



Certificatie- reglement BeCommerce Trustmark

2018

BeCommerce heeft als doel:

1. het samenbrengen van ondernemingen, actief op de Belgische markt in de digitale handel, inclusief de verkoop op afstand zonder onderscheid van sector;
2. 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 informatiecampagnes gericht naar het grote publiek;
3. de vertegenwoordiging en de belangenbehartiging van voornoemde ondernemingen, zonder onderscheid van de sector, zowel op nationaal als op internationaal niveau;
4. de ontwikkeling van een gunstig economisch en politiek klimaat voor de sector en in het bijzonder het ijveren, met inachtneming van de Europese en de Belgische regelgeving voor de opheffing van elke reglementaire beperking die de competitiviteit van de digitale handel met inbegrip van de verkoop op afstand en de ontwikkeling afremt in België.



Artikel 1 - Onafhankelijke certificatie

BeCommerce staat op zijn neutraliteit en objectiviteit en wenst daarom dat de toekenning van het Trustmark en de naleving van de met het Trustmark verbonden code vereisten, 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 BeCommerce voor de certificatie van de ondernemingen actief in de digitale handel met inbegrip van de verkoop op afstand die in 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 Trustmark aanvragen. De voorzitter van BeCommerce kan de controle-instantie wraken, indien ze niet aan deze voorwaarde voldoet.

Artikel 2 – Certificatievoorwaarden

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

Artikel 3 – Types van certificatie

B2C versus B2B



BeCommerce wil de digitale handel voor particulieren (B2C) alsook deze tussen bedrijven onderling (B2B) stimuleren. Om dit doel te bereiken verleent BeCommerce zowel een B2C als een B2B Trustmark. Het verschil tussen deze procedures betreft de draagwijdte/omvang van de controle die door de controle instantie wordt uitgevoerd daar een digitale verkoop aan consumenten meer wettelijke verplichtingen voor de onderneming met zich meebrengt. De formele procedure gebeurt evenwel op dezelfde wijze.

Eerste certificatie

Elke onderneming actief op de Belgische markt in de digitale handel met inbegrip van de verkoop op afstand, kan een aanvraag bij BeCommerce indienen voor een eerste certificatie met het oog op het bekomen van het BeCommerce Trustmark. De onderneming dient lid te zijn/te worden van de vzw BeCommerce om het Trustmark te kunnen aanvragen, en dient eveneens lid te blijven zolang zij het Trustmark wenst te blijven dragen.

Indien een onderneming verschillende activiteiten/merken/webshops heeft, kan het BeCommerce Trustmark enkel worden toegekend aan de activiteit/het merk/webshop waarvoor de aanvraag wordt ingediend. In de aanvraag moet precies vermeld staan om welke activiteit van digitale handel/webshop en om welk merk de certificatie gaat. Verder moeten de verschillende door de onderneming gebruikte media (catalogus, website,...) vermeld zijn. Het juiste adres van de betrokken website(s) dient(/dienen) vermeld te worden.

De certificatie-aanvraag zal zo snel mogelijk door BeCommerce aan de controle instantie worden overgemaakt.

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 stuurt het dagelijks bestuur dit ter informatie door naar de raad van bestuur van BeCommerce.

De beslissing over de toekenning van het Trustmark 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 Trustmark is geweigerd.



Tweejaarlijkse hercertificatie

Nadat het BeCommerce Trustmark aan de onderneming wordt toegekend, zal deze onderneming elke twee jaar aan een nieuwe controle door de controle instantie onderworpen worden. Deze controle verloopt eveneens conform de procedure in artikel 4 van dit reglement.

Controlecertificatie op grond van steekproeven

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

Bovendien kan de voorzitter van BeCommerce of de raad van bestuur een controlecertificatie aanvragen voor een bepaalde onderneming, indien zij dit nodig achten.

Het proces-verbaal van de controlecertificatie zal ter informatie worden opgestuurd naar de raad van bestuur.

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 gebeuren vanop afstand.

Gedurende de certificatie overhandigt de controle instantie in eerste instantie een ontwerp van proces-verbaal ter goedkeuring aan het dagelijks bestuur.



Elke beslissing van het dagelijks bestuur wordt gearchiveerd, dat zich het recht voorbehoudt om 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 de voorzitter van BeCommerce.

De uitvoerders van de certificatie-audit zijn gebonden door het beroepsgeheim. Enkel de voorzitter van de raad van bestuur en het dagelijks bestuur kunnen 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 Trustmark hebben behaald, zullen als dusdanig worden geïdentificeerd op de website www.becommerce.be, die minstens één keer per maand wordt geactualiseerd.

Op de webshop van de betrokken onderneming actief in de digitale handel met inbegrip van de verkoop 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 onderneming 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 Trustmark 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 Trustmark volgende taken:

1. de eindbeslissing over de certificatie en al dan niet bevestiging van de certificatie;
2. bij twijfel of onenigheid in de loop van een certificatie, dit reglement in eerste aanleg interpreteren.

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

Artikel 8 - Trustmark

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



Indien een activiteit van digitale handel, inclusief de verkoop op afstand van een volledige onderneming 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 Trustmark intrekken.

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

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

Onverminderd een sanctie van de raad van bestuur, zal elk onrechtmatig gebruik van het Trustmark het voorwerp vormen van vervolging voor de burgerlijke en/of strafrechtbanken, al naargelang.

Artikel 9 – Kostprijs eerste certificatie, tweejaarlijkse hercertificatie en steekproefcontroles

Eerste certificatie

Voor een eerste certificatie dient eenmalig een bedrag van 550 euro 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 eenzelfde structuur zijn opgebouwd, dient eenmalig het bedrag van 550 euro te worden betaald voor de eerste website, en een bedrag van 200 euro 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 euro eenmalig te worden betaald, voorafgaand aan de audit.



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

Tweejaarlijkse hercertificatie

Voor de tweejaarlijkse hercertificatie dient een bedrag van 300 euro betaald te worden, voorafgaand aan de audit door de controle-instantie.

Indien de aanvrager meerdere websites heeft waarvan het basisstramien identiek is en die volgens eenzelfde structuur zijn opgebouwd, dient eenmalig het bedrag van 300 euro te worden betaald voor de eerste website, en een bedrag van 155 euro 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 300 euro te worden betaald, voorafgaand aan de audit.

Indien de verschillende websites niet gelijktijdig kunnen worden gecontroleerd, ook al zijn ze gebouwd op hetzelfde basisstramien, dient eveneens het volledige bedrag van 300 euro voor elke website betaald te worden, voorafgaand aan de audit.

Indien na de audit voor de tweejaarlijkse hercertificatie 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 deze eerste audit voor de tweejaarlijkse hercertificatie wordt vastgesteld dat de betrokken verkoper op slechts enkele punten in orde is, en bijgevolg ongeveer zijn hele website 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 een bedrag van 300 euro betaald te worden.

Controlecertificatie op basis van steekproeven

De jaarlijkse controle-audits op steekproefbasis zijn gratis. Enkel indien uit het proces-verbaal van de controle instantie blijkt dat de drager van het Trustmark 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

Het dagelijks bestuur van BeCommerce kan te allen tijde voorstellen tot wijziging van de bepalingen uit dit certificatiereglement overmaken aan de raad van bestuur, die hierover beslist. Wijzigingen aan dit certificatiereglement kunnen pas in werking treden, mits voorafgaande inkennisstelling van alle gebruikers van het Trustmark. Beroepsmogelijkheden tegen een door de raad van bestuur besliste wijziging staan open voor de leden, en dit enkel bij de eerstvolgende algemene ledenvergadering volgend op de datum van inkennisstelling.