



**MØBILE VIKINGS**

# **CONDITIONS GENERALES**

VERSION DU 9 JANVIER 2025

## Indice

<b>INDICE</b>	<b>2</b>
<b>GENERALITES</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 1 : DEFINITIONS</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 : APPLICABILITE</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3 : DEMANDE DE SERVICES</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4 : INSTALLATION D'INTERNET A DOMICILE</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 5 : CONTENU DES SERVICES</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 6 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 7 : MODIFICATION DU CONTRAT, AUGMENTATION DES TARIFS OU SUPPRESSION D'UN PLAN TARIFAIRE</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 8: NUMERO D'APPEL</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 9: SERVICES, TARIFS ET ROAMING</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 10: CREDIT PREPAYE</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 11 : IDENTIFICATION DU VIKING LORS DE L'UTILISATION D'UNE CARTE PREPAYEE</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 12: SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 13 : PRESTATIONS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE MOBILE VIKINGS</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 14 : DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU VIKING</b>	<b>214</b>
<b>ARTICLE 15 : RETRACTATION DU CONTRAT</b>	<b>259</b>
<b>ARTICLE 16 : CESSION DU CONTRAT, DEMENAGEMENT OU DECES</b>	<b>30</b>
<b>ARTICLE 17 : PORTAGE DE NUMERO DE SERVICES MOBILES</b>	<b>30</b>
<b>ARTICLE 18 : INTERNET A DOMICILE - EASY SWITCH</b>	<b>32</b>
<b>ARTICLE 19 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL - REPERTOIRES TELEPHONIQUES</b>	<b>33</b>
<b>ARTICLE 20 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE</b>	<b>33</b>
<b>ARTICLE 21 : RELEVÉ DE COMPTE / FACTURE - SERVICE MINIMUM / SUSPENSION DES SERVICES</b>	<b>34</b>
<b>ARTICLE 22 : COMPENSATION LEGALE EN CAS D'INTERRUPTION DE SERVICE</b>	<b>37</b>
<b>ARTICLE 23 : RENONCIATION</b>	<b>349</b>
<b>ARTICLE 24 : NULLITE</b>	<b>349</b>
<b>ARTICLE 25 : QUESTIONS, PLAINTES ET LITIGES</b>	<b>349</b>

## Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent aux Services (tels que définis à l'article 5) 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 pendant une durée déterminée ou indéterminée qui sont facturés au Viking via un Relevé de compte ou une Facture.
- **App** : l'application mobile sous le nom actuel de « My Viking », que Mobile Vikings propose gratuitement et que le Viking peut télécharger sur son appareil mobile (disponible sur l'Appstore iOS et le Play Store Android).
- **Récapitulatif contractuel** : un récapitulatif concernant un Service spécifique de Mobile Vikings fourni au Viking avant la conclusion du Contrat.
- **Service(s)** : l'un ou l'ensemble des services proposés par Mobile Vikings, à savoir les Services mobiles via un Abonnement ou une Carte prépayée et l'Internet à domicile.
- **Carte prépayée** : 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.
- **Service client** : le service client de Mobile Vikings, qui peut être contacté comme mentionné sur le site Web.
- **MGM: Member gets member**, le processus par lequel un Viking peut amener de nouveaux Vikings chez Mobile Vikings.
- **Services mobiles** : les Services que Mobile Vikings fournit par le biais d'un Abonnement ou d'une Carte prépayée pour permettre au Viking d'utiliser le Réseau avec un appareil destiné à l'utilisation des Services mobiles pour des appels téléphoniques, des SMS et des connexions data.
- **Équipement Mobile Vikings** : tous les appareils (modem routeur, booster Wi-Fi, etc.), y compris les accessoires éventuels (câbles, etc.) et les logiciels intégrés que Mobile Vikings fournit

directement ou par l'intermédiaire d'un fournisseur au Viking dans le cadre de l'exécution des Services.

- **My Viking** : la plateforme de Mobile Vikings sur laquelle le Viking peut consulter tous les détails de sa carte de recharge, de son abonnement, de sa connexion internet, de son utilisation, etc. My Viking est disponible via l'application My Viking et sur le site Web.
- **Réseau** : le réseau pour la téléphonie mobile et/ou le réseau Internet fixe dont se sert Mobile Vikings pour proposer ses Services aux Vikings. Mobile Vikings est un 'mobile virtual network operator' ('MVNO') qui utilise le réseau d'un 'mobile network operator' ('MNO') afin de pouvoir fournir les Services mobiles à ses Vikings.
- **Portabilité du numéro** : la mise en œuvre de la portabilité des numéros de téléphone mobile à la demande du Viking, conformément au droit applicable.
- **Tarif** : le tarif pour les produits et services spécifiques de Mobile Vikings, tel que disponible sur le site Web.
- **Carte SIM** : une carte à puce (« Subscriber Identity Module ») mise à disposition du Viking par Mobile Vikings et qui doit être insérée dans un appareil pour l'utilisation de Mobile Services afin d'avoir accès au Réseau et de pouvoir utiliser les Services. Dans certains cas, la carte SIM est déjà intégrée dans l'appareil pour l'utilisation des services mobiles (carte e-SIM).
- **Internet à domicile** ou **Service d'Internet fixe** : l'accès Internet installé à l'adresse d'installation indiquée par le Viking et qui fournit au Viking un accès à Internet.
- **Viking** : la personne physique ou morale qui utilise les Services.
- **Viking Deals** : le système de fidélité de Mobile Vikings par lequel le Viking peut économiser des Points Viking selon les Conditions particulières relatives aux Viking Deals.
- **Points Viking** : les points que le Viking peut économiser dans le cadre des Viking Deals, du processus MGM ou comme indiqué sur le Site Internet ou dans la communication avec le Service clientèle, et qu'il peut utiliser pour réduire son Relevé de compte ou sa Facture.
- **Crédit prépayé** : le crédit prépayé lié à une Carte prépayée avec lequel le Viking peut appeler, envoyer des SMS et surfer tant que ce crédit n'a pas été épuisé, n'est pas devenu invalide ou a été perdu suite à une désactivation (comme prévu dans les présentes Conditions générales, y compris l'article 10).
- **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, le Récapitulatif

du 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 conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant s'applique : le courrier de confirmation, les Conditions particulières du service, les conditions générales et le Récapitulatif du contrat. Toutes les communications précédant le Contrat sont remplacées par le Contrat et toute modification nécessite le consentement écrit de Mobile Vikings.

**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 et des autres documents juridiques peut être consultée et téléchargée à tout moment sur le site Web, sous la rubrique « Informations juridiques et informations destinées aux utilisateurs ».

**2.3** Sauf indication contraire expresse, les dispositions des Conditions générales sont toujours d'application à tous les Services de Mobile Vikings, y compris les Abonnements, les Cartes de recharge et l'Internet à domicile. En ce qui concerne le service de messagerie RCS, les présentes Conditions générales s'appliquent uniquement pour autant que le Viking utilise un appareil Apple compatible.

## **Article 3 : Demande de Services**

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

Le Viking introduit sa demande de souscription aux Services via le site Web. Le Viking s'inscrit et s'identifie correctement et complètement sur le site Internet et demande le(s) Service(s) conformément aux instructions fournies. 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).

Lors de la demande de Services mobiles, la Carte SIM est envoyée à l'adresse fournie par le Viking après une demande correcte et complète. Dans le cas d'une demande de nouveau numéro (et non dans le cas de la portabilité du numéro) ou dans le cas d'une demande d'échange de Carte SIM (SIM swap), des frais administratifs uniques peuvent être facturés au Viking comme prévu dans le Tarif. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur le site Web.

Les Services mobiles de Mobile Vikings peuvent également être activés sur une carte e-SIM. L'activation d'une carte e-SIM se fait à distance et n'est possible que si l'appareil du Viking la prend en charge. Vous trouverez de plus amples informations sur la carte e-SIM sur le site Web.

Dans le cas d'une demande d'Internet à domicile, l'installation est organisée conformément à l'article

4 (voir ci-dessous).

**3.2** Mobile Vikings s'engage à mettre tout en œuvre pour activer la Carte SIM et/ou le Service Internet Fixe dans les plus brefs délais - sauf circonstances exceptionnelles, d'un commun accord avec le Viking, en cas de refus tel que mentionné à l'article 3.2 ou en cas de force majeure - à condition que Mobile Vikings dispose d'un dossier complet.

**3.3** 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) s'il y en a un disponible. Dans ce cas, le Viking recevra sa Carte SIM (pour les services mobiles) et/ou l'équipement Mobile Vikings (Internet à domicile) au point de vente après une demande correcte et complète et après paiement du montant dû, le cas échéant.

