

# Guide de l'animateur - Le Clic de Trop



## INTRODUCTION

**Durée :** Prévoir 2h30 à 3h00.

**Public visé :** Adolescents et jeunes adultes (15-25 ans)

**Nombre max de joueurs :** 12

**Comment jouer ?**

- Le jeu se joue normalement seul mais peut également se faire en équipe.
- Jeu de plateau (forme de jeu de l'oie avec des flèches permettant de suivre le parcours)
- Prévoir 1 seul dé (pour éviter d'avancer trop vite)

**Démarrage du jeu :**

- Les pions sont installés sur la case départ située en bas à gauche.
- Après avoir lancé le dé, les joueurs avancent leur pion et peuvent tomber sur différentes cases :
  - **Cases bleues, oranges, vertes ou mauves** les joueurs doivent piocher une carte de la couleur correspondante et répondre à une question ;
  - **Cases avec les trois flèches**, les joueurs peuvent rejouer ;
  - **Cases avec la flèche en arrière** : les joueurs doivent passer leur tour ;

**Explicatif des cartes :**

- **Cartes bleues : questions liées à la téléphonie.**  
*Bonne réponse* : les joueurs relancent le dé une seconde fois.  
*Mauvaise réponse* : c'est au tour du joueur suivant.
- **Cartes vertes : questions liées à internet.**  
*Bonne réponse* : les joueurs relancent le dé une seconde fois.  
*Mauvaise réponse* : c'est au tour du joueur suivant.
- **Cartes orange : questions liées à la télévision.**  
*Bonne réponse* : les joueurs relancent le dé une seconde fois.  
*Mauvaise réponse* : c'est au tour du joueur suivant.
- **Cartes mauves : questions « média » ou « photolangage ».** Les joueurs doivent partager une expérience ou parler de leur ressenti face à la thématique présentée sur la carte.

## REPONSES AUX QUESTIONS

### Questions liées à « la téléphonie »

**1. Qu'est-ce que le Ping Call ?**

- a. Le dernier jeu à la mode sur les réseaux sociaux
- b. [Un appel manqué provenant d'un numéro de téléphone surtaxé](#)
- c. Un système d'appel gratuit

**2. Les numéros de téléphone commençant par 090 et 070 sont gratuits. Vrai ou faux ?**

[Faux](#)

Les appels vers des numéros de téléphone commençant par 090 et 070 coûtent entre 0,30 et 2 €/minute en Belgique et peuvent coûter jusqu'à 3€/minute à l'étranger.

Si tu passes un appel vers ce type de numéro, un message t'informe gratuitement du tarif maximum si celui-ci est supérieur à 1 € par appel ou à 1 € par minute. Tu peux alors interrompre sans frais la communication immédiatement après avoir reçu ce message.

Pour information, les appels vers des numéros 090x sont automatiquement interrompus après 10 minutes.

Bon à savoir : Il est possible de bloquer les numéros commençant par 090x via ton application du fournisseur.

**Concernant les sms :**

Le fait de recevoir un SMS ou un MMS est toujours gratuit peu importe le pays dans lequel tu te trouves.

Si tu envoies un SMS vers un service payant (dans le cadre d'un jeu par exemple), le fournisseur de services est toujours tenu de te communiquer le prix par SMS envoyé et reçu.

Pour information, un SMS envoyé et reçu à un numéro abrégé 8xxx est toujours gratuit.

Pour mettre fin à une inscription à un service par SMS, il suffit normalement d'envoyer le mot 'STOP' (en majuscules) au numéro SMS abrégé correspondant ou au numéro de contact du prestataire de services.

Il est également possible de bloquer la réception des SMS provenant de ces numéros abrégés en contactant ton fournisseur.

**Attention : Numéros spéciaux en itinérance**

Les appels en itinérance vers les numéros spéciaux (0800, 0900, etc.) et les numéros courts ne sont pas inclus dans les abonnements et sont facturés en tenant compte des tarifs fixés par les fournisseurs et opérateurs concernés. Les appels peuvent également être facturés même si le numéro spécial est gratuit dans ce pays.

**3. Qu'est-ce que la fraude "Wangiri" ?**

Il s'agit d'une fraude provenant du terme japonais Wangiri qui signifie « une sonnerie et coupé » par laquelle on reçoit des appels provenant de l'étranger.

**Comment fonctionne cette arnaque ?**

Les escrocs se servent d'un système informatique lançant des dizaines d'appels téléphoniques en même temps, laissent sonner une ou deux fois, raccrochent et attendent que les personnes rappellent après avoir vu cet appel en absence. Si tu rappelles ce type de numéro, cela te coûtera très cher car il s'agit d'un numéro surtaxé. En plus, les escrocs en profiteront également pour te garder en ligne le plus longtemps possible pour te soutirer un maximum d'argent.

Autre méthode, il arrive également que les escrocs envoient un SMS pour piéger leur victime, les invitant à rappeler un numéro à l'étranger pour recevoir par exemple un cadeau ou un prix.

**4. Quelle astuce peux-tu utiliser pour bien choisir ton abonnement de téléphonie ?**

- Consulter des comparateurs en ligne d'abonnement GSM :
  - Mesfournisseurs.be ;
  - Simulateurs IBPT ;
  - Testachats.
- Analyser tes propres besoins.

**5. Tu peux mettre fin à ton contrat d'abonnement de téléphone après 6 mois sans frais. Vrai ou faux ?**

Vrai,

Mais uniquement s'il s'agit d'un contrat d'abonnement avec durée indéterminée. Cependant, tu devras encore payer les frais d'abonnement dus jusqu'à la fin du 6e mois suivant l'entrée en vigueur du contrat.

Attention, dans le cas d'un contrat d'abonnement de téléphonie lié à l'achat d'un smartphone (offre conjointe), la durée du contrat est déterminée à 12 ou 24 mois. Pour résilier un contrat avant la date prévue, tu devras payer ce que l'on appelle la valeur résiduelle du téléphone.

**6. Dans quel but a été créé le service de médiation pour les télécommunications ?**

- a. Aider les clients à payer leurs factures ;
- b. Traiter les plaintes introduites par les clients ;
- c. Proposer des tarifs préférentiels.

