

1. GÉNÉRAL

La politique de confidentialité de MEGA (POWER ONLINE SA, BCE n° nr. 0535.615.192, dont le siège social est situé à 4020 Liège, Rue Natalis 2) vise à vous informer sur les données personnelles que nous collectons et utilisons à votre sujet, pourquoi nous collectons ces données personnelles et quels sont vos droits concernant ces données personnelles.

MEGA est une société énergétique faisant partie du groupe MEGA (MEGA GROUP INTERNATIONAL SA) en collaboration avec l'entreprise de télécommunications MEGA TELCO SA.

MEGA est le responsable du traitement de vos données personnelles et les traite conformément à la législation et à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles et de communications électroniques. Nous traitons vos données personnelles comme des informations confidentielles.

Il est possible que MEGA traite vos données personnelles en tant que sous-traitant pour l'un de ses partenaires. Dans ce cas, ce dernier est le responsable du traitement, et MEGA renvoie à la politique de confidentialité du partenaire en question.

Cette politique de confidentialité s'applique à tous nos clients (actuels, anciens et futurs), à tous les visiteurs des sites web de MEGA et des applications mobiles, ainsi qu'à toutes les autres personnes en contact avec nous ou avec lesquelles MEGA prend contact.

2. CONTACT

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (Data Protection Officer - DPO) via privacy@mega.be ou par courrier à 4020 Liège, Rue Natalis 2.

3. QUELS DONNÉES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS ?

Les données personnelles traitées par MEGA concernent, d'une part, les données personnelles que vous entrez vous-même via les différentes pages de notre site web et applications ; ainsi que les données personnelles que nous obtenons via votre utilisation de notre site web et applications et via votre utilisation de nos produits et services. En outre, MEGA traite également les données personnelles que vous nous communiquez via d'autres canaux tels que nos centres de contact, les formulaires de réponse, les documents contractuels ou via nos partenaires.

Nous collectons les catégories de données personnelles suivantes :

- Données d'identification et personnelles : telles que votre nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, numéro de carte d'identité, âge, sexe, numéro EAN, adresse ;
- Données d'identification électronique : telles que l'adresse e-mail, l'adresse IP de votre ordinateur, tablette ou smartphone ;
- Données de communication : telles que les données de communication telles que les enregistrements sonores téléphoniques, les interactions par e-mail, téléphone, chat, médias sociaux ;
- Données contractuelles : telles que les contrats que vous avez conclus avec MEGA, leur date de début et de fin, le prix et les éventuels paramètres d'indexation ;
- Données financières : votre numéro de compte bancaire, mode de paiement, historique des paiements, arriérés éventuels ;
- Habitudes de vie et de consommation : telles que l'utilisation ou non du gaz, de l'électricité, des panneaux solaires, des données sur votre consommation, si vous avez ou non des panneaux solaires, comment vous utilisez nos services en ligne, des données pour suivre votre consommation d'électricité et/ou de gaz naturel, un changement de fournisseur, un déménagement, un remplacement de compteur ;

4. POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET SUR QUELLE BASE JURIDIQUE ?

Nous traitons vos données personnelles pour les raisons suivantes :

- **Lorsque cela s'avère nécessaire pour l'exécution de votre contrat :**
 - Pour l'établissement, la gestion et l'exécution des devis et contrats entre vous et MEGA ;
 - Pour le suivi de l'exécution des contrats, le traitement des questions et des problèmes et toute autre communication dans le cadre de l'exécution de votre contrat, l'adaptation de votre dossier client à vos besoins personnels, tels que l'ajustement de vos avances ;
 - La gestion de nos créances (y compris le recouvrement et/ou le transfert de créances à des avocats, huissiers de justice ou agences de recouvrement) ;
- **Sur la base de l'intérêt légitime :**
 - Pour la gestion de notre site web et de nos applications, ainsi que pour la gestion et l'accès à l'espace client sur notre site web ;
 - Pour améliorer nos services et former nos employés ;
 - Pour informer nos clients actuels et anciens sur des produits et services similaires de MEGA, avec la possibilité de vous opposer à la réception de ces informations ;
 - Pour vous assister par téléphone ou par e-mail en cas d'inscription incomplète sur notre site web ;
 - Pour l'observation, l'évaluation et l'amélioration continue de nos produits et services, promotions et actions spéciales. Ainsi, vous pouvez recevoir une invitation à participer à des enquêtes de marché générales ou spécifiques, si vous le souhaitez de manière anonyme ;
 - Pour protéger les droits, la propriété et la sécurité de MEGA, de ses clients ou de tiers (y compris la lutte contre la fraude, la gestion des litiges ou des procédures judiciaires).
- **Dans le cadre d'une obligation légale ou réglementaire :**
 - Dans certains cas, MEGA est légalement obligé de traiter vos données personnelles ;
 - Ainsi, dans certains cas, MEGA est légalement tenu de transmettre vos données personnelles à des autorités gouvernementales telles que les autorités policières, les CPAS, ... ;
 - Pour des obligations comptables et fiscales ;
- **Lorsque vous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données personnelles :**
 - Pour recevoir des e-mails marketing, y compris des bulletins d'information, des informations commerciales, participer à des concours ou événements pour des

produits ou services de MEGA sans être client de MEGA ou sans que cela soit lié à votre contrat avec MEGA ;

- Pour informer nos (anciens) clients et clients potentiels sur les produits et services, promotions et actions spéciales de nos entreprises affiliées et partenaires, que nous pensons pouvoir vous intéresser.

5. À QUI VOS DONNÉES SONT-ELLES COMMUNIQUÉES ?