**3.4** Mobile Vikings a le droit de limiter ou de refuser la demande et/ou l'activation d'un Viking ou un Service 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 donne une identité fautive, incorrecte ou incomplète lorsqu'il s'identifie, refuse de prouver son identité ou ne peut pas prouver son identité avec un document d'identité légitime ;
- le Viking fait, lors de son identification, usage de documents d'identité qui ont été déclarés volés ;
- le Viking utilise des adresses électroniques jetables, qui sont des adresses électroniques destinées à un usage unique ou temporaire ;
- L'infrastructure ou le Réseau du Viking ne permet pas la fourniture du Service, ou ne la permet que difficilement, pour des raisons techniques ou autres ;
- l'équipement du Viking peut perturber le Réseau ;
- 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 : Installation d'Internet à domicile**

**4.1** L'installation de l'Internet à domicile peut être demandée par le Viking à l'adresse d'installation qu'il a fournie, en prenant rendez-vous sur le site Web, par le biais du service clientèle de Mobile Vikings ou par le biais d'une auto-installation.

Le Viking a le choix d'effectuer l'installation lui-même ou de faire appel à un installateur. Si le Viking choisit d'effectuer l'installation par l'intermédiaire d'un installateur alors que l'auto-installation était possible à l'adresse d'installation, Mobile Vikings peut facturer des frais supplémentaires comme indiqué dans la Liste de Prix et le Récapitulatif Contractuel.

**4.2** La vitesse de l'internet dépend de l'adresse spécifique. La vitesse minimale et maximale prévue à une adresse spécifique peut être consultée sur le site web de Mobile Vikings. Des informations plus détaillées sur les vitesses réelles à une adresse spécifique seront disponibles après l'activation de la connexion via le compte personnel My Viking sur le site web de Mobile Vikings.

**4.3** Au moment de la demande, un test de vitesse est effectué à l'adresse d'installation et on vérifie si l'adresse peut être utilisée pour installer l'Internet par fibre optique. Si l'Internet à domicile via la fibre optique est disponible à l'adresse d'installation, Mobile Vikings propose uniquement l'Internet à domicile via une connexion en fibre optique, et non via une connexion en cuivre (DSL).

**4.4** Si aucune vitesse de téléchargement d'au moins 25 Mbps ne peut être garantie à l'adresse d'installation, Mobile Vikings déconseille de commander l'Internet à domicile. Si le Viking passe quand même la commande dans ce cas, il le fait à ses propres risques et Mobile Vikings décline toute garantie concernant le Service Internet Fixe. Le Viking accepte que, dans ce cas, les vitesses et autres valeurs promises par Mobile Vikings ne s'appliquent pas.

**4.5** Dans le cas d'une installation par un installateur, l'installation a lieu à l'adresse d'installation fournie par le Viking à la date choisie par le Viking. Le coût de cette installation est indiqué dans la Liste des Prix et dans le Récapitulatif contractuel.

Dans le cas d'une auto-installation, le Viking recevra tout l'équipement nécessaire de Mobile Vikings par la poste et devra suivre les instructions fournies. Après l'activation de la ligne internet par le Viking conformément aux instructions, le modem doit être installé et activé. Si l'auto-installation échoue, le Viking peut toujours faire appel à un installateur pour effectuer l'installation. Pour ce faire, Mobile Vikings peut facturer des frais supplémentaires, comme indiqué dans la Liste de Prix et le Récapitulatif contractuel.

Mobile Vikings ne peut être tenue responsable des retards des services postaux dans l'envoi du colis pour l'auto-installation.

**4.6** Le modem routeur est inclus dans le prix de l'abonnement. Le Viking peut louer du matériel supplémentaire à Mobile Vikings (par exemple, un booster wifi) aux prix mentionnés dans le tarif.

**4.7** Dans le cas d'une installation par un installateur, le Viking autorise Mobile Vikings à installer l'équipement de Mobile Vikings et à effectuer les travaux nécessaires à l'adresse fournie par le Viking. Si le Viking n'est pas le propriétaire des locaux dans lesquels l'installation doit avoir lieu, il garantit qu'il aura obtenu le consentement et l'autorisation préalable du propriétaire, à la satisfaction de Mobile Vikings. Le Viking doit permettre à l'installateur des Mobile Vikings d'accéder facilement aux endroits nécessaires pour effectuer l'installation.

**4.8** Le test de fonctionnement de l'équipement Mobile Vikings aura lieu au moment de l'installation par Mobile Vikings. Si le Viking ne fait pas de commentaires sur le fonctionnement de l'équipement Mobile Vikings à ce moment-là, il reconnaît avoir reçu l'équipement en bon état, sans défaillances ou défauts visibles.

**4.9** Le Viking est responsable de l'utilisation et de la conservation de l'équipement Mobile Vikings en tant que personne prudente et raisonnable. Le droit d'utilisation est strictement personnel. Les équipements de Mobile Vikings ne peuvent être vendus, sous-loués, transformés, mis en gage ou en garantie, ou prêtés à un tiers sous quelque forme que ce soit.

**4.10** Mobile Vikings se réserve le droit de modifier, gérer et redémarrer les équipements de Mobile Vikings à tout moment, en cas de problèmes techniques ou pour améliorer le Service Internet fixe. Ces changements peuvent être effectués à distance, automatiquement et sans avertissement, mais il est également possible que de nouveaux modèles d'équipements Mobile Vikings soient lancés sur le marché. Dans la mesure du possible, Mobile Vikings s'efforcera de maintenir la compatibilité de l'ancien équipement Mobile Vikings avec l'évolution du Service Internet fixe. Toutefois, si cette compatibilité n'est plus possible, le Viking doit prendre les mesures nécessaires pour remplacer l'équipement Mobile Vikings s'il souhaite conserver son abonnement au Service Internet fixe.

**4.11** Mobile Vikings mettra à jour les équipements de Mobile Vikings pour en assurer le fonctionnement, ce qui peut entraîner une interruption temporaire du Service Internet fixe pour laquelle Mobile Vikings ne sera redevable d'aucune indemnité.

**4.12** L'équipement de Mobile Vikings est loué par Mobile Vikings au Viking. Mobile Vikings reste le propriétaire du matériel.

Les risques liés à l'équipement Mobile Vikings sont transférés au moment de la livraison. Le Viking est responsable des dommages, de la perte, du vol ou de la destruction de l'équipement de Mobile Vikings et doit en informer immédiatement Mobile Vikings. Si l'équipement de Mobile Vikings doit être remplacé ou réparé en raison d'une faute ou d'une négligence du Viking, Mobile Vikings se réserve le droit de facturer au Viking une indemnité forfaitaire telle que prévue dans le tarif.

**4.13** Le Viking s'engage à informer immédiatement Mobile Vikings de tout équipement Mobile Vikings défectueux. Mobile Vikings met tout en œuvre pour réparer les équipements Mobile Vikings défectueux. Mobile Vikings ou ses sous-traitants sont seuls autorisés à modifier l'équipement Mobile



Vikings, ainsi qu'à effectuer l'entretien, le remplacement (dans la limite des fournitures disponibles) et les réparations éventuelles.

**4.14** Mobile Vikings a le droit d'exiger à tout moment la restitution de l'équipement Mobile Vikings mis à la disposition du Viking et le Viking se verra proposer un produit similaire.

**4.15** Si le Viking n'a pas de connexion au Réseau, Mobile Vikings examinera s'il peut proposer une solution. Dans ce cas, Mobile Vikings fait une estimation du travail nécessaire pour répondre à la demande du Viking et l'envoie à celui-ci pour approbation préalable.

## **Article 5 : Contenu des Services**

**5.1** Le Viking peut s'abonner aux Services mobiles aux tarifs et conditions décrits sur le site Web et dans le Récapitulatif du contrat correspondant. Les Services mobiles sont disponibles sous forme d'un Abonnement ou d'une Carte prépayée.

**5.2** Le Service Internet fixe est disponible aux tarifs et conditions décrits sur le site Web et dans le Récapitulatif du contrat correspondant. Le Service Internet fixe est disponible sous forme d'abonnement.

Le Viking peut surveiller son utilisation de l'Internet sur le site Web et l'application ou en demandant au Service clientèle.

Les spécifications techniques de Mobile Vikings pour l'internet mobile et fixe sont disponibles sur le [site Web](#).

La connexion Internet de Mobile Vikings est soumise à une limite FUP (Fair Use Policy) de 3 téraoctets par mois d'abonnement pour la capacité totale de téléversement et de téléchargement.

