



Code de conduite du Trustmark de BeCommerce

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.

Le code de conduite du Trustmark de BeCommerce a pour objectif d'établir des principes de base qui doivent être respectés pour offrir au consommateur et au client professionnel les garanties nécessaires dans le cadre du commerce numérique, y compris la vente à distance, en conséquence de quoi une relation de confiance essentielle peut être mise en place entre les vendeurs et les acheteurs



Le code de conduite ne couvre pas l'intégralité des règles applicables aux relations entre les vendeurs de biens ou de services et les consommateurs/clients professionnels. Le code de conduite ne remplace pas non plus certaines règles sectorielles.

Le code de conduite réunit les règles minimales qui doivent être respectées pour pouvoir obtenir le Trustmark B2C ou B2B de BeCommerce, sans se substituer à la loi.

Certaines de ces règles du code de conduite sont auto-régulatrices et complémentaires avec les lois existantes.

Article 1 - Attribution du Trustmark de BeCommerce

BeCommerce asbl est propriétaire du Trustmark de BeCommerce (ci-après dénommé « le Trustmark »).

Ce Trustmark est à la disposition de tout entrepreneur actif sur le marché belge dans le commerce numérique, y compris la vente à distance (quels que soient les canaux de vente utilisés) et qui est membre de l'asbl BeCommerce, à condition :

- qu'il respecte strictement ce code de conduite du Trustmark de BeCommerce ainsi que le règlement de certification de BeCommerce et qu'il s'y engage par écrit ;
- que l'attribution ou la confirmation de l'attribution, selon le cas, ait fait l'objet d'une décision positive de l'instance de contrôle et, le cas échéant, d'une décision positive de l'arbitre, désigné conformément au règlement d'arbitrage du CEPINA, qui prononce un recours en appel, où le droit belge s'applique, le siège de la procédure est Bruxelles et la langue de l'arbitrage est le néerlandais, le français ou l'anglais, au choix du membre ;
sur proposition de l'organisme tiers indépendant, mandaté à cet effet par l'administration de BeCommerce pour exécuter la première certification ou la certification de contrôle, selon le cas, comme prévu par le règlement de certification de BeCommerce ;
- qu'il soit membre de l'asbl BeCommerce et qu'il le reste et qu'il paie sa cotisation chaque année, tant qu'il souhaite utiliser le Trustmark. Le montant de la cotisation est fixé chaque année par le conseil d'administration ;
- qu'il participe financièrement aux frais de certification à hauteur d'un montant spécifique, fixé chaque année par le conseil d'administration. Le paiement sera effectué à l'asbl BeCommerce avant la certification même ;



- qu'il effectue lui-même tous les deux ans, avec un résultat positif, la procédure de recertification du Trustmark de BeCommerce.

Le Trustmark ne peut être attribué qu'à une entreprise active dans le commerce numérique, y compris la vente à distance, aux consommateurs ou à des clients professionnels en Belgique et/ou au Luxembourg (B2C ou B2B). Ce Trustmark peut être utilisé dans toutes les formes de communication aux clients, sous réserve du respect du guide d'implémentation.

Le Trustmark de BeCommerce est attribué aux membres qui le demandent explicitement et qui s'engagent par écrit à en respecter les conditions d'attribution et d'utilisation. Pour devenir membre de BeCommerce (et le rester), une entreprise qui vend en B2C ou B2B doit s'engager immédiatement à obtenir le Trustmark après son adhésion à BeCommerce. La certification n'est possible que sous réserve d'une adhésion à BeCommerce. Le Trustmark de BeCommerce est valable pendant deux ans, renouvelables systématiquement et de manière illimitée par une recertification.

Article 2 - Règles liées au Trustmark

2.1. Exigences en matière d'information

2.1.1. Informations concernant l'entreprise

S'agissant du commerce numérique, y compris la vente à distance, l'acheteur doit être informé de manière explicite, claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique employée pour la communication à distance, concernant e.a. les éléments suivants à propos du vendeur :

- La dénomination commerciale du vendeur ;
- L'adresse géographique du siège d'exploitation du vendeur ;
- Le numéro d'entreprise du vendeur ;
- Les coordonnées (téléphone, fax et e-mail) du service clientèle du vendeur ;
- Les jours et les heures auxquels le service de vente est ouvert.

