



be commerce.be

Règlement de Certification du Label de Qualité BeCommerce pour la Vente à Distance

January 1

2013

L'asbl BeCommerce a pour objectif d'augmenter la confiance du consommateur dans la vente à distance online et offline (via catalogues, sites internet, télévision, direct mail, téléphone, SMS et tout autre support). Cela se fait notamment par l'apposition du label de qualité BeCommerce, qui garantit au consommateur que la société utilisant ce label, respecte une série de règles et est régulièrement contrôlée à cette fin.





Article 1 – Points de départ

L'asbl BeCommerce a pour objectif d'augmenter la confiance du consommateur dans la vente à distance online et offline (via catalogues, sites internet, télévision, direct mail, téléphone, SMS et tout autre support). Cela se fait notamment par l'apposition du label de qualité BeCommerce, qui garantit au consommateur que la société utilisant ce label, respecte une série de règles et est régulièrement contrôlée à cette fin.

Dans un souci de neutralité et d'objectivité, l'asbl BeCommerce souhaite que l'attribution du label et le respect des exigences du code lié au label, soient vérifiés via une procédure de certification spécifique par une instance indépendante. Les instances de certification travaillent néanmoins sous la supervision du Bureau de BeCommerce et devront préalablement être agréés par BeCommerce.

L'instance de contrôle sélectionnée s'engage de travailler exclusivement avec l'asbl BeCommerce pour la certification des vendeurs à distance opérant à partir de la Belgique, et de respecter une confidentialité stricte.

L'instance de contrôle sélectionnée devra jouir d'une entière indépendance vis-à-vis des entreprises auprès desquelles BeCommerce est amenée à requérir des certifications. L'instance de contrôle pourrait être récusée par le président de BeCommerce, si elle ne remplit pas cette condition.

Article 2 - Conditions de certification

Pour pouvoir utiliser le label BeCommerce, les conditions de certification, en ce compris les conditions de l'article 1 du Code de Conduite du Label de Qualité BeCommerce, doivent être remplies.

Article 3 - Types de certification

Première certification

Chaque entreprise avec une activité de vente à distance en Belgique peut introduire une demande de première certification auprès de BeCommerce, afin de pouvoir obtenir le label de qualité BeCommerce. Cette certification est assumée par l'instance de contrôle agréée. Cela se fait en remplissant et en renvoyant à BeCommerce par e-mail ou par fax la BeCommerce checklist et la Certification d'Acceptation. La société doit adhérer à l'asbl BeCommerce afin de pouvoir introduire la demande du label, et doit continuer à adhérer aussi longtemps qu'elle souhaite porter le label.

Dans le cas où une société aurait plusieurs activités/enseignes, le label de qualité BeCommerce ne peut être attribué qu'à l'activité/enseigne pour laquelle la demande a été introduite. La demande doit préciser quelle activité de vente à distance et quelle enseigne est concernée. Elle doit également reprendre l'énumération des différents supports utilisés par l'entreprise (catalogue, site internet,...). S'il s'agit de supports papier, ceux-ci devront être annexés à la demande. L'adresse exacte des sites



internet concernés devra être précisée. En cas de prospection téléphonique, le script devra être joint à la demande.

La demande de certification sera transmise dans les meilleurs délais par BeCommerce à l'instance certificatrice. Celle-ci se réserve le droit de demander au demandeur tous renseignements complémentaires jugés pertinents.

L'instance de contrôle procédera ensuite, en vue de la certification, au contrôle, conformément à la procédure décrite à l'article 4 de ce règlement.

Le contrôle en vue d'une première certification donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal envoyé pour approbation à l'instance de contrôle, à qui revient la décision définitive d'octroyer la certification.

Toute décision d'attribution ou de refus d'attribution du label de qualité BeCommerce sera notifiée par BeCommerce dans les deux mois de la date de la demande de certification. Elle sera accompagnée du procès-verbal du contrôle, exécuté en vue d'une première certification. En cas de décision positive d'attribution, la charte graphique du label BeCommerce sera envoyée au demandeur. Cette charte devra être suivie strictement par la société qui a obtenu le label de qualité.

La décision d'attribution peut également être soumise à l'obligation par l'entreprise demandeuse de se conformer au respect d'une ou de plusieurs conditions, imposées par l'instance de contrôle.

En l'absence de décision dans les délais, l'attribution du label est censée être refusée.

