

DIN ISO 10008

ICS 03.120.10

**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen
Unternehmen und Verbrauchern (ISO 10008:2013);
Text Deutsch, Englisch und Französisch**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (ISO 10008:2013);
Text in German, English and French

Management de la qualité –
Satisfaction client –
Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et
consommateur (ISO 10008:2013);
Texte en allemand, anglais et français

Gesamtumfang 85 Seiten

DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort	5
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise ...	6
0 Einleitung	7
0.1 Allgemeines	7
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004	9
0.3 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004	10
1 Anwendungsbereich	11
2 Normative Verweisungen	12
3 Begriffe	12
4 Leitsätze	14
4.1 Allgemeines	14
4.2 Verpflichtung	15
4.3 Kapazität	15
4.4 Kompetenz	15
4.5 Eignung	16
4.6 Korrektheit	16
4.7 Transparenz	16
4.8 Zugänglichkeit	17
4.9 Reaktionsverhalten	17
4.10 Zustimmung	17
4.11 Fairness	17
4.12 Rechenschaftspflicht	18
4.13 Rechtmäßigkeit	18
4.14 Datenschutz	18
4.15 Sicherheit	19
4.16 Integration	19
4.17 Verbesserung	19
5 System für den elektro- nischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	20
5.1 Rahmen	20
5.2 Ziele	21
5.3 Prozesse	23
5.3.1 Allgemeines	23
5.3.2 Einphasen-Prozesse	27
5.3.3 Mehrphasen-Prozesse	28
5.4 Ressourcen	29
5.4.1 Allgemeines	29
5.4.2 B2C ECT-Anbieter	29
5.4.3 Verfahren	31
5.4.4 Interner und externer Kommunikationsplan	32
5.5 Verbindungsfähigkeit	32
6 Einphasen-Prozesse	33
6.1 Phase vor der Transaktion ...	33
6.1.1 Allgemeines	33
6.1.2 Erstellen von Inhalten	33
6.1.3 Bereitstellen von Inhalten ..	34
6.1.4 Steuern von Inhalten	39

Contents

	Page
0 Introduction	7
0.1 General	7
0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004	9
0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004	10
1 Scope	11
2 Normative references	12
3 Terms and Definitions	12
4 Guiding principles	14
4.1 General	14
4.2 Commitment	15
4.3 Capacity	15
4.4 Competence	15
4.5 Suitability	16
4.6 Accuracy	16
4.7 Transparency	16
4.8 Accessibility	17
4.9 Responsiveness	17
4.10 Consent	17
4.11 Fairness	17
4.12 Accountability	18
4.13 Legality	18
4.14 Privacy	18
4.15 Security	19
4.16 Integration	19
4.17 Improvement	19
5 Business-to-consumer electronic commerce transaction system	20
5.1 Framework	20
5.2 Objectives	21
5.3 Processes	23
5.3.1 General	23
5.3.2 Single-phase processes	27
5.3.3 Multi-phase processes	28
5.4 Resources	29
5.4.1 General	29
5.4.2 B2C ECT providers	29
5.4.3 Procedures	31
5.4.4 Internal and external communication plan	32
5.5 Connectivity	32
6 Single-phase processes	33
6.1 Pre-transaction phase	33
6.1.1 General	33
6.1.2 Content creation	33
6.1.3 Content delivery	34
6.1.4 Content governance	39
6.2 In-transaction phase	40
6.2.1 General	40
6.2.2 Initial selection support	41
6.2.3 Consumer identification	42
6.2.4 Final quote	44