## **Article 6 : Entrée en vigueur et durée du Contrat**

**6.1** Le Contrat entre en vigueur le jour où Mobile Vikings accepte la commande enregistrée du Viking.

**6.2** Le Contrat pour les Services mobiles est conclu pour 1 carte SIM (la carte principale) et éventuellement plusieurs cartes SIM (multi SIM). Ces cartes SIM sont liées à un seul compte.

**6.3** 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 à tout moment, sans donner de raison et au moment de son choix, par écrit ou en notifiant la résiliation via le site Web.

**6.4** Lors de la résiliation de ses Services Mobiles, conformément à l'article 17, le Viking peut demander le portage de son ou ses numéros vers un nouvel opérateur. Le Viking conserve ce droit pendant un mois après la date d'annulation, sauf s'il y renonce.

**6.5** À la fin du Contrat, le Viking doit restituer l'équipement Mobile Vikings dans son état d'origine de la manière et dans le délai indiqué sur le site Web, quelle qu'en soit la cause. Les éventuels frais de renvoi de la marchandise sont à la charge du Viking. Si le retour par le Viking ou l'acceptation du retour par Mobile Vikings n'a pas lieu dans le délai indiqué, le Viking sera redevable d'un montant fixe tel que spécifié dans le tarif et deviendra propriétaire de l'équipement Mobile Vikings. Le Viking est tenu d'indemniser Mobile Vikings pour tous les dommages ou défauts de l'équipement Mobile Vikings qui ne sont pas le résultat d'une utilisation normale ou de l'usure.

## **Article 7 : Modification du Contrat, augmentation des tarifs ou suppression d'un plan tarifaire**

**7.1** Mobile Vikings informera le Viking par les moyens les plus appropriés des modifications apportées aux Conditions générales, à son offre ou aux tarifs. Les informations sur les modifications doivent être fournies au Viking au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur. Si, à la suite d'une modification des Conditions Générales, le Viking n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, Viking a le droit de résilier le Contrat sans pénalité au plus tard trois mois après la notification des modifications, sauf s'il peut être démontré que les modifications proposées sont exclusivement au bénéfice du Viking, qu'elles sont de nature strictement administrative et n'ont pas de conséquences négatives pour le Viking, qu'elles sont imposées par ou en vertu d'une législation qui ne laisse pas de choix à Mobile Vikings en termes de mise en œuvre ou - en cas d'augmentation tarifaire - s'il s'agit d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation. Dans le cas d'une Carte prépayée, le Viking est réputé accepter les nouvelles conditions quand il la recharge.

**7.2** Si l'exploitation ou l'organisation des Services le nécessite, à condition de respecter l'article 7.1., Mobile Vikings peut modifier le contenu ou les propriétés de ses Services.

**7.3** Si Mobile Vikings décide de cesser de fournir un Service, elle en informera le Viking au moins trois mois à l'avance. Mobile Vikings ne sera pas tenu de verser une quelconque indemnité au Viking.

**7.4** Le Viking peut modifier l'abonnement Mobile via son compte personnel My Viking sur le site web ou l'application Mobile Vikings.

Si le Viking décide de changer d'abonnement pour son/ses service(s) mobile(s), les dispositions suivantes s'appliquent :

- Passage à un plan tarifaire moins cher : la réduction de prix et la diminution de la quantité de données prendront effet à la date de renouvellement du forfait de l'ancien plan tarifaire.
- Passage à un plan tarifaire plus cher : le Viking a le choix de procéder à ce changement avec effet immédiat ou à la date de renouvellement des forfaits du plan tarifaire précédent. Dans le premier cas, le Viking sera redevable des deux abonnements égaux à Mobile Vikings jusqu'à la prochaine date de facturation.

## Article 8: Numéro d'appel

**8.1** Chaque Viking dispose d'un numéro d'appel unique rattaché au Service mobile. Ce numéro d'appel reste à tout moment la propriété de Mobile Vikings, excepté en cas de portage du numéro. Le Viking n'a pas le droit de réclamer ou de garder un numéro d'appel spécifique, excepté en cas de portage 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 en cas de désactivation (comme stipulé dans les présentes Conditions générales). En cas d'éventuelle résiliation du Contrat, le Viking doit tenir compte du fait qu'il ne pourra pas conserver le numéro mobile qui lui a été attribué. Toutefois, conformément aux articles 6.4 et 17 des présentes Conditions Générales, le Viking qui résilie son Contrat conserve le droit de demander le portage de son numéro vers un nouvel opérateur et ce pendant un délai d'un mois à compter de la date de résiliation, sauf s'il renonce à ce droit.

## Article 9: Services, tarifs et roaming

**9.1** 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 de Mobile Vikings sur le site Web et accepte leur application à son utilisation des Services qui dépasse le plan tarifaire applicable.

**9.2** Les frais occasionnés par une consommation en dehors de la frontière belge, mais au sein de la zone UE (la liste détaillée des pays concernés figure sur le site Web sous la rubrique « Roaming »), seront facturés au tarif national standard (Roam Like At Home (« RLAH »)), à l'exception des communications depuis la Belgique vers un numéro étranger. Cette règle s'applique bien à une utilisation aussi bien dans le cadre d'un abonnement qu'en dehors. D'autres frais, tels que les frais pour les appels et les messages SMS vers des numéros de services à valeur ajoutée (numéros spéciaux (0800, 0900,...), services fournis par des tiers et numéros courts) depuis l'étranger seront facturés au

Viking, même si le numéro spécial est gratuit dans le pays concerné pour les utilisateurs locaux. Vous trouverez de plus amples détails à ce sujet sur le site Web sous la rubrique « Roaming ».

Les appels téléphoniques et les connexions de données effectués dans des zones non terrestres (par exemple, à partir d'un navire en croisière ou d'un avion) utilisent des réseaux satellitaires qui correspondent à une zone géographique différente et sont considérés comme étant hors de l'Union européenne. Dans ce cas, le tarif national (RLAH) ne s'applique pas et certains Services peuvent ne pas être disponibles et/ou des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, comme indiqué sur le site Web sous la rubrique « Roaming ».

La qualité des services de roaming à l'étranger peut différer de la qualité fournie en Belgique en fonction de la technologie disponible localement dans le pays visité, comme le stade de déploiement de la technologie, la couverture du réseau local, la vitesse disponible, etc. ainsi que d'autres facteurs externes, comme la topographie du pays, etc.

En cas de questions ou de difficultés concernant l'accès et la qualité des services de roaming, le Viking peut s'adresser au service clientèle conformément à l'article 24.

**9.3** Le Viking s'engage à utiliser les services de roaming 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 de l'Union européenne. L'identification de modes d'utilisation inhabituels peut être basée sur les indicateurs suivants :

- présence et consommation prédominantes de Services dans d'autres États membres, par rapport à la présence et à la consommation nationales de services en Belgique ; ou
- une longue période d'inactivité d'une carte SIM spécifique qui est associée principalement, voire exclusivement, à une utilisation en roaming ; ou
- l'enregistrement et l'utilisation successive de plusieurs cartes SIM par le même utilisateur en roaming.

Si Mobile Vikings constate, sur la base des indicateurs objectifs susvisés, un abus ou une utilisation déviante des services de roaming 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). Dans ce cas, le Viking dispose d'un délai de deux semaines pour adapter son mode d'utilisation et prouver que la Carte SIM en question est effectivement (principalement) utilisée 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 de roaming au cours d'une

période d'observation de 4 mois successifs. Si le Viking n'adapte pas son comportement, Mobile Vikings se réserve le droit de bloquer la Carte SIM.

**9.4** En outre, en cas de revente organisée de cartes Sim à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens fixes avec la Belgique, Mobile Vikings se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du Contrat, y compris la suspension et/ou la résiliation, sans préjudice du droit de Mobile Vikings de réclamer une indemnité.

**9.5** 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.

**9.6** Mobile Vikings informe le Viking des conditions et tarifs du roaming lorsqu'il accède à un État membre de l'Union européenne au-delà de la frontière terrestre belge. Des messages d'avertissement supplémentaires seront envoyés si certaines limites tarifaires, indiquées sur le site Web, sont dépassées. Mobile Vikings peut interrompre la connexion à l'internet mobile en dehors de la Belgique dès que le montant de la facture mensuelle pour les données de l'internet mobile en dehors de la Belgique dépasse le plan tarifaire et les options possibles avec les tarifs indiqués sur le site Web (par exemple, en cas de dépassement d'un montant de 60 et 120 EUR, TVA comprise, pour l'utilisation des données), après notification préalable au Viking.

