



Gedragsregels Becom Leden

Inhoudstafel:

- I. Algemene beginselen
 - A. Definities
 - B. Visie Becom
 - C. Doel Gedragsregels
 - D. Opvolging Gedragsregels : Comité voor Verantwoord Ondernemen
 - E. Certificatie comité
- II. Basisprincipes voor de leden
 - A. Algemene Verplichtingen
 - 1. Respect voor alle geldende wetgeving
 - 2. Een correcte klachtenbehandeling
 - 3. Duurzaamheid en duurzaam handelen ondersteunen
 - 4. Ethisch handelen
 - 5. Verbod op mededingingsbeperkende handelingen
 - B. Verplichtingen voor de houders van een Becom Trustmark
 - 1. Behalen van het legal Trustmark
 - 2. Regels voor het uitdragen van het Becom Trustmark
 - 3. Wijzigingen na de eerste geslaagde certificatie
 - 4. Medewerking klachtenbehandeling
 - i. Wat bij klachten?
 - ii. Procedure bij aanmelding klacht
 - a. Samenstelling dossier
 - b. Bemiddelingsprocedure Becom
 - iii. Wat bij een overload aan klachten gegenereerd via een webshop die het Becom Trustmark draagt
 - 5. Intrekking van het recht om het Becom Trustmark te gebruiken
- III. Gedragsregels tussen leden onderling

Algemene beginselen

A. Definities

- ✔ “Becom Lid” (en in het meervoud “Becom Leden”): zie bepalingen van artikel 3 van de Statuten;
- ✔ “Becom Trustmark”: een door Becom uitgereikt kwaliteitslabel, ondersteund door een digitaal vertrouwensprofiel waar de online bezoeker de identiteit, juridische controledatum en/of de status van de security scan van diens webshop kan verifiëren;
- ✔ Comité voor Verantwoord Ondernemen: het Comité, belast met de controle op de toepassing en naleving van de Gedragsregels;
- ✔ “Certificatie Comité”: het Comité, dat de toekenningscriteria en de auditprocedure voor de juridische auditering bepaalt en actualiseert en mede een uitzondering voor gunning bewaakt van de legal badge van het Becom Trustmark;
- ✔ “RIO”: Reglement van Interne Orde van Becom;
- ✔ “Statuten”: statuten van de Vereniging;
- ✔ “Becom Trustmarkdrager”: Becom Leden, zowel Trustmark members als Captain members;
- ✔ “Vereniging”: Becommerce VZW , handelsnaam Becom;

B. Visie Becom

Becom is de Belgische e-businessfederatie en is de spreekbuis van de participanten van de Belgische digitale economie.

Becom zet zich in om de groei, innovatie en uitmuntendheid binnen de e-commerce gemeenschap te stimuleren en streeft ernaar haar leden, Belgische webshops en online spelers te helpen om first in class te worden in hun eigen speelveld op een veilige, betrouwbare en duurzame manier.

C. Doel Gedragsregels

Deze Gedragsregels vertalen de Becom visie in concrete punten naar het publiek.

De Gedragsregels van Becom hebben als doelstelling basisprincipes vast te leggen voor het Becom lid die moeten worden nageleefd om de consument en de zakelijke klant de nodige waarborgen te bieden, met het oog op het realiseren van een essentiële vertrouwensrelatie tussen verkopers en kopers op het vlak van verkoop op afstand, met focus op e-commerce. De

Gedragsregels vertalen deze concrete verplichtingen en werkpunten, waardoor iedereen weet waarvoor het Becom Trustmark staat.

De ambitie is dus niet de integraliteit van de regels te dekken die van toepassing zijn op de relaties tussen de verkopers van goederen of diensten en de consumenten/zakelijke klanten.

De Gedragsregels zijn daardoor in hun toepassing overstijgend en aanvullend op geldende wetgevingen en reglementeringen.

De Gedragsregels zijn van toepassing op alle Becom leden (Trustmark en Captain leden).

D. Opvolging Gedragsregels: Comité voor Verantwoord Ondernemen

Het Comité voor Verantwoord Ondernemen is binnen de Vereniging belast met de controle op de toepassing en naleving van de Gedragsregels en waakt daardoor mede over de intrekking van de legal badge van het Becom Trustmark (zie RIO).

