le Client ayant souscrit à distance dispose ainsi d'un délai de rétractation de 7 (sept) jours qu'il peut exercer à en adressant un courrier recommandé à l'adresse du Service Clientèle de Tango.

5. MISE EN SERVICE – INSTALLATION DES EQUIPEMENTS

5.1 Etude de faisabilité

Le Client est avisé qu'il ne peut bénéficier d'une souscription au service Internet que sous les conditions d'éligibilité et de raccordabilité de la ou des lignes téléphoniques à une infrastructure existante. Ainsi, dès réception de son dossier complet visé aux articles 4.1 des présentes Conditions, Tango effectuera les démarches nécessaires aux fins de test d'éligibilité et de faisabilité techniques de la ligne du Client in situ. Tout test portant sur l'éligibilité de la ligne du Client effectué sur le site Internet www.tango.lu ou via le Service Clients est purement indicatif.

En cas de faisabilité, le Service sera mis à disposition selon les modalités et délais fixés à l'article 5.2 des présentes Conditions.

Si l'éligibilité de la ligne du Client n'est pas confirmée par Tango, le Client sera informé et Tango proposera au Client une variante, service Internet adéquat à la configuration technique de l'adresse d'installation. Si le Client n'accepte pas la variante proposée, sa souscription au Service Tango Internet sera annulée.

5.2 Communications des Identifiants Internet et SIP

Dès que Tango a reçu la confirmation de l'éligibilité de la ligne, Tango fait parvenir au Client l'information par lettre ou par tout moyen approprié, contenant les Identifiants Internet et le nom d'utilisateur du compte SIP. Dans cette lettre, Tango communiquera au Client la date d'installation qui aura été convenue avec lui par téléphone préalablement. Une deuxième lettre contiendra le mot de passe du compte SIP.

Le Client devra utiliser les Identifiants qui lui ont été attribués par Tango. Ces Identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Le Client doit veiller à prendre toutes les précautions nécessaires pour maintenir ces Identifiants secrets et à ne pas les divulguer à des tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client doit les mémoriser, sinon veiller à conserver les différents Identifiants séparément. Tout accès réalisé au moyen de ces Identifiants est réputé avoir été effectué par ses soins.

En cas de perte ou de vol d'un de ces éléments d'identification, le Client doit en informer, sans délais, le Service Clients Tango. Tango confirmera au Client la réception de la déclaration de perte ou de vol et de leur annulation. De nouveaux Identifiants seront transmis au Client par Tango. Dès l'attribution des nouveaux Identifiants, toute nouvelle utilisation effectuée à partir d'un des Identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même.

5.3 Délai de mise en service

Le délai de mise en service est de 3 – 8 semaines pour le Service Tango ADSL et de 3 – 12 semaines pour le Service Tango Blue, à compter de la date à laquelle le dossier est parvenu complet et signé par le Client à Tango et sous réserve de la validation des moyens de paiement.

Tango se réserve le droit de refuser une demande de mise en service, dans les cas suivants :

- les installations informatiques du Client et / ou les installations de télécommunications, notamment le Réseau, ne permettent pas ou permettent difficilement la fourniture du Service ;
- le Client ou son mandataire éventuel refuse de s'identifier et d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe sur base de documents officiels ;
- le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'une autre convention relative à un service fourni par Tango.

5.4 Rendez-vous pour l'installation au domicile

Dès que Tango a reçu la confirmation de l'éligibilité de la ligne, Tango contactera le Client pour convenir d'une date d'installation dans l'hypothèse où une installation à domicile a été choisie par le Client et / ou est techniquement nécessaire. Ce rendez-vous d'installation est possible pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. A la date convenue, le Client se doit d'être disponible à l'adresse d'installation pour accueillir les services techniques en charge de la mise en service. En cas d'indisponibilité, le Client pourra reporter le rendez-vous, 3 jours avant la date du rendez-vous, sans frais.

Passé ce délai et / ou en cas de reports multiples sans justification et en cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé conventionnellement, Tango se réserve le droit de facturer au Client une pénalité correspondant au prix d'un déplacement suivant la liste de Tarifs en vigueur et disponible sur www.tango.lu, sauf en cas d'absence pour motif légitime.

Le non-respect par Tango de la date de rendez-vous ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au tarif du déplacement en vigueur à la Liste des Tarifs. Toutefois, cette indemnité n'est pas due dans le cas où le non-respect du rendez-vous n'est pas imputable à Tango en raison de la survenance d'une cause étrangère. A cet égard, la réclamation du Client est à introduire auprès du Service Client de Tango, dans le délai de 15 jours maximum après la date du rendez-vous litigieux. A défaut, toute prétention de ce chef sera réputée caduque.

