

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

1. GÉNÉRALITÉS

Dans le cadre de ses activités de commercialisation d'électricité, de gaz naturel et de produits/services dans le domaine de l'énergie, la société Power Online SA (BE.0535.615.192), société anonyme de droit belge, dont le siège social est établi à 4020 Liège, rue Natalis 2, incluant ses employés, (ci-après « Mega ») est amenée à traiter des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel du prospect intéressé par les services de Mega ou du client ayant souscrit un contrat avec Mega (dénommées ensemble ci-après « personnes concernées ») sont traitées par Mega conformément à la loi belge relative à la protection des données à caractère personnel et au Règlement général sur la protection des données 2016/679 (ci-après RGPD).

Mega attache une grande importance au respect de la confidentialité de vos données personnelles et à leur protection. Chez Mega, nous voulons être le plus transparent possible sur la manière dont nous traitons vos données ainsi que sur les finalités de ces traitements. Nous nous engageons à vous procurer un maximum de moyens d'exprimer vos choix et droits en toute liberté vis-à-vis de ces traitements (consentement aux divers traitements, mise à jour, portage des données, effacement, etc.). Enfin, nous engageons en continu les moyens nécessaires à la sécurisation et à la protection de vos données.

L'objectif de ce contrat est d'informer sur les données à caractère personnel et leurs traitements, de définir les engagements de Mega vis-à-vis des personnes concernées ainsi que leurs droits spécifiques et comment les exercer, en complément des conditions générales de Mega.

2. DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Le délégué à la protection des données de Mega peut être contacté par e-mail via privacy@mega.be ou par courrier à l'adresse : Rue Natalis 2, 4020 Liège.

3. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Il s'agit de toute information se rapportant à une personne physique susceptible d'être identifiée, par recoupement ou non, comme par exemple, un nom, un N° de téléphone, une adresse.

Les catégories de données à caractère personnel suivantes sont traitées par Mega : Données d'identification (ex. nom, prénom, date de naissance, N° de téléphone...), Renseignements technico-commerciaux (ex. fournisseur d'énergie), Caractéristiques personnelles (ex. âge, sexe...), Habitudes de vie (ex. consommation d'énergie), Particularités financières (ex. N° de compte bancaire, mode de paiement) et Enregistrements de sons (conversations téléphoniques avec Mega).

4. COLLECTE DE VOS DONNÉES

Mega collecte vos données à caractère personnel principalement lorsque :

- Vous souscrivez à un contrat avec Mega (livraison d'énergie, achat de produits/services, vente de certificats verts, etc.)
- Vous contactez Mega afin d'avoir des informations sur nos produits et services et pour toute question, problème ou conseil.
- Vous utilisez les différents services et outils (applications, plateformes personnelles, site internet de Mega) que nous mettons à votre disposition pour vous informer ou pour nous contacter afin de nous demander des informations (ex. outil de tarification en ligne, MyMega, formulaire de contact, « chat », etc.).
- Vous exercez un droit prévu dans le cadre de notre relation contractuelle.
- Vous visitez nos sites internet ou réseaux sociaux.
- Vous visitez nos locaux.
- Un tiers, autorisé à le faire, nous transmet vos données à caractère personnel (gestionnaire de réseau, instance publique, partenaire commercial, institution bancaire, huissier de Justice, avocat...).

Mega s'engage à réduire la collecte de données à caractère personnel au minimum nécessaire aux traitements décrits à la section suivante (« Finalités »).

5. FINALITÉS

Les données à caractère personnel sont traitées en vue des finalités suivantes :

5.1 BONNE EXÉCUTION DU CONTRAT

Ces finalités sont inhérentes à notre relation contractuelle. Elles sont nécessaires à la bonne exécution de nos engagements, du respect de nos droits respectifs, ainsi qu'à vous assurer une expérience client irréprochable, il en va notamment de :

- Souscription à notre service de livraison d'énergie (vérification de vos données, évaluation du risque, transfert de votre compteur, suivi de l'état du transfert...)
- Facturation de notre énergie durablement moins chère ou d'autres services
- Commande de vos certificats verts
- Exécution et réception de vos paiements, remboursement de vos notes de crédit
- Traitement de vos questions, résolution de problèmes, modifications dans votre dossier client
- Suivi de tout défaut dans notre relation contractuelle (rappel de paiement, procédure de défaut de paiement, contentieux, e-mails et courriers en défaut...)
- Communication d'informations importantes liées à Mega, ses services et au secteur de l'énergie
- Rapportage de contrôle (qualité, statistiques)
- Formation du personnel
- Tests informatiques

Cette liste est non exhaustive et est susceptible d'évoluer en fonction des nécessités de la bonne exécution du contrat.

5.2. OBLIGATIONS LÉGALES

Le traitement de vos données est également nécessaire au respect d'obligations légales auxquelles Mega est soumise comme notamment des rapports aux autorités (justice, service de police, organismes de contrôle...) ou à la communication d'informations imposée par les autorités.