Werking Comité voor Verantwoord Ondernemen

Het Comité voor Verantwoord Ondernemen stelt inbreuken op de Gedragsregels vast, aangemeld per klacht dan wel op eigen (Becom) vaststelling.

Het Comité voor Verantwoord Ondernemen beoordeelt de vaststelling binnen de tien (10) werkdagen volgende op klacht of vaststelling. De vergaderingen kunnen fysiek en tevens volledig elektronisch plaatsvinden. Die worden op initiatief van het management van Becom bijeengeroepen.

Het Comité voor Verantwoord Ondernemen beslist over het opleggen van de volgende sanctie bij inbreuken op de Gedragsregels, die nog dienen bevestigd te worden door het Bestuursorgaan:

- ✔ Waarschuwing van het Becom lid
- ✔ Berisping van het Becom lid
- ✔ Publicatie van de sanctie in een rondzendbrief aan de Becom leden
- ✔ Schorsing van het Becom Trustmark om andere redenen dan opgenomen in punt II.B.5
- ✔ Schorsing van het Becom lid
- ✔ Bij zware inbreuken: uitsluiting van het Becom lid.

Het Comité voor Verantwoord Ondernemen brengt verslag uit op de vergadering van het Bestuursorgaan van de opvolging van de genomen maatregel wegens inbreuken op de Gedragsregels.

E. Certificatiecomité

Het Certificatie Comité waakt over de toekenningscriteria en de auditprocedure voor de juridische auditering en actualisatie ervan en bewaakt mede de uitzondering op een gunning van de legal badge van het Becom Trustmark, zonder hierdoor de details van een individueel dossier te kennen.

Organisatie en werking Certificatiecomité:

Het Certificatie Comité vergadert 2 maal per jaar in een hybride vorm. Ook een elektronische opvolging of oproepmeeting kan op initiatief van het management van Becom voor dringende zaken.

Taken:

- ✔ Beslissen over het behoud en status (adviserend, verplicht, controleerbaarheid) van de certificatiecriteria (op voorstel van het management van Becom die de wetgeving opvolgt);
- ✔ Beslissen over een uitzondering in toekenning van de legal badge na gemotiveerd advies te mogen ontvangen en zonder de details of inhoud van de uitgevoerde audit te kennen.

Het Certificatie comité, waarvan minimaal 50% aanwezig dient te zijn, beslist bij eenvoudige meerderheid van stemmen.

Basisprincipes voor de leden

A. Algemene verplichtingen

1. RESPECT VOOR ALLE GELDENDE WETGEVING

De leden van Becom zullen zich aantoonbaar inspannen om zich aan elke geldende wetgeving die op hen van toepassing is te voldoen en dit in de evolutieve zin. De leden zullen hiervoor de jaarlijkse certificatieprocedure vervat in de legal badge van Becom Trustmark aanvaarden en laten uitvoeren, waarna ze alle nodige inspanningen nemen om zo spoedig als mogelijk de noodzakelijke aanpassingen te ondergaan die uit deze certificatieprocedure naar boven komen.

Daar de wetgeving aan een immens tempo wijzigt, zullen de leden op regelmatige basis opleidingen, workshops, masterclasses en andere(n) die Becom organiseert volgen om op de hoogte te blijven van het snel veranderde landschap inzake de wetgeving op e-commerce.

2. HET AANBIEDEN VAN EEN CORRECTE KLACHTENBEHANDELING

De leden van Becom zorgen ervoor dat hun intern klachtenafhandelingsysteem effectief, snel en consumentvriendelijk werkt. Hiervoor dienen de leden ervoor te zorgen dat:

- ✔ De consumenten of klanten op hun online omgeving snel de wijze vinden waarop ze een vraag of klacht kunnen indienen;
- ✔ De consumenten of klanten spoedig een antwoord ontvangen op hun vraag of klacht en de consumenten en klanten steeds op een klantvriendelijke manier te woord staan.
- ✔ Hun werknemers die vragen of klachten behandelen de noodzakelijke opleiding krijgen rond klachtenafhandeling;

3. DUURZAAMHEID EN DUURZAAM HANDELEN ONDERSTEUNEN

De Becom leden streven naar het voeren van een duurzaam e-commerce beleid. Om de leden hierin bij te staan zorgen we ervoor dat de leden op regelmatige basis informatiesessies krijgen van partners en specialisten rond, zonder exhaustief te zijn, duurzame verpakkingen, circulariteit, transportmodi en last mile leverings- en retouropties. De leden worden verondersteld op regelmatige basis deze sessies bij te wonen om inzichten te krijgen in de duurzaamheidsuitdagingen.

