



# Règles de conduite pour les Membres de Becom

## Table des matières :

- I. Principes généraux
  - A. Définitions
  - B. Vision de Becom
  - C. Objectif des Règles de conduite
  - D. Suivi des Règles de conduite : Comité RSE
  - E. Comité de certification
- II. Principes de base pour les membres
  - A. Obligations générales
    - 1. Respect de toutes les lois applicables
    - 2. Traitement adéquat des plaintes
    - 3. Soutien de la durabilité et de l'action durable
    - 4. Pratiques éthiques
    - 5. Interdiction des actes anticoncurrentiels
  - B. Obligations des détenteurs d'une Becom Trustmark
    - 1. Obtention de la Legal Trustmark
    - 2. Règles de promotion de la Becom Trustmark
    - 3. Changements après la première certification réussie
    - 4. Collaboration au traitement des plaintes
      - i. Que faire en cas de plaintes ?
      - ii. Procédure en cas de plainte
        - a. Composition du dossier
        - b. Procédure de médiation Becom
      - iii. Que faire en cas de surcharge de plaintes générées par une boutique en ligne arborant la Becom Trustmark ?
    - 5. Retrait du droit d'utiliser la Becom Trustmark
- III. Règles de conduite entre les membres

## Principes généraux

### A. Définitions

- ✓ « Membre de Becom » (et au pluriel « Membres de Becom ») : voir les dispositions de l'article 3 des Statuts ;
- ✓ « Becom Trustmark » : un label de qualité délivré par Becom, soutenu par un profil de confiance numérique où les visiteurs en ligne peuvent vérifier l'identité, la date de contrôle juridique et/ou le statut du security scan de leur boutique en ligne ;
- ✓ Comité RSE (responsabilité sociétale des entreprises) : le Comité chargé de contrôler l'application et le respect des Règles de conduite ;
- ✓ « Comité de certification » : le Comité, qui définit et met à jour les critères d'attribution et la procédure d'audit pour l'audit juridique et surveille également les exceptions à l'attribution du Legal Badge Becom Trustmark ;
- ✓ « RI » : Règlement interne de Becom ;
- ✓ « Statuts » : Statuts de l'Association ;
- ✓ « Titulaire de la Becom Trustmark » : Membres de Becom, qu'il s'agisse de membres Trustmark ou de membres Captain ;
- ✓ « Association » : Becommerce ASBL, nom commercial de Becom ;

### B. Vision de Becom

Becom est la fédération belge de l'e-business et la voix des acteurs de l'économie numérique belge.

Becom s'engage à stimuler la croissance, l'innovation et l'excellence au sein de la communauté du commerce électronique et vise à aider ses membres, les boutiques en ligne belges et les joueurs en ligne, à devenir les premiers de leur catégorie sur leur propre terrain de jeu, d'une manière sûre, fiable et durable.

### C. Objectif des Règles de conduite

Ces Règles de conduite traduisent la vision de Becom en points concrets pour le public.

Les Règles de conduite de Becom visent à établir des principes de base que les Membres de Becom doivent respecter afin d'offrir aux consommateurs et aux entreprises clientes les garanties nécessaires, en vue d'établir une relation de confiance essentielle entre les vendeurs et les acheteurs dans le cadre de la vente à distance, en particulier dans le domaine du commerce électronique. Les Règles de conduite traduisent ces obligations concrètes et ces points de travail, afin que chacun sache ce que représente la Becom Trustmark.

L'ambition n'est donc pas de couvrir l'intégralité des règles applicables aux relations entre les vendeurs de biens ou de services et les consommateurs/clients professionnels.

Les Règles de conduite sont donc transcendantes dans leur application et complémentaires aux lois et règlements applicables.

Les Règles de conduite s'appliquent à tous les Membres de Becom (membres Trustmark et

Captain).

#### **D. Suivi des Règles de conduite : Comité RSE**

Au sein de l'Association, le Comité RSE est chargé de contrôler l'application et le respect des Règles de conduite et donc également de contrôler le retrait du Legal Badge de la Becom Trustmark (voir RI).

##### **Fonctionnement du Comité RSE**

Le Comité RSE identifie les infractions aux Règles de conduite, notifiées par une plainte, ou constatées par Becom.

Le Comité RSE examine la décision dans les dix (10) jours ouvrables suivant la plainte ou la constatation. Les réunions peuvent être physiques ou entièrement électroniques. Elles sont convoquées à l'initiative de la direction de Becom.

