



Gebruiksvoorwaarden - Mobile Vikings AI-bot

1. Toepassing en doel

De digitale assistent wordt als ondersteuningstool ter beschikking gesteld aan Vikings op de website en in de Mobile Vikings-app. Zo krijgen ze makkelijker toegang tot informatie en diensten. De digitale assistent kan:

- algemene en contextgebonden vragen beantwoorden;
- Vikings begeleiden naar bestaande selfservicefuncties;
- onze klantendienstmedewerkers helpen om Vikings het juiste antwoord op hun vragen te geven;
- op verzoek van de Viking helpen om bepaalde acties uit te voeren;
- de Viking doorverbinden met een medewerker wanneer dat nodig is of wanneer de Viking hierom vraagt.

De digitale assistent is uitsluitend bedoeld als ondersteuning en vervangt de gebruikelijke klantendienstkanalen van Mobile Vikings niet.

2. Aard van de dienst (AI-ondersteuning)

De digitale assistent gebruikt geautomatiseerde en AI-gebaseerde processen om antwoorden te genereren op basis van de algemene kennisdatabank van Mobile Vikings. Hoewel we er alles aan doen om correcte informatie te geven, kunnen antwoorden onvolledig, onjuist of verouderd zijn.

De informatie die de digitale assistent verstrekt, is uitsluitend informatief en geldt niet als:

- een contractuele verbintenis;
- juridisch advies; of
- een bindende verklaring namens Mobile Vikings.

Vikings blijven zelf verantwoordelijk voor het controleren van informatie voordat ze actie ondernemen.

3. Transacties en instructies van Vikings

Wanneer de digitale assistent bepaalde acties kan uitvoeren, zoals opties activeren of documenten aanvragen, worden die acties:

- uitsluitend uitgevoerd op uitdrukkelijk verzoek en na bevestiging van de Viking; en



- uitgevoerd volgens de toepasselijke contractuele voorwaarden voor de betreffende dienst.

Bij tegenstrijdigheden tussen de output van de digitale assistent, deze Gebruiksvoorwaarden en de toepasselijke contractuele voorwaarden voor het betreffende product of de betreffende dienst, hebben de toepasselijke contractuele voorwaarden voorrang op deze Gebruiksvoorwaarden. Deze Gebruiksvoorwaarden hebben op hun beurt voorrang op de output van de digitale assistent. Dit doet geen afbreuk aan dwingende consumentenrechten.

4. Beschikbaarheid en menselijke tussenkomst

De digitale assistent is mogelijk niet altijd beschikbaar, bijvoorbeeld tijdens onderhoud of technische updates.

Vikings hebben op elk moment het recht om contact met een medewerker te vragen. Mobile Vikings garandeert niet dat alle verzoeken volledig via de digitale assistent kunnen worden afgehandeld.

5. Verantwoordelijkheden van Vikings

Vikings verbinden zich ertoe om:

- correcte en volledige informatie te verstrekken wanneer ze de digitale assistent gebruiken;
- alleen persoonsgegevens te delen die nodig zijn om hun verzoek te behandelen;
- geen gevoelige gegevens, zoals medische of financiële gegevens, met de digitale assistent te delen;
- de dienst te goeder trouw en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en contractuele verplichtingen te gebruiken.

Mobile Vikings is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit onjuiste, onvolledige of misleidende informatie die een Viking verstrekt.

6. Gegevensverwerking

Interacties met de digitale assistent worden met behulp van AI verwerkt en geanalyseerd om Vikings te ondersteunen. Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de [toepasselijke Privacyverklaring en de vereisten van de AVG](#).

7. Aansprakelijkheid



De digitale assistent is een optionele, geautomatiseerde tool voor algemene informatie, navigatie en ondersteuning. Mobile Vikings garandeert niet dat de antwoorden correct, volledig, actueel of geschikt voor een bepaald doel zijn, noch dat de digitale assistent voortdurend beschikbaar is.

De Viking blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van de verstrekte informatie en voor beslissingen die op basis van die informatie worden genomen.

Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving is Mobile Vikings niet aansprakelijk voor:

- indirecte schade of gevolgschade die voortvloeit uit het gebruik van de digitale assistent;
- onjuistheden of ontbrekende informatie in de verstrekte antwoorden;
- tijdelijke onbeschikbaarheid van de dienst.

Niets in deze Gebruiksvoorwaarden beperkt de aansprakelijkheid wanneer een dergelijke beperking volgens de toepasselijke wetgeving niet is toegestaan.

8. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op deze Gebruiksvoorwaarden is het Belgisch recht van toepassing. Elk geschil over de interpretatie of uitvoering ervan valt onder de bevoegdheid van de bevoegde rechtbanken van Hasselt, België.

9. Aanvaarding

Door de digitale assistent te gebruiken, bevestigt de Viking deze Gebruiksvoorwaarden te hebben gelezen en aanvaard.

Heb je vragen of opmerkingen over het gebruik van de Mobile Vikings AI-bot? Neem dan contact op met onze klantendienst of mail naar privacy@mobilevikings.be.

Versie: September 2026