

Politique de confidentialité

ARTICLE 1 - GÉNÉRALITÉS

Dans le cadre de ses activités de commercialisation des services de télécommunications, la société Mega Telco SA (BE.0788.562.092), société anonyme de droit belge, ayant son siège social à 4020 Liège, rue Natalis 2, y compris ses employés, (ci-après dénommée « Mega »), est amenée à traiter des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel des prospects intéressés par les services de Mega ou des clients ayant souscrit un contrat avec Mega (désignées collectivement ci-après comme les « personnes concernées ») sont traitées par Mega en conformité avec la loi belge sur la protection des données à caractère personnel et le Règlement général sur la protection des données 2016/679 (ci-après RGPD).

Chez Mega, nous accordons une grande importance au respect de la confidentialité de vos données personnelles et à leur protection. Notre engagement consiste à être aussi transparents que possible concernant la manière dont nous traitons vos données et les objectifs de ces traitements. Nous nous efforçons de vous offrir de nombreuses possibilités pour exprimer vos choix et exercer vos droits en toute liberté par rapport à ces traitements, notamment en ce qui concerne le consentement à divers traitements, la mise à jour, la portabilité des données, l'effacement, etc. De plus, nous investissons en permanence dans les mesures nécessaires pour sécuriser et protéger vos données.

L'objectif de ce document est de fournir des informations sur les données personnelles et leur traitement, d'établir les engagements de Mega envers les personnes concernées, ainsi que leurs droits spécifiques et la manière de les exercer. Cela vient en complément des Conditions générales et des Conditions Particulières de Mega.

ARTICLE 2 - DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES (DPO)

Le délégué à la protection des données, également connu sous le nom de Data Protection Officer ou DPO, de Mega peut être contacté par e-mail via privacy@mega.be ou par courrier à l'adresse : Rue Natalis 2, 4020 Liège.

ARTICLE 3 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Il s'agit de toute information se rapportant à une personne physique, permettant son identification, que ce soit par recoupement ou non. Cela peut inclure des éléments tels qu'un nom, un numéro de téléphone, une adresse et autres données similaires.

Mega traite les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- Données d'identification (ex. nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, numéro de registre national, numéro de passeport, adresse, adresse e-mail, etc.).
- Renseignements technico commerciaux (ex. fournisseur ou opérateur actuel).
- Caractéristiques personnelles (ex. âge, sexe, etc.).
- Habitudes de vie (ex. profil de consommation).
- Particularités financières (ex. numéro de compte bancaire, mode de paiement).
- Enregistrements de sons (conversations téléphoniques avec Mega).
- Données d'inscription (ex. demandes d'abonnements aux newsletters, inscriptions à des événements ou des voyages de récompense, abonnements, téléchargements, et noms d'utilisateur/mots de passe, données demandées dans les formulaires d'inscription ou d'enregistrement, ainsi que les informations connexes telles que les avis/commentaires et les réponses aux enquêtes).
- Informations produit (ex. votre historique d'achats, détails des articles qui vous ont été vendus, retours d'articles, articles favoris).
- Données de trafic (ex. l'identification du numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé, les numéro IMSI et IMEI des participants à la communication, la date et l'heure exactes du début et de la fin de l'appel, etc.) Nous traitons ces données techniques spécifiques dans le but de vous permettre d'utiliser le réseau de communication, d'effectuer une facturation précise des services, et de répondre aux éventuelles demandes des autorités judiciaires ou d'autres instances publiques. Nous traitons également les données que nous recevons lorsque vous utilisez nos services telles que les numéros de téléphone (mobile) appelés, la date, l'heure, la durée, le volume de consommation et la localisation d'une communication. Ces données sont essentielles pour une facturation précise de la consommation à nos clients, la détection de toutes fraudes éventuelles, et la possibilité de vous informer sur les produits qui correspondent le mieux à votre utilisation.

ARTICLE 4 - COLLECTE DE VOS DONNÉES

Mega collecte vos données à caractère personnel principalement lorsque :

- Vous souscrivez à un contrat ou vous tentez de souscrire à un contrat avec Mega (achat de produits/services).
- 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 (tels que les applications, plateformes personnelles, le site internet de Mega et le réseau Mega) que nous mettons à votre disposition pour vous informer ou pour nous contacter lorsque vous le souhaitez.