Le Comité RSE décide de l'imposition de la sanction suivante en cas de violations des Règles de conduite, qui doit encore être confirmée par l'Organe de direction :

- ✓ Avertissement du membre de Becom
- ✓ Réprimande du membre de Becom
- ✓ Publication de la sanction dans une circulaire adressée aux membres de Becom
- ✓ Suspension de la Becom Trustmark pour des raisons autres que celles mentionnées au point II.B.5
- ✓ Suspension du membre de Becom
- ✓ Pour les infractions graves : Exclusion du membre de Becom.

Le Comité RSE rend compte, lors de la réunion de l'Organe de direction, du suivi des mesures prises en cas d'infractions aux Règles de conduite.

## E. Comité de certification

Le Comité de certification surveille les critères d'attribution et la procédure d'audit juridique et les met à jour. Il surveille également les exceptions à l'attribution du Legal Badge de la Becom Trustmark, sans pour autant connaître les détails d'un dossier individuel.

### Organisation et fonctionnement du Comité de certification :

Le Comité de certification se réunit deux fois par an dans un format hybride. Un suivi électronique ou une réunion téléphonique peut également être initié par la direction de Becom pour les questions urgentes.

#### Tâches :

- ✓ Décider du maintien et du statut (consultatif, obligatoire, vérifiable) des critères de certification (sur proposition de la direction de Becom, conformément à la législation).
- ✓ Décider d'une exception dans l'attribution du Legal Badge après avoir pu recevoir un avis motivé et sans connaître les détails ou le contenu de l'audit réalisé.

Le Comité de certification, dont au moins 50 % des membres doivent être présents, prend ses décisions à la majorité simple des voix.

### Principes de base pour les membres

#### A. Obligations générales

##### 1. RESPECT DE TOUTES LES LOIS APPLICABLES

Les membres de Becom s'efforceront de respecter la législation qui leur est applicable, au sens évolutif du terme. À cette fin, les membres accepteront et mettront en œuvre la procédure de certification annuelle contenue dans le Legal Badge de la Becom Trustmark, après quoi ils prendront toutes les mesures nécessaires pour procéder aux ajustements requis découlant de cette procédure de certification dans les plus brefs délais.

La législation évoluant à un rythme effréné, les membres participeront régulièrement aux **formations, ateliers, masterclasses et autres** organisés par Becom afin de se tenir au courant de l'évolution rapide de la législation sur le commerce électronique.

##### 2. OFFRIR UN TRAITEMENT ADÉQUAT DES PLAINTES

Les membres de Becom veillent à ce que leur système interne de traitement des plaintes fonctionne efficacement, rapidement et de manière conviviale pour les consommateurs. Pour ce faire, les membres doivent s'assurer que :

- ✓ Sur leur environnement en ligne, les consommateurs ou les clients trouvent rapidement comment soumettre une question ou une plainte.
- ✓ Les consommateurs ou clients reçoivent une réponse rapide à leur question ou à leur plainte et que les consommateurs et clients soient toujours abordés d'une manière conviviale.

- ✔ Les travailleurs qui traitent les demandes ou les plaintes reçoivent la formation nécessaire en matière de traitement des plaintes.

### 3. SOUTENIR LA DURABILITÉ ET L'ACTION DURABLE

Les membres de Becom s'engagent à mener une politique de commerce électronique durable. Pour aider les membres dans cette tâche, nous veillons à ce qu'ils reçoivent régulièrement des sessions d'information de la part de partenaires et de spécialistes sur, sans être exhaustif, l'emballage durable, la circularité, les modes de transport et les options de livraison et de retour sur le dernier kilomètre. Les membres sont tenus d'assister régulièrement à ces sessions afin de mieux comprendre les défis en matière de développement durable.

### 4. AGIR DE MANIÈRE ÉTHIQUE

Les membres de Becom souscrivent aux principes d'une conduite éthique des affaires, y compris :

