



# Gedragcode BeCommerce Trustmark

# 2020

BeCommerce heeft als doel:

1. 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 vertrouwenskeurmerk, een Trustmark gedragcode en de uitbouw van promotie- en informatiecampagnes gericht naar het grote publiek;
2. het samenbrengen van ondernemingen, actief op de Belgische markt in de digitale handel, inclusief de verkoop op afstand zonder onderscheid van sector;
3. de vertegenwoordiging en de belangenbehartiging van voornoemde ondernemingen, zonder onderscheid van de sector, zowel op nationaal als op internationaal niveau; en in het bijzonder het ijveren, met inachtneming van de Europese en de Belgische regelgeving voor de opheffing van elke reglementaire beperking die de competitiviteit van de digitale handel met inbegrip van de verkoop op afstand en de ontwikkeling afremt in België
4. het investeren in onderzoek en data met het oog op de ontwikkeling van een gunstig economisch en politiek klimaat voor de sector.

De gedragcode van het BeCommerce Trustmark heeft als doelstelling basisprincipes op te stellen die moeten worden nageleefd om de consument en de zakelijke klant de nodige waarborgen te bieden in de digitale handel met inbegrip van de verkoop op afstand,



waardoor er een essentiële vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd tussen verkopers en kopers.

De gedragscode dekt niet de integraliteit van de regels die van toepassing zijn op de relaties tussen de verkopers van goederen of diensten en de consumenten/zakelijke klanten. De gedragscode treedt evenmin in de plaats van bepaalde sectorale regels.

De gedragscode bundelt de minimale regels die moeten worden nageleefd om het BeCommerce B2C of B2B Trustmark te kunnen verkrijgen, zonder daarbij de plaats van de toepasselijke wettelijke regels in te nemen.

Bepaalde regels in de gedragscode zijn zelfregulerend en complementair met de bestaande wetten.

## Artikel 1 – Toekenning van het BeCommerce Trustmark

BeCommerce vzw is eigenaar van het BeCommerce Trustmark (hierna «het Trustmark» genoemd).

Dit Trustmark staat ter beschikking van elke ondernemer actief op de Belgische markt in de digitale handel, inclusief de verkoop op afstand (ongeacht de verkoopkanalen die hij gebruikt) die lid is van de vzw BeCommerce, op voorwaarde:

- dat hij/zij strikt deze gedragscode van het BeCommerce Trustmark naleeft, alsook het BeCommerce certificatiereglement, en dat hij zich daartoe schriftelijk verbindt;
  - dat de toekenning, of de bevestiging van de toekenning, naargelang het geval, het voorwerp heeft uitgemaakt van een positieve beslissing van de controle-instantie Bureau Veritas, en desgevallend, van een positieve beslissing van de arbiter, conform het arbitragereglement van CEPINA aangeduid, die uitspraak in beroep doet, waarbij het Belgisch recht van toepassing is, de zetel van de procedure Brussel, en de taal van de arbitrage het Nederlands, het Frans of het Engels is, naar keuze van het lid;
- op voorstel van het onafhankelijke derde organisme, daartoe gemandateerd door het bestuur van BeCommerce om de eerste certificatie of de controlecertificatie uit



te voeren, naargelang het geval, zoals voorzien door het BeCommerce certificatiereglement;

- dat hij/zij lid wordt van de vzw BeCommerce en tevens lid blijft en jaarlijks het lidgeld betaalt, zolang hij het Trustmark wenst te gebruiken. Het bedrag van het lidgeld wordt jaarlijks vastgelegd door de raad van bestuur;
- dat hij/zij financieel deelneemt in de certificatiekosten ten belope van een specifiek bedrag, jaarlijks vastgelegd door de raad van bestuur. De betaling zal aan de vzw BeCommerce gedaan worden vooraleer de certificatie zelf zal plaatsvinden;
- dat hij/zij tweejaarlijks de procedure voor hercertificering van het BeCommerce Trustmark positief zal doorlopen.

