

## Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent aux Services (tels que définis à l'article 1) qui sont mis sur le marché sous la marque 'Mobile Vikings' (ci-après les « **Conditions générales** »). Ces Services sont fournis par Mobile Vikings SA, dont le siège social est établi Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt, numéro d'entreprise : 0886.946.917 (ci-après « **Mobile Vikings** »).

## Article 1 : Définitions

- **Relevé de compte/Facture** : l'état descriptif des frais et indemnités en lien avec les Services fournis ou à fournir au Viking. Une Facture que Mobile Vikings doit délivrer à certains Vikings conformément à la loi sur la TVA belge, contient une confirmation de l'existence d'une créance en argent à l'égard du Viking. Le Viking doit communiquer son numéro de TVA.
- **Abonnement** : la formule tarifaire dans le cadre de laquelle un contrat est conclu avec le Viking pour la fourniture périodique de services mobiles pendant une durée déterminée ou indéterminée qui sont facturés au Viking via un Relevé de compte ou une Facture.
- **Services** : l'ensemble des services mobiles et connexes offerts par Mobile Vikings.
- **Carte de recharge** : la formule tarifaire dans le cadre de laquelle le Viking peut téléphoner, envoyer des SMS et/ou surfer sur l'internet grâce à un crédit prépayé et/ou des quantités forfaitaires de minutes d'appel, de SMS et/ou de data jusqu'à épuisement du crédit prépayé ou des quantités forfaitaires.
- **Réseau** : le réseau pour la téléphonie mobile dont se sert Mobile Vikings pour offrir les Services aux Vikings. Mobile Vikings est un 'mobile virtual network operator' ('MVNO') qui utilise le Radio Access Network ('RAN') d'un 'mobile network operator' ('MNO') afin de pouvoir fournir les Services à ses Vikings.
- **Transfert de numéro**: exécution de la portabilité du numéro à la demande du Viking conformément à la législation en vigueur.
- **Carte SIM** : une carte à puce ('Subscriber Identity Module') qui est mise à la disposition du Viking par Mobile Vikings et qui doit être insérée dans un appareil de services mobiles afin d'avoir accès au Réseau et de pouvoir utiliser les Services.
- **Client** : la personne physique ou morale qui utilise les Services.
- **Site web** : [www.mobilevikings.be](http://www.mobilevikings.be).

## Article 2 : Applicabilité

**2.1** La relation contractuelle entre Mobile Vikings et le Viking en ce qui concerne la fourniture des Services est déterminée par les présentes Conditions générales, la demande de contrat, d'éventuelles conditions particulières et les tarifs applicables (ci-après le « **Contrat** »). Des conditions particulières peuvent être convenues entre le Viking et Mobile Vikings pour des Services connexes. En cas de contradiction, les conditions particulières ont priorité sur les conditions du Contrat.

**2.2** Le Viking confirme avoir pris connaissance des présentes Conditions générales préalablement à la conclusion du Contrat et en accepte l'application au Contrat. Une copie des présentes Conditions générales peut être consultée et téléchargée à tout moment sur le Site web sous « Informations légales et informations du consommateur ».

**2.3** Sauf indication contraire expresse, les dispositions des Conditions générales sont toujours d'application tant aux Abonnements qu'aux Cartes de recharge.

## Article 3 : Demande

**3.1** Le Viking peut avoir accès au Réseau et aux Services comme suit :

**3.1.1** Via le Site web

Le Viking introduit sa demande de souscription aux Services via le Site web. Le Viking s'enregistrera correctement et complètement sur le Site web et demandera une carte SIM conformément aux instructions données. Le Viking est seul

responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit. Le Viking s'engage à informer Mobile Vikings de toute modification de ses coordonnées et données à caractère personnel (p. ex. un changement d'adresse).

La carte SIM sera ensuite envoyée au Viking à l'adresse communiquée par le Viking suite à la demande correcte et complète. En cas de demande d'un nouveau numéro (donc pas en cas de Transfert de numéro) ou en cas de demande d'un échange de carte SIM (SIM swap), un forfait administratif unique peut être facturé au Viking. Vous trouverez de plus amples informations sur le Site web.

Mobile Vikings s'engage à tout mettre en œuvre pour activer - hormis dans des circonstances exceptionnelles, en cas d'accord mutuel avec le Viking, en cas de refus tel que prévu à l'article 3.2 ou en cas de force majeure - la carte SIM dans les meilleurs délais après la date de l'accord de volontés et à condition que Mobile Vikings dispose d'un dossier complet.

### **3.1.2 Via un point de vente (si d'application)**

Le Viking peut, le cas échéant, aussi introduire sa demande de souscription aux Services via un point de vente physique (p. ex. un magasin éphémère). Le Viking s'enregistrera correctement et complètement dans le point de vente conformément aux instructions données. Le Viking est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit. Le Viking s'engage à informer Mobile Vikings de toute modification de ses coordonnées et données à caractère personnel (p. ex. un changement d'adresse). Le Viking recevra sa carte SIM au point de vente après la demande correcte et complète et après paiement de l'éventuel montant dû.

En cas de demande d'un nouveau numéro (donc pas en cas de Transfert de numéro) ou en cas de demande d'un échange de carte SIM (SIM swap), si ces options sont proposées dans le point de vente, un forfait administratif unique peut être facturé au Viking.

**3.2** Mobile Vikings a le droit de limiter ou de refuser la demande et/ou l'activation d'un Viking sans être redevable d'aucune indemnité au Viking, et ce, notamment dans les situations suivantes :

- le Viking refuse d'accepter les Conditions générales ou tout autre document requis contractuellement ;
- la demande de souscription aux Services n'a pas été introduite convenablement ;
- en cas de preuves ou d'indices graves de fraude, d'insolvabilité ou de non-paiement des Services, ce qui peut par exemple ressortir d'un historique de défaut de paiement par le Viking ;
- le Viking décline une fausse identité, une identité erronée ou incomplète lors de son identification ;
- le Viking fait, lors de son identification, usage de documents d'identité qui ont été déclarés volés ;
- en cas de preuves ou d'indices graves que le Viking fait usage du Service d'une façon qui est en contradiction avec le Contrat, avec des dispositions légales ou réglementaires, avec l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou d'une façon qui détériore le bon fonctionnement ou l'intégrité de la prestation de services.

## **Article 4 : Entrée en vigueur et durée du Contrat**

**4.1** Le Contrat est conclu par l'accord de volontés et entre en vigueur à la date à laquelle la carte SIM est activée sur le Réseau par Mobile Vikings.

