



## GENERALITES

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») s'appliquent aux services et produits de télécommunication de Proximus Luxembourg S.A. commercialisés sous la marque Tango (sera désignée 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. Les Conditions Générales sont disponibles en permanence sur le site [www.tango.lu](http://www.tango.lu).

“ Proximus Luxembourg S.A ” est une société de droit luxembourgeois ayant son siège social à L-8070 Bertrange, 18, rue du Puits Romain, inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B19669. Proximus Luxembourg S.A. est un PSF (Professionnel du Secteur Financier) de support, au sens de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, autorisé comme opérateur de systèmes informatiques et de réseaux de communication du secteur financier (article 29-3) soumis à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la CSSF).

## DÉFINITIONS :

« Client » : la personne physique ou personne morale de moins de dix (10) salariés ayant souscrit à un contrat auprès de Tango.

« Conditions Générales » : le présent document qui énumère les droits et obligations de Tango et du Client dans le cadre de la fourniture des Services et font partie intégrante du Contrat.

« Contrat » : désigne les relations contractuelles entre le Client et Tango.

« Liste des Tarifs » : est disponible sur le site internet de Tango ([www.tango.lu](http://www.tango.lu)) et énonce l'ensemble des prix et tarifs.

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

« Service » : désigne le ou les service(s) de Tango.

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

## ARTICLE 1 : SOUSCRIPTION AU SERVICE OU PRODUIT TANGO

## 1.1 Demande par le Client et identification du Client

Le Client introduit sa demande de souscription au Service ou Produit 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. 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 et renseignements suivants à Tango, à tout revendeur agréé ou à toute autre personne mandatée à cette fin :**

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

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

**Dans le cas d'une personne morale**

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

## Et dans tous les cas

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

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

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

## 1.2 Autres documents à fournir

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

**Documents supplémentaires.** Tango se réserve le droit de demander au Client, lors de l'introduction de la demande de souscription et/ou de la conclusion du Contrat et/ou de la souscription à un nouveau Service, 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.

## 1.3 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 9 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.

## 1.4 Traitement de la demande de souscription – Motifs de refus

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

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



### 1.5 Contrat à distance et hors établissement

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, mais sans s'y limiter, 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, l'information sur la garantie légale de conformité ainsi que le droit de rétractation dont les conditions sont reproduites ci-dessous.

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

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

Contrat. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) à Tango, cette information est donnée au minimum 1 (un) mois avant l'entrée en vigueur d'une modification.

Le Client est ainsi informé de toute modification apportée par tous les moyens appropriés, individuellement soit par lettre, soit par une information sur la facture, soit par courrier électronique, soit par SMS. Dans les cas requis, l'information peut s'effectuer également par une publication. 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 du Contrat, n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son Contrat selon les modalités prévues à l'article 10, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la notification des modifications sauf si les modifications envisagées sont exclusivement au bénéfice du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur le Client, sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national ou en raison d'une augmentation tarifaire en raison d'une hausse de l'indice des prix à la consommation conformément à l'article 3.2.

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

### 3.2 Modification des tarifs

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

## ARTICLE 4 : PROTECTION DES DONNEES

### 4.1 Législation

Les Parties s'engagent à respecter la législation nationale et européenne relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et en particulier, le Règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données (ci-après le « RGPD ») et ensemble « Législation sur la Protection des Données ». Les concepts de données à caractère personnel, de traitement, ainsi que ceux de responsable de traitement et sous-traitant sont interprétés au sens du RGPD.

### 4.2 Traitement des données à caractère personnel

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

### 4.3 Sous-traitance de données à caractère personnel

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

### 4.4 Politique en matière de protection des données à caractère personnel

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la Politique en matière de protection des données à caractère personnel qui fait partie intégrante du



Contrat. Pour plus d'informations sur le traitement de données à caractère personnel par Tango, les catégories de données à caractère personnel concernées, la collecte des données, les finalités du traitement, la durée de conservation des données à caractère personnel et la manière dont le Client peut exercer ses droits et communiquer ses préférences en matière de respect de la vie privée, Tango renvoie à sa politique en matière de protection des données à caractère personnel sur [www.tango.lu](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 et Services 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 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. 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 et juridiques y attachées.