- ✔ Tolérance zéro à l'égard de toute forme de discrimination.
- ✔ Rejet du travail forcé et du travail des enfants, respect des droits de l'homme.
- ✔ Respect de la concurrence, sans la fausser.
- ✔ Respect et confidentialité pour les lanceurs d'alerte.
- ✔ Respect de toutes les réglementations en matière de santé et de sécurité ; sécurité et bien-être au travail.
- ✔ Respect de la vie privée et utilisation prudente des données à caractère personnel.
- ✔ Des communications marketing et publicitaires responsables respectant la dernière version du Code ICC (Chambre de commerce internationale) sur la publicité et la communication commerciale (y compris les directives et les codes auxquels il se réfère).
- ✔ Utilisation correcte des labels de commerce électronique, y compris la Becom Trustmark.
- ✔ Ne pas participer, directement ou indirectement, à des pratiques répréhensibles ou douteuses, telles que le blanchiment d'argent et/ou les transactions frauduleuses, la vente pyramidale et les jeux, la promotion ou le soutien de produits, de services et d'idées qui peuvent être considérés comme racistes ou intolérants.
- ✔ Toute communication doit être honnête et véridique et rédigée avec la responsabilité et la bienséance sociales et professionnelles nécessaires. Elle ne doit pas être de nature à entamer la confiance du public dans la crédibilité du secteur.
- ✔ Toute communication doit respecter la dignité humaine et ne pas inciter à ou tolérer une quelconque forme de discrimination, notamment fondée sur la race, la nationalité, la foi, le sexe, l'âge, le handicap ou l'orientation sexuelle, ni exploiter des sentiments de peur, de détresse ou d'adversité, ni encourager ou tolérer des comportements violents, illégaux ou antisociaux.
- ✔ Les résultats de toutes les études menées par Becom telles que, entre autres, BOSS (Belgian Online Shoppers Survey), EBM (Ecommerce Barometer) ou MM (Market Monitor), ne seront pas rendus publics, en tout ou en partie, sans l'ajout des références nécessaires à l'étude concernée.
- ✔ Ne pas communiquer à des tiers le contenu des réunions de et par Becom, sauf accord préalable.

## 5. INTERDICTION DES ACTES ANTICONCURRENTIELS

Les membres s'efforceront d'éviter les pratiques anticoncurrentielles. Les membres s'abstiendront de tout comportement contraire au droit de la concurrence (comme la participation à des pratiques concertées visant à empêcher la formation des prix par la libre concurrence et/ou l'abus d'une position dominante).

Les membres s'abstiennent de partager avec des tiers des informations sensibles (par exemple des fichiers clients, des plans de marketing, des stratégies de vente, etc.), concernant les prix, les parts de marché ou d'autres informations précises et non publiques sur l'activité, la commercialisation des produits et les offres.

Si de tels sujets sont abordés lors d'une réunion de Becom, les membres doivent immédiatement demander la fin de la discussion et demander que cela soit noté dans le procès-verbal de la réunion.

## Obligations des titulaires d'une Becom Trustmark

La Becom Trustmark est un label de qualité, derrière lequel se cache un véritable profil de confiance, qui donne aux visiteurs en ligne une indication de la fiabilité de la boutique en ligne et de son titulaire.

Plusieurs aspects sont vérifiés dans le cadre de la Becom Trustmark.

Chaque membre de Becom s'engage à se soumettre à la procédure de certification du Legal Badge. Un processus de certification légal, annuel, vérifiant que la boutique en ligne en cours de révision répond aux critères définis par le Comité de certification et respecte les présentes Règles de conduite.

En outre, le membre de Becom peut compléter la Becom Trustmark avec :

- ✔ le Security Badge, où un contrôle de sécurité est effectué tous les trimestres sur la base des normes OWASP et PCI/DSS. Dans un tableau de bord personnel, le membre de Becom reçoit des informations sur les vulnérabilités ou les points faibles. Une fois qu'ils ont été éliminés, le membre de Becom obtient le Security Badge ;
- ✔ le badge Customer Reviews : ici, le membre de Becom peut lier des systèmes d'évaluation compatibles ou utiliser le système d'évaluation de base TrustProfile.

### 1. OBTENTION DU LEGAL BADGE

Les boutiques en ligne qui ont déposé une demande d'adhésion auprès de Becom ont droit à l'audit juridique et doivent s'y soumettre dans le but d'obtenir la Becom Trustmark. Chaque nouveau membre, après paiement de la facture d'adhésion, est inscrit auprès de notre cabinet d'avocats indépendant afin de faire réaliser un contrôle juridique de sa boutique en ligne, conformément aux critères et à la procédure de certification définis par le Comité de certification. Après l'audit, le membre recevra une vue d'ensemble des questions examinées et des points d'action possibles pour se conformer légalement aux réglementations applicables en matière de commerce électronique. Si nécessaire, une brève consultation peut être organisée avec le cabinet d'avocats indépendant qui a effectué l'audit. Le membre de Becom doit participer activement à la procédure de certification. Tout obstacle susceptible d'entraîner des retards dans le processus doit être communiqué à temps.