Sommaire

	Page
0 Introduction	7
0.1 Généralités	7
0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004	9
0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004	10
1 Domaine d'application	11
2 Références normatives	12
3 Termes et définitions	12
4 Principes directeurs	14
4.1 Généralités	14
4.2 Engagement	15
4.3 Capacité	15
4.4 Compétence	15
4.5 Adéquation	16
4.6 Exactitude	16
4.7 Transparence	16
4.8 Accessibilité	17
4.9 Réactivité	17
4.10 Consentement	17
4.11 Équité	17
4.12 Responsabilité	18
4.13 Légalité	18
4.14 Respect de la vie privée	18
4.15 Sécurité	19
4.16 Intégration	19
4.17 Amélioration	19
5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur	20
5.1 Cadre	20
5.2 Objectifs	21
5.3 Processus	23
5.3.1 Généralités	23
5.3.2 Processus associés à une seule phase	27
5.3.3 Processus associés à plusieurs phases	28
5.4 Ressources	29
5.4.1 Généralités	29
5.4.2 Fournisseurs TCE CC	29
5.4.3 Procédures	31
5.4.4 Plan de communication interne et externe	32
5.5 Connectivité	32
6 Processus associés à une seule phase	33
6.1 Phase pré-transactionnelle ...	33
6.1.1 Généralités	33
6.1.2 Création du contenu	33
6.1.3 Diffusion du contenu	34
6.1.4 Gestion du contenu	39
6.2 Phase transactionnelle	40

Inhalt

	Seite
6.2 Phase während der Transaktion	40
6.2.1 Allgemeines	40
6.2.2 Unterstützung bei der Vorauswahl	41
6.2.3 Verbraucheridentifikation ..	42
6.2.4 Abschließendes Angebot ..	44
6.2.5 Unterstützung bei der Zahlungsauswahl	46
6.2.6 Zahlungsermächtigung	47
6.2.7 Auftragsbestätigung	47
6.3 Phase nach der Transaktion ..	49
6.3.1 Allgemeines	49
6.3.2 Lieferung	49
6.3.3 Nachbesserungen	50
6.3.4 Rückgabe und Umtausch ..	51
7 Mehrphasenprozesse	52
7.1 Interaktion mit Verbrauchern	52
7.1.1 Allgemeines	52
7.1.2 B2C ECT-Kodex	53
7.1.3 Verbraucherunterstützung ..	54
7.1.4 Behandlung von Reklamationen und externe Konfliktlösung	55
7.1.5 Umgang mit Rückmeldungen	56
7.2 Verbraucherdaten-Management	56
7.2.1 Allgemeines	56
7.2.2 Sicherheit	57
7.2.3 Datenschutz	58
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	59
8.1 Sammeln von Informationen ..	59
8.2 Bewertung der Leistung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	60
8.3 Zufriedenheit mit dem System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	61
8.4 Überprüfung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	61
8.5 Fortlaufende Verbesserung ..	62
Anhang A (informativ) Kundenzufriedenheit und Erfordernisse der Verbraucher im Zusammenhang mit elektronischem Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	64

Contents

	Page
6.2.5 Payment selection support ..	46
6.2.6 Payment authorization	47
6.2.7 Order confirmation	47
6.3 Post-transaction phase	49
6.3.1 General	49
6.3.2 Delivery	49
6.3.3 Correction	50
6.3.4 Return and exchange	51
7 Multi-phase processes	52
7.1 Consumer interaction	52
7.1.1 General	52
7.1.2 B2C ECT code	53
7.1.3 Consumer support	54
7.1.4 Complaints handling and external dispute resolution ..	55
7.1.5 Feedback handling	56
7.2 Consumer data management	56
7.2.1 General	56
7.2.2 Security	57
7.2.3 Privacy	58
8 Maintenance and improvement	59
8.1 Collection of information	59
8.2 Evaluation of performance of the B2C ECT system	60
8.3 Satisfaction with the B2C ECT system	61
8.4 Review of the B2C ECT system	61
8.5 Continual improvement	62
Annex A (informative) Customer satisfaction and consumer needs in the B2C ECT context	64
A.1 General	64
A.2 Customer satisfaction and the B2C ECT system	65
A.3 Consumer needs	66
A.4 Online environment	67
Annex B (informative) Supplementary references	70
B.1 General	70
B.2 Legal references	70
B.2.1 General consumer protection laws	70
B.2.2 Electronic marketplace laws	71
B.2.3 Other commerce-related laws	71
B.3 Administrative authorities ..	72
B.4 Other sources of information	72
Annex C (normative) Guidance on information provision	74
C.1 General	74

