

be commerce.be



**Certificatie-
reglement
BeCommerce
Kwaliteitslabel
voor Verkoop op
Afstand**

January 1

2012

De vzw BeCommerce heeft als doelstelling het vertrouwen van de consument te verhogen in online en offline verkoop op afstand (via catalogen, internetsites, televisie, direct mail, telefoon, SMS en andere media). Dit gebeurt ondermeer met behulp van het BeCommerce kwaliteitslabel dat de consument garandeert dat de firma die het label gebruikt, een aantal regels naleeft en daar ook regelmatig op wordt gecontroleerd.





Artikel 1 - Uitgangspunten

De vzw BeCommerce heeft als doelstelling het vertrouwen van de consument te verhogen in online en offline verkoop op afstand (via catalogen, internetsites, televisie, direct mail, telefoon, SMS en andere media). Dit gebeurt ondermeer met behulp van het BeCommerce kwaliteitslabel dat de consument garandeert dat de firma die het label gebruikt, een aantal regels naleeft en daar ook regelmatig op wordt gecontroleerd.

De vzw BeCommerce staat op zijn neutraliteit en objectiviteit en wenst daarom dat de toekenning van het label en de naleving van de met het label verbonden codevereisten, door een onafhankelijke instantie via een specifieke certificatieprocedure worden gecontroleerd. De certificatie-instanties werken niettemin onder supervisie van het Bestuur van BeCommerce en zullen vooraf door BeCommerce moeten worden erkend.

De geselecteerde controle-instantie verbindt zich tot een exclusieve samenwerking met de vzw BeCommerce voor de certificatie van de verkopers op afstand die vanuit België opereren, en tot het naleven van een strikte vertrouwelijkheid.

De geselecteerde controle-instantie zal volledig onafhankelijk moeten zijn van de ondernemingen die bij BeCommerce een certificatie aanvragen. De voorzitter van BeCommerce kan de controle-instantie wraken, indien ze niet aan deze voorwaarde voldoet.

Artikel 2 – Certificatievoorwaarden

Om het BeCommerce kwaliteitslabel te mogen gebruiken, moet aan de certificatievoorwaarden, inclusief de voorwaarden uit artikel 1 van de Gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel, worden voldaan.

Artikel 3 – Types van certificatie

Eerste certificatie

Elke onderneming met een activiteit van verkoop op afstand in België kan een aanvraag bij BeCommerce indienen voor een eerste certificatie met het oog op het bekomen van het BeCommerce kwaliteitslabel. Dit gebeurt door het invullen en naar BeCommerce doormailen/doorfaxen van de BeCommerce Checklist en het Attest van Aanvaarding. De onderneming dient lid te zijn / te worden van de vzw BeCommerce om het label te kunnen aanvragen, en dient eveneens lid te blijven zolang zij het label wenst te blijven dragen.

Indien een firma verschillende activiteiten/merken heeft, kan het BeCommerce kwaliteitslabel enkel worden toegekend aan de activiteit/het merk waarvoor de aanvraag wordt ingediend. In de aanvraag moet precies vermeld staan om welke activiteit van verkoop op afstand en om welk merk de



certificatie gaat. Verder moeten de verschillende door de onderneming gebruikte media (catalogoog, website,...) vermeld zijn. Indien het gaat om papieren dragers, moeten die bij de aanvraag worden gevoegd. Het juiste adres van de betrokken internetsite(s) dient te worden vermeld. In geval van telefonische prospectie, moet het script bij de aanvraag worden gevoegd.

De certificatie-aanvraag zal zo snel mogelijk door BeCommerce aan de controle instantie worden overgemaakt. Deze heeft het recht aan de aanvrager alle bijkomende inlichtingen op te vragen die hij relevant acht.

De controle instantie zal vervolgens, in functie van de certificatie, overgaan tot de controle conform de procedure in artikel 4 van dit reglement.

Na de controle voor een eerste certificatie wordt een proces-verbaal opgemaakt dat ter goedkeuring wordt opgestuurd naar de Raad van Bestuur van BeCommerce, dat dan de definitieve beslissing neemt om de certificatie al dan niet toe te kennen.

Elke beslissing over een toekenning of een weigering van toekenning van het BeCommerce kwaliteitslabel zal binnen de twee maanden na de datum van aanvraag van de certificatie worden betekend door de Raad van Bestuur. Bij de beslissing zal het proces-verbaal van controle worden gevoegd, uitgevoerd met het oog op een eerste certificatie. In geval van een positieve beslissing omtrent de toekenning, wordt eveneens het grafische charter van het BeCommerce label mee opgezonden. Dit charter dient strict te worden gevolgd door de onderneming die het kwaliteitslabel heeft behaald.

De beslissing over de toekenning van het label kan afhankelijk worden gesteld van de verplichting voor de aanvragende onderneming om zich te schikken naar één of meerdere door de controle instantie opgelegde voorwaarden waaraan nog moet worden voldaan.

