

CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES SERVICES MOBILES TANGO

Les présentes Conditions Particulières pour les Services liés au réseau mobile Tango définissent les modalités de certains Services offerts par Tango. Elles ne suppléent pas les Conditions Générales mais les complètent. En cas de conflit entre les Conditions Particulières pour ces Services et les Conditions Générales, les conditions particulières l'emportent.

1. NUMERO D'APPEL

1.1. Attribution

Il est attribué un numéro d'appel par abonnement. Le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour obtenir ou garder un numéro d'appel déterminé. En cas de convention prévoyant le choix par le Client de son numéro, l'octroi de celui-ci reste soumis à sa disponibilité.

A la demande du Client, le numéro d'appel peut être modifié, sous réserve de sa disponibilité et d'éventuelles contraintes techniques. Des frais peuvent être facturés au Client.

Au cas où le numéro d'appel du Client doit être modifié en raison d'un changement de plan de numérotation national imposé par l'Institut Luxembourgeois de Régulation ou toute autre autorité légale, Tango peut, après avoir averti le Client, au moins deux mois à l'avance, modifier les numéros d'appel attribués au Client, sans que ce dernier ne puisse s'y opposer, ni réclamer une quelconque indemnisation.

1.2. Portabilité

La portabilité du numéro attribué est introduite et opérée selon les conditions fixées par les décisions de l'Institut Luxembourgeois de Régulation. Cette portabilité est effective lorsque et dans la mesure où les solutions techniques et administratives permettent sa mise en place.

2. OBLIGATIONS DU CLIENT-UTILISATION DU SERVICE

2.1. Modalités d'utilisation et droit de propriété de la carte SIM

Tout Contrat mentionne le numéro de la carte SIM. A chaque carte SIM est associé un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont attribués par Tango et communiqués au Client après la signature du Contrat et/ou la souscription au Service Mobile Tango.

La Carte SIM remise au Client reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de Tango qui se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, pour quelque cause que ce soit, selon des modalités qui seront alors précisées au Client. Le Client s'engage à ne pas la céder, la revendre, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque façon que ce soit. A l'expiration de l'abonnement et/ou des relations contractuelles entre Parties et quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer à Tango la carte SIM.

Le Client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans sa carte SIM et, d'une manière générale, tout usage abusif ou frauduleux et il est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification techniques insérées dans la carte SIM est interdite et sera sanctionnée.

Le Client s'engage à utiliser la Carte SIM conformément aux dispositions en matière de télécommunications. Il est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci, y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service. Le Client s'interdit d'utiliser les Cartes SIM avec un boîtier de raccordement radio ou avec toute autre solution technique ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services en option. Il est interdit au Client de faire usage de passerelles GSM du type LoBox ou SIM-Box ou de toutes autres installations similaires sauf autorisation spécifique accordée par Tango. A défaut, Tango pourra, sans avertissement ou mise en demeure préalables, ni indemnités à leur charge, suspendre ou interrompre tout ou partie des Services liés à tout ou partie des cartes SIM délivrées au Client. Plus particulièrement, Tango pourra, sans avertissement ou mise en demeure préalables, ni indemnités à leur charge, suspendre ou interrompre tout ou partie de ses Services dans l'hypothèse où une ou plusieurs des cartes SIM sont employée(s) d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Tango, qui gêne ou atteint le bon fonctionnement de celui-ci, ou par laquelle les tarifs d'interconnexion de Tango peuvent être contournés, voire éludés. Dans les cas précités, Tango se réserve le droit de suspendre et d'interrompre le Service et/ou les services en option.

La durée de fonctionnement d'une éventuelle carte SIM supplémentaire est déterminée selon la durée liée à la carte SIM principale.

2.2. Perte ou vol de la carte SIM

Le Client qui cède, perd, copie, prête, détériore ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK demeure responsable du paiement des sommes dues à Tango dans les limites précisées aux Conditions Générales et de l'usage du raccordement.

En cas de perte ou de vol, le Client reste responsable des paiements dus en raison de l'utilisation de l'appareil ou de la carte SIM, ou de tout autre paiement dû en vertu de son abonnement, dans les termes prévus dans les Conditions Générales jusqu'au moment où il informe Tango de la perte ou du vol par un appel au Service Clients, auquel cas le Client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM qui serait postérieur à l'information précitée. Le Client s'oblige à respecter scrupuleusement la procédure prévue à cet effet. La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du Contrat avec le Client. Une nouvelle carte SIM est remise au Client. La ligne est réactivée dès réception d'une demande écrite du Client en ce sens. Des frais de suspension, de remplacement de la carte SIM et de réactivation peuvent être facturés au Client (cf Liste des Tarifs Administratifs).