**7. Quels moyens peux-tu utiliser pour communiquer sur ton téléphone sans payer de frais supplémentaires ?**

- Utiliser des applications de messagerie instantanée : WhatsApp, Facebook Messenger,...
- Envoyer des emails
- Passer des appels VoIP : Skype, Viber, google meet,...
- Utiliser les réseaux sociaux : Facebook, Instagram, twitter, ...
- Utiliser des plateformes de collaborations : Teams, Slack, ...
- Écrire sur des Forums, groupes en ligne, blog et sites web.

**8. Qu'est-ce que le « roaming » ?**

- a. Une technologie qui permet de bloquer les appels et les messages provenant de numéros inconnus.
- b. Une fonction qui permet aux utilisateurs de conserver leurs services de téléphonie mobile lorsqu'ils voyagent à l'étranger, en utilisant les réseaux locaux.
- c. Un service de messagerie instantanée qui permet de communiquer sans connexion Internet.

**9. Tu dois payer si tu souhaites changer d'opérateur de téléphonie tout en gardant ton numéro de téléphone. Vrai ou faux ?**

Faux.

Tu peux tout à fait changer d'opérateur de téléphonie tout en gardant ton numéro de téléphone et cela gratuitement.

**10. Quelle est la différence entre une carte prépayée et un abonnement ?**

Une carte prépayée permet de payer à l'avance un montant que tu utiliseras pour un certain nombre de services comme passer des appels ou envoyer des sms. La carte prépayée t'offre un bon contrôle de tes dépenses et te permet une grande flexibilité car il n'y a aucun contrat passé avec le fournisseur, tu peux donc changer d'opérateur quand tu veux et recharger ta carte selon tes besoins.

En revanche, un abonnement implique le fait que tu paies tous les mois un forfait mensuel et que tu reçois des factures. Tu es également lié par un contrat avec le fournisseur pendant une période de 12 ou 24 mois. Cependant, les abonnements peuvent offrir des avantages supplémentaires, comme des téléphones à prix avantageux ou des services additionnels.

**11. Ton contrat de téléphonie est arrivé à expiration. Que va-t-il se passer ?**

À l'expiration de ton contrat de téléphonie (s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée), celui-ci sera alors le plus souvent transformé en contrat à durée indéterminée, sauf s'il a été résilié au préalable.

Ton opérateur peut également te proposer des offres de renouvellement. Vérifie bien les termes du contrat pour éviter des pénalités ou pour bénéficier de meilleures offres.

**12. Si tu souhaites changer d'opérateur de téléphonie, tu es dans l'obligation d'introduire des démarches auprès de ton opérateur actuel. Vrai ou faux ?**

Faux

Lors de la souscription d'un nouvel abonnement chez un nouvel opérateur, c'est lui qui se charge de résilier le contrat auprès de l'ancien.

**13. A quoi dois-tu être attentif avant de contracter un nouvel abonnement de GSM ?**

- À la durée minimale du contrat ;
- Aux frais d'activation ;
- Que l'abonnement choisi soit adapté à ta consommation ;
- Aux conditions générales du contrat (ce que le contrat inclut ou pas) ;
- Au fait que l'ancien abonnement soit lié à une vente couplée.

**14. Lorsqu'un téléphone est acheté à crédit, la mention T.A.E.G apparaît. Que signifie cet acronyme ?**

- a. Tarif Annuel Empruntable Globalement
- b. Taux Annuel Effectif Global
- c. Taux Annuel Étudié Généralement

**15. Lorsqu'un téléphone est acheté à crédit chez un opérateur, quel type de crédit est le plus souvent octroyé ?**

- a. La vente à tempérament (parfois)
- b. L'ouverture de crédit
- c. Le prêt à tempérament

**La vente à tempérament** est destinée à un bien précis, tandis que pour le prêt à tempérament, la destination de la somme n'est pas à préciser. La vente à tempérament est un crédit à la consommation. Le prêteur n'a pas de garantie par rapport à la vente à tempérament. Il n'a pas la possibilité de récupérer le bien en cas de non paiement.

Exemple : voiture

**16. Lorsqu'un téléphone est acheté à crédit dans un hypermarché, quel est le crédit le plus souvent octroyé ?**

- a. La vente à tempérament
- b. L'ouverture de crédit
- c. Le prêt à tempérament

**Attention !** Les magasins proposent souvent d'acheter des biens à crédit grâce à une carte de crédit liée à une ouverture de crédit. Ce type de crédit ne ressemble pas aux crédits auxquels on pense, comme par exemple ceux en banque. Ceux-ci s'accompagnent d'une carte de crédit classique. Souvent, il y a « de l'argent disponible dessus ». On serait vite tenté de l'utiliser. Le piège réside dans le fait que chaque retrait est soumis à des intérêts. En plus chaque mois, des intérêts supplémentaires sont comptabilisés. Très vite, on tombe dans une spirale de difficultés de remboursement.

Le meilleur conseil à donner est de refuser ce type de crédit. Si malgré tout, ce type de crédit vous intéresse, jetez la carte que l'on vous donne, ou tentez de la refuser auprès du vendeur.

**17. Les opérateurs comme Viking, Scarlett ou Lycamobile utilisant le réseau d'autres opérateurs sont moins performants. Vrai ou faux ?**

Faux.

Ces opérateurs, appelés MVNO (Mobile Virtual Network Operators), dépendent de l'infrastructure des opérateurs principaux (MNO - Mobile Network Operators) comme Orange, Proximus ou Telenet. La performance de leurs services dépend alors de la qualité du réseau de l'opérateur principal qu'ils utilisent et ils ne sont donc pas moins performants.

**18. Tu reçois un appel d'une personne se faisant passer pour Paypal te demandant tes informations bancaires pour le remboursement d'un achat. Comment dois-tu réagir ?**

Tu ne dois absolument rien faire et couper immédiatement la communication car il s'agit d'une arnaque ayant pour but de te voler tes coordonnées bancaires.

**19. Peux-tu citer 3 données importantes que doit contenir un contrat d'abonnement de GSM ?**

- L'identité de l'opérateur;
- Les services fournis et les délais de raccordement ;
- Les données concernant la vitesse et le volume de téléchargement d'une connexion à haut débit ;
- L'information sur les procédures utilisées par l'opérateur visant à éviter une saturation du réseau et leur impact sur la qualité du service ;
- Les frais de résiliation du contrat ;
- Les services d'assistance à la clientèle et leurs moyens de contact ;

- Le détail des prix, les frais de maintenance, les modalités de paiement ;
- La durée de contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption ;
- La durée minimale de contrat exigée pour profiter d'une promotion ;
- Le tableau de remboursement des appareils fournis en cas de rupture du contrat avant l'échéance prévue ;
- Les conditions d'indemnisation et de remboursement si les services dont tu profites ne sont pas conformes au contrat ;
- Les possibilités de régler les conflits avec ton opérateur internet ou mobile, et l'existence du service de médiation pour les télécommunications.