**9.7** Le Viking peut, sous sa propre responsabilité, renoncer au système de transparence et de protection tarifaire en désactivant les messages de notification et les interruptions de la connexion Internet mobile visés à l'article 9.6. En désactivant ces interruptions de connexion Internet, les messages de notification associés ne seront pas envoyés. Le Viking peut réactiver cette notification et l'interruption associée de la connexion internet mobile à tout moment en contactant le service clientèle.

## **Article 10: Crédit prépayé**

**10.1** Afin de pouvoir bénéficier des Services proposés par Mobile Vikings sur la base d'une Carte prépayée, le Viking doit charger sa Carte SIM en achetant le crédit d'appel 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. Les forfaits proposés ont une durée de validité d'un mois. Sans renouvellement, d'autres tarifs peuvent être appliqués comme indiqué sur le site Web et dans le Récapitulatif du contrat.

**10.2** Le Viking peut bénéficier des Services disponibles conformément aux tarifs applicables au Viking à concurrence de la valeur du crédit d'appel 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). Indépendamment du crédit prépayé restant, sauf en cas de désactivation, le Viking peut continuer à recevoir des appels téléphoniques et des messages texte, sauf s'il s'agit d'appels et de messages texte pour lesquels le Viking doit payer afin de les recevoir, et il a également accès aux services d'urgence.

**10.3** La validité du crédit prépayé est limitée à 6 mois après l'achat. À l'expiration de la période de validité, le Viking peut perdre les unités qu'il n'a pas encore consommées. Si aucune recharge ou utilisation payante n'est enregistrée sur la Carte SIM après 12 mois, le Viking en sera informé, après quoi la Carte SIM pourra être bloquée et le numéro d'appel associé annulé si le Viking ne procède pas à une nouvelle recharge ou à une utilisation payante.

**10.4** En cas de portage de numéro et en cas de passage effectif à un nouvel opérateur, sous certaines conditions et à sa demande expresse, le Viking aura droit au remboursement par Mobile Vikings du crédit prépayé non utilisé, le cas échéant et si la durée mentionnée à l'article 10.3 n'a pas expiré. Si le Viking transfère son numéro d'appel vers un nouvel opérateur, il peut introduire une demande de remboursement auprès de Mobile Vikings dans un délai d'un mois à compter de la date du portage effectif de son numéro vers le nouvel opérateur. À l'inverse, lorsque le Viking à la demande transfère son numéro à Mobile Vikings et que ce transfert est effectif, il doit contacter son ancien opérateur pour demander le remboursement de son crédit prépayé restant.

Mobile Vikings peut facturer des frais administratifs pour le remboursement, comme indiqué dans le tarif. Ces coûts seront déduits. Si le crédit prépayé restant ne couvre pas ces coûts, le remboursement n'aura pas lieu.

De plus amples informations sur ce droit, sur la procédure de demande de remboursement, sur les conditions dans lesquelles un remboursement est possible et des informations sur les frais administratifs sont disponibles sur le site Web. Les demandes de remboursement ne peuvent être faites que pour les demandes de portage de numéros soumises après l'entrée en vigueur de la loi applicable. Les dispositions relatives au remboursement du crédit d'appel pourront être modifiées en fonction de l'évolution du cadre législatif.

Dans tous les autres cas, le Viking n'a pas droit au remboursement par Mobile Vikings du crédit prépayé non utilisé, y compris en cas d'invalidation ou de désactivation comme mentionné ci-dessus.

## **Article 11 : Identification du Viking lors de l'utilisation d'une Carte prépayée**

**11.1** Les Vikings qui ont une Carte prépayée 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. La non-identification ou l'identification erronée 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.

Mobile Vikings a le droit de refuser l'activation de la carte SIM ou de bloquer la carte SIM si elle a des doutes sur la fiabilité des données d'identification.

**11.2** Le Viking doit utiliser lui-même la Carte prépayée 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 prépayée, à condition que cette personne morale tienne une liste actualisée permettant de déterminer le lien entre une Carte prépayée et la personne physique à qui cette carte été attribuée ;
- à un tiers qui s'est préalablement identifié auprès de Mobile Vikings (si proposé par Mobile Vikings) ;
- lorsque la Carte prépayée 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.

**11.3** Le Viking est tenu informer Mobile Vikings dans les 24 heures de toute défaillance, du vol ou de la perte de la Carte prépayée. Dans ce cas, le Viking peut demander une nouvelle Carte prépayée, conformément aux articles 14.4.2 et 14.4.3. La nouvelle Carte rechargeable aura le même Crédit prépayé et la même date d'expiration que la carte perdue, volée ou défectueuse, dans la mesure où elle n'a pas été remboursée.

**11.4** De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le site Web et dans l'arrêté royal précité.

## **Article 12: Suspension et résiliation du Contrat**

**12.2** Dans le cas d'une Carte prépayée, Mobile Vikings se réserve le droit de désactiver la Carte SIM unilatéralement et sans aucun droit à une indemnité pour le Viking, si le Viking n'a pas rechargé son crédit prépayé pendant une période consécutive de 365 jours ou entreprend une action qui

consomme du crédit (par ex. trafic SMS premium). Le Viking reçoit une notification de désactivation par SMS.

**12.2** Mobile Vikings se réserve le droit, de manière unilatérale, sans notification préalable et sans droit à une indemnité 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 de preuves ou d'indices sérieux de manipulation du réseau afin d'obtenir des services sans les payer, ou de soutenir des activités criminelles ;
- en cas d'utilisation de Services contraires au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou d'une manière qui nuit au bon fonctionnement ou à l'intégrité de la prestation de services ;
- en cas de preuves ou de sérieux indices d'insolvabilité du Viking ;
- en cas de communication d'une fausse, d'une identité incorrecte ou incomplète, de refus du Viking de prouver son identité au moment de l'identification ou d'utilisation de documents d'identification déclarés volés ;
- en cas de non-respect par le Viking des présentes Conditions générales ou d'éventuelles autres obligations contractuelles à l'égard de Mobile Vikings ;
- si le Viking a manqué à plusieurs reprises à ses obligations de paiement envers Mobile Vikings ;
- si le Viking reste en défaut de paiement après que le service minimum a été établi ou que le service a été suspendu conformément à l'article 21 ;
- en cas d'augmentation anormale de l'utilisation moyenne par le Viking, comme évalué raisonnablement 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, tel que porté à la connaissance de Mobile Vikings par le Viking de quelque manière que ce soit ;
- en cas de perturbations dans, sur ou au Réseau ;
- dans le cas où Mobile Vikings serait empêché d'utiliser le Réseau pour une quelconque raison ;
- si le Viking utilise un service mobile ou un équipement Internet qui provoque des interférences sur le Réseau, ou qui n'est pas approuvé selon les normes applicables ;
- en cas de force majeure ;
- le Viking utilise des adresses électroniques jetables, qui sont des adresses électroniques destinées à un usage unique ou temporaire ;



- en cas de preuves ou d'indications sérieuses d'abus ou de fraude en relation avec Viking Deals ;
- dans le cas où Mobile Vikings, dans toute la mesure du raisonnable et après avoir épuisé tous les recours par l'intermédiaire du service clientèle et du service de médiation en matière de télécommunications, ne peut offrir une solution au Viking ;
- en cas de mauvaise utilisation de l'équipement Mobile Vikings ;
- dans tous les autres cas déterminés dans les présentes Conditions générales.

Mobile Vikings n'est pas tenu de désactiver, de suspendre ou de résilier le Viking dans l'un des cas mentionnés dans cet article.

**12.3** En tout cas, Mobile Vikings peut résilier le Contrat à durée indéterminée par écrit, à tout moment et sans indemnité, moyennant un préavis de deux mois.

**12.4** Lorsque le Service Internet fixe est résilié, le Viking doit restituer l'équipement fourni par Mobile Vikings conformément aux dispositions de l'article 6.5.

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

## **Article 13 : Prestations, obligations et responsabilité de Mobile Vikings**

**13.1** Mobile Vikings s'engage à employer tous les moyens raisonnables afin d'assurer au Viking un accès optimal au Réseau et de leur fournir les Services de la meilleure façon possible. Sauf mention expresse contraire, les engagements de Mobile Vikings sont considérés comme des obligations de moyens. Mobile Vikings mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour prévenir ou limiter les dommages subis par le Viking. Mobile Vikings demande au Viking de faire preuve de compréhension. Mobile Vikings (ainsi que le « mobile network operator » (MNO)), s'efforce de minimiser les perturbations du réseau et de les éliminer le plus rapidement 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. Mobile Vikings ne peut donc pas être tenu responsable d'un quelconque dommage résultant d'une défaillance, d'un dysfonctionnement et/ou d'une maintenance, d'une amélioration et/ou d'une extension du Réseau, complète ou partielle, intentionnelle ou non.

