



Code de conduite du Label de Qualité BeCommerce pour la Vente à Distance

Version du 13/10/2010

Le Code de conduite du label de qualité BeCommerce a pour objectif de poser les principes de base à respecter pour donner les garanties nécessaires au consommateur, permettant d'établir l'indispensable relation de confiance entre vendeurs et acheteurs dans le domaine de la vente à distance et du marketing direct correspondant.

Il ne prétend donc pas couvrir l'intégralité des règles applicables dans les relations entre les vendeurs de biens ou de services et les consommateurs.

Il n'entend pas non plus se substituer à certaines règles sectorielles qui demeurent bien entendu applicables.

Le présent Code contient donc les règles minimales à observer pour bénéficier du Label BeCommerce, sans se substituer à la loi.

Certaines de ces règles sont autorégulatoires et complémentaires aux lois existantes.

Article 1 – Attribution du Label BeCommerce

L'asbl BeCommerce est titulaire d'un droit d'exploitation exclusif du label de qualité BeCommerce (ci-après dénommé « le label »).

Ce label est mis à disposition de tout vendeur à distance (quel que soient les canaux de vente qu'il utilise) membre de l'asbl BeCommerce ou de toute association agréée par le Conseil d'Administration de BeCommerce, à condition:

- qu'il respecte strictement le présent code de conduite du label de qualité BeCommerce, ainsi que le Règlement de certification BeCommerce, et qu'à cette fin, il s'y engage par écrit;
- que son attribution, ou la confirmation de son attribution, selon le cas, ait fait l'objet soit d'une décision positive du Comité de Surveillance de l'ABMD et, le cas échéant, d'une décision positive du conseil d'administration de l'asbl BeCommerce, statuant en degré d'appel:
 - soit sur proposition de l'organisme tiers indépendant, mandaté à cet effet par le conseil d'administration de BeCommerce pour effectuer la première certification ou la certification de contrôle, selon le cas, prévue par le Règlement de certification BeCommerce;
 - soit après signature par l'entreprise concernée d'une déclaration sur l'honneur, approuvée par l'organisme indépendant de contrôle, mandaté à cet effet par le conseil d'administration de BeCommerce pour effectuer la première certification en question, suivant laquelle l'entreprise en question s'engage à obtenir, endéans les 3 mois, une confirmation de ladite décision, sur proposition de l'organisme tiers indépendant, mandaté à cet effet par le



Bureau de l'ABMD; l'absence d'une telle confirmation entraîne automatiquement le retrait du droit d'utilisation du label.

- qu'il adhère à l'asbl BeCommerce et reste membre, en payant annuellement la cotisation, tant qu'il souhaite utiliser le label. Le montant de la cotisation est fixé annuellement par le conseil d'administration de BeCommerce. Les paiements seront effectués auprès de l'asbl BeCommerce;
- qu'il participe financièrement à concurrence d'un montant spécifique, fixé annuellement par le Comité de Direction de BeCommerce, pour la certification. Le paiement sera effectué auprès de l'asbl BeCommerce, avant que la certification n'ait lieu.

Le label peut uniquement être attribué à une entreprise qui vend des produits ou des services à distance à des consommateurs en Belgique (B-to-C).

Ce label de qualité peut être apposé dans toute forme de communication à l'attention des consommateurs, moyennant respect de la charte graphique mise à disposition dès que le label a été attribué.

Le label de qualité BeCommerce est attribué aux membres qui en font la demande explicite et qui s'engagent par écrit à respecter les conditions d'octroi et d'utilisation. Afin de pouvoir (continuer à) adhérer à BeCommerce, une société avec une activité de vente à distance B-to-C doit s'engager à obtenir le label de qualité BeCommerce endéans les 2 années qui suivent la date d'acceptation de l'adhérence.

Article 2 : Règles liées au label

2.1. EXIGENCES LIEES A L'INFORMATION

2.1.1. Informations sur l'entreprise

Lors de l'offre en vente à distance, l'acheteur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, notamment des éléments suivants relatifs au vendeur :

- La raison sociale du vendeur.
- L'adresse géographique du siège d'exploitation du vendeur.
- Le numéro d'entreprise du vendeur.
- Les coordonnées de contact (téléphone, fax ou e-mail) du service clients du vendeur.
- Les jours et heures d'ouverture du service de vente.