#### 5.2 Paiement

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

#### 5.3 Matériel autorisé

Seuls les équipements 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. 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, 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 Services d'urgence

Chaque Service ayant ses particularités techniques et bien que le Service permette au Client d'appeler les services d'urgence, Tango ne recommande pas au Client d'utiliser n'importe quel Service pour joindre les services d'urgence fournissant une assistance sur place, vu l'impossibilité de garantir, dans tous les cas, la bonne localisation de l'appelant. Si le Client veut joindre les services d'urgence, il est prié pour cet appel d'utiliser un service garantissant la localisation de l'appelant (par exemple un service de téléphonie mobile). Tango n'assume aucune responsabilité pour les éventuels dommages directs et/ou indirects résultant de la communication avec les services d'urgence à partir d'une localisation erronée de l'appelant.

### ARTICLE 6 : PRODUITS

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

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

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

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

Tango se réserve le droit de modifier, de gérer et de redémarrer à tout moment les Produits, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique et sans avertissement, mais il est également possible que des nouveaux modèles de Produits soient mis sur le marché. Dans toute la mesure du possible, Tango essaiera de préserver la compatibilité des anciens Produits avec l'évolution du Service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le Client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement des Produits concernés s'il veut poursuivre sa souscription au Service.

Tango effectuera des mises à jour des Produits pour en assurer son fonctionnement ce qui pourrait entraîner une interruption momentanée des Services pour laquelle Tango ne sera redevable d'aucune indemnité.

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

En cas de réparation des Produits, le Client accepte que les données qui ont été stockées puissent être partiellement ou totalement endommagées, voire perdues. Tango décline toute responsabilité quant à la perte de ces données.

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

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

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

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



Tango a le droit de réclamer à tout moment la restitution d'un ou plusieurs Produits mis à la disposition du Client et le Client se verra alors proposer un Produit similaire.

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

## 6.2 Dispositions relatives à la vente

En cas de contrat de vente de Produit, ce dernier reste la propriété de Tango jusqu'au paiement complet de son prix. Jusqu'à ce moment, il est interdit au Client d'en disposer de quelque façon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Produits, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Tango afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

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

## ARTICLE 7 : TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

### 7.1 Structure tarifaire

Les tarifs applicables des Services sont ceux 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). Le Client est informé que les tarifs concernant des numéros ou des services soumis à des conditions tarifaires particulières comme par exemple, mais sans s'y limiter, les SMS Premium ne sont pas compris dans les tarifs applicables aux Services.

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.

### 7.2 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.

### 7.3 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 électroniques. Le Client peut demander les détails d'une facture précédemment reçue. Des frais administratifs lui seront facturés.

### 7.4 Facture en ligne

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

### 7.5 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.

### 7.6 Modalités de paiement

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

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

L'expiration du délai de paiement met de plein droit le Client en demeure de payer sans qu'il y ait besoin d'une sommation. Des intérêts moratoires seront calculés au taux conforme à la loi du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et intérêts de retard telle que modifiée. 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 7.2. Sans préjudice des dispositions de l'article 9 des Conditions Générales, Tango se réserve le droit de suspendre partiellement ou totalement le Service offert au Client qui refuse de constituer la garantie sollicitée.

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 9 des Conditions Générales. Tango se réserve en outre le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice et des frais engagés. 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 8 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE TANGO

### 8.1 Obligation de Tango

Tango s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du ou des Service(s). Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du(es) Service(s). Sauf mention contraire expresse, Tango ne garantit pas de niveau minimal de qualité de Service et les obligations de Tango doivent être qualifiées d'obligations de moyen.

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.

Tango met à disposition du Client un dispositif permettant d'assurer le suivi du niveau de consommation via l'application mobile MyTango. Le Client est par ailleurs informé que ces informations ne sont pas partagées en temps réel et qu'elles sont indicatives.

### 8.2 Responsabilité

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.

### 8.3 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 la responsabilité de Tango se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains subit par le Client, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels tels que les manques à gagner, les dépenses supplémentaires, les pertes de revenus ou de bénéfices, les pertes de clientèle ou de contrats, les interruptions d'activité, les pertes ou les détériorations de données.

