



BeCommerce asbl

Règlement d'ordre intérieur

Article 1 – Identité et mission

BeCommerce asbl

Place Sainte Gudule 5 à 1000 Bruxelles

TVA : BE 0894 199 943 Belfius : 564-5139141-71 IBAN : BE49 5645 1391 4171 BIC : GKCCBEBB

E-mail : info@becommerce.be

Tél. : +32 2 588 18 88

L'association 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.

Article 2 – Définitions

➤ **Instance de contrôle** : l'instance qui exerce le contrôle indépendant avant que l'entrepreneur ne puisse porter le BeCommerce Trustmark, par exemple un bureau d'audit.

A l'heure actuelle, l'instance de contrôle désignée est : **Bureau Veritas** Certification Belgium s.a., Mechelsesteenweg 128-136, 2018 Anvers, TVA-BE 0445.907.416.

➤ **Trustmark** : Le label qualité BeCommerce qui témoigne du respect des exigences de qualité.

Article 3 – Objet du règlement d'ordre intérieur



BeCommerce décrit en détail ses procédures dans le règlement d'ordre intérieur. Tous les membres reçoivent et acceptent ce règlement d'ordre intérieur lors de leur adhésion et ils lui sont liés.

Article 4 – Organes

a. Conseil d'administration

i) Tâches

Le conseil d'administration prend en charge les tâches suivantes :

- Le conseil d'administration dispose de la possibilité de retirer le Trustmark par une décision motivée. Cette décision peut être prise, par exemple, dans le cadre d'une condamnation judiciaire, d'une grave infraction au règlement d'ordre intérieur ou en cas de grave rupture de confiance à l'égard de l'entreprise ou de son représentant. Cette décision doit être motivée et être prise à la majorité spéciale.
- La présentation d'entreprises en vue d'un nouveau contrôle Trustmark.
- La formulation d'un avis lorsque l'assemblée générale de BeCommerce doit amender le règlement d'ordre intérieur.

ii) Réunions

Le conseil d'administration se réunit en principe cinq fois par an.

Il est attendu d'un administrateur que son représentant permanent soit toujours présent. A cet effet, les dates de réunion sont fixées en concertation dès le troisième trimestre de l'année précédente. Si un administrateur ne peut pas être présent, il est censé le faire savoir au bureau exécutif et/ou au président.

Le bureau exécutif cherche s'efforce de fournir les documents de préparatifs aux administrateurs au moins cinq jours ouvrables avant la réunion. Les administrateurs doivent se préparer à la réunion et reprendre les points d'action convenus et contribuer ainsi à de bonnes discussions et décisions.

iii) Profil

Profil souhaité pour les représentants permanents des administrateurs :

- Être fortement intéressé par le commerce électronique.



- Être prêt à contribuer à la mission, au plan stratégique et aux plans annuels de l'association.
- Avoir de l'expérience dans au moins l'un des domaines suivants et être prêt à utiliser cette expérience en faveur de l'association :
 - expertise en matière de commerce électronique, de finances ou de gestion financière,
 - expertise en matière de marketing, de vente au détail, de distribution,
 - expertise en matière d'affaires juridiques,
 - expertise pouvant être utile pour la réalisation de l'objectif de l'association,
 - autres compétences que le conseil d'administration ou l'assemblée générale juge nécessaire.

Dans la composition du conseil d'administration, nous chercherons à disposer d'au moins une personne pour chacune de ces compétences afin d'obtenir une composition complémentaire.

Les nouveaux membres du conseil d'administration sont annoncés dans la première newsletter suivant l'assemblée générale au cours de laquelle la nomination a été confirmée ainsi que sur le site Internet www.becommerce.be.

iv) Candidature, sélection et élection

Candidatures spontanées

Chaque membre peut se porter candidat à la fonction d'administrateur. Les candidatures sont traitées par le conseil d'administration existant et, si souhaité, elles sont présentées pour décision à l'assemblée générale.

Candidatures en réponse à une offre d'emploi

Au plus tard [quatre (4)] mois avant l'assemblée générale lors de laquelle un ou plusieurs mandats d'administrateur se libèrent, le conseil d'administration fait connaître les postes vacants des mandats libérés concernés sur le site Internet de l'association. Après la proclamation du poste vacant, les membres ont [un (1)] mois pour présenter leur candidature. Le conseil d'administration rassemble les candidatures et présente les candidats-administrateurs à l'assemblée générale. Le conseil d'administration donne un avis à l'assemblée générale sur les candidats-administrateurs en vue d'une composition équilibrée et représentative, en tenant compte des dispositions en matière de représentation des secteurs et des catégories.

b. Gestion journalière (bureau exécutif)



Le directeur général est chargé de la gestion journalière de l'association et il se charge de ce fait du fonctionnement quotidien de BeCommerce. A cet égard, il prend les décisions courantes ou nécessaires sans approbation préalable du conseil d'administration.