- Cela peut inclure l'utilisation de myMega, des simulateurs de tarifs en ligne, le formulaire de contact, le chat en ligne, etc.
- Vous exercez un droit prévu dans le cadre de notre relation contractuelle.
- Vous visitez nos sites web ou réseaux sociaux.
- Vous visitez nos locaux.
- Un tiers, autorisé à le faire, peut nous transmettre vos données personnelles telles que : l'opérateur de réseau, une instance publique, un partenaire commercial, une institution bancaire, un huissier de justice, ou un avocat. Mega s'engage à collecter le moins de données personnelles possible, uniquement celles nécessaires aux traitements décrits dans la section suivante (« Finalités »).

ARTICLE 5 - FINALITÉS

Les données personnelles sont traitées pour les finalités suivantes :

5.1 BONNE EXÉCUTION DU CONTRAT

Ces finalités sont essentielles pour notre relation contractuelle et visent à garantir une exécution correcte de nos engagements, le respect de nos droits respectifs, ainsi qu'à assurer une expérience client de haute qualité, notamment en :

- Souscription à notre service (vérification de vos données, évaluation du risque, suivi de l'état du transfert...).
- Facturation de nos services.
- 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, tel que les rappels de paiement, les procédures de défaut de paiement, les contentieux, les e-mails et les courriers en défaut font également partie de ces finalités.
- Communication d'informations importantes liées à Mega, ses services et au secteur de la télécommunication.
- 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 pour respecter les obligations légales auxquelles Mega est soumise, notamment en ce qui concerne les rapports aux autorités telles que la justice, les services de police, et les organismes de contrôle. Cela peut également inclure la communication d'informations imposée par les autorités compétentes.

5.3. COMMUNICATION ET MARKETING

Afin de vous fournir les informations les plus pertinentes, de vous conseiller efficacement et de vous proposer des produits et services liés à Mega et au domaine de la télécommunication, nous traitons notamment vos données dans le cadre de :

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

Mega s'engage à n'utiliser vos données personnelles qu'aux fins précédemment mentionnées (exécution du contrat, obligations légales, communication et marketing). Mega est autorisé à traiter des données, à d'autres fins, lorsqu'elles sont anonymisées.

5.4. KLANTENFEEDBACK EN VERBETERING VAN DIENSTEN

6. CONSENTEMENT

Lors de la conclusion d'un contrat avec Mega, en acceptant celui-ci, y compris ses Conditions générales et ses Conditions particulières, vous donnez expressément votre autorisation à Mega pour le traitement de 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 essentiel de faire la distinction entre les finalités nécessaires à l'exécution du contrat et aux obligations légales par rapport à celles de nature commerciale. Pour ces dernières, Mega s'engage à solliciter toujours votre consentement explicite préalable de manière distincte, par exemple, via une option "opt-in" sur un site internet.

7. CONSERVATION

Les données à caractère personnel liées aux finalités relatives 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 ce, jusqu'à l'expiration des obligations de conservation légales, notamment en matière fiscale, comptable et juridique. Elles seront également conservées jusqu'à la fin de la responsabilité contractuelle.

En ce qui concerne vos données à caractère personnel liées à toute autre finalité, elles seront supprimées dans un délai raisonnable dès lors qu'elles ne seront plus utiles à ces finalités spécifiques, par exemple, les données de contact contenues dans un devis qui n'a pas conduit à la conclusion d'un contrat.

8. COMMUNICATION DE VOS DONNÉES

Les données seront communiquées aux tiers suivants, exclusivement dans la mesure nécessaire pour atteindre les fins indiquées à l'article "Finalités" :

- Opérateur de réseau/Sous-traitants chargés de traitements définis par Mega (comme par exemple : contact et call 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.
- 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

Si vous souhaitez obtenir gratuitement la communication écrite de vos données personnelles ou retirer votre consentement pour leur traitement, vous pouvez soumettre une demande écrite, accompagnée de la justification de votre identité, par e-mail à privacy@mega.be ou par courrier à l'adresse suivante : 2 rue Natalis, 4020 Liège.

Vous pouvez également exercer votre droit à la rectification, la limitation du traitement, du profilage, la suppression de données qui sont inexactes, 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 via « 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). De plus, le retrait du consentement n'affecte pas la légalité des traitements qui ont été effectués sur la base de votre consentement avant son retrait.

En vertu du RGPD, vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de la Commission de la protection de la vie privée, également appelée 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). Vous pouvez également contacter l'autorité de contrôle de votre pays de résidence habituelle pour exercer vos droits.

10. PROTECTION ET SÉCURITÉ

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

Dernière mise à jour : 01/02/2024