2.3. Responsabilité du Client

Le Client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un terminal, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation du terminal pendant la conduite d'un véhicule. Tango ne pourra être tenu responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation du terminal pendant la conduite d'un véhicule.

Le Client est informé des éventuelles perturbations que le terminal peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions et autres. Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte. Tango ne pourra être tenu responsable du dommage qui résulterait du non-respect de telles instructions.

Le Client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à Tango, ou à l'un de ses agents ou prestataires ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM, par quelque personne que ce soit sur quelque appareil que ce soit, même en cas de perte ou de vol, sans préjudice des stipulations de l'article 3.1.

2.4. Utilisation conforme et loyale du ou des service(s) offert(s)

2.4.1. Les utilisations interdites

Sauf dispositions spécifiques, Tango rappelle que constituent des cas d'utilisations interdites des offres de Services Tango, pouvant engager la responsabilité du Client :

- L'utilisation de l'offre de Services à des fins autres que personnelles;
- La cession ou la revente, totale ou partielle, de l'offre de Services,
- L'utilisation de l'offre de Services aux fins d'en faire commerce;
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications;
- L'utilisation à des fins de surveillance, la transmission de contenus télédiffusés ou de matériel enregistré (ces interdictions concernent plus particulièrement les offres de Services à forfaits en appels illimités)
- L'utilisation ininterrompue de l'offre de Services par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne (y compris le spamming SMS à destination de mobiles, de boîtes mail,...)
- L'utilisation de l'offre de Service générant une consommation de communications manifestement abusive par jour susceptible de compromettre les ressources du réseau;
- L'envoi en masse de messages (par exemple fax mailing, messages vocaux, SMS, etc.), de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité;
- L'utilisation frauduleuse et abusive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries, l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (de type teasing ou trolling), pouvant perturber la disponibilité des dits serveurs ou du réseau, etc.

La présente énumération ne peut en aucun cas être considérée comme exhaustive. Ces interdictions visent à sanctionner une utilisation par le Client via un appareil de communication mobile sur lequel est installé de quelque façon que ce soit, un équipement quelconque pouvant entraîner des perturbations ou affecter l'intégrité du réseau ou son bon fonctionnement. Sauf preuve contraire, les dispositions reprises au présent article sont considérées comme enfreintes par le Client si celui-ci achète un nombre anormalement élevé de cartes SIM ou s'il a une consommation (appel entrant et sortant, SMS, utilisation de voice-mail, type d'appel) qui diffère de la consommation moyenne d'un autre client de téléphonie mobile de Tango dans des circonstances de fait comparables.

La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par Tango par tous moyens y compris les données et aperçus provenant de ses propres systèmes ou de systèmes fournis par des tiers ou par ceux d'autres opérateurs en télécommunication par lesquels s'est déroulée la(es) communication(s). Le Client et Tango considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

2.4.2. L'utilisation loyale et en bon père de famille

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service. Le Client s'engage à effectuer une utilisation des Services en bon père de famille. Il s'engage à utiliser le ou les offre(s) de Service qu'il a souscrite(s) conformément à l'usage pour lequel elle(s) a(ont) été conçue(s) et pour lequel elle(s) est(sont) commercialisée(s).

Les abonnements mobiles offrant un volume dit « illimité » sont soumis au Fair Use Policy et à des règles d'usage acceptable reprises aux conditions du Contrat. Les modalités complètes de ses offres de Service sont détaillées dans la Liste des Tarifs en vigueur.

2.4.3. Effets d'une utilisation interdite ou exclue de l'Offre de Service.

Les communications exclues de l'offre de Service et les utilisations définies à l'article 2.4.1 des présentes seront facturées par Tango au Client conformément à la Liste des Tarifs en vigueur. A ce titre, par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou rediriger les appels et tous les appels exclus du bénéfice des offres de Service comprenant les communications illimitées (mobiles, fixe, SMS, MMS, data, etc.) parce que constituant une utilisation contraire aux présentes Conditions Particulières seront décomptés du forfait et facturés conformément à la Liste des Tarifs en vigueur.

