

Dezelfde energie. Gewoon goedkoper.

1. ALGEMEEN

Het Privacybeleid van MEGA (POWER ONLINE NV, KBO nr. 0535.615.192, met maatschappelijke zetel te 4020 Luik, Rue Natalis 2) is erop gericht u te informeren over welke persoonsgegevens wij over u verzamelen en gebruiken, waarom wij deze persoonsgegevens verzamelen en welke rechten u heeft m.b.t. deze persoonsgegevens.

MEGA is een energiebedrijf dat samen met het telecommunicatiebedrijf MEGA TELCO NV behoort tot de MEGA groep (MEGA GROUP INTERNATIONAL NV).

MEGA is de verwerkingsverantwoordelijke van uw persoonsgegevens en verwerkt deze conform de geldende wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en elektronische communicaties. Wij behandelen uw persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie.

Het is mogelijk dat MEGA uw persoonsgegevens zou verwerken als verwerker voor een van haar partners. In dat geval is deze laatste verwerkingsverantwoordelijke en verwijst MEGA naar het privacybeleid van de partner in kwestie.

Dit Privacybeleid is van toepassing op al onze klanten (huidige, voormalige en toekomstige), op alle bezoekers van de MEGA website(s) en mobiele applicaties ("apps") en op alle andere personen die met ons contact opnemen of waarmee MEGA contact opneemt.

2. CONTACT

Voor elke vraag aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kan u onze functionaris voor gegevensbescherming (Data Protection Officer - DPO) contacteren via privacy@MEGA.be of via post, 4020 Luik, Rue Natalis 2.

3. WELKE PERSOONSGEGEVENS VERWERKEN WIJ?

De persoonsgegevens die MEGA verwerkt, betreffen enerzijds de persoonsgegevens die u zelf invoert via de verschillende pagina's van onze website(s) en apps; ook de persoonsgegevens die wij verkrijgen via uw gebruik van onze website(s) en apps en via uw gebruik van onze producten en diensten. Daarnaast verwerkt MEGA ook persoonsgegevens die u aan ons overmaakt via andere kanalen zoals onze contactcenters, antwoordformulieren, contractdocumenten of via onze partners.

Wij verzamelen de volgende categorieën persoonsgegevens:

- Identificatie- en persoonlijke gegevens: zoals bijvoorbeeld uw naam, voornaam, geboortedatum, telefoonnummer, identiteitskaartnummer, leeftijd, geslacht, EAN-nummer, adres;
- Elektronische identificatiegegevens: zoals e-mailadres, het IP-adres van uw pc, tablet of smartphone;
- Communicatiegegevens: zoals gegevens m.b.t. communicatie zoals telefonische geluidsoptnames, interacties via e-mail, telefoon, chat, sociale media;
- Contractgegevens: zoals bijvoorbeeld welke contracten u met MEGA heeft afgesloten, de start- en einddatum ervan, de prijs en eventuele indexatie parameters;
- Financiële gegevens: uw bankrekeningnummer, betalingsmethode, betaalhistoriek, eventuele achterstallige betalingen;
- Leef- en consumptiegewoontes: zoals het al dan niet gebruiken van gas, elektriciteit, zonnepanelen, gegevens omtrent uw verbruik, of u al dan niet zonnepanelen heeft, hoe u gebruik maakt van onze online diensten, gegevens voor het opvolgen van uw verbruik van elektriciteit en/of aardgas, een verandering van leverancier, een verhuis, een metervervanging, ...

4. WAAROM VERWERKEN WIJ UW PERSOONSGEGEVENS EN OP BASIS VAN WELKE RECHTSGROND?

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende redenen:

