

Lancement du service Pack tango generation : 15/10/2012

Fin de commercialisation du Pack tango generation : 31/03/2015

1. Nom de l'entreprise notifiée		TANGO S.A.	
1.1. Adresse	177, rue de Luxembourg, L-8077 Bertrange		
1.2. Helpdesk <ul style="list-style-type: none"> du lundi au vendredi : 8h-22h samedi, dimanche et jours fériés : 8h-20h 	numéro téléphone	<ul style="list-style-type: none"> d'une ligne fixe : 800 777 77 d'un mobile : 777 d'une ligne fixe, un mobile ou l'étranger au: +352 691 700 777 	
	e-mail	info@tango.lu	
1.3. Service clients TV : <ul style="list-style-type: none"> du lundi au vendredi : 8h-22h samedi, dimanche et jours fériés : 10h-18h 	numéro téléphone	<ul style="list-style-type: none"> d'une ligne fixe : 800 777 77 d'un mobile : 777 d'une ligne fixe, un mobile ou l'étranger au: +352 691 700 777 	
	e-mail	info@tango.lu	
1.4. Service technique <ul style="list-style-type: none"> du lundi au vendredi : 9h-18h 	numéro téléphone	<ul style="list-style-type: none"> d'une ligne fixe : 800 777 77 d'un mobile : 777 d'une ligne fixe, un mobile ou l'étranger au: +352 691 700 777 	
	e-mail	info@tango.lu	
1.5. Service réclamation/médiation <ul style="list-style-type: none"> du lundi au vendredi : 8h-22h samedi, dimanche et jours fériés : 8h-20h 	numéro téléphone	<ul style="list-style-type: none"> d'une ligne fixe : 800 777 77 d'un mobile : 777 d'une ligne fixe, un mobile ou l'étranger au: +352 691 700 777 	
	e-mail	info@tango.lu	
	adresse	Tango SA - BP 32 - L-8055 Bertrange	
1.6. Service Facturation : <ul style="list-style-type: none"> du lundi au vendredi : 8h - 22h samedi, dimanche et jours fériés : 8h - 20h 	numéro téléphone	<ul style="list-style-type: none"> d'une ligne fixe : 800 777 77 d'un mobile : 777 d'une ligne fixe, un mobile ou l'étranger au: +352 691 700 777 	
	e-mail	info@tango.lu	
1.7. Site web	www.tangogeneration.lu www.tango.lu		

Dernière mise à jour le 31/03/2015, tarifs en vigueur à partir du 01/01/2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA (17%) comprise.

2. Nom de l'offre	Pack tango generation
3. Contrat	
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	
Conditions Particulières pour le service Pack tango generation – Service Télévision par IPTV : http://www.tangotv.lu/pied-de-page/conditions-particulieres-tango-generation	
3.2. Description du service	Le Pack tango generation est une offre 4P incluant : - un service Mobile

	<ul style="list-style-type: none"> - un service Fixe - un service Internet Fixe - un service TV avec des bouquets numérique de base et complémentaires, des services numériques interactifs (s'il y a lieu) ainsi qu'un décodeur. 	
3.3. Valable à partir du	01/01/2015	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	24
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	Dans les meilleurs délais, compte tenu de la disponibilité des équipes et des spécificités techniques
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	Dans les meilleurs délais, compte tenu de la disponibilité des équipes et des spécificités techniques
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	Dans les meilleurs délais, compte tenu de la disponibilité des équipes et des spécificités techniques
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Voir Frais d'activation et Frais d'installation
3.9. Option(s) de paiement	Par domiciliation ou virement du montant facturé en fin de mois	

3.10. Résiliation du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée de 24 mois pour l'offre de base et se renouvelle par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le Client peut cependant dénoncer le Contrat à tout moment, par lettre moyennant un préavis d'un mois.

Voir Article 15 des Conditions Particulières pour les Services tango generation :

<http://www.tangotv.lu/pied-de-page/conditions-particulières-tango-generation>

3.11. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux.

Indemnités dues en cas de résiliation du service TV uniquement :

Nom du Service Souscrit	Abonnement mensuel (€TTC/mois)	Période d'engagement minimum (mois)	Montant de la redevance TV due jusqu'au 12 ^e mois inclus. (€TTC/mois restant)*	Montant de la redevance TV due à compter du 13 ^e mois. (€TTC/mois restant)	Frais administratifs de désactivation du service (€TTC)*	Autres frais
Basic - VDSL/FO 30	74,99 €	24	25,00 €	15,00 €	79,00 €	-
Basic - FO 100	84,99 €	24	25,00 €	15,00 €	79,00 €	-
Basic - FO 200	99,99 €	24	25,00 €	15,00 €	79,00 €	-
Basic - ADSL 5	69,99 €	24	25,00 €	15,00 €	79,00 €	-
Basic - ADSL 10	84,99 €	24	25,00 €	15,00 €	79,00 €	-
Basic - ADSL 20	99,99 €	24	25,00 €	15,00 €	79,00 €	-
Premium - VDSL/FO 30	79,99 €	24	30,00 €	18,00 €	79,00 €	-
Premium - FO 100	89,99 €	24	30,00 €	18,00 €	79,00 €	-
Premium - FO 200	104,99 €	24	30,00 €	18,00 €	79,00 €	-
Premium - ADSL 5	74,99 €	24	30,00 €	18,00 €	79,00 €	-
Premium - ADSL 10	89,99 €	24	30,00 €	18,00 €	79,00 €	-
Premium - ADSL 20	104,99 €	24	30,00 €	18,00 €	79,00 €	-
Premier décodeur (inclus)	0,00 €	24	-	-	79,00 €	-
Décodeur additionnel	10,1638 €	-	-	-	79,00 €	-
Frais de non-restitution d'un décodeur	-	-	-	-	-	254,35 €

*Non applicable pour les clients bénéficiant de l'offre promotionnelle « 6 mois offerts », à l'exception des frais administratifs de désactivation du service sur décodeur additionnel.

