MØBILE VIKINGS

ALGEMENE VOORWAARDEN

VERSIE 1 JANUARI 2026

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Algemeen	3
Artikel 1: Definities	3
Artikel 2: Toepasselijkheid	5
Artikel 3: Aanvraag Diensten	5
Artikel 4: Installatie Internet Thuis	7
Artikel 5: Inhoud van de Diensten	9
Artikel 6: Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst	10
Artikel 7: Wijziging van de Overeenkomst, tariefverhoging of afschaffing van een tariefplan	11
Artikel 8: Oproepingsnummer	12
Artikel 9: Diensten, tarieven en roaming	12
Artikel 10: Vooraf betaald krediet	14
Artikel 11: Identificatie van de Viking	15
Artikel 12: Opschorting en beëindiging van de Overeenkomst	17
Artikel 13: Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Mobile Vikings	18
Artikel 14: Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Viking	23
Artikel 15: Herroeping van de Overeenkomst	27
Artikel 16: Overdracht van de Overeenkomst, verhuis en overlijden	28
Artikel 17: Nummeroverdracht Mobiele Diensten	29
Artikel 18: Internet thuis - Easy Switch	30
Artikel 19: Persoonsgegevens - Telefoongidsen	31
Artikel 20: Intellectuele eigendomsrechten	31
Artikel 21: Aanrekening/Factuur – Minimumdienst/Stopzetting van Diensten	32
Artikel 22: Wettelijke compensatie in geval van onderbreking van de Dienst	36
Artikel 23: Afstand	37
Artikel 24: Nietigheid	38
Artikel 25: Vragen, klachten en geschillen	38

Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Diensten (zoals gedefinieerd in artikel 5) die onder het merk 'Mobile Vikings' op de markt worden gebracht (hierna "**Algemene Voorwaarden**"). Deze Diensten worden geleverd door Mobile Vikings nv, met maatschappelijke zetel te Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt, met ondernemingsnummer 0886.946.917 (hierna "**Mobile Vikings**").

Artikel 1: Definities

- **Aanrekening/Factuur**: de beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan de Viking verstrekte of te verstrekken Diensten. Een Factuur die Mobile Vikings in overeenstemming met de Belgische btw-wetgeving dient uit te reiken aan btw-plichtige Vikings, omvat een bevestiging van het bestaan van een schuldvordering in geld ten opzichte van de Viking. De Viking dient zijn btw-nummer mee te delen.
- **Abonnement**: tariefformule waarbij een overeenkomst wordt gesloten met de Viking om op periodieke basis Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur te leveren die via een Aanrekening of Factuur aan de Viking worden aangerekend.
- **App**: de mobiele applicatie onder de huidige naam “Mobile Vikings”, die Mobile Vikings kosteloos aanbiedt en die de Viking kan downloaden op zijn/haar mobiel toestel (beschikbaar via de iOS Appstore en Android Play Store).
- **Contractsamenvatting**: een samenvatting over een specifieke Dienst van Mobile Vikings, die voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst wordt verstrekt aan de Viking.
- **Dienst(en):** een of het geheel van de door Mobile Vikings aangeboden diensten, namelijk Mobiele Diensten via een Abonnement of Herlaadkaart en Internet Thuis. Daarnaast kan de Viking deelnemen aan de Viking Deals en/of Viking Clan als aanverwante Dienst(en).
- **Herlaadkaart:** tariefformule waarbij de Viking aan de hand van een Voorafbetaald krediet en/of forfaitaire hoeveelheden belminuten, sms’en en/of data kan bellen, sms’en en/of surfen totdat het voorafbetaald krediet of forfaitaire hoeveelheden zijn opgebruikt.
- **Klantendienst:** de klantendienst van Mobile Vikings die kan worden gecontacteerd zoals vermeld op de Website.
- **MGM**: Member gets member, het proces waarbij een Viking nieuwe Vikings als klant van Mobile Vikings kan aanbrengen.
- **Mobiele Diensten:** de Diensten die Mobile Vikings levert via een Abonnement of Herlaadkaart om de Viking in staat te stellen het Netwerk te gebruiken met een toestel dat bestemd is voor het gebruik van Mobiele Diensten voor telefoongesprekken, SMS en dataverbindingen.

- **Mobile Vikings-apparatuur:** alle toestellen (modem-router, wifi-booster, enz.), met inbegrip van alle eventuele toebehoren (kabels, enz.) en geïntegreerde software die Mobile Vikings rechtstreeks of via een leverancier levert aan de Viking in het kader van de uitvoering van de Diensten.
- **My Viking:** het platform van Mobile Vikings waarop de Viking alle details van zijn/haar Herlaadkaart, Abonnement, internetaansluiting, verbruik, enz. kan raadplegen door in te loggen op zijn/haar account. My Viking is beschikbaar via de Mobile Vikings-app en op de Website.
- **My Viking-account**: het account van de Viking dat hem/haar toegang geeft tot My Viking.
- **Netwerk:** het netwerk voor mobiele telefonie en/of het netwerk voor vast internet waarvan Mobile Vikings zich bedient om de Diensten aan de Vikings aan te bieden. Mobile Vikings is een 'mobile virtual network operator' ('MVNO') en maakt gebruik van het netwerk van een 'mobile network operator' ('MNO') om de mobiele Diensten aan haar Vikings te kunnen leveren.
- **Nummeroverdracht**: de uitvoering van de nummeroverdraagbaarheid voor mobiele telefoonnummers op verzoek van de Viking in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.
- **Prijslijst**: de lijst van prijzen voor specifieke producten en diensten van Mobile Vikings, zoals beschikbaar op de Website.
- **Privacy Notice**: het privacybeleid van Mobile Vikings, dat kan geraadpleegd worden via Wettelijke en gebruikersinformatie | Mobile Vikings.
- **Simkaart:** een chipkaart ('Subscriber Identity Module') die door Mobile Vikings ter beschikking wordt gesteld aan de Viking en die moet worden ingebracht in een toestel voor gebruik van Mobiele Diensten teneinde toegang te verkrijgen tot het Netwerk en gebruik te kunnen maken van de Diensten. In sommige gevallen is de Simkaart reeds geïntegreerd in het toestel voor gebruik van Mobiele Diensten (e-Simkaart).
- **Internet Thuis** of **Vaste Internet Dienst:** de internettoegang die op het door de Viking aangegeven installatieadres wordt geïnstalleerd en aan de Viking toegang verleent tot het internet.
- **Viking:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de Diensten.
- **Viking Deals:** het getrouwheidssysteem van Mobile Vikings waarbij de Viking Vikingpunten kan sparen volgens de Bijzondere Voorwaarden met betrekking tot de Viking Deals (beschikbaar op Wettelijke en gebruikersinformatie | Mobile Vikings).
- **Vikingpunten:** de punten die de Viking kan sparen in het kader van de Viking Deals, het MGM-proces of zoals aangegeven op de Website of in de communicatie met de Klantendienst, en waarmee hij/zij de Aanrekening of Factuur kan verlagen.
- **Voorafbetaald krediet**: het voorafbetaald krediet dat gekoppeld is aan een Herlaadkaart en waarmee de Viking kan bellen, sms'en versturen en surfen zolang dat dit krediet niet is opgebruikt, ongeldig is geworden of verloren is gegaan als gevolg van een deactivering (zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden, waaronder artikel 10).

- **Website:** www.mobilevikings.be.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. De contractuele verhouding tussen Mobile Vikings en de Viking met betrekking tot het verlenen van de Diensten wordt bepaald door deze Algemene Voorwaarden, de contractaanvraag, de Contractsamenvatting, eventuele bijzondere voorwaarden en de toepasselijke tarieven (hierna de "**Overeenkomst**" genoemd). Er kunnen tussen de Viking en Mobile Vikings bijzondere voorwaarden overeengekomen worden voor aanverwante Diensten.

In geval van een conflict of tegenstrijdigheid tussen de documenten van de Overeenkomst, is de volgende afnemende volgorde van prioriteit van toepassing: de bevestigingsmail, de bijzondere voorwaarden van de Dienst, de Algemene Voorwaarden en de Contractsamenvatting. Alle mededelingen voorafgaand aan de Overeenkomst worden vervangen door de Overeenkomst en elke wijziging vereist de schriftelijke toestemming van Mobile Vikings.

2.2. De Viking bevestigt kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst en aanvaardt de toepassing ervan op de Overeenkomst. Een kopie van deze Algemene Voorwaarden en andere juridische documenten kan te allen tijde worden geraadpleegd en gedownload op de Website onder de rubriek 'Wettelijke Informatie en Gebruikersinfo'.

2.3. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, zijn de bepalingen van de Algemene Voorwaarden steeds van toepassing op alle Diensten van Mobile Vikings, inclusief Abonnementen, Herlaadkaarten en Internet Thuis. Met betrekking tot de RCS-berichtendienst zijn deze Algemene Voorwaarden enkel van toepassing indien de Viking gebruikmaakt van een compatibel Apple-toestel.

Artikel 3: Aanvraag Diensten

3.1. De Viking kan als volgt toegang krijgen tot het Netwerk en de Diensten:

De Viking doet zijn aanvraag voor intekening op de Diensten via de Website. De Viking zal zich juist en volledig registreren en identificeren op de Website en overeenkomstig de opgegeven instructies de Dienst(en) aanvragen. De Viking is als enige aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door hem/haar verstrekte informatie. De Viking verbindt zich ertoe Mobile Vikings op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn contact- en persoonsgegevens (bv. adreswijziging).

Bij een aanvraag van Mobiele Diensten wordt de Simkaart aan de Viking verstuurd naar het door de Viking

opgegeven adres volgend op een juiste en volledige aanvraag. In het geval van een aanvraag van een nieuw nummer (dus niet bij Nummeroverdracht) of in geval van een aanvraag van een Simkaart-omwisseling (sim swap), kan een eenmalige administratiekost aan de Viking worden aangerekend zoals voorzien in de Prijslijst. Meer informatie hierover is terug te vinden op de Website.

De Mobiele Diensten van Mobile Vikings kunnen ook geactiveerd worden op een e-Simkaart. De activering van een e-Simkaart gebeurt vanop afstand en is enkel mogelijk indien het toestel van de Viking dit ondersteunt. Meer informatie over e-Simkaarten is terug te vinden op de Website.

Bij een aanvraag van Internet Thuis wordt de installatie geregeld overeenkomstig artikel 4 (zie hieronder).

3.2. Mobile Vikings verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om - behoudens in uitzonderlijke omstandigheden, bij onderlinge afspraak met de Viking, in geval van weigering zoals voorzien in artikel 3.2 of bij overmacht - de Simkaart en/of de Vaste Internet Dienst zo snel mogelijk te activeren op voorwaarde dat Mobile Vikings over een volledig dossier beschikt.

3.3. De Viking kan zijn aanvraag voor intekening op de Diensten desgevallend ook via een fysiek verkooppunt (bv. een pop-up store) doen, indien beschikbaar. In dat geval zal de Viking zijn Simkaart (voor Mobiele Diensten) en/of de Mobile Vikings-apparatuur (Internet Thuis) ontvangen in het verkooppunt na de juiste en volledige aanvraag en na betaling van het eventueel verschuldigde bedrag.