**20. Ton opérateur de téléphonie a le droit d'augmenter les tarifs de ton contrat. Vrai ou faux ?**

Vrai

Toutefois, ton opérateur doit t'informer des nouveaux tarifs. Tu peux décider de rompre ton contrat gratuitement dans le mois suivant la première facture avec les prix actualisés.

**21. En matière de téléphonie, il est indispensable de disposer d'un écrit pour qu'un contrat ait une valeur. Vrai ou faux ?**

Faux

En matière de téléphonie (comme dans de nombreux autres domaines), un contrat est valide même s'il n'est pas nécessairement rédigé sous forme écrite. Les contrats verbaux, bien que plus difficiles à prouver, sont également juridiquement contraignants dans de nombreuses juridictions. Cependant, avoir un contrat écrit offre généralement une meilleure protection pour toutes les parties impliquées car il permet de clarifier les termes et conditions de l'accord et de fournir une preuve tangible en cas de litige. Il est donc fortement recommandé d'avoir un contrat écrit pour les transactions importantes ou complexes, y compris les contrats téléphoniques.

**22. Il existe un forfait par appel (et non à la minute) pour certains numéros surtaxés. Vrai ou faux ?**

Vrai

Certains opérateurs téléphoniques proposent des forfaits spécifiques pour les appels vers des numéros surtaxés où le coût est facturé par appel plutôt que par minute. Ces forfaits peuvent être avantageux pour les utilisateurs qui doivent souvent appeler des numéros surtaxés, car ils offrent une tarification plus prévisible et peuvent parfois être moins coûteux que la tarification standard à la minute. Cependant, la disponibilité de tels forfaits peut varier selon les opérateurs et les pays.

**23. Tu peux modifier le plan tarifaire de ton abonnement de GSM déjà existant. Vrai ou faux ?**

Vrai

Les opérateurs téléphoniques proposent souvent une large gamme de plans tarifaires avec différentes options en termes de minutes d'appels, de SMS, de données mobiles, etc.

Tu as donc la possibilité de modifier ton plan tarifaire pour l'adapter à tes besoins changeants, que ce soit pour obtenir un meilleur tarif, davantage de services...

Tu peux modifier ton plan tarifaire en contactant directement ton opérateur par téléphone, en ligne via son site web, ou par le biais de son application mobile.

Attention toutefois si tu as contracté un abonnement lié à l'achat d'un smartphone. Dans ce cas, il ne sera possible de modifier ton abonnement qu'à certaines conditions, en payant la valeur résiduelle du téléphone par exemple.

**24. Tu peux signer un contrat d'abonnement GSM pour une période de 6 mois. Vrai ou faux?**

Faux

En Belgique, la durée standard des contrats d'abonnement GSM est généralement de 12 mois ou 24 mois. Cependant, certains opérateurs peuvent proposer des contrats plus courts, y compris des contrats de 6 mois, selon les offres spéciales ou les promotions en cours. La disponibilité des contrats de courte durée peut varier d'un opérateur à un autre.

Consulte bien les offres des différents opérateurs pour connaître les options disponibles en matière de durée de contrat.

**25. Quels sont les seuls numéros de téléphone gratuits ?**

Les seuls numéros de téléphone gratuits sont ceux commençant par 0800.

**26. Tu peux bloquer les appels vers des numéros payants. Vrai ou faux ?**

Vrai

Tu peux bloquer les appels vers des numéros de téléphone ou SMS surtaxés conduisant à des coûts de communication importants.

**Comment peux-tu faire pour bloquer ces numéros ?**

- Contacte ton opérateur téléphonique en Belgique. Tu peux le faire par téléphone, en ligne via leur site web, ou en te rendant dans une boutique physique si nécessaire.
- Demande le blocage : Indique à ton opérateur que tu souhaites bloquer les appels vers des numéros surtaxés. Tu devras probablement fournir des informations sur les numéros spécifiques que tu souhaites bloquer, s'ils sont déjà connus.
- Vérifie les options disponibles : Ton opérateur t'informera des options de blocage disponibles. Il peut s'agir d'un service de blocage automatique vers les appels vers des numéros surtaxés ou de bloquer manuellement certains numéros via les paramètres de ton compte.
- Suis les instructions : Si ton opérateur propose une option de blocage automatique, suit les instructions pour l'activer sur ton compte. Si tu dois bloquer manuellement des numéros, ton opérateur t'expliquera comment le faire à partir de ton compte en ligne ou de ton téléphone.
- Vérifie le blocage : Une fois le blocage activé, fais un test en appelant un numéro surtaxé pour t'assurer qu'il est bien bloqué. Si tu rencontres des problèmes ou si certains numéros ne sont pas bloqués comme prévu, contacte à nouveau ton opérateur pour obtenir de l'aide.

**27. En changeant d'opérateur téléphonique, tu dois obligatoirement changer de numéro de téléphone. Vrai ou faux ?**

Faux

En Belgique, il n'est généralement pas obligatoire de changer de numéro de téléphone lors du changement d'opérateur téléphonique. La réglementation belge permet en effet la portabilité des numéros, ce qui signifie que tu peux conserver ton numéro de téléphone existant lorsque tu passes d'un opérateur à un autre, ce qui t'offre une plus grande flexibilité et te permet de changer facilement.

**28. Que dois-tu faire si ton abonnement de téléphonie arrive à expiration et que tu souhaites changer de plan tarifaire ou résilier ton abonnement ?**

- a. Pas de démarche particulière
- b. Faire la demande par écrit à ton opérateur en respectant le délai de préavis
- c. Contacter ton opérateur



**Commence par vérifier la date d'expiration de ton contrat.**

Ensuite, contacte ton opérateur pour l'informer de ton intention de changer de plan tarifaire ou de ne pas renouveler ton abonnement. Tu peux le faire par téléphone, en ligne via son site web ou via son application mobile.

Demande à ton opérateur de confirmer par écrit que ton abonnement ne sera pas renouvelé automatiquement à la fin de la période contractuelle. Cela peut se faire par e-mail ou par courrier postal.

