

CONDITIONS GÉNÉRALES LICENCE D'UTILISATION DE LA LISTE NE M'APPELEZ PLUS

Introduction

Aux fins des présentes conditions, on entend par :

- Abonné : toute personne physique ou morale qui utilise un service de communications électroniques dans le cadre de l'exécution d'un contrat conclu avec un opérateur de télécommunications ;
- CLIENT : toute personne physique ou morale qui souhaite faire du télémarketing à des fins de marketing direct, pour son propre compte ou en tant que prestataire de services ;
- Déduplication : comparaison de deux listes afin d'en supprimer les doublons ;
- Liste Ne m'Appelez Plus : liste contenant les numéros de téléphone des abonnés qui ne souhaitent plus être contactés par téléphone à des fins de marketing direct, conformément aux articles VI.111 à VI.115 du Code de droit économique ;
- Licence d'utilisation : droit d'utilisation non exclusif et conditionnel des numéros de téléphone repris dans la liste Ne m'Appelez Plus ;
- Plateforme DNCM : la plateforme électronique gérée par l'ASBL Do Not Call Me, sur laquelle : les ABONNÉS peuvent trouver des informations concernant leurs droits et les modalités d'inscription à la liste Ne m'Appelez Plus, et les CLIENTS, dans le cadre d'une licence d'utilisation accordée, ont accès à la liste Ne m'Appelez Plus leur permettant de dédupliquer leurs fichiers de télémarketing ;
- Do Not Call Me : l'ASBL Do Not Call Me (en abrégé DNCM ASBL), Rue de la Fusée 50, 1130 Bruxelles ;
- Prestataire de services (Service Provider) : toute personne physique ou morale chargée, pour le compte d'un tiers (annonceur), d'effectuer la déduplication d'une liste destinée à une action de télémarketing. Il peut s'agir notamment d'un centre de contact agissant pour le compte d'un annonceur, d'un prestataire de services électroniques chargé de préparer une liste de télémarketing pour le compte d'un annonceur, etc. ;
- Site web : www.dncm.be

Commandes

1. Toute commande et/ou demande de licence d'utilisation via la plateforme DNCM implique l'acceptation formelle, complète et inconditionnelle des présentes Conditions générales, à l'exclusion de toute condition générale ou particulière éventuelle du CLIENT.
2. Il ne peut être dérogé à cette disposition que par un document écrit accepté et signé par les deux parties.

La plateforme DNCM

3. Les articles VI.111 à VI.114 et les articles XIV.78 et 81 du Code de droit économique imposent à chaque opérateur de télécommunications de gérer une liste des numéros de téléphone de leurs abonnés qui ne souhaitent plus être appelés à des fins de marketing direct. Le Roi peut reconnaître une association chargée de la gestion d'une liste unique pour le compte de tous les opérateurs de télécommunications.

-
4. Par arrêté royal, l'ASBL DNCM a été reconnue pour la gestion des licences de la liste Ne m'Appelez Plus.
 5. Chaque CLIENT est tenu d'utiliser la liste Ne m'Appelez Plus pour la déduplication de sa propre liste de marketing direct.
 6. Pour pouvoir utiliser la liste Ne m'Appelez Plus, le CLIENT doit accepter les présentes Conditions générales.
 7. La licence d'utilisation accordée est non exclusive et non transférable. Elle est accordée moyennant paiement. Les tarifs sont disponibles sur le site web. Les numéros de téléphone figurant sur la liste Ne m'Appelez Plus ne peuvent être utilisés que dans le cadre de la licence accordée.
 8. Aux fins de l'application du Règlement (UE) 2016/679 (Règlement général sur la protection des données – « RGPD »), il est expressément précisé que :
 - a. DNCM ASBL agit en tant que responsable du traitement pour la gestion, la mise à jour et la sécurisation de la liste Ne m'Appelez Plus;
 - b. le CLIENT agit en tant que responsable du traitement distinct pour le traitement de ses propres fichiers d'appels et pour les opérations de déduplication de ces fichiers avec la liste Ne m'Appelez Plus ;

DNCM ASBL et le CLIENT ne sont pas responsables conjoints du traitement au sens de l'article 26 du RGPD ;

DNCM ASBL n'agit pas en tant que sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD pour le compte du CLIENT ;

Chaque partie est individuellement responsable du respect de ses obligations au titre du RGPD.

