

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2B

### Généralités

BeCommerce a pour objectif :

- le regroupement d'entreprises, actives sur le marché belge dans le commerce numérique, y compris la vente à distance sans distinction de secteur ;
- 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 ;
- la représentation et la défense des intérêts des entreprises susmentionnées, sans distinction de secteur, au niveau national et international ;
- le développement d'un climat économique et politique favorable pour le secteur et notamment oeuvrer, en tenant compte de la réglementation européenne et belge, à la levée de chaque limitation réglementaire freinant la compétitivité et le développement du commerce numérique en Belgique, y compris la vente à distance.

Toute entité qui demande le Trustmark de BeCommerce s'engage à respecter les termes et l'esprit du Code de Conduite de BeCommerce et du Règlement de Certification de BeCommerce. BeCommerce a nommé le Bureau Veritas en tant que tierce partie indépendante pour vérifier si l'entreprise satisfait aux conditions d'attribution du Trustmark. Afin de garantir la continuité, il exercera également des contrôles intermédiaires auprès des entreprises déjà certifiées.

### Données de l'entreprise

Nom & Forme d'entreprise		Personne de contact	
Numéro de VAT		Téléphone	
URL website		E-mail	

### Détails audit

Nom auditeur	Céline Mairiaux	Date audit					
# NA	0	# Best Practice	0	# Conform	0	# Non-conform	0

#### Conclusion

La boutique en ligne satisfait aux exigences de cette checklist et correspond à la plupart des Best Practices  
La boutique en ligne satisfait aux exigences de cette checklist  
La boutique en ligne ne satisfait pas aux exigences de cette checklist et un nouveau contrôle est nécessaire

### Nouveau contrôle

Nom auditeur		Date recontrôle	
--------------	--	-----------------	--

#### Conclusion

Tous les écarts ont été suffisamment adaptés et ont pu être clôturés  
Tous les écarts n'ont pas été suffisamment adaptés et un nouveau contrôle est nécessaire



# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2B

### Questions audit

Explications relatives à cette checklist :

- toute demande traite d'une exigence légale et/ou de BeCommerce ;
- sur la base de critères établis, l'auditeur évaluera si les exigences sont satisfaites (**Conform**), de la manière la plus efficace (**Best Practice**) ou pas du tout (**Non-conform**) ;
- toute demande doit recevoir une réponse positive pour obtenir le Trustmark ;
- les écarts constatés par l'auditeur seront communiqués par BeCommerce à l'entreprise, qui aura un mois pour effectuer des adaptations. Un nouveau contrôle s'ensuivra.

#### A. Informations précontractuelles

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 faciles à trouver sans avoir à démarrer le processus de commande :

Conditions générales ?

Politique de Respect de la Vie privée et Déclaration concernant les Cookies ?

toutes les informations ci-dessus disponibles en pied-de-page ou en en-tête (logo ou lien vers la page) ?

3. Les Conditions générales contiennent au moins les éléments suivants :

description générale des biens et/ou services proposés par l'entreprise ?

informations concernant l'identité de l'entreprise même et/ou de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit (numéro d'entreprise, dénomination commerciale, adresse géographique et informations de contact) ?

mention que le prix s'entend hors TVA et une description des autres frais éventuellement d'application (taxes à l'importation, frais de livraison, frais de technique pour la communication à distance...)?

informations concernant la manière dont le contrat sera exécuté une fois la commande passée ?

mention que le droit belge s'applique et référence au tribunal compétent ?

explication concernant la procédure de plainte interne et son déroulement ?

référence aux codes de conduite auxquels l'entreprise souscrit (y compris au code de conduite de BeCommerce) et comment en obtenir des copies ?

4. 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 zakelijke klant 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 om data ook voor andere doeleinden te gebruiken?

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2B

5. La déclaration concernant les Cookies décrit-elle quelles sortes de cookies le site Web utilise et à quelle fin ?

--

--

6. L'entreprise sensibilise-t-elle le client professionnel concernant la contrefaçon :  
en renvoyant aux conseils de la CEC pour éviter que vous achetiez des contrefaçons ([www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be))?  
en signalant qu'en cas de soupçon de contrefaçon, le consommateur peut toujours déposer une plainte au Service des Réclamations (<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>) ?

--

7. Les informations que le client professionnel obtient concernant les biens et/ou services proposés, afin de prendre une décision d'achat informée, sont-elles suffisantes ?

--

Product 1

--

Product 2

--

8. Les informations contrôlées lors de précédentes demandes sont-elles communiquées comme il se doit :  
présentation claire de la page, vous invite à la lire ?  
photos suffisamment grandes et nettes ?  
texte suffisamment lisible (police de caractères standard, taille de la police de caractères, utilisation des couleurs pour explication claire et univoque, dans une langue compréhensible ?  
site facile à utiliser et navigation simple ?

--

## B. Conclure le contrat

1. Des informations sont-elles communiquées concernant les délais de livraison et le lieu de livraison ?

--

2. Avant de demander la confirmation de commande, le client professionnel reçoit-il un récapitulatif incluant :  
détail des biens et/ou services commandés ?  
prix total (avec mention de ce qui est inclus dans le prix) ?  
ses informations personnelles ?  
mode de livraison et de paiement choisi ?  
possibilité de corriger, modifier ou annuler la commande ?

--

# BeCommerce Trustmark Checklist



## B2B

3. Le client professionnel marque-t-il suffisamment clairement son accord avec les Conditions générales avant de confirmer la commande ?

4. Est le site web suffisamment protégé lorsque le client se voit demander de transmettre des info personnelles :

- https pour URL ?
- cadenas fermé ou mention « Sécurisé » devant la barre d'adresse ?
- barre d'adresse ou texte dans l'adresse en vert ou en bleu ?

5. Un partenaire externe indépendant a-t-il exécuté un Security Scan et le résultat a-t-il été positif ?

6. Une autorisation est-elle demandée au client professionnel avant d'envoyer des e-mails commerciaux ?

## C. Naverkoop

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

- formulaire en ligne ?
- e-mail ?
- numéro de téléphone gratuit ?
- numéro de téléphone au tarif local ?
- numéro de téléphone tarif complémentaire (facturation au-delà du tarif local) ?