Le jour du RDV, le Client permettra au technicien (prestataire tiers autorisé par Tango) d'accéder à son domicile. L'installation comprend : le raccordement du boîtier de terminaison au modem, la mise en service des Equipements, le raccordement du nombre de lignes téléphoniques souscrites par le Client. Les branchements existants (prise téléphonique, câble, gaine) à l'adresse d'installation seront utilisés avec l'accord du Client. Pour toute prestation complémentaire demandée par le Client et non incluse dans la prestation d'installation référencée ci-dessus, le Client fera son affaire avec le technicien prestataire tiers de Tango et fera l'objet d'un devis complémentaire avec ledit prestataire, relation contractuelle étrangère à Tango.

5.5 Equipements

Tango met à disposition du Client un Equipement testé et validé. Le Client se doit d'utiliser les équipements sélectionnés et commercialisés par Tango. Tango ne saurait être tenu responsable d'un quelconque mauvais fonctionnement du Service résultant de l'utilisation d'un modem et / ou d'équipements informatiques ne répondant pas à ces spécifications techniques minimales et / ou aux caractéristiques de la technologie utilisée par Tango.

5.5.1 Location de l'Equipement

Le Client peut, s'il le souhaite, louer auprès de Tango, moyennant le versement d'une redevance mensuelle, un Equipement compatible avec le Service Internet souscrit. Le prix de location et les modalités de garantie de l'Equipement loué par le Client en application sont précisés dans le Contrat.

Le Client est avisé que l'Equipement loué reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Tango. Il ne pourra être cédé ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

Le Client aura la qualité de gardien des équipements au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil, pendant toute la durée de location de l'Equipement. A cet effet, le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification à quelque fin que ce soit.

Le Client informera Tango sans délai de toute disparition, détérioration ou destruction, quelle qu'en soit la cause et indemnisera Tango à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de l'Equipement (suivant Liste des Tarifs), sauf en cas de force majeure ou de fait exclusivement imputable à Tango.

Les garanties et maintenance en cas de défaut des Equipements sont celles consenties par le constructeur des Equipements à Tango pendant une durée maximum de deux ans.

Echange. En cas de restitution d'un Equipement défectueux ou présentant des dégradations et ayant été acheté dans un point de vente de TANGO, le Client pourra bénéficier d'un remplacement ou d'une remise en service pour autant qu'il puisse encore présenter sa preuve d'achat et que l'Equipement soit encore sous garantie.

Restitution. En cas de résiliation du Contrat pour quelle que raison que ce soit, à l'expiration du délai de préavis raisonnable et si les Equipements ont été fournis par Tango au Client, 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 de retour des Equipements ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 15 (quinze) jours, Tango pourra facturer au Client les pénalités suivant la Liste des Tarifs en vigueur.

5.5.2 Achat de l'Equipement

Le Client peut également acheter l'Equipement dans les points de vente Tango.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT – CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 Le Client s'engage à utiliser le Service que pour des raisons licites, conformément au Contrat, les conditions d'utilisation, et aux règles de bonnes conduites (« acceptable use policies ») en vigueur sur les réseaux auxquels il accédera par l'intermédiaire du Service.

6.2 Les frais que Tango doit supporter à la suite d'une infraction du Client aux dispositions du Contrat sont à la charge du Client.

6.3 Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde de tout son système et de ses données avant l'installation et doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que ses logiciels soient compatibles avec ceux de Tango, et notamment en ce qui concerne ses systèmes antivirus.

6.4 Le Client est tenu de prendre toutes les mesures en vue d'éviter les intrusions frauduleuses dans son système informatique, en installant notamment un pare-feu (« firewall ») adéquat.

6.5 Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service par les personnes dont il a la charge, en particulier s'agissant de la visite de sites qui pourraient comporter des atteintes à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Le Client est informé du fait qu'il existe des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner. Un ou plusieurs de ces moyens sont à sa disposition conformément à ce que prévoit le guide d'installation de Tango.

6.6 Code de conduite applicable au Client. Tango peut donner des instructions spécifiques au Client relatives à l'utilisation du Réseau et le Service pour des raisons opérationnelles, de qualité, légales ou de sécurité. Le Client s'engage à respecter ces instructions scrupuleusement. Plus d'informations sur ces instructions peuvent être retrouvées dans les Conditions d'utilisation annexées aux présentes conditions Particulières.