2.1.2. Informations concernant les produits ou services

S'agissant du commerce numérique, y compris la vente à distance, l'acheteur doit être informé de manière explicite, claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique employée pour la communication à distance, concernant e.a. les éléments suivants à propos des produits et services :



- La description précise de chaque produit et/ou service et les principales caractéristiques ;
- Le prix unitaire tout inclus en euros de chaque produit et/ou service (B2C) ou le prix hors TVA ou TVA incluse, en euros, de chaque produit et/ou service (B2B) ;
- Le montant de la participation éventuelle aux frais d'expédition ;
- Le délai de livraison et/ou d'exécution maximal de chaque produit et/ou service pour le Trustmark B2C ;
- Les autres conditions de livraison de produits et services : méthode, lieu, modalités ;
- La durée de validité de l'offre et des tarifs promotionnels ;
- Mention du site Internet vers lequel le vendeur renvoie l'acheteur, le cas échéant.

2.1.3. Informations concernant la protection de la vie privée

Dans le cadre de la collecte des données à caractère personnel par le vendeur concernant l'intéressé, ce dernier doit être informé explicitement, clairement et de manière compréhensible, par tout moyen adapté à la technique employée pour la communication à distance, e.a. des éléments suivants concernant la protection de ses données à caractère personnel :

- Les mesures prises par le vendeur pour garantir la confidentialité des données à caractère personnel ;
- Les possibilités dont dispose l'intéressé de consulter ses données à caractère personnel (droit de consultation¹), de les corriger (droit de correction²) et, le cas échéant, de les supprimer (droit d'oubli³);
- Les coordonnées de la personne responsable du traitement de données à caractère personnel et, le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données⁴ ;
- Les mesures prises par le vendeur pour informer l'intéressé en cas d'infraction liée aux données à caractère personnel présentant un risque pour les droits et les libertés de l'intéressé⁵ ;
- Les mesures prises par le vendeur pour fournir à l'intéressé les données à caractère personnel le concernant sous une forme structurée, usuelle et pouvant être lue par une machine (droit de portabilité des données⁶) ;

¹ Article 15 RGPD

² Article 16 RGPD

³ Article 17 RGPD

⁴ Article 13, alinéa 1, a) et b) RGPD

⁵ Article 33 RGPD

⁶ Article 20 RGPD



- Les informations nécessaires et obligatoires pour rendre possible l'enregistrement de la commande ;
- Le caractère facultatif de certaines données qui ne sont pas strictement nécessaires du fait que seules les données suffisantes, utiles et non superflues en fonction des objectifs pour lesquels elles sont obtenues peuvent être collectées ;
- La communication ou non des données à des tiers et, si c'est le cas, la demande d'accord exprès de l'intéressé concernant cette communication. Si la communication de ces données est autorisée, le vendeur informe l'intéressé de son droit de s'opposer gratuitement et sans justification à cette communication.

Des messages de promotion peuvent être envoyés par e-mail à condition que le Règlement Général sur la Protection des Données soit respecté, ce qui implique e.a. que l'autorisation/le consentement du consommateur concerné ou du client professionnel doit être obtenue.

2.1.4. Informations concernant les méthodes de paiement

S'agissant du commerce numérique, y compris la vente à distance, l'acheteur doit être informé de manière explicite, claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique employée pour la communication à distance, concernant e.a. les éléments suivants à propos du paiement :

- Les mesures de protection des paiements ;
- L'appel éventuel à un prestataire de services externe.

Les possibilités de paiement doivent être claires dès le début du processus de commande.

En ce qui concerne la sécurité du processus de paiement en ligne, le vendeur respecte les normes Payment Card Industry (PCI) en vigueur ou le vendeur travaille avec un prestataire de services de paiement en ligne certifié PCI.