Les spécifications techniques de Mobile Vikings pour l'internet mobile et fixe sont disponibles sur le [site Web](#).

## 13.2 Services mobiles

**13.2.1** 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 du téléphone utilisé pour les services mobiles. 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.

**13.2.2** 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.

**13.2.3** 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.

## 13.3 Internet à domicile

**13.3.1** Mobile Vikings s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer l'accès du Viking au Service Internet fixe, ainsi que pour assurer la sécurité du Réseau. Cependant, Mobile Vikings ne fournit aucune garantie, expresse ou implicite, quant à la capacité du service à répondre aux attentes ou aux besoins du Viking, ou quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du service. La vitesse de l'internet dépend de l'adresse spécifique. La vitesse minimale et maximale prévue à une adresse spécifique peut être consultée sur le site web de Mobile Vikings. Des informations plus détaillées sur les

vitesse réelles à une adresse spécifique seront disponibles après l'activation de la connexion via le compte personnel My Viking sur le site web de Mobile Vikings.

La connexion Internet fixe peut être soumise à divers facteurs, de sorte que les valeurs et vitesses annoncées ne seront pas atteintes partout et à tout moment. Les facteurs susceptibles d'affecter la connexion Internet sont décrits sur le site Web.

Le Viking reconnaît et accepte que la vitesse de téléchargement minimale à l'adresse d'installation doit être de 25 Mbps pour pouvoir commander l'Internet à domicile. Si le Viking souhaite commander l'Internet à domicile alors que cette vitesse n'est pas atteinte, l'Internet à domicile sera installé à ses propres risques et Mobile Vikings rejette toute garantie concernant le service Internet fixe. Le Viking accepte que dans ce cas, les vitesses et autres valeurs affichées par Mobile Vikings ne seront pas applicables.

**13.3.2** Mobile Vikings livrera au Viking l'équipement Mobile Vikings requis, qui sera installé à l'adresse d'installation par un installateur Mobile Vikings ou par le Viking lui-même (auto-installation). Mobile Vikings garantit que l'équipement Mobile Vikings est conforme à la description fournie par Mobile Vikings, que l'équipement Mobile Vikings convient à l'utilisation convenue entre le Viking et Mobile Vikings, et que cet équipement Mobile Vikings fournit la qualité et les performances auxquelles le Viking peut raisonnablement s'attendre.

**13.3.3** Mobile Vikings s'engage à activer le service dans le délai indiqué dans la communication adressée au Viking.

**13.3.4** Mobile Vikings ne peut être tenu responsable du contenu des communications ou des messages, ni de tout retard dans leur transmission sur le Réseau, ni de tout retard dans l'accès à l'Internet. Mobile Vikings décline toute responsabilité au niveau des virus, des mails indésirables, l'intrusion dans votre ordinateur par des ports non sécurisés et de toute autre forme de criminalité informatique commise par des tiers.

**13.3.5** Mobile Vikings ne peut être tenu responsable des services proposés par des tiers et accessibles par le Réseau, ni de la facturation et des transactions qui en découlent. Le Viking accepte que Mobile Vikings n'agisse pas en tant qu'intermédiaire et ne soit pas partie aux accords conclus entre un tiers et le Viking par le biais des services fournis par Mobile Vikings.

**13.4** 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 entretiens 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 de Mobile Vikings ou du règlement de litiges commerciaux avec le Viking. Le Viking en est informé au préalable.

**13.5** Mobile Vikings fait tous les efforts raisonnables pour résoudre les problèmes des Vikings dans les meilleurs délais.

**13.6** 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 ;
- l'utilisation erronée ou illégale de l'appareil des Services Mobile Viking ou des accessoires de cet appareil ou de l'équipement Mobile Viking destiné à l'Internet à domicile ;
- L'utilisation d'un appareil pour les services mobiles ou des appareils utilisés pour accéder à l'Internet (ordinateur, portable, etc.) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires (intrusion, 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 prépayée ;
- des facteurs qui sont dus à l'intervention, erronée ou non, d'un tiers ;

**13.7** Mobile Vikings n'est responsable que des dommages prévisibles, personnels et certains, résultant directement de sa faute contractuelle grave ou de sa négligence. 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.

**13.8** Mobile Vikings ne peut être tenu responsable des informations transférées ou stockées par le Viking ou par tout tiers utilisant les services. La communication et la diffusion de ces informations par le Viking se font aux risques et périls du Viking. Le Viking prend toutes les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données, notamment contre les virus et la cybercriminalité. Il doit conserver à tout moment une copie de toutes ses données sur un support indépendant et est invité à mettre à jour cette copie.

**13.9** La responsabilité de Mobile Vikings envers le Viking est limitée, pour chaque événement donnant lieu à sa responsabilité, au montant total payé par Viking à Mobile Vikings en vertu du présent contrat au cours des 6 mois précédant l'événement donnant lieu au dommage (à l'exclusion des frais uniques). En outre, la responsabilité de Mobile Vikings à l'égard du Viking ne dépassera en aucun cas un montant cumulé de 200.000 EUR par année civile.

Aucune limitation de responsabilité ne s'applique en cas de dommages physiques ou de décès imputables à Mobile Vikings ou dans tout autre cas non autorisé par la loi.

**13.10** Mobile Vikings ne peut pas être tenu responsable des dommages en cas de ou à la suite de la suspension ou la résiliation d'un ou de plusieurs Services conformément aux Conditions Générales, aux modifications législatives, aux modifications résultant de prescriptions de l'Institut Belge des Télécommunications (IBPT) ou d'autres autorités régulatrices ou à la force majeure.

**13.11** Mobile Vikings se réserve le droit de prendre, de sa propre initiative et sans préavis, les mesures nécessaires si la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de ses Services ou du Réseau (ou de ceux de ses sous-traitants ou fournisseurs) sont ou pourraient être compromis ou en cas de fraude ou d'abus, sans que Mobile Vikings soit tenue à une quelconque indemnité. Ces mesures peuvent inclure, notamment, l'activation de mesures de protection ou la suspension ou la restriction de l'accès du Viking au Service. Mobile Vikings n'est pas responsable envers le Viking des conséquences qui pourraient résulter de la mise en œuvre de ces mesures.

**13.12** La preuve de l'exécution ou de la non-exécution du Contrat peut être fournie par les parties à l'aide de tous les moyens, y compris des données et aperçus provenant des systèmes de Mobile Vikings ou de tiers. Le Viking et Mobile Vikings considèrent que, sauf preuve du contraire, ces données et ces aperçus sont authentiques.

## **Article 14 : Droits, obligations et responsabilité du Viking**

**14.1** 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 du Contrat.

**14.2** 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) :

- une utilisation ayant pour but de détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue de la revente des Services à des tiers, peu importe la manière, et sans que Mobile Vikings ait donné son accord écrit préalable à cet effet ;
- tout usage par lequel certaines fonctions du Réseau ne peuvent plus être exécutées de manière fiable et correcte. Plus précisément, on entend par fonctionnement fiable et correct : la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instructions contraires de l'appelant), la transmission du code IMEI de l'appareil à partir duquel l'appel est effectué, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à un ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou l'enregistrement et le stockage des données d'appel et d'identification ;

- 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 ;
- une utilisation faite dans le but d'éviter les frais de connexion facturés par Mobile Vikings ;
- l'utilisation frauduleuse du Service, et notamment l'utilisation du Service pour les besoins d'un centre d'appels ou d'une Sim box, ou pour la mise à disposition du Service à des tiers ;
- 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 ;
- l'utilisation abusive ou la fraude liées aux Viking Deals ;
- toute utilisation du Service visant à abuser de la prestation de services, comme une consommation déraisonnable vers des numéros premium où cette consommation vise à convertir le Crédit prépayé en espèces, en bons de valeur ou en code d'activation ou d'accès ;
- applications Machine to Machine (M2M), sauf dans le cas de produits data-only. M2M fait référence à une communication directe entre deux appareils de manière (semi-) automatique avec pour but notamment d'échanger des informations ou d'exécuter des actions, pilotées par un logiciel, sans intervention humaine directe ;
- toute autre utilisation contraire aux conditions générales applicables et aux conditions d'utilisation d'Internet à domicile (telles que disponibles sur le site web).

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, conformément à l'article 12. À cette fin, Mobile Vikings a le droit de surveiller le volume de la consommation de ses services.