4. ETHISCH HANDELEN

De leden van Becom onderschrijven de principes van een ethische bedrijfsvoering, waaronder:

- ✔ Nultolerantie ten opzichte van discriminatie van welke aard ook.
- ✔ Verwerping van dwang- en kinderarbeid, eerbiediging mensenrechten.
- ✔ Respect voor mededinging, geen vervalsing van mededinging.
- ✔ Respect en vertrouwelijkheid voor klokkenluiders.
- ✔ Naleving van alle gezondheids- en veiligheidsvoorschriften; veiligheid en welzijn op het werk.
- ✔ Respect voor privacy en zorgvuldig gebruik persoonsgegevens.

- ✔ Verantwoorde marketing- en reclamecommunicatie met respect voor de laatste versie van de (Internationale Kamer Koophandel) ICC-Code voor reclame- en marketingcommunicatie (met inbegrip van de richtlijnen en codes waarnaar deze verwijst).
- ✔ Correct gebruik van e-commerce-labels, waaronder het Becom Trustmark.
- ✔ Noch rechtstreeks noch onrechtstreeks enige deelname aan laakbare of dubieuze praktijken, zoals witwaspraktijken en/of frauduleuze transacties, piramideverkoop en -spelen, promotie of ondersteuning van producten, diensten en gedachtegoed die als racistisch of onverdraagzaam beschouwd kunnen worden.
- ✔ Iedere communicatie dient eerlijk en waarachtig te zijn en opgesteld met de nodige sociale en professionele verantwoordelijkheidszin en welvoegelijkheid. Ze mag niet van aard zijn het vertrouwen van het publiek in de geloofwaardigheid van de sector te schaden.
- ✔ Iedere communicatie dient de menselijke waardigheid te respecteren en mag niet aanzetten tot, noch instemmen met enige vorm van discriminatie, onder meer op grond van ras, nationaliteit, geloof, geslacht, leeftijd, handicap of seksuele geaardheid, noch gevoelens van angst, leed of tegenspoed uitbuiten noch gewelddadig, onwettig of antisociaal gedrag aanmoedigen of goedkeuren.
- ✔ De resultaten van alle studies van Becom zoals onder meer de BOSS (Belgian Online Shoppers Survey), EBM (Ecommerce Barometer) of MM (Market Monitor) noch geheel noch gedeeltelijk publiek te maken, zonder toevoeging van de noodzakelijke verwijzingen naar de desbetreffende studie.
- ✔ De inhoud van de vergaderingen van en door Becom niet te communiceren aan derden, tenzij hierover een goedkeuring werd bekomen.

5. VERBOD OP MEDEDINGINGSBEPERKENDE HANDELINGEN

De leden zullen alles in het werk stellen om mededinging verstorende praktijken te vermijden. De leden zullen zich onthouden van gedragingen die in strijd zijn met het mededingingsrecht (zoals deelname aan onderling afgestemde feitelijke gedragingen die erop gericht zijn de prijsvorming door middel van vrije mededinging te verhinderen, en/of misbruik van een machtspositie).

De leden onthouden zich ervan gevoelige informatie (bijv. klantenbestanden, marketingplannen, verkoopstrategieën, enz.) prijzen, marktaandelen of andere nauwkeurige en niet-openbare informatie over de activiteiten, de marketing van de producten en de offertes met derden te delen.

Als dergelijke onderwerpen tijdens een vergadering van Becom aan de orde komen, moeten de leden onmiddellijk vragen om de discussie te beëindigen en vragen dat dit in de notulen van de vergadering wordt genoteerd.

