



Conditions d'utilisation du bot IA de Mobile Vikings

1. Champ d'application et objectif

L'assistant numérique est mis à la disposition des Vikings comme outil d'assistance sur le site web et dans l'appli Mobile Vikings afin de faciliter l'accès aux informations et aux services. Il peut :

- répondre à des questions générales et contextuelles ;
- guider les Vikings vers les fonctionnalités existantes en libre-service ;
- aider nos collaborateurs du service clientèle à fournir aux Vikings la bonne réponse à leurs questions ;
- aider à effectuer certaines actions à la demande du Viking ;
- mettre le Viking en contact avec un collaborateur lorsque cela est approprié ou lorsque le Viking en fait la demande.

L'assistant numérique est uniquement destiné à faciliter l'accès à nos services et ne remplace pas les canaux habituels du service clientèle de Mobile Vikings.

2. Nature du service (assistance basée sur l'IA)

L'assistant numérique utilise des processus automatisés et basés sur l'IA pour générer des réponses à partir de la base de connaissances générale de Mobile Vikings. Malgré tous nos efforts pour fournir des informations correctes, les réponses peuvent être incomplètes, inexactes ou obsolètes.

Les informations fournies par l'assistant numérique sont données à titre informatif uniquement et ne constituent pas :

- un engagement contractuel ;
- un conseil juridique ; ou
- une déclaration contraignante au nom de Mobile Vikings.

Les Vikings restent responsables de la vérification des informations avant d'entreprendre toute action.

3. Transactions et instructions des Vikings

Lorsque l'assistant numérique permet d'effectuer certaines actions, comme l'activation d'options ou la demande de documents, ces actions sont :



- effectuées uniquement à la demande explicite et après confirmation du Viking ; et
- soumises aux conditions contractuelles applicables au service concerné.

En cas de contradiction entre les informations fournies par l'assistant numérique, les présentes Conditions d'utilisation et les conditions contractuelles applicables au produit ou service concerné, ces dernières prévalent sur les présentes Conditions d'utilisation. Les présentes Conditions d'utilisation prévalent à leur tour sur les informations fournies par l'assistant numérique. Le tout s'applique sans préjudice des droits impératifs des consommateurs.

4. Disponibilité et intervention humaine

L'assistant numérique peut ne pas être disponible à tout moment, notamment lors d'opérations de maintenance ou de mises à jour techniques.

Les Vikings ont le droit de demander à tout moment à être mis en contact avec un collaborateur. Mobile Vikings ne garantit pas que toutes les demandes puissent être entièrement traitées par l'assistant numérique.

5. Responsabilités des Vikings

Les Vikings s'engagent à :

- fournir des informations exactes et complètes lorsqu'ils utilisent l'assistant numérique ;
- partager uniquement les données à caractère personnel nécessaires au traitement de leur demande ;
- ne pas partager de données sensibles, telles que des données médicales ou financières, avec l'assistant numérique ;
- utiliser le service de bonne foi et conformément à la législation applicable et à leurs obligations contractuelles.

Mobile Vikings n'est pas responsable des conséquences résultant d'informations incorrectes, incomplètes ou trompeuses fournies par un Viking.

6. Traitement des données

Les interactions avec l'assistant numérique sont traitées et analysées à l'aide de l'IA afin d'aider les Vikings. Les données à caractère personnel sont traitées



[conformément à la Déclaration de confidentialité applicable et aux exigences du RGPD.](#)

7. Responsabilité

L'assistant numérique est un outil automatisé et facultatif destiné à fournir des informations générales, une aide à la navigation et une assistance. Mobile Vikings ne garantit pas que ses réponses soient exactes, complètes, à jour ou adaptées à un objectif particulier, ni que l'assistant numérique soit disponible en permanence.

Le Viking reste responsable de la vérification des informations fournies et des décisions prises sur la base de ces informations.

Dans les limites autorisées par la législation applicable, Mobile Vikings n'est pas responsable :

- des dommages indirects ou consécutifs résultant de l'utilisation de l'assistant numérique ;
- des inexactitudes ou omissions dans les réponses fournies ;
- de l'indisponibilité temporaire du service.

Aucune disposition des présentes Conditions d'utilisation ne limite la responsabilité lorsque cette limitation n'est pas autorisée par la législation applicable.

8. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions d'utilisation sont régies par le droit belge. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève de la compétence des tribunaux compétents de Hasselt, en Belgique.

9. Acceptation

En utilisant l'assistant numérique, le Viking reconnaît avoir lu et accepté les présentes Conditions d'utilisation.

Vous avez des questions ou des remarques concernant l'utilisation du bot IA de Mobile Vikings ? Contactez notre service clientèle ou envoyez-nous un e-mail à privacy@mobilevikings.be.

Version: Septembre 2026