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.

**14.3** Le Viking est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité de tous les identifiants tels que les codes PIN, les mots de passe, etc. (ci-après dénommés « Identifiant ») transmis au Viking. Le Viking est responsable de tout mauvais usage ou abus résultant de la divulgation volontaire, accidentelle ou non intentionnelle de ces Identifiants. Toute utilisation des Services après l'introduction des Identifiants sera réputée être faite par le Viking ou avec le consentement du Viking. Le Viking qui transfère, perd, copie, prête ou dont les codes sont volés doit

en informer immédiatement Mobile Vikings. Le Viking est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour que ses logiciels soient compatibles avec ceux de Mobile Vikings, notamment en ce qui concerne ses systèmes antivirus.

#### **14.4 Services mobiles**

**14.4.1** Mobile Vikings est et reste à tout moment le 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.

**14.4.2** 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.

**14.4.3** 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 services mobiles, 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 en informe 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 pour l'utilisation des services mobiles.

**14.4.4** 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'une erreur de fabrication ou d'une mauvaise configuration de la Carte SIM, une nouvelle Carte SIM sera remise gratuitement au Viking avec les mêmes caractéristiques (même crédit prépayé, même plan tarifaire, etc.) que la Carte SIM défectueuse.

**14.4.5** Les cartes SIM peuvent exclusivement être utilisées dans des appareils individuels pour services mobiles et sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication ou de redirection. L'achat d'un nombre anormalement élevé de Cartes SIM est considéré comme une utilisation non personnelle non autorisée. Dans ces cas, Mobile Vikings se réserve le droit de désactiver la ou les Cartes SIM.

**14.4.6** 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.

**14.4.7** Le Viking ne peut utiliser les services de Mobile Vikings que dans un appareil destiné à l'utilisation des services mobiles qui répond aux normes applicables et qui est en parfait état. Le Viking suit strictement les instructions d'utilisation de son appareil. Il sera responsable de son remplacement si, pour des raisons techniques propres à l'appareil, celui-ci ne peut accéder au Réseau ou n'est pas adapté à l'utilisation de 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 puissent 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.

**14.4.8** Les plans tarifaires à volume illimité visent un usage privé, personnel, normal des Services dans le cadre d'une offre illimitée. Ils sont exclusivement réservés aux appareils destinés aux services mobiles, toute autre utilisation étant 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.

À titre d'exemple, l'usage sera considéré comme frauduleux dans les cas suivants (non exhaustifs) :

- 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 en 24 heures et/ou 10 000 SMS par mois (un maximum de 31 jours multipliés par 24h, ce qui fait un maximum de 744h/mois) ;
- le Viking consomme régulièrement plus de données mobiles par mois que la quantité de données mobiles consommée en moyenne par tous les Vikings ayant une offre illimitée ;



- L'utilisation des données mobiles du Viking fait peser une charge anormale sur le Réseau et/ou peut nuire à l'expérience des autres Vikings.

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 le Contrat.

#### **14.5** Internet à domicile

**14.5.1** Le Viking doit se conformer aux « Conditions d'utilisation de l'Internet à domicile », telles que publiées sur le site Web, où les règles d'utilisation sont indiquées. Ces conditions font partie intégrante du Contrat.

**14.5.2** Conformément aux « Conditions d'utilisation de l'Internet à domicile », Mobile Vikings est en droit de bloquer certains contenus.

**14.6** Sauf en cas de cession du Contrat, le Viking est et reste seul responsable du respect de ses obligations qui découlent du Contrat, même s'il a activé plusieurs Cartes SIM. Le Viking est le seul responsable de tous les dommages résultant du non-respect de ses obligations contractuelles.

**14.7** Le Viking est responsable et garantira Mobile Vikings 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.

## **Article 15 : Rétractation du Contrat**

**15.1** Étant donné que le Contrat est conclu à distance, le Viking, en tant que consommateur, a le droit de notifier à Mobile Vikings qu'il renonce au Contrat, sans donner de raison et sans être tenu à une quelconque indemnité, dans un délai de 14 jours civils, à compter du jour suivant la réception de la Carte SIM (pour les services mobiles) ou de l'équipement Mobile Vikings (pour l'Internet à domicile). Si la carte SIM a été activée par portage du numéro, le délai commence à courir le jour de l'activation de la carte SIM.

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.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Viking transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

**15.2** Pour exercer le droit de rétractation, Viking doit en informer Mobile Vikings par une déclaration non ambiguë en envoyant un e-mail à [info@mobilevikings.be](mailto:info@mobilevikings.be) ou un courrier au service clientèle de Mobile Vikings, Mobile Vikings nv, Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt. Pour ce faire, le Viking peut utiliser le [formulaire type pour rétractation](#), mais ce n'est pas une obligation.

**15.3** Les conditions du droit de rétractation et d'autres informations sont disponibles sur le site Web sous la rubrique « Droit de rétractation ».

## **Article 16 : Cession du Contrat, déménagement ou décès**

**16.1** Mobile Vikings peut, après notification au Viking, transférer ses droits et/ou obligations en vertu du Contrat, en tout ou en partie, à un tiers sans le consentement du Viking et sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité en rapport 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 7.

**16.2** Le Viking ne peut céder ses droits et obligations découlant du présent Contrat que moyennant l'approbation écrite expresse de Mobile Vikings. Le cédant et le cessionnaire conviennent du transfert et en informent Mobile Vikings. La cession est gratuite et comprend le transfert au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat à partir de l'acceptation du nouveau Viking par Mobile Vikings.

**16.3** Le Viking qui déménage peut demander le transfert du Service d'Internet à domicile à sa nouvelle adresse. Mobile Vikings mettra tout en œuvre pour effectuer le transfert, si ce dernier est techniquement possible. Comme indiqué dans le tarif, Mobile Vikings est en droit de facturer des frais à cet effet. Certaines fonctionnalités ou certains Services utilisés par le Viking peuvent ne pas être transférables pour des raisons techniques. Mobile Vikings ne sera redevable d'aucune indemnité à cet égard.

De plus amples informations sur le déménagement des Vikings disposant d'une connexion internet fixe sont disponibles sur le site Web.

**16.4** En cas de décès du Viking, le Contrat se poursuit en ce qui concerne la succession. Le Contrat peut être résilié par une personne qui peut présenter à Mobile Vikings une preuve de décès du Viking.

## **Article 17 : Portage de numéro de Services mobiles**

**17.1** Le Viking peut demander le portage de son numéro vers un autre opérateur en contactant ce

dernier. Le nouvel opérateur prendra les mesures nécessaires au nom du Viking auprès de Mobile Vikings concernant le portage du numéro et la fin de la relation contractuelle entre le Client et Mobile Vikings. Le Viking peut demander le portage de son numéro jusqu'à 1 mois après la date de résiliation de son Contrat avec Mobile Vikings s'il a explicitement résilié lui-même le Contrat.

Le nouvel opérateur prendra les mesures nécessaires au nom du Viking auprès de Mobile Vikings concernant le portage du numéro et la fin de la relation contractuelle entre le Viking et Mobile Vikings. Dans ce contexte, seuls les numéros d'appel peuvent être transférés, pas les Services de Mobile Vikings proprement dits. Seuls les numéros qui sont actifs au moment de la demande de portage du numéro peuvent être transférés. Pendant le portage du numéro, il est possible que le Viking soit injoignable pendant un certain laps de temps au numéro d'appel concerné. Mobile Vikings ne peut nullement être tenu responsable des dommages qui pourraient en résulter.

#### **17.2 Mobile Vikings se réserve le droit de refuser le portage :**

- 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.

**17.3** Si le Viking était auparavant client d'un autre opérateur et qu'il passe à Mobile Vikings, celui-ci prendra toutes les mesures nécessaires pour que le portage du numéro se déroule le mieux possible après confirmation de la demande de portage du numéro par l'ancien opérateur. Des obstacles techniques peuvent empêcher le portage. Si le numéro n'a pas été transféré à temps, le Viking peut avoir droit à une indemnité.

**17.4** En cas de retard dans le portage, à sa demande, le Viking peut avoir droit à une compensation prévue par la loi. Pour plus d'informations sur les montants et la procédure de portage, le Viking peut consulter le site Web de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications : <https://www.bipt.be/consumenten/vertraging-bij-uw-nummeroverdracht>. Les demandes de compensation doivent toujours être introduites dans les 6 mois suivant la demande de portage du numéro.

