

---

---

**Management de la qualité —  
Satisfaction client — Lignes  
directrices pour les transactions  
de commerce électronique entre  
commerçant et consommateur**

iTeh STA *Quality management — Customer satisfaction — Guidance for  
business-to-consumer electronic commerce transactions*  
(standards.iteh.ai)

[ISO 10008:2022](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf9364d9-8096-438d-9a0f-13eed6baf4a5/iso-10008-2022)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf9364d9-8096-438d-9a0f-13eed6baf4a5/iso-10008-2022>



iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 10008:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cf9364d9-8096-438d-9a0f-13eed6baf4a5/iso-10008-2022>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2022

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Genève  
Tél.: +41 22 749 01 11  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>v</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>vi</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Principes directeurs</b> .....	<b>3</b>
4.1 Généralités .....	3
4.2 Engagement .....	3
4.3 Capacité .....	3
4.4 Compétence .....	3
4.5 Adéquation .....	3
4.6 Intégrité des informations .....	3
4.7 Transparence .....	4
4.8 Choix .....	4
4.9 Accessibilité .....	4
4.10 Réactivité .....	4
4.11 Rapidité .....	4
4.12 Consentement .....	4
4.13 Responsabilité .....	4
4.14 Légalité .....	5
4.15 Respect de la vie privée .....	5
4.16 Protection des données .....	5
4.17 Sécurité .....	5
4.18 Développement durable .....	5
4.19 Intégration .....	6
4.20 Approche axée sur le client .....	6
4.21 Amélioration .....	6
<b>5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur</b> .....	<b>6</b>
5.1 Contexte de l'organisme .....	6
5.2 Cadre .....	6
5.3 Objectifs .....	7
5.4 Processus .....	8
5.4.1 Généralités .....	8
5.4.2 Processus associés à une seule phase .....	9
5.4.3 Processus associés à plusieurs phases .....	9
5.5 Ressources .....	10
5.5.1 Généralités .....	10
5.5.2 Fournisseurs TCE CC .....	10
5.5.3 Procédures .....	10
5.5.4 Plan de communication interne et externe .....	10
5.6 Connectivité .....	11
<b>6 Processus associés à une seule phase</b> .....	<b>11</b>
6.1 Phase pré-transactionnelle .....	11
6.1.1 Généralités .....	11
6.1.2 Création du contenu .....	11
6.1.3 Diffusion du contenu .....	12
6.1.4 Gestion du contenu .....	14
6.2 Phase transactionnelle .....	14
6.2.1 Généralités .....	14
6.2.2 Aide à la sélection initiale .....	15
6.2.3 Identification du consommateur .....	15

6.2.4	Indication du prix final.....	16
6.2.5	Aide au choix du mode de paiement.....	17
6.2.6	Ordre de paiement.....	17
6.2.7	Confirmation de la commande.....	18
6.3	Phase post-transactionnelle.....	18
6.3.1	Généralités.....	18
6.3.2	Livraison.....	18
6.3.3	Correction.....	19
6.3.4	Retour et échange.....	20
<b>7</b>	<b>Processus associés à plusieurs phases.....</b>	<b>20</b>
7.1	Interaction avec le consommateur.....	20
7.1.1	Généralités.....	20
7.1.2	Code TCE CC.....	20
7.1.3	Assistance au consommateur.....	21
7.1.4	Traitement des retours d'information.....	21
7.1.5	Traitement des réclamations et résolution externe des conflits.....	21
7.2	Gestion des données relatives aux consommateurs.....	22
7.2.1	Généralités.....	22
7.2.2	Sécurité.....	22
7.2.3	Respect de la vie privée.....	22
<b>8</b>	<b>Tenue à jour et amélioration.....</b>	<b>23</b>
8.1	Collecte d'informations.....	23
8.2	Évaluation des performances du système TCE CC.....	23
8.3	Satisfaction associée au système TCE CC.....	23
8.4	Revue du système TCE CC.....	24
8.5	Amélioration continue.....	24
<b>Annexe A (informative) Satisfaction du client et besoins des consommateurs dans le contexte de transactions TCE CC.....</b>		<b>25</b>
<b>Annexe B (informative) Références supplémentaires.....</b>		<b>27</b>
<b>Annexe C (informative) Recommandations relatives à la fourniture d'informations.....</b>		<b>29</b>
<b>Annexe D (informative) Recommandations concernant le code TCE CC d'un organisme.....</b>		<b>32</b>
<b>Bibliographie.....</b>		<b>34</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir [www.iso.org/avant-propos](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 10008:2013), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- alignement sur l'ISO 9000:2015;
- alignement sur l'ISO 9001:2015;
- un meilleur alignement sur l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse [www.iso.org/fr/members.html](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