Si tu souhaites changer d'opérateur ou résilier complètement ton abonnement, suis les procédures de résiliation fournies par ton opérateur. Assure-toi de respecter tout préavis requis et de retourner tout équipement loué si nécessaire.

Une fois la résiliation effectuée, demande une confirmation écrite de la résiliation de ton contrat. Cela peut t'aider à éviter tout litige ultérieur concernant la facturation ou le renouvellement involontaire du contrat.

**29. Qu'est-ce que le « code de bonne conduite » chez un opérateur de téléphonie ?**

- a. Informer le client d'un montant de sa facture clairement
- b. Respecter le tarif figurant sur le contrat initial.
- c. [Le fait de toujours envoyer aux personnes s'abonnant à des services payants, un SMS de confirmation mentionnant les modalités de désactivation et le coût des SMS.](#)

**30. Même si tu es en défaut de paiement chez ton opérateur de téléphonie tu peux signer un contrat chez un autre opérateur. Vrai ou faux ?**

[Vrai](#)

Il n'y a en effet aucun enregistrement des défauts de paiement non relatifs à des crédits.

**31. Cite deux astuces pour optimiser la batterie de ton téléphone.**

- [Fermer les applications non utilisées ;](#)
- [Passer en mode avion ;](#)
- [Diminuer la luminosité de l'écran;](#)
- [Utilisez l'économie de batterie.](#)

**32. Comment appelle-t-on une personne qui a peur d'être séparée de son téléphone ?**

- a. [Un nomophobe](#)
- b. [Un Alophobe](#)
- c. [Un nanophobe](#)

Une étude a révélé que 53 % des utilisateurs de téléphones mobiles (76 % chez les jeunes de 18 à 24 ans) au Royaume-Uni ont tendance à être anxieux quand leur téléphone est perdu, à court de batterie ou de crédit, ou qu'ils n'ont aucune couverture réseau<sup>2</sup>. Elle a également révélé qu'environ 59 % d'hommes et 48 % de femmes souffrent de cette phobie, et 9 % se sentent stressés lorsqu'ils n'ont pas leur téléphone portable.

**33. Cite deux manières de recycler un téléphone**

- Le revendre ;
- Profiter d'une offre de reprise ;
- Le recycler ;
- Le donner.

**34. Il est possible d'installer un bloqueur de publicité sur un smartphone. Vrai ou faux ?**

Vrai

Exemples:

- AdLock
- Blokada
- AdGuard
- Adblock
- AdAway

**35. Il n'existe aucun moyen de ne plus recevoir d'appels commerciaux sur ton téléphone. Vrai ou faux ?**

Faux

Il existe une liste sur laquelle tu peux t'inscrire pour ne plus être contacté par téléphone à des fins de marketing direct. Il s'agit de la liste « Ne m'appellez plus » accessible via google ou via le site [www.dncm.be](http://www.dncm.be).

**36. Si tu t'inscris sur la liste « Ne m'appellez plus » tu dois renouveler ton inscription chaque année. Vrai ou faux ?**

Faux

L'inscription sur la liste "Ne m'appellez plus" est en effet valable à vie et il ne te sera pas nécessaire de la renouveler chaque année. Une fois que tu es inscrit sur cette liste, ton numéro de téléphone est supprimé des listes de démarchage téléphonique des entreprises belges et étrangères opérant en Belgique. Cependant, si tu souhaites te désinscrire de cette liste, tu peux le faire à tout moment en contactant le service responsable en Belgique.

**37. Cite un moyen de réduire la consommation de data (4G – 5G) :**

- Réduire l'utilisation de données en arrière-plan ;
- Ne pas ouvrir toutes les vidéos ;
- Autoriser la mise à jour des applications en Wifi ;
- Désactiver les données mobiles quand tu n'utilises pas le téléphone.

**38. Qu'est-ce qu'un GSM reconditionné ?**

- a. Un téléphone de seconde main, restauré en usine
- b. Un téléphone revendu illégalement
- c. Un téléphone démodé en fin de stock

**39. Qu'est-ce qu'une vente couplée ?**

- a. La signature du contrat d'un abonnement permettant l'achat à coût réduit d'un téléphone
- b. L'achat de deux téléphones
- c. La signature d'un contrat GSM, internet et télévision

**40. Il existe un tarif social pour l'abonnement internet. Vrai ou faux ?**

Vrai

Depuis le 1er mars 2024, plusieurs opérateurs\* (Voo, Telenet et Proximus) ont l'obligation de proposer les services suivants :

- un abonnement social à Internet à 19 € maximum avec des exigences en matière de débit;
- une offre groupée sociale comprenant au moins une connexion Internet (haut débit) pour un montant de maximum 40 €/mois, assortie d'un autre service;
- une réduction de 50 % sur les frais d'installation.

\*Les autres opérateurs peuvent proposer le tarif social mais n'en ont pas l'obligation.

**41. Cite une des conditions donnant accès au tarif social pour les télécoms:**

- Avoir plus de 65 ans et habiter seul(e) ou cohabiter avec une ou plusieurs personnes de plus de 60 ans ET disposer d'un revenu imposable globalement pour l'ensemble du ménage ne dépassant pas le plafond fixé par l'INAMI pour bénéficier de l'intervention majorée des soins de santé.
- Être atteint d'un handicap d'au moins 66 % :
  - être reconnu handicapé ou en incapacité de travail à plus de 66% par une décision administrative ou judiciaire,
  - être reconnu handicapé à plus de 66% ou avoir une réduction d'autonomie d'au moins 9 points par le SPF Sécurité Sociale, ou
  - être reconnu invalide à plus de 66% par la mutuelle. **Dans ce cas, trois autres conditions doivent également être remplies :**
    - Avoir plus de 18 ans
    - habiter seul(e) ou cohabiter avec maximum deux personnes ou avec des parents ou alliés au 1er ou au 2ème degré (parents, enfants, grands-parents, petits-enfants, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-enfants)
    - disposer d'un revenu imposable globalement pour l'ensemble du ménage ne dépassant pas le plafond fixé par l'INAMI pour bénéficier de l'intervention majorée des soins de santé.
- Percevoir le revenu d'intégration sociale et avoir l'abonnement à son nom.
- Être déficient auditif ou vivre avec un proche qui l'est.
- Avoir subi une laryngectomie ou vivre avec un proche qui en a subi une.
- Être aveugle, militaire de guerre.