B. Verplichtingen voor de houders van een Becom Trustmark

Het Becom Trustmark is een kwaliteitslabel, waarachter een heus vertrouwensprofiel schuilt, dat de online bezoeker een indicatie geeft van de betrouwbaarheid van de webshop en zijn titularis.

Achter het Becom Trustmark worden verschillende aspecten geverifieerd.

Elk Becom Lid verbindt zich tot het ondergaan van de certificatieprocedure van de Legal Badge. Een juridisch, jaarlijks, certificatietraject, waarbij wordt geverifieerd of de onder revisie zijnde webshop beantwoordt aan de door het certificatie Comité bepaalde criteria en deze Gedragsregels naleeft.

Daarnaast kan het Becom Lid het Becom Trustmark nog aanvullen met:

- ✔ de Security badge waarbij een security scan op kwartaal basis wordt uitgevoerd op basis van OWASP en PCI/DSS standaarden. In een persoonlijk dashboard ontvangt het Becom Lid inzichten betreffende kwetsbaarheden of pijnpunten. Eens weggewerkt, bekommt het Becom Lid de Security badge.
- ✔ De consumer reviews badge: Hier kan het Becom lid compatibele reviewsystemen koppelen, of gebruik maken van het basis TrustProfile reviewsysteem.

1. BEHALEN VAN DE LEGAL BADGE

Webshops die hun lidmaatschap hebben aangevraagd bij Becom, hebben recht op de juridische audit en dienen deze te doorlopen met de intentie tot het behalen van het Becom Trustmark. Elk nieuw lid wordt na betaling van de lidmaatschapsfactuur aangemeld bij ons onafhankelijk advocatenbureau om een juridische check te laten uitvoeren van hun webshop, volgens de certificatiecriteria en procedure vastgelegd door het Certificatiecomité. Na de uitgevoerde audit krijgt het lid een overzicht van de onderzochte punten en de mogelijke actiepunten om juridisch compliant te zijn met de geldende e-commerce regelgeving. Hierbij kan desgewenst een kort adviesgesprek ingeboekt worden met het onafhankelijk advocatenbureau die de audit heeft uitgevoerd. Het Becom lid dient actief te participeren aan de certificatieprocedure. Eventuele belemmeringen die vertraging in het proces kunnen teweegbrengen tijdig te communiceren.

Bij positieve beoordeling door het onafhankelijk advocatenbureau kent Becom management het Becom Trustmark met Legal Badge toe aan het Becom lid.

Jaarlijks zullen de Becom leden een hercertificatieprocedure doorlopen om te zien of het lid nog steeds aan alle wettelijke verplichtingen inzake e-commerce voldoet.

Indien een lid zich niet akkoord kan verklaren met de uitgevoerde audit of nog uit te voeren audit, dient het lid contact op te nemen met het secretariaat van Becom om dit te melden, zodanig Becom gepast kan tussenkomen.

2. REGELS VOOR HET UITDRAGEN VAN HET BECOM TRUSTMARK

- i. Het lid dat het Becom Trustmark draagt, zal het gedeponeerd label toevoegen aan zijn webshop, zodat consumenten en partners op de hoogte gebracht worden dat de webshop Becom gecertificeerd is en het Becom Trustmark mag dragen.

Hiervoor stelt Becom een widget of code ter beschikking aan de leden. Minimaal moet het logo geplaatst worden via de Trustprofile widget (die via logo weergave of sidebar kan worden geïnstalleerd) of via het plaatsen van de logo-visual met achterliggend de persoonlijke Becom label pagina gecreëerd voor het desbetreffende Becom lid.

Het is het Becom Lid slechts toegestaan het GELDIGE Becom Trustlabel te dragen (naar meegedeelde specificaties), ZONDER variaties of wijzigingen hierin aan te brengen.