### 0.1 Généralités

Le commerce électronique offre la facilité de pouvoir rechercher et choisir parmi une large gamme de produits et de services, mais les consommateurs doivent généralement le faire sans l'avantage d'interactions directes. Les transactions correspondantes peuvent avoir lieu par-delà les frontières internationales, parfois sans que le consommateur s'en rende compte, et les niveaux de protection des consommateurs peuvent être différents de ceux auxquels le consommateur est habitué.

Le présent document fournit aux organismes des recommandations pour la planification, la conception, le développement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration d'un système efficace et efficient concernant les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur (TCE CC).

Un système TCE CC efficace et efficient peut aider les consommateurs et les organismes à aborder tous les aspects d'une transaction.

Le présent document fournit aux organismes des recommandations relatives à la manière de mettre en œuvre un tel système TCE CC et ainsi:

- a) contribuer à améliorer la confiance des consommateurs dans les transactions de type TCE CC;
- b) améliorer la capacité des organismes à satisfaire les consommateurs;
- c) réduire le nombre de réclamations et de conflits.

Une transaction de type TCE CC implique des interactions électroniques entre l'organisme et le consommateur, initiées par le consommateur au moyen de tout dispositif disposant d'une connexion par câble ou sans fil (par exemple ordinateurs personnels, tablettes électroniques, assistants numériques personnels [PDA], téléphones mobiles). Pour les besoins du présent document, une transaction de type TCE CC peut également impliquer d'autres réseaux de télécommunications de données (par exemple service d'envoi de messages courts [SMS]) et diverses interfaces, y compris des sites web, des pages web de médias sociaux, des applications et des messageries électroniques.

NOTE L'ISO 32111<sup>1)</sup> fournit des principes et un cadre pour l'assurance des transactions de commerce électronique.

Les recommandations du présent document sont destinées à s'appliquer à des situations dans lesquelles une partie importante de la transaction de type TCE CC, incluant au moins un processus associé à la phase transactionnelle (par exemple traitement du paiement, confirmation de l'accord par le consommateur, livraison des produits et services), est facilitée par des méthodes électroniques. Elles peuvent également être utiles lorsqu'aucune transaction de type TCE CC n'intervient, mais qu'il existe une certaine interaction en ligne entre l'organisme et le consommateur, par exemple lorsqu'un organisme fait une publicité en ligne, mais ne vend pas ses produits ou services en ligne. Une vente à distance ne contenant pas d'élément en ligne (par exemple une vente par correspondance) n'est pas concernée par le présent document, mais certaines des recommandations peuvent être pertinentes.

Considéré au sens large, le commerce électronique entre commerçant et consommateur implique une grande variété d'organismes engagés dans de nombreuses activités différentes. Le présent document se concentre sur les organismes qui offrent directement des produits et services aux consommateurs, que ce soit par l'intermédiaire de leurs propres plateformes ou par l'intermédiaire de places de marché en ligne. Cependant, les recommandations fournies peuvent être pertinentes pour d'autres organismes impliqués dans des transactions de type TCE CC, y compris les places de marché en ligne et les sites de comparaison de prix. Il existe également des normes distinctes pour les organismes qui facilitent les transactions entre les consommateurs et les fournisseurs, et pour les organismes qui fournissent aux consommateurs un accès à des processus accessibles au public où ils peuvent évaluer et noter les produits et services offerts par ces organismes, et accéder aux avis et notations d'autres consommateurs (voir l'ISO 42500 et l'ISO 20488).

---

1) En préparation. Stade au moment de la publication: ISO/DIS 32111:2022.

Les recommandations du présent document ne sont pas destinées à s'appliquer aux transactions en ligne conclues entre des particuliers («consommateur à consommateur»). Toutefois, les recommandations du présent document peuvent être pertinentes pour des organismes tiers offrant des services en ligne pour faciliter les transactions de consommateur à consommateur (par exemple les places de marché en ligne).

## **0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004**

Le présent document est compatible avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004 et vient à l'appui des objectifs de ces deux normes par l'application efficace et efficiente d'un système TCE CC. Le présent document peut également être utilisé indépendamment de l'ISO 9001 et de l'ISO 9004.

