



## CONDITIONS GENERALES LICENCE D'UTILISATION DE LA LISTE « NE M'APPELEZ PLUS »

### Introduction

Dans les présentes conditions, l'on entend par :

- Abonné : toute personne physique ou morale qui utilise un service de communications électroniques en exécution d'un contrat passé avec un opérateur télécom;
- CLIENT : personne physique ou morale qui souhaite effectuer du télémarketing à des fins de marketing direct, pour son propre compte ou comme Service Provider;
- Déduplication : comparaison de deux fichiers afin d'en retirer les doubles;
- Fichier « Ne m'appellez plus » : fichier reprenant les numéros de téléphone des abonnés qui ne souhaitent plus recevoir d'appel téléphonique pour des raisons de marketing direct;
- Licence d'utilisation : droit d'utilisation non exclusif et conditionnel des numéros de téléphone repris dans le fichier « Ne m'appellez plus »;
- Plateforme « DNCM » : plateforme informatique sur laquelle les Abonnés peuvent s'inscrire sur le Fichier « Ne m'appellez plus » et que les Clients peuvent utiliser dans le cadre d'une Licence d'utilisation;
- Do Not Call Me : l'asbl Do Not Call Me (DNCM), Z.1 Research Park 120 - 1731 Zellik;
- Service Provider : Personne physique ou morale chargée pour le compte d'un tiers (annonceur), d'effectuer le traitement de déduplication sur un fichier destiné à une action de télémarketing .Il s'agira entre autre, d'un contact centre travaillant pour le compte d'un annonceur, d'un prestataire informatique chargé de préparer le fichier de télémarketing pour le compte d'un annonceur,....
- Site web : [www.dncm.be](http://www.dncm.be)

### Commandes

1. Toute commande passée via la plateforme « DNCM » implique une acceptation formelle des présentes Conditions Générales, et ce, à l'exclusion de l'application de celles du CLIENT/Service Provider.
2. Il peut uniquement être dérogé à la présente disposition au moyen d'un document formel signé par les deux parties.

### Plateforme « DNCM ».

3. Les articles VI 111 à VI 114 et les articles XIV 78 et 81 du Code de droit économique chargent chaque opérateur télécom de gérer une liste reprenant les numéros de téléphone des leurs abonnés qui ne souhaitent plus être contactés par téléphone pour des raisons de marketing direct. Le Roi a la possibilité d'agréer une association chargée de gérer un fichier unique pour le compte de tous les opérateurs télécom.
4. Par arrêté Royal l'asbl Do Not Call Me a été agréée pour gérer le Fichier « Ne m'appellez plus » .
5. Tout Client a l'obligation d'utiliser le Fichier « Ne m'appellez plus » pour un traitement de déduplication avec son propre fichier de marketing direct .

6. Pour pouvoir utiliser le Fichier « Ne m'appellez plus », le CLIENT/Service Provider doit conclure un contrat de licence avec Do Not Call Me, en acceptant l'offre de prix proposée et en acceptant les présentes Conditions Générales.
7. La licence d'utilisation concédée n'est ni exclusive ni transmissible. Elle est octroyée à titre onéreux. Les tarifs sont disponibles sur le site web. Les numéros de téléphone repris dans le fichier « Ne m'appellez plus » ne peuvent être utilisés que dans le cadre de la licence octroyée.

### **Procédure**

8. Pour avoir accès à la liste "Ne m'appellez plus", le CLIENT/Service Provider doit enregistrer son entreprise sur le site [www.dncm.be](http://www.dncm.be). En s'enregistrant, le CLIENT/Service Provider crée un login et un mot de passe. Le login et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le CLIENT/Service Provider s'engage à le conserver soigneusement et à ne pas le communiquer à des tiers. Do Not Call Me ne peut être tenu responsable en cas de disparition, de perte, de vol ou d'utilisation non autorisée. Dans ce cas, le CLIENT/Service Provider s'engage à en informer DNCM dès que possible afin que la licence soit immédiatement bloquée.
9. Une fois que le CLIENT/Service Provider s'est enregistré, DNCM enverra une proposition de prix par e-mail basée sur le nombre d'employés et le chiffre d'affaires. Le CLIENT/Service Provider peut accepter ou rejeter cette offre.
10. Dès acceptation de la proposition de prix, DNCM établira la facture. Après réception du paiement, l'accès à la liste "Ne m'appellez plus" sera activé.

