

Privacybeleid Mega Telecom

1. ALGEMEEN

In het kader van de activiteiten van de commercialisatie van telecommunicatiediensten, is de vennootschap Mega Telco NV (BE.0788.562.092) - naamloze vennootschap volgens het Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te 4020 Luik, Rue Natalis 2, inclusief zijn werknemers (hierna "Mega" genoemd), verplicht om gegevens persoonlijk behandelen.

De persoonlijke gegevens van geïnteresseerde prospecten in de diensten van Mega of van de klant die een contract met Mega heeft ondertekend (hierna "desbetreffende personen" genoemd), worden door Mega behandeld conform de Belgische wet betreffende de bescherming van de persoonlijke gegevens en conform het algemeen reglement over de bescherming van de persoonlijke gegevens 2016/679 (hierna "GDPR" genoemd).

Mega hecht veel belang aan de intimiteit van de persoonlijke gegevens en de bescherming ervan. Bij Mega willen we zo transparant mogelijk zijn op de manier waarop we uw gegevens behandelen, alsook de doeleinden van de behandeling. Wij beloven u dat wij een maximum aan mogelijkheden verschaffen om uw keuze uit te drukken en het recht te hebben van alle vrijheid ten opzichte van deze behandelingen (toestemming van verschillende behandelingen, aanpassingen, overdracht van gegevens, verwijdering, etc.). Tot slot engageren we ons om voortdurend de mogelijke middelen te gebruiken om te zorgen voor de veiligheid en bescherming van uw gegevens.

Dit contract heeft als doel om te informeren over de persoonlijke gegevens en de behandeling ervan, om de engagementen van Mega gezien de betreffende personen te omschrijven en hun specifieke rechten te definiëren en hoe ze na te komen, om aan de algemene voorwaarden van Mega te voldoen.

2. DE FUNCTIONARIS VOOR DE GEGEVENS BESCHERMING

De functionaris voor de gegevensbescherming, ook wel Data Protection Officer of DPO genoemd, mag gecontacteerd worden via e-mail op privacy@mega.be of via briefwisseling op het adres: Rue Natalis 2, 4020 Luik.

3. PERSOONLIJKE GEGEVENS

Het gaat over alle informatie met betrekking tot een fysiek persoon die geïdentificeerd kan worden, in onderlinge vergelijking of niet, zoals bijvoorbeeld, een naam, een telefoonnummer, een adres, ...

De categorieën van de volgende persoonsgegevens worden behandeld door Mega:

- Identificatiegegevens (bv. naam, voornaam, geboortedatum, telefoonnummer, rijksregisternummer, paspoortnummer ...)
- Technische en commerciële informatie (bv. huidige operator)
- Persoonlijke kenmerken (bv. leeftijd, geslacht, ...)
- Leefgewoontes (bv. mobiele verbruikspatronen)
- Financiële kenmerken (bv. bankrekeningnummer, betalingsmethode)
- Geluidsoptnames (telefonische conversaties met Mega).
- Product- en dienstinformatie: zoals uw aankoopgeschiedenis, informatie over producten en diensten die we aan u verkocht hebben, voorkeursproducten en -diensten, gebruiksinformatie van de producten en diensten.
- Registratiegegevens: zoals nieuwsbriefinschrijvingen,

aanmeldingen voor evenementen, abonnementen, downloads en gebruikersnamen/wachtwoorden, gegevens die gevraagd zijn op aanmeld- of registratieformulieren en aanverwante informatie zoals feedback en antwoorden op enquêtes.

- Verbruiksgegevens: zoals bv. de identificatie van het telefoonnummer van de oproeper en van de opgeroepen deelnemer; het zogenaamde IMSI nummer van de oproepende en opgeroepen deelnemer aan het telefoongesprek ; het zogenaamde IMEI nummer van het mobiele eindapparaat van de oproepende en opgeroepen deelnemer ; de datum en het juiste tijdstip van aanvang en einde van de oproep; etc. Deze bijzondere technische gegevens verwerken we om u toe te laten gebruik te maken van het communicatienetwerk, om de diensten te kunnen factureren op een correcte manier en om te kunnen antwoorden op eventuele vragen van gerechtelijke of andere overheidsinstanties.
- Wij verwerken tevens de gegevens die wij ontvangen wanneer u onze diensten gebruikt. Bijvoorbeeld: de opgeroepen (mobiele) telefoonnummers, de datum, het tijdstip, de duur, het verbruiksvolume en de locatie van een gesprek. Wij gebruiken deze gegevens onder meer om u als klant correct te kunnen factureren, om fraude op te sporen en u eventueel te informeren over producten die beter aansluiten bij uw gebruik.