3.4. Mobile Vikings heeft het recht om de aanvraag en/of de activering van een Viking of een Dienst, of de bestelling van extra producten of Mobile Vikings-apparatuur na activatie, te beperken of te weigeren zonder daarbij enige vergoeding verschuldigd te zijn aan de Viking, in onder meer de volgende situaties:

- de Viking weigert de Algemene Voorwaarden of enig ander contractueel vereist document te aanvaarden;
- de aanvraag voor intekening op de Diensten is niet behoorlijk gedaan;
- bij bewijzen of ernstige aanwijzingen van frauduleus handelen, insolvabiliteit of niet betaling van de Diensten, hetgeen bijvoorbeeld kan blijken uit een historiek van wanbetaling door de Viking;
- de Viking geeft een valse, verkeerde of onvolledige identiteit op bij zijn identificatie, weigert zijn identiteit te bewijzen of kan zijn identiteit niet bewijzen met een legitiem identiteitsdocument;
- de Viking maakt bij zijn identificatie gebruik van identiteitsdocumenten die als gestolen gerapporteerd werden;
- de Viking maakt gebruik van wegwerp e-mailadressen, zijnde e-mailadressen bestemd voor eenmalig of tijdelijk gebruik;
- de infrastructuur van de Viking of het Netwerk ondersteunt de levering van de Dienst niet of moeilijk, om technische of andere redenen;

- de apparatuur van de Viking kan het Netwerk verstoren;
- bij bewijzen of ernstige aanwijzingen dat de Viking gebruikmaakt van de Diensten strijdig met de Overeenkomst, met wettelijke of reglementaire bepalingen, met de openbare orde of goede zeden, of op een wijze waarbij de goede werking of de integriteit van de dienstverlening wordt beschadigd.

Artikel 4: Installatie Internet Thuis

4.1. De installatie Internet Thuis kan door de Viking worden aangevraagd op het door hem doorgegeven installatieadres, door het vastleggen van een afspraak op de Website of via de Klantendienst van Mobile Vikings, of via zelfinstallatie.

De Viking heeft - afhankelijk van de beschikbaarheid op het installatieadres - de keuze om de installatie zelf uit te voeren, of hiervoor een installateur in te schakelen. Indien de Viking kiest voor een installatie via installateur terwijl een zelfinstallatie mogelijk was op het installatieadres, kan Mobile Vikings extra kosten aanrekenen zoals aangegeven in de Prijslijst en de Contractsamenvatting.

4.2. De snelheid van het internet is afhankelijk van het specifieke adres. De te verwachten minimum- en maximumsnelheid op een specifiek adres is raadpleegbaar via de website van Mobile Vikings. Meer gedetailleerde informatie over de reële snelheden op een specifiek adres zal na activatie van de verbinding beschikbaar zijn via de persoonlijke My Viking-account op de website van Mobile Vikings.

4.3. Bij de Aanvraag wordt op het installatieadres een speedtest gedaan en nagekeken of op het adres al dan niet internet via fiber kan worden geïnstalleerd. Indien Internet Thuis via fiber beschikbaar is op het installatieadres, biedt Mobile Vikings enkel Internet Thuis via fiberverbinding aan, niet via de koperverbinding (DSL).

4.4. Indien op het installatieadres geen downloadsnelheid van minstens 25 Mbps kan worden gegarandeerd, raadt Mobile Vikings af om Internet Thuis te bestellen. Indien de Viking in dat geval toch verder gaat met de bestelling, gebeurt die op eigen risico van de Viking en wijst Mobile Vikings elke garantie m.b.t. de Vaste Internet Dienst af. De Viking aanvaardt dat in dat geval de door Mobile Vikings geafficheerde snelheden en andere waarden niet zullen gelden.

4.5. Bij een installatie door een installateur gebeurt de installatie op het installatieadres opgegeven door de Viking op de door hem gekozen datum. De kost van deze installatie wordt vermeld in de Prijslijst en in de Contractsamenvatting.

Bij een zelfinstallatie ontvangt de Viking alle nodige Mobile Vikings-apparatuur per post en dient hij/zij de meegestuurde richtlijnen te volgen. Na activatie van de internetlijn door de Viking volgens de instructies dient de modem te worden geïnstalleerd en geactiveerd. Indien de zelfinstallatie niet lukt, kan de Viking nog steeds een beroep doen op een installateur om de installatie uit te voeren. Hiervoor kan Mobile Vikings extra kosten aanrekenen, zoals weergegeven in de Prijslijst en de Contractsamenvatting.

Mobile Vikings kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vertragingen bij de postdiensten bij het versturen van het pakket voor zelfinstallatie.

4.6. De modem-router is inbegrepen in de abonnementskost. De Viking kan bijkomende hardware huren van Mobile Vikings (vb. wifi-booster) aan de prijzen zoals vermeld in de Prijslijst. Mobile Vikings kan weigeren om bepaalde (extra) hardware te leveren aan de Viking in de gevallen zoals vermeld in artikel 3.4.

4.7. Bij een installatie door een installateur machtigt de Viking Mobile Vikings om Mobile Vikings-apparatuur te installeren en de vereiste werkzaamheden uit te voeren op het door de Viking opgegeven adres. Indien de Viking geen eigenaar is van de lokalen waarin de installatie moet plaatsvinden, garandeert hij dat hij de voorafgaande toestemming en machtiging van de eigenaar zal hebben verkregen, tot voldoening van Mobile Vikings. De Viking moet de installateur van Mobile Vikings gemakkelijk toegang geven tot de plaatsen die nodig zijn om de installatie te voltooien.

4.8. De test van de werking van de Mobile Vikings-apparatuur zal plaatsvinden op het ogenblik van de installatie door Mobile Vikings. Indien de Viking op dat moment geen opmerkingen maakt over de werking van de Mobile Vikings-apparatuur, erkent hij/zij dat hij/zij de apparatuur in goede staat heeft ontvangen, zonder zichtbare gebreken of defecten.

4.9. De Viking is verantwoordelijk voor het gebruik en de bewaring van Mobile Vikings-apparatuur als een voorzichtig en redelijk persoon. Het gebruiksrecht is strikt persoonlijk. De Mobile Vikings-apparatuur mag niet worden verkocht, onderverhuurd, omgevormd, in pand of garantie gegeven of in welke vorm dan ook aan derden worden uitgeleend.

4.10. Mobile Vikings behoudt zich het recht voor om de Mobile Vikings-apparatuur op elk moment te wijzigen, te beheren en opnieuw op te starten, in geval van technische problemen of om de Vaste Internet Dienst te verbeteren. Deze wijzigingen kunnen op afstand, automatisch en zonder waarschuwing worden uitgevoerd, maar het is ook mogelijk dat er nieuwe modellen van Mobile Vikings-apparatuur op de markt worden gebracht. In de mate van het mogelijke zal Mobile Vikings trachten om de compatibiliteit van de oude Mobile Vikings-apparatuur met de evolutie van de Vaste Internet Dienst te behouden. Wanneer deze compatibiliteit echter niet langer mogelijk is, moet de Viking de nodige maatregelen nemen om de Mobile Vikings-apparatuur te vervangen indien hij zijn abonnement op de Vaste Internet Dienst wenst te behouden.

4.11. Mobile Vikings zal de Mobile Vikings-apparatuur actualiseren om de werking ervan te verzekeren, wat kan leiden tot een tijdelijke onderbreking van de Vaste Internet Dienst waarvoor Mobile Vikings geen enkele vergoeding verschuldigd is.

4.12. De Mobile Vikings-apparatuur wordt door Mobile Vikings verhuurd aan de Viking. Mobile Vikings blijft eigenaar van de apparatuur.

De risico's met betrekking tot Mobile Vikings-apparatuur worden overgedragen op het ogenblik van de levering. De Viking is verantwoordelijk voor schade, verlies, diefstal of vernietiging van de Mobile Vikings-apparatuur en zal Mobile Vikings onmiddellijk op de hoogte brengen van dergelijke incidenten. Indien de Mobile Vikings-apparatuur door een fout of nalatigheid van de Viking moet worden vervangen of hersteld, behoudt Mobile Vikings zich het recht voor om de Viking een forfaitaire schadevergoeding aan te rekenen zoals voorzien in de Prijslijst.

4.13. De Viking verbindt zich ertoe om Mobile Vikings onmiddellijk op de hoogte te brengen van eventuele defecte Mobile Vikings-apparatuur. Mobile Vikings stelt alles in het werk om defecte Mobile Vikings-apparatuur te herstellen. Mobile Vikings of diens onderaannemers zijn als enige gemachtigd om Mobile Vikings-apparatuur te wijzigen, alsook om onderhoud, vervanging (binnen de grenzen van de beschikbare voorraden) en eventuele herstellingen uit te voeren.

4.14. Mobile Vikings heeft het recht om op elk moment de teruggave te eisen van de Mobile Vikings-apparatuur die ter beschikking van de Viking wordt gesteld en de Viking zal dan een gelijkaardig product aangeboden krijgen.

4.15. Indien de Viking geen aansluiting heeft op het Netwerk, zal Mobile Vikings onderzoeken of zij een oplossing kan bieden. In dat geval maakt Mobile Vikings een raming van de werkzaamheden die nodig zijn om aan de vraag van de Viking te voldoen en stuurt deze hem vooraf ter goedkeuring toe.

Artikel 5: Inhoud van de Diensten

5.1. De Viking kan inschrijven op de Mobiele Diensten aan de tarieven en voorwaarden zoals omschreven op de Website en in de desbetreffende Contractsamenvatting. De Mobiele Diensten zijn beschikbaar als Abonnement of via een Herlaadkaart.

5.2. De Vaste Internet Dienst is beschikbaar aan de tarieven en voorwaarden zoals omschreven op de Website en in de desbetreffende Contractsamenvatting. De Vaste Internet Dienst is beschikbaar als abonnement.

De Viking kan zijn internetverbruik monitoren op de Website en de App of via een verzoek aan de

Klantendienst.

De technische specificaties van het mobiele en vaste internet van Mobile Vikings zijn beschikbaar op de Website.

De internetverbinding van Mobile Vikings heeft een FUP (Fair Use Policy) limiet van 3 terabyte per abonnementsmaand in totaal aan upload- en downloadvermogen.

Artikel 6: Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

6.1. De Overeenkomst treedt in werking op de dag waarop Mobile Vikings de geregistreerde bestelling van de Viking aanvaardt. Mobile Vikings kan de bestelling enkel weigeren op basis van een van de redenen zoals omschreven in artikel 3.4.

6.2. De Overeenkomst voor Mobiele Diensten wordt gesloten voor 1 Simkaart en eventuele meerdere Simkaarten. Deze Simkaarten zijn verbonden aan één account.

6.3. Tenzij een nadere looptijd overeengekomen werd in bijzondere voorwaarden gelinkt aan de afname van een bepaalde Dienst of bepaald product (bv. overeenkomsten met toestel), wordt de Overeenkomst gesloten voor een periode van onbepaalde duur. De Viking heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst op elk moment, kosteloos, zonder opgave van reden en op een moment door hem gekozen, schriftelijk op te zeggen of de opzegging via de Website door te geven.

6.4. Wanneer de Viking zijn Mobiele Diensten opzegt, kan hij/zij de overdracht van zijn nummer(s) naar een nieuwe operator aanvragen overeenkomstig artikel 17. De Viking behoudt dit recht gedurende één maand na de datum van opzegging, tenzij hij/zij van dit recht afstand doet.

6.5. Bij het einde van de Overeenkomst moet de Viking de Mobile Vikings-apparatuur in zijn oorspronkelijke staat terugsturen op de wijze zoals aangegeven op de Website en binnen een termijn van 14 kalenderdagen na het einde van de Overeenkomst, ongeacht de oorzaak, tenzij anders overeengekomen. Eventuele kosten voor het terugsturen vallen ten laste van de Viking. Indien de teruggave door de Viking of de aanvaarding van de teruggave door Mobile Vikings niet binnen de aangegeven termijn gebeurt, is de Viking een vast bedrag verschuldigd, zoals voorzien in de Prijslijst en wordt hij/zij eigenaar van de Mobile Vikings-apparatuur. De Viking is verplicht om Mobile Vikings te vergoeden voor alle schade of defecten aan de Mobile Vikings-apparatuur die niet het gevolg zijn van normaal gebruik of slijtage.