6.7 Le Client s'engage à ne pas utiliser les options de téléphone illimité de manière inappropriée telle que utilisations simultanées des options sur une même ligne, utilisation des options sur une ligne groupée, utilisation ininterrompue des options par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, utilisation des options vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement des options, en particulier à des fins commerciales, et de revente des options etc...

7. RESPONSABILITE DU CLIENT

7.1 Le Client est tenu de veiller, en bon père de famille, à la bonne utilisation du Service. Il veille personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service par un mineur pour accéder aux contenus de tiers.

7.2 La communication par le Client de données confidentielles le concernant ou de données qu'il considère comme telles par l'intermédiaire du Service a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données. Dans le respect de la législation en vigueur, Tango n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur son système informatique. Le Client est également tenu de protéger ses données et ses logiciels contre les éventuels virus.

7.3 Le Client est seul responsable, en cas de vol ou de faute grave, de tout préjudice, direct, matériel, causé par lui ou par une tierce personne utilisant le Service, à Tango ou à des tiers. Le Client s'engage à indemniser Tango pour toute demande, réclamation, condamnation en dommages et intérêts dont Tango serait l'objet à la suite du comportement ou aux messages que le Client ou tout tiers utilisant le Service souscrit par le Client aurait diffusés sur Internet ou d'une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers par le Client ou tout tiers utilisant le Service souscrit par le Client.

7.4 Le Client garantit Tango contre toutes les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits résultant de l'utilisation des services de Tango par le Client ou résultant des mesures prises par Tango pour remédier à cette violation présumée.

8. RESPONSABILITE DE TANGO

8.1 Tango s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service.

8.2. Le Client reconnaît expressément avoir été informé et avoir accepté que Tango n'accorde aucune garantie et n'assume aucune responsabilité quant à l'hébergement du site Web du Client.

8.3 Tango garantit que les Logiciels et tous les éléments que Tango a mis à la disposition du Client respectent les droits des tiers.

8.4 Tango ne garantit la compatibilité avec son Service que des modems, et du matériel y afférent, qui répondent aux normes en vigueur et aux spécifications techniques d'interface de réseau telles que publiées et régulièrement mises à jour par Tango. En outre, Tango ne peut être tenue responsable d'une éventuelle perte de données du Client lors de l'installation du Service.

8.5 Tango ne peut être tenue responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transmittant par son Réseau. Elle ne peut pas non plus être tenue responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers et accessibles par l'intermédiaire de son Réseau. Tango ne garantit pas et n'est pas responsable des services proposés ou des informations diffusées par l'intermédiaire de son Réseau. Tango n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le Client. Elle n'est pas partie aux contrats conclus entre un tiers et le Client.

8.6 De manière générale, la responsabilité de Tango n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses collaborateurs. Sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages immatériels et indirects tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de Clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de contrats.

8.7 Le Client accepte que Tango ne soit pas responsable de l'effacement ou de la non-réception d'e-mails ou de toute autre information, ou de la non-conservation d'e-mails ou de toute autre information.

8.8 Pour ce qui a trait à l'Équipement et aux Accessoires vendus par Tango, sans préjudice des articles 1641 à 1648 du Code civil et de la loi relative à la responsabilité des produits défectueux, Tango accorde exclusivement à titre de garantie celle qui est accordée par le constructeur dans les limites précisées par celui-ci et, au maximum, pour une période de deux ans à dater de l'achat.

9. MAINTENANCE - EVOLUTION

9.1 Des évolutions techniques du réseau téléphonique et des évolutions technologiques peuvent conduire Tango à modifier les caractéristiques des Services et / ou des Équipements. Dans le cas où Tango serait amené à modifier les caractéristiques essentielles du ou des Service(s), le Client sera averti moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois par un message envoyé sur sa boîte aux lettres électronique personnelle (ce message vaudra preuve entre parties), sinon par tout moyen approprié. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par Tango de ce chef. Néanmoins, s'il résulte une augmentation de prix ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de sa souscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra dans un délai de 15 (quinze) jours suivant l'information de l'évolution résilier son Contrat suivant les modalités prescrites aux Conditions Générales.

9.2 Tango se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées au Client selon les moyens appropriés, au préalable sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. Tango veillera à réduire la durée de ces interruptions ou limitations au temps strictement nécessaire à la réalisation des travaux. Tango ne sera redevable d'aucune indemnité ou d'aucun dommage pour de telles interruptions ou limitations.

