



**Règlement de
certification
BeCommerce
Trustmark**

2018



BeCommerce a pour objectif :

1. le regroupement d'entreprises, actives sur le marché belge dans le commerce numérique, y compris la vente à distance sans distinction de secteur ;
2. le renforcement de la confiance du consommateur dans le commerce numérique, y compris la vente à distance, ainsi que de l'image du secteur, plus précisément par le développement d'un propre code de conduite Trustmark et de campagnes de promotion et d'information axées sur le grand public ;
3. la représentation et la défense des intérêts des entreprises susmentionnées, sans distinction de secteur, au niveau national et international ;
4. le développement d'un climat économique et politique favorable au secteur et notamment la promotion, en tenant compte de la réglementation européenne et belge, de la levée de chaque limitation réglementaire freinant la compétitivité du commerce numérique, y compris la vente à distance et le développement.

Article 1 - Certification indépendante

BeCommerce tient à sa neutralité et à son objectivité et c'est pourquoi elle souhaite que l'attribution du Trustmark et le respect des exigences de code liées au Trustmark soient contrôlés par une instance indépendante, par le biais d'une procédure de certification spécifique. Néanmoins, les instances de certification fonctionnent sous la supervision de l'administration de BeCommerce et devront avoir été agréées au préalable par BeCommerce.

L'instance de contrôle sélectionnée s'engage à une collaboration exclusive avec BeCommerce pour la certification des entreprises actives dans le commerce numérique, y compris la vente à distance, qui opèrent en Belgique et au respect d'une stricte confidentialité.



L'instance de contrôle sélectionnée devra être totalement indépendante des entreprises qui demandent un Trustmark à BeCommerce. Le président de BeCommerce peut refuser l'instance de contrôle si elle ne satisfait pas à cette condition.

Article 2 - Conditions de certification

Pour pouvoir utiliser le Trustmark de BeCommerce, les conditions de certification doivent être respectées, y compris les conditions de l'article 1 du code de conduite du Trustmark de BeCommerce.

Article 3 - Types de certification

B2C ou B2B

BeCommerce veut stimuler le commerce numérique pour les particuliers (B2C) ainsi qu'entre les entreprises (B2B). Afin d'atteindre cet objectif, BeCommerce accorde un Trustmark B2C et B2B. La différence entre ces procédures réside dans la portée/l'ampleur du contrôle effectué par l'instance de contrôle car une vente numérique à des consommateurs entraîne plus d'obligations légales pour l'entreprise. Cependant, la procédure formelle s'effectue de la même manière.

Première certification

Toute entreprise active sur le marché belge du commerce numérique, y compris la vente à distance, peut soumettre une demande à BeCommerce en vue d'une première certification afin d'obtenir le Trustmark de BeCommerce. L'entreprise doit être/devenir membre de l'asbl BeCommerce pour pouvoir demander le Trustmark et elle doit également demeurer membre tant qu'elle souhaite continuer d'arborer le Trustmark.

Si une entreprise a plusieurs activités/marques/boutiques en ligne, le Trustmark de BeCommerce ne peut être attribué qu'à l'activité/marque/boutique en ligne pour laquelle la demande a été déposée. La demande doit mentionner précisément de quelle activité de commerce numérique/boutique en ligne et de quelle marque il s'agit. En outre, les différents supports (catalogue, site Internet...) utilisés



par l'entreprise doivent avoir été indiqués. L'adresse exacte du (des) site(s) Internet concerné(s) doit être communiquée.

La demande de certification sera transmise au plus vite par BeCommerce à l'instance de contrôle.

L'instance de contrôle passera ensuite au contrôle proprement dit, en fonction de la certification, conformément à la procédure de l'article 4 de ce règlement.

Après le contrôle pour une première certification, le bureau exécutif l'envoie pour information au conseil d'administration de BeCommerce.

La décision quant à l'attribution du Trustmark peut dépendre de l'obligation pour l'entreprise demandeuse de se conformer à une ou plusieurs conditions posées par l'instance de contrôle.

A défaut de décision dans le délai postulé, il y a lieu de considérer que le Trustmark a été refusé.

Nouvelle certification biennale

Après que BeCommerce a attribué le Trustmark à l'entreprise, celle-ci sera soumise tous les deux ans à un nouveau contrôle de la part de l'instance de contrôle. Ce contrôle se déroule également conformément à la procédure comme décrit dans l'article 4 de ce règlement.

Certification de contrôle sur la base d'un échantillonnage

Au début de chaque année, 20 % des entreprises qui ont obtenu le Trustmark et qui sont par conséquent liées par les règles de certification de BeCommerce, seront choisies de manière aléatoire pour subir une certification de contrôle. Ces certifications de contrôle sont réparties tout au long de l'année et les entreprises concernées ne sont évidemment pas averties à l'avance.

