

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

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	
Pays d'enregistrement	
Numéro de TVA	

Personne de contact	
Fonction	
Téléphone	
E-mail	

Détails audit

Date audit	
Heure audit	-
Nom auditeur	
URL site Web	

Résultat audit	
# Best Practice	0
# Conform	0
# Non-conform	0

Conclusion audit

- 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

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

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

Ecarts à contrôler	Evaluation	Explication

Conclusion recontrôle
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

Questions audit

- Explications relatives à cette checklist :
- toute demande traite d'une exigence légale et/ou de BeCommerce ;

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

- 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. Les informations suivantes sont-elles faciles à trouver sans avoir à démarrer le processus de commande :
 - possibilités de paiement ?
 - limites des possibilités de livraison (frontières dans lesquelles les articles sont livrés) ?
 - Conditions générales ?
 - Politique de Respect de la Vie privée et Déclaration concernant les Cookies ?
 - conditions et modalités d'annulation du contrat ?
 - toutes les informations disponibles ci-dessus en pied-de-page ou en en-tête (logo, court texte ou lien vers la page) ?

2. 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 TVA incluse 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 qu'en cas de dépassement du délai de livraison annoncé, le consommateur sera informé et il aura le droit d'annuler gratuitement la commande ?
 - rappel de l'existence du droit de rétractation et, si des exceptions s'appliquent, informations concernant la nature de l'exception et la base sur laquelle l'entreprise se fonde ?
 - rappel de l'existence de garanties légales et de garanties commerciales éventuelles ?
 - explication concernant la procédure de plainte interne et son déroulement ?
 - référence aux procédures de plainte et d'arbitrage des litiges extrajudiciaires comme la plateforme ODR et la manière d'y accéder (<https://ec.europa.eu/odr>) ?
 - référence aux codes de conduite auxquels l'entreprise souscrit (y compris au code de conduite de BeCommerce) et comment en obtenir des copies ?

3. La partie qui traite du droit de rétractation comprend au moins les éléments suivants :
 - mention que le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour annuler le contrat sans avoir à fournir de motif et à partir de quand ce délai court-il ?
 - explication concernant la manière dont le consommateur peut informer l'entreprise de sa décision d'annuler le contrat, y compris un renvoi au modèle de formulaire ?
 - description de la procédure à suivre pour renvoyer des marchandises ?

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

mention que les frais de renvoi sont à la charge du consommateur ou qu'ils seront supportés par l'entreprise ?

mention que le remboursement s'effectuera gratuitement et avec le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction d'origine, à moins que le consommateur accepte un autre moyen de paiement ?

mention que si le consommateur souhaite que la prestation du service commence dès le délai de rétractation, il doit le demander expressément et il peut alors être tenu de rembourser à l'entreprise des frais raisonnables ?

4. La Politique de Respect de la Vie Privée comprend au moins les éléments suivants :

déclaration que le site Web est conforme à la législation du RGPD et explication des droits que le RGPD offre au consommateur (droit de consultation, de modification et/ou de transfert de ses données, limitation ou refus de traitement des données et révocation de l'approbation) ?

description des données à caractère personnel traitées et de la manière dont cela s'effectue ?

mention que la boutique en ligne traite uniquement des données à des fins autorisées et, si des exceptions s'appliquent, informations sur la nature de l'exception et la base sur laquelle l'entreprise se fonde pour utiliser des données également à d'autres fins ?

5. Une autorisation est-elle demandée au consommateur pour placer des cookies ?

6. Cette Déclaration concernant les Cookies décrit-elle quelles sortes de cookies le site Web utilise et à quelle fin ?

7. L'entreprise sensibilise-t-elle le consommateur concernant la contrefaçon :

en renvoyant aux conseils de la CEC pour éviter que vous achetiez des contrefaçons (<https://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>) ?

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

Produit 1

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

Produit 2

9. Si c'est un contenu numérique qui est proposé, les informations suivantes ont-elles été reprises dans la description du bien et/ou service :

- compatibilité et autres nécessités techniques ?
- mesures de sécurité ?

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

- 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 ?

11. Le site Web mobile contient-il l'exigence minimale d'informations précontractuelles :

- Conditions générales qui comprennent au moins des informations concernant l'identité de l'entreprise, le calcul du prix total et le droit de rétractation ?
- description détaillée des biens et/ou services proposés ?
- référence à la Politique de Respect de la Vie Privée et Déclaration concernant les Cookies ?
- toutes les informations supplémentaires sur le site Web sont également disponibles sur le site mobile

12. 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
- explication claire et univoque, dans une langue compréhensible ?
- site facile à utiliser et navigation simple ?

B. Conclure le contrat

1. Suffisamment de modes de paiement sont-ils acceptés :

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

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

2. Suffisamment d'options de livraison sont-elles proposées :

- retrait en magasin ?
- livraison standard à domicile ?
- livraison standard point relais ?
- option de livraison expresse ?
- option de suivi du colis ?

3. Le site Web est-il suffisamment protégé lorsque le consommateur se voit demander de transmettre des informations 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 ?

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

5. Avant de demander la confirmation de commande, le consommateur 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 choisie ?
- possibilité de corriger, modifier ou annuler la commande ?

6. Si le délai de livraison dépasse les 30 jours, le consommateur se voit-il expressément demander d'accepter le délai complémentaire ?

7. Le consommateur accepte-t-il suffisamment clairement les Conditions générales avant de confirmer la commande ?

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

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

9. Une autorisation est-elle demandée au consommateur avant d'envoyer des e-mails commerciaux ?

C. Après-vente

1. Les Conditions générales et une synthèse de la commande sont-elles mises à disposition sur un support durable :

e-mail de confirmation avec fichiers PDF ou e-mail de confirmation contenant les Conditions générales et une vue d'ensemble de la commande sous la forme d'un texte complet ?

lien dans le récapitulatif de commande vers les fichiers concernés, après quoi une fenêtre à part s'ouvre et peut être enregistrée simplement en tant que PDF par le consommateur ?

bouton d'impression dans le récapitulatif de commande et les Conditions générales ?

version papier à la livraison ?

2. 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) ?

3. Y a-t-il un système d'évaluation et/ou d'appréciation sur la base duquel le consommateur peut donner son avis concernant la boutique en ligne et/ou les produits ou services livrés ?