



Changer d'opérateur Internet n'a jamais été aussi simple...

24 avril 2017

Tango vous accompagne étape par étape pour la prise en charge de votre migration*.

Vous trouverez ici les quelques démarches* pour effectuer simplement et sans soucis votre changement d'opérateur et éviter la perte de votre connexion internet le temps de la migration.

Commencez dès maintenant à profiter des meilleures offres au Luxembourg !

Rien de plus simple, suivez ces 4 étapes* :

1. Choisissez l'offre Tango Fibre qui vous convient et RDV en point de vente Tango pour **définir une date de RDV d'installation** (liste des [points de vente ici](#))

Astuce : Vous pouvez configurer votre offre sur mesure grâce à notre outil de configurateur d'offre disponible sur <http://www.tango.lu/fr/configurateur-doffre>.

2. **Imprimez le modèle de lettre de résiliation** (à votre disposition en page 3 du présent document)
3. **Complétez la lettre** en prenant bien soin de vérifier l'exactitude de vos informations.

Attention :

- Vérifiez que vous disposez de votre numéro de client, indiqué par exemple sur votre facture ou en appelant votre service client. Ce numéro sera nécessaire pour votre identification.
 - Vérifiez que votre demande de résiliation auprès de votre opérateur est postérieure à la date d'installation Tango choisi en point de vente en étape 1.
 - Votre installation ne pourra être effectuée que lorsque votre contrat avec votre (ancien) opérateur sera résilié.
4. **Envoyez votre demande de résiliation** par lettre recommandée ou autre selon votre opérateur (voir ci-dessous).

*Information à titre indicatif. Tango ne s'engage pas sur les conditions de résiliation des opérateurs. Afin de vous assurer des conditions de résiliation, veuillez vous référer aux conditions générales et particulières de votre contrat ou appeler votre service client.



Conditions pour chaque opérateur (à titre indicatif uniquement)* :

	Post	LOL	Orange	Join	Eltrona
Demande de résiliation	Lettre recommandée	Fax au 2799 3555 ou Lettre recommandée	Lettre recommandée	Formulaire en ligne : joinexperience.com	Document de résiliation à télécharger sur eltrona.lu et envoi par lettre recommandée
Préavis	1 mois	40 jours	1 mois	1 mois	3 mois (si durée engagement) ou 40j (sans engagement de durée)

Quelques adresses pour l'envoi de votre lettre de résiliation :

Post Luxembourg 1, rue Emile Bian L2996 Luxembourg	Luxembourg Online (LOL) 14, av. du X Septembre L-2550 Luxembourg	Orange Luxembourg 8, rue des Mérovingiens L-8070 Bertrange	Eltrona telecom 4-8, rue de l'acierie L-1112 Luxembourg
--	--	--	---

Bon à savoir*

Si vous avez un contrat en cours (avec engagement), vous risquez d'être facturé pour les mois restants jusqu'au terme de la période d'engagement.

Si vous avez une période d'engagement, vous avez la possibilité de demander la résiliation de votre abonnement à terme sans frais en respectant un délai de préavis défini par votre opérateur.

En cas de souscription à un abonnement internet + TV, le décodeur devra être restitué dans un des points de vente habituels.

Tango facilite encore plus votre migration

Nous prenons en charge :

- Le transfert de votre numéro de téléphone si vous souhaitez le conserver
- L'installation et l'activation de votre ligne Tango

Pour souscrire, rien de plus simple.

RDV en point de vente avec les informations et pièces justificatives suivantes :

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

*Information à titre indicatif. Tango ne s'engage pas sur les conditions de résiliation des opérateurs. Afin de vous assurer des conditions de résiliation, veuillez vous référer aux conditions générales et particulières de votre contrat ou appeler votre service client.

LETTRE RECOMMANDÉE

Objet :

Demande de résiliation de mon abonnement internet

Date :

Madame, Monsieur,

Je vous informe par la présente de ma décision de mettre fin à mon abonnement internet.

Conformément aux conditions de vente, je vous remercie de bien vouloir faire le nécessaire afin que la résiliation soit effectuée dans les temps.

Dans cette attente, je vous prie de me notifier de la résiliation effective de mon contrat et de ses conditions et d'agréer, Madame / Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Informations sur mon abonnement

Nom : Prénom :

N° de téléphone : N° de contrat :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Date souhaitée de résiliation de ma connexion internet :

Résiliation de ma ligne fixe ? OUI / NON

Signature :