2.1.5. Informations concernant les conditions générales

S'agissant du commerce numérique, y compris la vente à distance, l'acheteur doit être informé de manière explicite, claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique employée pour la communication à distance, concernant e.a. les éléments suivants à propos des conditions générales du vendeur. Ces conditions générales doivent pouvoir être consultées facilement, et ce au plus tard avant la conclusion du contrat. Le consommateur/client professionnel doit pouvoir les enregistrer sur un support durable et il doit les approuver clairement et de manière compréhensible. Le vendeur s'engage à reprendre au moins les éléments suivants :

- La zone géographique de l'offre et les limites éventuelles ;
- Pour le Trustmark B2C, la mention claire d'un droit de rétractation d'au moins quatorze jours calendrier ou, en cas d'exception légale, la mention qu'un tel droit n'a pas été stipulé ;



- La durée minimale du contrat en cas de livraison durable d'un produit et/ou service, par exemple dans le cadre d'un abonnement ;
- Les conditions de résiliation en cas de livraison durable d'un produit et/ou service, par exemple dans le cadre d'un abonnement ;
- Pour le Trustmark B2C, le fait que le consommateur devra prendre à sa charge les frais de renvoi des marchandises en cas de rétractation et, si les marchandises ne peuvent pas être renvoyées par simple courrier en raison de leur nature, les frais de renvoi des marchandises ;
- Une description générale des biens et/ou services proposés par l'entreprise ;
- Des informations primaires et secondaires concernant l'identité de l'entreprise ;
- Pour le Trustmark B2C, un rappel de l'existence de la garantie légale de conformité des marchandises ;
- L'existence de codes de conduite pertinents et la manière d'en obtenir des copies. Ce code de conduite du Trustmark de BeCommerce en fait partie.

2.2. Exigences en matière de transaction

2.2.1. Procédure de commande

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes en matière de procédure de commande :

- Le choix des produits ou services ne suffit pas à valider définitivement une commande. A cet effet, le consommateur/client professionnel doit comprendre clairement qu'il a une obligation de paiement par le biais d'un bouton de paiement clair ;
- En cas de commande par Internet :
 - o Pour le Trustmark B2C, pour la confirmation de la commande par le vendeur, ce dernier s'engage à donner à l'acheteur une vue d'ensemble de ses achats en détail + coût total tout inclus.
 - o L'acheteur doit pouvoir modifier ou annuler la commande à tout moment tant qu'il n'a reçu aucune confirmation définitive du vendeur.
 - o Pour le Trustmark B2C, le délai de livraison maximal sera indiqué dans cette confirmation, ainsi que la possibilité d'annuler la commande gratuitement en cas de dépassement de ce délai ;
- Un accusé de réception détaillé doit être envoyé à l'acheteur par e-mail ou doit être disponible sur le site Internet du vendeur.

Si le vendeur utilise plusieurs langues, l'acheteur aura le choix pour sa commande entre l'une de ces langues. Une fois que l'acheteur a fait ce choix, il pourra paramétrer toutes les étapes ultérieures dans cette même langue.



2.2.2. Exécution de la commande

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes en matière d'exécution de la commande :

- Pour le Trustmark B2C, le vendeur doit informer l'acheteur lors de la commande de produits et/ou services par ce dernier du délai de livraison maximal de sa commande, et ce dans l'e-mail de confirmation envoyé à l'acheteur également ;
- Lorsque le délai annoncé ne peut pas être respecté, le vendeur s'engage à en informer l'acheteur au plus tard à l'échéance du délai annoncé au départ ;
- Le vendeur s'engage à livrer un produit et/ou service conforme à ce que l'acheteur a commandé ;
- Pour le Trustmark B2C, sauf lorsqu'il s'agit de produits et/ou services personnalisés, annuler toute commande qui n'a pas encore été envoyée. Dans ce cas, le vendeur s'engage à la rembourser sans délai à l'acheteur si celui-ci a déjà exécuté un paiement.

2.2.3. Service après-vente

L'acheteur doit recevoir au moins les informations suivantes concernant le service après-vente, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès :

- Les coordonnées du service clientèle ;
- Pour le Trustmark B2C, les modalités d'utilisation du droit de rétractation ;
- Les modalités de résiliation en cas de livraison durable d'un produit et/ou service, par exemple dans le cadre d'un abonnement ;
- La procédure qui doit être suivie en cas de livraison d'un produit qui ne correspond pas à la commande ;
- La procédure qui doit être suivie en cas de livraison d'un produit défectueux ;
- Pour le Trustmark B2C, les dispositions de la loi du 1er septembre 2004 pour la protection des consommateurs lors de la vente de biens de consommation.