4. GEGEVENSVERZAMELING

Mega verzamelt uw persoonlijke gegevens principieel wanneer:

- U zich inschrijft, of tracht in te schrijven, voor een contract van Mega (aankoop producten/diensten).
- U Mega contacteert om informatie te krijgen over onze diensten en producten en voor elke vraag, elk probleem of advies .
- U gebruik maakt van de verschillende diensten en tools (applicaties, MyMega, website van Mega, het Mega netwerk) die we tot uw beschikking stellen om u te informeren of om ons te contacteren wanneer u informatie van ons wenst (bv. online tariefsimulator, myMega, contactformulier, 'chat', etc.).
- U een recht uitoefent binnen het kader van onze contractuele relatie.
- U onze website of sociale netwerken bezoekt.
- U onze kantoren bezoekt.
- Een derde, geautoriseerd om het te doen, ons uw persoonlijke data doorgeeft (netwerkbeheerder, overheidsinstantie, commerciële partner, bankinstituut, gerechtsdeurwaarder, advocaat, ...) Mega engageert zich om de vergaring van persoonlijke gegevens te beperken tot het noodzakelijke minimum, beschreven in de volgende sectie ("Doeleinden").

5. DOELEINDEN

Les données personnelles sont traitées dans le but de :

5.1. GOEDE UITVOERING VAN UW CONTRACT

Deze doeleinden zijn inherent aan onze contractuele relatie. Zij zijn noodzakelijk voor de goede uitvoering van onze verplichtingen, voor het respecteren van onze respectieve rechten, alsook voor een betrouwbare klantervaring, dit geldt met name voor:

- Inschrijving op onze diensten (verificatie van uw gegevens, risicobeoordeling, opvolging van de stand van uw overstap, ...)
- Facturatie van uw diensten
- Uitvoering en ontvangst van uw betalingen, terugbetalingen van uw creditnota's

- Behandeling van uw vragen, oplossingen van problemen, aanpassingen binnen uw klantendossier
- Opvolgen van alle gebreken binnen onze contractuele relatie (betalingsherinnering, procedure van wanbetaling, conflicten, ingebrekestellingsbrieven en -mails, ...)
- Communicatie van belangrijke informatie gelinkt aan Mega, zijn diensten en aan de telecomsector
- Controlerende rapportering (kwaliteit, statistieken)
- Opleiding van het personeel
- Informaticatesten

Deze lijst is niet-exhaustief en kan evolueren naargelang de vereisten voor een goede uitvoering van het contract.

5.2. WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

De behandeling van uw gegevens is tevens noodzakelijk om de wettelijke verplichtingen te respecteren waaraan Mega wordt onderworpen zoals met name de rapportering naar autoriteiten (rechtbank, politie, controleorganismen, ...) of het verstrekken van informatie opgelegd door de autoriteiten.

5.3. COMMUNICATIE EN MARKETING

Om u zo goed mogelijk te informeren, te adviseren en onze producten en diensten voor te stellen gelinkt aan Mega en de telecomsector, behandelen wij met name uw gegevens binnen het kader van:

- Persoonlijke offerte (tariefsimulator, vergelijking, berekening van besparing, tariefvoorstel aangepast aan uw situatie/nood van service, ...)
- Commerciële opvolging en proactieve hulp (onvolledige inschrijving, commercieel advies, beleefdheidstelefoon, ontvangst, retentie, ...)
- Verstrekken van informatie over Mega, over de telecomsector, over onze producten en diensten (nieuwsbrieven, informatie, promoties, wedstrijden, evenementen, ...)
- Gepersonaliseerde marketing, directe marketing

Mega verplicht zich ertoe om geen persoonlijke gegevens te gebruiken voor geen enkel doeleinde dat hierboven niet besproken is (goede uitvoering van het contract, wettelijke verplichtingen, communicatie en marketing).

Mega heeft het recht om de beschikbare anonieme gegevens te gebruiken voor andere doeleinden.