L'ISO 9001 spécifie les exigences relatives à un système de management de la qualité. Un système TCE CC mis en œuvre conformément au présent document (c'est-à-dire l'ISO 10008) peut être utilisé comme un élément d'un système de management de la qualité.

L'ISO 9004 fournit des recommandations pour permettre à un organisme d'obtenir des performances durables. L'utilisation du présent document peut permettre d'améliorer les performances concernant les transactions de type TCE CC, ainsi que d'accroître la satisfaction des consommateurs et des autres parties intéressées pertinentes afin de faciliter l'obtention de performances durables. Elle peut également faciliter l'amélioration continue de la qualité des produits, des services et des processus sur la base des retours d'information des consommateurs et des autres parties intéressées pertinentes.

**NOTE** Les autres parties intéressées pertinentes peuvent inclure les clients, les fournisseurs, les associations professionnelles et leurs membres, les organisations de consommateurs, les agences gouvernementales pertinentes, les autorités de régulation, le personnel, les propriétaires et les autres personnes concernées par le système TCE CC d'un organisme.

## **0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004**

Le présent document est compatible avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004. Ces cinq normes peuvent être utilisées indépendamment ou conjointement. Lorsqu'elles sont utilisées conjointement, les normes peuvent faire partie d'un cadre intégré plus étendu visant à accroître la satisfaction du client dans des contextes commerçant-consommateur et non commerçant-consommateur.

Les organismes peuvent utiliser les lignes directrices contenues dans l'ISO 10001 pour planifier, concevoir, développer, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer un code TCE CC dans le cadre d'un système TCE CC. Le traitement des réclamations, la résolution des conflits et les processus de surveillance et de mesurage de la satisfaction du client décrits respectivement dans l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004 peuvent former des parties importantes d'un système TCE CC.



# Management de la qualité — Satisfaction client — Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur

## 1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations relatives à la planification, à la conception, au développement, à la mise en œuvre, à la tenue à jour et à l'amélioration d'un système efficace et efficient de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur (TCE CC) au sein d'un organisme.

Il s'applique à tout organisme engagé ou envisageant de s'engager dans une TCE CC, quels que soient sa taille, son type et son activité. Le présent document se concentre sur les organismes qui offrent et fournissent directement des produits et services aux consommateurs.

Le présent document vise à permettre aux organismes de mettre en place un système TCE CC loyal, efficace, efficient, transparent et sûr afin d'améliorer la confiance des consommateurs dans les transactions de type TCE CC et d'accroître la satisfaction des consommateurs. Il a pour objet les transactions de type TCE CC concernant les consommateurs en tant que sous-ensemble des clients.

Le respect des recommandations du présent document peut venir en complément du système de management de la qualité d'un organisme.

## 2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de l'ISO 9000 ainsi que les suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

### 3.1

#### **transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur TCE CC**

ensemble d'interactions entre un *organisme* (3.2) et un *consommateur* (3.3) en vue de la fourniture de produits et de services, facilitée en ligne

## 3.2

### **organisme**

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les associations, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: D'autres exemples incluent les magasins et les détaillants.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifié — La Note 2 à l'article a été remplacée.]

## 3.3

### **consommateur**

particulier qui est l'utilisateur final des produits et services

Note 1 à l'article: Pour les besoins du présent document, le terme «consommateur» est utilisé pour un éventail d'utilisateurs de produits ou de services potentiels et existants, par exemple:

- ceux qui envisagent d'utiliser ou d'acheter un produit ou un service;
- ceux qui ont acheté un produit ou un service unique;
- ceux qui ont conclu un contrat de produit ou de service à court ou long terme;
- les utilisateurs finaux d'un produit ou d'un service payant directement pour le produit ou le service;
- les utilisateurs finaux d'un produit ou d'un service ne payant pas pour le produit ou le service.

Note 2 à l'article: L'utilisateur final peut ne pas être le client qui a acheté le produit ou le service, par exemple les personnes prenant un repas dans un restaurant qui est payé soit par une seule personne de ce groupe, soit par une autre personne.

[SOURCE: ISO/IEC Guide 76:2020, 3.5, modifié — L'expression «des services ou des biens liés aux services (une enceinte intelligente, par exemple)» a été remplacée par «des produits et services» et le terme «produit» a été ajouté au terme «service» dans les notes à l'article.]