- ii. Het is het Becom Lid ten strengste verboden het Becom Trustmark te dragen :
 - ✔ voor het behalen ervan;
 - ✔ na afloop van de termijn van geldigheid van het Becom Trustlabel, tenzij voorwaardelijk gegund voor de tijd van de her certificatie;
 - ✔ na aanmelding door het Becom Lid dat dit het Becom Trustlabel niet meer zou dragen;
 - ✔ na schorsing of uitsluiting van het Becom Lid (naar de bepalingen van de Becom statuten dienaangaande);
 - ✔ na beëindiging of afloop van het Becom lidmaatschap.
 - ✔ Zie ook de gevallen van D. Comité voor het Verantwoord ondernemen
- iii. Tevens vermelden deze leden in hun algemene voorwaarden onder hun klachtenprocedure de mogelijkheid voor de consument om een klacht in te dienen bij Becom, indien de consument een klacht heeft over een online aankoop waarvoor de

consument eerst de interne klachtenafhandelingsprocedure van de webshop zelf heeft doorlopen, maar geen voldoende oplossing werd bekomen.

3. WIJZIGINGEN NA DE EERSTE GESLAAGDE CERTIFICATIE

Leden van Becom die het Becom Trustmark dragen worden jaarlijks aan een juridische hercertificatie onderworpen uitgevoerd door het onafhankelijk advocatenbureau. Er zal opnieuw geoordeeld worden of de webshop het Becom Trustmark mag blijven dragen.

Indien het Becom lid 1 jaar na de start van de her certificatie niet door de jaarlijkse auditprocedure geraakt, doordat de noodzakelijke aanpassingen om in overeenstemming met de (gewijzigde) wetgeving niet worden doorgevoerd, zal het recht tot het dragen van het Becom Trustmark (tijdelijk) worden ontnomen.

Indien Becom in de loop van het jaar tussen 2 certificatieprocedures door op de hoogte wordt gebracht van een fundamentele wijziging waardoor het dragen van het Becom Trustmark in gevaar komt, zal de wijziging op dat moment voorgelegd worden aan het onafhankelijk advocatenbureau die over de toelaatbaarheid van de wijziging een beslissing neemt. Indien het onafhankelijk advocatenbureau negatief advies uitbrengt, zal die het lid hiervan op de hoogte brengen en vragen om een aanpassing door te voeren. Indien dit geweigerd wordt, zal het Becom Trustmark van de webshop gehaald worden.

4. MEDEWERKING KLACHTENBEHANDELING

i. Wat bij klachten?

Becom leden zorgen ervoor dat ze een goed functionerend intern klachtenafhandlingssysteem hebben. Indien er echter na afdoende inspanning een niet opgeloste klacht blijft bestaan tussen klant en webshop, en je het Becom Trustmark draagt, helpt Becom haar leden met een onafhankelijke klachtenbemiddeling.

Indien de webshop het Becom Trustmark draagt, kan de klant een klacht indienen via de Trustprofile widget of via de persoonlijke Becom label pagina gecreëerd voor het desbetreffende Becom lid.

Becom zal de binnengekomen klacht dispatchen naar de geijkte afhandelingsprocedure.

De Becom Trustmark drager informeert de klant van de mogelijkheid om beroep te doen op het extern klachtenafhandelingsysteem van Becom in de algemene voorwaarden en telkens de webshop met zijn klant niet tot een vergelijk komt.

De webshop zorgt wel steeds voor een dedicated contactpersoon die de klachtenafhandeling kan opvolging en de bemiddeling kan ondersteunen. Hij bezorgt de contactgegevens hiertoe aan het Becom team.

ii. Procedure bij aanmelding klacht

Indien Becom een klacht van een consument (B2C verkoop) of een zakelijke klant (B2B verkoop) binnenkrijgt zal deze onderworpen worden aan een voorafgaande check door Becom zelf om te bepalen of de noodzakelijke informatie en documenten aanwezig zijn om de ingediende klacht te kunnen behandelen.

Indien het dossier volledig ingediend werd door de klant, dan zal de klacht eerst door Becom voorgelegd worden aan de webshop om te komen tot een aanvaardbare oplossing van het geschil. Indien deze tussenkomst niet afdoende blijkt, zal er beroep worden gedaan op een erkende bemiddelaar om het geschil in der minne op te lossen. De webshop zal voor het aanstellen van een erkende bemiddelaar een vaste kost ten bedrage van 160 euro betalen. Het lid heeft recht op 3 gratis bemiddelingen per jaar op voorwaarde dat het geschil in zijn voordeel beoordeeld wordt door de onafhankelijke bemiddelaar. Bij een negatieve uitkomst voor de webshop, dient de kost van de bemiddeling steeds gedragen te worden door de webshop.