Indemnités dues en cas de résiliation intégrale du pack tango generation :						
Nom du Service Souscrit	Abonnement mensuel	Période d'engagement minimum (mois)	Montant de la redevance due jusqu'au 12 ^e mois inclus. (€TTC/mois restant)	Montant de la redevance due à compter du 13 ^e mois. (€TTC/mois restant)	Frais administratifs de désactivation du service (€TTC)	Autres frais
Basic - VDSL/FO 30	74,99 €	24	74,99 €	44,99 €	79,00 €	-
Basic - FO 100	84,99 €	24	84,99 €	50,99 €	79,00 €	-
Basic - FO 200	99,99 €	24	99,99 €	59,99 €	79,00 €	-
Basic - ADSL 5	69,99 €	24	69,99 €	41,99 €	79,00 €	-
Basic - ADSL 10	84,99 €	24	84,99 €	50,99 €	79,00 €	-
Basic - ADSL 20	99,99 €	24	99,99 €	59,99 €	79,00 €	-
Premium - VDSL/FO 30	79,99 €	24	79,99 €	47,99 €	79,00 €	-
Premium - FO 100	89,99 €	24	89,99 €	53,99 €	79,00 €	-
Premium - FO 200	104,99 €	24	104,99 €	62,99 €	79,00 €	-
Premium - ADSL 5	74,99 €	24	74,99 €	44,99 €	79,00 €	-
Premium - ADSL 10	89,99 €	24	89,99 €	53,99 €	79,00 €	-
Premium - ADSL 20	104,99 €	24	104,99 €	62,99 €	79,00 €	-
Premier décodeur (inclus)	0,00 €	24	-	-	79,00 €	-
Décodeur additionnel	10,1638 €	-	-	-	79,00 €	-
Frais de non-restitution d'un décodeur	-	-	-	-	-	254,35 €
4. Coûts du service						
4.1. Raccordement au réseau	[€]				Ouverture d'une nouvelle ligne téléphonique Tango si nécessaire : 71,22€ PSTN ou ISDN	
4.2. Redevance mensuelle pour le raccordement	[€]				Incluse dans l'offre pack Basic ou pack Premium choisie	
4.3. Redevance mensuelle pour les droits d'auteur	[€]				Incluse dans l'offre pack Basic ou pack Premium choisie	
4.4. Frais d'activation	[€]				• Service TV : offert	
4.5. Frais d'installation	[€]				• Service Internet : offert • Service TV : Offert	
4.6. Autre(s) frais	[€]				Installation de décodeur supplémentaire : 100,72€	
4.7. Frais de l'équipement nécessaire	[€]				• Voir « Location de décodeurs » • Modem Internet : - Location : 3,05€/mois - Achat : 90,55 €	
4.8. Location mensuelle du décodeur HD	[€]				Premier décodeur inclus	
4.9. Location mensuelle du décodeur HD, disque dur	[€]				Premier décodeur inclus	
4.10. Location mensuelle du décodeur HD supplémentaire	[€]				10,1643€/mois	
4.11. Location mensuelle du décodeur HD disque dur supplémentaire	[€]				10,1643€/mois	
4.12. Droits d'accès carte supplémentaire	[€]				n.a.	
4.13. Option(s) coûts du service	[€]				• Bouquets thématiques en option : - Bouquet Kids: 6,99€ - Bouquet Entertainment: 9,99€ - Bouquet Sport & Discovery: 9,99€ - Bouquet Foot: 14,99€ - Bouquet Charme : 10,50€	

		<ul style="list-style-type: none"> - Bouquet Portugal : 5€ • Service VoD (Video On Demand) : à partir de 0,99€ par film. Disponibilité : 48h.
5. Frais supplémentaires		
5.1. Duplicata du contrat	[€]	30,52€
5.2. Duplicata de la facture	[€]	5,09€
5.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	15,26€
6. Intervention technique		
6.1. Coûts horaires	[€/h]	101,74€ ?
6.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	
6.3. Frais de déplacement	[€]/km	Par zone : Zone0 15,26€ Zone1 15,26€ Zone2 25,43€ Zone3 35,61€ Zone4 45,78€ Zone5 66,13€
7. Procédure de « relance »		
	[€]	<ul style="list-style-type: none"> • Frais administratif par lettre de rappel pour facture impayée (à partir du 2e rappel) : 4,07€ • Frais de blocage et déblocage de la ligne suite à un impayé : 30,52€ • Transmission du dossier au service recouvrement : 40,70€ • Application de plein droit des intérêts au taux de la loi du 18 avril 2004 : cf art. 3.17 des Conditions Générales des Services Tango
8. Frais de récupération des créances		
	[€]	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche d'une adresse postale (bureau de la population ou similaire) : 7,12€ • Frais de recherche auprès du Centre Commun de la Sécurité Sociale : 70,20€ • Frais de procédure (ordonnance de paiement) : 71,22€ • Commandement de payer par huissier : voir tarifs huissiers • Requête en ordonnance de paiement : 70,20€ • Application d'une pénalité de 15% avec un minimum de 30€ sur le montant des créances : 15% de la créance avec un minimum de 30€ • Indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement (pour les non-résidents) : 61,04€
9. Divers		
Caractéristiques techniques principales [par principal il faut comprendre celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur]		Le service tango generation n'est pas disponible en « self-install » et nécessite l'intervention d'un technicien pour l'installation.
10. Option(s)		