Procédure

9. Afin d'obtenir l'accès à la liste Ne m'Appelez Plus
 - le CLIENT doit enregistrer son entreprise sur le site web www.dncm.be
À cette occasion, le CLIENT crée un identifiant et un mot de passe pour chaque utilisateur. L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le CLIENT s'engage à les conserver avec soin et à ne pas les communiquer à des tiers. DNCM ASBL ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de disparition, perte, vol ou utilisation non autorisée de ceux-ci. Dans de tels cas, le CLIENT s'engage à informer DNCM ASBL dans les plus brefs délais afin de permettre le blocage immédiat de la licence.
 - le CLIENT doit télécharger l'application Google Authenticator sur son téléphone via l'App Store, puis scanner le code QR lors de la connexion à son compte DNCM. Il doit ensuite suivre les instructions figurant sur le site web. Le code QR sur le site DNCM ne peut être scanné qu'une seule fois.
Un compte utilisateur ne peut donc pas être partagé.

À chaque connexion, le CLIENT doit introduire un code à six chiffres généré par l'application Google Authenticator.

-
10. Après acceptation des Conditions générales, DNCM ASBL établira la facture. L'accès à la liste Ne m'Appelez Plus sera activé après réception du paiement.

Licences

11. Le prix de la licence dépend du nombre de travailleurs (moins ou égal à 250 travailleurs, ou plus de 250 travailleurs), ainsi que du type d'entreprise :
- **Advertiser/Annonceur** : entité qui souhaite contacter des consommateurs/entreprises dans le cadre d'une action ;
 - **Non-profit / Annonceur non lucratif** : organisation sans but lucratif qui souhaite contacter des consommateurs/entreprises dans le cadre d'une action (p.ex collecte de fonds, ventes d'articles) ;
 - **Service Provider/Prestataire de services** : entité qui, pour le compte de l'annonceur, traite les fichiers d'appels et/ou exécute la campagne d'appels (centre d'appels, société de traitement de données).

Si le CLIENT sélectionne une forme d'entreprise incorrecte et/ou mentionne un nombre erroné de travailleurs, DNCM ASBL se réserve le droit d'adapter la facture.

Utilisation des données de la liste Ne m'Appelez Plus

12. Le CLIENT s'engage à utiliser la liste Ne m'Appelez Plus exclusivement dans le but spécifique et unique d'exclure, de ses propres fichiers d'appels, les numéros de téléphone des abonnés inscrits sur la liste, dans le cadre du marketing direct téléphonique.

Cette utilisation est strictement limitée à la déduplication préalable à une action de télémarketing concrète et ne peut donner lieu à aucune autre forme de traitement telle que, notamment mais non exclusivement, l'analyse, l'enrichissement, la réutilisation ou la revente.

Tout autre usage, direct ou indirect, est expressément interdit.

13. La déduplication constitue un traitement de données à caractère personnel au sens de l'article 4.2 du RGPD, notamment par la comparaison de numéros de téléphone.

Le CLIENT déclare et garantit que ce traitement :

- repose sur une base juridique valable conformément à l'article 6 du RGPD
- est proportionné et limité à ce qui est strictement nécessaire à la finalité poursuivie ;
- est repris dans le registre interne des activités de traitement du CLIENT conformément à l'article 30 du RGPD.

14. Le CLIENT s'engage à ne transmettre, ni en tout ni en partie, la liste « Ne m'appelez plus » à des tiers, ni à permettre à des tiers d'y avoir accès de quelque manière que ce soit.
15. Il s'engage également à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité de la liste, d'éviter toute utilisation incorrecte ou divulgation non autorisée, et à la détruire après utilisation.
16. Le CLIENT s'engage à informer immédiatement DNCM ASBL de toute divulgation de la liste Ne m'Appelez Plus à des tiers ou de toute utilisation incorrecte par des tiers dont il

aurait connaissance.