Het Trustmark kan enkel worden toegekend aan een onderneming actief in de digitale handel met inbegrip van de verkoop op afstand aan consumenten of zakelijke klanten in België en/of Luxemburg (B2C of B2B). Dit Trustmark mag in alle communicatievormen naar de consumenten/zakelijke klanten toe worden gebruikt mits naleving van het implementatiehandboek.

Het BeCommerce Trustmark wordt toegekend aan leden die er expliciet naar vragen en die er zich schriftelijk toe verbinden de toekennings- en gebruiksvoorwaarden na te leven. Om lid te worden en te blijven van BeCommerce, dient een onderneming die B2C of B2B verkoopt, zich onmiddellijk te engageren om na haar toetreding tot BeCommerce het Trustmark te behalen. Certificatie is enkel mogelijk mits BeCommerce lidmaatschap. Het BeCommerce Trustmark is twee jaar geldig, telkens onbeperkt hernieuwbaar via hercertificering.

## Artikel 2 : Regels verbonden met het Trustmark

Onderstaande regels maken op niet-exhaustieve wijze essentieel deel uit van de BeCommerce Trustmark checklist. De checklist zal in zijn meest recente versie jaarlijks aan de leden van BeCommerce kenbaar worden gemaakt via de BeCommerce website.

### 2.1. VEREISTEN INZAKE PRECONTRACTUELE INFORMATIE



### 2.1.1. Informatie over de onderneming

Bij de digitale handel, inclusief het verkoopsaanbod op afstand moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de verkoper:

- De primaire informatie over de identiteit van de ondernemer:
  - De handelsnaam van de verkoper;
  - Het geografisch adres van de exploitatiezetel van de verkoper;
  - Het ondernemingsnummer van de verkoper;
- De secundaire informatie over de identiteit van de ondernemer:
  - De contactgegevens (telefoon, fax en e-mail) van de klantendienst van de verkoper;
  - De dagen en uren waarop de verkoopdienst open is.

### 2.1.2. Informatie over producten of diensten

Bij de digitale handel, inclusief het verkoopsaanbod op afstand moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de producten en diensten:

- De nauwkeurige beschrijving van elk product en/of elke dienst en de belangrijkste kenmerken;
- De eenheidsprijs alles inbegrepen in euro van elk product en/of elke dienst (B2C) of de prijs exclusief of inclusief btw in euro van elk product en/of elke dienst (B2B);
- Het bedrag van de eventuele bijdrage in de verzendingskosten;
- De maximale leverings- en/of uitvoeringstermijn van elk product en/of elke dienst voor het B2C Trustmark;
- De andere leveringsvoorwaarden van producten en diensten: wijze, plaats, modaliteiten;
- De geldigheidsduur van het aanbod en van de promotieprijsen;
- Vermelding van de internetsite naar dewelke de verkoper de koper desgevallend doorstuurt.

### 2.1.3. Informatie over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer



Bij het verzamelen van persoonsgegevens door de verkoper over de betrokkene, moet deze laatste op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen betreffende de bescherming van zijn persoonsgegevens:

- De maatregelen die de verkoper heeft genomen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te garanderen;
- De mogelijkheden die de betrokkene heeft om inzage in zijn persoonsgegevens te krijgen (recht op inzage<sup>1</sup>), om deze te verbeteren (recht op correctie<sup>2</sup>) en om deze desgevallend te verwijderen (recht op vergetelheid<sup>3</sup>);
- De gegevens van de persoon die verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens en in voorkomend geval de gegevens van de functionaris voor gegevensbescherming<sup>4</sup>;
- De maatregelen die de verkoper heeft genomen om de betrokkene in kennis te stellen indien een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden die een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene<sup>5</sup>;
- De maatregelen die de verkoper heeft genomen om de betrokkene de hem betreffende persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te bezorgen (recht op dataportabiliteit<sup>6</sup>);
- De informatie die noodzakelijk en verplicht is om de registratie van de bestelling mogelijk te maken;
- Het facultatieve karakter van bepaalde gegevens die niet strikt noodzakelijk zijn gelet op het feit dat enkel die gegevens mogen worden verzameld die toereikend, terzake dienend en niet overmatig zijn in functie van de doeleinden waarvoor ze worden verkregen;
- Het al dan niet meedelen van de gegevens aan derden, en zo ja, het verzoek om het uitdrukkelijke akkoord van de betrokkene over die mededeling. Indien de mededeling van die gegevens is toegestaan, informeert de verkoper de betrokkene over zijn recht om zich gratis en zonder verantwoording te mogen verzetten tegen deze mededeling.