Artikel 7: Wijziging van de Overeenkomst, tariefverhoging of afschaffing van een tariefplan

7.1. Mobile Vikings zal de Viking via de meest geschikte middelen op de hoogte brengen van wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden, haar aanbod of de tarieven. De informatie over de wijziging moet minstens 1 maand voor de inwerkingtreding van de wijziging aan de Viking worden verstrekt. De Viking die naar aanleiding van een wijziging van de Algemene Voorwaarden, de nieuwe voorwaarden van de opgelegde wijziging niet aanvaardt, mag de Overeenkomst zonder boete opzeggen ten laatste drie maanden na de kennisgeving van de wijzigingen, tenzij de voorgestelde wijzigingen op aantoonbare wijze uitsluitend in het voordeel zijn van de Viking, van strikt administratieve aard zijn en geen negatieve gevolgen hebben voor de Viking, worden opgelegd door of krachtens wetgeving die Mobile Vikings geen keuze laat op het vlak van implementatie of – in geval van een tariefverhoging - indien het gaat om een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging. In geval van een Herlaadkaart wordt de Viking geacht de nieuwe voorwaarden te aanvaarden bij de eerste herlading na de kennisgeving.

7.2. Indien de uitbating of de organisatie van de Diensten dit noodzakelijk maakt, kan Mobile Vikings de inhoud of de eigenschappen van haar Diensten wijzigen, mits naleving van artikel 7.1.

7.3. Indien Mobile Vikings beslist om de levering van een Dienst stop te zetten, zal zij de Viking minstens drie maanden op voorhand verwittigen. Mobile Vikings zal niet verplicht zijn om de Viking enige schadevergoeding te betalen.

7.4. De Viking kan van mobiel Abonnement veranderen via zijn/haar persoonlijke My Viking-account op de Website of App van Mobile Vikings.

Indien de Viking beslist om van Abonnement voor zijn/haar Mobiele Dienst(en) te veranderen, is het volgende van toepassing:

- Overschakeling naar een goedkoper prijsplan: de prijsverlaging en daling in hoeveelheid data gaan in op de datum van de vernieuwing van de bundel van het voorafgaande tariefplan.

- Overschakeling naar een duurder prijsplan: de Viking krijgt de keuze om deze omschakeling onmiddellijk of op datum van de vernieuwing van de bundel van het voorafgaande tariefplan te laten ingaan. In het eerste geval is de Viking beide gelijklopende abonnementen verschuldigd aan Mobile Vikings tot aan de eerstvolgende factuurdatum.

Artikel 8: Oproepingsnummer

8.1. Aan elke Viking is een uniek oproepingsnummer verbonden voor de Mobiele Dienst. Dit oproepingsnummer is en blijft eigendom van Mobile Vikings, behalve in geval van Nummeroverdracht. De Viking heeft niet het recht om een welbepaald oproepingsnummer te eisen of te houden, behalve in geval van Nummeroverdracht. De Viking heeft niet het recht om zijn oproepingsnummer te wijzigen. De Viking verliest het recht om zijn oproepingsnummer te gebruiken bij deactivering (zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden). Na eventuele beëindiging van de Overeenkomst (om welke reden dan ook) dient de Viking er rekening mee te houden dat het aan hem toegewezen mobiele nummer niet meer kan worden behouden. Conform artikel 6.4 en 17 van deze Algemene Voorwaarden behoudt de Viking die zijn Overeenkomst opzegt, evenwel het recht om zijn nummer over te dragen naar een nieuwe operator gedurende één maand na de datum van opzegging, tenzij hij/zij van dit recht afstand doet.

Artikel 9: Diensten, tarieven en roaming

9.1. De beschikbare Diensten en toepasselijke tarieven voor deze Diensten variëren naargelang de door de Viking gekozen formule. De aangeboden formules en aangerekende tarieven worden meegedeeld op de Website. De Viking heeft deze prijzen van Mobile Vikings geraadpleegd op de Website, en aanvaardt de toepassing ervan op zijn gebruik van de Diensten.

9.2. Kosten gemaakt door verbruik buiten de Belgische landsgrens, maar binnen de Europese Unie (de gedetailleerde lijst van betrokken landen vind je op de Website onder de rubriek 'Roaming'), worden aangerekend aan het gangbare, binnenlandse tarief (Roam Like At Home ('RLAH')), met uitzondering van communicatie vanuit België naar een buitenlands nummer. Dit geldt voor gebruik zowel binnen als buiten bundel. Andere onkosten, zoals onkosten voor oproepen en sms'en naar nummers van diensten met toegevoegde waarde (speciale nummers (0800, 0900,...), diensten verleend door derden en verkorte nummers) vanuit het buitenland, worden aan de Viking aangerekend, zelfs indien het speciaal nummer gratis is in het betreffende land voor de lokale gebruikers. Meer details zijn terug te vinden op de Website onder de rubriek 'Roaming'.

Telefonische oproepen en dataverbindingen uitgevoerd in niet-landelijke zones (bijvoorbeeld vanop een schip tijdens een cruise of vanop een vliegtuig) maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een andere geografische zone en worden geacht zich te bevinden buiten de Europese Unie. In dat geval is het binnenlandse tarief (RLAH) niet van toepassing en kunnen bepaalde Diensten niet beschikbaar zijn en/of extra kosten worden aangerekend, zoals vermeld op de Website onder de rubriek ‘Roaming’.

De kwaliteit van de roamingdiensten in het buitenland kan verschillen van de kwaliteit die in België wordt geleverd, afhankelijk van de lokaal beschikbare technologie in het bezochte land, zoals de fase waarin de technologie werd uitgerold, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid, enz., maar ook andere externe factoren, zoals de topografie van het land, enz.

Mobile Vikings is niet aansprakelijk voor de levering van de lokale Roaming diensten buiten België, of voor eventuele problemen met betrekking tot de levering van dergelijke diensten.

Bij vragen of moeilijkheden rond de toegang en de kwaliteit van de roamingdiensten kan de Viking zich wenden tot de Klantendienst overeenkomstig artikel 24.

9.3. De Viking verbindt zich ertoe om redelijk gebruik te maken van de roamingdiensten, in de zin van de Europese wetgeving. Om mogelijk misbruik of afwijkend gedrag te kunnen vaststellen, behoudt Mobile Vikings zich het recht voor om de gebruikspatronen van de Viking te monitoren, zowel in diens eigen lidstaat als in andere lidstaten van de Europese Unie. Het identificeren van ongebruikelijke verbruikspatronen kan gebaseerd zijn op de volgende indicatoren:

- overwegende aanwezigheid en verbruik van Diensten in andere lidstaten, in vergelijking met de nationale aanwezigheid en het verbruik van Diensten in België; of
- langdurige inactiviteit van een specifieke Simkaart die voornamelijk, indien niet uitsluitend, geassocieerd wordt met roamingverbruik; of
- registratie en opeenvolgend gebruik van meerdere Simkaarten door dezelfde gebruiker tijdens het roamen.

Indien Mobile Vikings misbruik of afwijkend gebruik van de roamingdiensten voor sms'en, bellen of surfen zou vaststellen op basis van de hierboven genoemde objectieve indicatoren gedurende een periode van 4 opeenvolgende maanden, behoudt Mobile Vikings zich het recht voor om de Viking daar met alle geschikte middelen (bv. sms, e-mail) op te wijzen. In een dergelijk geval heeft de Viking 14 kalenderdagen de tijd om zijn gebruikspatroon aan te passen en te bewijzen dat de Simkaart in kwestie daadwerkelijk (voornamelijk) in België wordt gebruikt. Indien de Viking zijn gebruik niet wijzigt binnen die termijn, kan Mobile Vikings extra kosten aanrekenen voor het geheel van het verbruik vanaf de dag die volgt op de datum van kennisgeving, conform de Europese regelgeving en de geldende tarieven. Deze toeslag zal niet meer worden aangerekend zodra het gebruik door de Viking op basis van de hierboven genoemde objectieve indicatoren niet meer wijst of misbruik of afwijkend gebruik van de roamingdiensten op basis van een waarnemingsperiode van 4 opeenvolgende maanden. Indien de Viking zijn/haar gedrag niet aanpast, behoudt Mobile Vikings zich het recht voor om de Simkaart te blokkeren.

9.4. Bovendien behoudt Mobile Vikings in geval van georganiseerde doorverkoop van Simkaarten aan personen die, in de zin van de Europese regelgeving, officieel niet in België verblijven of geen vaste banden hebben met België, zich het recht voor om onmiddellijk elke maatregel toe te passen die

noodzakelijk is voor de naleving van de Overeenkomst, met inbegrip van schorsing en/of opzegging, onverminderd het recht van Mobile Vikings om schadevergoeding te eisen.

9.5. Mobile Vikings zal de voormelde gebruikspatronen van een Viking om geen enkele andere reden monitoren dan in het kader van misbruik of afwijkend gebruik van de roamingdiensten voor bellen, sms'en of surfen.

9.6. Mobile Vikings zal de Viking bij de toegang tot een lidstaat van de Europese Unie buiten de Belgische landsgrens informeren over de voorwaarden en tarieven van roaming. Bijkomende waarschuwingsberichten zullen gestuurd worden als bepaalde tariefgrenzen, zoals aangegeven op de Website, worden overschreden. Mobile Vikings kan de mobiele internetverbinding buiten België onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor de mobiele internetdata buiten België het tariefplan en gebeurlijke opties overschrijdt met de op de Website aangegeven tarieven (o.a. bij een overschrijding van een bedrag van 60 EUR en 120 EUR, incl. btw, aan dataverbruik), na voorafgaande melding aan de Viking.

9.7. De Viking kan, op diens eigen verantwoordelijkheid, afstand doen van het systeem van transparantie en tariefbescherming door de kennisgevingsberichten en de in artikel 9.6 bedoelde onderbrekingen van de mobiele internetverbinding te deactiveren. Door deze onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren, zullen de eraan gekoppelde kennisgevingsberichten niet worden verzonden. De Viking kan deze berichtgeving en bijhorende onderbreking van de mobiele internetverbinding op elk moment opnieuw activeren door de Klantendienst te contacteren.

Artikel 10: Voorafbetaald krediet

10.1. Om te kunnen genieten van de door Mobile Vikings aangeboden Diensten op basis van een Herlaadkaart, dient de Viking zijn Simkaart op te laden door een Voorafbetaald krediet naar keuze aan te schaffen via de Website of de App of, desgevallend, via een verkooppunt, volgens de beschikbare formules en tarieven en de aangegeven betalingswijzen. De aangeboden bundels hebben een geldigheidsduur van een maand. Zonder vernieuwing kunnen andere tarieven worden toegepast, zoals bepaald op de Website en in de Contractsamenvatting.

10.2. De Viking kan genieten van de voor de Viking beschikbare Diensten overeenkomstig de op de Viking toepasselijke tarieven ten belope van het Voorafbetaald krediet, zolang deze waarde niet is opgebruikt, ongeldig is geworden of verloren is gegaan als gevolg van een deactivering (zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden). De Viking kan, ongeacht het resterende Voorafbetaald krediet, behalve in geval van deactivering, telefonische oproepen en sms'en blijven ontvangen, tenzij dit oproepen en sms'en zijn waarvoor de Viking moet betalen om deze te ontvangen, en heeft hij/zij tevens toegang tot de eerstehulpdiensten.

10.3. De geldigheid van het Voorafbetaald krediet is beperkt tot 6 maanden na aanschaf. Wanneer de geldigheidsperiode afloopt, is het mogelijk dat de Viking de eenheden die hij/zij nog niet heeft verbruikt, verliest. Indien er op de Simkaart na 12 maanden geen herlading of betalend verbruik wordt geregistreerd, wordt de Viking daarvan op de hoogte gebracht, waarna de Simkaart kan worden geblokkeerd en het bijhorende oproepnummer geannuleerd indien de Viking geen nieuwe herlading of betalend verbruik doet.