**4.2** À moins qu'une durée plus précise ait été convenue dans les conditions particulières en ce qui concerne l'achat d'un service ou produit déterminé (p. ex. des contrats avec téléphone), le Contrat est conclu pour une période à durée indéterminée. Le Viking a la possibilité de résilier le Contrat pour son Abonnement par écrit à tout moment, sans indication de motif et au moment qu'il choisit. Une indemnité peut être demandée au Viking qui souscrit à une offre conjointe (si une telle offre est proposée) dans le cadre de laquelle le Viking a acquis gratuitement ou à un prix inférieur un terminal dont l'acquisition était liée à la souscription aux Services d'Mobile Vikings. Cette indemnité est égale au solde restant dû conformément au tableau d'amortissement, communiqué au Viking lors de la souscription au Contrat, qui indique chaque mois la valeur résiduelle du terminal. Pour le reste, le Contrat prend fin dans les cas prévus dans les présentes Conditions générales.

**4.3** Le Contrat est conclu pour 1 carte SIM (la carte principale) et plusieurs cartes SIM éventuelles (multi SIM). Ces cartes SIM sont liées à un seul compte.

## **Article 5 : Modification du Contrat, augmentation des tarifs ou suppression d'un plan tarifaire**

**5.1** Mobile Vikings informera le Viking par tous les moyens appropriés des modifications apportées aux Conditions générales et des augmentations des tarifs. Les informations sur les modifications doivent être fournies au Viking au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur. Le Viking qui, suite à une modification des Conditions générales, n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut résilier le Contrat sans indemnité de rupture au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En cas d'augmentation des tarifs, le Viking qui a souscrit à un Abonnement, a le droit de résilier le Contrat sans indemnité de rupture au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception du premier Relevé de compte ou Facture après l'entrée en vigueur de l'augmentation des tarifs. Dans le cas d'une Carte de recharge, le Viking est réputé accepter les nouvelles conditions lorsqu'il la recharge. Cet article 5.1 ne vaut pas dans le cas d'une modification apportée à une ou plusieurs clauses des Termes et Conditions suite à une nouvelle législation ou à de nouvelles décisions qui ne laissent aucun choix aux opérateurs quant à leur mise en œuvre (p. ex. les décisions de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)).

**5.2** Si l'exploitation ou l'organisation des Services le nécessite, Mobile Vikings peut modifier le contenu ou les propriétés de ses prestations.

## **Article 6 : Numéro d'appel**

Un numéro d'appel unique est lié à chaque Viking. Ce numéro d'appel est et reste la propriété d'Mobile Vikings, excepté en cas de Transfert de numéro. Le Viking n'a pas le droit de réclamer ou de garder un numéro d'appel spécifique, excepté en cas de Transfert de numéro. Le Viking n'a pas le droit de modifier son numéro d'appel. Le Viking perd le droit d'utiliser son numéro d'appel lors d'une désactivation (comme stipulé dans les présentes Conditions générales). En cas d'éventuelle résiliation du Contrat (pour une raison quelconque), le Viking doit tenir compte du fait que le numéro mobile qui lui a été attribué, ne peut plus être conservé.

## **Article 7 : Services, tarifs et formules**

**7.1** Les Services disponibles et les tarifs applicables pour ces Services varient en fonction de la formule choisie par le Viking. Les formules proposées et les tarifs facturés sont communiqués sur le Site web. Le Viking a consulté les prix d'Mobile Vikings sur le Site web et accepte leur application à son utilisation des Services.

**7.2** Les frais liés à une utilisation en dehors de la frontière belge, mais au sein de l'UE (la liste détaillée des pays impliqués est disponible sur le site Web sous la rubrique "Roaming"), seront facturés au tarif national habituel (Roam Like At Home ('RLAH')). Cette règle vaut tant pour une utilisation dans le cadre d'un abonnement qu'en dehors. Découvrez plus de détails sur le site Web sous la rubrique 'Roaming'.

Le Viking s'engage à utiliser les services d'itinérance dans des limites raisonnables, au sens de la législation européenne. Afin de pouvoir constater tout abus ou comportement déviant éventuel, Mobile Vikings se réserve le droit de vérifier les modes d'utilisation du Viking, tant dans son pays que dans d'autres États membres. L'identification de modes d'utilisation inhabituels peut être basée sur les indicateurs suivants :

- une présence / consommation à l'étranger supérieure à la présence / consommation dans son pays ; ou
- une longue période d'inactivité d'une carte SIM spécifique qui est associée principalement, voire exclusivement, à une utilisation en itinérance ; ou
- l'enregistrement et l'utilisation successive de plusieurs cartes SIM par le même utilisateur en itinérance.

Si Mobile Vikings constate, sur la base des indicateurs objectifs susvisés, un abus ou une utilisation déviante des services d'itinérance pour les SMS, les appels téléphoniques ou les recherches sur l'internet au cours d'une période de 4 mois successifs, Mobile Vikings se réserve le droit de le signaler au Viking par tous les moyens appropriés (p. ex. sms, e-mail). En pareil cas, le Viking dispose d'un délai de 2 semaines pour modifier son mode d'utilisation et prouver qu'il s'agit effectivement d'une présence ou d'une consommation en Belgique. Si le Viking ne modifie pas son mode d'utilisation dans ce délai, Mobile Vikings lui facturera des frais supplémentaires pour l'ensemble de son utilisation, conformément à la réglementation européenne et aux tarifs en vigueur. Ce supplément ne sera plus facturé dès que le mode d'utilisation du Viking indique, sur la base des indicateurs objectifs susvisés, qu'il n'y a plus eu aucun abus ou aucune utilisation

déviante des services d'itinérance au cours d'une période d'observation de 4 mois successifs.

Mobile Vikings ne surveillera les modes d'utilisation précités d'un Viking pour aucune autre raison que dans le cadre d'un abus ou d'une utilisation déviante des services d'itinérance pour les SMS, les appels téléphoniques ou les recherches sur l'internet.

### **Article 8 : Crédit prépayé**

**8.1** Afin de pouvoir bénéficier des Services offerts par Mobile Vikings sur la base d'une Carte de recharge, le Viking doit charger sa carte SIM en achetant le crédit prépayé de son choix via le Site web ou, le cas échéant, via un point de vente, selon les formules et les tarifs disponibles et les modes de paiement indiqués.