---

<sup>1</sup> Artikel 15 AVG.

<sup>2</sup> Artikel 16 AVG.

<sup>3</sup> Artikel 17 AVG.

<sup>4</sup> Artikel 13, lid 1, a) en b) AVG.

<sup>5</sup> Artikel 33 AVG.

<sup>6</sup> Artikel 20 AVG



Promotieboodschappen mogen via e-mail worden verstuurd op voorwaarde dat de Algemene Verordening Persoonsgegevens wordt nageleefd, hetgeen impliceert dat o.a. toestemming dient bekomen te worden van de betrokken consument of zakelijke klant.

#### **2.1.4. Informatie over de betaalmethodes**

Bij de digitale handel, inclusief het verkoopsaanbod op afstand, moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de betaling:

- De maatregelen ter beveiliging van de betalingen;
- Het eventuele beroep doen op een externe dienstenleverancier.

De betalingsmogelijkheden moeten bij het begin van het bestelproces op een transparante wijze kenbaar worden gemaakt.

Op het vlak van de veiligheid van het online betalingsproces, respecteert de verkoper de geldende Payment Card Industry (PCI)-normen of werkt de verkoper met een online payment service provider die PCI gecertificeerd is.

#### **2.1.5. Informatie over de algemene voorwaarden**

Bij de digitale handel, inclusief het verkoopsaanbod op afstand, moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over de algemene voorwaarden van de verkoper. Die algemene voorwaarden moeten makkelijk kunnen worden geraadpleegd en dit ten laatste voor het sluiten van de overeenkomst. De consument/zakelijke klant moet deze op een duurzame drager kunnen opslaan en hij moet er duidelijk en verstaanbaar mee akkoord gaan. De verkoper verbindt er zich toe er minstens volgende elementen in op te nemen:

- De geografische zone van het aanbod en de eventuele grenzen;
- Voor het B2C Trustmark, de duidelijke vermelding van een herroepingsrecht van minstens veertien kalenderdagen of, in geval van wettelijke uitzondering, de vermelding dat zo'n recht niet is bepaald;
- De minimumduur van de overeenkomst in geval van duurzame levering van een product en/of dienst, bijvoorbeeld in het kader van een abonnement;
- De opzegvoorwaarden in geval van duurzame levering van een product en/of dienst, bijvoorbeeld in het kader van een abonnement;



- Voor het B2C Trustmark, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de goederen;
- Een algemene beschrijving van de goederen en/of diensten die de onderneming aanbiedt;
- De primaire en secundaire informatie over de identiteit van de onderneming zoals bedoeld in paragraaf 2.2.1.;
- Voor het B2C Trustmark, een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen;
- Het bestaan van relevante gedragscodes en hoe kopieën daarvan verkrijgbaar zijn. Hierbij hoort deze gedragscode van het BeCommerce Trustmark.

### 2.1.6. Bescherming van minderjarigen

De verkoper verbindt er zich toe geen minderjarigen aan te zetten om een bestelling te plaatsen.