Sommaire

	Page
6.2.1 Généralités	40
6.2.2 Aide à la sélection initiale ..	41
6.2.3 Identification du consommateur	42
6.2.4 Indication du prix final	44
6.2.5 Aide au choix du mode de paiement	46
6.2.6 Ordre de paiement	47
6.2.7 Confirmation de la commande	47
6.3 Phase post-transactionnelle ..	49
6.3.1 Généralités	49
6.3.2 Livraison	49
6.3.3 Correction	50
6.3.4 Retour et échange	51
7 Processus associés à plusieurs phases	52
7.1 Interaction avec le consommateur	52
7.1.1 Généralités	52
7.1.2 Code TCE CC	53
7.1.3 Assistance au consommateur	54
7.1.4 Traitement des réclamations et résolution externe des conflits	55
7.1.5 Traitement des retours d'information	56
7.2 Gestion des données relatives aux consommateurs ..	56
7.2.1 Généralités	56
7.2.2 Sûreté	57
7.2.3 Respect de la vie privée	58
8 Maintenance et amélioration ..	59
8.1 Collecte d'informations	59
8.2 Évaluation des performances du système TCE CC	60
8.3 Satisfaction associée au système TCE CC	61
8.4 Revue du système TCE CC ..	61
8.5 Amélioration continue	62
Annexe A (informative) Satisfaction du client et besoins des consommateurs dans le contexte de transactions TCE CC ..	64
A.1 Généralités	64
A.2 Satisfaction du client et système TCE CC	65
A.3 Besoins des consommateurs	66
A.4 Environnement en ligne	67
Annexe B (informative) Références supplémentaires ..	70
B.1 Généralités	70
B.2 Références juridiques	70
B.2.1 Lois générales de protection du consommateur	70

Inhalt

	Seite
A.1 Allgemeines	64
A.2 Kundenzufriedenheit und das System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	65
A.3 Erfordernisse der Verbraucher	66
A.4 Online-Umgebung	67
Anhang B (informativ)	
Zusätzliche Quellen	70
B.1 Allgemeines	70
B.2 Rechtliche Quellen	70
B.2.1 Allgemeine Gesetze zum Verbraucherschutz	70
B.2.2 Gesetze über den elektronischen Geschäftsverkehr ..	71
B.2.3 Andere handelsbezogene Gesetze	71
B.3 Verwaltungsbehörden	72
B.4 Weitere Quellen für Informationen	72
Anhang C (normativ) Anleitung zur Bereitstellung von Informationen	74
C.1 Allgemeines	74
C.2 Identifikation der Organisation	74
C.3 Produktbeschreibung	76
C.4 Preisinformationen	77
C.5 Informationen zum abschließenden Angebot	77
C.6 Informationen zur Zahlungsauswahl	78
C.7 Lieferinformationen	78
C.8 Weitere Informationen zum System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	78
Anhang D (informativ) Anleitung zum B2C ECT-Kodex einer Organisation	80
Literaturhinweise	84

Contents

	Page
C.2 Organization identification...	74
C.3 Product description	76
C.4 Price information	77
C.5 Final quote information	77
C.6 Payment selection information	78
C.7 Delivery information	78
C.8 Other B2C ECT system information	78
Annex D (informative) Guidance concerning an organization's B2C ECT Code	80
Bibliography	84

Sommaire

	Page
B.2.2 Lois sur le cybermarché	71
B.2.3 Autres lois relatives au commerce	71
B.3 Autorités administratives	72
B.4 Autres sources d'information	72
Annexe C (normative) Lignes directrices relatives à la fourniture d'informations	74
C.1 Généralités	74
C.2 Identification de l'organisme	74
C.3 Description du produit	76
C.4 Informations sur les prix	77
C.5 Informations sur le prix final ..	77
C.6 Informations sur le choix du mode de paiement	78
C.7 Informations sur la livraison ..	78
C.8 Autres informations sur le système TCE CC	78
Annexe D (informative) Lignes directrices concernant le code TCE CC d'un organisme ..	80
Bibliographie	84

Nationales Vorwort

Dieses Dokument wurde im Unterkomitee SC 3 „Supporting technologies“ (Sekretariat: NEN, Niederlande) des ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“ erarbeitet.

Das zuständige deutsche Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 147-00-01 AA „Qualitätsmanagement“ im DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ).