10.4. De Viking heeft in geval van Nummeroverdracht en bij een effectieve overstap naar een nieuwe operator, onder bepaalde voorwaarden en op zijn uitdrukkelijk verzoek, recht op de terugbetaling door Mobile Vikings van het niet-opgebruikte Voorafbetaald krediet indien dat van toepassing is en de termijn zoals vermeld in artikel 10.3 niet is verstreken. Als de Viking zijn oproepingsnummer overdraagt aan een nieuwe operator, kan hij/zij een verzoek tot terugbetaling indienen bij Mobile Vikings binnen een termijn van één maand vanaf de datum van de effectieve overdracht van zijn nummer aan de nieuwe operator. Omgekeerd, wanneer de Viking bij Aanvraag zijn nummer overdraagt aan Mobile Vikings en deze overdracht effectief is, moet hij/zij contact opnemen met zijn vroegere operator om de terugbetaling van zijn resterende Voorafbetaald krediet aan te vragen.

Mobile Vikings kan voor de terugbetaling een administratieve vergoeding aanrekenen, zoals aangegeven in de Prijslijst. Deze kosten zullen van het Voorafbetaald krediet worden afgetrokken. Als het resterende Voorafbetaald Krediet deze kosten niet dekt, zal de terugbetaling niet plaatsvinden.

Nadere informatie over dit recht, de procedure van de aanvraag tot terugbetaling, de voorwaarden waaronder een terugbetaling mogelijk is en de informatie over de administratieve vergoeding, zijn terug te vinden op de Website. Aanvragen voor terugbetaling kunnen alleen worden ingediend voor aanvragen van Nummeroverdracht die na de inwerkingtreding van de toepasselijke wet werden ingediend. De bepalingen betreffende de terugbetaling van de belwaarde kunnen worden gewijzigd afhankelijk van de evolutie van het wetgevend kader.

De Viking heeft in alle andere gevallen geen recht op terugbetaling door Mobile Vikings van het niet-opgebruikte Voorafbetaald krediet, ook niet in geval van ongeldigheid of deactivering zoals hierboven vermeld.

Artikel 11: Identificatie van de Viking

11.1. Elke nieuwe Viking moet zich correct identificeren op een door de wetgever erkende en door Mobile Vikings gekozen manier, telkens wanneer Mobile Vikings hierom verzoekt. De Viking zal de nodige informatie overmaken aan Mobile Vikings indien die hem/haar daarom verzoekt. De toegang tot de Dienst kan geweigerd worden indien de identificatie van de Viking onvolledig of incorrect is of bij vermoedens van fraude of misbruik tijdens de identificatie.

11.2. Vikings met een Herlaadkaart moeten zich in overeenstemming met het *Koninklijk besluit betreffende de identificatie van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart van 27 november 2016* correct identificeren op een door de wetgever erkende manier en door Mobile Vikings gekozen manier, telkens wanneer Mobile Vikings hierom verzoekt. Mobile Vikings behoudt zich het recht voor om identificatiemethodes te schrappen of nieuwe toe te voegen. Het niet of foutief identificeren door de Viking binnen de aangegeven termijn zal ertoe leiden dat de Viking niet (meer) zal kunnen bellen, sms'en en surfen.

Mobile Vikings heeft het recht om de activering van de Simkaart te weigeren of de Simkaart te blokkeren indien zij twijfels heeft bij de betrouwbaarheid van de identificatiegegevens.

11.3. De Viking dient de Herlaadkaart zelf te gebruiken en mag deze niet afstaan aan een derde, behalve:

- aan zijn ouders, grootouders, kinderen, kleinkinderen, broers of zijn zussen;
- aan zijn/haar echtgeno(o)t(e) of een persoon met wie een verklaring van wettelijk samenwonen is afgelegd;
- aan een persoon van wie de Viking voogd is;
- aan een natuurlijke persoon die diensten verricht voor de rechtspersoon die de Herlaadkaart heeft gekocht, op voorwaarde dat deze rechtspersoon een geactualiseerde lijst bewaart aan de hand waarvan het verband tussen een Herlaadkaart en de natuurlijke persoon aan wie deze kaart werd toegewezen kan worden vastgesteld;
- aan een derde die zich vooraf heeft geïdentificeerd bij Mobile Vikings (indien dit wordt aangeboden door Mobile Vikings);
- wanneer de Herlaadkaart wordt gekocht voor de rekening van de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, de politiediensten of de overheden die bij ministerieel besluit zijn aangewezen conform de wetgeving.

11.4. De Viking dient Mobile Vikings binnen 24 uur na een defect, diefstal of het verlies van de Herlaadkaart daarvan op de hoogte te brengen. In die gevallen kan de Viking er een nieuwe vragen overeenkomstig artikel 14.4.2 en 14.4.3. De nieuwe Herlaadkaart zal hetzelfde Voorafbetaald Krediet en dezelfde vervaldatum hebben als de verloren, gestolen of defecte kaart, voor zover dit niet terugbetaald werd.

11.5. Meer informatie is terug te vinden op de Website en voormeld Koninklijk Besluit.

Artikel 12: Opschorting en beëindiging van de Overeenkomst

12.1. In geval van een Herlaadkaart heeft Mobile Vikings het recht om de Simkaart eenzijdig en zonder recht op schadevergoeding voor de Viking, te deactiveren indien de Viking gedurende een opeenvolgende periode van 365 dagen geen herlading van zijn Voorafbetaald krediet heeft gedaan of een actie onderneemt waardoor krediet wordt verbruikt (bv. premium sms-verkeer). De Viking ontvangt een bericht van de deactivering.

12.2. Onverminderd de bepalingen van artikel 21, heeft Mobile Vikings het recht om eenzijdig, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder recht op schadevergoeding voor de Viking, de Simkaart te deactiveren of de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief, op te schorten of te beëindigen, in de volgende gevallen:

- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van fraude door de Viking;
- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van manipulatie van het Netwerk om zo Diensten te bekomen zonder ervoor te betalen, of om criminele activiteiten te ondersteunen;
- in geval van gebruik van de Diensten strijdig met de Overeenkomst, met wettelijke of reglementaire bepalingen, met de openbare orde of goede zeden, met de Gebruiksvoorwaarden Internet Thuis (zoals beschikbaar op de Website), of op een wijze waarbij de goede werking of de integriteit van de dienstverlening wordt beschadigd;
- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van insolvabiliteit van de Viking;
- in geval van het opgeven van een valse, verkeerde of onvolledige identiteit, weigering van de Viking om bij de identificatie zijn identiteit te bewijzen of het gebruik van identificatiedocumenten die als gestolen gerapporteerd werden;
- in geval van niet-naleving door de Viking van deze Algemene Voorwaarden of van eventuele andere contractuele verplichtingen ten aanzien van Mobile Vikings;
- indien de Viking meermaals in gebreke is gebleven van betaling aan Mobile Vikings, overeenkomstig de bepalingen van artikel 21;
- indien de Viking na het instellen van de minimumdienst of opschorting van de Dienst overeenkomstig artikel 21 nog steeds in gebreke blijft om te betalen;
- in het geval het verbruik van de Viking niet in overeenstemming is met het normale gebruik van de Dienst, zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijzondere voorwaarden;
- ingevolge een gerechtelijke uitspraak of op eerste verzoek van de gerechtelijke of politionele instanties;

- in geval van diefstal of verlies van de Simkaart, zoals op enigerlei wijze door de Viking ter kennis gebracht van Mobile Vikings;
- in geval van storingen in, op of aan het Netwerk door toedoen van de Viking;
- in geval Mobile Vikings om welke reden dan ook verhinderd wordt om zich van het Netwerk te bedienen door toedoen van de Viking;
- indien de Viking een toestel voor mobiele diensten of internetapparatuur gebruikt dat storingen veroorzaakt op het Netwerk, dan wel niet is goedgekeurd volgens geldende normen;
- in geval van overmacht in hoofde van Mobile Vikings;
- de Viking maakt gebruik van wegwerp e-mailadressen, zijnde e-mailadressen bestemd voor eenmalig of tijdelijk gebruik;
- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van misbruik of fraude met betrekking tot Viking Deals;
- in geval Mobile Vikings naar alle redelijkheid en na uitputting van alle remediëringsmogelijkheden via de Klantendienst en de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, geen oplossing kan bieden aan de Viking;
- in geval van misbruik van de Mobile Vikings-apparatuur;
- in alle andere gevallen bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

Mobile Vikings is ten aanzien van de Viking niet verplicht om in één van de in dit artikel vermelde gevallen over te gaan tot deactivering, schorsing of beëindiging.

12.3. In elk geval kan Mobile Vikings de Overeenkomst van onbepaalde duur op elk moment en zonder vergoeding schriftelijk opzeggen, met een opzeggingstermijn van twee maanden.

12.4. Wanneer de Vaste Internet Dienst beëindigd wordt, dient de Viking de geleverde Mobile Vikings-apparatuur terug te sturen overeenkomstig de bepalingen van artikel 6.5.

12.5. Deze maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van Mobile Vikings om de volledige betaling van alle openstaande bedragen op te eisen.

Artikel 13: Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Mobile Vikings

13.1. Mobile Vikings verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om de Viking zo goed als mogelijk toegang tot het Netwerk te verschaffen en om de Diensten zo goed als mogelijk te leveren.

Mobile Vikings is slechts aansprakelijk indien de Viking kan aantonen dat Mobile Vikings een zware of opzettelijke contractuele fout heeft begaan, in geval van bedrog, of indien Mobile Vikings een verbintenis niet is nagekomen die een hoofdprestatie van de Overeenkomst vormt, behoudens overmacht.

13.2. De aansprakelijkheid van Mobile Vikings is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Viking heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van enige indirecte of immateriële schade, zoals inkomstenderving, bijkomende uitgaven, verliezen, verlies van klanten, verlies van of schade aan gegevens, verlies van contracten, schade aan derden, enz.

Mobile Vikings (samen met de MNO), spannen zich in om verstoringen van het Netwerk zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen. De Viking erkent en aanvaardt evenwel dat Mobile Vikings voor de levering van de Diensten afhankelijk is van de correcte werking van het Netwerk, waarvan Mobile Vikings in haar hoedanigheid van MVNO niet de eigenaar of de licentiehouder is. In geval van storing is artikel 22 van toepassing. De technische specificaties van het mobiele en vaste internet van Mobile Vikings zijn beschikbaar op de Website.

13.3. Mobiele Diensten

13.3.1. Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie en werkt door de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden. Bovendien hangt de kwaliteit van de Diensten ook af van de kwaliteit van het gebruikte toestel voor mobiele diensten. Mobile Vikings draagt geen aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie die door de hierboven vermelde omstandigheden is veroorzaakt. Aangezien verschillende factoren de geschatte maximumsnelheid kunnen beïnvloeden, is het waarschijnlijk dat de Viking deze waarden niet overal en voortdurend zal bereiken.

13.3.2. Mobile Vikings levert aan de Viking een Simkaart, die de Viking in zijn toestel moet plaatsen om toegang te krijgen tot het Netwerk en de Diensten. De toegang tot de Simkaart is beveiligd door een pincode, die door de Viking kan gebruikt worden volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn toestel. Mobile Vikings garandeert dat de Simkaart in overeenstemming is met de door Mobile Vikings opgegeven omschrijving, dat de Simkaart geschikt is voor het gebruik dat de Viking en Mobile Vikings zijn overeengekomen en dat gebruikelijk is voor Simkaarten en dat deze Simkaart de kwaliteit en prestaties biedt die de Viking redelijkerwijze van een Simkaart mag verwachten. Mobile Vikings is tegenover de Viking aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van de Simkaart en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf voornoemde levering in overeenstemming met artikel 1649 bis en volgenden van het Burgerlijk Wetboek (oud).