## 3.4

### **code de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur**

#### **code TCE CC**

promesse ou ensemble de promesses fait(e) par des *organismes* (3.2) aux *consommateurs* (3.3) et dispositions connexes à l'appui de transactions de type *TCE CC* (3.1)

Note 1 à l'article: Les promesses peuvent inclure des éléments de ce qui est communément appelé les «conditions générales».

## 3.5

### **fournisseur de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur**

#### **fournisseur TCE CC**

*organisme* (3.2) qui fournit un processus ou une activité *TCE CC* (3.1) à l'organisme et qui est externe à l'organisme utilisant le système TCE CC

Note 1 à l'article: Les fournisseurs TCE CC comprennent les assureurs en matière de responsabilité de l'organisme, les intermédiaires financiers (par exemple les sociétés de cartes de paiement), les fournisseurs d'informations relatives aux produits et aux services, les prestataires assurant la protection et la sécurité des informations relatives aux consommateurs, les prestataires assurant la livraison des produits et des services, et les prestataires chargés de la résolution des conflits.

### 3.6

#### contenu

<transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur> texte, images et mécanismes associés à la communication d'informations sur l'organisme (3.2), ses produits et services, et le système TCE CC (3.1)

## 4 Principes directeurs

### 4.1 Généralités

La planification, la conception, le développement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration efficaces et efficaces du système TCE CC d'un organisme reposent sur l'adhésion aux principes directeurs orientés consommateur énoncés de 4.2 à 4.21. Il convient d'utiliser ces principes directeurs pour améliorer la protection du consommateur dans l'ensemble du système TCE CC.

NOTE 1 L'ordre dans lequel les principes directeurs sont énumérés n'est pas destiné à refléter leur importance relative.

NOTE 2 Voir l'Annexe A pour des recommandations supplémentaires concernant la satisfaction du client et les besoins des consommateurs dans le cadre de transactions de type TCE CC.

### 4.2 Engagement

Il convient qu'un organisme s'engage activement dans l'adoption, l'intégration et la dissémination d'un système TCE CC, y compris le respect des promesses qu'il fait aux consommateurs dans son code TCE CC.

### 4.3 Capacité

Il convient de disposer de ressources suffisantes pour gérer le système TCE CC d'un organisme de manière efficace et efficiente, y compris sa planification, sa conception, son développement, sa mise en œuvre, sa tenue à jour et son amélioration.

### 4.4 Compétence

Il convient que le personnel de l'organisme et les fournisseurs TCE CC disposent des qualités, du savoir-faire, de la formation, des connaissances et de l'expérience nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités de manière à répondre aux besoins et aux attentes des consommateurs.

### 4.5 Adéquation

Il convient que l'organisme s'assure que le système TCE CC est adapté au type de transaction concerné et à toute interface que le consommateur peut utiliser, compte tenu de facteurs tels que les caractéristiques du consommateur, le type de produit ou service et la nature des réclamations ou des préoccupations, selon le cas.

NOTE Les exemples d'interfaces comprennent les navigateurs mobiles, les navigateurs Internet et les applications.

### 4.6 Intégrité des informations

Il convient qu'un organisme s'assure que son système TCE CC ainsi que les informations le concernant sont exacts, non trompeurs et vérifiables, et que les données collectées sont pertinentes, correctes, complètes, probantes et utiles.

## 4.7 Transparence

Il convient que des informations adéquates sur le système TCE CC de l'organisme soient fournies aux consommateurs, au personnel et aux autres parties intéressées et que ces informations soient claires et facilement accessibles.

NOTE Les informations peuvent inclure, par exemple, l'application de l'intelligence artificielle et l'origine des produits.

## 4.8 Choix

Il convient, dans la mesure du possible, qu'un organisme offre aux consommateurs un choix d'options comparables et réalistes dans le cadre de la mise en œuvre de son système TCE CC.

NOTE 1 Voir l'ISO/IEC Guide 76:2020, 6.2.

NOTE 2 Les exemples de choix comprennent le fait de fournir plus d'un moyen de contacter l'organisme, comme le courriel, le téléphone et le chat en ligne, et de proposer différentes options de paiement.

## 4.9 Accessibilité

Il convient que le système TCE CC d'un organisme ainsi que les informations pertinentes le concernant soient faciles à trouver, comprendre et utiliser. Il convient que le système TCE CC soit planifié, conçu, développé, mis en œuvre, tenu à jour et amélioré pour tenir compte des besoins des différents consommateurs, y compris ceux qui peuvent être plus exposés à un préjudice en raison de leur vulnérabilité, et ceux qui ont des exigences spécifiques en matière d'accessibilité.