### **Licences**

11. Le tarif pour obtenir l'accès à la liste dépend de la taille de l'entreprise et du type de société :
  - *Annonceur* : celui qui cherche à interpeler les consommateurs avec une action téléphonique
  - *Prestataire de services/Service Provider* : celui qui, à la demande de l'annonceur, traite les fichiers téléphoniques et/ou effectue l'action téléphonique (centre d'appels, société de données).

#### **12. Annonceur : PME ou Grande Entreprise**

Vous êtes une PME si votre société compte moins de 250 employés et réalise un chiffre d'affaires de maximum 50 millions d'euros. Par an, le prix de la licence est de € 1.140. Si votre société compte plus de 250 employés et réalise un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros, le prix par an sera de € 3.750.

#### **Service Provider : PME ou Grande Entreprise**

Vous êtes une PME si votre société compte moins de 50 employés ou si elle réalise un chiffre d'affaires inférieur à 5 millions d'euros. Par an, le prix de la licence est de € 1.200.

Si votre société compte plus de 50 employés ou si elle réalise un chiffre d'affaires supérieur à 5 millions d'euros, le prix par an sera de € 2.400.

13. Aperçu du type de licences et de leurs tarifs :

En tant qu'annonceur, vous avez la possibilité d'opter pour une licence d'un an ou une licence valable pour 1 mois.

	<u>Annonceur</u>		<u>Service Provider</u>	
	<u>PME</u>	<u>Grande Entreprise</u>	<u>PME</u>	<u>Grande Entreprise</u>
Annuel	€1.140	€3.750	€1.200€	€2.400€
Mensuel	€99	n/a	n/a	n/a

Les montants indiqués sont hors TVA.

**Utilisation des adresses/données**

14. Le CLIENT/Service Provider s'engage à n'utiliser le Fichier « Ne m'appellez plus » que dans les finalités décrites par les articles 100 à 100/7 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, à savoir afin d'exclure de son fichier de numéros de téléphone destiné à une action de marketing direct tous les numéros de téléphone repris dans le Fichier « Ne m'appellez plus ». En aucun cas le CLIENT/Service Provider ne sera admis à faire usage de ce Fichier à d'autres fins,
15. Le traitement de Déduplication effectué à l'aide du Fichier « Ne m'appellez plus » se fait exclusivement par comparaison des numéros de téléphone.
16. Le CLIENT s'engage à ne pas transmettre tout ou partie du Fichier « Ne m'appellez plus » ou donner accès à ce Fichier, de quelque manière que ce soit, à des tiers.
17. Le CLIENT/Service Provider s'engage également à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles pour assurer la sécurité du Fichier « Ne m'appellez plus » afin d'éviter toute utilisation ou divulgation indue de celui-ci et à le détruire après utilisation.
18. Le CLIENT/Service Provider s'engage à informer Do Not Call Me immédiatement de toute divulgation du Fichier « Ne m'appellez plus » à des tiers ou utilisation non autorisée de ce Fichier par des tiers dont il prendrait connaissance.
19. Le CLIENT/Service Provider s'engage à utiliser le Fichier « Ne m'appellez plus » dans les **5 jours ouvrables** après téléchargement de Fichier. Passé ce délai de 5 jours, il s'engage à télécharger une nouvelle version du Fichier.