**8.2** Le Viking peut bénéficier des Services disponibles conformément aux tarifs applicables au Viking à concurrence de la valeur du crédit prépayé, aussi longtemps que cette valeur n'est pas épuisée, n'a pas expiré ou n'est pas perdue à la suite d'une désactivation (comme stipulé dans les présentes Conditions générales). En outre, le Viking peut, quelle que soit la valeur restante du crédit prépayé, sauf en cas de désactivation, continuer à recevoir des appels téléphoniques et des SMS, à moins qu'il ne s'agisse pas d'appels et de SMS que le Viking doit payer pour les recevoir, et il a aussi accès aux services de secours.

**8.3** La validité du crédit prépayé est limitée à 6 mois après l'achat.

**8.4** Le Viking n'a en aucun cas droit au remboursement par Mobile Vikings de la valeur non épuisée du crédit prépayé, ni même en cas de transfert de numéro, d'expiration ou de désactivation, comme mentionné ci-dessus.

### **Article 9 : Identification des Clients avec une Carte de recharge**

**9.1** Les Vikings avec une Carte de recharge sont tenus de s'identifier correctement de la manière choisie par Mobile Vikings et reconnue par le législateur à chaque fois que Mobile Vikings en fait la demande, conformément à l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur base d'une carte prépayée. Mobile Vikings se réserve le droit de supprimer des méthodes d'identification et d'en ajouter de nouvelles. Le non-enregistrement ou l'enregistrement incorrect du Viking aura pour effet que le Viking ne sera pas ou plus en mesure d'effectuer des appels, d'envoyer des SMS ou de surfer sur internet.

**9.2** Le Viking doit utiliser lui-même la carte de recharge et il ne peut la céder à un tiers, sauf :

- à ses parents, grands-parents, enfants, petits-enfants, frères ou sœurs ;
- à son conjoint ou à la personne avec qui il a fait une déclaration de vie commune ;
- à une personne dont le Viking est tuteur ;
- à une personne physique qui preste des services pour la personne morale qui a acheté la Carte de recharge, à condition que cette personne morale tienne une liste actualisée permettant de déterminer le lien entre une Carte de recharge et la personne physique à qui cette carte été attribuée ;
- à un tiers qui s'est identifié au préalable auprès d'Mobile Vikings (si offert par Mobile Vikings) ;
- lorsque la Carte de recharge est achetée pour le compte des services de renseignement et de sécurité, des services de police ou des autorités qui ont été désignées par arrêté ministériel conformément à la législation.

**9.3** Le Viking est tenu d'informer Mobile Vikings dans les 24 heures du vol ou de la perte de la Carte de recharge.

**9.4** Découvrez de plus amples informations sur le Site web et dans l'arrêté royal précité.

### **Article 10 : Suspension et résiliation du Contrat**

**10.1** Dans le cas d'une carte de recharge, Mobile Vikings a le droit de désactiver la carte SIM de manière unilatérale

et sans droit à indemnisation du Viking si celui-ci n'a pas effectué de recharge de son crédit prépayé (top-up) pendant une période consécutive de 12 mois. Le client reçoit une notification concernant la désactivation. Le crédit prépayé restant associé à la carte SIM sera perdu à la suite de la désactivation et ne sera pas remboursé au Viking.

**10.2** Mobile Vikings a le droit, de manière unilatérale, sans notification préalable et sans droit à une indemnisation pour le Viking, de désactiver la carte SIM ou de suspendre, entièrement ou partiellement, définitivement ou temporairement, les Services dans les cas suivants :

- en cas de preuves ou d'indices sérieux de fraude par le Viking ;
- en cas d'utilisation des Services contraires au Contrat, à des dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou d'une façon qui détériore le bon fonctionnement ou l'intégrité de la prestation de services ;
- en cas de preuves ou d'indices sérieux d'insolvabilité du Viking ou de non-paiement répété de Facturations/Factures pour les Services ;
- si, lors de son identification, le Viking décline une fausse identité, une identité erronée ou incomplète ou fait usage de documents d'identité qui ont été déclarés volés ;
- en cas de non-respect par le Viking des présentes Conditions générales ou d'éventuelles autres obligations contractuelles à l'égard d'Mobile Vikings ;
- en cas d'augmentation anormale de l'utilisation moyenne du crédit prépayé par le Viking, telle qu'elle a été proportionnellement estimée par vol Mobile Vikings ;
- à la suite d'une décision judiciaire ou à la première demande des instances judiciaires ou policières ;
- en cas de vol ou de perte de la carte SIM, dont Mobile Vikings a été informée de quelque manière que ce soit par le Viking ;
- en cas de perturbations dans, sur ou au Réseau ;
- si on empêche Mobile Vikings pour quelque raison que ce soit de se servir du Réseau ;
- si le Viking utilise un appareil pour services mobiles qui provoque des perturbations dans le Réseau ou qui n'est pas agréé selon les normes en vigueur ;
- en cas de force majeure ;
- dans tous les autres cas déterminés dans les présentes Conditions générales.

Mobile Vikings n'est pas obligée vis-à-vis du Viking de procéder à une désactivation, suspension ou résiliation dans l'un des cas cités à l'article 10.2.

**10.3** Ces mesures ne portent pas atteinte au droit d'Mobile Vikings d'exiger le paiement intégral de tous les montants impayés.

## **Article 11 : Prestations, obligations et responsabilité d'Mobile Vikings**

**11.1** Mobile Vikings s'engage à employer tous les moyens raisonnables afin d'assurer au Viking un accès optimal au Réseau et de livrer les Services dans les meilleures conditions. Sauf mention expresse contraire, les engagements d'Mobile Vikings sont considérés comme des obligations de moyens. Mobile Vikings emploiera également tous les moyens raisonnables afin de prévenir ou de limiter le dommage subi par le Viking. Mobile Vikings demande au Viking de faire preuve de compréhension. Mobile Vikings (avec le 'mobile network operator' (MNO)) s'efforce de limiter au maximum ce type de perturbations et de les éliminer le plus vite possible. Cependant, le Viking reconnaît et accepte que, pour fournir les Services, Mobile Vikings dépend du fonctionnement correct du Réseau, dont Mobile Vikings n'est pas le propriétaire ni le licencié en sa qualité de MVNO. Pour cette raison, Mobile Vikings n'est pas responsable en cas de dommage qui résulterait de pannes, perturbations, défauts de qualité dans l'entretien, dans les améliorations et/ou dans l'extension, partiels ou complets, volontaires ou involontaires, relatifs au Réseau.