10. EFFETS DE LA FIN DES RELATIONS CONTRACTUELLES

10.1 Le terme d'un Contrat entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

10.2 Tango pourra, au terme du Contrat de Service, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques.

10.3 Tango se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès suivant la Liste des Tarifs en cas d'interruption du Contrat pour toute raison autre qu'une faute de Tango ou un motif légitime.

11. DEMENAGEMENT

11.1 Le Client qui, en cas de déménagement, quitte son installation, est tenu, au moins soixante (60) jours ouvrables à l'avance de prévenir Tango.

11.2 En cas de déménagement sur le territoire de Luxembourg, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son accès internet, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux Services souscrits par le Client et / ou de faisabilité technique, et de la poursuite par Tango de la commercialisation des offres dont le Client est titulaire à la date du déménagement. Dans ce cas, le contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit. Le Client sera avisé par Tango des Services commercialisés à la date du déménagement et disponibles à la nouvelle adresse ainsi que des éventuels coûts complémentaires y afférant. La liste des tarifs administratifs est consultable sur le site internet www.tango.lu.

11.3 Si le Client déménage dans une zone dans laquelle la même installation est techniquement impossible, Tango prendra contact avec le client afin de convenir de l'installation d'une variante du service disponible la plus adaptée dans sa zone de couverture et lui indiquera les démarches à effectuer. Si ces services ne correspondent pas aux souhaits du client et qu'un accord n'a pu être trouvé ou s'il n'y a pas de couverture dans sa zone, le contrat sera résilié conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales. Pour bénéficier du nouveau service à sa nouvelle adresse, le client devra alors conclure un nouveau contrat.

11.3 Si le Client déménage à l'étranger, le contrat sera résilié conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales et des frais administratifs seront facturés au Client pour les frais administratifs et les opérations de fermeture de l'accès internet.

11.4 Le Client reste responsable du paiement de toutes les factures ainsi que de l'usage fait des services relatifs à son abonnement, tant que son abonnement n'aura pas été déplacé, résilié ou cessé.

11.5 Si Tango apprend qu'une installation a été délaissée par un Client alors que ce dernier n'a pas notifié son déménagement à Tango, Tango se réserve le droit de procéder au blocage du raccordement et, après une mise en demeure, à une résiliation d'office. Le Client reste dans ce cas, responsable du paiement de toutes les factures ainsi que de l'usage fait de l'installation jusqu'à la date de cette résiliation d'office à son terme.

ANNEXE I Conditions d'utilisation d'un accès à Internet

Article 1 - Objet

En qualité de fournisseur d'accès à internet, d'hébergement de sites web et d'autres services liés à internet, Tango permet à ses Clients d'accéder à une mine d'informations publiques, privées, commerciales et non commerciales et de les diffuser. Afin d'encadrer efficacement les intérêts parfois contradictoires des internautes, Tango a élaboré des Conditions d'utilisation qui complètent les conditions particulières pour les services Internet Tango.

Le présent document est un code de conduite comprenant une description des droits, mais également des obligations et de la responsabilité du Client en tant qu'internaute.

Article 2 – Acceptation des conditions

Par le seul fait de l'utilisation de sa connexion à internet pour consulter, commenter ou publier du contenu sur internet ou pour envoyer des courriers électroniques, le Client accepte de respecter les présentes Conditions d'utilisation.

Article 3 – Règles d'utilisation applicables au « surf »

3.1. Le Client s'engage à :

- Ne pas commettre des actes de piratage informatique, de « cracking » ou de « hacking » à l'encontre du système de Tango ou de tout autre système
- Ne pas accéder illégalement aux données des réseaux connectés et ne pas modifier ou détruire celles-ci
- Ne pas perturber le bon fonctionnement du service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances en générant des volumes de trafic importants (« flooding »)
- Ne pas diffuser de logiciels malveillants (« malwares ») dans l'intention de nuire à l'intégrité de systèmes informatiques et / ou aux données qu'ils contiennent ou dans le but d'accéder frauduleusement à des données confidentielles.

3.2. Le Client est invité à signaler tout contenu qui lui paraîtrait illicite ou préjudiciable. Pour ce faire, il peut s'adresser à l'auteur du contenu en question, à l'internaute qui s'est chargé de le publier, à Tango ou aux autorités compétentes.