13.3.3. Mobile Vikings is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor (1) de inhoud van de gesprekken, de sms-berichten of het dataverkeer van de Viking, (2) de diensten (of de aanrekening van dergelijke diensten) die telefonisch door derden aan de Viking worden geleverd of toegankelijk zijn via de Diensten tenzij de wetgeving uitdrukkelijk anders bepaald, (3) de informatie die door derden wordt geleverd of toegankelijk is via de Diensten, (4) de transacties die door de Viking worden afgesloten door gebruik te maken van de Diensten. Mobile Vikings is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van de tijdelijke of definitieve, gehele of gedeeltelijke schorsing of beëindiging van de Diensten of als gevolg van de deactivering van de Simkaart overeenkomstig de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

13.4. Internet Thuis

13.4.1. Mobile Vikings verbindt zich ertoe om alle middelen in te zetten die zij tot haar beschikking heeft om de Viking toegang tot de Vaste Internet Dienst te verzekeren, alsook om de veiligheid van het Netwerk te verzekeren. Evenwel biedt Mobile Vikings geen enkele uitdrukkelijke noch stilzwijgende garantie wat betreft het vermogen van de Dienst om te beantwoorden aan de verwachtingen of behoeften van de Viking, noch wat betreft de foutloze of ongestoorde werking van de Dienst. De snelheid van het internet is afhankelijk van het specifieke adres. De te verwachten minimum- en maximumsnelheid op een specifiek adres is raadpleegbaar via de website van Mobile Vikings. Meer gedetailleerde informatie over de reële snelheden op een specifiek adres zal na activatie van de verbinding beschikbaar zijn via de persoonlijke My Viking-account op de website van Mobile Vikings. De vaste internetverbinding kan onderhevig zijn aan verschillende factoren, waardoor de geafficheerde waarden en snelheden niet overal en voortdurend zullen bereikt worden. De factoren die de internetverbinding kunnen beïnvloeden, staan omschreven op de Website.

De Viking erkent en aanvaardt dat de minimale downloadsnelheid op het installatieadres 25 Mbps moet zijn om Internet Thuis te kunnen bestellen. Indien de Viking Internet Thuis wenst te bestellen hoewel deze snelheid niet wordt gehaald, wordt het Internet Thuis geïnstalleerd op eigen risico van de Viking en wijst Mobile Vikings elke garantie m.b.t. de Vaste Internet Dienst af. De Viking aanvaardt dat in dat geval de door Mobile Vikings geafficheerde snelheden en andere waarden niet zullen gelden.

13.4.2. Mobile Vikings levert aan de Viking de benodigde Mobile Vikings-apparatuur, die op het installatieadres wordt geïnstalleerd door een installateur van Mobile Vikings of de Viking zelf. Mobile Vikings garandeert dat de Mobile Vikings-apparatuur in overeenstemming is met de door Mobile Vikings opgegeven omschrijving, dat de Mobile Vikings-apparatuur geschikt is voor het gebruik dat de Viking en Mobile Vikings zijn overeengekomen en dat deze Mobile Vikings-apparatuur de kwaliteit en prestaties biedt die de Viking redelijkerwijze

mag verwachten.

13.4.3. Mobile Vikings verbindt zich ertoe om de dienst te activeren binnen de termijn die vermeld is in de aan de Viking gerichte communicatie.

13.4.4. Mobile Vikings kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van mededelingen of berichten, noch voor vertraging die deze mededelingen en berichten kunnen oplopen bij het overbrengen ervan via het Netwerk, of voor de vertraging bij het verkrijgen van toegang tot internet. Mobile Vikings wijst elke aansprakelijkheid af voor virussen, ongewenste e-mailberichten, indringing in de computer van de Viking via onbeveiligde poorten en voor andere vormen van computercriminaliteit gepleegd door derden.

Mobile Vikings kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diensten die door derden worden aangeboden en toegankelijk zijn via het Netwerk, noch voor de hieruit voortkomende facturatie en transacties. De Viking aanvaardt dat Mobile Vikings niet optreedt als tussenpersoon en geen partij is in de overeenkomsten die via de door Mobile Vikings geleverde Diensten worden aangegaan tussen een derde en de Viking.

13.5. Een Klantendienst staat ter beschikking van de Viking om in de mate van het mogelijke een antwoord te geven op zijn vragen, problemen en klachten met betrekking tot de Diensten. Gesprekken tussen de Viking en de klantendienst kunnen worden opgenomen of beluisterd door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken met het oog op training en supervisie van het personeel van Mobile Vikings of het beslechten van commerciële geschillen met de Viking. De Viking wordt hiervan vooraf op de hoogte gebracht.

13.6. Mobile Vikings moet alle redelijke inspanningen leveren om de problemen van de Viking zo spoedig mogelijk op te lossen.

13.7. Mobile Vikings is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van handelingen gesteld door de Viking zelf, zoals onder meer:

- het slecht of foutief gebruik door de Viking van de Diensten;
- foutief of onrechtmatig gebruik van het toestel voor Mobiele Diensten van de Viking of toebehoren van dit toestel of van de Mobile Vikings-apparatuur voor Internet Thuis;
- het gebruik van een toestel voor mobiele diensten of toestellen die worden gebruikt om toegang te krijgen tot internet (computer, laptop, enz.) zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen (inbraak, virussen, …);
- het misbruik van de Simkaart van de Viking in zoverre dat dergelijk misbruik in de hand werd gewerkt door de Viking, onder meer als gevolg van (1) de vrijwillige of onvrijwillige bekendmaking van de pincode aan een derde, (2) het ongewijzigd laten van de standaard pincode, (3) het gebruik van een te

eenvoudige, persoonlijke pincode (bv. 1234, 1111 etc.), (4) diefstal of verlies van de Simkaart;

- fouten of vergissingen bij het activeren van de Simkaart of herladen van de Herlaadkaart;
- factoren die te wijten zijn aan de tussenkomst, al dan niet foutief, van een derde;

Mobile Vikings kan niet aansprakelijk worden gesteld voor informatie die wordt overgedragen of opgeslagen door de Viking of door enige derde die gebruikmaakt van de Diensten. De mededeling en verspreiding van dergelijke gegevens door de Viking gebeurt op eigen risico. De Viking neemt alle nodige maatregelen om de vertrouwelijkheid en integriteit van zijn gegevens te beschermen, in het bijzonder tegen virussen en cybercriminaliteit. Hij/zij moet te allen tijde een kopie van al zijn gegevens bewaren op een onafhankelijke drager en wordt verzocht deze kopie bij te werken.

13.8. De aansprakelijkheid van Mobile Vikings ten aanzien van de Viking is, per gebeurtenis die aanleiding geeft tot haar aansprakelijkheid, beperkt tot het totale bedrag dat de Viking aan Mobile Vikings heeft betaald in het kader van deze Overeenkomst in de 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis (met uitzondering van eventuele eenmalige kosten). Bovendien zal de aansprakelijkheid van Mobile Vikings ten aanzien van de Viking in geen geval meer bedragen dan een gecumuleerd bedrag van EUR 200.000 per kalenderjaar.

Voor zover maximaal toegestaan door de toepasselijke wetgeving, is de buitencontractuele aansprakelijkheid van Mobile Vikings en de bestuurders en werknemers van Mobile Vikings voor schade, van welke aard ook, uitgesloten.

Geen enkele aansprakelijkheidsbeperking is van toepassing in geval van lichamelijke schade of overlijden dat aan Mobile Vikings kan worden toegeschreven of in elk ander geval dat niet wettelijk is toegestaan.

13.9. Mobile Vikings kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van de schorsing of beëindiging van één of meerdere Diensten conform de Algemene Voorwaarden, wetswijzigingen, wijzigingen ten gevolge van voorschriften van het Belgisch Instituut voor Telecommunicatie (BIPT) of andere regulerende overheden, of overmacht.

13.10. Mobile Vikings behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief en zonder voorafgaande kennisgeving de nodige maatregelen te nemen indien de veiligheid, de integriteit of de goede werking van haar Diensten of het Netwerk (of die van haar onderaannemers of leveranciers) in het gedrang komt of zou kunnen komen of in geval van fraude of misbruik, zonder dat Mobile Vikings tot enige schadevergoeding gehouden is. Deze maatregelen kunnen met name bestaan in de activering van beschermende maatregelen of de opschorting of beperking van de toegang van de Viking tot de Dienst. Mobile Vikings is niet aansprakelijk ten opzichte van de Viking voor de gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit de uitvoering van deze maatregelen.

13.11. Het bewijs van de uitvoering of niet-uitvoering van de Overeenkomst kan door de partijen worden geleverd met alle middelen, met inbegrip van de gegevens en overzichten uit de systemen van Mobile

Vikings of van derden. De Viking en Mobile Vikings beschouwen deze gegevens en overzichten als authentiek, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

13.12. Mobile Vikings stelt informatie ter beschikking op de Website in verband met de toegankelijkheid van haar Diensten voor Vikings met een beperking.

Artikel 14: Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Viking

14.1. De Viking kan toegang krijgen tot de Diensten conform de voorwaarden van de Overeenkomst. Mobile Vikings behoudt zich evenwel het recht voor om de betaling van een voorschot of bankgarantie als opschortende voorwaarde voor de Overeenkomst te stellen.

14.2. De Viking zal de Diensten gebruiken als een normaal, zorgvuldig gebruiker uitsluitend voor persoonlijk gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst, de toepasselijke, wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden en zal alle maatregelen nemen om een verkeerd of ongeoorloofd gebruik van de Diensten te voorkomen. Worden alvast niet beschouwd als een normaal gebruik (niet-exhaustieve lijst):

- een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Diensten aan derden en zonder dat Mobile Vikings hiervoor voorafgaandelijk haar schriftelijk akkoord heeft gegeven;
- een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Netwerk niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden. Meer bepaald houdt een betrouwbare en correcte werking in: het doorgeven van het identificatienummer van de beller (behoudens andersluidende opdracht van de beller), het doorgeven van het IMEI-nummer van het toestel waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicatie krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens;
- een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of dat het Netwerk wordt overbelast of dat de goede werking van het Netwerk wordt verstoord;
- een gebruik met als doel om de door Mobile Vikings aangerekende verbindingstarieven te vermijden;
- frauduleus gebruik van de Dienst, en meer bepaald het gebruik van de Dienst voor de doeleinden van een callcenter of een Simbox, of in geval van het ter beschikking stellen van de Dienst aan derden;

- elk gebruik op een andere wijze dan door de Viking bij het afsluiten van de Dienst aan Mobile Vikings is meegedeeld;
- een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, …) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden van de Diensten bij de verschillende Vikings;
- misbruik of fraude met betrekking tot Viking Deals;
- elk gebruik van de Dienst dat gericht is op het misbruiken van de dienstverlening, zoals een onredelijk verbruik naar premium nummers waarbij dit verbruik gericht is op het omzetten van Voorafbetaald Krediet naar cash, waardebonnen, of activatie- dan wel toegangscodes;
- Machine to Machine (M2M) toepassingen, behalve in geval van data-only producten. M2M refereert naar een directe communicatie tussen 2 apparaten op (semi-)automatische wijze met als doel om o.a. informatie uit te wisselen of acties uit te voeren, aangestuurd door software, zonder directe menselijke tussenkomst;
- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke Algemene Voorwaarden en de Gebruiksvoorwaarden Internet Thuis (zoals beschikbaar op de Website).

In elk van deze gevallen behoudt Mobile Vikings zich het recht voor om de levering van de Diensten te beperken en/of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen overeenkomstig artikel 12. Met het oog hierop heeft Mobile Vikings het recht om het volume van het verbruik van haar Diensten te monitoren.

Mobile Vikings kan het bewijs leveren van bovenvermelde verboden gebruikswijzen met alle middelen, inbegrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie is verlopen. De Viking en Mobile Vikings beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.