En cas d'évaluation positive par le cabinet d'avocats indépendant, la direction de Becom attribue la Becom Trustmark avec Legal Badge au membre de Becom.

Chaque année, les membres de Becom feront l'objet d'un processus de recertification afin de vérifier s'ils respectent toujours toutes les obligations légales en matière de commerce électronique.

Si un membre n'est pas d'accord avec l'audit effectué ou à effectuer, il doit contacter le secrétariat de Becom pour le signaler, afin que Becom puisse intervenir de manière appropriée.

## 2. RÈGLES DE PROMOTION DE LA BECOM TRUSTMARK

- I. Le membre titulaire de la Becom Trustmark ajoutera le label déposé à sa boutique en ligne, informant ainsi les consommateurs et les partenaires que la boutique en ligne est certifiée Becom et peut arborer la Becom Trustmark.

Pour ce faire, Becom met à la disposition des membres un widget ou un code. Le logo doit être placé au minimum via le widget Trustprofile (qui peut être installé via l'affichage du logo ou la barre latérale) ou via le placement du visuel du logo avec en arrière-plan la page personnelle du label Becom créée pour le membre de Becom concerné.

Le membre de Becom est uniquement autorisé à arborer le label Becom Trust VALIDE (selon les spécifications communiquées), SANS y apporter de variations ou de modifications.

- ii. Il est strictement interdit au membre de Becom d'arborer la Becom Trustmark :
  - ✓ avant de l'obtenir ;
  - ✓ à l'expiration de la durée de validité du label Becom Trust, sauf en cas d'attribution conditionnelle pour la période de la recertification ;
  - ✓ après notification par le membre de Becom qu'il n'arborerait plus le label Becom Trust ;
  - ✓ après la suspension ou l'exclusion du membre de Becom (conformément aux dispositions des statuts de Becom en la matière) ;
  - ✓ après la résiliation ou l'expiration de l'adhésion à Becom.
  - ✓ Voir aussi les cas de D. Comité RSE.
- iii. Ces membres mentionnent également dans leurs conditions générales, dans le cadre de leur procédure de plainte, la possibilité pour le consommateur d'introduire une plainte auprès de Becom s'il a une plainte concernant un achat en ligne pour laquelle il a d'abord suivi la procédure interne de traitement des plaintes de la boutique en ligne, mais n'a pas obtenu de solution suffisante.

## 3. CHANGEMENTS APRÈS LA PREMIÈRE CERTIFICATION RÉUSSIE

Les membres de Becom qui arborent la Becom Trustmark sont soumis à une recertification juridique annuelle effectuée par le cabinet d'avocats indépendant. Il sera à nouveau jugé si la boutique en ligne peut continuer à arborer la Becom Trustmark.

Si le membre de Becom ne réussit pas la procédure d'audit annuel un an après le début de la recertification, parce qu'il n'a pas procédé aux ajustements nécessaires pour se conformer à la législation (modifiée), le droit d'arborer la Becom Trustmark lui sera (temporairement) retiré.

Si, au cours de l'année entre 2 procédures de certification, Becom est informée d'un changement fondamental qui mettrait en péril la détention de la Becom Trustmark, le changement sera alors soumis au cabinet d'avocats indépendant qui décidera de l'admissibilité du changement. Si le cabinet d'avocats indépendant émet un avis négatif, il en informe l'affilié et demande un ajustement. En cas de refus, la Becom Trustmark sera retirée de la boutique en ligne.

## 4. COLLABORATION AU TRAITEMENT DES PLAINTES

### i. Que faire en cas de plaintes ?

Les membres de Becom s'assurent qu'ils disposent d'un système interne de traitement des plaintes qui fonctionne correctement. Toutefois, si après des efforts suffisants, une plainte non résolue subsiste entre le client et la boutique en ligne, et que cette dernière arbore la Becom Trustmark, Becom aide ses membres à mettre en place une médiation de plainte indépendante.

Si la boutique en ligne arbore la Becom Trustmark, le client peut déposer une plainte via le widget Trustprofile ou via la page personnelle du label Becom créée pour le membre Becom concerné.

Becom soumettra la plainte reçue à la procédure de traitement appropriée.

Le titulaire de la Becom Trustmark informe le client de la possibilité de faire appel au système externe de traitement des plaintes de Becom dans les conditions générales et chaque fois que la boutique en ligne ne parvient pas à un accord avec son client.