**Usage abusif – Contrôles**

20. Si le CLIENT utilise le fichier DNCM pour des tiers, les conditions suivantes s'appliquent. Do Not Call Me se réserve le droit de contrôler l'utilisation faite des différentes licences. Le CLIENT et/ou le Service Provider s'engage à collaborer à toute enquête menée par Do Not Call Me ou par un tiers qu'elle mandate à cet effet, en lui donnant accès à toutes les informations demandées en rapport avec l'enquête, notamment en lui laissant un accès à ses bureaux, machines, programmes ou fichiers et en l'autorisant à en prendre une copie si c'est nécessaire. Les contrôles effectués de façon aléatoires seront notifiés 3 jours ouvrables à l'avance au CLIENT et/ou au Service Provider. Les contrôles ayant lieu suite à une présomption d'irrégularité ou de fraude ne seront pas notifiés à l'avance. En cas d'irrégularité avérée, les frais de contrôle seront à charge du CLIENT et/ou du Service Provider, sans préjudice des éventuelles amendes qui pourraient être prononcées par les autorités de contrôle.

21. Tout usage non autorisé du Fichier « Ne m'appellez plus » par le Client ou pour son compte ou par le Service Provider fera l'objet d'un dédommagement au profit de Do Not Call Me. On entend par « usage non autorisé » du Fichier « Ne m'appellez plus » notamment le fait d'utiliser le Fichier dans une autre finalité que celle mentionnée dans les présente Conditions Générales, le fait de communiquer le Fichier « Ne m'appellez plus » à un tiers sans qu'il ne dispose d'une licence d'utilisation, le fait d'utiliser une licence sans répondre à ses conditions d'utilisation.
22. Tout usage non autorisé du Fichier « Ne m'appellez plus » sera en outre communiqué aux opérateurs télécom ayant mandaté Do Not Call Me pour la gestion de la Plateforme « Ne m'appellez plus », ainsi qu'aux autorités de contrôle compétentes afin qu'elles prennent les sanctions adéquates.

### Confidentialité

23. Do Not Call Me ne peut divulguer à quelque tiers que ce soit et en aucune circonstance, les informations obtenues dans le cadre du présent contrat de licence, sans préjudice de ce qui est prévu au chapitre « usage abusif » et sans préjudice de son droit d'établir des statistiques anonymes d'utilisation de la Plateforme « Ne m'appellez plus ».
24. L'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrôle exercé par une autorité de contrôle. Il n'est pas non plus applicable en ce qui concerne les données faisant partie du domaine public, les données déjà connues de Do Not Call Me avant leur divulgation par le CLIENT ou qui ont légitimement été obtenues par Do Not Call Me d'une tierce partie qui n'est pas tenue à des obligations de confidentialité similaires

### Prix et paiement

25. Les prix applicables aux licences sont ceux indiqués sur le site [www.dncm.be](http://www.dncm.be) au moment de la conclusion du contrat.

Aperçu des prix:

	<u>Annonceur</u>		<u>Service Provider</u>	
	<u>PME</u>	<u>Grande Entreprise</u>	<u>PME</u>	<u>Grande Entreprise</u>
Annuel	€1.140	€3.750	€1.200€	€2.400€
Mensuel	€99	n/a	n/a	n/a

En tant qu'annonceur, vous avez la possibilité d'opter pour une licence d'un an ou une licence valable pour 1 mois.

26. Les prix précités sont exprimés hors TVA. La TVA et tous les autres impôts indirects, quelle qu'en soit la nature, qui seraient levés par une autorité publique à l'occasion ou en application de l'utilisation de la Plateforme « DNCM » seront toujours à charge du CLIENT/Service Provider et, le cas échéant, exigibles en sus des prix précités.
27. Les factures émises par Do Not Call Me doivent être payées par le CLIENT/Service Provider **avant activation de la licence** et par virement sur le compte bancaire communiqué par Do Not Call Me. Le CLIENT/Service Provider doit envoyer une **preuve de paiement** par e-mail vers la personne de contact. Dès réception de la preuve de paiement et du virement, la licence sera activée.
28. En cas de non-paiement de la facture, Do Not Call Me se réserve le droit, de ne pas activer votre accès à la liste « Ne m'appellez plus ».