**11.2** La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil qui fonctionne grâce à la diffusion de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles qui sont inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, il n'est pas possible de garantir une transmission parfaite partout et à tout moment. En outre, la qualité des Services dépend aussi de la qualité de l'appareil pour services mobiles utilisé. Mobile Vikings n'est pas responsable des perturbations dans la transmission qui sont causées par les circonstances

susmentionnées. Étant donné que plusieurs facteurs peuvent influencer la vitesse maximale estimée, il est probable que le Viking n'atteindra pas ces valeurs partout et en permanence.

**11.3** Un service clientèle est à la disposition du Viking pour répondre dans la mesure du possible à ses questions, problèmes et plaintes en ce qui concerne les Services. Les appels entre le Viking et le service clientèle peuvent être enregistrés ou écoutés par des personnes qui n'y participent pas en vue de la formation et de la supervision du personnel d'Mobile Vikings ou du règlement de litiges commerciaux avec le Viking. Le Viking sera prévenu à l'avance.

**11.4** Mobile Vikings fournit au Viking une carte SIM, que le Viking doit placer dans son appareil afin d'avoir accès au Réseau et aux Services. L'accès à la carte SIM est protégé par un code PIN qui peut être utilisé par le Viking selon les instructions d'utilisation figurant dans le manuel de son appareil. Mobile Vikings garantit que la carte SIM correspond à la description faite par Mobile Vikings, que la carte SIM est adaptée à l'utilisation convenue par le Viking et Mobile Vikings et qui est d'usage pour les cartes SIM et que cette carte SIM offre la qualité et les prestations que le Viking est raisonnablement en droit d'attendre d'une carte SIM. Mobile Vikings est responsable vis-à-vis du Viking de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison de la carte SIM et qui se manifeste dans un délai de deux ans à compter de la livraison précitée conformément à l'article 1649bis et suivants du Code Civil.

**11.5** Mobile Vikings n'est pas non plus responsable en cas de dommage résultant de manipulations effectuées par le Viking, notamment :

- la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Viking ;
- le mauvais fonctionnement, l'utilisation erronée ou abusive de l'appareil pour services mobiles du Viking ou des accessoires de cet appareil ;
- l'utilisation d'un appareil pour services mobiles sans prendre les précautions nécessaires (effraction, virus, etc.) ;
- l'utilisation abusive de la carte SIM du Viking, dans la mesure où cet abus a été favorisé par le Viking, entre autres en raison de (1) la communication volontaire ou involontaire du code PIN à un tiers, (2) la non-modification du code PIN standard, (3) l'utilisation d'un code PIN personnel trop simple (p. ex. 1234, 1111, etc.), (4) du vol ou de la perte de la carte SIM ;
- des erreurs ou oublis lors de l'activation de la carte SIM ou de la recharge de la Carte de recharge ;
- des facteurs qui sont dus à l'intervention, erronée ou non, d'un tiers ;
- les dommages aux données ou la perte de données.

**11.6** Mobile Vikings est uniquement responsable des dommages prévisibles qui sont la conséquence directe d'un manquement qui lui est imputable. Mobile Vikings n'est pas responsable des dommages matériels ou consécutifs, comme notamment, mais sans s'y limiter, des frais supplémentaires, la perte de revenus et le manque à gagner, la perte ou l'endommagement de données, la perte de clients ou la perte de contrats.

**11.7** Mobile Vikings n'est pas non plus responsable (1) du contenu des conversations, des messages SMS ou des échanges de données du Viking, (2) des services (ou de la facturation de ces services) qui sont fournis par téléphone par des tiers au Viking ou qui sont accessibles par le biais des Services, sauf disposition expresse contraire dans la législation, (3) des informations qui sont fournies par des tiers ou qui sont accessibles par le biais des Services, (4) des transactions qui sont conclues par le Viking via l'utilisation des Services. Mobile Vikings n'est pas responsable des dommages qui sont la conséquence d'une suspension ou résiliation temporaire ou définitive, complète ou partielle des Services ou de la désactivation de la carte SIM conformément aux dispositions des présentes Conditions générales.

**11.8** Mobile Vikings ne peut être tenue responsable des dommages résultant de la suspension ou de la résiliation d'un ou plusieurs Services conformément aux Conditions générales, des modifications résultant de prescriptions de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) ou d'autres autorités de régulation ou de la force majeure.

## **Article 12 : Droits, obligations et responsabilité du Viking**

**12.1** Le Viking peut avoir accès aux Services conformément aux conditions du Contrat. Mobile Vikings se réserve toutefois le droit de fixer le paiement d'un acompte ou d'une garantie bancaire comme condition suspensive pour

l'exécution de la Convention.

**12.2** Le Viking utilisera les Services comme un utilisateur normalement consciencieux exclusivement à des fins personnelles, conformément aux dispositions du Contrat, aux dispositions légales applicables et aux usages en matière d'ordre public et de bonnes mœurs et prendra toutes les mesures afin d'éviter un usage fautif ou non autorisé des Services. Ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

- l'usage avec l'intention de détourner des communications, directement ou indirectement, ou bien de revendre, de quelque façon que ce soit, les Services à des tiers et sans l'accord écrit préalable d'Mobile Vikings ;
- tout usage par lequel certaines fonctions du Réseau ne peuvent plus être exécutées de manière fiable et correcte ;
- tout usage rendant impossible l'identification ou la localisation géographique de l'appelant dans le cas d'un appel d'urgence, ou qui provoque la surcharge du Réseau ou qui perturbe le bon fonctionnement du Réseau ;
- tout autre usage que celui indiqué par le Viking à Mobile Vikings lors de la souscription du Service ;
- un usage qui s'écarte de façon significative des moyennes observées chez les différents Vikings pour les Services en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (c.-à-d. le téléphone, la transmission de données, les SMS...) ou de temps de connexion ;
- tout usage du service visant à abuser des services, comme un usage déraisonnable vers des numéros surtaxés où l'usage vise la conversion de crédit d'appel en espèces, en bons de valeur, ou en codes d'activation ou d'accès ;
- applications Machine-to-Machine (M2M), sauf dans le cas de produits contenant uniquement des données. M2M se réfère à une communication directe (semi) automatique entre 2 appareils dans le but d'échanger des informations, entre autres, ou d'exécuter des actions, contrôlées par un logiciel, sans intervention humaine directe;
- tout autre usage contraire aux Conditions générales applicables.

Mobile Vikings peut fournir la preuve des usages interdits mentionnés ci-dessus par toute voie, y compris les données et les relevés provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par lesquels la communication a transité. Le Viking et Mobile Vikings considèrent que ces données et relevés feront foi jusqu'à preuve du contraire.

