

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

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 informatiecampagnes 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 Gedragscode en het 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 periodieke controles uitvoeren bij reeds gecertificeerde ondernemingen.

Gegevens van de onderneming

Handelsnaam & vennootschapsvorm		Contactpersoon	
BTW nummer		Telefoon	
URL website		E-mail	

Auditresultaat

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

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



B2C

Audit

Toelichtingen bij deze checklist:

- elke vraag handelt over een wettelijke (Art. VI.45-VI.63 Wetboek Economisch Recht) 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 zichtbaar of makkelijk toegankelijk vanop elke pagina van de website:

betalingsmogelijkheden?

beperkingen op leveringsmogelijkheden (grenzen waarbinnen geleverd wordt)?

identiteitsgegevens van de onderneming zelf, en/of van de onderneming voor wiens rekening ze optreedt?

Algemene Voorwaarden?

Privacy Policy?

Cookiebeleid?

voorwaarden en modaliteiten voor het herroepen van de overeenkomst?

klachten- en geschillenbeslechtsprocedures, inclusief specifieke verwijzing door link naar het ODR-platform?

--	--

3. 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 consument 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?

--	--

4. Staat in de Cookiebeleid beschreven welke soorten Cookies de website gebruikt en met welk doel?

--	--



B2C

5. 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 inclusief btw is, en een beschrijving van alle andere kosten die van toepassing kunnen zijn ?
- informatie over hoe het contract zal worden uitgevoerd eens de bestelling geplaatst (betaling en levering)?
- vermelding dat bij het overschrijden van de aangekondigde leveringstermijn de consument op de hoogte zal worden gebracht, en hij dan het recht heeft de bestelling gratis te annuleren?
- herinnering aan het bestaan van het herroepingsrecht, en indien er uitzonderingen op van toepassing zijn, informatie over de aard van de uitzondering en de grond waarop de onderneming zich beroept?
- herinnering aan het bestaan van wettelijke en eventuele commerciële garanties?
- uitleg over de interne klachtenprocedure en het verloop ervan?
- vermelding van de mogelijkheid tot buitengerechtelijke klachten- en geschillenbemiddeling, en de wijze waarop deze toegankelijk is (verplicht is minstens een verwijzing naar het ODR-platform)?
- verwijzing naar gedragscodes (inclusief de BeComemrcrce gedragscode) die de onderneming onderschrijft, en hoe kopieën hiervan verkrijgbaar zijn?

6. Bevat de rubriek handelt over het herroepingsrecht minstens de volgende items:

- vermelding dat de consument beschikt over een termijn van 14 dagen om te beslissen de overeenkomst te annuleren, en vanaf wanneer deze termijn ingaat (bij afsluiten contract of in ontvangstname goederen)?
- uitleg over hoe de consument de onderneming op de hoogte kan stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen, inclusief een verwijzing naar het modelformulier?
- omschrijving van de te volgen procedure voor het terugzenden van goederen, inclusief de vermelding dat vanaf de bekendmaking van zijn beslissing de consument 14 dagen heeft om de goederen terug te zenden?
- vermelding wie de kosten voor het terugzenden zal dragen (ten laste van de consument of de onderneming)?
- vermelding dat de eventuele terugbetaling zal gebeuren binnen een termijn van 14 dagen, kosteloos en met hetzelfde betaalmiddel als hetgeen tijdens de oorspronkelijke transactie werd gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen?
- vermelding dat indien de consument wenst dat de dienst reeds tijdens de herroepingstermijn aanvangt, hij hier uitdrukkelijk om moet verzoeken en hierdoor gebonden kan zijn de redelijke kosten te vergoeden?

7. Sensibiliseert de onderneming de consument rond namaak door:

- te verwijzen naar de tips van het Europees Centrum voor de Consument om te vermijden dat je namaak koopt?
- te vermelden dat bij een vermoeden van namaak de consument een klacht kan indienen via het Meldpunt?

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

8. Informeert de onderneming de consument over hun verpakingsverantwoordelijkheid door:

te verwijzen naar hun lidmaatschap bij Fost Plus?

toe te lichten hoe zij aan de verplichtingen voldoen, indien ze geen beroep doen op een erkend organisme?

