



## **Gedragscode BeCommerce Kwaliteitslabel voor Verkoop op Afstand**

Versie 04/02/2008

De gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel heeft als doelstelling basisprincipes op te stellen die moeten worden nageleefd om de consument de nodige waarborgen te bieden, waardoor er een essentiële vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd tussen verkopers en kopers op het vlak van verkoop op afstand en de bijhorende direct marketing.

De ambitie is dus niet de integraliteit van de regels te dekken die van toepassing zijn op de relaties tussen de verkopers van goederen of diensten en de consumenten.

Het is evenmin de bedoeling om in de plaats te treden van bepaalde sectorale regels die uiteraard van toepassing blijven.

Deze Code bundelt dus enkel de minimale regels die moeten worden nageleefd om het BeCommerce Label te kunnen krijgen, zonder zich in de plaats van de wet te stellen.

Bepaalde van die regels zijn zelfregulerend en complementair met de bestaande wetten.

### **Artikel 1 – Toekenning van het BeCommerce Label**

BeCommerce vzw is houder van een exclusief exploitatierecht van het BeCommerce kwaliteitslabel (hierna « het label » genoemd).

Dit label staat ter beschikking van elke verkoper op afstand (ongeacht de verkoopkanalen die hij gebruikt) die lid is van de vzw BeCommerce of van eender welke vereniging die erkend is door de Raad van Beheer van BeCommerce, op voorwaarde:

- dat hij strikt deze gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel naleeft, alsook het BeCommerce Certificatiereglement, en dat hij zich daartoe schriftelijk verbindt.
- dat zijn toekenning, of de bevestiging van zijn toekenning, naargelang het geval, het voorwerp heeft uitgemaakt van een positieve beslissing van het Comité van Toezicht van het BDMV, en desgevallend, van een positieve beslissing van de Raad van Beheer van de vzw BeCommerce die uitspraak in beroep doet;
  - o hetzij op voorstel van het onafhankelijke derde organisme, daartoe gemandateerd door het bestuur van BeCommerce om de eerste certificatie of de controlecertificatie uit te voeren, naargelang het geval, zoals voorzien door het BeCommerce Certificatiereglement;
  - o hetzij na ondertekening van een verklaring op eer door de betrokken onderneming, goedgekeurd door het onafhankelijk controleorgaan



gemandateerd door het bestuur van BeCommerce om de eerste certificatie of de controlecertificatie uit te voeren, volgens dewelke de onderneming in kwestie zich ertoe verbindt binnen de drie maanden een bevestiging van de desbetreffende beslissing te behalen, op voorstel van het derde onafhankelijk orgaan; de afwezigheid van dergelijke confirmatie leidt automatisch tot het intrekken van het gebruik van het label

- dat hij lid wordt van de vzw BeCommerce en tevens lid blijft en jaarlijks het lidgeld betaalt, zolang hij het label wenst te gebruiken. Het lidgeld wordt jaarlijks vastgelegd door het bestuur van BeCommerce. De betalingen zullen aan de vzw BeCommerce gedaan worden.
- dat hij financieel deelneemt in de certificatiekosten ten belope van een specifiek bedrag, jaarlijks vastgelegd door het bestuur van BeCommerce. De betaling zal aan de vzw BeCommerce gedaan worden vooraleer de certificatie zelf zal plaatsvinden.

Het label kan enkel worden toegekend aan een onderneming die producten of diensten op afstand verkoopt aan consumenten in België (B-to-C).

Dit kwaliteitslabel mag in alle vormen van communicatie naar de klanten toe worden gebruikt mits naleving van het grafische charter dat wordt bezorgd van zodra het label behaald wordt.

Het BeCommerce kwaliteitslabel wordt toegekend aan leden die er expliciet naar vragen en die er zich schriftelijk toe verbinden de toekennings- en gebruiksvoorwaarden na te leven. Om lid te mogen blijven van BeCommerce, dient een onderneming die B-to-C verkoopt, zich wel te engageren om binnen de 2 jaar na haar toetreding tot BeCommerce het label te behalen.

## **Artikel 2 : Regels verbonden met het label**

### **2.1. VEREISTEN INZAKE INFORMATIE**

#### **2.1.1. Informatie over de onderneming**

Bij het verkoopsaanbod op afstand moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de verkoper:

- De handelsnaam van de verkoper.
- Het geografische adres van de exploitatiezetel van de verkoper.
- Het ondernemingsnummer van de verkoper.
- De contactgegevens (telefoon, fax of e-mail) van de klantendienst van de verkoper.
- De dagen en uren waarop de verkoopdienst open is.