**12.3** Mobile Vikings est et reste propriétaire de la carte SIM. Le Viking s'engage à ne pas la céder, sauf conformément aux dispositions des présentes Conditions générales, la louer, la détruire, à ne pas permettre à des tiers de l'utiliser et de l'endommager de quelque manière que ce soit. Le Viking prend toutes les précautions nécessaires afin d'éviter que sa carte SIM ne soit utilisée de façon fautive ou illégale. Toute tentative de copier les données d'identification techniques de la carte SIM et tout usage frauduleux ou illégitime de celle-ci sont interdits. Le Viking s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer un logiciel dérivé et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans les présentes Conditions générales. Le Viking est responsable de tout dommage causé à Mobile Vikings ou à des tiers à la suite de l'utilisation de la carte SIM, peu importe par qui et peu importe dans quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de vol ou de perte. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Viking reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le Viking prévient Mobile Vikings et demande de bloquer temporairement la carte SIM. Ensuite, le Viking reçoit une nouvelle carte SIM et le Service est réactivé. Le Viking est le seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de services mobiles. Si la carte SIM bloque ou est endommagée à la suite d'une mauvaise manipulation par le Viking, une nouvelle carte SIM est fournie, sur demande écrite introduite par ce Viking, sous réserve de la facturation d'un coût administratif. Si la carte SIM est défectueuse en raison d'un défaut de production ou d'une mauvaise configuration de la carte SIM, le Viking recevra gratuitement une nouvelle carte SIM avec la même quantité d'unités et la même date d'échéance que sur la carte SIM défectueuse. Les cartes SIM peuvent exclusivement être utilisées dans des téléphones mobiles et visent exclusivement une utilisation personnelle. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre de la vente de communication ou du reroutage. Il est interdit au Viking d'envoyer via le Réseau des SMS qui contiennent un quelconque message commercial ou de commercialiser les Services en tout ou en partie, directement ou indirectement. Afin d'éviter tout abus, le Viking est tenu de modifier son code PIN personnel dès qu'il reçoit sa carte SIM. Le Viking est responsable de la stricte confidentialité de ce code.

**12.4** Sauf en cas de cession du Contrat, le Viking est et reste le seul responsable du respect de ses obligations en vertu du Contrat, et ce, même s'il a déclaré plusieurs utilisateurs (multi-SIM comme stipulé à l'article 4). Le Viking est le seul responsable de tous les dommages résultant du non-respect de ses obligations contractuelles.

**12.5** Le Viking ne peut utiliser les Services d'Mobile Vikings que dans un appareil de services mobiles qui répond aux normes applicables et se trouve en parfait état. Le Viking suit strictement les instructions d'utilisation de son appareil. Il devra lui-même procéder à son remplacement si, pour des raisons techniques propres à l'appareil, il n'a pas d'accès au Réseau ou si l'appareil n'est pas approprié pour utiliser certains services. L'utilisation d'un appareil dans le but d'envoyer ou de recevoir des SMS ou appels en vrac, dont des boîtes SIM ou des passerelles GSM, est interdite. Le Viking accepte que les appels provenant de ou à destination d'appareils non autorisés peuvent être bloqués automatiquement et sans avertissement préalable et qu'un tel usage donne le droit à Mobile Vikings de suspendre ou de résilier le Contrat. Le Viking reconnaît être au courant des risques liés à l'utilisation des téléphones mobiles, notamment lors de la conduite d'un véhicule, de la prise de carburant ou à proximité des combustibles et explosifs, et des perturbations que l'utilisation d'un téléphone peut provoquer sur des appareils médicaux et dans des avions.

**12.6** Le Viking est responsable et garantira Mobile Vikings contre tout préjudice qu'elle pourrait subir et contre toute demande d'indemnisation qui serait adressée à Mobile Vikings par des tiers, à la suite d'agissements imprudents, négligents, frauduleux, fautifs ou illicites du Viking lors de l'utilisation des Services fournis par Mobile Vikings.

**12.7** Les plans tarifaires pour un volume illimité visent une utilisation personnelle normale des Services dans le cadre d'une offre illimitée. Elles sont exclusivement réservées à une utilisation par appareil de services mobiles ; toute autre utilisation est interdite. Cette utilisation normale permet une utilisation très intensive. Toute fraude (comme l'utilisation commerciale, en particulier à des fins de centre d'appels ou de boîte SIM, et/ou la mise à la disposition de tiers), toute utilisation malhonnête ou, de manière plus générale, toute utilisation non conforme à celle que l'on peut attendre d'un Viking qui souscrit un Contrat n'est pas considérée comme une utilisation normale.

Par exemple, l'utilisation sera considérée comme frauduleuse dans les cas suivants :

- le Viking appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
- le Viking appelle régulièrement plus de 3 heures sans interruption et/ou rappelle directement après une interruption ;
- le Viking envoie plus de 1 000 SMS par jour et/ou plus de 10 000 SMS par mois ;

Dans chacun de ces cas, Mobile Vikings se réserve le droit de limiter la fourniture des Services et/ou de suspendre et/ou de résilier votre Contrat.

### **Article 13 : Rétractation du Contrat**

**13.1** Étant donné que le Contrat est conclu à distance, le Viking qui est un consommateur, a le droit de communiquer à Mobile Vikings qu'il renonce au Contrat, sans devoir se justifier et sans être tenu à une indemnisation. Ce droit ne vaut que pour les personnes physiques qui agissent exclusivement à des fins privées, c.-à-d. pas dans le cadre de leurs activités commerciales, industrielles, artisanales ou indépendantes.

**13.2** Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit en informer Mobile Vikings via une déclaration non ambiguë en envoyant un e-mail à [info@mobilevikings.com](mailto:info@mobilevikings.com) ou une lettre au service clientèle de Mobile Vikings, Mobile Vikings SA, Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt. Pour ce faire, le Client peut utiliser [le formulaire type pour rétractation](#), mais ce n'est pas une obligation. Découvre de plus amples informations à ce sujet via le Site web sous « Droit de rétractation ».

**13.3** Si le Viking a demandé l'exécution des Services pendant le délai de rétractation, Mobile Vikings lui facture un montant proportionnel aux Services déjà fournis, jusqu'au moment où Mobile Vikings est informée de la décision du Viking de recourir à son droit de rétractation.

### **Article 14 : Transfert du Contrat**

Après notification du Viking, Mobile Vikings peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu du Contrat à un tiers sans le consentement du Viking et sans que celui-ci ne puisse exiger une indemnisation en lien avec cette cession. Un droit de résiliation gratuit est prévu pour le Viking si cela entraîne une modification du Contrat au sens de l'article 5. Le Viking ne peut céder ses droits et obligations découlant du présent Contrat que moyennant l'approbation



écrite expresse d'Mobile Vikings.