**17.5** Mobile Vikings ne peut pas être tenu responsable en cas de non-exécution, d'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de migration due à une quelconque raison dépendant du nouvel opérateur ou du Viking lui-même. Mobile Vikings ne peut pas être tenu responsable en cas de demande fautive, incorrecte ou illisible.

**17.6** Si le Viking demande un portage vers un nouvel opérateur et que le processus de portage échoue, Mobile Vikings gardera le numéro actif et les services du Viking qui y sont associés jusqu'à ce que le portage soit réussi. Mobile Vikings continuera à proposer ses Services dans les mêmes conditions que celles décrites dans le Contrat conclu avec le Viking jusqu'à ce que les services du nouvel opérateur

soient activés.

**17.7** Le portage du numéro entraîne la résiliation du Contrat relatif aux Services mobiles sur ce numéro, dans les conditions prévues par les présentes Conditions générales. Si le Viking ne souhaite transférer qu'une partie des numéros dont il est titulaire, des éventuels frais de reconfiguration pourront lui être facturés.

## **Article 18 : Internet à Domicile - Easy Switch**

**18.1** Un Viking qui souhaite migrer son ou ses services d'Internet à domicile vers un nouvel opérateur peut s'adresser à ce nouvel opérateur dans le cadre de la réglementation Easy Switch telle que prévue par l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques. L'identifiant Easy Switch figure sur chaque Facture / Relevé de compte du Service d'Internet fixe.

Sauf indication contraire explicite du Viking, le nouvel opérateur effectuera les démarches nécessaires auprès de Mobile Vikings au nom du Viking. Toutefois, Mobile Vikings refusera la migration si l'opérateur vers lequel le Viking souhaite migrer le Service ne respecte pas la procédure légale de migration.

De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le site Web et dans l'arrêté royal précité.

**18.2** La migration du service entraînera la résiliation du Contrat pour les services concernés et la suppression de tous les Services supplémentaires ou en option qui y sont liés. Toutefois, la migration ne libère pas Viking de ses obligations qui découlent de son Contrat.

Après la migration du Service, le Viking doit restituer l'équipement Mobile Vikings qui lui a été fourni, conformément aux dispositions de l'article 6.5.

**18.3** Si le Viking commande le Service Internet à domicile pour remplacer une connexion Internet existante auprès d'un autre opérateur et utilise l'option Easy Switch, il/elle a droit à une indemnité de 30 EUR si l'installateur de Mobile Vikings n'est pas passé dans le créneau horaire indiqué et/ou de 10 EUR par jour si le changement d'opérateur a entraîné une interruption du service de plus d'un jour ouvrable. Les deux indemnités sont automatiquement payables via la première facture/relevé de compte (ou note de crédit) au nom de Mobile Vikings émise après le changement d'opérateur, ou via versement sur compte. Le Viking a également droit, à sa demande expresse, à une indemnité de 6 EUR par jour en cas d'activation tardive du Service Internet à domicile de Mobile Vikings.

**18.4** Mobile Vikings ne peut pas être tenu responsable en cas de non-exécution, d'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de migration due à une quelconque raison dépendant du Viking lui-

même. Mobile Vikings ne peut pas être tenu responsable en cas de demande fautive, incorrecte ou illisible.

## **Article 19 : Données à caractère personnel - Répertoires téléphoniques**

**19.1** Le traitement des données à caractère personnel est soumis à la politique de confidentialité de Mobile Vikings. Le Viking peut toujours consulter la politique de confidentialité de Mobile Vikings sur le site Web.

**19.2** A sa propre demande, le Viking peut être inscrit avec son nom et son numéro de téléphone mobile dans les répertoires publics et les services de renseignements. Cette demande peut être transmise au service clientèle de Mobile Vikings, à condition que les données exactes (nom, prénom ou initiales, numéro de téléphone mobile) soient précisées.

Le Viking est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Mobile Vikings. Toute modification d'une partie de l'identification du Viking ou de la connexion sera enregistrée dans les plus brefs délais dans la base de données du service de renseignements et dans les répertoires téléphoniques (papier et électroniques).

## **Article 20 : Droits de propriété intellectuelle**

**20.1** Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Produits et Services (y compris tous les documents préparés par Mobile Vikings dans le cadre du Contrat), ainsi que toutes les marques commerciales, marques de service, noms commerciaux, logos ou autres mots ou symboles se référant aux produits et/ou services de Mobile Vikings ou aux activités commerciales de Mobile Vikings en général, restent la propriété exclusive de Mobile Vikings, de ses Filiales et/ou des fournisseurs tiers de Mobile Vikings. Le Viking ne peut faire valoir aucun droit sur cette propriété intellectuelle et n'obtient aucun autre droit que celui qui est explicitement stipulé dans ce Contrat.

**20.2** Le Viking reconnaît et accepte que le matériel de Mobile Vikings soit fourni uniquement pour l'utilisation convenue et qu'il reste la propriété de Mobile Vikings et/ou de tiers, qui continuent à détenir les droits de propriété intellectuelle correspondants, même en cas de vente du matériel de Mobile Vikings au Viking. Par conséquent, le Viking dispose uniquement d'une licence pour usage personnel, valable pour la durée de ce Contrat, avec pour unique but d'assurer la bonne fourniture du Service. Le Viking s'engage à ne pas copier, modifier, revendre ou louer l'équipement de Mobile Vikings. En outre, dans certains cas, des composants spécifiques peuvent être soumis à des conditions de licence particulières. Ces conditions spécifiques seront communiquées au Viking pour l'utilisation

de ces composants, par exemple lors de l'installation ou du téléchargement de certains logiciels. Le Viking qui décide d'utiliser ces composants est réputé avoir accepté les conditions de licence spécifiques qui s'y appliquent. Le Viking ne peut enlever ou cacher aucune référence à la propriété, aux marques ou autres signes distinctifs présents l'équipement de Mobile Vikings, ni éliminer ou rendre invisible les numéros de série de ses différentes pièces.

**20.3** Toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle de Mobile Vikings ou de ses fournisseurs tiers peut entraîner des poursuites civiles et pénales.

## **Article 21 : Relevé de compte / Facture - Service minimum / suspension des services**

**21.1** Pour un Abonnement, Mobile Vikings fournira une facture ou un relevé de compte mensuel(le) au Viking. Dans le cas d'une Carte prépayée, le Viking peut consulter ses recharges sur son compte personnel My Viking sur le site web de Mobile Vikings ou demander un reçu au service clientèle.

**21.2** En cas de fraude prouvée ou présumée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Viking, Mobile Vikings pourra décider d'imposer des délais plus brefs. Le relevé de compte ou la Facture sont envoyés au Viking ou au tiers payant désigné par lui selon le calendrier fixé par Mobile Vikings. Vous trouverez de plus amples 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 sont envoyés ou sont disponibles 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 ou l'App, le Viking peut consulter le détail de sa consommation et ses Relevés de compte / ses Factures des 12 derniers mois.

**21.3** Si Mobile Vikings permet au Viking de payer des services de tiers par le biais de la facture ou du relevé de compte en particulier par le biais de numéros à tarif majoré (par exemple des numéros 0900 ou des numéros SMS abrégés), le contrat d'achat ou de service est conclu directement entre le Viking et le tiers. Le rôle de Mobile Vikings se limite à l'encaissement du paiement au nom et pour le compte de ce tiers. Mobile Vikings n'est en aucun cas responsable de la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. Le montant relatif à cet achat ou à ce service, y compris la TVA, sera indiqué séparément sur la facture ou le relevé de compte sous la forme d'un relevé qui ne constitue pas une facture au sens fiscal du terme. Le Viking qui souhaite recevoir une facture pour cet achat ou ce service doit contacter le tiers.

**21.4** Le paiement du Relevé de compte ou de la Facture doit être effectué dans le délai indiqué sur le Relevé de compte ou la Facture. Les différentes méthodes de paiement sont expliquées sur le site Web.

**21.5** En cas de non-paiement du Relevé de compte ou de la Facture au plus tard à sa date d'échéance, le Viking recevra une sommation de payer par écrit (p. ex. e-mail, SMS, courrier). Dans certaines conditions, des frais de rappel pourront être facturés, comme indiqué dans le tarif. Si le Viking a une créance sur Mobile Vikings, le Viking aura droit au même montant au cas où Mobile Vikings ne donnerait pas l'ordre de remboursement pendant 15 jours à partir de la demande de remboursement du Viking.

**21.6** En cas de non-paiement à la date d'échéance indiquée dans le rappel, le Viking est en défaut et Mobile Vikings pourra facturer des intérêts moratoires à compter de l'expiration de la date d'échéance indiquée dans le rappel, au taux d'intérêt légal calculé sur le montant non contesté de la facture ou des frais. Le non-paiement du Relevé de compte ou de la Facture dans le délai fixé constitue un manquement contractuel grave.