### **2.1.2. Informatie over producten of diensten**

Bij het verkoopsaanbod op afstand moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de producten en diensten:

- De nauwkeurige beschrijving van elk product of elke dienst.
- De eenheidsprijs alles inbegrepen in EUR van elk product of elke dienst.
- Het bedrag van de eventuele bijdrage in de verzendingskosten.
- De maximale leverings- en/of uitvoeringstermijn van elk product of elke dienst.
- De andere leveringsvoorwaarden van producten en diensten (wijze, plaats, modaliteiten).
- De geldigheidsduur van het aanbod en van de promotieprijzen.
- Vermelding van de internetsite naar dewelke de verkoper de koper desgevallend doorstuurt.

### **2.1.3. Informatie over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

Bij het verzamelen van persoonsgegevens door de verkoper over de betrokkene, moet deze laatste op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen betreffende de bescherming van zijn persoonsgegevens:

- De maatregelen die de verkoper heeft genomen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te garanderen.
- De mogelijkheden die de betrokkene heeft om inzage in zijn persoonsgegevens te krijgen en die te verbeteren.
- De gegevens van de persoon die verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens.
- De informatie die noodzakelijk en verplicht is om de registratie van de bestelling mogelijk te maken.
- Het facultatieve karakter van bepaalde gegevens die niet strikt noodzakelijk zijn (gelet op het feit dat enkel die gegevens mogen worden verzameld die toereikend, terzake dienend en niet overmatig zijn in functie van de doeleinden waarvoor ze worden verkregen).
- Het al dan niet meedelen van de gegevens aan derden, en zo ja, het verzoek om het uitdrukkelijke akkoord van de betrokkene over die mededeling. Indien de mededeling van die gegevens is toegestaan, informeert de verkoper de betrokkene over zijn recht om zich gratis en zonder verantwoording te mogen verzetten tegen deze mededeling.

Promotieboodschappen mogen via e-mail worden verstuurd op voorwaarde dat de wet wordt nageleefd.



#### **2.1.4. Informatie over de betaalmethodes**

Bij het verkoopsaanbod op afstand, moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de betaling:

- De maatregelen ter beveiliging van de betalingen.
- Het eventuele beroep doen op een externe dienstenleverancier.

Op het vlak van de veiligheid van het online betalingsproces, respecteert de verkoper de geldende PCI-normen of werkt de verkoper met een online payment service provider die PCI gecertificeerd is.

#### **2.1.5. Informatie over de algemene verkoopvoorwaarden**

Bij het verkoopsaanbod op afstand, moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over de algemene verkoopvoorwaarden van de verkoper. Die algemene verkoopvoorwaarden moeten makkelijk kunnen worden geraadpleegd. De verkoper verbindt er zich toe er minstens volgende elementen in op te nemen:

- De geografische zone van het aanbod en de eventuele grenzen.
- De duidelijke vermelding van een verzakingsrecht van minstens zeven werkdagen of, in geval van wettelijke uitzondering, de vermelding dat zo'n recht niet is bepaald.
- De minimumduur van de overeenkomst in geval van duurzame levering van een product of dienst (in het kader van een abonnement bijvoorbeeld).
- De opzegvoorwaarden in geval van duurzame levering van een product of dienst (in het kader van een abonnement bijvoorbeeld).

## **2.2. VEREISTEN INZAKE TRANSACTIE**

### **2.2.1. Bestelprocedure**

De verkoper verbindt er zich toe volgende regels inzake bestelprocedure na te leven:

- De keuze van de producten of diensten is niet voldoende om een bestelling definitief te valideren.
- In geval van bestelling via internet:
  - o Voor de bevestiging van de bestelling door de verkoper, verbindt deze laatste er zich toe de koper een overzicht te geven van zijn aankopen (detail + totale kost alles inclusief).
  - o De koper moet te allen tijde de bestelling kunnen wijzigen of annuleren zolang hij daar van de verkoper geen definitieve bevestiging van heeft ontvangen.

- In deze bevestiging zal de maximale leveringstermijn vermeld staan en de mogelijkheid de bestelling gratis te annuleren, bij overschrijding van deze termijn.
- In geval van bevestiging via internet, moet er naar de koper een gedetailleerd ontvangstbewijs via e-mail worden opgestuurd, of moet er één beschikbaar zijn op de website van de verkoper.

Indien de verkoper meerdere talen gebruikt, zal de koper voor zijn bestelling de keuze tussen één van die talen hebben. Eens de koper die keuze heeft gemaakt, zal hij alle latere stappen in diezelfde taal kunnen zetten.