### **Article 15 : Transfert de numéro**

**15.1** Le Viking qui souhaite un Transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du Viking, le nouvel opérateur entreprendra auprès d'Mobile Vikings les démarches nécessaires au transfert du numéro d'appel. Dans ce contexte, seuls des numéros d'appel peuvent être transférés et non les Services proprement dits d'Mobile Vikings. Seuls les numéros qui n'ont pas été désactivés peuvent être transférés. Pendant le transfert du numéro, il est possible que le Viking soit injoignable pendant un certain laps de temps au numéro d'appel en question. Mobile Vikings n'est pas responsable d'un quelconque dommage en découlant.

**15.2** Mobile Vikings se réserve le droit de refuser le transfert :

- si l'opérateur vers lequel le Viking souhaite transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale ;
- en cas de fraude avérée ou présumée du Viking ou d'un tiers.

**15.3** Mobile Vikings respectera les dispositions légales concernant la portabilité des numéros. Mobile Vikings tiendra, dans la mesure du possible, également compte de la date de transfert voulue par le Viking. Mobile Vikings prendra toutes les mesures nécessaires pour faciliter le déroulement du Transfert de numéro après confirmation de la demande de transfert de numéro par l'ancien opérateur. Des entraves techniques peuvent empêcher le transfert. Si le numéro n'a pas été transféré à temps, le Viking peut avoir droit à une indemnité. Pour y prétendre, il doit s'adresser au nouvel opérateur. Mobile Vikings ne peut cependant être tenue responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour des raisons qui dépendent du Viking lui-même. Mobile Vikings ne peut notamment pas être tenue responsable en cas de communication d'un numéro de téléphone inexact.

### **Article 16 : Données à caractère personnel**

Le traitement des données à caractère personnel est soumis à la politique de confidentialité d'Mobile Vikings. Le Viking peut toujours consulter la politique de confidentialité d'Mobile Vikings sur le Site web.

### **Article 17 : Relevé de compte/Facture et paiement Abonnements**

**17.1** Mobile Vikings remet chaque mois un Relevé de compte ou une Facture au Viking, en fonction du produit concerné (carte de recharge ou abonnement). Le Relevé de compte ou la Facture est envoyé(e) au Viking ou au tiers payant désigné par lui selon le calendrier fixé par Mobile Vikings. Découvrez plus de détails à ce sujet sur le Site web. Si le tiers payant reste en défaut de paiement, cela ne libère pas le Viking de son obligation de paiement et le tiers payant n'acquiert aucun droit sur les Services. Le Relevé de compte ou la Facture est envoyé(e) ou est disponible à l'adresse e-mail communiquée par le Viking, sauf si le Viking a indiqué qu'il souhaite recevoir une version papier du Relevé de compte ou de la Facture. Via le Site web, le Viking peut consulter les détails de sa consommation des 12 derniers mois.

**17.2** Le paiement du Relevé de compte ou de la Facture doit être effectué(e) dans le délai mentionné sur le Relevé de compte ou la Facture. Les différentes méthodes de paiement sont expliquées sur le Site web.

**17.3** En cas de non-paiement du Relevé de compte ou la Facture au plus tard à l'échéance, le Viking est sommé par écrit (p. ex. e-mail, SMS, lettre) de payer. Sous certaines conditions, des frais de rappel peuvent être facturés. Le premier rappel écrit est gratuit. Le coût des éventuels rappels écrits ultérieurs n'est pas supérieur à 10 euros. Sous certaines conditions, Mobile Vikings peut décider unilatéralement de limiter les services de téléphonie au service minimum ou de mettre fin au Contrat, entraînant la désactivation de la carte SIM du Viking. Le Viking en sera informé par écrit à l'avance. En cas de service minimum, le Viking peut continuer à recevoir des appels téléphoniques et des SMS, à moins qu'il ne s'agisse d'appels et de SMS que le Viking doit payer pour les recevoir et qu'il ait également accès aux services d'urgence. Un service minimum n'est cependant pas garanti en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement permanent, c.-à-d. lorsque le Viking a déjà bénéficié du service minimum au cours des 12 derniers mois ou lorsque sa connexion a déjà été suspendue au cours des 12 derniers mois, en cas de fraude et en cas d'usage excessive par le Viking.

**17.4** En cas de non-paiement à l'échéance stipulée dans le rappel, le Viking est déclaré en défaut de paiement et des intérêts de retard, calculés au taux d'intérêt légal, sont dus par jour de retard sur le montant non contesté du Relevé de Compte ou de la Facture. Le non-paiement du Relevé de compte ou de la Facture dans le délai fixé constitue un manquement contractuel grave.

**17.5** Les plaintes relatives au Relevé de compte ou à la Facture doivent être clairement motivées (notamment la mention du montant contesté) et adressées par écrit au service clientèle d'Mobile Vikings dans le délai de forclusion pour le Relevé de compte ou la Facture concerné(e). L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue. Après ce délai, le Viking est irrévocablement réputé accepter le montant facturé. Le dépôt d'une plainte ne libère pas le Viking de son obligation de payer la partie non contestée du Relevé de compte ou de la Facture. Si Mobile Vikings rejette la plainte, le montant contesté sera immédiatement exigible et devra être payé par le Viking dans les délais mentionnés dans la notification reçue par le Viking à ce sujet.

**17.6** Les plaintes relatives à une éventuelle déconnexion injustifiée ou à la facturation injustifiée de frais de rappel doivent être déposées dans un délai de 5 jours calendrier après la déconnexion ou le rappel respectifs. Si la plainte est recevable, mais qu'elle doit être justifiée (par exemple, mais sans s'y limiter : le Viking a effectué un virement manuel sans recourir à la communication structurée correcte), les frais de rappel facturés seront intégralement crédités. Si Mobile Vikings a commis une erreur de sorte que le Viking a été injustement déconnecté ou s'est vu injustement facturer des frais de rappel, Mobile Vikings sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 9 euros.

## **Article 18 : Renonciation**

Le fait qu'une des parties n'exige, à un moment donné, pas l'application stricte d'une des dispositions des présentes Conditions générales, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont cette partie dispose selon les présentes Conditions générales. Cette partie peut aussi toujours exiger le respect strict de cette disposition ou des autres dispositions des présentes Conditions générales.

## **Article 19 : Nullité**

La nullité, l'inexécutabilité ou l'absence de force contraignante d'une clause des présentes Conditions générales n'affecte pas la validité, l'exécutabilité ou la force contraignante des autres dispositions des présentes Conditions générales, sauf si le Contrat ne peut subsister sans la clause abusive.