Suspension. En cas d'utilisation interdite ou exclue de l'Offre de Service conformément aux dispositions susvisées et/ou si le Client ne respecte pas ses obligations nées du Contrat, Tango se réserve le droit après en avoir informé le Client par tous moyens, de suspendre tout ou partie du Service offert au Client dans les conditions de l'article 3.20 des Conditions Générales sous « Modalités de Suspension et de Résiliation ».

La limitation ou la suspension totale du/Services prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du Service peut donner lieu à la facturation de frais forfaitaire (cf Liste des Tarifs Administratifs).

Résiliation. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les délais repris à l'article 3.20.2 des Conditions Générales, Tango peut résilier de plein droit le Contrat.

2.5. Effets de la suspension et/ou résiliation

Le Client est dûment informé que la suspension et/ou la résiliation peuvent concerner soit l'ensemble du Contrat, soit seulement l'un des Services, soit l'une ou l'autre Option des offres de Services comprenant des communications illimitées selon les indications fournies par Tango.

La suspension a lieu sans réduction le cas échéant de la redevance d'abonnement et/ou de la mensualité prévue au Contrat dont le Client reste redevable pendant la période de suspension.

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

Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les délais repris à l'article 3.20.2 des Conditions Générales, Tango peut résilier de plein droit le Contrat. Dans ce cas et si le Contrat est résilié aux torts du Client, l'indemnité de dédit prévue à l'article 3.20.3.3 des Conditions Générales sera facturée au Client, ensemble avec l'indemnité liée à l'option GSM ou à la subvention d'un équipement s'il y a lieu, le tout sans préjudice des frais administratifs (cf. Liste des Tarifs Administratifs).

2.6 Résiliation par le Client.

Le Client peut suspendre et mettre fin au Contrat conformément aux prescriptions de l'article 3.20.3 des Conditions Générales.

3. PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE TANGO

Tango mettra en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service Tango et du réseau. Elle détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès au Service dans les meilleures conditions et ce conformément aux termes de la licence attribuée à Tango. La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. La qualité du réseau Tango dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le Client. Tango ne peut être tenue responsable en cas de non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non-agréé.

Tango n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers.

Tango ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers avec lequel elle est contractuellement lié pour l'exécution de ses obligations.

Tango ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation / la désactivation par le Client de certains services / options, comme par exemple la désactivation du code PIN. Tango décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du Client de désactiver le PIN check.

Le Client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile. Tango ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile.

Le Client est informé des éventuelles perturbations que l'appareil de communication mobile peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions,... Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte. Tango ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

Pareillement, la responsabilité de Tango ne peut pas être engagée dans les cas non exhaustifs suivants:

- En cas de difficultés liées aux lieux et aux conditions de réception, à l'inadéquation du poste de la personne qui effectue l'appel en vue de joindre le Client ou qui reçoit l'appel du Client et de façon générale,
- En cas de mauvaise utilisation par le Client du Service, notamment de la Carte SIM, sinon du Terminal, Mobile et/ou des Accessoires,
- En cas d'utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et plus généralement, d'utilisation du Service par une personne non autorisée.

4. CARTES PREPAYEES

Tout achat de cartes prépayées présuppose la consultation préalable par le Client des présentes Conditions disponibles en permanence dans les points de vente Tango, chez les intermédiaires revendeurs agréés ainsi que sur le site www.tango.lu. Les présentes régissent, dans la mesure applicable, tout achat d'une carte prépayée. Par l'achat d'une ou des carte(s) prépayée(s), le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes et en accepte l'intégralité, l'acte d'achat d'une ou de carte(s) prépayée(s) entraînant leur acceptation. Le Client est en outre parfaitement conscient que son accord ne nécessite pas la signature manuscrite du présent document. En conséquence, le ticket de caisse d'achat et l'utilisation du code confidentiel valent approbation desdites présentes Conditions.

Par dérogation aux Conditions Générales sur la Facturation et les Modalités de Paiement, le prix de la carte prépayée est exigible immédiatement à l'achat. Le Client doit effectuer le règlement par carte de paiement, chèques ou en espèces. Tango se réserve le droit de modifier leur prix à tout moment.