Bij het uitblijven van een beslissing binnen de vooropgestelde termijn, mag er worden vanuit gegaan dat het label is geweigerd.

Controlecertificaties

Bij het begin van elk jaar zullen 20% van de firma's die het kwaliteitslabel hebben behaald en die bijgevolg gebonden zijn door de certificatieregels van BeCommerce, op een willekeurige manier door een gerechtsdeurwaarder worden uitgekozen om een controlecertificatie te ondergaan. Deze controlecertificaties worden over het hele jaar verspreid en de betrokken firma's worden hierover uiteraard niet op voorhand ingelicht.

Bovendien kan de voorzitter van BeCommerce of de Raad van Bestuur een controlecertificatie aanvragen voor een bepaalde firma, indien zij dit nodig achten.

Het proces-verbaal van de controlecertificatie zal ter goedkeuring worden opgestuurd naar de Raad van Bestuur, dat dan onverwijld de definitieve beslissing moet nemen om de bestaande certificatie al dan niet te bevestigen.



De definitieve beslissing ter bevestiging of ter inlichting zal samen met het proces-verbaal van de controle door de Raad van Bestuur worden betekend aan de betrokken ondernemingen.

De beslissing omtrent de bevestiging van een bestaande certificatie kan afhankelijk worden gesteld van de verplichting voor de gecontroleerde onderneming om zich te schikken naar één of meerdere door de controle instantie opgelegde voorwaarden.

De controlecertificaties worden gespreid over een periode die met een kalenderjaar overeenkomt.

Artikel 4 – Uitvoering van controles

De door de controle instantie uitgevoerde audits kunnen van op afstand gebeuren.

Het is de taak van de controle instantie om na te gaan of de media die het voorwerp van een certificatie uitmaken, aan de met de informatiedrager verbonden vereisten beantwoorden zoals bepaald in artikel 2 van de Gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel, en of het artikel 3 van de Gedragscode over het verbod op verwarring correct wordt toegepast.

Bij afsluiting van de certificatiecontrole overhandigt de controle instantie een ontwerp van proces-verbaal ter goedkeuring aan de Raad van Bestuur.

Elke beslissing van de Raad van Bestuur wordt gearchiveerd, dat zich het recht voorbehoudt er indien nodig gebruik van te maken.

Indien de certificatie onmogelijk blijkt, zal de controle instantie een proces-verbaal van ontstentenis opmaken en deze overmaken aan aan de Voorzitter van BeCommerce.

De uitvoerders van de certificatie-audit zijn gebonden door het beroepsgeheim. Enkel de voorzitter van de Raad van Bestuur kan hen daarvan ontheffen.

De uitvoerders van de certificatie-audit mogen van de onderneming die de certificatie aanvraagt of die een controlecertificatie ondergaat, geen enkel voordeel aanvaarden.

Artikel 5 - Publicatie van de certificatie

Ondernemingen die het BeCommerce kwaliteitslabel hebben behaald, zullen als dusdanig worden geïdentificeerd op de website www.becommerce.be, die minstens één keer per maand wordt geactualiseerd.

Op de drager(s) van de betrokken verkoper op afstand moet de certificatie-akte volledig toegankelijk zijn. Volgende elementen moeten het voorwerp van de akte vormen:



- de naam van de gecertificeerde activiteit
- de naam van de firma die eigenaar is van de activiteit
- de datum van de eerste certificatie
- een verklaring waarin staat dat de activiteit in kwestie aan de vereisten van de Gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel beantwoordt
- een verwijzing naar de Raad van Bestuur die alle klachten daaromtrent behandelt.

Artikel 6 – Taken van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft in het kader van de certificatie van het BeCommerce kwaliteitslabel volgende taken:

- a) goedkeuring van de processen-verbaal van certificatie
- b) de eindbeslissing over de certificatie en al dan niet bevestiging van certificatie
- c) de behandeling van eventuele klachten van consumenten of vennootschappen over het niet naleven van de Gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel door een gecertificeerde onderneming
- d) het voorleggen van de namen van activiteiten of vennootschappen aan de controle instantie met het oog op een controlecertificatie
- e) de behandeling van dossiers op basis van de processen-verbaal van controlecertificaties, conform de Gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel
- f) bij twijfel of onenigheid in de loop van een certificatie, dit reglement in eerste aanleg interpreteren
- g) een advies formuleren zodra de Algemene Vergadering BeCommerce dit reglement zal moeten amenderen.