5.3. COMMUNICATION ET MARKETING

Afin de vous informer au mieux, de vous conseiller et vous proposer des produits et services liés à Mega et au domaine de l'énergie, nous traitons notamment vos données dans le cadre de :

- Devis personnalisé (simulation tarifaire, comparaison, calcul d'économies, proposition de tarif adapté à votre situation/besoin de service...)
- Suivi commercial et assistance proactive (inscription incomplète, conseil commercial, appel de courtoisie, accueil, rétention...)
- Communication d'informations sur Mega, sur le secteur de l'énergie, nos produits et services (newsletters, informations, promotions, concours, événements...)
- Marketing personnalisé, marketing direct

Mega s'engage à ne pas utiliser vos données personnelles pour aucune autre finalité que celles décrites précédemment (Bonne exécution du contrat, Obligations légales, Communication et Marketing).

Mega a le droit de traiter des données rendues anonymes pour d'autres finalités.

6. CONSENTEMENT

Lors de la conclusion d'un contrat avec Mega, par l'acceptation de celui-ci et notamment de ses conditions générales, vous donnez votre autorisation expresse à Mega de traiter vos données à caractère personnel dans le cadre des finalités liées à la bonne exécution du contrat (5.1) et aux obligations légales (5.2).

Il est important de distinguer les finalités nécessaires à l'exécution du contrat et des obligations légales de celles de nature commerciale. Pour ces dernières, Mega s'engage à toujours demander votre consentement explicite préalable de manière séparée (comme un « opt-in » sur un site internet par exemple).

7. CONSERVATION

Les données à caractère personnel dans le cadre des finalités liées à l'exécution du contrat (5.1) et aux obligations légales (5.2) sont conservées pour toute la durée de la convention conclue avec Mega et ultérieurement jusqu'à l'expiration des obligations de conservation légales, notamment fiscales et comptables et jusqu'à l'issue de la responsabilité contractuelle.

Vos données à caractères personnel liées à toute autre finalité seront supprimées dans un délai raisonnable dès qu'elles ne représentent plus d'utilité auxdites finalités (par exemple les données de contact contenues dans un devis n'ayant pas abouti à un contrat).

8. COMMUNICATION DE VOS DONNÉES

Les données seront, exclusivement pour ce qui est nécessaire aux fins indiquées à l'article « Finalités », communiquées aux tiers suivants :

- Gestionnaires de réseau
- Sous-traitants chargés de traitements définis par Mega (comme par exemple : contact centers, intermédiaires commerciaux, sociétés dédiées à l'envoi de mailings, au développement informatique ou à la gestion / à l'hébergement d'outils de gestion type ERP / CRM, etc.)
- Organismes bancaires
- Huissiers de Justice et Avocats
- Ombudsman (médiateur de l'énergie ou autre organisation du type)
- Sociétés postales, de transport et livreurs
- Administrations fiscales et sociales
- Autorités publiques de contrôle et de surveillance

Les données peuvent être traitées dans les pays de l'Union européenne ou en-dehors, dans des pays où la Commission européenne estime ne pas garantir un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel. Dans ce cas, Mega, en tant que responsable du traitement, prendra les mesures de protection appropriées au moyen de clauses contractuelles standard relatives à la protection des données adoptées par la Commission, conformément au RGPD.

9. VOS DROITS

Moyennant demande écrite ainsi que la justification de votre identité via e-mail à privacy@mega.be ou par courrier à l'adresse *2 rue Natalis 4020 Liège*, vous pouvez obtenir de Mega, gratuitement s'il s'agit d'un volume raisonnable, la communication écrite des données, ainsi que, le cas échéant, le retrait de votre consentement pour le traitement de vos données. Vous pouvez également exercer votre droit à la rectification, la limitation du traitement, du profilage, la suppression de données qui sont inexacts, incomplètes ou non pertinentes.

Les personnes concernées peuvent également à tout moment retirer leur consentement de manière anticipée à travers leur application mobile ou en ligne « MyMega » section « Vie privée ».

L'exercice de vos droits ne peut entraver la bonne l'exécution du contrat (5.1) ou de nos obligations légales (5.2).

Le retrait du consentement n'affecte pas la licéité des traitements fondés sur votre consentement avant son retrait.

Conformément au RGPD, vous pouvez également vous adresser ou déposer une plainte auprès de la Commission de la protection de la vie privée (également dénommée Autorité de protection des données) à l'adresse suivante : *Rue de la Presse, 35 - 1000 Bruxelles* (Tél. + 32 2 274 48 00 - Fax + 32 2 274 48 35 - commission@privacycommission.be) ou auprès de l'autorité de contrôle du pays de votre résidence habituelle, pour l'exercice de vos droits.

10. PROTECTION ET SÉCURITÉ

Mega s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour maintenir vos données personnelles à jour et exactes.

Mega met en œuvre tous les moyens nécessaires, dans la mesure du raisonnable, pour protéger vos données de tout traitement non autorisé ou illégal, contre la perte, la destruction ou l'altération d'origine accidentelle.