

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2C

### Généralités

BeCommerce a pour objectif :

- regrouper les entreprises actives sur le marché belge dans le domaine du commerce numérique, y compris la vente à distance sans distinction de secteur ;
- renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce numérique, y compris la vente à distance, ainsi que l'image du secteur, notamment par l'élaboration de son propre code de conduite Trustmark et le développement de campagnes de promotion et d'information destinées au grand public ;
- la représentation et la défense des intérêts des entreprises précitées, sans distinction de secteur, tant au niveau national qu'international ;
- le développement d'un environnement économique et politique favorable au secteur et, en particulier, la promotion, dans le respect des réglementations européenne et belge, de la suppression de toute restriction réglementaire qui entrave la compétitivité et le développement du commerce numérique, y compris la vente à distance, en Belgique.

Chaque demandeur de la Trustmark BeCommerce s'engage à respecter la loi, le Code de conduite et les Règlements de certification, tant dans la lettre que dans l'esprit. BeCommerce a désigné Bureau Veritas comme tiers indépendant pour vérifier que l'entreprise remplit effectivement les conditions d'attribution du Trustmark. Pour assurer la continuité, ils effectueront également des audits périodiques des entreprises déjà certifiées.

### Données de l'entreprise

Nom et forme de l'entreprise		Personne de contact	
Numéro de TVA		Téléphone	
URL du site web		E-mail	

### Résultat de l'audit

Nom de l'auditeur		Date de l'audit					
# NA	0	# Best Practice	0	# Conform	0	# Non-conform	0

#### Conclusion

La boutique en ligne répond aux exigences de cette checklist, et applique également correctement la plupart des meilleures pratiques.  
La boutique en ligne répond aux exigences de cette checklist  
Le site web ne répond pas aux exigences de cette checklist, et une nouvelle vérification est nécessaire

### Revérification

Nom de l'auditeur		Date revérification	
Conclusion			
Tous les manquements ont été suffisamment corrigés et ont pu être éliminés Tous les manquements n'ont pas été correctement corrigés, et une nouvelle vérification est nécessaire			

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2C

Manquements à contrôler	Evaluation	Explication

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2C

### Audit

Des explications sur cette checklist :

- chaque question se rapporte à une exigence légale (art. VI.45-VI.63 du Code de droit économique) et/ou de BeCommerce ;
- sur la base de critères établis, l'auditeur évaluera si l'exigence a été remplie (**Conform**), de la manière la plus efficace (**Best Practice**), ou pas du tout (**Non-conform**);
- chaque question doit recevoir une réponse positive pour que la Trustmark soit attribuée;
- les manquements identifiés par l'auditeur seront communiqués par BeCommerce à l'entreprise, qui disposera d'un mois pour procéder à des ajustements, après quoi un nouvel audit suivra.

#### A. Information précontractuelle

1. Y a-t-il une bannière de cookie qui apparaît lorsque vous ouvrez la page et qui donne le consommateur la possibilité de faire un choix concernant ces cookies ?

--	--

2. Les informations suivantes sont-elles visibles ou facilement accessibles depuis n'importe quelle page du site web :

les modes de paiement ?

des restrictions sur les possibilités de livraison (limites dans lesquelles la livraison est effectuée) ?

les données d'identification de l'entreprise elle-même et/ou de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit ?

les Conditions générales ?

la Politique de confidentialité ?

la Politique en matière de cookies ?

les conditions et modalités de révocation (rétractation) du contrat ?

les procédures de plainte et de règlement des litiges, y compris une référence par lien à la plateforme ODR ?

--	--

3. La politique de confidentialité comprend au moins les éléments suivants :

une déclaration selon laquelle le site web est conforme au règlement RGPD, à la législation RGPD ou au règlement 2016/679 du Parlement européen, et à une explication des droits que cette législation offre ?

la description des données à caractère personnel qui sont traitées et de la manière dont elles le sont

l'indication que la boutique en ligne ne traite les données qu'à des fins autorisées et, si des exceptions s'appliquent, des informations sur la nature de l'exception et le motif sur lequel l'entreprise se fonde ?