a. Samenstelling dossier

De klant die via het Becom Trustmark een klacht wenst in te dienen, zal terecht komen op een vragenformulier waarbij hij contactgegevens dient in te vullen en minstens de volgende zaken dient op te laden om de klachtenbehandeling in gang te zetten:

- ✓ Bewijs van voorafgaande contactname met het lid dat het Becom Trustmark draagt en dat partijen niet tot een afdoende oplossing van de klacht zijn gekomen.
- ✓ Bewijs van aankoop goed of dienst bij betreffende webshop
- ✓ Omschrijving klacht
- ✓ Reeds gevoerde communicatie met de desbetreffende klantendienst

b. Bemiddelingsprocedure Becom

Pas na ontvangst van alle noodzakelijke informatie zal het dossier binnen het secretariaat van Becom opgestart worden. Becom zal daarna de webshop informeren over de ingediende klacht en een gesprek in der minne opzetten om te zien of partijen met behulp van het secretariaat van Becom tot een oplossing van het geschil kunnen komen. Deze fase zit inbegrepen in het lidmaatschap van de webshop.

De webshop dient actief te participeren tijdens de klachtenprocedure. Een responstijd van 3 werkdagen op vragen, vanuit het Becom secretariaat, wordt verwacht om actief bij te dragen aan het oplossen van het geschil.

Becom zal hier als neutrale derde partij fungeren, zonder enige uitspraak over het geschil te doen.

Indien partijen na een maand niet tot een afdoende oplossing kunnen komen voor een geschil rond een online aankoop, zal Becom beroep doen op een onafhankelijke en onpartijdige derde-bemiddelaar of een gekwalificeerde Geschillencommissie (zoals onder meer de Geschillencommissie Reizen) om partijen te begeleiden en te helpen om tot een billijke minnelijke oplossing te komen.

De webshop zal hiervoor een bedrag van honderd zestig (160) E uro moeten betalen aan Becom om deze begeleiding te starten, die wordt terugbetaald (tot max 3 geschillen) indien het geschil in het voordeel van de webshop wordt beoordeeld door de onafhankelijke bemiddelaar.

Hoe verloopt een bemiddeling?

Het secretariaat bezorgt de bemiddelaar de ingediende stukken zo snel mogelijk.

Aanvaarding of weigering door de bemiddelaar: Indien de bemiddelaar zou beslissen dat de betwisting op grond van wettelijke of procedurele redenen niet voor een bemiddeling in aanmerking komt, zal het secretariaat dit zo snel mogelijk aan de betrokken partijen meedelen. In dit geval zal de webshop de betaalde deelnemingskost van de procedure worden terugbetaald. Als het geschil kan geregeld worden door een bemiddeling, zal de bemiddelaar zo snel mogelijk de partijen contacteren (per e-mail of indien nodig per telefoon) om overleg te plegen over de wijze waarop de procedure verder zal worden gevoerd, de voorziene "timing", enz.

Verloop van de bemiddelingsprocedure: in overleg met de partijen zal de bemiddelaar zo snel mogelijk de dialoog met en tussen de betrokken partijen opstarten. Dit zal via een onlinegesprek (of schriftelijk per e-mail) gebeuren, in overleg tussen de partijen en de bemiddelaar.

De bemiddelaar zal vanuit zijn neutraliteit, zijn deskundigheid en zijn actieve rol de partijen op een strikt vertrouwelijke wijze aanmoedigen en begeleiden om – met eerbiediging van de wederzijdse wensen en belangen van de betrokkenen – hen tot een minnelijke oplossing te bewegen. Elke partij, evenals de bemiddelaar, kan op elk ogenblik de bemiddelingsprocedure stopzetten. Op geen enkel moment zal de inhoud van de dialoog kenbaar gemaakt worden aan Becom.

Wanneer de partijen met de hulp van de bemiddelaar tot een akkoord komen, wordt dit akkoord door de bemiddelaar schriftelijk vastgelegd in een bindend document (juridisch spreekt men dan over een "dading"). In kader van de uitvoering van het akkoord, kunnen partijen zich bij problemen opnieuw wenden tot de bemiddelaar.