## 2.2. VEREISTEN INZAKE TRANSACTIE

### 2.2.1. Bestelprocedure

De verkoper verbindt zich er toe volgende regels inzake de bestelprocedure na te leven:

- De keuze van de producten of diensten is niet voldoende om een bestelling definitief te valideren. Indien de ondernemer in een online betaalmogelijkheid voorziet, moet het voor de consument/zakelijke klant duidelijk zijn dat hij een verplichting tot betaling op zich neemt, via een duidelijke betaalknop;
- In geval van bestelling via internet:
  - o Voor het B2C Trustmark, voor de bevestiging van de bestelling door de verkoper, verbindt deze laatste er zich toe de koper een overzicht te geven van zijn aankopen in detail + totale kost alles inclusief.
  - o De koper moet te allen tijde de bestelling kunnen wijzigen of annuleren zolang hij daar van de verkoper geen definitieve bevestiging van heeft ontvangen.
  - o Voor het B2C Trustmark, zal in deze bevestiging de maximale leveringstermijn vermeld staan en de mogelijkheid de bestelling gratis te annuleren bij overschrijding van deze termijn;



- Er moet naar de koper een gedetailleerd ontvangstbewijs via e-mail worden opgestuurd, of er moet één beschikbaar zijn via het persoonlijk account van de koper op de website van de verkoper.

Indien de verkoper meerdere talen gebruikt, zal de koper voor zijn bestelling de keuze tussen één van die talen hebben. Eens de koper die keuze heeft gemaakt, zal hij alle latere stappen in diezelfde taal kunnen zetten.

### **2.2.2. Uitvoering van de bestelling**

De verkoper verbindt er zich toe volgende regels inzake uitvoering van de bestelling na te leven:

- Voor het B2C Trustmark, moet de verkoper de koper bij het bestellen van producten en/of diensten door de koper, inlichten over de maximale leveringstermijn van zijn bestelling en dit ook in de bevestigingse-mail naar de koper toe;
- Wanneer de aangekondigde termijn niet kan worden gehaald, verbindt de verkoper er zich toe, de koper uiterlijk bij het verstrijken van de aanvankelijk aangekondigde termijn, te informeren;
- De verkoper verbindt er zich toe, een product en/of dienst te leveren, conform hetgeen de koper heeft besteld;
- Voor het B2C Trustmark, mag de koper, behalve wanneer het gaat om gepersonaliseerde producten en/of diensten, elke bestelling annuleren die nog niet is verstuurd. In dit geval verbindt de verkoper er zich toe deze onverwijld aan de koper terug te betalen, indien die al een betaling heeft uitgevoerd.

## **2.3. VEREISTEN INZAKE POST-TRANSACTIONELE INFORMATIE**

### **2.3.1. Dienst na verkoop**

De koper moet schriftelijk of op een andere duurzame drager die hij ter beschikking heeft en waartoe hij toegang heeft, minstens volgende informatie over de dienst na verkoop ontvangen:

- De contactgegevens van de klantendienst;





- Voor het B2C Trustmark, de modaliteiten om het herroepingsrecht te gebruiken;
- De opzeggingsmodaliteiten in geval van duurzame levering van een product en/of dienst, bijvoorbeeld in het kader van een abonnement;
- De procedure die moet worden gevolgd in geval van levering van een product dat niet met de bestelling overeenkomt;
- De procedure die moet worden gevolgd in geval van levering van een product dat defect is;
- Voor het B2C Trustmark, de bepalingen uit de wet van 1 september 2004 ter bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen.

### 2.3.2. Klachten en regeling van geschillen

De verkoper verbindt er zich toe de volgende regels inzake de regeling van geschillen na te leven:

- Klachtenprocedures moeten duidelijk aan de koper worden uitgelegd;
- De verkoper voorziet in een online klachtenprocedure waarin de koper binnen de 5 werkdagen wordt ingelicht over de termijn waarbinnen hij van de verkoper een voorstel tot oplossing van het geschil zal ontvangen;
- De verkoper geeft de voorkeur aan een minnelijke regeling van eventuele klachten;
- De verkoper aanvaardt de tussenkomst van het ADR<sup>7</sup>-platform van BeCommerce voor geschillen tussen koper en verkoper die niet onderling afgehandeld kunnen worden;
- In geval van geschil is enkel het Belgische recht van toepassing.