Le Client reconnaît que Tango lui alloue le tarif convenu sous la condition spécifique suivante: au moins 10% des appels mensuels, sur la totalité de ses cartes SIM, doivent être des appels entrants. Si le Client ne respecte pas cette condition, Tango se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service Mobile, sans mise en demeure ni indemnité. Les informations et caractéristiques des Services liées à une Carte prépayée sont décrites sur www.tango.lu. Le Client potentiel dispose ainsi de la possibilité de connaître, avant la prise de commande définitive, les caractéristiques essentielles du produit qu'il souhaite acheter

Le Client est dûment avisé qu'aucune carte téléphonique prépayée déjà utilisée ne sera reprise et/ou son crédit restant remboursée. Vaut résiliation du contrat lorsque la carte prépayée n'était pas rechargée pendant 13 mois. Le contrat sera résilié de plein droit au terme de ce délai. Deux (2) semaines avant l'expiration de ce délai, le client reçoit un SMS d'avertissement en lui indiquant les conséquences de l'absence de rechargement et des possibilités de convertir son crédit d'appel restant.

En conséquence de cette résiliation, la carte SIM sera désactivée. Par la suite l'accessibilité active et passive et la conservation du numéro n'est plus possible.

Tout litige portant sur le décompte et la durée de conversation ou de l'utilisation du service téléphonique sera résolu appel par appel d'après les informations relevées sur le matériel d'horodatage et de taxation de Tango, sans préjudice quant à tout autre moyen de preuve. Ces informations feront foi entre les parties quant à l'existence, la date et la durée de la conversation et la destination de chaque appel. Lors de l'achat de carte(s) prépayée(s), Tango se réserve le droit de solliciter toute information indispensable pour un traitement de qualité et un suivi commercial attentif. Le cas échéant et suivant consentement préalable du Client, des données peuvent être saisies en ligne: elles seront enregistrées sur un serveur sécurisé. Conformément aux dispositions légales, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant.

Dès l'achat de la carte prépayée, le Client devient automatiquement et personnellement responsable du numéro confidentiel porté sur la carte. Il doit seul prendre toute mesure nécessaire à la protection du caractère confidentiel du code permettant l'usage de la carte. Tango ne saurait en conséquence, être responsable, des conséquences du vol du code permettant l'utilisation de la carte téléphonique prépayée.

La carte prépayée Pronto est une marque déposée par la société Tango.

5. INTERNET MOBILE / WAP

Le Client déclare et garantit qu'il connaît parfaitement les caractéristiques et les contraintes de l'Internet Mobile, notamment en ce que les transmissions de données et d'informations sur Internet Mobile ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative. En conséquence, le Client reconnaît et accepte les risques liés aux spécificités d'Internet Mobile et des réseaux, notamment les risques de transferts éventuels vers tout pays et du fait que des informations relatives à des données personnelles le concernant peuvent être captées et/ou transférées, notamment dans des pays n'assurant pas un niveau de protection adéquat des données personnelles.

Tango n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour le Client du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet Mobile/Wap. Tango s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

Tango ne peut être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait introduites sur le réseau Internet Mobile.

Tango décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de Tango ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk email, junk email ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou du réseau.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, Tango n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par le Client sur son réseau et/ou sur le réseau Internet Mobile. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet Mobile, Tango se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet Mobile ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie. Il peut également être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

Tango ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

Tango met en œuvre les moyens dont elles disposent pour assurer l'accès aux services souscrits même si elles ne peuvent garantir les débits précisés dans leur documentation ou sur le site www.tango.lu qui ne sont que des débits théoriques. En cas de saturation et/ou pour de raisons de capacités, le Client est avisé que Tango n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages transmis, ni sur les vitesses de téléchargement. Le Client reconnaît et accepte que les débits précisés dans la documentation établie ou sur le site www.tango.lu peuvent varier en fonction de la couverture, du nombre de terminaux mobiles connectés au réseau, du nombre d'accès simultanés, du nombre de canaux que le Terminal ou le Mobile a la capacité d'utiliser pour la transmission de données. En conséquence, la connexion et/ou la vitesse de transmission de données peuvent être ralenties aux heures de pointes voire peuvent être interrompues lorsque l'utilisateur est en mouvement. Tango s'engage néanmoins à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service associé à ses offres Internet Mobile et souscrit à ce titre une obligation de moyen conformément à ses Conditions Générales.