Certifications de contrôle

Les entreprises ayant obtenu le label de qualité et qui sont donc liées par les règles de certification de BeCommerce peuvent être choisies de manière arbitraire par un huissier de justice pour subir une certification de contrôle. Ces certifications seront réparties sur toute l'année et les sociétés impliquées ne seront évidemment pas informées de ce contrôle.

De plus, une certification de contrôle pourra être demandée par le Président de BeCommerce, s'ils le jugent nécessaire.

Le procès-verbal de la certification de contrôle sera envoyé, en tant qu'avis pour approbation, au BeCommerce à qui revient la décision définitive de confirmer ou pas la certification existante dans les meilleurs délais.

La décision définitive de confirmation ou d'information sera notifiée par l'instance de contrôle aux entreprises impliquées, et sera accompagnée du procès-verbal de contrôle.



La décision de confirmation d'une certification déjà existante peut être soumise à l'obligation par l'entreprise contrôlée de se conformer au respect d'une ou de plusieurs conditions imposées par l'instance de contrôle.

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

Article 4 - Exécution des opérations de contrôle

Les opérations de certification effectuées par l'instance de contrôle peuvent se dérouler à distance.

L'instance de contrôle est appelée à vérifier si les supports faisant l'objet de la certification, répondent aux exigences liées au porteur d'information telles que prévues dans l'article 2 du Code de Conduite du label de qualité BeCommerce, ainsi qu'à l'application correcte de l'article 3 du Code de Conduite correspondant à l'interdiction de confusion.

À la clôture de la certification de contrôle, l'instance de contrôle remet un projet de procès-verbal au BeCommerce pour approbation.

Toute décision du BeCommerce ou l'instance de contrôle est également versée aux archives de BeCommerce, qui se réserve le droit d'en faire l'usage approprié, le cas échéant.

S'il s'avère impossible de réaliser la certification, l'instance de contrôle établira un procès-verbal de carence et l'adressera au BeCommerce. Les réalisateurs de l'audit de certification sont tenus par le secret professionnel. Ils ne peuvent en être relevés que par le Président du Comité de Surveillance.

Les réalisateurs de l'audit de certification ne pourront accepter aucun avantage de l'entreprise demandant la certification ou faisant l'objet d'une certification de contrôle.

Article 5 - Publication de la certification

Les entreprises dont les activités de vente à distance sont certifiées par le label BeCommerce, seront identifiées sur le site internet www.BeCommerce.be qui sera mis à jour au minimum une fois par mois.

Sur le(s) support(s) du vendeur à distance concerné, l'acte de la certification doit être accessible dans sa totalité. Les éléments qui doivent faire objet de l'acte sont:

- le nom de l'activité certifiée
- le nom de la société qui est propriétaire de l'activité
- la date de la première certification
- une déclaration mentionnant que l'activité concernée répond aux exigences du Code de Conduite du Label de Qualité BeCommerce
- le référencement vers le Comité du Contentieux qui traite toutes les plaintes à ce sujet



Article 6. Acteurs

BeCommerce

BeCommerce assure, en collaboration avec la partie de contrôle indépendante tierce, :

- a) l'approbation des demandes de certification ;
- b) la décision finale sur la certification et la confirmation ou non de la certification ;
- c) la présentation des noms d'activités ou de sociétés à l'instance de contrôle en vue de la certification de contrôle.

En cas de litige, BeCommerce prend la décision finale concernant l'attribution du label de qualité. En l'absence de conformité, BeCommerce peut prononcer un retrait du label, sous réserve d'une mise en conformité dans un délai fixé par BeCommerce. BeCommerce peut aussi décider de retirer tout simplement le label de la société en question. L'instance de contrôle tierce doit respecter les décisions de BeCommerce.

Comité de surveillance

Le Comité de surveillance est chargé d'un rôle consultatif et du contrôle stratégique de l'application de ce Code. Le Comité de surveillance n'est pas un organe exécutif. Il n'approuve (ou ne rejette pas) les demandes et ne traite pas de plaintes individuelles. Les plaintes doivent être introduites auprès et traitées par la Commission des litiges.

Le Comité se compose de spécialistes juridiques, financiers et/ou des entreprises. Chaque membre possède une certaine spécialisation, notamment droits des consommateurs, sécurité en ligne, aspects fiscaux, aspects de l'entrepreneuriat (en ligne), etc. Cette expertise mixte unique assure une cohésion et un transfert d'expérience entre les membres du Comité d'une part, mais aussi par rapport aux membres de BeCommerce (et leurs clients). Le Comité n'a qu'un rôle consultatif, pas un rôle d'exécutant. Chaque année, il publie un rapport consultatif ou de tendances.