--	--

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

Product 1	
Product 2	

10. Indien het gaat om elektrische of elektronische producten die worden aangeboden, staat de recyclebijdrage dan duidelijk bij de prijs vermeld?

--	--

11. Indien het gaat om digitale inhoud die wordt aangeboden, is de volgende informatie opgenomen in de omschrijving van het goed en/of dienst:

compatibiliteit en andere technische noodzakelijkheden?

beveiligingsvoorzieningen?

--	--

12. Indien het niet gaat om een enkelvoudige verkoop, wordt de volgende informatie vermeld:

duur overeenkomst (bepaald of onbepaald) en minimumduur verplichtingen van de consument?

hoe de overeenkomst op te zeggen valt?

welke financiële garanties de consument moet kunnen bieden?

--	--

13. Is de opbouw van de Franstalige versie van de website vergelijkbaar met de Nederlandstalige versie:

gelijkaardige homepage van waarop de Algemene Voorwaarden en Privacy Policy toegankelijk zijn?

overeenkomstige alinea's of rubrieken in de Algemene Voorwaarden en Privacy Policy?

soortgelijke omschrijving van de aangeboden goederen en/of diensten (kenmerken, eigenschappen, foto's,...)?

--	--

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

14. Bevat de mobiele website de minimum vereiste precontractuele informatie:

Algemene Voorwaarden die minstens informatie bevatten over de identiteit van de onderneming, de berekening van de totale prijs en het herroepingsrecht?

Privacy Policy en Cookiebeleid?

gedetailleerde omschrijving van de aangeboden goederen en/of diensten?

indien het niet gaat om een eenvoudige verkoop, de duur overeenkomst (bepaald of onbepaald) en informatie over hoe de overeenkomst op te zeggen valt?

alle bijkomende informatie op de website is ook beschikbaar op de mobiele site

15. 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. Worden de pagina's van de website waarop de consument gevraagd wordt persoonlijke informatie te verschaffen voldoende beveiligd:

https voor URL, en/of een gesloten slotje of melding "Beveiligd" voor adresbalk?

adresbalk of tekst in adres in het groen of blauw?

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

3. Worden er voldoende leveringsopties aangeboden:

afhalen in winkel?

standaard levering afhaalpunt/locker?

thuislevering?

optie levering express en/of traceerbaar?

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

--	--

4. Worden er voldoende betaalmethoden aanvaard:

- bankoverschrijving?
- bancontact (bankkaart KBC, Belfius, ING, Fortis,...)?
- kredietkaart (Visa, Mastercard,...)?
- online betaalmethode (PayPal, iDeal, Payconiq,...)?
- achteraf betalen (Klarna, Afterpay, ...)?
- betaling bij levering (cash on delivery)?
- betaling op krediet?

--	--

5. Indien de leveringstermijn meer dan 30 dagen bedraagt, wordt de consument uitdrukkelijk gevraagd akkoord te gaan met de aanvullende termijn?

--	--

6. Krijgt de consument bij het bestellen van elektrische en/of elektronische producten de mogelijkheid aan te geven een oud gelijkaardig product terug mee te willen geven bij de levering van het nieuwe product?

--	--

7. Voor er gevraagd wordt de bestelling te bevestigen, krijgt de consument 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?

--	--

8. Is het duidelijk dat de consument bij het plaatsen van de bestelling een verplichting tot betaling op zich neemt?

--	--

9. Gaat de consument op afdoende wijze akkoord met de Algemene Voorwaarden alvorens de bestelling te bevestigen?

--	--

10. Is het duidelijk hoe de webshop nadat het bestelproces is afgerond, de Algemene Voorwaarden en een samenvatting van de bestelling ter beschikking stelt en op een duidelijke manier draagt?

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

bestelling ter beschikking zal stellen op een duurzame gegevensrager:

--	--

C. Naverkoop

1. Wordt aan de consument toestemming gevraagd voor het verzenden van commerciële e-mails?

--	--

2. Is er een beoordelings- en/of waarderingssysteem aan de hand waarvan de consument zijn oordeel over de webshop/verkoper en/of geleverde producten of diensten kan geven?

--	--

3. 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)?

--	--