17. Le CLIENT s'engage à utiliser la liste Ne m'Appelez Plus dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant son téléchargement. Passé ce délai, il s'engage à télécharger une version mise à jour de la liste.
18. Le transfert ou le traitement de la liste Ne m'Appelez Plus en dehors de l'Espace économique européen est en principe interdit, sauf si :
 - le CLIENT démontre le respect des articles 44 à 49 du RGPD ;
 - des mesures supplémentaires appropriées sont prises à la lumière de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (Schrems II)

Abus – Contrôles

19. En cas d'utilisation du fichier DNCM par le CLIENT pour des tiers, les conditions suivantes s'appliquent. DNCM ASBL se réserve le droit de contrôler l'utilisation faite des différentes licences. Le CLIENT s'engage à coopérer à toute enquête menée par DNCM ASBL ou par un tiers mandaté à cet effet, en donnant accès à toutes les informations demandées dans le cadre de l'enquête, notamment à ses bureaux, machines, programmes ou fichiers, et en autorisant la prise de copies si nécessaire.

Les contrôles effectués de manière aléatoire seront notifiés au CLIENT trois (3) jours ouvrables à l'avance.

Les contrôles réalisés à la suite d'un soupçon d'irrégularité ou de fraude ne feront pas l'objet d'une notification préalable. En cas de constatation d'une irrégularité, les frais de contrôle seront à charge du CLIENT, sans préjudice des éventuelles sanctions pouvant être infligées par les autorités de contrôle.

20. Tout usage non autorisé de la liste Ne m'Appelez Plus par le CLIENT, pour son compte ou par le Prestataire de services, donnera lieu à une indemnisation au profit de Do Not Call Me ASBL. Par « usage non autorisé », on entend notamment l'utilisation de la liste à d'autres fins que celles prévues par les présentes Conditions générales, la communication de la liste à un tiers ne disposant pas d'une licence valable, ou l'utilisation d'une licence sans respecter ses conditions.
21. Tout usage non autorisé sera en outre signalé aux opérateurs de télécommunications ayant mandaté Do Not Call Me ASBL pour la gestion de la plateforme Ne m'Appelez Plus, ainsi qu'aux autorités de contrôle compétentes, afin qu'elles puissent imposer les sanctions appropriées.

Confidentialité

22. DNCM ASBL ne peut divulguer à aucun tiers, en aucune circonstance, les informations obtenues dans le cadre de la présente licence d'utilisation, sans préjudice des dispositions relatives à l'« usage non autorisé » et de son droit d'établir des statistiques anonymes concernant l'utilisation de la plateforme Ne m'Appelez Plus.
23. Le paragraphe précédent ne s'applique pas en cas de contrôle effectué par une autorité compétente. Il ne s'applique pas non plus aux données relevant du domaine public, aux données déjà connues de DNCM ASBL avant leur divulgation par le CLIENT, ni aux données obtenues légitimement par DNCM ASBL auprès d'un tiers non soumis à des obligations de confidentialité similaires.

Prix et paiement

24. Les prix applicables aux licences sont ceux mentionnés sur le site web www.dncm.be au moment de la conclusion du contrat.
25. Les prix indiqués s'entendent hors TVA. La TVA et toute autre taxe indirecte, quelle qu'en soit la nature, perçue par une autorité à l'occasion ou à la suite de l'utilisation de la plateforme Ne m'Appelez Plus, sont toujours à charge du CLIENT et, le cas échéant, exigibles en sus des prix indiqués.
26. Les factures émises par DNCM ASBL doivent être payées par le CLIENT avant l'activation de la licence, par virement sur le numéro de compte communiqué par DNCM ASBL. Le CLIENT doit envoyer une preuve de paiement par e-mail à la personne de contact concernée, après quoi la licence sera activée.
27. En cas de non-paiement, l'accès à la liste Ne m'Appelez Plus ne sera pas activé pour un nouveau CLIENT ou sera suspendu en cas de renouvellement de licence.
28. Toute contestation relative à une facture doit être adressée à DNCM ASBL par lettre recommandée dans les huit (8) jours suivant la date de facturation. Elle doit mentionner la date et le numéro de la facture ainsi que le motif de la contestation.