2.2.4. Plaintes et règlement des litiges

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes en matière de règlement des litiges :

- Les procédures de plaintes doivent être expliquées clairement au vendeur ;
- Le vendeur prévoit une procédure de plainte en ligne dans le cadre de laquelle l'acheteur est informé dans les 5 jours ouvrables du délai dans lequel il recevra une proposition de résolution du litige de la part du vendeur ;
- Le vendeur préférera un règlement amiable des plaintes éventuelles ;



- Le vendeur accepte l'intervention de la plateforme ADR⁷ de BeCommerce pour les litiges entre l'acheteur et le vendeur qui ne peuvent pas être traités entre eux ;
- En cas de litige, seul le droit belge s'applique.

2.2.5. Protection des mineurs

Le vendeur s'engage à n'encourager aucun mineur à passer une commande.

Article 3 - Interdiction de confusion

Le Trustmark de BeCommerce ne peut en aucun cas remplacer visuellement le logo ou la dénomination propre du vendeur, non plus qu'y être repris.

Article 4 - Retrait du droit d'utiliser le Trustmark de BeCommerce

Tout arrêt, pour quelque raison que ce soit, de l'adhésion à BeCommerce entraîne de plein droit l'arrêt du droit d'utilisation du Trustmark de BeCommerce.

L'utilisation du Trustmark est interdite en conséquence d'une décision négative prise par le conseil d'administration, le bureau exécutif ou par l'arbitre désigné conformément au règlement d'arbitrage du CEPINA et qui prononce un recours en appel, où le droit belge s'applique, le siège de la procédure est Bruxelles et la langue d'arbitrage est le néerlandais, le français ou l'anglais, au choix du membre.

Sans préjudice de la sanction imposée, tout usage illégitime fera l'objet de poursuites devant les tribunaux civils et/ou pénaux.

Article 5 - Contrôle général par le comité stratégique

Le comité stratégique est chargé d'une *fonction de conseil et du contrôle stratégique* de l'application de ce code et du règlement de certification. Le comité stratégique n'est pas un organe exécutif.

⁷ Alternative Dispute Resolution
vzw BeCommerce asbl



Le comité est constitué de spécialistes juridiques, financiers et/ou des entreprises. Chaque membre possède une spécialisation donnée : droits des consommateurs, sécurité en ligne, aspects fiscaux, aspects de l'entrepreneuriat (en ligne), etc. La nomination individuelle des membres du comité stratégique est effectuée par le conseil d'administration. Pour ce faire, aucune approbation ou acceptation de l'assemblée générale n'est exigée.

Cette expertise mixte unique assure une cohésion et un transfert d'expérience entre les membres du comité d'une part mais également à l'égard des membres (et de leurs consommateurs/clients professionnels) de BeCommerce.

Le comité doit avoir un rôle de conseil et **non exécutif**.

Article 6 - Contrôle spécifique par le comité de surveillance

Le comité de surveillance est chargé du *contrôle de l'application de ce code et du règlement de certification*, i.e. le constat, l'évaluation et la sanction des infractions au code par des membres. Le comité de surveillance n'est pas chargé de la certification individuelle de chaque membre, qui est exécutée par un tiers indépendant, à savoir le BUREAU VERITAS CERTIFICATION BELGIUM SA, Mechelsesteenweg 128-136 2018 Anvers, TVA-BE 0445.907.416.

Article 7 - Révision du code de conduite

Le bureau exécutif de BeCommerce peut transmettre à tout moment des propositions de modification des dispositions de ce code au conseil d'administration, qui décide à ce sujet. Les modifications apportées à ce code 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 à l'assemblée générale, et ce uniquement lors de la prochaine assemblée générale qui suit la date de communication de la modification.

Article 8 - Respect de la loi



L'attribution du Trustmark et le respect de ce code ne signifient en aucun cas que les utilisateurs de ce Trustmark respectent la réglementation en matière de vente à distance ou les réglementations sectorielles éventuelles.