**42. Il existe un médiateur pour les télécommunications. Vrai ou faux ?**

Vrai

Il s'agit du service de médiation pour les télécommunications accessible via Il existe en effet plusieurs applications qui permettent de gérer et de contrôler différents aspects de l'utilisation de ton téléphone. Ces applications sont souvent conçues pour t'aider à mieux gérer ton temps d'écran, limiter ton utilisation des applications, contrôler les achats intégrés, restreindre l'accès à certaines fonctionnalités pour les enfants, ou encore localiser et sécuriser ton téléphone en cas de perte ou de vol.

Exemples d'application :

- Digital Wellbeing (Bien-être numérique)
- Screen Time (Temps d'écran)
- Family Link
- AppBlock

**43. Tu peux acheter une carte prépayée et l'utiliser sans nécessairement t'identifier. Vrai ou faux ?**

Faux

Suite aux attentats de Bruxelles en 2016, le gouvernement a décidé qu'il n'était plus possible d'acheter ou de profiter de services de télécommunication comme une carte prépayée sans que ce service soit nominatif. Afin de pouvoir utiliser la carte, tu devras donc donner tes données personnelles au fournisseur.

**44. Tu peux contracter un crédit à la consommation par simple SMS. Vrai ou faux ?**

Vrai

Tu peux en effet conclure un contrat de crédit par téléphone, via internet ou par SMS. Il s'agit d'un contrat de vente à distance. La manière dont le contrat est conclu n'aura toutefois aucune influence sur l'existence et le contenu des obligations du prêteur en matière d'investigation, d'information et de conseil. Tu devras donc toujours donner une preuve de ton identité et de tes revenus par exemple.

**45. Il existe des applications sur téléphone permettant de gérer l'utilisation de ton smartphone. Vrai ou faux ?**

Vrai

Il existe en effet plusieurs applications qui permettent de gérer et de contrôler différents aspects de l'utilisation de ton téléphone. Ces applications sont souvent conçues pour t'aider à mieux gérer ton temps d'écran, limiter ton utilisation des applications, contrôler les achats intégrés, restreindre l'accès à certaines fonctionnalités pour les enfants, ou encore localiser et sécuriser ton téléphone en cas de perte ou de vol.

Exemples d'application:

- Digital Wellbeing (Bien-être numérique)
- Screen Time (Temps d'écran)
- Family Link
- AppBlock

**46. Le service de médiation de dettes est dans l'impossibilité de traiter les factures de télécommunications. Vrai ou faux ?**

Faux

Les factures de téléphonie peuvent tout à fait être traitées par un service de médiation de dettes au même titre que les autres factures.

**47. Tu es en vacances en Italie et tu téléphones à ton voisin resté en Belgique, cela te coûte 0,35€/minute. Vrai ou faux ?**

Faux

Depuis juin 2017, les frais de roaming n'existent plus. Si tu appelles ton voisin ayant un numéro belge avec ton numéro belge, le coût de l'appel est identique que tu sois en Belgique ou dans un autre pays de l'Union Européenne.

**48. La vente couplée est toujours plus intéressante que l'achat d'un téléphone à prix plein. Vrai ou faux ?**

Faux

La vente couplée par laquelle un téléphone est vendu avec un forfait mobile ou une offre groupée, peut sembler plus avantageuse à première vue en raison de la réduction apparente sur le prix du téléphone. Cependant, cela dépend des spécificités de chaque offre et des besoins individuels de l'utilisateur.

**Il est important de tenir compte de diverses choses :**

- Le coût total sur la durée du contrat : Même si le prix initial du téléphone peut être réduit avec une vente couplée, il est important de considérer le coût total du forfait ou de l'abonnement sur toute la durée du contrat. Parfois, les forfaits couplés peuvent être plus chers sur le long terme.
- La flexibilité : L'achat d'un téléphone au prix plein offre souvent plus de flexibilité, car tu n'es pas lié à un contrat à long terme avec un opérateur. Tu peux choisir un forfait moins cher ou changer d'opérateur à tout moment sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée.
- Les options de financement : Certains opérateurs proposent des options de financement pour les téléphones achetés à prix plein, ce qui peut répartir le coût du téléphone sur plusieurs mois sans avoir besoin de souscrire à un forfait couplé.
- Les offres promotionnelles : Parfois, les opérateurs proposent des offres promotionnelles spéciales qui rendent l'achat du téléphone à prix plein plus avantageux que l'achat couplé.

**49. Tu reçois une facture de téléphonie que tu ne sais pas payer, quelles démarches dois-tu effectuer ?**

Fais ton budget et contacte ton opérateur de téléphonie pour obtenir un étalement de paiement de la facture sur plusieurs mois.

**50. Quels conseils peux-tu donner à un ami qui souhaite acheter un nouveau téléphone ?**

- Réalise ton budget pour savoir si tu pourras payer le téléphone;
- Fixe toi un montant maximum;
- Analyse tes besoins;
- Compare les téléphones dans divers magasins et/ou sur internet;
- Ne te laisse pas tenter par des offres "trop belles pour être vraies".

**51. Si tu contractes un abonnement de téléphonie lié à l'achat d'un smartphone à prix réduit, tu peux résilier ton abonnement sans frais. Vrai ou faux ?**

Faux

Si tu as contracté ton abonnement de téléphonie suite à l'achat d'un smartphone et que tu souhaites résilier cet abonnement avant la date déterminée dans le contrat, tu devras payer des frais correspondant à la valeur résiduelle du téléphone.

**valeur résiduelle à payer sur un smartphone → photolangage**

## Questions liées à « internet »

**1. Il existe une “offre internet sociale”. Vrai ou faux ?**

Vrai

Depuis le 1er mars 2024, plusieurs opérateurs\* (Voo, Telenet et Proximus) ont l'obligation de proposer les services suivants :

- un abonnement social à Internet à 19 € maximum avec des exigences en matières de débit;
- une offre groupée sociale comprenant au moins une connexion Internet (haut débit) pour un montant de maximum 40 €/mois, assortie d'un autre service;
- une réduction de 50 % sur les frais d'installation.

\*Les autres opérateurs peuvent proposer le tarif social mais n'en ont pas l'obligation.

**2. L'utilisation de sites de rencontre est toujours gratuite. Vrai ou faux ?**

Faux

L'utilisation de certains sites ou applications de rencontre est gratuite mais la plupart imposent des abonnements renouvelables automatiquement.

Certaines applications proposent une période d'essai gratuite avant de devenir payante ou sont gratuites pour une utilisation basique et deviennent payantes à partir du moment où tu souhaites zapper les publicités, envoyer des messages,...