Garantie et responsabilité

29. Il est expressément convenu que, si la responsabilité de DNCM ASBL est engagée dans le cadre de l'octroi d'une licence, l'indemnisation due par DNCM ASBL ne pourra en aucun cas excéder le montant annuel facturé par DNCM ASBL au CLIENT.
30. Toute indemnisation pour dommage immatériel, perte de chance de bénéfice accru ou perte de chiffre d'affaires est exclue, sauf en cas de faute lourde de DNCM ASBL.

Droits intellectuels

31. Les droits relatifs à la liste Ne m'Appelez Plus, y compris les droits du producteur de bases de données au sens de la loi du 31 août 1998 relative à la protection juridique des bases de données, sont et restent la propriété exclusive de Do Not Call Me ASBL.

Force majeure

32. Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations si cette inexécution résulte, en tout ou en partie, d'un cas de force majeure.
33. Sont considérés comme cas de force majeure tous événements extérieurs, imprévisibles et irrésistibles rendant impossible l'exécution d'une ou plusieurs obligations, tels que catastrophes naturelles, guerres, actes terroristes, grèves, pénurie de matières premières ou d'énergie, pannes d'électricité, pannes de réseau ou tout autre événement similaire ou imprévisible.
34. Les obligations de la partie invoquant la force majeure sont suspendues à compter de la notification de l'événement à l'autre partie dans les vingt-quatre (24) heures, pour autant que la réalité de cet événement puisse être démontrée.

35. Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà d'un (1) mois à compter de cette notification, chacune des parties pourra, sauf accord sur la poursuite des Conditions générales, résilier de plein droit celles-ci sans indemnité, par notification à l'autre partie.

Durée, suspension et résiliation

36. La licence est conclue pour la durée sélectionnée par le CLIENT.

Pour un CLIENT (annonceur), la durée peut être d'un (1) an ou d'un (1) mois. Pour un CLIENT (annonceur non lucratif ou Prestataire de services), la durée est toujours d'un (1) an.

La licence mensuelle doit être renouvelée chaque mois. DNCM ASBL ne prévoit pas de renouvellement automatique.

La licence annuelle est reconduite tacitement chaque année pour une durée d'un an, aux mêmes conditions, **sauf résiliation** par le CLIENT **au plus tard un mois avant la date d'échéance**, par e-mail ou via la désactivation dans son compte.

DNCM ASBL s'engage à informer le CLIENT au plus tard deux mois avant la date d'échéance de la possibilité de résiliation et du fait qu'à défaut de réaction dans le délai prévu, la licence sera reconduite tacitement.

Toute modification des conditions en faveur du CLIENT (par exemple une baisse de prix) sera considérée comme une poursuite de la licence aux mêmes conditions et ne fera pas obstacle à sa reconduction tacite.

37. Par dérogation à ce qui précède, DNCM ASBL peut résilier le contrat de manière anticipée, sans mise en demeure préalable et sans indemnité pour le CLIENT :

- en cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations découlant des Conditions générales ou de la licence ;
- en cas d'abus ou de suspicion d'abus de la liste Ne m'Appelez Plus ;
- en cas de faillite, d'insolvabilité manifeste, de demande de sursis de paiement, de cessation de paiements ou d'activités, de saisie ou de mise sous administration de tout ou partie substantielle des actifs du CLIENT, ou de liquidation judiciaire ou volontaire ;
- en cas de modification législative affectant la liste Ne m'Appelez Plus ou de reconnaissance d'une autre association chargée de la gestion d'une liste centrale similaire, conformément à l'article 100/4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

38. En cas de résiliation du contrat, pour quelque raison que ce soit, le CLIENT est tenu de détruire la liste Ne m'Appelez Plus et d'en documenter la destruction de manière adéquate. DNCM ASBL peut demander une preuve de cette destruction. Aucun remboursement prorata temporis ne sera accordé en cas de résiliation anticipée de la licence.

Droit applicable et dispositions finales

39. Les présentes Conditions générales sont régies et interprétées conformément au droit belge.
40. Tout litige relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des présentes Conditions générales, ainsi que des conventions ou actes ultérieurs qui en découlent, relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.