

**CONDITIONS GÉNÉRALES  
LICENCE D'UTILISATION LISTE « NE M'APPELEZ PLUS »**

**Introduction**

Dans les présentes conditions, les termes suivants sont définis comme suit :

- Abonné : toute personne physique ou morale utilisant un service de communications électroniques en exécution d'un contrat conclu avec un opérateur de télécommunications ;
- CLIENT: personne physique ou morale qui souhaite faire du télémarketing à des fins de marketing direct, pour son compte propre ou en qualité de prestataire de services ;
- Déduplication : comparaison de deux listes pour en éliminer les doublons ;
- Liste « Ne m'appelez plus » : liste des numéros de téléphone des abonnés qui ne souhaitent plus être appelés à des fins de marketing direct ;
- Licence d'utilisation : droit non exclusif et conditionnel d'utiliser les numéros de téléphone figurant dans la liste « Ne m'appelez plus » ;
- Plateforme « DNCM » : plateforme électronique sur laquelle les abonnés peuvent s'inscrire à la liste « Ne m'appelez 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 (en abrégé DNCM), rue de la Fusée 50, 1130 Bruxelles
- Prestataire de services : personne physique ou morale chargée d'effectuer la déduplication d'une liste destinée à une campagne de télémarketing pour le compte d'un tiers (annonceur). Il s'agit notamment d'un centre d'appel travaillant pour le compte d'un annonceur, d'un prestataire de services en ligne chargé d'établir la liste de télémarketing pour le compte d'un annonceur, etc.
- Site internet : [www.dncm.be](http://www.dncm.be)

**Commandes**

1. Toute commande passée via la plateforme « DNCM » entraîne l'acceptation formelle des présentes Conditions générales et exclut l'application de celles du CLIENT.
2. Il ne peut être dérogé à cette disposition qu'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 imposent à tout opérateur de télécommunications de tenir une liste des numéros de téléphone de ses abonnés qui ne souhaitent plus être appelés à des fins de marketing direct. Le Roi a la possibilité de reconnaître une association chargée de gérer une liste unique pour le compte de l'ensemble des opérateurs de télécommunications.
4. Par Arrêté royal, l'ASBL Do Not Call Me a été reconnue pour assurer la gestion de la liste « Ne m'appelez plus ».
5. Chaque CLIENT est tenu d'utiliser la liste « Ne m'appelez plus » pour dédupliquer sa propre liste de marketing direct.



- 
6. Pour pouvoir utiliser la liste « Ne m'appellez plus », le CLIENT doit accepter les présentes Conditions générales.
  7. La licence d'utilisation accordée est non exclusive et non cessible. Elle est accordée contre paiement. Les tarifs sont disponibles sur le site internet. Les numéros de téléphone figurant sur la liste « Ne m'appellez plus » ne peuvent être utilisés que dans le cadre de la licence accordée.

### **Procédure**

8. Afin d'avoir accès à la liste « Ne m'appellez plus », le CLIENT doit enregistrer son entreprise sur le site internet [www.dncm.be](http://www.dncm.be). Le CLIENT crée un login et un mot de passe à cet effet. Le login et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le CLIENT s'engage à les conserver soigneusement et à ne pas les divulguer à des tiers. Do Not Call Me ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas de disparition, de perte, de vol ou d'utilisation illicite. Dans ce cas, le CLIENT s'engage à en informer DNCM asbl dans les plus brefs délais afin de faire bloquer immédiatement la licence.
9. DNCM établira la facture après acceptation des conditions générales. L'accès à la liste « Ne m'appellez plus » sera activé après réception du paiement.

### **Licences**

10. Le prix de la licence dépend du nombre de salariés (soit inférieur ou égal à 250 salariés, soit supérieur à 250 salariés), ainsi que du type d'entreprise :
  - *Annonceur* : intervenant souhaitant approcher des consommateurs/entreprises au moyen d'une action.
  - *Prestataire de services/service provider* : intervenant qui, sur ordre de l'annonceur, traite les fichiers d'appel et/ou exécute l'action d'appel (centre d'appels, société de données).

DNCM se réserve le droit de modifier la facture si le CLIENT sélectionne une forme de société erronée et/ou déclare un nombre incorrect de salariés.

### **Utilisation des adresses/données**

11. Le CLIENT s'engage à n'utiliser la liste « Ne m'appellez plus » qu'aux fins décrites aux articles VI.111 à 115 du Code de droit économique, relatifs aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, notamment pour exclure de sa liste de numéros de téléphone destinés à une action de marketing direct tous les numéros de téléphone figurant dans la liste « Ne m'appellez plus ». Le CLIENT ne peut en aucun cas utiliser cette liste à d'autres fins.
12. La déduplication avec la liste « Ne m'appellez plus » s'effectue exclusivement par comparaison des numéros de téléphone.
13. Le CLIENT s'engage à ne pas transmettre à des tiers, de quelque manière que ce soit, la liste « Ne m'appellez plus » en totalité ou en partie, ni à en accorder l'accès de quelque manière que ce soit à des tiers.