Die Internationale Norm (ISO 10008:2013) ist unverändert in diese Deutsche Norm übernommen worden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. Das DIN [und/oder die DKE] sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Hinweise zur Übersetzung:

- Die in der ISO 10008 durchgängig verwendete Abkürzung „B2C ECT“ für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern wurde aufgrund der geringen Gebräuchlichkeit im Deutschen weitestgehend durch den abzukürzenden Begriff ersetzt.
- Der englische Begriff „guidance“ ist sehr allgemein und hat im Deutschen mehrere Entsprechungen. Je nach Sinn werden die Übersetzungen „Anleitung“, „Leitlinien“ oder „Leitfaden“ verwendet.
- Der englische Begriff „issue“ ist sehr allgemein und hat im Deutschen mehrere Entsprechungen. Je nach Sinn werden die Übersetzungen „Thema“, „Anliegen“ oder „Belang“ verwendet.

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO 9000	siehe	DIN EN ISO 9000
ISO 9001	siehe	DIN EN ISO 9001
ISO 9004	siehe	DIN EN ISO 9004
ISO 9241-151	siehe	DIN EN ISO 9251-151
ISO 10001	siehe	DIN ISO 10001
ISO 10002	siehe	DIN ISO 10002
ISO 10003	siehe	DIN ISO 10003
ISO 10004	siehe	DIN ISO 10004
ISO 19011	siehe	DIN EN ISO 19011
ISO/IEC 27001	siehe	DIN ISO/IEC 27001
ISO/IEC 27002	siehe	DIN ISO/IEC 27002

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN EN ISO 9004, *Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation — Ein Qualitätsmanagementansatz*

DIN EN ISO 9241-151, *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 151: Leitlinien zur Gestaltung von Benutzungsschnittstellen für das World Wide Web*

DIN ISO 10001, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

DIN ISO 10003, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen*

DIN ISO 10004, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung*

DIN EN ISO 19011, *Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen*

DIN ISO/IEC 27001, *Informationstechnik — IT-Sicherheitsverfahren — Informationssicherheits-Managementsysteme — Anforderungen*

DIN ISO/IEC 27002, *Informationstechnik — IT-Sicherheitsverfahren — Leitfaden für das Informations-sicherheits-Management*

**Qualitätsmanagement —
Kundenzufriedenheit —
Leitfaden für den
elektronischen
Geschäftsverkehr zwischen
Unternehmen und
Verbrauchern**

**Quality management —
Customer satisfaction —
Guidelines for business-to-
consumer electronic commerce
transactions**

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

0 Einleitung

0.1 Allgemeines

Diese Internationale Norm bietet eine Anleitung für Organisationen zur Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines wirksamen und effizienten Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (en: business-toconsumer electronic commerce transactions, B2C ECT).

Ein wirksames und effizientes System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern kann Verbraucher und Organisationen bei allen Aspekten des Geschäftsverkehrs unterstützen.

Diese Internationale Norm gibt eine Anleitung, wie Organisationen ein solches System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern umsetzen können und dabei:

- a) eine Grundlage für Verbraucher schaffen, stärkeres Vertrauen in den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu haben;
- b) die Fähigkeit der Organisationen stärken, die Verbraucher zufrieden zu stellen; und
- c) dazu beitragen, Reklamationen und Konflikte zu reduzieren.

0 Introduction

0.1 General

This International Standard provides guidance to organizations for planning, designing, developing, implementing, maintaining and improving an effective and efficient system concerning business-to-consumer electronic commerce transactions.

An effective and efficient business-to-consumer electronic commerce transaction (B2C ECT) system can assist consumers and organizations in addressing all aspects of a transaction.

This International Standard gives guidance on how organizations can implement such a B2C ECT system and thereby:

- a) provide a basis for consumers to have increased confidence in B2C ECTs;
- b) enhance the ability of organizations to satisfy consumers;
- c) help reduce complaints and disputes.

0 Introduction

0.1 Généralités

La présente Norme internationale fournit aux organismes des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, au développement, à la mise en œuvre, à la maintenance et à l'amélioration d'un système efficace et efficient concernant les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur.

Un système efficace et efficient de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur (TCE CC) peut aider les consommateurs et les organismes à aborder tous les aspects d'une transaction.

La présente Norme internationale fournit aux organismes des lignes directrices sur 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, et
- c) contribuer à réduire le nombre de réclamations et de conflits.