Dans le cadre de la certification du label de qualité BeCommerce, le Comité de surveillance n'a **pas de tâches exécutives**.

Commission des litiges

La Commission des litiges est chargée du contrôle de l'application de ce Code, à savoir la détermination, l'évaluation et la sanction des infractions au Code par des membres. La Commission des litiges n'est pas chargée du contrôle individuel de chaque membre, qui est réalisé par un tiers indépendant (à savoir : BUREAU VERITAS CERTIFICATION BELGIUM NV, Mechelsesteenweg 128-136 2018 Antwerpen, TVA-BE 0445.907.416).

La Commission des litiges est compétente pour la résolution et l'évaluation de tous les litiges entre un consommateur et un membre.

Toutes les réclamations doivent être introduites par écrit auprès de la Commission des litiges, avec une explication précise des faits et accompagnée de tous les documents nécessaires.



Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la Commission des litiges, consultez le « *Code de conduite BeCommerce* ».

Article 7 - Label

Lorsqu'une entreprise utilise le label de qualité que BeCommerce lui a attribué, dans quelque publication ou support que ce soit, celui-ci doit être reproduit dans son intégralité, sans coupure ni modification. Les entreprises reçoivent également un certificat électronique qu'elles peuvent placer sur leur boutique en ligne. Lors de l'affichage du label graphique de BeCommerce, le renvoi à ce certificat électronique (URL) est obligatoire.

Dans le cas où une activité de vente à distance ou une société entière est reprise par une autre ou encore en cas de fusion entre 2 ou plusieurs sociétés, le repreneur doit reprendre les obligations liées à la certification. Sinon, le label BeCommerce peut être retiré par BeCommerce ou le Comité du Contentieux. En cas de faillite d'une société, le label BeCommerce est immédiatement retiré.

En cas de désistement aux obligations liées à la certification, la société concernée en avisera BeCommerce par lettre recommandée. Dans ce cas, elle s'engage à cesser immédiatement toute utilisation du label.

Sans préjudice d'une sanction décidée par BeCommerce ou le Comité du Contentieux, toute utilisation illicite du label fera l'objet de poursuites devant les tribunaux civil et/ou pénal, selon le cas.

Article 8 – Coût première certification et certification de contrôle

Pour une première certification, un montant de 550 € est dû une seule fois, à payer avant l'audit par l'instance de contrôle.

Si le demandeur a plusieurs sites web dont la trame de base est identique et qui ont été construits selon une même structure, un montant de 550 € est dû une seule fois pour le premier site web, et un montant de 200 € est dû une seule fois pour chaque site web supplémentaire qui peut être contrôlé au même moment.

Si la trame de base et la structure des différents sites web sont complètement différentes, le montant entier de 550 € est dû une seule fois pour chaque site web, à payer avant l'audit.

Si les différents sites web ne peuvent pas être contrôlés au même moment, même s'ils ont été construits sur la même trame de base, le montant entier de 550 € est dû pour chaque site web, à payer avant l'audit.



Si après l'audit pour la première certification, des modifications doivent être effectuées selon le procès-verbal rédigé par l'instance de contrôle, l'audit de contrôle subséquent pour valider ces modifications est gratuit.

Par contre, si lors du premier audit est constaté que le vendeur concerné n'est en ordre que sur quelques points, en par conséquent doit modifier ou refaire plus ou moins son support entier (site web, catalogue) pour se conformer au Code de Conduite, l'audit subséquent après les modifications est considéré comme un audit tout à fait nouveau. Par conséquent, un montant de 550 € est dû à nouveau une seule fois, à payer avant l'audit.

Les audits de contrôle annuels sur base d'un sondage sont gratuits. Sauf si le procès-verbal de l'instance de contrôle montre que le porteur du label ne suit plus du tout le Code de Conduite, et par conséquent, après les modifications nécessaires, un audit entier doit avoir lieu, un montant de 550 € est dû une seule fois pour ce nouvel audit.

La procédure de recertification du Label BeCommerce se fera tous les deux ans. Le (Belux) label de qualité BeCommerce est valable deux ans, chaque fois recertifiable après 2 ans et ce sur une période de durée illimitée.

Les montants susdits peuvent être adaptés annuellement par BeCommerce.

Article 9 - Révision du présent règlement

Les dispositions du présent règlement peuvent être modifiées à tout moment par l'assemblée générale de BeCommerce, qui veillera à en informer ensuite les personnes concernées par le moyen le plus adéquat.