- Wanneer dit noodzakelijk blijkt voor de uitvoering van uw contract:
 - Voor het opmaken, beheren en uitvoeren van offertes en contracten tussen u en MEGA;
 - Voor de opvolging van de uitvoering van contracten, behandeling van vragen en problemen en andere communicatie in uitvoering van uw contract, aanpassingen van uw klantendossier aan uw persoonlijke behoeften, zoals de aanpassing van uw voorschotten;
 - Het beheer van onze schuldvorderingen (met inbegrip van de inning en/of de overdracht van schuldvorderingen aan advocaten, gerechtsdeurwaarders of incassobureaus).
- Op basis van gerechtvaardigd belang:
 - Voor het beheer van onze website en onze apps, alsook het beheer van en de toegang tot de klantenzone op onze website;
 - Om onze dienstverlening te verbeteren en voor de opleiding van onze medewerkers;
 - Om onze bestaande en voormalige klanten te informeren over gelijkaardige producten en diensten van MEGA, waarbij u steeds de mogelijkheid heeft u te verzetten tegen het ontvangen van deze informatie;
 - Om u telefonisch of per e-mail bij te staan naar aanleiding van een onvolledige inschrijving op onze website;
 - Voor de observatie, evaluatie en blijvende verbetering van onze producten en diensten, promoties en speciale acties. Zo kan u van ons een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan algemene of specifieke marktonderzoeken, zo u dat wenst op anonieme basis;
 - Ter bescherming van de rechten, eigendom en veiligheid van MEGA, haar klanten of derden (met inbegrip van de strijd tegen fraude, het beheer van geschillen of juridische procedures).
- In het kader van een wettelijke of reglementaire verplichting:
 - In bepaalde gevallen rust er op MEGA een wettelijke verplichting om uw persoonsgegevens te verwerken;
 - Zo is MEGA in bepaalde gevallen wettelijk verplicht om uw persoonsgegevens door te geven aan overheidsinstanties zoals politieautoriteiten, OCMW's, ...;
 - Omwille van boekhoudkundige en fiscale verplichtingen.
- Wanneer u uw toestemming heeft gegeven om uw persoonsgegevens te verwerken:
 - Voor het ontvangen van marketing e-mails, waaronder nieuwsbrieven, commerciële informatie, deelname aan wedstrijden of evenementen voor producten of diensten van MEGA zonder dat u klant bent bij MEGA, of die niet gelinkt zijn aan uw contract met MEGA;
 - Om onze (voormalige) klanten en potentiële klanten te informeren over de producten en diensten, promoties en speciale acties van onze verbonden ondernemingen en onze partners, waarvan wij denken dat die u kunnen interesseren.

5. AAN WIE WORDEN UW GEGEVENS DOORGEGEVEN?

Gegevens die worden doorgegeven zijn steeds beperkt tot hetgeen strikt noodzakelijk is voor de beoogde doelstellingen. Ter uitvoering van de in punt 4 vermelde doelstellingen kunnen uw persoonsgegevens worden doorgegeven:

- Aan de verschillende interne diensten van MEGA;
- MEGA kan uw persoonsgegevens doorgeven aan verbonden ondernemingen binnen de MEGA groep (MEGA GROUP INTERNATIONAL NV), bv. om u op de hoogte te brengen van producten en diensten van de hele MEGA groep en u daarvoor toestemming heeft gegeven. Indien dit nodig zou zijn ter uitvoering van uw contract met andere verbonden ondernemingen binnen de MEGA groep;
- De ondernemingen binnen MEGA GROUP INTERNATIONAL NV zijn aparte verwerkingsverantwoordelijken en de afspraken omtrent gegevensverwerking worden contractueel vastgelegd tussen de respectievelijke ondernemingen.
- De netbeheerders ter uitvoering van uw contract;
- Verwerkers belast met door MEGA bepaalde verwerkingen, zoals bijvoorbeeld onze contactcenters, Happy Bees NV, Gang of Geeks NV, softwarebedrijven etc.;
- Onze partners, zoals verkopers, marktonderzoekbureaus;
- commerciële tussenpersonen zoals vergelijkingsplatformen;
- Bankinstellingen;
- Gerechtsdeurwaarders en advocaten;
- De Ombudsdienst voor Energie;
- Postbedrijven, transportbedrijven en bezorgers;
- Fiscale en andere overheidsinstanties, waaronder de bevoegde OCMW's;
- Andere energieleveranciers ter beëindiging van uw contract bij de oude energieleverancier.

MEGA sluit met dergelijke ontvangers steeds de nodige verwerkersovereenkomsten af wanneer van toepassing.

MEGA tracht zoveel als mogelijk te werken met verwerkers gelegen binnen de EER of waarvoor er een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie bestaat.

In bepaalde gevallen zal er toch een doorgifte zijn naar landen buiten de EER, met name naar de Verenigde Staten, Benin, Turkije, Marokko.