2.1.2. Informations sur les produits ou services

Lors de l'offre en vente à distance, l'acheteur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, notamment des éléments suivants relatifs aux produits ou services :

- La description précise de chaque produit ou service.
- Le prix unitaire tout inclus en EUR de chaque produit ou service.
- Le montant d'une éventuelle participation aux frais d'envoi.



- Le délai maximal de livraison et/ou d'exécution pour chaque produit ou service.
- Les autres conditions de livraison des produits et services (mode, lieu, modalités).
- La durée de validité de l'offre et des prix promotionnels.
- L'indication du site internet vers lequel l'acheteur est, le cas échéant, redirigé par le vendeur.

2.1.3. Informations sur la protection de la vie privée

Lors de la collecte des données à caractère personnel par le vendeur au sujet de la personne concernée, celle-ci doit être informée sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, notamment des éléments suivants concernant la protection de ses données à caractère personnel :

- Les mesures prises par le vendeur pour garantir la confidentialité des données personnelles.
- Les modalités d'accès et de rectification par la personne concernée de ses données à caractère personnel.
- Les coordonnées du responsable du traitement des données à caractères personnel.
- Les informations nécessaires et obligatoires pour permettre l'enregistrement de la commande.
- Le caractère facultatif de la communication des données qui ne sont pas strictement nécessaires (étant entendu que seules peuvent être collectées les données adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont obtenues).
- La communication ou non des données à des tiers, avec, dans l'affirmative, une sollicitation de l'accord explicite de la personne concernée sur une telle communication. En cas de communication autorisée de ces données, le vendeur informe la personne concernée de son droit de s'opposer gratuitement et sans justification à cette communication.

Les messages promotionnels peuvent être envoyés par courrier électronique dans le respect de la loi.

2.1.4. Informations sur les méthodes de paiement

Lors de l'offre en vente à distance, l'acheteur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, des éléments suivants relatifs au paiement :

- Les mesures mises en place et visant à assurer la sécurisation des paiements.
- Le recours éventuel à un prestataire externe.

Concernant la sécurisation du processus de paiement on line, le vendeur appliquera les normes PCI en vigueur ou travaillera avec un service provider de paiement on line qui est certifié PCI.

2.1.5. Informations sur les conditions générales de vente



Lors de l'offre en vente à distance, l'acheteur doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, des conditions générales du vendeur. Ces conditions générales de vente doivent être facilement consultables. Le vendeur s'engage à y faire figurer au moins les éléments suivants :

- La zone géographique de l'offre et les éventuelles limites.
- La mention claire du droit de renonciation de minimum quatorze jours calendrier ou, en cas d'exception légale, de l'absence d'un tel droit.
- La durée minimale du contrat en cas de fourniture durable d'un produit ou service (par exemple dans le cadre d'un abonnement).
- Les conditions de résiliation en cas de fourniture durable d'un produit ou service (par exemple dans le cadre d'un abonnement).

2.2. EXIGENCES LIEES A LA TRANSACTION

2.2.1. Processus de commande

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes relatives au processus de commande :

- Le choix des produits ou services ne suffit pas pour valider définitivement une commande.
- En cas de commande par Internet :
 - Avant la confirmation de la commande par le vendeur, celui-ci s'engage à communiquer à l'acheteur un récapitulatif de ses achats (détail + coût total tout inclus).
 - L'acheteur doit pouvoir modifier ou annuler la commande à tout moment tant qu'il n'a pas reçu de confirmation définitive de celle-ci par le vendeur.
 - Cette confirmation devra mentionner le délai de livraison maximal, ainsi que la faculté, en cas de dépassement de ce délai, d'annuler la commande sans frais.
- En cas de commande confirmée par internet, un accusé de réception détaillé doit être envoyé par e-mail à l'acheteur ou être disponible sur le site internet du vendeur.
-

Si le vendeur utilise plusieurs langues, l'acheteur aura le choix de l'une de ces langues pour sa commande. Une fois ce choix opéré, ce dernier pourra effectuer toutes démarches ultérieures dans cette même langue.