14.3. De Viking is verplicht om alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid te waarborgen van alle identificatoren zoals pincodes, wachtwoorden en andere (hierna "Identificator" genoemd) die aan de Viking worden overgemaakt. De Viking is verantwoordelijk voor elk verkeerd gebruik of misbruik als gevolg van de vrijwillige, toevallige of onopzettelijke bekendmaking van deze Identificatoren. Elk gebruik van de Diensten na de invoering van de Identificatoren wordt geacht te zijn gemaakt door de Viking of met toestemming van de Viking. De Viking die de codes voor toegang tot de Dienst overdraagt, verliest, kopieert, uitleent of wiens codes worden gestolen, stelt Mobile Vikings hiervan onmiddellijk op de hoogte. De Viking moet alle nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat zijn software compatibel is met de software van Mobile Vikings, in het bijzonder met betrekking tot zijn antivirussystemen.

14.4. Mobiele diensten

14.4.1. Mobile Vikings is en blijft eigenaar van de Simkaart. De Viking verbindt zich ertoe deze niet

over te dragen behalve zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen.

14.4.2. De Viking neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn Simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de Simkaart zijn verboden. De Viking verbindt zich ertoe om de Simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de Simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in onderhavige Algemene Voorwaarden.

14.4.3. De Viking is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Mobile Vikings of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele diensten, van de Simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies. In geval van verlies of diefstal van de Simkaart blijft de Viking aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Viking Mobile Vikings informeert en vraagt om de Simkaart tijdelijk te schorsen. De Viking krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. De Viking is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in zijn toestel voor gebruik van mobiele diensten.

14.4.4. Indien de Simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Viking, wordt na schriftelijke aanvraag van die Viking een nieuwe Simkaart bezorgd en kan hiervoor een administratieve kost aangerekend worden. Indien de Simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de Simkaart, wordt aan de Viking gratis een nieuwe Simkaart bezorgd met dezelfde eigenschappen (zelfde Voorafbetaald Krediet, prijsplan, enz.) als de defecte Simkaart.

14.4.5. De Simkaarten mogen uitsluitend gebruikt worden in individuele toestellen voor mobiele diensten en zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval gebruikt worden in het kader van de wederverkoop van communicatie of rerouting. Aankoop van een abnormaal hoog aantal Simkaarten wordt beschouwd als niet-toegelaten niet-persoonlijk gebruik. In deze gevallen behoudt Mobile Vikings zich het recht voor om de Simkaart(en) te deactiveren.

14.4.6. Het is de Viking verboden om via het Netwerk sms'en te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden of om de Diensten, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren. Om misbruiken te voorkomen, is de Viking ertoe gehouden zijn persoonlijke pincode aan te passen zodra hij/zij de Simkaart heeft ontvangen. De Viking is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code.

14.4.7. De Viking mag enkel gebruikmaken van de Diensten van Mobile Vikings in een toestel voor gebruik van mobiele diensten dat voldoet aan de toepasselijke normen en dat zich in perfecte staat bevindt. De Viking houdt zich strikt aan de gebruiksaanwijzing van zijn toestel. Hij/zij zal zelf moeten instaan voor de vervanging ervan wanneer het om technische redenen, eigen aan het toestel, geen toegang krijgt tot het Netwerk of niet geschikt is om bepaalde Diensten te gebruiken. Het gebruik van een apparaat met als bedoeling in bulk sms'en of oproepen te doen of te ontvangen, waaronder simboxen of gsm-gateways, is verboden. De Viking aanvaardt dat oproepen vanuit of naar niet-toegelaten toestellen automatisch en zonder enige voorafgaande waarschuwing kunnen worden geblokkeerd en dat dergelijk gebruik Mobile Vikings het recht geeft om de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen. De Viking erkent op de hoogte te zijn van de risico's verbonden aan het gebruik van toestellen voor mobiele telefonie, in het bijzonder bij het besturen van een voertuig, bij het tanken of in de buurt van brandstoffen en explosieven, en van storingen die het gebruik kan veroorzaken op medische apparatuur en in vliegtuigen.

14.4.8. De tariefplannen met een onbeperkt volume beogen een normaal, persoonlijk privégebruik van de Diensten in het kader van een onbeperkt aanbod. Ze zijn exclusief voorbehouden voor toestellen voor mobiele diensten, elk ander gebruik is verboden. Dit normaal gebruik laat een zeer intensief gebruik toe. Fraude (zoals commercieel gebruik, in het bijzonder voor callcenter- of simbox-doeleinden, en/of het ter beschikking stellen aan derden), oneerlijk gebruik of, meer algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat mag worden verwacht van een Viking die een Overeenkomst afsluit, wordt niet als normaal gebruik beschouwd.

Gebruik zal bijvoorbeeld in volgende gevallen als frauduleus beschouwd worden (niet-exhaustieve lijst):

- de Viking belt regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week;
- de Viking belt regelmatig meer dan 3 uur ononderbroken en/of met gesprekken die meteen na onderbreking hervat worden;
- de Viking verstuurt meer dan 500 sms'en per 24 uur en/of 10.000 sms'en per maand;
- de Viking verstuurt sms'en naar meer dan 250 bestemmelingen per maand;
- de Viking verbruikt per maand regelmatig meer mobiele data dan de hoeveelheid mobiele data die alle Vikingen met een onbeperkt aanbod gemiddeld verbruiken;
- Het mobiele dataverbruik van de Viking vormt een abnormale belasting voor het Netwerk en/of kan de ervaring van de andere Vikings negatief beïnvloeden.

In elk van deze gevallen behoudt Mobile Vikings zich het recht voor om de levering van de Diensten te beperken en/of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen.

Voor het mobiel internet kan het gebruik onderworpen zijn aan een beleid van redelijk gebruik ("*fair use policy*") dat automatisch wordt toegepast. De voorwaarden van dat beleid van redelijk gebruik worden vastgelegd in de bijzondere voorwaarden en/of Contractsamenvatting.

14.5. Internet Thuis

14.5.1. De Viking moet de "Gebruiksvoorwaarden Internet Thuis" naleven, zoals bekendgemaakt op de Website, waar de gebruiksregels worden vermeld. Deze voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.

14.5.2. Mobile Vikings kan bepaalde inhoud blokkeren overeenkomstig de "Gebruiksvoorwaarden Internet Thuis".

14.6. Behoudens in geval van een overdracht van de Overeenkomst is en blijft de Viking als enige verantwoordelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst en dit zelfs indien hij/zij verschillende Simkaarten heeft geactiveerd. De Viking is als enige aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van een van zijn contractuele verplichtingen.

14.7. De Viking is aansprakelijk voor en zal Mobile Vikings vrijwaren voor alle schade die Mobile Vikings zou lijden, en voor alle schadeclaims van derden die aan Mobile Vikings zouden worden gericht, als gevolg van het onvoorzichtig, nalatig, frauduleus, foutief of onrechtmatig handelen van de Viking bij het gebruik van de door Mobile Vikings geleverde Diensten.

Artikel 15: Herroeping van de Overeenkomst

15.1. Aangezien de Overeenkomst wordt afgesloten op afstand, heeft de Viking als consument het recht om aan Mobile Vikings mee te delen dat hij/zij afziet van de Overeenkomst, zonder opgave van reden en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, en dit binnen een termijn van 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag die volgt op de dag van ontvangst van de Simkaart (voor Mobiele Diensten) of van de Mobile Vikings-apparatuur (voor Internet Thuis). Indien de Simkaart via Nummeroverdracht werd geactiveerd, gaat de termijn in op de dag van activatie van de Simkaart.

Dit recht geldt enkel voor natuurlijke personen die uitsluitend voor privédoeleinden handelen, d.w.z. niet in het kader van hun commerciële, industriële, ambachtelijke of zelfstandige activiteiten.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het dat de Viking zijn mededeling betreffende de

uitoefening van het herroepingsrecht verzendt voordat de herroepingstermijn is verstreken.

15.2. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Viking Mobile Vikings hierover via een ondubbelzinnige verklaring informeren door een e-mail te zenden naar info@mobilevikings.be of een brief te sturen naar de klantendienst van Mobile Vikings, Mobile Vikings nv, Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt. De Viking kan hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping, maar hij/zij is hiertoe niet verplicht.

15.3. De voorwaarden van het herroepingsrecht en meer informatie is beschikbaar via de Website onder de rubriek 'Herroepingsrecht'.

Artikel 16: Overdracht van de Overeenkomst, verhuis en overlijden

16.1. Mobile Vikings kan na kennisgeving aan de Viking haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Viking en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. Er wordt een kosteloos opzeggingsrecht voorzien voor de Viking als dit een wijziging van de Overeenkomst in de zin van artikel 7 met zich meebrengt.

16.2. De Viking kan zijn rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst enkel overdragen mits uitdrukkelijke, schriftelijke goedkeuring van Mobile Vikings. De overdrager en de verkrijger komen de overdracht overeen en stellen Mobile Vikings hiervan in kennis. De overdracht is gratis en omvat de overdracht aan de verkrijger van alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst vanaf de aanvaarding van de nieuwe Viking door Mobile Vikings.

16.3. De Viking die verhuist, kan om de overdracht van de Internet Thuis Dienst naar zijn nieuw adres verzoeken. Mobile Vikings zal alles in het werk stellen om de overdracht, indien technisch mogelijk, uit te voeren. Mobile Vikings kan hiervoor kosten aanrekenen, zoals bepaald in de Prijslijst. Bepaalde functionaliteiten of Diensten waarvan de Viking gebruik heeft gemaakt, kunnen om technische redenen niet overdraagbaar zijn. Mobile Vikings zal in dit verband geen enkele schadevergoeding verschuldigd zijn.

Meer informatie over verhuizen voor Vikings met een vaste internetaansluiting is beschikbaar op de Website.

16.4. In geval van overlijden van de Viking zal de Overeenkomst worden voortgezet met betrekking tot de nalatenschap. De Overeenkomst kan worden beëindigd door een persoon die het bewijs van overlijden

van de Viking kan voorleggen aan Mobile Vikings.

Artikel 17: Nummeroverdracht Mobiele Diensten

17.1. De Viking kan de overdracht van zijn/haar nummer naar een andere operator vragen door contact op te nemen met deze laatste. De nieuwe operator zal in naam van de Viking bij Mobile Vikings de nodige stappen ondernemen met betrekking tot de overdracht van het nummer en het einde van de contractuele relatie tussen de Klant en Mobile Vikings. De Viking kan deze nummeroverdracht aanvragen tot 1 maand na de opzeggingsdatum van zijn Overeenkomst met Mobile Vikings indien hij/zij de overeenkomst zelf uitdrukkelijk heeft opgezegd.

De nieuwe operator zal in naam van de Viking bij Mobile Vikings de nodige stappen ondernemen met betrekking tot de overdracht van het mobiele nummer en het einde van de contractuele relatie tussen de Viking en Mobile Vikings. Hierbij kunnen enkel oproepingsnummers overgedragen worden en niet de Diensten zelf van Mobile Vikings. Enkel nummers die op het moment van de aanvraag tot nummeroverdracht actief zijn, kunnen worden overgedragen. Tijdens de overdracht van het nummer kan de Viking gedurende enige tijd onbereikbaar zijn op het desbetreffende oproepingsnummer. Mobile Vikings is niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit.

17.2. Mobile Vikings behoudt zich het recht voor om de overdracht te weigeren:

- indien de operator aan wie de Viking zijn nummer wenst over te dragen de wettelijke procedure terzake niet naleeft;
- ingeval van bewezen of vermoedelijke fraude van de Viking of een derde.

17.3. Indien de Viking voordien klant was bij een andere operator en naar Mobile Vikings overstapt, zal zij alle nodige maatregelen nemen om de Nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen na bevestiging van het verzoek tot overdracht van nummer door de oude operator. Technische belemmeringen kunnen aanleiding geven tot het verhinderen van de overdracht. Indien het nummer niet tijdig werd overgedragen, kan de Viking recht hebben op een vergoeding.