En outre, le président de BeCommerce ou le conseil d'administration peut demander une certification de contrôle pour une entreprise particulière s'il le juge nécessaire.

Le procès-verbal de la certification de contrôle sera envoyé pour information au conseil d'administration.



La décision concernant la confirmation d'une certification existante peut dépendre de l'obligation pour l'entreprise contrôlée de se conformer à une ou plusieurs conditions posées par l'instance de contrôle.

Les certifications de contrôle sont réparties sur une période correspondant à une année civile.

Article 4 - Exécution de contrôles

Les audits réalisés par l'instance de contrôle ont lieu à distance.

Pendant la certification, l'instance de contrôle remet en premier lieu un projet de procès-verbal pour approbation au bureau exécutif.

Chaque décision du bureau exécutif est archivée. Celui-ci se réserve le droit de l'utiliser si nécessaire.

Si la certification s'avère impossible, l'instance de contrôle rédige un procès-verbal de défaut et le transmettra au bureau exécutif, qui en rend compte mensuellement au conseil d'administration de BeCommerce.

Les exécutants de l'audit de certification sont liés par le secret professionnel. Seul le conseil d'administration et le bureau exécutif peuvent l'en libérer.

Les exécutants de l'audit de certification ne peuvent accepter aucun avantage de la part de l'entreprise qui demande la certification ou qui subit une certification de contrôle.

Article 5 - Publication de la certification

Les entreprises qui ont obtenu le Trustmark de BeCommerce seront identifiées comme telles sur le site Internet www.becommerce.be, actualisé au moins une fois par mois.



Sur la boutique en ligne active sur le marché numérique, y compris la vente à distance, de l'entreprise concernée, l'acte de certification doit être totalement accessible. Les éléments suivants doivent constituer l'objet de l'acte :

- le nom de l'activité certifiée ;
- le nom de l'entreprise qui est propriétaire de l'activité ;
- la date de la première certification ;
- une déclaration établissant que l'activité en question répond aux exigences du code de conduite du Trustmark de BeCommerce.

Article 6 - Tâches du conseil d'administration

Le conseil d'administration prend en charge les tâches suivantes dans le cadre de la certification du Trustmark de BeCommerce :

- la décision finale quant à la certification et la confirmation ou non de la certification;
- en cas de doute ou de désaccord dans le courant d'une certification, il interprétera ce règlement en première instance.

Le comité stratégique prend en charge la tâche suivante dans le cadre de la certification du Trustmark de BeCommerce:

- le conseil et le contrôle stratégique à l'égard du code de conduite et du règlement de certification.

Le comité de surveillance prend en charge la tâche suivante dans le cadre de la certification du Trustmark BeCommerce:

- le contrôle de l'application du code de conduite et du règlement de certification, i.e. le constat, l'évaluation et la sanction des infractions au code de conduite et au règlement de certification par des membres.



Article 7 - Conflits

Cet article concerne les conflits qui peuvent surgir suite à un désaccord entre l'instance de contrôle et la partie qui fait l'objet d'une certification :

1. Le conseil d'administration prend la décision finale concernant l'attribution du Trustmark.
2. L'arbitre, désigné conformément au règlement d'arbitrage du CEPINA, se prononce en première instance quant à l'appel interjeté à l'encontre de décisions du conseil d'administration après avoir entendu le plaignant et, si nécessaire, l'instance de contrôle.
3. Si des manquements sont constatés lors de la première certification ou de la certification de contrôle, l'entreprise concernée aura un mois, à compter de la réception du procès-verbal de l'instance de contrôle reprenant ces manquements, pour se conformer aux exigences de l'instance de contrôle. Passé ce délai, l'instance de contrôle exécutera un second contrôle. Ensuite, le procès-verbal de la certification de contrôle sera adressé à l'entreprise concernée et au conseil d'administration dans les 15 jours ouvrables.
4. A défaut de conformité, le conseil d'administration peut décider de retirer le Trustmark, sous réserve d'un constat de régularisation dans un délai déterminé par le conseil d'administration. Le conseil d'administration peut également décider de retirer le Trustmark à la société concernée sans plus. L'instance de contrôle doit respecter les décisions du conseil d'administration.

Article 8 - Trustmark

Lorsqu'une entreprise utilise le Trustmark attribué par BeCommerce sur toute publication ou sur tout support, ce Trustmark doit être reproduit dans sa totalité, sans découpes ou modifications.

Si une activité de commerce numérique, y compris la vente à distance, d'une entreprise complète est reprise par une autre entreprise ou en cas de fusion entre 2 entreprises ou plus, le repreneur doit respecter les obligations liées à la certification. Dans le cas contraire, le conseil d'administration peut retirer le Trustmark de BeCommerce.