Mislukt de bemiddeling, of werd ze vroegtijdig stopgezet, dan behouden de partijen het recht om een gewone rechterlijke procedure te beginnen.

iii. Wat bij een overload aan klachten gegenereerd via een webshop die het Becom Trustmark draagt?

Indien een Trustmark drager op een bepaald moment een overload aan klachten via het Becom Trustmark meebrengt door (1) niet goed werkend intern klachtenafhandelingssysteem (trage responstijd, niet/moeilijk bereikbaar, afwimpelen consument die in zijn recht is, en andere(n); (2) een mogelijks technisch probleem; (3) een onprofessionele houding naar de consument; (4) enige andere oorzaak waardoor een Becom Trustmark drager veel klachten genereert; dan zal de volgende procedure in werking gezet worden:

- ✔ Overleg met het Becom Trustmark lid, waar het lid actief meewerkt om de oorzaak van de doorstroom van klachten naar Becom op te sporen en aan te pakken;
- ✔ Indien dit overleg niets oplevert, of het lid reageert niet op de oproep tot overleg met Becom, dan behoudt Becom de mogelijkheid het Becom Trustmark van het desbetreffende lid te schorsen tot definitieve beslissing. Voor de procedure tot schorsing van het Becom Trustmark wordt verwezen naar punt B.5.
- ✔ Indien Becom in de loop van de overlegprocedure een hoeveelheid klachten reeds te verwerken heeft, zal er na voorafgaandelijke melding aan de webshop, een administratieve bijdrage gevraagd worden van het lid om deze klachtenafhandeling te verwerken. Deze bijdrage zal neerkomen op honderd (100) Euro per klacht, vanaf een te verwerken hoeveelheid van drie (3) klachten per week.

Indien Becom dient over te gaan tot aanstelling van een onpartijdige derde-bemiddelaar, treedt artikel B.4.ii.b in werking.

5. INTREKKING VAN HET RECHT OM HET BECOM TRUSTMARK TE GEBRUIKEN

Bij een schorsing van het gebruik van het Becom Trustmark of bij een beëindiging van het lidmaatschap van Becom of een beëindiging van het gebruik of toekenning van het Becom Trustmark, moeten de leden onmiddellijk alle verwijzingen naar het Becom Trustmark verwijderen in alle documenten, bestanden en op websites zodat hierover geen misverstand of verwarring wordt gecreëerd.

Het Becom Trustmark (zijnde legal badge en security badge) zal in volgende gevallen geschorst en/of verwijderd moeten worden, na beslissing van het Comité voor Verantwoord Ondernemen:

- ✔ In de gevallen onder artikel 4.iii
- ✔ Bij misbruik van het Becom Trustmark, zijnde wanneer de webshop geen lid is van Becom. In dit geval zal tevens een klacht ingediend worden tegen de webshop bij de bevoegde overheid.
- ✔ In het geval dat het lid een Becom Trustmark heeft bekomen bij een eerdere screening, maar bij her certificatie niet meer door de juridische screening geraakt. Het desbetreffende lid zal hiervoor aangeschreven worden en verzocht tot overleg om een actieplan uit te werken rond het behalen van de nieuwe certificatie. Tijdens de uitwerking van dit actieplan zal het Becom Trustmark profiel op grijs worden gezet. Indien het lid dit actieplan weigert of niet nakomt binnen de afgesproken tijdsspanne van een jaar zal het Becom Trustmark verwijderd moeten worden.
- ✔ Bij niet respecteren van de Basisprincipes voor de leden onder punt II.

Gedragsregels tussen Becom leden onderling

De Becom Leden onderling behandelen elkaar met het nodige respect. Meer concreet wil dit zeggen:

- ✔ de Becom Leden zullen zich over andere Becom Leden aangaande Becommerce niet onrespectvol uitspreken in pers of sociale media. In een conflictsituatie met een ander Becom Lid zal het secretariaat van Becom gecontacteerd worden met een beschrijving van de specifieke omstandigheid. Becom zal hierna de betreffende Becom Leden uitnodigen tot een gesprek rond deze gedragingen of situatie. Om rechtsvorderingen te vermijden.