La boutique en ligne prévoit toujours une personne de contact dédiée au suivi des plaintes et à la médiation. À cette fin, elle fournit les coordonnées à l'équipe de Becom.

### ii. Procédure en cas de plainte

Si Becom reçoit une plainte d'un consommateur (vente B2C) ou d'un client professionnel (vente B2B), elle sera soumise à un contrôle préliminaire par Becom elle-même afin de déterminer si les informations et documents nécessaires au traitement de la plainte déposée sont présents.

Si le dossier a été entièrement introduit par le client, la plainte sera d'abord soumise par Becom à la boutique en ligne afin de parvenir à une résolution acceptable du litige. Si cette intervention s'avère insuffisante, il sera fait appel à un médiateur reconnu pour résoudre le litige à l'amiable. La boutique en ligne paiera un coût fixe de 160 euros pour la désignation d'un médiateur agréé. Le membre a droit à 3 médiations gratuites par an, à condition que le litige soit jugé en sa faveur par le médiateur indépendant. En cas d'issue négative pour la boutique en ligne, le coût de la médiation doit toujours être supporté par cette dernière.

#### a. Composition du dossier

Le client qui souhaite déposer une plainte par l'intermédiaire de la Becom Trustmark sera dirigé vers un questionnaire dans lequel il devra indiquer ses coordonnées et charger au moins les éléments suivants pour entamer le processus de traitement de la plainte :

- ✓ Preuve d'un contact préalable avec le membre arborant la Becom Trustmark et que les parties ne sont pas parvenues à une résolution satisfaisante de la plainte.
- ✓ Preuve d'achat d'un bien ou d'un service dans la boutique en ligne concernée.
- ✓ Description de la plainte.
- ✓ Communications déjà effectuées avec le service clientèle concerné.

## **b. La procédure de médiation Becom**

Ce n'est qu'après avoir reçu toutes les informations nécessaires que le dossier sera lancé au sein du secrétariat de Becom. Becom informera alors la boutique en ligne de la plainte déposée et organisera une discussion à l'amiable pour voir si les parties peuvent parvenir à une résolution du litige avec l'aide du secrétariat de Becom. Cette étape est incluse dans l'adhésion de la boutique en ligne.

La boutique en ligne doit participer activement à la procédure de réclamation. Un délai de réponse de 3 jours ouvrables aux questions, provenant du secrétariat de Becom, est attendu pour contribuer activement à la résolution du litige.

Becom agit ici en tant que tiers neutre, sans se prononcer sur le litige.

Si, après un mois, les parties ne parviennent pas à trouver une solution adéquate à un litige concernant un achat en ligne, Becom fera appel à un médiateur tiers indépendant et impartial ou à une commission de règlement des litiges qualifiée (telle que la Commission de règlement de litiges Voyages, entre autres) pour guider et aider les parties à parvenir à une solution juste et amiable.

Pour ce faire, la boutique en ligne devra payer un montant de cent soixante (160) euros à Becom pour entamer cet accompagnement, qui sera remboursé (jusqu'à un maximum de 3 litiges) si le litige est jugé en faveur de la boutique en ligne par le médiateur indépendant.

### **Comment se déroule une médiation ?**

Le secrétariat fournit au médiateur les documents soumis dans les plus brefs délais.

Acceptation ou refus du médiateur : Si le médiateur décide que le litige ne peut faire l'objet d'une médiation pour des raisons juridiques ou procédurales, le secrétariat en informe les parties concernées dans les plus brefs délais. Dans ce cas, la boutique en ligne se verra rembourser les frais de participation payés pour la procédure. Si le litige peut être réglé par la médiation, le médiateur prend contact avec les parties dès que possible (par courrier électronique ou par téléphone si nécessaire) pour discuter du déroulement de la procédure, du « timing » prévu, etc.

Déroulement de la procédure de médiation : en consultation avec les parties, le médiateur entame dès que possible un dialogue avec et entre les parties concernées. Cela se fera par le biais d'une conversation en ligne (ou par écrit par courrier électronique), en accord avec les parties et le médiateur.

De par sa neutralité, son expertise et son rôle actif, le médiateur encouragera et guidera les parties de manière strictement confidentielle – tout en respectant les souhaits et les intérêts mutuels des parties impliquées – pour les amener à une solution à l'amiable. Toute partie, ainsi que le médiateur, peut interrompre la procédure de médiation à tout moment. Le contenu du dialogue ne sera à aucun moment divulgué à Becom.