Les données transmises sont toujours limitées à ce qui est strictement nécessaire pour atteindre les objectifs visés. Pour réaliser les objectifs mentionnés au point 4, vos données personnelles peuvent être transmises :

- Aux différents services internes de MEGA ;
- MEGA peut transmettre vos données personnelles aux sociétés affiliées du groupe MEGA (MEGA GROUP INTERNATIONAL NV), par exemple : pour vous informer des produits et services de l'ensemble du groupe MEGA et si vous avez donné votre consentement à cette fin. Si cela est nécessaire pour exécuter votre contrat avec d'autres sociétés affiliées du groupe MEGA ;
- Les sociétés au sein de MEGA GROUP INTERNATIONAL NV sont des responsables de traitement distincts et les modalités de traitement des données sont fixées contractuellement entre les entreprises respectives ;
- Aux gestionnaires de réseau pour l'exécution de votre contrat
- Aux sous-traitants chargés de certains traitements définis par MEGA, tels que nos centres de contact, Happy Bees SA, Gang of Geeks SA, entreprises de logiciels, etc. ;
- À nos partenaires, tels que les vendeurs, les bureaux d'études de marché ;
- Aux intermédiaires commerciaux tels que les plateformes de comparaison ;
- Aux institutions bancaires ;
- Aux huissiers de justice et avocats ;
- Au Médiateur de l'énergie ;
- Aux entreprises postales, de transport et de livraison ;
- Aux autorités fiscales et autres autorités publiques, y compris les CPAS compétents ;
- À d'autres fournisseurs d'énergie pour mettre fin à votre contrat avec l'ancien fournisseur d'énergie ;

MEGA conclut toujours les accords nécessaires avec ces destinataires lorsqu'ils sont applicables.

MEGA s'efforce autant que possible de travailler avec des sous-traitants situés dans l'EEE ou pour lesquels une décision d'adéquation de la Commission européenne existe.

Dans certains cas, il peut néanmoins y avoir un transfert vers des pays situés en dehors de l'EEE, notamment vers les États-Unis, le Bénin, la Turquie, le Maroc.

Dans ce cas, MEGA, en tant que responsable de traitement, prendra des mesures de protection appropriées sous forme de clauses contractuelles types sur la protection des données adoptées par la Commission, conformément au RGPD.

6. POUR COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES SONT-ELLES CONSERVÉES

Les données personnelles traitées par MEGA ne sont conservées que tant qu'elles sont nécessaires aux finalités de traitement indiquées.

La durée de conservation des données varie en fonction de l'objectif.

MEGA conservera un nombre limité de vos données personnelles (y compris votre adresse e-mail, langue, nom, prénom, type d'énergie et contrat, adresse de livraison, consommation la plus récente) pendant une période de 2 ans après la résiliation de votre contrat à des fins de marketing et pour vous informer des promotions ou de nouveaux produits et services similaires de MEGA. Vous avez toujours la possibilité de vous y opposer.

Dans certains cas, MEGA est légalement obligé de conserver certaines données personnelles, par exemple pour des obligations comptables ou fiscales.

Les données contractuelles sont conservées pendant 10 ans après la résiliation de votre contrat pour des raisons juridiques afin de conserver certaines données à titre de preuve en cas de litige.

7. VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vous avez le droit à tout moment d'accéder aux données personnelles que nous traitons à votre sujet.

Veillez noter que MEGA respecte toujours les droits de tous ses utilisateurs, ce qui signifie également que MEGA ne partage pas de données pouvant porter atteinte aux droits de tiers.

Si vous constatez que les données personnelles que nous traitons à votre sujet sont incorrectes ou incomplètes, vous pouvez demander leur rectification.

Bien que MEGA fasse tout son possible pour ne traiter que les données nécessaires à ses objectifs, vous avez la possibilité de demander la limitation du traitement si ce traitement n'est pas (plus) nécessaire pour atteindre les objectifs du traitement et si MEGA n'est pas légalement tenu de traiter ces données personnelles.

Vous pouvez demander la suppression de vos données. MEGA peut refuser la demande de suppression s'il existe une obligation légale ou un motif d'intérêt général de conserver vos données.

Aucune demande de limitation ou de suppression de données ne pourra être acceptée tant que ces données seront nécessaires à l'exécution de votre contrat avec MEGA ou à l'atteinte d'autres objectifs pour lesquels elles ont été collectées ou traitées par MEGA.

Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données pour une certaine finalité (par exemple, des e-mails marketing), vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment. Ce consentement ne concerne que le traitement futur de vos données.

Si le traitement de vos données personnelles est basé sur un intérêt légitime ou une mission d'intérêt public, vous pouvez vous opposer à ce traitement.

Vous avez le droit de faire transférer vos données à un autre responsable de traitement si le traitement des données est basé sur votre consentement ou sur un contrat. Pour exercer vos droits en matière de confidentialité, des options de désinscription sont toujours proposées, par exemple lors de l'envoi d'e-mails. De plus, en tant que client, vous pouvez modifier vos données dans le portail client en ligne.

Pour tous les autres droits en matière de confidentialité, vous pouvez toujours envoyer un e-mail à privacy@mega.be.

Vous avez toujours le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle. En Belgique, il s'agit de l'Autorité de protection des données :

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>

8. L'UTILISATION DES COOKIES

Vous trouverez des informations sur notre [politique en matière de cookies](#) dans notre politique en matière de cookies.

9. MODIFICATIONS APPORTÉES À CETTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Nos produits et services évoluent en permanence. Par conséquent, cette politique de confidentialité sera régulièrement mise à jour afin que nous puissions toujours vous expliquer correctement comment MEGA gère vos données personnelles.

Cette politique de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le 4 mars 2024.