Fais bien attention à la reconduction tacite de ton abonnement après que la période d'essai soit terminée et résilie directement ton abonnement si le service ne répond pas à tes besoins.

**3. Quel symbole me permet de vérifier qu'une page Internet est sécurisée ?**

- a. Une clé.
- b. Un cadenas
- c. Des menottes.

**4. Cite 2 indices te permettant de déceler une arnaque sur Internet.**

- Tu ne connais pas ton interlocuteur.
- On te promet des sommes d'argent considérables.
- On te demande d'avancer de l'argent.
- On te demande tes coordonnées bancaires.
- La demande est urgente.
- L'échange doit rester secret.

**5. Comment peux-tu éviter qu'un voisin n'utilise ta connexion wifi ?**

- Change régulièrement ton mot de passe
- Configure ton routeur :
  - soit via l'application de ton opérateur
  - soit via internet en tapant les informations de ton routeur
- Renomme le réseau :
  - soit via l'application de ton opérateur (dans l'onglet wifi)
  - soit via internet en tapant les informations de ton modem

**6. Il existe des logiciels permettant de limiter la durée d'utilisation d'Internet. Vrai ou faux ?**

Vrai

Exemples de logiciel :

- Time Boss Pro (gratuit)
- Paramètres smartphone tel que le bien-être numérique.

**7. Quels sont les dangers que tu coures si ta connexion Internet est piratée ?**

- Les données envoyées ou réceptionnées depuis ton ordinateur, ta tablette ou ton smartphone ne sont plus protégées. Il y a donc un risque qu'une personne mette la main sur tes données personnelles.
- Les pirates informatiques peuvent commettre des délits et des fraudes avec ton adresse IP et ton identité. Commettre des fraudes avec votre identité.

**8. Comment s'appelle le programme utilisé par les parents souhaitent filtrer les sites Internet sur lesquels leurs enfants sont susceptibles de surfer ?**

- a. Un logiciel de sécurité parentale
- b. Un logiciel de vision parentale
- c. Un logiciel de contrôle parental

**9. L'utilisation d'un logiciel de contrôle parental sur Internet est toujours payante. Vrai ou faux ?**

Faux

En général, les applications de contrôle parental sont gratuites.

Il existe cependant certaines applications payantes proposant davantage de fonctionnalités mais les applications gratuites de Google et d'Apple sont plus que suffisantes et déjà très efficaces. Ces applications permettent de bloquer l'accès à certains sites, contrôler la durée d'utilisation de certaines applications, voire les bloquer...

**Exemples d'applications de contrôle parental :**

- Google Family link
- Xodoo
- Parentaler
- MSpy
- Microsoft family safety

**10. Si tu passes trop de temps sur Internet et ne sait plus t'en passer, on dira de toi que tu es :**

- a. Cyberdépendant
- b. PC dépendant
- c. Ordivore

**11. Qu'est-ce que l'obsolescence programmée ?**

- a. La réduction volontaire et/ou la programmation du temps de vie et d'utilisation d'un appareil
- b. L'envie de changer d'appareil pour un nouveau, même si celui-ci fonctionne encore

**12. Si tu conclus un contrat sur Internet, ta signature électronique n'a pas la même valeur que ta signature manuscrite. Vrai ou faux ?**

Faux

Depuis de nombreuses années, la signature électronique est considérée comme équivalente à la signature manuscrite. C'est-à-dire qu'elles ont exactement la même valeur légale.

**13. Qu'est-ce que le « phishing » ?**

- a. Une technique de pêche à distance
- b. Une technique utilisée par des fraudeurs pour voler des données personnelles
- c. Une technique utilisée sur Facebook pour avoir des likes

**14. Cite 2 indications permettant de savoir qu'un site est sécurisé**

- La présence d'un cadenas à côté de l'adresse url
- L'inscription du mot « sécurisé »
- Le HTTPS dans la barre d'adresse url

**15. Cite 2 symptômes permettant de détecter la présence de logiciels malveillants sur l'ordinateur**

- Des bugs inattendus
- Le ralentissement de l'ordinateur
- Une activité anormale du disque dur
- La corruption des programmes
- Des e-mails inquiétants
- La désactivation des antivirus

**16. Que signifie l'acronyme Wifi ?**

- a. Wireless Fidelity (Fidélité sans fil)
- b. With Fight (Avec combat)
- c. Windows Fire (Feu de fenêtre)

**17. À quoi dois-tu être attentif lorsque tu choisis un abonnement internet ?**

- Comparaison des différents produits et services
- Choix d'une offre en fonction de tes besoins
- Au tarif
- Si un vendeur pousse à la vente couplée, se poser la question sur l'utilité

**18. Comment peux-tu comparer les différents opérateurs du marché ?**

- En te rendant sur le site des comparateurs
  - Mesfournisseurs.be ;
  - Testachats.
- En contactant ou en surfant sur les différents sites internet des opérateurs

**19. Un contrat internet à durée indéterminée peut être rompu à n'importe quel moment de manière gratuite. Vrai ou faux ?**

Vrai

A partir du moment où il ne s'agit pas d'une offre conjointe et qu'il s'agit d'un contrat dont la durée n'est pas déterminée, tu peux changer gratuitement de fournisseur internet comme tu le souhaites.

**20. La durée maximale d'un contrat internet à durée déterminée est fixée à 12 mois. Vrai ou faux ?**

Faux

Les nouveaux contrats peuvent avoir une durée maximale de 24 mois mais les opérateurs doivent toujours permettre à leurs abonnés de conclure un contrat initial d'une durée maximale de 12 mois.

**21. Sur quoi se base le vendeur pour estimer la valeur résiduelle d'un bien ?**

- a. Un tableau reprenant un montant établi chaque mois fourni lors de la signature du contrat.
- b. À la suite d'une estimation du bien
- c. Le nombre d'année d'utilisation du bien



**22. Tu peux résilier ton contrat même s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée. Vrai ou faux ?**

Vrai

Tu peux à tout moment résilier un contrat à durée déterminée mais il te faut être attentif car dans certains cas, la réduction que tu as obtenue lors de ton arrivée pourra t'être facturée (par exemple les frais d'installation).

**23. Tu peux garder le matériel que tu as loué auprès de ton opérateur (ex : modem) même lorsque ton contrat est résilié. Vrai ou faux ?**

Faux

Après avoir résilié ton contrat, l'opérateur te demandera de renvoyer le matériel soit par la poste, soit en se rendant directement à la boutique. En cas de non restitution, tu devras payer des frais supplémentaires. Garde bien la preuve de l'envoi pour éviter tout problème.