--	--

4. La politique en matière de cookies précise-t-elle quels types de cookies le site web utilise et à quelles fins ?

--	--



## B2C

### 5. Les conditions générales comprennent au moins les éléments suivants :

- une description générale des biens et/ou services offerts par l'entreprise ?
- des informations sur l'identification de l'entreprise elle-même et/ou de l'entreprise au nom de laquelle elle agit (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse géographique et coordonnées) ?
- l'indication que le prix comprend la TVA, et une description de tout autre coût éventuel ?
- des informations sur la manière dont le contrat sera exécuté une fois la commande passée (paiement et livraison)?
- l'indication que le consommateur sera informé du dépassement du délai de livraison annoncé, et qu'il a alors le droit d'annuler la commande sans frais ?
- un rappel de l'existence du droit de rétractation et, si des exceptions s'appliquent, des informations sur la nature de l'exception et le motif sur lequel l'entreprise se fonde ?
- un rappel de l'existence de garanties juridiques et commerciales éventuelles ?
- une explication de la procédure de plainte interne et de son fonctionnement ?
- l'indication de la possibilité d'une médiation extrajudiciaire des plaintes et des litiges, et la manière dont elle est accessible (au moins une référence à la plate-forme ODR est obligatoire) ?
- une référence aux codes de conduite (y compris le code de conduite BeCommerce) auxquels l'entreprise souscrit, et comment en obtenir des exemplaires ?

### 6. Cette rubrique traite du droit de rétractation et comprend au moins les éléments suivants :

- l'indication que le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour décider de résilier le contrat, et à partir de quel moment ce délai commence à courir (à la conclusion du contrat ou à la réception des biens) ?
- une explication de la manière dont le consommateur peut informer l'entreprise de sa décision de résilier le contrat, y compris une référence au formulaire type ?
- une description de la procédure à suivre pour le renvoi des marchandises, y compris une déclaration selon laquelle le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'annonce de sa décision?
- l'indication de la personne qui prendra en charge les frais de renvoi des marchandises (à la charge du consommateur ou de l'entreprise) ?
- l'indication que tout remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours, sans frais et en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord contraire ?
- l'indication que si le consommateur souhaite que le service commence déjà pendant le délai de rétractation, il doit le demander expressément et peut être tenu à cet effet de rembourser les frais raisonnables ?

### 7. L'entreprise sensibilise les consommateurs en matière de contrefaçon :

- et renvoie aux conseils du Centre européen des consommateurs sur la manière d'éviter la contrefaçon ?
- et mentionne qu'en cas de suspicion de contrefaçon, le consommateur peut déposer une plainte via la ligne d'assistance téléphonique (Point de contact) ?

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2C

8. L'entreprise informe-t-elle le consommateur de sa responsabilité en matière d'emballage faire référence à son adhésion Fost Plus ?  
expliquer comment ils remplissent les obligations s'ils ne font pas appel à un organisme reconnu ?

9. Les informations que le consommateur reçoit sur les biens et/ou les services proposés sont-elles suffisantes pour prendre une décision d'achat en connaissance de cause ?

Produit 1

Produit 2

10. Dans le cas des produits électriques ou électroniques sont proposés, la contribution au recyclage est-elle clairement indiquée dans le prix ?

11. S'il s'agit d'un contenu numérique qui est offert, les informations suivantes sont-elles incluses dans la description du bien et/ou du service :

la compatibilité et autres nécessités techniques ?

des dispositifs de sécurité ?

12. S'il ne s'agit pas d'une vente unique, les informations suivantes sont fournies :

la durée du contrat (déterminée ou indéterminée) et durée minimale des obligations du consommateur ?

comment résilier le contrat ?

quelles garanties financières le consommateur doit-il pouvoir offrir ?