**21.7** Dans certaines conditions, Mobile Vikings peut décider unilatéralement de limiter les Services Mobiles au service minimum ou de résilier le Contrat, ce qui aura pour conséquence la désactivation de la Carte SIM du Viking. Le Viking en est informé au préalable par écrit. En cas de service minimum, le Viking peut continuer à recevoir des appels et des SMS, sauf si ces derniers sont payants pour le Viking et il a 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'utilisation abusive par le Viking.

En cas de non-paiement du Relevé de compte ou de la Facture pour le Service d'Internet fixe, le Service peut être unilatéralement suspendu ou sa vitesse peut être considérablement ralentie par Mobile Vikings, si après plusieurs rappels (comme mentionné sur le site Web) aucun paiement correct et ponctuel ne suit, et éventuellement arrêté si aucun paiement n'est effectué.

La restriction et/ou la suspension du Service prend fin lorsque le Viking a rempli ses obligations de paiement. Pendant toute la durée de la prolongation du service minimum ou de la suspension du Service, le paiement de tous les frais reste dû.

**21.8** Les réclamations ou contestations relatives au Relevé de compte ou à la Facture doivent être dûment motivées (y compris l'indication du montant contesté) et adressées par écrit au Service clientèle jusqu'à la date d'échéance du Relevé de compte ou de la Facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours. L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue. Après ce délai, le Viking est irrévocablement réputé accepter le montant facturé. Un dépôt de 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.

Mobile Vikings se réserve le droit, en cas de paiement partiel, d'affecter le paiement reçu à tout autre Relevé de compte ou Facture encore ouverts.

Le Viking qui a une question concernant sa facture peut contacter Mobile Vikings via les différents canaux mentionnés sur le site Web. Si Mobile Vikings et le Viking se mettent d'accord sur un Relevé de compte, le Viking accepte que Mobile Vikings ne confirme ces accords que par e-mail.

**21.9** Les plaintes relatives à une éventuelle mise hors service injustifiée du/des Service(s) ou à la facturation injustifiée de frais de rappel doivent être déposées dans un délai de 5 jours calendrier après la mise hors service 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, comme repris sur le tarif.

**21.10** Mobile Vikings se réserve le droit de demander un acompte tant lors de l'entrée en vigueur du Contrat que lors de l'exécution du Contrat, dans les cas suivants :

- en cas de fraude prouvée ou supposée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Viking ;
- en cas d'utilisation anormale du Service par le Viking, c'est-à-dire d'une façon qui ne correspond pas à un usage normal de celui-ci (p. ex. si le nombre d'unités consommées est anormalement élevé) ou si celui-ci ne correspond pas à l'usage qu'un autre Viking ferait dans une situation comparable ;
- en cas de doute sur l'identité du Viking ; ou
- si, dans sa demande de Services mobiles, le Viking mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

## **Article 22 : Compensation légale en cas d'interruption de Service**

**22.1** En cas d'interruption complète de service de plus de 8 heures suite à une défaillance ininterrompue sur le réseau, les Vikings ont droit à une compensation légale si les conditions d'octroi sont réunies.

**22.2** Les Vikings éligibles sont :

- Les Vikings ayant souscrit à un Abonnement Internet à domicile destiné aux consommateurs en cas d'interruption du service dans la zone où se trouve l'adresse d'installation du Service ;



- Les Vikings ayant souscrit à un Abonnement mobile destiné aux consommateurs en cas d'interruption dans la zone où se trouve leur adresse de facturation ;
- Les Utilisateurs de Cartes prépayées destinées aux consommateurs en cas d'interruption dans la zone où se trouve leur domicile ou lieu de résidence.

### **22.3 L'interruption du Service concerné :**

- doit durer plus de 8 heures, dont le point de départ est fixé conformément au cadre réglementaire;
- doit être complète, c'est-à-dire qu'aucun signal ne passe (sont exclues (liste non-exhaustive), la diminution de qualité de service ou le maque de, l'interruption uniquement limitée à une partie du Service, comme par exemple l'impossibilité d'utiliser des données mobiles,...) ;
- doit, dans le cas d'un Abonnement Internet à domicile, être due à une défaillance ininterrompue du réseau public de communications électroniques qui s'étend jusqu'à et y compris la prise d'entrée du réseau dans l'habitation (sont exclus (liste nonexhaustive), un problème de modem, d'équipement terminal, de câblage interne dans l'habitation, des défaillances non-continues du Service même répétitives,...) ;
- doit être due à un incident (sont exclus, par exemple, l'absence ou le manque de couverture du réseau ou encore la fin annoncée d'une technologie de réseau) ;
- doit avoir un élément collectif (c'est-à-dire impacter plusieurs Vikings) sauf, en ce qui concerne les Services Internet fixe, si la cause est due à une défaillance matérielle du réseau;
- ne doit pas être due au fait ou à une faute du Viking (par exemple, suspension pour Relevé de compte/Facture impayée, modification apportée par le Viking, report de rendez-vous de réparation,...), ni à un cas de force majeure.

### **22.4 Quand une panne n'est pas levée dans le délai légal de 8 heures, la compensation est octroyée automatiquement ou pas, selon le cas :**

- Les interruptions de Service Internet à domicile trouvant leur cause dans une défaillance matérielle du réseau fixe (par exemple, rupture de câble due au partenaire de Mobile Vikings pour le réseau fixe ou à un de ses sous-traitants) sont compensées automatiquement ;
  - Les interruptions de Service Internet à domicile trouvant leur cause dans une défaillance immatérielle du réseau fixe (par exemple, problème de mise à jour de logiciels) sont compensées automatiquement si le Viking a notifié la panne lui-même et pour autant que plusieurs Vikings soient impactés par la même panne ;
  - Les interruptions de service mobile (Abonnements) sont compensées automatiquement si le Viking a notifié la panne lui-même et pour autant que plusieurs Vikings soient impactés par la même panne;
  - Les interruptions de service mobile (Cartes prépayées) ne sont compensées que sur demande expresse du Viking qui fournit en même temps l'adresse de son domicile ou lieu de résidence et pour autant que plusieurs Vikings soient impactés par la même panne.
- Les Vikings pourront notifier les pannes et/ou introduire les demandes de compensation légales (pour les utilisateurs de Cartes prépayées) au plus tard 5 jours suivant le jour de la fin de la panne et selon les moyens que Mobile Vikings met à disposition à cet effet.

### **22.5 Le montant de la compensation est de :**

- 1 euro pour la période de 16 heures suivant les huit premières heures de l'interruption. Pour chaque période de 24 heures suivante, la compensation des 24 heures précédentes est majorée de 1 euro et de 0,5 euro pour chaque période de 24 heures que dure l'interruption ; ou
- dans le cas d'un Abonnement, 1/30ème de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque période de 24 heures que dure l'interruption lorsque celle-ci dépasse la valeur de la

compensation visée au premier point. Si le Service impacté est inclus dans un combo, la redevance d'abonnement mensuelle de l'ensemble du combo sera prise en compte.

La compensation prendra la forme soit d'une note de crédit ou d'une ristourne à la seule discrétion de Mobile Vikings, soit une recharge équivalente au plan tarifaire actuel de la Carte prépayée de l'Utilisateur. Mobile Vikings pourra également proposer des compensations en nature, que le Viking sera libre d'accepter.

**22.6** La compensation légale n'est pas due (liste non-exhaustive) :

- si une solution technique offerte, même temporaire, a été acceptée par le Viking ;
- dans le cas d'un Abonnement Internet à domicile, pour la période comprise entre le rendez-vous initialement fixé et le nouveau rendez-vous qui aurait été reporté à la demande ou par la faute du Viking (absence du Viking).

## Article 23 : Renonciation

**23.1** 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 24 : Nullité

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

## Article 25 : Questions, plaintes et litiges

**25.1** Le Viking peut contacter Mobile Vikings pour toute question ou plainte concernant les Services via les différents canaux mentionnés sur le site Web.

**25.2** Mobile Vikings s'engage à résoudre les problèmes dont il est informé et auxquels il peut répondre le plus rapidement possible. 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, klachten@ombudsmantelecom.be. Si le Viking souhaite introduire une plainte concernant sa commande en ligne, il peut également contacter la [Online Dispute Resolution Platform](#) (ODR).

**25.3** 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'Hausselt comme le lieu où l'obligation est née, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

**25.4** Le droit belge s'applique au Contrat.