17.4. In geval van vertraging bij de overdracht op verzoek van de Viking, kan deze laatste recht hebben op een bij wet voorziene compensatie. De Viking kan voor meer informatie over de bedragen en de overdrachtprocedure terecht op de website van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie: https://www.bipt.be/consumenten/vertraging-bij-uw-nummeroverdracht. Aanvragen voor compensatie moeten steeds worden ingediend binnen een termijn van 6 maanden na de aanvraag om het nummer over te dragen.

17.5. Mobile Vikings kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitvoering, laattijdige of incorrecte uitvoering van de migratieprocedure om een reden die afhankelijk is van de nieuwe operator of van de Viking zelf. Mobile Vikings kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van een valse, onjuiste of onleesbare aanvraag.

17.6. Indien de Viking een overdracht naar een nieuwe operator vraagt en het overdrachtsproces mislukt, houdt Mobile Vikings het nummer actief en de daarmee verbonden diensten van de Viking, tot de overdracht is gelukt. Mobile Vikings blijft haar diensten onder dezelfde voorwaarden zoals beschreven in de Overeenkomst aan de Viking aanbieden tot de diensten van de nieuwe operator geactiveerd zijn.

17.7. Het overdragen van het nummer resulteert in de beëindiging van de Overeenkomst met betrekking tot de Mobiele Diensten op dit nummer, volgens de voorwaarden die in deze Algemene voorwaarden zijn opgenomen. Indien de Viking slechts een deel van de nummers waarvan hij/zij de houder is, wenst over te dragen, kunnen hem eventuele kosten voor de herconfiguratie worden aangerekend.

Artikel 18: Internet thuis - Easy Switch

18.1. Een Viking die zijn/haar Internet Thuis Dienst(en)naar een nieuwe operator wenst te migreren, kan zich richten tot deze nieuwe operator binnen de Easy Switch-regelgeving zoals vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie. De Easy Switch ID is terug te vinden op elke Factuur/Aanrekening van de Vaste Internet Dienst.

Behoudens uitdrukkelijke andersluidende vermelding van de Viking, zal de nieuwe operator namens de Viking de nodige stappen ondernemen bij Mobile Vikings. Mobile Vikings zal de migratie echter weigeren indien de operator naar wie de Viking de Dienst wenst te migreren, de wettelijke procedure voor de migratie niet naleeft.

Meer informatie over de werking van Easy Switch is terug te vinden op de Website en in bovenvermeld Koninklijk Besluit.

18.2. De migratie van de Dienst resulteert in de beëindiging van de Overeenkomst inzake de betreffende Diensten en de verwijdering van alle bijkomende of optionele diensten die daarmee verband houden. De migratie ontslaat de Viking echter niet van de verplichting om zijn verplichtingen op grond van zijn Overeenkomst na te komen.

Na de migratie van de Dienst dient de Viking de geleverde Mobile Vikings-apparatuur terug te sturen overeenkomstig de bepalingen van artikel 6.5.

18.3. Indien de Viking de Internet Thuis Dienst bestelt ter vervanging van een bestaande internetverbinding bij een andere operator en de Easy Switch-optie gebruikt, heeft hij/zij recht op een schadevergoeding van 30 EUR als de installateur van Mobile Vikings niet binnen het aangegeven tijdslot is langsgekomen en/of van 10 EUR per dag als de verandering van operator heeft geleid tot een onderbreking van de dienstverlening van meer dan één werkdag. Beide vergoedingen zijn automatisch betaalbaar via de eerste factuur/aanrekening (of creditnota) vanwege Mobile Vikings die wordt opgesteld na de verandering van operator, of via een betaling op rekening. De Viking heeft op zijn/haar uitdrukkelijk verzoek ook recht op een vergoeding van 6 EUR per dag in geval van laattijdige activering van de Mobile Vikings Internet Thuis Diensten.

18.4. Mobile Vikings kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitvoering, laattijdige of incorrecte uitvoering van de migratieprocedure om een reden die afhankelijk is van de Viking zelf. Mobile Vikings kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van een valse, onjuiste of onleesbare aanvraag.

Artikel 19: Persoonsgegevens - Telefoongidsen

19.1. De verwerking van persoonsgegevens is onderworpen aan het Mobile Vikings Privacybeleid. De Viking kan het Mobile Vikings Privacybeleid steeds raadplegen op de Website.

19.2. De Viking kan op eigen vraag met zijn naam en mobiel telefoonnummer worden opgenomen in de publieke telefoongidsen en de inlichtingendiensten. Dit verzoek kan worden doorgegeven aan de Klantendienst van Mobile Vikings, mits specificatie van de exacte gegevens (naam, voornaam of initialen, mobiel telefoonnummer).

De Viking is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Mobile Vikings. Elke wijziging van een onderdeel van de identificatie van de Viking of van de aansluiting zal zo snel mogelijk worden opgenomen in de databank van de inlichtingendienst en de (papieren en elektronische) telefoongidsen.

Artikel 20: Intellectuele eigendomsrechten

20.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Producten en Diensten (met inbegrip van alle documenten die Mobile Vikings in het kader van de Overeenkomst opstelt), evenals alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de producten en/of diensten van Mobile Vikings of naar de commerciële activiteiten van Mobile Vikings in het algemeen, blijven de exclusieve eigendom van Mobile Vikings, van haar Dochtervennootschappen en/of van derde leveranciers van Mobile Vikings. De Viking kan geen enkel recht doen gelden op deze intellectuele

eigendomsrechten en verkrijgt geen enkel ander recht dan die welke uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden bepaald.

20.2. De Viking erkent en aanvaardt dat Mobile Vikings-apparatuur uitsluitend wordt geleverd voor het overeengekomen gebruik en dat deze eigendom blijft van Mobile Vikings en/of van derden, die houder blijven van de desbetreffende intellectuele eigendomsrechten, zelfs in geval van verkoop van de Mobile Vikings-apparatuur aan de Viking. Bijgevolg beschikt de Viking enkel over een licentie voor persoonlijk gebruik, geldig voor de duur van deze Overeenkomst, met als enig doel de goede verlening van de Dienst te verzekeren. De Viking verbindt zich ertoe de Mobile Vikings-apparatuur niet te kopiëren, te wijzigen, door te verkopen of te verhuren. Bovendien kunnen in sommige gevallen specifieke onderdelen onderworpen zijn aan specifieke licentievoorwaarden. Deze specifieke voorwaarden zullen aan de Viking worden meegedeeld voor het gebruik van deze componenten, bijvoorbeeld bij de installatie of het downloaden van bepaalde software. De Viking die beslist om deze onderdelen te gebruiken, wordt geacht de specifieke licentievoorwaarden die erop betrekking hebben, te hebben aanvaard. De Viking mag geen enkele verwijzing naar eigendom, merken of andere onderscheidende tekens die op Mobile Vikings-apparatuur voorkomen, verwijderen of verbergen, noch de serienummers van zijn verschillende onderdelen verwijderen of onzichtbaar maken.

20.3. Elke inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Mobile Vikings of van haar derde leveranciers kan aanleiding geven tot burgerlijke en strafrechtelijke vervolging.

Artikel 21: Aanrekening/Factuur – Minimumdienst/Stopzetting van Diensten

21.1. In het geval van een Abonnement verstrekt Mobile Vikings een maandelijkse Aanrekening of Factuur aan de Viking. In het geval van een Herlaadkaart kan de Viking zijn herladingen raadplegen op zijn persoonlijke My Viking-account op de Website van Mobile Vikings of een betaalbewijs opvragen bij de Klantendienst.

21.2. In geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Viking, kan Mobile Vikings beslissen om kortere termijnen op te leggen. De Aanrekening of Factuur wordt naar de Viking of de door hem aangeduide betalende derde gestuurd volgens het tijdschema vastgesteld door Mobile Vikings. Meer details hierover zijn te vinden op de Website. Indien de betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit de Viking niet van zijn betalingsverplichting en de betalende derde verwerft geen enkel recht op de Diensten. De Aanrekening of Factuur wordt toegezonden of is beschikbaar op het door de Viking opgegeven e-mailadres, tenzij de Viking heeft aangegeven dat hij een papieren versie van de Aanrekening of Factuur wenst te ontvangen. Via de Website of de App kan de Viking de details van zijn verbruik van de laatste 12 maanden en zijn/haar Aanrekeningen of Facturen raadplegen.

Mobile Vikings kan op aanvraag een factuur opstellen voor Vikings met een onderneming met Belgisch ondernemingsnummer. Dit is niet mogelijk voor buitenlandse ondernemingen.

21.3. Indien Mobile Vikings aan de Viking toelaat om via de Aanrekening of Factuur te betalen voor diensten van derden, in het bijzonder via nummers aan verhoogd tarief (vb. 0900 nummers of verkorte sms-nummers), wordt de koop- of dienstenovereenkomst rechtstreeks gesloten tussen de Viking en de derde partij. De rol van Mobile Vikings is beperkt tot het innen van de betaling in naam en voor rekening van deze derde. Mobile Vikings is op geen enkele manier aansprakelijk voor de goede uitvoering van de koop- of dienstenovereenkomst als zodanig. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop of dienst, inclusief BTW, zal afzonderlijk op de Aanrekening of Factuur worden vermeld in de vorm van een verklaring die geen factuur in fiscale zin vormt. De Viking die een factuur wenst te ontvangen voor deze aankoop of dienst moet zich richten tot de derde partij.

21.4. Betaling van de Aanrekening of Factuur dient te gebeuren binnen de termijn die op de Aanrekening of Factuur vermeld wordt. De verschillende betaalmethodes worden toegelicht op de Website.

21.5. Indien de Viking kiest voor een bepaalde betaalmethode (vb. domiciliëring via SEPA), kan Mobile Vikings extra identificatiebewijzen opvragen bij de Viking om zich ervan te vergewissen dat de verstrekte betaalinformatie correct is. Deze gegevens zullen verwerkt worden overeenkomstig de Privacy Notice van Mobile Vikings.

21.6. In geval van niet-betaling van de Aanrekening of Factuur uiterlijk op de vervaldag, wordt de Viking schriftelijk (bv. e-mail, sms, brief) aangemaand tot betaling. Onder bepaalde voorwaarden kunnen herinneringskosten aangerekend worden, zoals vermeld in de Prijslijst. Indien de Viking een schuldvordering heeft ten aanzien van Mobile Vikings, heeft de Viking recht op hetzelfde bedrag in geval Mobile Vikings gedurende 15 dagen in gebreke zou blijven om de opdracht tot terugbetaling te geven vanaf het verzoek tot terugbetaling van de Viking.

Niet-betaling van de Aanrekening of Factuur binnen de daarop gestelde termijn is een ernstige contractuele tekortkoming.

21.7. Bij niet-betaling uiterlijk op de vervaldag i is de Viking in gebreke en zijn van rechtswege verwijlinteresten verschuldigd, tegen de wettelijke interestvoet berekend op het niet-betwiste bedrag van de Aanrekening of Factuur dat onbetaald is gebleven sinds de vervaldag. Bovendien kan Mobile Vikings een bijkomende forfaitaire schadevergoeding aanrekenen wegens niet-betaling. De toepasselijke interestvoet en schadevergoeding worden vermeld in de Prijslijst.

Indien de Viking, na ontvangst van diverse betalingsherinneringen, nog steeds zijn/haar betalingsverplichtingen niet nakomt en deze ook niet betwist, kan Mobile Vikings eenzijdig beslissen om de Mobiele Diensten te beperken tot de minimumdienst. In dat geval kan de Viking telefonische oproepen

en sms'en blijven ontvangen tenzij dit oproepen en sms'en zijn waarvoor de Viking moet betalen om deze te ontvangen. De Viking heeft tevens toegang tot de hulpdiensten en noodnummers. Hij/zij kan echter geen uitgaande gesprekken voeren, sms'en versturen of data verbruiken. Bovendien kan de Viking zich niet langer inschrijven op bijkomende Diensten of productmigraties uitvoeren (vb. verandering van tariefplan).

