

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 BeCommerce Gedragscode en het BeCommerce 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 tussentijdse controles uitvoeren bij reeds gecertificeerde ondernemingen.

Gegevens van de onderneming

Naam		Contactpersoon	
Vennootschapsvorm		Functie	
Land van registratie		Telefoon	
BTW nummer		E-mail	

Audit details

Datum audit		Audit resultaat	
Tijdstip audit	-	# Best Practice	0
Naam auditor		# Conform	0
URL website		# Non-conform	0

Audit 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

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

Naam auditor		Datum hercontrole	
--------------	--	-------------------	--

Te controleren afwijkingen	Beoordeling	Toelichting

Conclusie hercontrole
Alle afwijkingen werden voldoende aangepast en konden worden afgesloten Niet alle afwijkingen werden voldoende aangepast, en hercontrole is noodzakelijk

Audit vragen

- Toelichtingen bij deze checklist:
- elke vraag handelt over een wettelijke en/of BeCommerce vereiste;

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

- 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 de volgende informatie makkelijk terug te vinden, zonder dat het bestelproces moet gestart worden:

betalingsmogelijkheden?

beperkingen op leveringsmogelijkheden (grenzen waarbinnen geleverd wordt)?

Algemene Voorwaarden?

Privacy Policy en Cookie Statement?

voorwaarden en modaliteiten voor het herroepen van de overeenkomst?

alle beschikbare info hierboven in de footer of header (logo, korte tekst of link naar pagina)?

2. 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 welke andere kosten eventueel van toepassing kunnen zijn (invoertaksen, leveringskosten, kosten voor techniek voor communicatie op afstand,...)?

informatie over hoe het contract zal worden uitgevoerd eens de bestelling geplaatst?

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 garanties en eventuele commerciële garanties?

uitleg over de interne klachtenprocedure en het verloop ervan?

verwijzing naar buitengerechtelijke klachten- en geschillenbeslechtsprocedures zoals het ODR-platform, en de wijze waarop daar toegang toe is (<https://ec.europa.eu/odr>)?

verwijzing naar gedragscodes die de onderneming onderschrijft (inclusief de BeCommerce gedragscode), en hoe kopieën hiervan verkrijgbaar zijn?

3. Bevat het deel dat handelt over het herroepingsrecht minstens de volgende items:

vermelding dat de consument beschikt over een termijn van 14 dagen om de overeenkomst zonder opgave van redenen te annuleren, en vanaf wanneer deze termijn ingaat?

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?

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

vermelding dat de kosten voor het terugzenden ten laste van de consument zijn, of dat deze gedragen zullen worden door de onderneming?

vermelding dat de terugbetaling kosteloos zal gebeuren en met hetzelfde betaalmiddel als hetgeen tijdens de oorspronkelijke transactie werd gebruikt, tenzij de consument instemt met een ander betaalmiddel?

vermelding dat indien de consument wenst dat het verrichten van de dienst reeds tijdens de herroepingstermijn aanvangt, hij hier uitdrukkelijk om moet verzoeken en hierdoor gebonden kan zijn de onderneming zijn redelijke kosten te vergoeden?

4. Bevat de Privacy Policy minstens de volgende items:

verklaring dat de website conform is met de GDPR-wetgeving, en een toelichting van de rechten die de GDPR wetgeving de consument biedt (recht op het inzien, wijzigen, wissen en/of overdragen van zijn gegevens, het beperken of weigeren van gegevensverwerking en het intrekken van toestemming)?

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?

5. Wordt toestemming aan de consument gevraagd voor het plaatsen van Cookies?

6. Staat in de Cookie Statement beschreven welke soorten Cookies de website gebruikt en met welk doel?

7. Sensibiliseert de onderneming de consument rond namaak door:

te verwijzen naar de tips van het ECC om te vermijden dat je namaak koopt (<https://www.eccbelgie.be>)?

te vermelden dat bij een vermoeden van namaak de consument steeds een klacht kan indienen via het Meldpunt (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt>)?

8. 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	

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

9. 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?

10. 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?

11. 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?
- gedetailleerde omschrijving van de aangeboden goederen en/of diensten?
- verwijzing naar de Privacy Policy en Cookie Statement?
- alle bijkomende informatie op de website is ook beschikbaar op de mobiele site

12. 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 er voldoende betaalmethoden aanvaard:

- bankoverschrijving?
- bancontact (bankkaart KBC, Belfius, ING, Fortis,...)?
- kredietkaart (Visa, Mastercard,...)?
- online betaalmethode (PayPal, iDeal,...)?
- betaling bij levering?

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

2. Worden er voldoende leveringsopties aangeboden:

- afhalen in winkel?
- standaard thuislevering?
- standaard levering afhaalpunt?
- optie express levering?
- optie traceerbare zending?

3. Wordt de website voldoende beveiligd wanneer de consument gevraagd wordt om persoonlijke informatie te verschaffen:

- https voor URL?
- gesloten slotje of melding "Beveiligd" voor adresbalk?
- adresbalk of tekst in adres in het groen of blauw?

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

5. 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?

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

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

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

BeCommerce Trustmark Checklist



B2C

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

C. After-sales

1. Worden de Algemene Voorwaarden en een samenvatting van de bestelling ter beschikking gesteld op een duurzame gegevensdrager:

bevestigingsmail met pdf-bestanden aan, of bevestigingsmail waarin Algemene Voorwaarden en overzicht bestelling als volledige tekst worden weergegeven?

link in bestellingsoverzicht naar desbetreffende bestanden, waarna apart venster opent dat eenvoudig als pdf worden opgeslagen door de consument?

printknop in bestellingsoverzicht en Algemene Voorwaarden?

papieren versie bij levering?

2. Worden er voldoende opties voorzien om contact op te nemen met de webshop:

online formulier?

e-mail?

gratis telefoonnummer?

telefoonnummer lokaal tarief?

telefoonnummer bijkomend tarief (er wordt meer gerekend dan het lokale tarief)?

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