Artikel 7 - Conflicten

Dit artikel heeft betrekking op conflicten die zich kunnen voordoen naar aanleiding van onenigheid tussen de controle instantie en de partij die het voorwerp van een certificatie uitmaakt:

1. De Raad van Bestuur neemt de eindbeslissing omtrent de toekenning van het kwaliteitslabel.
2. De arbiter, conform het arbitragereglement van CEPINA aangeduid, doet - in laatste aanleg-uitspraak over het beroep dat is aangetekend tegen beslissingen van de Raad van Bestuur na de klager, en indien nodig de controle instantie, te hebben gehoord.
3. Indien er bij de eerste certificatie of bij de controlecertificatie tekortkomingen worden vastgesteld, zal de betrokken vennootschap, na ontvangst van het proces-verbaal van de controle instantie waarin deze tekortkomingen staan opgesomd, één maand de tijd hebben om zich te schikken naar de vereisten van de controle instantie. Na deze termijn zal de controle instantie een tweede controle uitvoeren. Vervolgens wordt het proces-verbaal van de controlecertificatie binnen de 15 werkdagen aan de betrokken onderneming en aan het de Raad van Bestuur gericht.



4. Bij gebrek aan overeenstemming kan de Raad van Bestuur een intrekking van het label uitspreken, onder voorbehoud van een inregelstelling binnen een door de Raad van Bestuur bepaalde termijn. De Raad van Bestuur kan ook beslissen om het label van de betrokken vennootschap zonder meer in te trekken. De controle-instantie moet de beslissingen van de Raad van Bestuur respecteren.

Artikel 8 - Label

Wanneer een onderneming het door BeCommerce toegekende kwaliteitslabel gebruikt in om het even welke publicatie of drager, moet dit label volledig, zonder uitsnijdingen of wijzigingen, worden weergegeven.

Indien een activiteit van verkoop op afstand of een volledige vennootschap door een andere onderneming wordt overgenomen, of in geval van een fusie tussen 2 of meerdere ondernemingen, moet de overnemer de met de certificatie verbonden verplichtingen nakomen. Zoniet kan de Raad van Bestuur het BeCommerce label intrekken.

Bij falen van een onderneming wordt het BeCommerce kwaliteitslabel onmiddellijk ingetrokken.

Bij het afstand doen van de met de certificatie verbonden verplichtingen, zal de betrokken onderneming BeCommerce via aangetekend schrijven daarover inlichten. In dit geval verbindt ze zich ertoe onmiddellijk het gebruik van het label te staken.

Onverminderd een sanctie van de Raad van Bestuur, zal elk onrechtmatig gebruik van het label het voorwerp vormen van vervolging voor de burgerlijke en/of strafrechtbanken, al naargelang.

Artikel 9 – Kostprijs eerste certificatie en controlecertificatie

Voor een eerste certificatie dient eenmalig een bedrag van 550 € te worden betaald, voorafgaand aan de audit door de controle-instantie.

Indien de aanvrager meerdere websites heeft waarvan het basisstramien identiek is en die volgens een zelfde structuur zijn opgebouwd, dient eenmalig het bedrag van 550 € te worden betaald voor de eerste website, en een bedrag van 200 € voor elke bijkomende website die op hetzelfde ogenblik kan worden gecontroleerd.

Indien het basisstramien en de structuur van de verschillende websites volledig verschillend is, dient voor elke website het volledige bedrag van 550 € eenmalig te worden betaald, voorafgaand aan de audit.

Indien de verschillende sites niet gelijktijdig kunnen worden gecontroleerd, ook al zijn ze gebouwd op hetzelfde basisstramien, dient eveneens het volledige bedrag van 550 € voor elke website betaald te worden, voorafgaand aan de audit.



Indien na de audit voor de eerste certificatie een aantal aanpassingen dienen te gebeuren conform het proces-verbaal opgemaakt door de controle instantie, is de navolgende controle-audit om deze aanpassingen te valideren, gratis.

Indien bij de eerste audit echter wordt vastgesteld dat de betrokken verkoper op slechts enkele punten in orde is, en bijgevolg ongeveer zijn hele drager (website, catalog) moet aanpassen of heropmaken om zich te conformeren aan de Gedragscode, wordt dit als een volledig nieuwe audit beschouwd wanneer de aanpassingen zijn uitgevoerd. Bijgevolg dient dan opnieuw eenmalig een bedrag van 550 € betaald te worden, voorafgaand aan de audit.

De jaarlijkse controle-audits op steekproefbasis zijn gratis. Enkel indien uit het proces-verbaal van de controle instantie blijkt dat de labeldrager over zowat de hele lijn de Gedragscode niet meer volgt, en er bijgevolg na de nodige aanpassingen een volledig nieuwe audit moet gebeuren, dient een eenmalig bedrag van 550 € betaald te worden voor deze nieuwe audit.

De voornoemde bedragen kunnen jaarlijks worden aangepast door de Raad van Bestuur van de vzw BeCommerce.

Artikel 10 – Herziening van dit reglement

De bepalingen uit dit reglement kunnen te allen tijde worden gewijzigd door de algemene vergadering van BeCommerce, die er zal op toezien dat de betrokkenen er vervolgens op de meest geschikte wijze over worden ingelicht.