In dit geval zal MEGA, als verwerkingsverantwoordelijke, passende beschermingsmaatregelen nemen door middel van contractuele standaardclausules inzake de bescherming van de gegevens aangenomen door de Commissie, overeenkomstig met de GDPR.

6. HOELANG WORDEN UW GEGEVENS BEWAARD?

De door MEGA verwerkte persoonsgegevens worden slechts bewaard zolang deze noodzakelijk zijn voor de vermelde verwerkingsdoelinden.

De termijn van bewaring van gegevens verschilt per doel.

MEGA zal een beperkt aantal van uw persoonsgegevens (waaronder uw e-mailadres, taal, naam, voornaam, type energie en contract, leveringsadres, laatst gekende consumptie) bewaren voor een periode van 2 jaar na beëindiging van uw contract voor marketingdoelinden en om u op de hoogte te houden van promoties of nieuwe gelijkaardige producten en diensten van MEGA. U heeft steeds de mogelijkheid om u hiertegen te verzetten.

In bepaalde gevallen is MEGA wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens te bewaren bv. omwille van boekhoudkundige of fiscale verplichtingen.

Contractgegevens worden gedurende 10 jaar na beëindiging van uw contract bewaard uit juridische noodzaak om bepaalde gegevens als bewijs te bewaren bij geschillen.

7. UW RECHTEN M.B.T. UW PERSOONSGEGEVENS

U heeft op elk ogenblik het recht om inzage te krijgen in de persoonsgegevens die wij van u verwerken.

Gelieve er rekening mee te houden dat MEGA steeds de rechten van al haar gebruikers in acht neemt. Dit betekent ook dat MEGA geen gegevens deelt die de rechten van derden zou kunnen schaden.

Stelt u vast dat de persoonsgegevens die wij van u verwerken onjuist of onvolledig zijn, dan kan u hiervan steeds de rechtzetting vragen.

Hoewel MEGA alles in het werk stelt om enkel die gegevens te verwerken die noodzakelijk zijn voor haar doelstellingen, heeft u de mogelijkheid om te vragen de verwerking te beperken, indien deze verwerking niet (langer) noodzakelijk is om de doeleinden van de verwerking te bereiken en indien MEGA niet wettelijk gehouden is deze persoonsgegevens te verwerken.

U kan vragen om uw gegevens te wissen. MEGA kan het verzoek tot wissen weigeren indien er een wettelijke verplichting bestaat, dan wel een reden van algemeen belang om uw gegevens te bewaren.

Aan het verzoek tot beperking of van het wissen van gegevens zal evenmin gevolg kunnen worden gegeven zolang deze nodig zijn voor de uitvoering van uw contract bij MEGA of voor het bereiken van andere doeleinden waarvoor deze zouden zijn verzameld of verwerkt door MEGA.

Wanneer u uw toestemming heeft gegeven tot het verwerken van uw gegevens voor een bepaald doeleinde (bv. marketing e-mails) kan u deze toestemming op elk ogenblik intrekken. Deze toestemming heeft enkel betrekking op de toekomstige verwerking van uw gegevens.

Wanneer de verwerking van uw persoonsgegevens gebeurt op basis van gerechtvaardigd belang dan wel omwille van een taak van algemeen belang, kan u bezwaar maken tegen deze verwerking.

U heeft het recht om uw gegevens te laten overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke indien de gegevensverwerking berust op uw toestemming dan wel op een contract.

Teneinde uw privacy-rechten uit te oefenen worden telkens opt-out opties aangeboden, bv. bij het versturen van e-mails. Ook kan u als klant uw gegevens aanpassen in het online klantenportaal.

Voor alle andere privacy-rechten kan u steeds een e-mail sturen naar privacy@mega.be. U heeft steeds het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit. Voor België is dit de Gegevensbeschermingsautoriteit:

<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>

8. HET GEBRUIK VAN COOKIES

Informatie over ons cookiebeleid vind je in ons cookiegebruiksbeleid.

9. WIJZIGINGEN AAN DEZE PRIVACYVERKLARING

Onze producten en diensten evolueren voortdurend. Deze Privacyverklaring zal daarom op regelmatige basis worden bijgewerkt zodat wij u steeds correct kunnen toelichten hoe MEGA omgaat met uw persoonsgegevens.

De Privacyverklaring werd het laatst gewijzigd op 4 maart 2024.