Tango ne peut être tenue responsable :

- Des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers ;

- D'un dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication dues à des cas de force majeure ;
- Des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles l'abonné peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, de l'Internet et des services SMS et autres applications mobiles. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus ;
- Des dommages résultant d'un événement remplissant les caractéristiques de la force majeure à savoir un événement imprévisible, irrésistible et qui échappe au contrôle de Tango ;
- De toute intervention de l'Etat, de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, ou de toute autre autorité publique, y compris une autorité judiciaire, imposant la suspension totale ou partielle du service de radiotéléphonie publique ou de télécommunication fixe ou mobile, ou interdisant son maintien ou extension ou toute situation légale ou réglementaire causant une telle situation pour autant que cette situation ne résulte pas d'une faute de Tango ;
- De la cessation de l'exploitation des réseaux de télécommunication mobile ou fixe pour lequel l'abonnement est souscrit, par décision publique, notamment, mais sans limitation, en cas de suspension, retrait ou non-renouvellement de licences ou autorisations requises pour construction ou exploitation du service ou des moyens d'exploitation nécessaires ;
- Des dommages causés au Client ou à un tiers en cas de détournement par une personne non autorisée d'informations ou de données destinées exclusivement au Client et ce quelles que soient les manœuvres frauduleuses utilisées ;
- Du contenu des informations transférées ou stockées par le Client ou par tout tiers utilisant les Produits et/ou Services de Tango ;
- 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.

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

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

## ARTICLE 9 : SUSPENSION ET RESILIATION PAR TANGO

### 9.1 Cas de suspension et résiliation

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
- Le service fourni au Client n'est plus disponible sans que ceci soit du fait de Tango.

## 9.2 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 quinze (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 d'un (1) mois calendaire 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.

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

## ARTICLE 10 : SUSPENSION ET RESILIATION PAR LE CLIENT

### 10.1 Suspension

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

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

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

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

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

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

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

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

- En cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;

- En cas de faillite personnelle du Client,
- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service ;
- 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

## ARTICLE 11 : PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Le Client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur en s'adressant à ce dernier jusqu'à un (1) mois après la date de résiliation de son Contrat lié à ce numéro. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de Tango relatives au transfert du numéro et à la fin de la relation contractuelle entre le Client et Tango.

Les Services dont bénéficiait un Client chez Tango ne sont pas transférés. De même, Tango ne peut garantir aux Clients, qui portent leurs numéros vers elle, qu'elle pourra leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le Service sera quelque temps indisponible.



Tango refuse toutefois le transfert de numéro si l'opérateur vers lequel le Client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro ou dans le cas de fraude avérée ou présumée du Client ou d'un tiers. Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés.

Le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat lié à ce numéro, selon les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales. Si le Client souhaite porter une partie seulement des numéros dont il est titulaire, des frais éventuels de reconfiguration lui seront facturés.

Tango mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que des raisons techniques empêchent l'exécution du portage. En cas d'échec de la procédure de portage du numéro dans les délais fixés par la loi, Tango réactivera le Contrat du client lié à son numéro et continuera à fournir les Services aux mêmes conditions jusqu'à ce que la procédure de portage aboutisse.

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

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

#### ARTICLE 12 : 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 ne garantit pas, dans le cadre de ses Services de télécommunication, la conformité avec les circulaires CSSF et les obligations sur l'externalisation.

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 :

- Les activités de services à la clientèle.
- Les activités d'installation des connectivités fixes à large bande.
- Les activités d'impression des factures.
- Tout autre sous-traitant mentionné dans le Contrat.

Ces sociétés sont basées au Luxembourg.

Tango vous informera en cas de changement de sous-traitance ou de nouvelle sous-traitance. Les sous-traitants sont soumis à des règles strictes de confidentialité.

#### ARTICLE 13 : DIVERS

##### 13.1 Renonciation

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

##### 13.2 Nullité

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

##### 13.3 Signature et convention de preuve

Toute expression de volonté par voie électronique 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 comme par exemple sa connexion à l'application MyTango) valent accord du Client et ont la même valeur qu'un document muni d'une signature manuscrite. Le Client a accès ou peut souscrire 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.

##### 13.4 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.