2.2.2. Exécution de la commande

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes relatives à l'exécution de la commande:

- Au moment de la commande des produits ou services par l'acheteur, le vendeur doit informer l'acheteur du délai maximal de livraison de sa commande.
- En cas de retard par rapport au délai annoncé, le vendeur s'engage à en informer l'acheteur au plus tard à l'expiration du délai initial annoncé.
- Le vendeur s'engage à livrer un produit ou un service conforme à ce que l'acheteur a commandé.
- Sauf dans le cas de produits ou services personnalisés, toute commande qui n'a pas encore été expédiée peut être annulée à tout moment par l'acheteur. Dans ce cas, le



vendeur s'engage à rembourser celle-ci dans les plus brefs délais à l'acheteur si celui-ci en a déjà effectué le paiement.

2.2.3. Service après-vente

L'acheteur doit recevoir par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, au minimum les informations suivantes relatives au service après vente:

- Les coordonnées de contact du service clients.
- Les modalités d'exercice du droit de renonciation.
- Les modalités de résiliation en cas de fourniture durable d'un produit ou d'un service (par exemple dans le cadre d'un abonnement).
- La procédure à suivre en cas de livraison d'un produit non-conforme à la commande.
- La procédure à suivre en cas de livraison d'un produit défectueux.
- Les mentions prévues par la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.

2.2.4. Réclamations et règlement de litiges

Le vendeur s'engage à respecter les règles suivantes relatives au règlement de litiges:

- Toute procédure de réclamation doit être clairement expliquée à l'acheteur.
- Le vendeur prévoit une procédure de réclamation en ligne dans laquelle l'acheteur est informé dans les 5 jours ouvrables du délai dans lequel il recevra de la part du vendeur une proposition de solution au litige.
- Le vendeur privilégie le règlement à l'amiable des éventuelles réclamations.
- Le vendeur accepte l'intervention du Comité de Surveillance de l'Association Belge du Marketing Direct pour tout ce qui concerne le label BeCommerce.
- Le droit belge est le seul applicable en cas de litige.
-

2.2.5. Protection des mineurs

Le vendeur s'engage à ne pas inciter les mineurs d'âge à passer commande.

Article 3 : Interdiction de confusion

Le Label BeCommerce ne peut en aucun cas supplanter visuellement le logo ou la dénomination propre du vendeur, ni y être intégré.

Article 4 : Retrait du droit d'utilisation du Label BeCommerce

Toute cessation pour quelque raison que ce soit de l'adhésion à BeCommerce entraîne de plein droit la cessation du droit d'utilisation du label BeCommerce.

L'utilisation du label est interdite en cas de retrait par le Comité de Surveillance de l'ABMD ou, en cas d'appel, par le Conseil d'Administration de BeCommerce statuant en degré d'appel.

Sans préjudice d'une sanction décidée par le Comité de Surveillance, ou, le cas échéant, par le Conseil d'Administration, toute utilisation illicite fera l'objet de poursuites devant les juridictions civiles et/ou pénales, selon le cas.



Article 5 : Ethique publicitaire

Toute communication de marketing doit se conformer aux lois, être décente, loyale et véridique, être conçue avec un juste sens de la responsabilité sociale et professionnelle et être conforme aux principes de la concurrence loyale tels qu'ils sont généralement admis dans les relations commerciales.

Aucune communication ne doit être de nature à dégrader la confiance que le public doit pouvoir porter au marketing.

BeCommerce reconnaît les principes et les décisions du Jury d'Ethique Publicitaire - le JEP, l'organe d'autodiscipline du secteur de la publicité en Belgique. Le Jury a pour mission d'examiner la conformité des messages publicitaires diffusés dans les media avec les règles de l'éthique publicitaire, en se fondant sur les lois et les codes d'autodiscipline.

Article 6 : Révision du présent Code

Les dispositions du présent code peuvent être modifiées à tout moment par l'assemblée générale de BeCommerce, moyennant information préalable des utilisateurs du label.

Article 7 : Respect de la loi

L'attribution du label et le respect du présent Code ne dispensent aucunement les utilisateurs du label, du respect de la réglementation en vigueur en matière de vente à distance ainsi que des réglementations sectorielles éventuelles.