**24. Dans quel délai, l'opérateur te demande-t-il de restituer le matériel prêté après la résiliation de ton contrat ?**

- a. 7 jours
- b. 15 jours
- c. 3 jours

**25. Qu'est-ce qu'un « hotspot » ?**

- a. Un endroit où la connexion Wifi est disponible et gratuite.
- b. Un logiciel offrant une connexion plus rapide.
- c. Une clé permettant une connexion illimitée.

**26. Tous les abonnements Internet permettent une connexion illimitée. Vrai ou faux ?**

Faux

Toutefois, les opérateurs peuvent utiliser le terme "illimité" à partir du moment où l'abonnement propose un seuil supérieur à 300 GB par mois ce qui induit que beaucoup d'abonnement internet sont considérés comme illimités aujourd'hui.

**27. Que signifie en français le terme « roaming » ?**

- a. Echange.
- b. Itinérance
- c. Illégal.

**28. Qu'est-ce qu'un malware ?**

- a. Un logiciel nuisible et dangereux
- b. Un logiciel protégeant le système informatique
- c. Un antivirus

**29. Cite 2 données reprise sur une facture liée à un abonnement internet ?**

- Les données de facturation
- Les données de paiement
- L'adresse d'installation
- Le détail de l'abonnement
- Le détail de la consommation
- Les frais uniques
- Le montant total
- Les services fournis par des tiers.

**30. L'utilisation d'une clé 4G est payante. Vrai ou faux ?**

Vrai

Il s'agit d'une clé USB branchée sur un ordinateur afin de pouvoir accéder à internet sans passer par une borne wifi ou une box internet.

L'utilisation d'une clé 4G est payante car il y a une obligation de souscrire un forfait 4G en plus de l'achat de la clé via les opérateurs belges GSM.

**31. Il est possible de t'identifier et de te localiser sur ton ordinateur grâce à :**

- a. Ton adresse IP
- b. Ton adresse mail
- c. Via ton câble HDMI

**32. Qu'est-ce le streaming ?**

- a. La réalisation d'un album photo en ligne
- b. Une nouvelle arnaque Internet
- c. La lecture et le partage de vidéos en ligne

**33. Tu peux utiliser des logiciels permettant de bloquer les publicités pouvant survenir sur divers sites internet. Vrai ou faux ?**

Vrai

Exemples de logiciels :

- Ad block
- U block

**34. Quand tu te connectes à la maison, est-il plus intéressant d'utiliser le Wifi ou la 4G ?**

Au domicile, il est plus intéressant d'utiliser le Wifi car les données mobiles consomment davantage (attention au dépassement notamment).

Cependant, dans certaines situations, l'utilisation de la 4G peut être plus intéressante (ex : personne seule). Analyse toujours la situation en fonction de tes besoins et fais des comparaisons.

**35. Qu'est-ce que le hacking ?**

- a. L'accès et le vol de données numériques personnelles
- b. Le partage de données sur Internet
- c. Une plateforme sociale

**36. Le web et Internet désigne la même chose. Vrai ou faux ?**

Faux

Le web est la partie de publication et de partage d'informations via internet. Le web est souvent associé à des pages.

**37. Qu'est-ce que le cloud ?**

- a. Un système de stockage de données en ligne (fichier, photos, ...)
- b. Un virus.
- c. Une plateforme musicale en ligne.

**38. Qu'est-ce qu'un cookie ?**

- a. Un biscuit aux pépites de chocolat
- b. Un échange de données personnelles entre ton ordinateur et un site internet
- c. Une application mobile

**39. Tu dois obligatoirement disposer d'un antivirus payant pour naviguer en sécurité. Vrai ou faux ?** Faux

Il existe des antivirus gratuits comme :

- Avast
- AVG
- Norton
- Bitdefender antivirus

**40. Combien de temps dois-tu garder tes factures d'abonnement internet ?**

- a. 3 ans
- b. 5 ans
- c. 7 ans

Il est utile que tu gardes tes factures jusqu'au délai de prescription qui est de 5 ans.

**41. Qu'est-ce qu'une newsletter ?**

- a. Un document d'information envoyé de manière périodique par courrier électronique
- b. Un programme informatique permettant d'analyser un courrier
- c. Une carte de vœux électronique

**42. Il est impératif de posséder un abonnement télévision pour bénéficier d'une connexion internet via le câble de télévision. Vrai ou faux ?**

Faux

Tu peux souscrire à un abonnement internet indépendamment de ton abonnement de télévision.

**43. Cite 2 arnaques existantes sur Internet.**

- Arnaque aux donations
- Phishing
- Arnaque aux loteries
- Piratage de compte Facebook
- Piratage de messagerie
- Achats sur internet
- Fraude à l'amitié
- Smishing

**44. Il est possible de se faire arnaquer en effectuant des paiements par PayPal ou Western Union. Vrai ou faux ?**

Vrai

Un escroc peut t'attirer vers une annonce intéressante et t'informer qu'il souhaite régler par PayPal afin de sécuriser la transaction. Il t'envoie alors un lien vers une fausse page PayPal et t'invite à payer. Comme tu encodes tes données sur un faux site internet, l'escroc peut alors te voler tes informations bancaires.

**45. Qu'est-ce qu'un « Sweetake » ?**

- a. Un email informant d'un gain important (somme d'argent, voyage, ...)
- b. Un chèque cadeau
- c. Un concours permettant de gagner un lot

**46. Il est possible de te faire pirater ton clavier et qu'un hacker vole les données encodées sur internet. Vrai ou faux ?**

Vrai

Cette arnaque s'appelle le Keylogging.

**47. Qu'est-ce que le « Spoofing » ?**

- a. Un logiciel permettant d'augmenter le débit d'internet
- b. Une technique de fraude qui consiste à usurper l'identité d'une société connue
- c. Un dossier de partage

**48. Qu'est-ce que le « Friendship Fraud » ?**

- a. Un site de rencontre amical
- b. Une technique d'arnaque
- c. Une plateforme de jeu en ligne

Il s'agit d'une arnaque par laquelle un escroc se fait passer pour un ami et tente de vous dérober de l'argent.