29. Toute réclamation relative à une facture doit être adressée à Do Not Call Me par lettre recommandée endéans les 8 (huit) jours à compter de 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**

30. Il est expressément convenu que si la responsabilité de Do Not Call Me devait être mise en cause dans le cadre de l'octroi d'une licence, l'indemnisation due par Do Not Call Me ne pourrait en aucun cas excéder le montant annuel facturé par Do Not Call Me au CLIENT/Service Provider.
31. Toute indemnisation pour préjudice immatériel, perte de chance de bénéfice espéré ou de chiffre d'affaires est exclue, sauf faute lourde de Do Not Call Me.

#### **Droits intellectuels**

32. Les droits relatifs au Fichier « Ne m'appellez plus », en ce compris les droits conférés au producteur d'une base de données en vertu de la loi du 31 août 1998 concernant la protection juridique des bases de données sont et restent la propriété exclusive de Do Not Call Me.

#### **Force majeure**

33. Aucune des Parties ne sera responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations au titre du Contrat si cette inexécution totale ou partielle résulte de la survenance d'un cas de Force Majeure (telle que définie ci-après).
34. Pour les besoins du présent article, sont réputés événements de Force Majeure tous événements extérieurs, imprévisibles et insurmontables qui rendent impossible l'exécution d'une ou plusieurs obligations du Contrat comme des catastrophes naturelles, des guerres, terreur, des grèves, un manque de matières premières, d'énergie, des pannes d'électricité, de réseau ou tout autre événement similaire ou imprévisible.
35. Les obligations de la Partie qui invoque un cas de Force Majeure sont suspendues à compter de la notification de cet événement à l'autre Partie dans les vingt-quatre (24) heures de sa survenance, et à condition que la Partie concernée soit en mesure de prouver la réalité d'un tel événement.
36. Dans l'hypothèse où l'événement constituant un cas de Force Majeure se prolongerait pendant plus d'un (1) mois à compter de sa notification par la Partie empêchée conformément au paragraphe précédent, chacune des Parties pourra, sauf accord des Parties sur la poursuite du Contrat, résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité pour ce qui relève de la Force Majeure dès l'expiration de la période d'un (1) mois visée ci-dessus, par simple notification à l'autre Partie.

### **Durée, suspension et résolution**

37. Le contrat de licence est conclu pour la durée sélectionnée par le CLIENT/Service Provider.
38. Toutefois, par dérogation avec l'alinéa précédent, Do Not Call Me peut résilier le contrat de façon anticipée sans mise en demeure préalable et sans que le CLIENT/Service Provider ne puisse prétendre à des dommages et intérêts :
- En cas de non-respect par le CLIENT/Service Provider de ses obligations découlant des Conditions Générales ou du contrat de licence (sans préjudice du droit par Do Not Call Me de réclamer des dommages et intérêts)
  - En cas d'abus ou de présomption d'abus dans l'utilisation du Fichier « Ne m'appellez plus » par le CLIENT/Service Provider.
  - En cas de faillite, d'insolvabilité notoire, de demande de délais de grâce, de cessation de paiements, de cessation d'activités, de saisie ou de mise sous curatelle de la totalité ou d'une partie substantielle de ses actifs, de liquidation (judiciaire ou volontaire) du CLIENT/Service Provider.
  - En cas de changement de législation ayant une incidence sur le Fichier « Ne m'appellez plus » ou en cas d'agrément d'une autre association pour la tenue d'un fichier central similaire au Fichier « Ne m'appellez plus », conformément à ce qui est visé à l'article 100/4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.
39. En cas de résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Fichier « Ne m'appellez plus » et toutes les données qu'il contient seront détruites par le CLIENT /Service Provider qui ne pourra plus les utiliser.

### **Droit applicable et juridiction compétente**

40. Les Conditions Générales sont régies par et seront interprétées conformément au droit belge.
41. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des Conditions Générales ou de contrats ou opérations ultérieures qui pourraient en découler, sera de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.