13. La structure de la version française du site est-elle similaire à celle de la version néerlandaise :

une page d'accueil similaire à partir de laquelle les Conditions et la Politique de confidentialité sont accessibles ?

des paragraphes ou rubriques correspondants des Conditions générales et de la Politique de confidentialité ?

une description similaire des biens et/ou services offerts (caractéristiques, propriétés, photos...) ?



## B2C

14. Le site web mobile contient-il les informations précontractuelles minimales requises ?

des Conditions générales comprenant au moins des informations sur l'identification de l'entreprise, le calcul du prix total et le droit de rétractation ?

la Politique de confidentialité et du matière de cookies ?

une description détaillée des biens et/ou services offerts ?

s'il ne s'agit pas d'une vente unique, la durée du contrat (fixe ou indéterminée) et des informations sur la manière de résilier le contrat ?

toutes les informations complémentaires sur le site web sont également disponibles sur le site mobile

15. Les informations vérifiées dans les questions précédentes sont-elles fournies de manière appropriée :

la mise en page est claire et vous invite à lire ?

des photos suffisamment grandes et nettes ?

un texte suffisamment lisible (police standard, taille de la police, couleur du texte principal...) ?

des explications claires et sans ambiguïté, dans un langage compréhensible ?

un site convivial sur lequel il est facile de surfer ?

## B. Conclusion du contrat

1. Les pages du site web sur lesquelles le consommateur est invité à fournir des informations personnelles sont-elles suffisamment sécurisées :

https pour l'URL, et/ou un cadenas fermé ou un message "Sécurisé" pour la barre d'adresse ?

une barre d'adresse ou texte dans l'adresse en vert ou en bleu ?

2. Un scan de sécurité a-t-il été effectué par un partenaire extérieur indépendant et le résultat a-t-il été positif ?

3. Suffisamment d'options de livraison sont-elles offertes :

enlèvement en magasin ?

livraison à domicile ?

livraison standard au point d'enlèvement ?

option livraison express et/ou traçable ?

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2C

4. Suffisamment de modes de paiement sont-ils proposés :

- virement bancaire ?
- bancontact (carte bancaire KBC, Belfius, ING, Fortis...) ?
- carte de crédit (Visa, Mastercard...) ?
- mode de paiement en ligne (PayPal, iDeal...) ?
- payer après livraison (Klarna, Afterpay, ...) ?
- paiement à crédit ?
- paiement à la livraison (contre remboursement) ?

5. Avant d'être invité à confirmer la commande, le consommateur reçoit un aperçu comprenant :

- le détail des biens et/ou services commandés ?
- le coût total (en précisant ce qui est inclus dans le prix) ?
- ses données personnelles ?
- le mode de livraison et de paiement choisi ?
- la possibilité de corriger, modifier ou annuler la commande ?

6. Si le délai est supérieur à 30 jours, le consommateur est-il invité à accepter le délai supplémentaire ?

7. Lors de la commande de produits électriques et/ou électroniques, le consommateur aura-t-il la possibilité d'indiquer qu'il souhaite retourner un ancien produit similaire avec la livraison du nouveau produit ?

8. Est-il clair que le consommateur assume une obligation de paiement lorsqu'il passe la commande ?

9. Le consommateur accepte-t-il les Conditions générales de manière suffisamment claire avant de compléter et de confirmer la commande ?

10. La façon dont la boutique en ligne mettra à disposition les conditions générales et un résumé de la commande sur un support de données durable après la fin du processus de commande est-elle claire ?

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2C

--	--

### C. Après-vente

1. Est-il demandé au consommateur d'autoriser l'envoi d'e-mails commerciaux ?

--	--

2. Existe-t-il un système d'évaluation et/ou de notation permettant au consommateur de donner son avis sur la boutique et/ou vendeur en ligne et/ou les produits ou services livrés ?

--	--

3. Y a-t-il suffisamment d'options pour contacter la boutique en ligne :

e-mail ou formulaire en ligne

via les médias sociaux (Facebook, Twitter...) ?

numéro de téléphone gratuit ?

numéro de téléphone au tarif local ?

numéro de téléphone tarif supplémentaire (facturé plus que la tarif local) ?

--	--