Article 4 – Règles d'utilisation applicables en cas d'envoi de courriers électroniques

4.1. Le Client s'engage à ne pas choisir et utiliser un identifiant (à savoir la partie de l'adresse électronique qui précède le @) qui est contraire à l'ordre public et / ou aux bonnes mœurs ou qui porte atteinte à l'image ou aux droits de Tango et ses filiales ou de tiers. Tango se réserve le droit de modifier et d'interdire toute dénomination qui contreviendrait à ces principes.

4.2. Il est interdit au Client d'envoyer des messages électroniques, quelle que soit leur nature (ex. : publicité commerciale, pamphlets politiques, annonces informatives, lettres en chaîne, etc.) à des personnes qui ne souhaitent pas les recevoir (« spamming »). Si un destinataire demande à ne plus recevoir de messages, il convient de réagir sans délai à cette requête et de la satisfaire.

4.3. Les Clients gérant des listes de distribution sont tenus :

- d'adopter un système de double « opt-in », c'est-à-dire d'envoyer un e-mail à chaque nouvel abonné afin de recevoir une confirmation du fait que ce dernier souhaite bien que son adresse e-mail soit ajoutée à la liste de distribution. La confirmation de son accord par le nouvel abonné se fera par un courrier électronique de réponse ou en cliquant sur une URL. La preuve de cette confirmation devra être conservée par le Client gérant la liste de distribution et devra pouvoir être produite en cas de plainte pour « spamming » ;
- de prévoir un « opt-out » dans chacun de leurs messages ;
- de supprimer de leurs listes les adresses faisant l'objet d'un retour à l'expéditeur.

4.4. Il est formellement interdit d'envoyer un message électronique, quelle que soit sa nature (ex. : publicité commerciale, pamphlets politiques, annonces informatives, lettres en chaîne, etc.) à un grand nombre de destinataires (« bulk e-mail ») par le biais des serveurs e-mails de Tango. Pour ce type d'envoi, le client est tenu d'utiliser un serveur personnel.

Il est interdit d'utiliser un serveur e-mail personnel (y compris les serveurs « FetchPOP », comme le serveur de récupération courrier- Mail Pickup Server).

4.5 Il est interdit d'utiliser des e-mails :

- pour diffuser des données contraires à la loi (matériel pédopornographique, documents xénophobes, propos diffamatoires ou injurieux, malwares, ...) ou aux bonnes mœurs, à l'ordre public et à la législation en vigueur ou qui puisse être considéré comme une incitation à commettre des crimes ou des délits ;
- pour porter préjudice à autrui (« phishing », « mail bombing », « flooding », diffusion de virus, atteinte à la vie privée, atteinte aux droits intellectuels, etc.) ;
- à ne pas diffuser de contenu de nature raciste, xénophobe, révisionniste ou incitant à la discrimination, à la haine, à la violence à l'égard d'une personne en raison de son origine ethnique, de sa religion, de son orientation sexuelle, de sa couleur de peau, de son ascendance ou de sa nationalité ;
- à ne pas poster, dans un blog ou sur un forum de discussion, des messages n'ayant aucun rapport avec le sujet traité par le blog ou le forum

en question et ce dans le seul but d'importuner le blogueur ou le responsable du forum et / ou leurs visiteurs.

4.6 Le Client reste seul responsable, vis-à-vis de Tango et vis-à-vis des tiers, du contenu qu'il a publié sur internet (en ce compris, notamment, les logiciels, les hyperliens, les fichiers infectés par un virus ou présentant un défaut) et des éventuelles conséquences dommageables de cette publication.

Article 5 – Mesures techniques préventives

5.1. Il est interdit aux Clients utilisant un serveur personnel d'utiliser des systèmes « Open Relay Open Proxy ». L'« Open Relay » et l'« Open Proxy » permettent à des tiers, par exemple, d'envoyer un grand nombre de courriers électroniques non sollicités ou d'abuser du système du Client de toute autre manière. Les serveurs mail du Client doivent être protégés, par tous les moyens possibles, contre le spamming et les spammers.

Afin de protéger le Client contre toute utilisation abusive de son système et de prévenir tout abus du réseau, Tango se réserve le droit de contrôler, de sa propre initiative, si le Client a bien pris des mesures visant à protéger son système contre l'Open Relay/Open Proxy.

5.2. Tango se réserve le droit d'utiliser tous les moyens techniques qu'elle juge appropriés pour prévenir et empêcher le « spamming », le « phishing », les « bulk e-mails » et la diffusion de « malwares » dans tous les cas où ces pratiques mettraient en danger le bon fonctionnement de son service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances.