

BeCommerce Trustmark Checklist



B2B

Algemeen

BeCommerce heeft als doel:

- het samenbrengen van ondernemingen, actief op de Belgische markt in de digitale handel, inclusief de verkoop op afstand zonder onderscheid van sector;
- het versterken van het vertrouwen van de consument in de digitale handel, inclusief de verkoop op afstand, alsook het imago van de sector, meer bepaald door de uitwerking van een eigen Trustmark gedragscode en de uitbouw van promotie- en informatiecampaagnes gericht naar het grote publiek;
- de vertegenwoordiging en de belangenbehartiging van voornoemde ondernemingen, zonder onderscheid van de sector, zowel op nationaal als op internationaal niveau;
- de ontwikkeling van een gunstig economisch en politiek klimaat voor de sector en in het bijzonder het ijveren, met inachtnaam van de Europese en Belgische regelgeving voor de opheffing van elke reglementaire beperking die de competitiviteit en ontwikkeling van de digitale handel, met inbegrip van de verkoop op afstand, afremt in België.

Elke aanvrager van het BeCommerce Trustmark verbindt zich ertoe de wet, de BeCommerce Gedragscode en het BeCommerce Certificatiereglement zowel naar letter als naar geest na te leven. BeCommerce heeft Bureau Veritas aangesteld als onafhankelijke derde partij om na te gaan of de onderneming voldoet aan de toekenningsvoorwaarden om het Trustmark te behalen. Om de continuïteit te waarborgen zullen zij eveneens tussentijdse controles uitvoeren bij reeds gecertificeerde ondernemingen.

Gegevens van de onderneming

Naam & Venootschapsvorm		Contactpersoon	
BTW nummer		Telefoon	
URL website		E-mail	

Resultaat audit

Naam auditor	Céline Mairiaux	Datum audit					
# NVT	0	# Best Practice	0	# Conform	0	# Non-conform	0

Conclusie

- Webshop voldoet aan de vereisten in deze checklist, en past ook de meeste Best Practice's correct toe
- Webshop voldoet aan de vereisten in deze checklist
- Website voldoet niet aan de vereisten in deze checklist, en hercontrole is noodzakelijk

Resultaat hercontrole

Naam auditor		Datum hercontrole	
Conclusie			
Alle afwijkingen werden voldoende aangepast en konden worden afgesloten			
Niet alle afwijkingen werden voldoende aangepast, en hercontrole is noodzakelijk			

BeCommerce Trustmark Checklist



B2B

Audit vragen

Toelichtingen bij deze checklist:

- elke vraag handelt over een wettelijke en/of BeCommerce vereiste;
- aan de hand van vastgelegde criteria zal de auditor oordelen of er aan de vereiste is voldaan (**Conform**), op de meest effectieve manier (**Best Practice**), of helemaal niet (**Non-conform**);
- elke vraag dient positief beantwoord te worden om het Trustmark toegekend te krijgen;
- door de auditor vastgestelde afwijkingen zullen door BeCommerce worden teruggekoppeld naar de onderneming, die een maand krijgt om aanpassingen te doen, en waarna een hercontrole volgt.

A. Precontractuele informatie

1. Is er een cookiebanner die verschijnt bij het openen van de pagina en wordt de consument de mogelijkheid gelaten een keuze te maken omtrent deze cookies?

--

2. Is de volgende informatie makkelijk terug te vinden, zonder dat het bestelproces moet gestart worden:

Algemene Voorwaarden?

Privacy Policy en Cookie Statement?

alle info hierboven toegankelijk vanuit de footer of header (logo, korte tekst of link naar pagina)?

--

3. Bevatten de Algemene Voorwaarden minstens de volgende items:

algemene omschrijving van de goederen en/of diensten die de onderneming aanbiedt?

informatie over de identiteit van de onderneming zelf, en/of van de onderneming voor wiens rekening ze optreedt (ondernemingsnummer, handelsnaam, geografisch adres en contactgegevens)?

vermelding dat prijs exclusief btw is, en een beschrijving welke andere kosten eventueel van toepassing kunnen zijn (invoertaksen, leveringskosten, kosten voor techniek voor communicatie op afstand,...)?

informatie over hoe het contract zal worden uitgevoerd eens de bestelling geplaatst?

vermelding dat het Belgisch recht van toepassing is, en een verwijzing naar de bevoegde rechtbank?

uitleg over de interne klachtenprocedure en het verloop ervan?

verwijzing naar gedragscodes die de onderneming onderschrijft (inclusief de BeCommerce gedragscode), en hoe kopieën hiervan verkrijgbaar zijn?

--

4. Bevat de Privacy Policy minstens de volgende items:

verklaring dat de website conform is met de AVG verordening, GDPR-wetgeving of Verordening 2016/679 van het Europees Parlement, en een toelichting van de rechten die deze wetgeving de zakelijke klant biedt?

beschrijving van welke persoonsgegevens verwerkt worden en hoe dit gebeurt?

vermelding dat de webshop enkel data verwerkt voor toegestane doeleinden, en indien er uitzonderingen van toepassing zijn, informatie over de aard van de uitzondering en de grond waarop de onderneming zich beroept om data ook voor andere doeleinden te gebruiken?

--

BeCommerce Trustmark Checklist



B2B

5. Staat in de Cookie Statement beschreven welke soorten Cookies de website gebruikt en met welk doel?

--	--

6. Sensibiliseert de onderneming de zakelijke rond namaak door:
te verwijzen naar de tips van het ECC om te vermijden dat je namaak koopt (<https://www.eccbelgie.be>)?
te vermelden dat bij een vermoeden van namaak de consument steeds een klacht kan indienen via het Meldpunt (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt>)?

--	--

7. Voldoet de informatie die de zakelijke klant krijgt over de aangeboden goederen en/of diensten, om geïnformeerd een beslissing te nemen tot aankoop?

Product 1	
Product 2	

8. Wordt de informatie die in voorgaande vragen werd gecontroleerd op passende wijze verschaft:
pagina lay-out overzichtelijk, nodigt uit om te lezen?
foto's voldoende groot en zuiver?
tekst voldoende leesbaar (standaard lettertype, lettergrootte, kleurgebruik voornaamste tekst,...)?
uitleg duidelijk en ondubbelzinnig, in begrijpelijke taal?
site gebruiksvriendelijk en makkelijk te navigeren?

--	--

B. Afsluiten contract

1. Wordt er informatie gegeven omtrent de leveringstermijnen en de plaats van de levering?

--	--

2. Voor er gevraagd wordt de bestelling te bevestigen, krijgt de zakelijke klant nog een overzicht inclusief:
detail bestelde goederen en/of diensten?
totale kostprijs (met vermelding wat in prijs inbegrepen is)?
zijn persoonlijke gegevens?
gekozen leverings- en betaalmethode?
kans om de bestelling te corrigeren, wijzigen of annuleren?

--	--

BeCommerce Trustmark Checklist



B2B

3. Gaat de zakelijke klant op afdoende duidelijke wijze akkoord met de Algemene Voorwaarden alvorens de bestelling te bevestigen?

4. Wordt de website voldoende beveiligd wanneer de zakelijke klant gevraagd wordt persoonlijke info te verschaffen:
https voor URL?
gesloten slotje of melding "Beveiligd" voor adresbalk?
adresbalk of tekst in adres in het groen of blauw?

5. Werd er door een onafhankelijke externe partner een security scan uitgevoerd en was het resultaat positief?

6. Wordt aan de zakelijke klant toestemming gevraagd voor het verzenden van commerciële e-mails?

C. Naverkoop

1. Worden er voldoende opties voorzien om contact op te nemen met de webshop:
e-mail of online formulier?
via Social Media (Facebook, Twitter,...)?
gratis telefoonnummer?
telefoonnummer lokaal tarief?
telefoonnummer bijkomend tarief (er wordt meer gerekend dan het lokale tarief)?