## **Article 20 : Questions, plaintes et litiges**

**20.1** Le Viking peut s'adresser à Mobile Vikings pour ses questions et plaintes via les différents canaux indiqués sur le Site Web.

**20.2** Mobile Vikings s'engage à trouver, dans les meilleurs délais, une solution aux problèmes qui lui ont été communiqués et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Viking n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution proposée par Mobile Vikings, ou si le Viking est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications: Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles, tél. 02 223 09 09, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be). Si le Client souhaite introduire une plainte concernant sa commande en ligne, il peut également contacter la [Online Dispute Resolution Platform \(ODR\)](#).

**20.3** Tout litige concernant le Contrat, son exécution ou son interprétation, qui ne peut être réglé par Mobile Vikings ou le service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux d'Hasselt comme le lieu où l'obligation est née, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

**20.4** Le Contrat est régi par le droit belge.

## **Article 21 : Conditions relatives aux Viking Deals**

### **21.1 Application**

**21.1.1** Les conditions relatives aux Viking Deals s'appliquent, outre les autres dispositions des présentes Conditions générales, à tous les aspects de la relation entre le Viking et Mobile Vikings dans le cadre du programme des Viking Deals. L'utilisation des Viking Deals via le site web des Viking Deals ([www.vikingdeals.be](http://www.vikingdeals.be)) (ci-après le « **Site des Viking Deals** »), du plug-in/de l'extension du navigateur des Viking Deals ou de l'appli des Viking Deals vaut acceptation inconditionnelle et entière de ces conditions et de leurs modifications. Des conditions particulières peuvent être convenues entre le Viking et Mobile Vikings. En cas de contradiction, les conditions particulières ont priorité sur les présentes Conditions générales en ce qui concerne les Viking Deals.

**21.1.2** Afin de pouvoir utiliser les Viking Deals, le Viking doit satisfaire aux deux conditions suivantes :

- Le Viking doit être un Viking 'actif', c.-à-d. qu'il doit détenir au moins une carte SIM active sous la formule d'une Carte de recharge ou d'un Abonnement ; et
- Le Viking doit être une personne physique qui agit exclusivement à des fins privées, c.-à-d. pas dans le cadre de ses activités commerciales, industrielles, artisanales ou indépendantes.

## **21.2 Viking Deals et Points Viking**

### **21.2.1 De quoi s'agit-il ?**

Avec un Viking Deal, le Viking gagne des Points Viking. Il peut utiliser ces Points Viking pour recharger sa carte SIM ou payer son Abonnement, ou partager ses Points Viking avec des tiers qui sont également des Vikings, à l'exception de ce qui est décrit à l'article 21.2.3 ci-après. Chaque point Viking vaut 1,00 euro.

Le Viking peut contrôler son solde de Points Viking dans son Viking Wallet via le Site web des Viking Deals. Le Viking Wallet ne peut pas présenter de solde négatif et le Viking procédera immédiatement à l'apurement de tout éventuel solde négatif.

Les Viking Deals ne sont valables que pour des transactions en ligne. Les Viking Deals ne s'appliquent pas aux achats téléphoniques ou aux achats dans des magasins physiques. Si la transaction a débuté en ligne dans le cadre des Viking Deals, mais qu'elle est clôturée ou adaptée par téléphone ou d'une autre manière, aucun point Viking ne pourra être attribué.

Les Points Viking ne peuvent être utilisés que pour les finalités susmentionnées ou pour d'éventuelles autres finalités que Mobile Vikings confirme expressément dans sa communication.

Il n'est possible de gagner des Points Viking qu'auprès d'un partenaire Viking Deals autorisé (« **le Partenaire** »), et ce, à compter de l'activation de la première carte SIM dont le Viking est propriétaire. Découvrez un aperçu des Partenaires autorisés sur le Site web des Viking Deals.

### **21.2.2 Calcul et attribution de Points Viking**

Les Points Viking à gagner sont calculés sur la base du prix net en euros de l'achat en ligne (c.-à-d. le prix de vente du bien ou du service acheté, hors TVA et frais d'expédition ou tous éventuels autres frais facturés par le Partenaire concerné) via la boutique en ligne du Partenaire.

Les transactions d'achat ne peuvent être enregistrées que si le Viking entreprend les actions suivantes : (1) l'activation des cookies (ce qui est absolument nécessaire en cas de connexion via un smartphone ou une tablette) et la désactivation de la fonction « do not track », (2) la connexion via le Site web des Viking Deals, le plug-in/l'extension du navigateur des Viking Deals ou l'appli des Viking Deals, (3) l'accès à la boutique en ligne du Partenaire concerné et (4) l'activation du Viking Deal en cas d'utilisation du plug-in/de l'extension du navigateur des Viking Deals.

Mobile Vikings ne garantit pas qu'un achat effectué dans le cadre des Viking Deals auprès d'un Partenaire en combinaison avec des actions d'épargne ou de réduction, des bons d'échanges ou des bons cadeau du Partenaire concerné sera approuvé. Certains Partenaires refusent par exemple d'attribuer des Points Viking lors de l'utilisation de bons d'échange ou de bons cadeau.

Mobile Vikings n'attribuera les Points Viking que si le Partenaire concerné a approuvé la transaction d'achat. Mobile Vikings n'a aucune influence sur la décision du Partenaire concerné. Mobile Vikings part du principe que la déclaration du Partenaire est correcte et décline toute responsabilité vis-à-vis du Viking en cas de déclarations erronées ou de désapprobation de transactions d'achat, ou encore en cas de dommages subis de ce fait par le Viking.

Si Mobile Vikings attribue au Viking des Points Viking auxquels il n'a pas droit, Mobile Vikings a le droit de les retirer sans pour autant devoir une quelconque indemnité au Viking.

Si le Viking annule tout ou partie de l'achat chez un Partenaire ou le lui renvoie, les Points Viking attribués seront en tout ou en partie perdus.

Les Points Viking ne sont attribués qu'au titulaire de la carte SIM active. Le destinataire de la Facture du Partenaire concerné importe peu.

La conversion et le paiement des Points Viking en espèces ne sont pas possibles.

Si un Partenaire ne respecte pas ses obligations à l'égard d'Mobile Vikings, Mobile Vikings ne garantit pas que les Points Viking désignés seront attribués au Viking.