6. TOESTEMMING

Tijdens de afsluiting van uw contract met Mega, door de aanvaarding ervan en met name de algemene voorwaarden, geeft u uw uitdrukkelijke toestemming aan Mega om uw persoonsgegevens te behandelen binnen het kader van de doelstellingen gelinkt aan de goede uitvoering van het contract (5.1) en de wettelijke verplichtingen (5.2). Het is belangrijk om de noodzakelijke doeleinden van de uitvoering van het contract te onderscheiden van de wettelijke verplichtingen van commerciële aard. Voor deze laatste, verplicht Mega zich tot het steeds voorafgaand vragen van uw expliciete toestemming (zoals een "opt-in" op een website bijvoorbeeld).

7. BESCHERMING

De persoonsgegevens binnen het kader van de doelstellingen gelinkt aan de uitvoering van het contract (5.1) en de wettelijke verplichtingen (5.2) worden beschermd tijdens de hele duur van de wettelijke overeenkomst en tot en met het verstrijken van de legale verplichtingen, met name fiscale, boekhoudkundige en juridische verplichtingen; en tot het einde van de contractuele verantwoordelijkheid. Uw persoonsgegevens gelinkt aan alle andere doeleinden zullen gewist worden binnen een redelijke termijn zodra zij geen waarden meer representeren voor de genoemde doeleinden (bijvoorbeeld de contactgegevens opgenomen in een offerte die niet geresulteerd is in een contract).

8. VERSTREKKEN VAN UW GEGEVENS

De gegevens zullen, exclusief voor diegene die het nodig is aangegeven op het einde van het artikel "doeleinden", gecommuniceerd worden aan volgende derden:

- Netwerkbeheerder
- Subcontractanten belast met aangewezen behandelingen door Mega (zoals bijvoorbeeld: contactcenters, commerciële tussenpersonen, ondernemingen die zich bezighouden met het sturen van mailings, met de ontwikkeling van informatie of het beheer/de huisvesting van beheersinstrumenten zoals ERP/CRM, etc.)
- Bankinstellingen
- Gerechtsdeurwaarders en advocaten
- Ombudsman
- Postbedrijven, transportbedrijven en bezorgers
- Fiscale en sociale administratie
- Publieke controle- en toezichtsautoriteiten

De gegevens mogen behandeld worden binnen de landen van de Europese Unie of erbuiten, binnen de landen waarvan de Europese Commissie meent dat deze geen adequaat niveau bereiken voor de bescherming van de persoonlijke gegevens. 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.

9. UW RECHTEN

Mits schriftelijk verzoek met rechtvaardiging van uw identiteit kan u, zonder kosten (indien het over een redelijk volume gaat), per e-mail op het e-mailadres privacy@mega.be of per briefwisseling op het adres Rue Natalis 2, 4020 te Luik, vragen om van Mega de geschreven communicatie van uw gegevens te ontvangen evenals, waar nodig, de intrekking van uw toestemming voor de behandeling van uw gegevens.

U kan evenzo uw recht uitoefenen om de rechtzetting, beperking van de behandeling, de profilering, het verwijderen van de onvolledige, onjuiste of irrelevante gegevens door ons te laten uitvoeren. De desbetreffende personen kunnen op elk moment uiteraard hun toestemming vroegtijdig intrekken via de mobiele applicatie of de online zone "myMega", sectie "Privacy".

De uitoefening van uw rechten mag de goede uitvoering van het contract (5.1) of onze wettelijke verplichtingen (5.2) niet in de weg staan. Het intrekken van de toestemming heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de behandeling op basis van uw toestemming voorafgaand aan de intrekking.

Conform aan de GDPR, kan u zich ook adresseren naar of kan u een klacht neerleggen bij de Commissie van de bescherming van de privacy (ook de gegevensbeschermingsautoriteit genoemd) op het volgende adres: 1000 Brussel, Persstraat 35 (Tel. + 32 2 274 48 00 - Fax + 32 2 274 48 35 - commission@privacycommission.be) of bij de controleautoriteit van het land van uw vaste woonplaats, voor de uitoefening van uw rechten.

10. BESCHERMING EN VEILIGHEID

Mega verplicht zich ertoe om alle redelijke maatregelen te nemen om uw persoonlijke data up-to-date en exact te houden. Mega voert alle nodige handelingen uit, binnen de mate van het mogelijke, om uw gegevens te beschermen van alle niet-geautoriseerde en illegale behandelingen en tegen verlies, vernietiging of verstoring van accidentele origine.