- 
14. Le CLIENT s'engage également à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles utiles pour assurer la sécurité de la liste « Ne m'appellez plus », à empêcher toute utilisation abusive ou divulgation illicite de la liste et à la détruire après utilisation.
  15. Le CLIENT s'engage à informer immédiatement Do Not Call Me de toute divulgation de la liste « Ne m'appellez plus » à des tiers ou de toute utilisation abusive de la liste par des tiers dont il aurait connaissance.
  16. Le CLIENT s'engage à utiliser la liste « Ne m'appellez plus » dans les 5 jours ouvrables suivant le téléchargement. Passé ce délai, il s'engage à télécharger une nouvelle version de la liste.
  17. Le CLIENT s'engage à transmettre/traiter la liste « Ne m'appellez plus » en dehors de l'Espace économique européen uniquement dans les conditions suivantes :
    - i. la législation applicable en matière de protection des données est respectée ;
    - ii. le pays tiers assure un niveau adéquat de protection des données, soit par le biais d'une décision de la Commission européenne conformément à l'article 45 du RGPD, soit par la mise en place de garanties appropriées conformément à l'article 46 du RGPD ; et
    - iii. dans la mesure où cela est nécessaire, et compte tenu de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, des mesures complémentaires conformes au considérant 109 du RGPD sont prises pour fournir davantage de garanties sous la forme des obligations contractuelles de l'importateur de données (en plus des clauses contractuelles standard), afin d'assurer une équivalence substantielle du niveau de protection de l'UE.

### **Abus – Contrôles**

18. 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 qui est faite des différentes licences. Le CLIENT s'engage à coopérer à toute enquête menée par Do Not Call Me ou par un tiers que Do Not Call Me a mandaté à cet effet en lui donnant accès à toutes les informations demandées en relation avec l'enquête, en lui permettant plus particulièrement d'accéder à ses bureaux, machines, programmes ou fichiers et en l'autorisant à en faire des copies si nécessaire.

Les contrôles aléatoires sont notifiés au CLIENT trois jours ouvrables à l'avance.

Les contrôles effectués à la suite d'un soupçon d'irrégularités ou de fraude ne sont pas notifiés à l'avance. Lorsqu'une irrégularité est constatée, les frais de contrôle sont à la charge du CLIENT, sans préjudice des amendes éventuelles qui peuvent être infligées par les autorités de contrôle.

19. Toute utilisation illicite de la liste « Ne m'appellez plus » effectuée par le CLIENT, pour le compte de ce dernier ou par le Prestataire de services donnera lieu à une indemnisation de Do Not Call Me. Une « utilisation illicite » de la liste « Ne m'appellez plus » désigne une utilisation de la liste dans un but autre que celui indiqué dans les présentes Conditions générales, la communication de la liste « Ne m'appellez plus » à un tiers sans que celui-ci dispose d'une licence d'utilisation valable et l'utilisation d'une licence ne respectant pas les conditions d'utilisation de celle-ci.

- 
20. Toute utilisation illicite de la liste « Ne m'appellez plus » sera également signalée aux opérateurs de télécommunications qui ont habilité Do Not Call Me à gérer la plateforme « Ne m'appellez plus », ainsi qu'aux autorités de contrôle compétentes, afin que celles-ci puissent infliger les sanctions appropriées.

### **Confidentialité**

21. Do Not Call Me ne peut divulguer à aucun tiers et en aucun cas les informations obtenues dans le cadre du présent contrat de licence, sans préjudice des dispositions prévues au chapitre « Utilisation illicite » et sans préjudice de son droit d'établir des statistiques anonymes concernant l'utilisation de la plateforme « Ne m'appellez plus ».
22. Le paragraphe précédent ne s'applique pas dans le cas d'un contrôle effectué par une autorité de contrôle. Il ne s'applique pas non plus aux données qui se trouvent dans le domaine public, aux données déjà connues de Do Not Call Me avant leur divulgation par le CLIENT ni aux données légitimement obtenues par Do Not Call Me auprès d'un tiers non tenu par des obligations de confidentialité similaires.

### **Prix et paiement**

23. Les prix applicables aux licences sont ceux indiqués sur le site internet [www.dncm.be](http://www.dncm.be) au moment de la conclusion du contrat.
24. Les prix ci-dessus s'entendent hors TVA. La TVA et toutes les autres taxes indirectes, quelle que soit leur nature, qui peuvent être prélevées par une autorité publique au titre ou à l'occasion de l'utilisation de la plateforme « Ne m'appellez plus » seront toujours à la charge du CLIENT et, le cas échéant, payables en sus des prix indiqués ci-dessus.
25. Les factures émises par Do Not Call Me doivent être payées par le CLIENT **avant l'activation de la licence**, par versement sur le numéro de compte communiqué par Do Not Call Me. Le CLIENT doit envoyer une **preuve de paiement** par e-mail à la personne de contact appropriée, après quoi la licence sera activée.
26. En cas de non-paiement de la facture, l'accès à la liste « Ne m'appellez plus » ne sera pas activé.
27. Toute réclamation concernant une facture doit être adressée à Do Not Call Me par lettre recommandée dans les 8 (huit) jours suivant la date de facturation. Elle doit indiquer la date et le numéro de la facture, ainsi que le motif de la contestation.