En cas de faillite d'une entreprise, le Trustmark de BeCommerce est retiré immédiatement.



En renonçant aux obligations liées à la certification, l'entreprise concernée en informera BeCommerce par un avis écrit. Dans ce cas, elle s'engage à cesser immédiatement l'utilisation du Trustmark.

Sans préjudice d'une sanction du conseil d'administration, toute utilisation illégitime du Trustmark fera l'objet de poursuite devant les tribunaux civils et/ou pénaux, selon le cas.

Article 9 - Coût de la première certification, de la nouvelle certification biennale et des contrôles sur échantillonnage

Première certification

Pour une première certification, un montant unique de 550 euros doit être payé avant l'audit de l'instance de contrôle.

Si le demandeur dispose de plusieurs sites Internet dont la base est identique et établis selon une même structure, le montant de 550 euros doit être payé une seule fois pour le premier site Internet et un montant de 200 euros doit être payé pour chaque site Internet supplémentaire pouvant être contrôlé au même moment.

Si la base et la structure des différents sites Internet sont totalement différentes, la totalité de la somme de 550 euros doit être payée une seule fois pour chaque site Internet avant l'audit.

Si les différents sites Internet ne peuvent pas être contrôlés en même temps, même s'ils sont établis selon la même base, la totalité de la somme de 550 euros doit également être payée pour chaque site Internet avant l'audit.



Si un certain nombre de modifications doivent être apportées après l'audit pour la première certification, conformément au procès-verbal remis par l'instance de contrôle, l'audit de contrôle suivant destiné à valider ces modifications est gratuit.

Cependant, si le premier audit constate que le vendeur concerné n'est en ordre que sur quelques points et doit par conséquent adapter à peu près la totalité de son site Internet ou le reprendre dans sa quasi-totalité pour se conformer au code de conduite, cet audit est considéré comme totalement nouveau lorsque les modifications auront été apportées. Par conséquent, un montant unique de 550 euros devra à nouveau être payé avant l'audit.

Nouvelle certification biennale

Pour une nouvelle certification biennale, un montant de 300 euros doit être payé avant l'audit de l'instance de contrôle.

Si le demandeur dispose de plusieurs sites Internet dont la base est identique et établis selon une même structure, le montant de 300 euros doit être payé une seule fois pour le premier site Internet et un montant de 155 euros doit être payé pour chaque site Internet supplémentaire pouvant être contrôlé au même moment.

Si la base et la structure des différents sites Internet sont totalement différentes, la totalité de la somme de 300 euros doit être payée pour chaque site Internet avant l'audit.

Si les différents sites Internet ne peuvent pas être contrôlés en même temps, même s'ils sont établis selon la même base, la totalité de la somme de 300 euros doit également être payée pour chaque site Internet avant l'audit.

Si un certain nombre de modifications doivent être apportées pour la nouvelle certification biennale, conformément au procès-verbal remis par l'instance de contrôle, l'audit de contrôle suivant destiné à valider ces modifications est gratuit.

Cependant, si ce premier audit pour la nouvelle certification biennale constate que le vendeur concerné n'est en ordre que sur quelques points et doit par conséquent adapter à peu près la totalité de son site Internet ou le reprendre dans sa quasi-totalité pour se conformer au code de conduite, cet audit est considéré comme totalement nouveau lorsque les modifications auront été apportées. Par conséquent, un montant de 300 euros devra à nouveau être payé.



Certification de contrôle sur la base d'échantillonnage

Les audits de contrôle annuels sur la base d'échantillonnage sont gratuits. Un montant unique de 550 € ne doit être payé pour ce nouvel audit que si le procès-verbal de l'instance de contrôle révèle que le porteur du Trustmark ne respecte plus le code de conduite sur quasiment toute la ligne et si un tout nouvel audit doit de ce fait être effectué après les modifications nécessaires.

Les sommes susmentionnées peuvent être adaptées chaque année par le conseil d'administration de l'asbl BeCommerce.

Article 10 - Révision de ce règlement

Le bureau exécutif de BeCommerce peut transmettre à tout moment des propositions de modification des dispositions de ce règlement de certification au conseil d'administration, qui décide à ce sujet. Les modifications apportées à ce règlement de certification ne peuvent entrer en vigueur que sous réserve de leur communication préalable à tous les utilisateurs du Trustmark. Des possibilités d'appel à l'encontre d'une modification décidée par le conseil d'administration sont ouvertes aux membres et ce, uniquement lors de la prochaine assemblée générale des membres suivante qui suit la date de communication de la modification.