Lorsque les parties parviennent à un accord avec l'aide du médiateur, celui-ci met cet accord par écrit dans un document contraignant (juridiquement, il s'agit d'une « transaction »). Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord, les parties peuvent à nouveau faire appel au médiateur en cas de problème.

Si la médiation échoue ou s'achève prématurément, les parties conservent le droit d'engager une procédure judiciaire ordinaire.

### **iii. Que faire en cas de surcharge de plaintes générées par une boutique en ligne arborant la Becom Trustmark ?**

Si, à un moment ou à un autre, un titulaire de la Trustmark engendre une surcharge de plaintes via la Becom Trustmark en raison (1) d'un mauvais fonctionnement du système interne de traitement des plaintes (temps de réponse lent, pas/difficilement joignable, rejet du consommateur qui est dans son droit, et autre(s) ; (2) d'un éventuel problème technique ; (3) d'une attitude non professionnelle à l'égard des consommateurs ; (4) de toute autre cause qui fait qu'un titulaire de la Becom Trustmark génère de nombreuses plaintes ; la procédure suivante sera lancée :

- ✓ Concertation avec le titulaire de la Becom Trustmark, dans le cadre de laquelle le membre participe activement à l'identification et à la résolution de la cause du flux de plaintes adressées à Becom.
- ✓ Si cette concertation n'aboutit pas ou si le membre ne répond pas à la demande de concertation de Becom, Becom se réserve la possibilité de suspendre la Becom Trustmark du membre jusqu'à ce qu'une décision définitive soit prise. Pour la procédure de suspension de la Becom Trustmark, voir le point B.5.
- ✓ Si Becom a déjà un certain nombre de plaintes à traiter dans le cadre de la procédure de concertation, après notification préalable à la boutique en ligne, une contribution administrative sera demandée au membre pour le traitement de cette plainte. Cette contribution s'élèvera à cent (100) euros par plainte, à partir d'un volume à traiter de trois (3) plaintes par semaine.

Si Becom doit procéder à la nomination d'un tiers médiateur impartial, l'article B.4.ii.b entre en vigueur.

## 5. RETRAIT DU DROIT D'UTILISER LA BECOM TRUSTMARK

En cas de suspension de l'utilisation de la Becom Trustmark ou de résiliation de l'adhésion à Becom ou de résiliation de l'utilisation ou de l'attribution de la Becom Trustmark, les membres doivent immédiatement supprimer toutes les références à la Becom Trustmark dans tous les documents, fichiers et sur les sites web, afin d'éviter tout malentendu ou confusion à cet égard.

La Becom Trustmark (à savoir le Legal Badge et le Security Badge) devra être suspendue et/ou retirée dans les cas suivants, après décision du Comité d'entrepreneuriat responsable :

- ✓ Dans les cas visés à l'article 4.iii.
- ✓ En cas d'utilisation abusive de la Becom Trustmark, c'est-à-dire lorsque la boutique en ligne n'est pas membre de Becom. Dans ce cas, une plainte sera également déposée contre la boutique en ligne auprès de l'autorité compétente.
- ✓ Dans le cas où le membre a obtenu une Becom Trustmark lors d'un examen antérieur, mais ne passe pas l'examen juridique lors de la recertification. Le membre concerné recevra une lettre à ce sujet et sera invité à une concertation afin d'élaborer un plan d'action pour l'obtention de la nouvelle certification. Pendant l'élaboration de ce plan d'action, le profil Becom Trustmark sera grisé. Si le membre refuse ou ne se conforme pas à ce plan d'action dans le délai convenu d'un an, la Becom Trustmark devra être retirée.
- ✓ En cas de non-respect des principes de base pour les membres sous le point II.

## Règles de conduite entre les membres de Becom

Les membres de Becom se traitent mutuellement avec le respect nécessaire. Plus concrètement, cela signifie que :

- ✓ Les membres de Becom ne feront pas de déclarations irrespectueuses sur d'autres membres de Becom concernant Becommerce dans la presse ou les médias sociaux. En cas de conflit avec un autre membre de Becom, le secrétariat de Becom sera contacté pour une description de la situation spécifique. Becom invitera par la suite les membres de Becom concernés à une discussion sur ces comportements ou cette situation. Pour éviter toute action en justice.

### ***Note : Version linguistique faisant foi***

*En cas de divergence, d'incohérence ou de contradiction entre les différentes versions linguistiques des présentes Règles de conduite, seule la version néerlandaise fait foi et prévaut.*