### **Garantie et responsabilité**

28. Il est expressément convenu que si la responsabilité de Do Not Call Me est mise en cause dans le cadre de l'octroi d'une licence, les dommages et intérêts dus par Do Not Call Me ne pourront en aucun cas dépasser le montant facturé annuellement par Do Not Call Me au CLIENT.
29. Toute indemnisation pour des dommages immatériels ou la perte d'une opportunité d'augmentation du bénéfice ou du chiffre d'affaires est exclue, sauf en cas de négligence grave de la part de Do Not Call Me.

### **Droits intellectuels**

- 
30. Les droits relatifs à la liste « Ne m'appellez plus », y compris les droits accordés au compilateur d'une base de données – conformément à 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.

### **Force majeure**

31. Aucune des Parties ne sera responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations en vertu du contrat si cette non-exécution est due, en tout ou en partie, à la survenance d'un cas de force majeure (telle que définie ci-dessous).
32. Au sens du présent article, sont considérés comme des cas de force majeure tous les événements extérieurs, imprévisibles et insurmontables qui rendent impossible l'exécution d'une ou plusieurs obligations des Conditions Générales, tels que les catastrophes naturelles, les guerres, les actes de terrorisme, les grèves, la pénurie de matières premières, la pénurie d'énergie, les coupures de courant, les pannes de réseau ou tout autre événement similaire ou imprévisible.
33. Les obligations de la Partie invoquant 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 suivant sa survenance, et à condition que la Partie concernée soit en mesure de démontrer la réalité d'un tel événement.
34. Dans l'hypothèse où l'événement constitutif de la force majeure dure plus d'un (1) mois à compter de la notification par la Partie empêchée conformément au paragraphe précédent, chacune des Parties pourra, sous réserve d'un accord des Parties sur la poursuite des Conditions Générales, résilier de plein droit les Conditions Générales, sans indemnité pour ce qui relève de la force majeure, dès l'expiration du délai d'un (1) mois, comme indiqué ci-dessus, par simple notification à l'autre Partie.

### **Durée, suspension et résiliation**

35. Le contrat de licence est conclu pour la durée choisie par le CLIENT.  
Pour un Client (= annonceur), la durée de la licence peut être d'un (1) an ou d'un (1) mois.

Pour un Prestataire de services, la durée de la licence est toujours d'un (1) an.

La licence mensuelle doit être reconduite de mois en mois. DNCM ne prévoit pas de reconduction automatique.

La licence annuelle sera reconduite tacitement chaque année pour une durée d'un an à des conditions identiques, sauf si le CLIENT la résilie au plus tard un mois avant sa date d'expiration (soit par e-mail, soit par résiliation via le compte du CLIENT) auprès de DNCM. DNCM s'engage à informer le CLIENT, au plus tard deux mois avant la date d'expiration de la licence, de la possibilité de résilier le contrat de licence et du fait qu'à défaut de réaction dans le délai prévu par les Conditions Générales, la licence sera reconduite tacitement dans les conditions prévues par ces dernières.

Une éventuelle adaptation des conditions en faveur du CLIENT (par exemple une réduction de prix) est considérée comme une continuation de la licence aux mêmes

---

conditions et n'a donc aucune incidence sur la possibilité de tacite reconduction de la licence.

36. Toutefois, par dérogation au paragraphe précédent, Do Not Call Me peut mettre fin au contrat de manière anticipée, sans mise en demeure préalable et sans que le CLIENT puisse prétendre à une quelconque indemnité :
- En cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations au titre des Conditions Générales ou du contrat de licence (sans préjudice du droit de Do Not Call Me de réclamer des dommages et intérêts)
  - En cas d'abus ou de suspicion d'abus de la liste « Ne m'appellez plus » commis par le CLIENT
  - En cas de faillite, d'insolvabilité apparente, de demande de report de paiement, de cessation de paiement, de cessation d'activité, 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
  - En cas de modification de la loi ayant des conséquences pour la liste « Ne m'appellez plus » ou en cas de reconnaissance d'une autre association chargée de la tenue d'une liste centrale similaire à la liste « Ne m'appellez plus », conformément aux dispositions de l'article 100/4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.
37. En cas de résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, la liste « Ne m'appellez plus » et toutes les données qu'elle contient seront détruites par le CLIENT, qui ne pourra plus les utiliser. En cas de résiliation anticipée de la licence pour quelque raison que ce soit pendant sa durée, aucune redevance au prorata ne sera remboursée au CLIENT.

#### **Droit applicable et dispositions finales**

38. Les Conditions Générales sont administrées et seront interprétées conformément au droit belge.
39. Tout litige concernant la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des Conditions Générales ou des conventions ou actes subséquents qui peuvent en découler, sera de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.