NOTE 1 L'ISO/IEC Guide 71 fournit des recommandations supplémentaires relatives à l'accessibilité.

NOTE 2 L'ISO 22458 fournit des recommandations supplémentaires sur l'identification et la réponse à la vulnérabilité des consommateurs.

## 4.10 Réactivité

Dans le cadre de la mise en œuvre de son système de TCE CC, il convient qu'un organisme réponde aux besoins et aux attentes des consommateurs, ainsi qu'aux attentes des autres parties intéressées pertinentes.

## 4.11 Rapidité

Dans le cadre de la mise en œuvre de son système TCE CC, il convient que l'organisme réponde aux consommateurs et aux autres parties intéressées pertinentes, y compris aux questions ou aux réclamations, dans les meilleurs délais, compte tenu de la nature du besoin et du processus concerné.

## 4.12 Consentement

Il convient qu'un organisme s'assure que, chaque fois que le consentement du consommateur est requis dans une transaction TCE CC, ce consentement est volontaire et éclairé.

NOTE L'ISO/IEC 29184 fournit des recommandations supplémentaires concernant le consentement.

## 4.13 Responsabilité

Il convient qu'un organisme établisse et maintienne la responsabilité et l'établissement de rapports sur les décisions et les actions relatives à son système TCE CC, y compris en ce qui concerne les fournisseurs TCE CC de l'organisme.

#### 4.14 Légalité

Il convient qu'un organisme assure une surveillance proactive du cadre législatif pertinent. Il convient d'indiquer clairement au consommateur quelles juridictions couvrent les TCE CC lorsque les achats sont effectués au-delà des frontières.

#### 4.15 Respect de la vie privée

Il convient que les renseignements personnellement identifiables relatifs au consommateur collectés par un organisme dans le cadre de la mise en œuvre de son système TCE CC restent confidentiels et soient protégés. Il convient de ne divulguer les renseignements que s'ils sont essentiels à la réalisation de la transaction de type TCE CC ou si le consentement de divulgation est obtenu auprès du consommateur.

NOTE 1 Les renseignements personnellement identifiables sont des renseignements qui, lorsqu'ils sont associés à un individu, peuvent être utilisés pour l'identifier, et qui peuvent être retrouvés grâce au nom, à l'adresse, à l'adresse électronique, au numéro de téléphone ou à tout autre identifiant spécifique similaire de l'individu. La signification précise de ce terme peut varier à travers le monde.

NOTE 2 L'ISO/IEC 29100, l'ISO/IEC 29184 et la série ISO 31700 fournissent des recommandations supplémentaires relatives à la vie privée.

#### 4.16 Protection des données

Il convient que l'organisme préserve l'intégrité des données relatives aux consommateurs dans le système TCE CC. Il convient que cela inclue la mise en œuvre de mécanismes de sécurité adaptés à la sensibilité des informations, l'application des meilleures pratiques généralement acceptées afin de se protéger contre un accès non autorisé, l'obtention du consentement nécessaire pour l'utilisation des données des consommateurs, et la prise en compte des exigences légales et réglementaires applicables imposées dans la juridiction de l'acheteur.

NOTE Des recommandations supplémentaires concernant la sûreté des informations sont fournies dans l'ISO/IEC 27001 et l'ISO/IEC 27002.

#### 4.17 Sécurité

Il convient qu'un organisme prenne toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité des produits et services fournis par le biais de son système TCE CC.

NOTE 1 Voir l'ISO/IEC Guide 76:2020, 6.5.

NOTE 2 L'ISO 10377 fournit des recommandations supplémentaires concernant l'appréciation et le management de la sécurité des produits.

NOTE 3 L'ISO 10393 fournit des recommandations supplémentaires relatives aux rappels de produits.

#### 4.18 Développement durable

Il convient que le système TCE CC d'un organisme soit être mis en place et exploité de manière à garantir la durabilité.

NOTE 1 Voir l'ISO/IEC Guide 76:2020, 6.7.

NOTE 2 L'ISO 26000 fournit des recommandations supplémentaires relatives à la responsabilité sociétale.

NOTE 3 Garantir la durabilité peut inclure, par exemple, de traiter équitablement les travailleurs, tels que les chauffeurs chargés des livraisons et le personnel d'entrepôt, et de prendre en compte les impacts environnementaux, notamment en matière d'emballage et de livraison.