Le directeur général exécute les décisions du conseil d'administration. Lors des réunions du conseil d'administration, le directeur général rapporte à propos de tous les événements, décisions et chiffres notables.

Le directeur général participe chaque année à un entretien de fonctionnement avec une délégation du conseil d'administration, dont au moins le président.

c. Comité stratégique

i) Tâches

Le comité stratégique est chargé d'un rôle de conseil et du contrôle stratégique du fonctionnement de BeCommerce. Le comité stratégique n'est pas un organe exécutif.

L'accent est placé sur le transfert de connaissances plutôt que sur le traitement de dossiers individuels. Les tendances en matière de droit d'Internet, de sécurité et de vie privée sur Internet, de comportement d'achat du consommateur, d'initiatives européennes en matière de consommateurs et de clients professionnels et les sujets liés seront discutés, entre autres.

Les membres du comité se concentrent sur le développement interne et externe du Trustmark, en portant de l'attention au caractère européen.

Le comité rédige un avis annuel, un rapport de tendance ou une conclusion finale que BeCommerce communique par la suite au nom du comité aux membres, partenaires et contacts dans la presse.

BeCommerce est un membre fondateur d'Ecommerce Europe. Ecommerce Europe est l'acteur européen qui réunit les différentes organisations d'intérêt nationales. Sa mission consiste à faire mieux connaître, et de manière plus approfondie, les intérêts des commerçants du commerce électronique par l'intermédiaire d'un lobbying (européen), de la communication et de réseaux.

Le comité tient compte à tout moment du caractère européen de BeCommerce et il essaie de rédiger son avis final annuel ou son rapport de tendance dans ce sens également.

vzw BeCommerce asbl

Co.Station
Parvis Sainte-Gudule 5
1000 Bruxelles (Belgique)

E-mail: info@becommerce.be



ii) Profil

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.

Les membres du comité stratégique sont nommés par le conseil d'administration et rapportent conjointement avec le bureau exécutif au 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 mais également à l'égard des membres (et leurs clients) de BeCommerce.

En principe, la participation au comité est non rétribuée. Les frais de fonctionnement du comité sont à la charge de BeCommerce.

iii) Ordre du jour

Le comité se réunit au maximum deux fois par an.

Au cours de l'année, les membres du comité peuvent inscrire librement des sujets à l'ordre du jour. S'il le souhaite ou si nécessaire, chaque membre peut convoquer une réunion.

iv) Durée

Chaque membre s'engage au minimum pour deux ans, de manière exclusive vis-à-vis du comité. Cette période est renouvelée automatiquement, à moins que le membre adresse une demande expresse au secrétariat de BeCommerce, et ce au plus tard trois mois avant le jour du renouvellement. Ainsi, BeCommerce peut prévoir un remplacement idoine suffisamment à temps.

d. Comité de surveillance

i) Tâches



Le comité de surveillance est chargé du contrôle de l'application du règlement d'ordre intérieur, i.e. le constat, l'évaluation et la sanction des infractions au règlement d'ordre intérieur par des membres.

Le comité de surveillance est compétent pour résoudre et juger tous les litiges entre un consommateur et un membre.

ii) Profil

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.

Les membres du comité de surveillance sont nommés par le conseil d'administration et rapportent conjointement avec le bureau exécutif au 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 mais également à l'égard des membres (et leurs clients) de BeCommerce.

En principe, la participation au comité est non rétribuée. Les frais de fonctionnement du comité sont à la charge de BeCommerce.

iii) Nomination

La nomination de membres du comité de surveillance est effectuée par le conseil d'administration à la majorité spéciale. Pour ce faire, aucune approbation ou acceptation de l'assemblée générale n'est exigée.

iv) Procédure

Le bureau exécutif décide de transférer une plainte lorsqu'une plainte recevable exige une attention particulière ou lorsque l'entrepreneur refuse un règlement amiable.

Toutes les plaintes doivent être présentées par écrit au comité de surveillance, en exposant précisément les faits et en joignant toutes les pièces utiles.

Le comité de surveillance enregistre la plainte et lui attribue un numéro d'identification. Il confirme la réception au demandeur et vérifie que le dossier est complet. Si nécessaire, le plaignant se voit



demander de fournir plus d'informations concernant la plainte. Le comité de surveillance envoie les données du dossier au membre concerné.