### **2.2.2. Uitvoering van de bestelling**

De verkoper verbindt er zich toe volgende regels inzake uitvoering van de bestelling na te leven:

- Bij het bestellen van producten of diensten door de koper, moet de verkoper de koper inlichten over de maximale leveringstermijn van zijn bestelling.
- Wanneer de aangekondigde termijn niet kan worden gehaald, verbindt de verkoper er zich toe, de koper uiterlijk bij het verstrijken van de aanvankelijk aangekondigde termijn, te informeren.
- De verkoper verbindt er zich toe, een product of dienst te leveren, conform hetgeen de koper heeft besteld.
- Behalve wanneer het gaat om gepersonaliseerde producten of diensten, mag de koper elke bestelling annuleren die nog niet is verstuurd. In dit geval verbindt de verkoper er zich toe deze onverwijld aan de koper terug te betalen, indien die al een betaling heeft uitgevoerd.

### **2.2.3. Dienst naverkoop**

De koper moet schriftelijk of op een andere duurzame drager die hij ter beschikking heeft en waartoe hij toegang heeft, minstens volgende informatie over de dienst naverkoop ontvangen:

- De contactgegevens van de klantendienst.
- De modaliteiten om het verzakingsrecht te gebruiken.
- De opzeggingsmodaliteiten in geval van duurzame levering van een product of dienst (in het kader van een abonnement bijvoorbeeld).
- De procedure die moet worden gevolgd in geval van levering van een product dat niet met de bestelling overeenkomt.
- De procedure die moet worden gevolgd in geval van levering van een product dat defect is.
- De bepalingen uit de wet van 1 september 2004 ter bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen.



#### **2.2.4. Klachten en regeling van geschillen**

De verkoper verbindt er zich toe de volgende regels inzake de regeling van geschillen na te leven.

- Klachtenprocedures moeten duidelijk aan de koper worden uitgelegd.
- De verkoper voorziet in een online klachtenprocedure waarin de koper binnen de 5 werkdagen wordt ingelicht over de termijn waarbinnen hij van de verkoper een voorstel tot oplossing van het geschil zal ontvangen.
- De verkoper geeft de voorkeur aan een minnelijke regeling van eventuele klachten.
- De verkoper aanvaardt de tussenkomst van het Comité van Toezicht van het Belgisch Direct Marketing Verbond voor alles wat het BeCommerce Label betreft.
- In geval van geschil is enkel het Belgische recht van toepassing.

#### **2.2.5. Bescherming van minderjarigen**

De verkoper verbindt er zich toe geen minderjarigen aan te zetten om een bestelling te plaatsen.

#### **Artikel 3: Verbod op verwarring**

Het BeCommerce Label mag in geen geval het eigen logo of de eigen benaming van de verkoper visueel vervangen, noch erin worden opgenomen.

#### **Artikel 4: Intrekking van het recht om het BeCommerce Label te gebruiken**

Elke stopzetting om welke reden dan ook van het lidmaatschap van BeCommerce heeft van rechtswege de stopzetting van het gebruiksrecht van het BeCommerce label tot gevolg.

Het gebruik van het label is verboden bij intrekking door het Comité van Toezicht van het BDMV of, bij beroep, door de Raad van Beheer van BeCommerce die in beroep uitspraak doet.

Onverminderd een sanctie opgelegd door het Comité van Toezicht, of desgevallend, door de Raad van Beheer, zal elk onrechtmatig gebruik het voorwerp vormen van een vervolging voor de burgerlijke en/of strafrechtbanken, al naargelang.



### **Artikel 5: Reclame-ethiek**

Elke marketingcommunicatie moet zich conformeren met de wet, zij moet welvoeglijk, eerlijk en waarachtig zijn, met een juiste sociale en professionele verantwoordelijkheidszin ontwikkeld, en conform aan de principes van loyale concurrentie zoals algemeen gebruikelijk in de handelsrelaties.

Geen enkele communicatie mag van nature zijn om het vertrouwen te schaden van het publiek in marketing.

BeCommerce onderschrijft de principes en beslissingen van de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame – de JEP, het zelfregulerend orgaan van de reclamesector in België. De Jury heeft als taak de conformiteit van de reclameboodschappen verspreid in de media met de reclame-ethiek na te gaan, zich steunend op de wetten en de autodisciplinaire gedragscodes.

### **Artikel 6: Herziening van deze Code**

De algemene vergadering van BeCommerce kan de bepalingen uit deze code te allen tijde wijzigen, mits voorafgaande inkennisstelling van de gebruikers van het label.

### **Artikel 7: Naleven van de wet**

De toekenning van het label en de naleving van deze Code betekenen geenszins dat de gebruikers van dit label de regelgeving inzake verkoop op afstand, alsook de eventuele sectorale regelgevingen, niet hoeven na te leven.

---