Een minimumdienst wordt evenwel niet gegarandeerd in geval van aanhoudend in gebreke blijven of aanhoudende betalingsachterstand, d.w.z. wanneer de Viking in de voorafgaande 12 maanden reeds van de minimumdienst heeft genoten of wanneer zijn verbinding in de voorbije 12 maanden reeds werd opgeschort, in geval van fraude of in geval van abnormaal gebruik door de Viking.

Indien de betaling nog steeds uitblijft na het instellen van de minimumdienst , kan Mobile Vikings beslissen om de Overeenkomst te beëindigen en de Mobiele Diensten stop te zetten, als gevolg waarvan de Simkaart van de Viking wordt gedeactiveerd. De Viking wordt hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte gebracht.

21.8. De Vaste Internet Dienst kan door Mobile Vikings ernstig in snelheid worden vertraagd (throttling), indien na diverse schriftelijke aanmaningen geen correcte en tijdige betaling of betwisting van de desbetreffende Aanrekening of Factuur volgt. In dat geval zal de Viking toegang hebben tot het internet met een laad- en downloadsnelheid van niet minder dan 256 kbps.

Indien betaling hierna nog steeds uitblijft, kan Mobile Vikings beslissen om de Overeenkomst te beëindigen en de Vaste Internet Dienst stop te zetten. De Viking wordt hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte gebracht.

21.9. De beperking en/of opschorting van de Dienst eindigt wanneer de Viking zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, de openstaande schuld terecht heeft betwist of met de Klantendienst een afbetalingsplan is overeengekomen. Mobile Vikings kan een administratieve kost aanrekenen voor de reactivering van de Dienst, zoals bepaald in de Prijslijst. De minimumdienstverlening doet geen afbreuk aan het recht van Mobile Vikings om volledige betaling van de openstaande en onbetwiste bedragen, wettelijke intresten, het schadebeding en andere eventuele contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen.

21.10. Mobile Vikings kan een beroep doen op een derde partij om openstaande Facturen/Aanrekeningen in te vorderen. In dat geval is, naast de verschuldigde verwijlintresten, van rechtswege een forfaitaire vergoeding verschuldigd voor de gemaakte kosten, waarvan het bedrag wordt berekend volgens de methode beschreven in de Prijslijst. Dit zijn de maximumbedragen gelinkt aan het uitstaande bedrag, die kunnen worden geëist in overeenstemming met de geldende wetgeving, met inbegrip van de herinneringskosten en kosten in verband met deze onderaanneming.

21.11. Klachten of betwistingen betreffende de Aanrekening of Factuur moeten duidelijk gemotiveerd

(onder meer de vermelding van het betwiste bedrag) en schriftelijk aan de Klantendienst worden gestuurd binnen de vervaltermijn van de Aanrekening of Factuur, onverminderd de uitoefening van andere rechtsmiddelen en eventuele andere wettelijke termijnen die van toepassing zijn. De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan opgeschort. Na deze termijn wordt de Viking onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. De indiening van een klacht ontslaat de Viking niet van zijn verplichting om het niet-betwiste gedeelte van de Aanrekening of Factuur te betalen. Indien Mobile Vikings de klacht verwerpt, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar en moet het door de Viking worden betaald binnen de termijnen vermeld in de berichtgeving die de Viking hierover ontvangt.

Mobile Vikings behoudt zich het recht voor om bij gedeeltelijke betaling de ontvangen betaling toe te wijzen aan elke andere openstaande Aanrekening of Factuur.

De Viking die een vraag heeft over zijn Aanrekening of Factuur kan hierover terecht bij Mobile Vikings via de verschillende kanalen vermeld op de Website. Indien Mobile Vikings en de Viking afspraken maken over een Aanrekening of Factuur, stemt de Viking ermee in dat Mobile Vikings deze afspraken enkel via e-mail bevestigt.

21.12. Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van de Dienst(en) dan wel het onterecht aanrekenen van herinneringskosten moeten worden ingediend binnen de 14 kalenderdagen na de respectievelijke buitendienststelling dan wel aanmaning. Indien de klacht ontvankelijk is, maar verklaarbaar (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot: de Viking heeft een manuele overschrijving uitgevoerd zonder gebruik te maken van de correcte gestructureerde mededeling), dan zullen de aangerekende aanmaningskosten integraal gecrediteerd worden. Indien Mobile Vikings een fout heeft gemaakt waardoor de Viking onrechtmatig afgesloten werd, dan wel onrechtmatig aanmaningskosten aangerekend werden, zal Mobile Vikings een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn zoals vermeld in de Prijslijst.

21.13. Mobile Vikings behoudt zich het recht voor om een voorschot te vragen, zowel bij de inwerkingtreding van de Overeenkomst als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, in de volgende gevallen:

- in geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel aan de solvabiliteit van de Viking;
- in geval van abnormaal gebruik door de Viking van de Dienst, d.w.z. op een wijze die niet overeenstemt met het normale gebruik ervan (bv. indien het aantal verbruikte eenheden abnormaal hoog is) of niet in overeenstemming is met het gebruik dat een andere Viking in een vergelijkbare situatie zou hebben gemaakt;
- in geval van twijfel over de identiteit van de Viking; of
- indien de Viking voor de aanvraag van Mobiele Diensten een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een facturatieadres in het buitenland vermeldt.

Artikel 22: Wettelijke compensatie in geval van onderbreking van de Dienst

22.1 Bij een volledige dienstonderbreking van meer dan 8 uur als gevolg van een ononderbroken storing op het Netwerk, heeft de Viking recht op een wettelijke compensatie als aan de toekenningsvoorwaarden is voldaan.

22.2 Vikings die in aanmerking komen, zijn:

• Vikings met een Abonnement op Internet Thuis in het geval van een dienstonderbreking in de zone waar het installatieadres van de Dienst zich bevindt.

• Vikings met een mobiel Abonnement in het geval van een onderbreking in de zone waar het facturatieadres zich bevindt.

• Gebruikers van Herlaadkaarten in het geval van een onderbreking in de zone waar hun woon- of verblijfplaats zich bevindt.

22.3 De onderbreking van de betrokken Dienst:

• moet langer dan 8 uur duren, waarbij de begintijd wordt vastgesteld in overeenstemming met het regelgevende kader;

• moet volledig zijn, d.w.z. dat er geen enkel signaal mag passeren (zijn bijvoorbeeld uitgesloten: daling van de dienstkwaliteit, onderbreking van slechts een deel van de Dienst, zoals de onmogelijkheid om mobiele data te gebruiken, enz.);

• moet, in het geval van een Abonnement op Internet Thuis, te wijten zijn aan een ononderbroken storing van het openbare netwerk voor elektronische communicatie tot en met de netwerkingang in de woning (zijn bijvoorbeeld uitgesloten: een probleem met de modem, eindapparatuur, interne bekabeling in de woning, niet-continue storingen van de Dienst, zelfs indien herhaaldelijk, enz.);

• moet te wijten zijn aan een incident (zijn bijvoorbeeld uitgesloten: de afwezigheid van of het gebrek aan netwerkdekking of het aangekondigde einde van een netwerktechnologie);

• moet meerdere Vikings impacteren, behalve, in het geval van de Diensten voor Vast Internet, wanneer de oorzaak te wijten is aan een hardwarefout in het Netwerk;

• mag niet te wijten zijn aan of de schuld zijn van de Viking (bijvoorbeeld opschorting of minimumdienst wegens wanbetaling, een wijziging aangebracht door de Viking, uitstel van een afspraak voor herstelling, enz.);

• mag niet te wijten zijn aan een geval van overmacht.

22.4 Wanneer een storing niet binnen de wettelijke termijn van 8 uur is verholpen, wordt de compensatie al dan niet automatisch toegekend, afhankelijk van het geval:

• Onderbrekingen van de Dienst voor Internet Thuis veroorzaakt door een hardwarefout in het vaste Netwerk (bijvoorbeeld een kabelbreuk te wijten aan de MNO of een van diens onderaannemers) worden automatisch gecompenseerd.

• Onderbrekingen van de Dienst voor Internet Thuis niet veroorzaakt door een hardwarefout in het vaste Netwerk (bijvoorbeeld een software-updateprobleem) worden automatisch gecompenseerd als de Viking

de storing zelf heeft gemeld en op voorwaarde dat meerdere Vikings getroffen worden door dezelfde storing.

• Onderbrekingen van de mobiele Dienst (Abonnementen) worden automatisch gecompenseerd als de Viking de storing zelf heeft gemeld en op voorwaarde dat meerdere Vikings getroffen worden door dezelfde storing.

• Onderbrekingen van de mobiele Dienst (Herlaadkaarten) worden alleen gecompenseerd op uitdrukkelijk verzoek van de Viking, die het adres van zijn woon- of verblijfplaats moet opgeven, en op voorwaarde dat meerdere Vikings getroffen worden door dezelfde storing.

Vikings kunnen storingen via de Klantendienst melden en/of verzoeken tot wettelijke compensatie indienen (voor Gebruikers van Herlaadkaarten) uiterlijk 14 kalenderdagen na de dag waarop de storing is afgelopen.

22.5 De compensatie bedraagt:

• voor gebruikers van Herlaadkaarten: 1 EUR voor de periode van 16 uur volgend op de eerste 8 uur van de onderbreking. Voor elke volgende periode van 24 uur wordt de compensatie voor de vorige 24 uur verhoogd met 1 EUR en met 0,5 EUR voor elke bijkomende periode van 24 uur van de onderbreking; of

• in het geval van een Abonnement: 1/30 van het maandelijkse abonnementsgeld voor elke bijkomende periode van 24 uur van de onderbreking wanneer dit de waarde van de in het eerste punt bedoelde compensatie overschrijdt.

De compensatie zal bestaan uit een creditnota of een korting, naar keuze van Mobile Vikings, of een herlading ter waarde van het huidige tariefplan van de Herlaadkaart van de Gebruiker. Mobile Vikings kan ook een compensatie in natura voorstellen (vb. Vikingpunten), die de Viking naar eigen keuze kan aanvaarden.

22.6 Er is geen wettelijke compensatie verschuldigd (niet-exhaustieve lijst):

• als een aangeboden technische oplossing, zelfs een tijdelijke, werd aanvaard door de Viking;

• in het geval van een Abonnement op Internet Thuis, bij een gebrek aan connectie voor de periode tussen de oorspronkelijk geplande afspraak en de nieuwe afspraak, die op verzoek van de Viking of door de schuld van de Viking werd verschoven (afwezigheid van de Viking);

• in het geval van overmacht in hoofde van Mobile Vikings.

Artikel 23: Afstand

23.1 Het feit dat één van de partijen op een bepaald moment de strikte toepassing van één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet eist, kan niet beschouwd worden als een afstand van de rechten waarover die partij volgens deze Algemene Voorwaarden beschikt. Deze partij kan ook steeds later de strikte naleving van deze bepaling of van de andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden eisen.

Artikel 24: Nietigheid

24.1 De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van één clausule van deze Algemene Voorwaarden laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder het onrechtmatige beding niet kan voortbestaan.

Artikel 25: Vragen, klachten en geschillen

25.1 De Viking kan met vragen en klachten betreffende de Diensten terecht bij de Klantendienst van Mobile Vikings via de verschillende kanalen vermeld op de Website.

25.2 Mobile Vikings verbindt zich ertoe om problemen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht en waaraan zij kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Viking niet tevreden is met het antwoord of de oplossing geboden door Mobile Vikings, of wanneer de Viking het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie: Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, klachten@ombudsmantelecom.be. Indien de Viking klachten heeft over zijn online bestelling, kan hij/zij tevens terecht bij het Online Dispute Resolution Platform (ODR).

25.3 Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via Mobile Vikings of de Ombudsdienst kan worden geregeld, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Hasselt als plaats waar de verbintenis is ontstaan, tenzij een bijzondere wet een andere bevoegdheid oplegt.

25.4 Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.