## Questions liées à la télévision

### 1. Cite trois plateformes de streaming

- Amazon prime
- Disney +
- Netflix
- HBO Max

### 2. A ton avis, quel est le coût mensuel approximatif d'un abonnement à trois plateformes de streaming ?

Entre 30 et 35€

Prix mensuel "standard" :

Amazon prime : 6,99€

Netflix : 14,99€

Disney + : 10,99€

### 3. Qu'est-ce que Netflix ?

- a. Un abonnement donnant accès à un catalogue de films et de séries
- b. Un abonnement donnant accès à des séries en limité
- c. Un bouquet supplémentaire payant

### 4. Il existe des comparateurs pour l'électricité, le gaz mais pas pour les fournisseurs de télécommunications. Vrai ou faux ?

Faux

Il existe des sites comparateurs comme mesfournisseurs.be.

### 5. Chez certains opérateurs, il est possible de souscrire uniquement à un abonnement de télévision. Vrai ou faux ?

Vrai

Chez Voo par exemple, il est possible de souscrire uniquement à un abonnement de télédistribution via une carte TV numérique.

### 6. Tu peux résilier sans frais un contrat de télévision 2 mois après l'avoir conclu. Vrai ou faux ?

Faux

Tu ne peux pas rompre un contrat de télévision durant les 6 premiers mois de la conclusion du contrat. Cependant, si tu décides de le faire, tu devras payer au maximum les frais d'abonnement encore dus jusqu'à la fin du 6e mois suivant l'entrée en vigueur du contrat.

Après le 6e mois suivant l'entrée en vigueur du contrat, l'opérateur ne peut plus exiger d'indemnité en cas de résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée.

### 7. Comment peux-tu faire pour résilier un abonnement de télévision ?

Pour résilier ton abonnement, un appel ne suffit pas mais tu dois faire la demande par courrier (sans nécessairement un courrier recommandé) ou par voie électronique. En outre, tu n'es pas obligé de mentionner les motifs de la résiliation à l'opérateur.

**8. Lors d'un conflit avec ton opérateur, il est conseillé de régler le problème directement avec un service de médiation des télécommunications. Vrai ou faux ?**

Faux

Avant de contacter le service de médiation, tu dois d'abord régler le problème avec ton opérateur et c'est lorsque ce conflit n'est pas réglé que tu peux faire appel à l'ombudsman.

**9. Qu'est-ce qu'Easy Switch ?**

- a. Le nom d'un opérateur
- b. Une procédure facilitant le changement d'opérateur
- c. Une prise permettant de prolonger la portée du wifi

Easy Switch est une procédure qui a été introduite pour faciliter le changement d'opérateur lorsque tu disposes au minimum d'un service d'accès à l'internet ou d'un service de télévision.

Cette procédure te libère de la plupart des démarches administratives lorsque tu souhaites changer d'opérateur. Ton nouvel opérateur règle notamment la résiliation de l'ancien contrat, dès que ses services ont été installés chez toi.

Pour plus d'informations : <https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/easy-switch>.

**10. Comment peux-tu déposer une plainte auprès du service de médiation des télécommunications ?**

Tu peux introduire une plainte en complétant les formulaires disponibles sur Internet ou par courrier ou par fax ou par mail, ou en te rendant sur place.

Seules les plaintes écrites sont recevables. Tu peux cependant contacter le service de médiation par téléphone au 02 223 06 06 (de 9h00 à 17h00) afin d'être orienté et conseillé au mieux selon tes besoins. Une fois la plainte envoyée, ton dossier sera traité (délai moyen pour une plainte de médiation en 2022 : 28 jours calendrier) endéans les 90 jours. Si la complexité de la plainte le justifie, le service de médiation pourra exceptionnellement prolonger le traitement de ton dossier d'une nouvelle période de 90 jours.

**11. Lors de la conclusion du contrat, ton opérateur t'a offert 2 mois de bouquets gratuits. Ces bouquets seront automatiquement supprimés à la fin des 2 mois d'essai. Vrai ou faux ?**

Faux

Si tu ne les supprimes pas, l'abonnement à ces bouquets se poursuit et te sera facturé.

**12. Comment est-il possible de comparer les offres des abonnements TV numériques ?**

- a. Sur un comparateur des offres de TV numériques en Belgique
- b. Dans les paramètres de la télévision
- c. Sur le site RTLINFO.be

**13. En Belgique, la télévision expérimentale a vu le jour en :**

- a. 1947
- b. 1951
- c. 1953

**14. Qu'est-ce que la signalétique en matière télévisuelle ?**

- a. Une amende que peuvent recevoir les chaînes qui n'ont pas respecté leurs engagements publicitaires
- b. Un signal sous forme de bande qui apparaît dans le cadre des journées exceptionnelles (cancer, journée de la femme, ...)
- c. Les symboles d'âge minimum pour regarder les programmes TV afin d'éviter que les spectateurs soient choqués par des contenus (exemple : violence, drogue, sexe, ....)

**15. Cite une des compétences du CSA (Conseil Supérieur de l'Audiovisuel) en matière de protection des mineurs dans l'audiovisuel ?**

- Réguler le secteur audiovisuel sans entraver les principes de la liberté d'expression.
- Responsabiliser les chaînes de télévision. C'est pourquoi il intervient à posteriori, soit d'initiative, soit sur base de plaintes.
- Il contrôle après la diffusion des programmes.
- Il constate l'infraction.
- Il peut appliquer une sanction en cas de violation de l'arrêté sur la protection des mineurs du 21 février 2013 ou du décret sur les services de médias audiovisuels.

**16. La consommation d'une télévision en veille est identique à celle d'une télévision éteinte. Vrai ou faux ?**

Faux.

La télévision en veille consomme de l'énergie.

Une télévision classique consomme en moyenne 1 watt en veille ce qui équivaut à un montant de 2,27€ sur une année mais ce chiffre peut être multiplié par deux pour les smartTV connectées à internet en permanence.

**17. Qu'est-ce qui différencie une TV d'une SMART TV ?**

- a. Sa taille
- b. Son accès à internet
- c. Sa qualité d'image

**18. L'écran de ta nouvelle télévision achetée il y a 3 mois ne s'allume plus. Tu peux la rendre au magasin et exiger un remboursement. Vrai ou faux ?**

Vrai

Tu as le droit de demander pour obtenir un remboursement ou de la remplacer. Si le défaut de conformité est mineur et peut être facilement réparé, il est conseillé d'accepter que le vendeur le répare. Cela fera en plus gagner du temps sur la garantie.