## Artikel 3: Verbod op verwarring

Het BeCommerce Trustmark mag in geen geval het eigen logo of de eigen benaming van de verkoper visueel vervangen, noch erin worden opgenomen.

---

<sup>7</sup> Alternative Dispute Resolution



## Artikel 4: Intrekking van het recht om het BeCommerce Trustmark te gebruiken

Elke stopzetting om welke reden dan ook van het lidmaatschap van BeCommerce heeft van rechtswege de stopzetting van het gebruiksrecht van het BeCommerce Trustmark tot gevolg.

Het gebruik van het Trustmark is verboden ten gevolge van een negatieve beslissing genomen door de raad van bestuur, het dagelijks bestuur of door de arbiter die conform het arbitragereglement van CEPINA werd aangeduid, en uitspraak in beroep doet, waarbij het Belgisch recht van toepassing is, de zetel van de procedure Brussel, en de taal van de arbitrage het Nederlands, het Frans of het Engels is, naar keuze van het lid.

Onverminderd de opgelegde sanctie zal elk onrechtmatig gebruik het voorwerp vormen van een vervolging voor de burgerlijke en/of strafrechtbanken.

## Artikel 5: Algemene controle door het strategisch comité

Het strategisch comité, zoals bepaald in artikel 5.7 van de statuten, is belast met een *adviserende rol en strategische controle* ten aanzien van deze code en het certificatiereglement. Het strategisch comité is geen uitvoerend orgaan.

Het comité bestaat uit juridische, financiële en/of onderneming specialisten. Elk lid bezit een bepaalde specialisatie, bestaande uit consumentenrechten, online veiligheid, fiscale aspecten, aspecten van het (online) ondernemerschap, et cetera. De individuele benoeming van de leden van het strategisch comité gebeurt door de raad van bestuur. Hiervoor is geen goedkeuring of acceptatie van de algemene vergadering vereist.

Deze unieke gemengde expertise zorgt voor cohesie en ervaringsoverdracht tussen de leden van het comité enerzijds, maar evengoed naar de leden (en hun consumenten/zakelijke klanten) van BeCommerce toe.

Van het comité wordt een **adviserende en geen uitvoerende rol** verwacht.



## Artikel 6: Specifieke controle door het comité van toezicht

De comité van toezicht, zoals bepaald in artikel 5.8 van de statuten, is belast met de *controle op de toepassing van deze code en het certificatiereglement*, d.w.z. het vaststellen, beoordelen, en bestraffen van schendingen van de code door leden. Het comité van toezicht is niet belast met individuele certificatie van elk lid, hetgeen wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde, met name BUREAU VERITAS CERTIFICATION BELGIUM NV, Mechelsesteenweg 128-136 2018 Antwerpen, BTW-BE 0445.907.416.

## Artikel 7: Herziening van de gedragscode

Het dagelijks bestuur van BeCommerce kan te allen tijde voorstellen tot wijziging van de bepalingen uit deze code overmaken aan de raad van bestuur, die hierover beslist. Wijzigingen aan de code kunnen pas in werking treden mits voorafgaande inkennisstelling van alle gebruikers van het Trustmark. Beroepsmogelijkheden tegen een door de raad van bestuur besliste wijziging staan open voor de leden bij de algemene vergadering, en dit enkel bij de eerstvolgende algemene vergadering volgend op de datum van inkennisstelling.

## Artikel 8: Naleven van de wet

De toekenning van het Trustmark en de naleving van deze code betekenen geenszins dat de gebruikers van dit Trustmark de regelgeving inzake verkoop op afstand, alsook de eventuele sectorale regelgevingen, in werkelijkheid naleven.