### **21.2.3 Refus ou retrait**

Mobile Vikings a le droit de refuser ou de retirer unilatéralement, sans notification préalable et sans droit à un dédommagement pour le Viking, la demande de Viking Deals et/ou l'attribution de Points Viking dans les cas suivants :

- si le Viking fait usage des Viking Deals/Points Viking d'une façon qui est en contradiction avec ces conditions, les présentes Conditions générales, avec des dispositions légales ou réglementaires, avec l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou d'une façon qui détériore le bon fonctionnement ou l'intégrité de la prestation de services ;
- en cas de preuve (ou de présomption) de fraude ou d'abus ou de tentative de fraude ou d'abus par le Viking en ce qui concerne les Viking Deals/Points Viking. Mobile Vikings considère notamment les cas suivants comme une fraude ou un abus :
  - la vente ou la vente aux enchères de Points Viking et les négociations menées dans ce cadre ;
  - l'achat de Points Viking et les négociations menées dans ce cadre ;
- si le Viking a, dans le passé, déjà commis une fraude ou un abus ou une tentative de fraude ou d'abus en ce qui concerne les Viking Deals/Points Viking ;
- si le Viking a un litige avec Mobile Vikings ;
- Si, lors de son identification, le Viking décline une fausse identité, une identité erronée ou incomplète ou fait usage de documents d'identité qui ont été déclarés volés ;
- à la suite d'une décision judiciaire ou à la première demande des instances judiciaires ou policières.

En cas de présomptions objectives de l'existence d'un ou plusieurs des cas susmentionnés, Mobile Vikings a le droit de bloquer le Viking Wallet, et ce, pendant une période qui est nécessaire pour examiner les circonstances de l'affaire.

Si le Viking se rend coupable d'un des cas susvisés, Mobile Vikings a le droit (i) de récupérer les Points Viking obtenus par le Viking, et de réclamer au Viking une indemnité égale au montant des Points Viking dus si le solde du Viking Wallet s'avère insuffisant, sans préjudice du droit d'Mobile Vikings de réclamer un dédommagement, et (ii) de résilier le Contrat avec le Viking (c.-à-d. le Contrat relatif aux services mobiles décrits dans les Conditions générales), suite à quoi le Viking Wallet est entièrement perdu.

Le Viking ne peut faire valoir aucune prétention à l'égard d'Mobile Vikings si la demande du programme des Viking Deals est refusée ou retirée, si l'attribution de Points Viking est refusée ou retirée ou si le Contrat est résilié, pour l'une des raisons susmentionnées.

### **21.2.4 Expiration de Points Viking**

À partir du 31 décembre 2018, l'intégralité du Viking Wallet expirera si le Viking ne possède plus au moins une carte SIM active. Après le 31 décembre 2018, Mobile Vikings informera le Viking du solde du Viking Wallet et de la date d'expiration dans un délai raisonnable avant l'expiration de la manière la plus appropriée (par exemple, par courrier électronique ou par SMS).

### **21.2.5 Signalement d'un différend**

(i) Si le nombre de Points Viking attribué semble erroné au détriment du Viking, (ii) qu'aucun point Viking n'a été attribué ou (iii) que la demande a été refusée, le Viking peut le signaler à Mobile Vikings dans un délai de 3 mois après l'attribution au Viking Wallet pour le cas (i), dans un délai de 3 mois après la date d'achat du produit ou service concerné auprès du Partenaire pour le cas (ii) ou dans un délai de 3 mois après le refus pour le cas (iii).

Ce signalement se fait par la création d'un différend par Viking. En cas de différend, le Viking doit remettre la documentation complète et correcte à Mobile Vikings (l'accusé de réception original de l'achat du produit ou du service auprès du Partenaire) via le formulaire en ligne disponible sur le site Web de Viking Deals. Si les informations fournies semblent incomplètes ou incorrectes, le Partenaire clôturera le différend et le Viking ne recevra aucun point Viking. Les documents inutilisés, remboursés, périmés ou obtenus illégalement (tickets, coupons, factures, etc.) ne peuvent servir de preuve pour l'attribution de Points Viking.

Le Partenaire traitera la demande présentée par le Viking dans un délai de 60 jours (à condition que le Partenaire dispose d'un dossier complet) et, le cas échéant, rectifiera le différend soumis. Mobile Vikings n'a aucune influence sur la décision du Partenaire en question de corriger le différend ou non. Mobile Vikings n'accepte aucune responsabilité à l'égard du Viking.

On peut uniquement créer un différend pour les achats que le Viking, qui est le titulaire de la carte SIM active concernée, a effectués via le Site web des Viking Deals, le plug-in/l'extension du navigateur ou l'Appli des Viking Deals.

Mobile Vikings met tout en œuvre pour réagir le plus vite possible à la plainte et cherche toujours à trouver une solution satisfaisante.

## **21.3 Dispositions générales**

### **21.3.1 Responsabilité**

Mobile Vikings n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages directs ou indirects causés aux appareils du Viking qui résultent de l'utilisation des Viking Deals. Mobile Vikings décline toute responsabilité en cas d'interruption, même temporaire, des services liés aux Viking Deals et aux Points Viking.

Mobile Vikings n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages directs ou indirects qui résultent de la disponibilité et de la bonne exécution des produits et des services du Partenaire concerné (comme des vols, des séjours à l'hôtel, la location d'une voiture, le fonctionnement des produits et services). Ces services sont régis par les conditions générales du Partenaire concerné. Mobile Vikings conseille de consulter avec attention les conditions générales applicables, ainsi que le site web des Partenaires concernés.

### **21.3.2 Données à caractère personnel**

Dans sa relation avec le Viking, Mobile Vikings respecte la législation en vigueur en matière de vie privée. Pour de plus amples informations à ce sujet, il peut être renvoyé à la déclaration de confidentialité des Viking Deals disponible sur le Site web.

### **21.3.3 Modification et cessation**

Mobile Vikings se réserve le droit de mettre en tout ou en partie fin au programme des Viking Deals (ou à certaines parties de celui-ci), sans devoir se justifier. En cas de cessation, Mobile Vikings en informera le Viking et lui offrira pendant un délai raisonnable la possibilité d'utiliser le solde disponible de Points Viking conformément à ces conditions.

Mobile Vikings se réserve le droit de modifier les conditions et processus en ce qui concerne les Viking Deals, les Points Viking, le Viking Wallet, la liste des Partenaires autorisés, sans devoir se justifier. Si cela s'avère pertinent pour le Viking, ces modifications lui seront communiquées.

#### **21.3.4 Plaintes et questions**

Le service clientèle d'Mobile Vikings peut être contacté comme mentionné sur le Site web.

\*\*\*

**VERSION 16/9/2019.**