Le membre incriminé fournit, dans le délai précisé par le comité de surveillance, les informations suivantes :

- la réponse du membre au plaignant ;
- le(s) message(s) complet(s) qui font l'objet de la plainte ;
- l'exposition écrite des arguments de défense.

Aucune autre information concernant le traitement de la plainte ne sera divulguée, ni par téléphone, ni par écrit, ni aux parties, ni à des tiers.

Si le membre incriminé le souhaite ou si le comité de surveillance le juge nécessaire, l'entreprise incriminée est invitée personnellement à présenter sa défense devant le comité de surveillance. Ce dernier examine ensuite à huis clos les éléments de la plainte après avoir pris connaissance des pièces.

A défaut de collaboration à l'enquête, l'entreprise incriminée risque les sanctions prévues ci-dessous.

Le comité de surveillance peut prendre l'une des décisions suivantes

- déclarer la plainte non recevable ou se déclarer non compétent
- déclarer la plainte recevable mais non fondée (rejet)
- déclarer la plainte recevable et fondée (traitement)

Si la plainte est déclarée fondée et/ou si le comité de surveillance se trouve dans l'impossibilité de juger par manque de collaboration du membre incriminé, le comité de surveillance peut imposer une ou plusieurs des sanctions suivantes au membre condamné :

1. Avertissement ;
2. Blâme ;
3. Amende - exécutable immédiatement ou sous conditions - avec un minimum de 1.000 euros et un maximum de 50.000 euros ;
4. Suspension de l'adhésion, avec retrait du Trustmark ;
5. Proposition d'exclusion, à confirmer par l'assemblée générale.

Les sanctions 1 à 4 incluses peuvent être imposées effectivement ou avec un report d'une durée minimale de trois mois et d'une durée maximale de trois ans.



Les sanctions impliquent aussi une communication à l'entreprise ou à l'organisation à l'encontre de laquelle la plainte a été déposée, selon laquelle elle doit désormais s'abstenir de la pratique ayant été mise en cause.

Dans les 15 jours après réception de la notification de la décision, chaque partie peut interjeter appel par écrit à l'encontre d'une décision du comité de surveillance. L'appel interjeté est suspensif.

La notification de la décision du comité de surveillance est supposée avoir été reçue par les parties concernées cinq jours ouvrables après son envoi recommandé par le comité de surveillance.

Si un membre interjette appel, il doit verser au préalable une caution de 2.000 euros. Dans ce cas, un consommateur doit verser une somme de 150 euros. Si l'appel est déclaré fondé, ce montant est remboursé à la partie concernée.

En ce qui concerne les sanctions reprises aux points 1 à 3 inclus, l'appel est traité par un arbitre désigné conformément au règlement d'arbitrage de CEPINA, où le droit belge s'applique, le siège de la procédure étant Bruxelles et la langue d'arbitrage le néerlandais, le français ou l'anglais, au choix du consommateur. Une solution ad hoc sera trouvée si un autre ordre judiciaire que le belge est en vigueur selon le droit international (par ex. si la résidence du consommateur est en dehors de la Belgique).

En ce qui concerne la sanction aux points 4 et 5, un appel n'est possible que devant les tribunaux ordinaires.

e. Assemblée générale

i) Composition

L'assemblée générale est constituée de membres certifiés de BeCommerce.

ii) Tâches

Outre les compétences stipulées dans les statuts, l'assemblée générale a les tâches et les droits suivants :

- La modification du règlement d'ordre intérieur à une simple majorité. Tous les membres en sont informés de la manière la plus adéquate.
- L'inscription à l'ordre du jour du conseil d'administration d'un point à la majorité simple.

vzw BeCommerce asbl

Co.Station
Parvis Sainte-Gudule 5
1000 Bruxelles (Belgique)

E-mail: info@becommerce.be



➤ L'établissement des paramètres pour les différentes cotisations d'adhésion.

Les membres sont regroupés en secteurs, plus précisément dans le secteur où ils sont actifs. Les secteurs reconnus actuellement au sein de l'association sont listés sur le site Internet de BeCommerce, actualisé tous les mois.

Les membres sont également sous-catégorisés en fonction de leur chiffre d'affaires. Le conseil d'administration est libre de prévoir plus ou moins de catégories et de proposer des cotisations d'adhésion adaptées pouvant être révisées chaque année.

Le chiffre d'affaires d'un membre est déterminé sur la base du compte annuel déposé le plus récemment. Si le membre fait partie d'un groupe, aux fins de cette disposition, le chiffre d'affaires est déterminé sur la base du chiffre d'affaires consolidé au niveau du groupe.

Article 5 – Procédure de certification et code de conduite

Les règles concernant la certification et l'utilisation du Trustmark sont reprises dans le règlement de certification ou dans le code de conduite.