Elektronischer Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern beinhaltet Internet-Interaktionen zwischen der Organisation und dem Verbraucher, wenn der Zugriff durch den Verbraucher über jegliches Gerät mit drahtgebundener oder drahtloser Konnektivität erfolgt (z. B. Personal Computer, Tablet-PCs, PDAs [en: Personal Digital Assistant] und internetfähige Mobiltelefone). Für die Zwecke dieser Internationalen Norm kann B2C ECT auch andere datenbasierte Telekommunikationsnetzwerke (z. B. Textnachrichten) und verschiedene Benutzungsoberflächen einschließen, einschließlich Webseiten, Social Media Webseiten und E-Mails.

Die Leitlinien in dieser Internationalen Norm sind für Situationen vorgesehen, in denen ein wesentlicher Teil des Geschäftsverkehrs zwischen Unternehmen und Verbrauchern, darunter mindestens ein Prozess der Phase „während der Transaktion“ (siehe 5.3), durch elektronische Verfahren unterstützt wird (zum Beispiel Verarbeitung von Zahlungsaufträgen, Bestätigung der Vereinbarung durch den Verbraucher oder Lieferung eines Produktes).

Die Leitlinien in dieser Internationalen Norm könnten für Situationen nützlich sein, in denen zwar kein elektronischer Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern stattfindet, in denen es jedoch Online-Interaktion zwischen der Organisation und dem Verbraucher gibt, beispielsweise wenn eine Organisation online Werbung macht, aber keine Produkte online verkauft.

A B2C ECT involves internet interactions between the organization and the consumer, when accessed by the consumer through any device with wired or wireless connectivity (e.g. personal computers, e-tablets, personal digital assistants and internet-enabled cell phones). For the purposes of this International Standard, a B2C ECT can also involve other data-based telecommunications networks (e.g. short-text messaging) and various interfaces, including websites, social media web pages and e-mails.

The guidance in this International Standard is intended to apply to situations where a substantial part of the B2C ECT, including at least one in-transaction phase process (see 5.3), is facilitated by electronic methods (e.g. processing of payment, confirmation by the consumer of the agreement, or delivery of a product).

The guidance in this International Standard could be useful for situations where no B2C ECT takes place, but there is some online interaction between the organization and the consumer, such as when an organization advertises online and does not sell products online.

Une transaction de type TCE CC implique des interactions sur Internet 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) et téléphones mobiles compatibles Internet). Pour les besoins de la présente Norme internationale, 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 et des messageries électroniques.

Les lignes directrices de la présente Norme internationale 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 (voir 5.3), est facilitée par des méthodes électroniques (par exemple traitement du paiement, confirmation de l'accord par le consommateur ou livraison d'un produit).

Les lignes directrices de la présente Norme internationale peuvent être utiles dans des situations où n'intervient aucune transaction de type TCE CC, mais dans lesquelles 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 en ligne.

Wenn Fernabsatz keine Online-Komponente enthält, zum Beispiel im Versandhandel, ist er nicht Gegenstand dieser Internationalen Norm, jedoch könnten einige der enthaltenen Leitlinien relevant sein.

Where distance selling does not include an online component, e.g. a mail order, it is not the subject of this International Standard, but some of the guidance provided could be relevant.

Une vente à distance ne contenant pas d'élément en ligne, par exemple une vente par correspondance, n'est pas concernée par la présente Norme internationale, mais certaines des lignes directrices peuvent être pertinentes.

Die Leitlinien in dieser Internationalen Norm sind nicht für Online-Transaktionen vorgesehen, die zwischen Privatpersonen („Verbraucher-Verbraucher“) abgeschlossen werden. Allerdings könnten die Leitlinien in dieser Internationalen Norm für Drittorganisationen relevant sein, die Online-Dienste bereitstellen, um die Transaktionen zwischen Verbrauchern zu erleichtern (zum Beispiel Auktions-Webseiten).

The guidance in this International Standard is not intended to apply to online transactions completed between individuals („consumer-to-consumer“). However, the guidance in this International Standard could be relevant to third party organizations that provide online services to facilitate consumer-to-consumer transactions (e.g. auction websites).

Les lignes directrices de la présente Norme internationale ne sont pas destinées à s'appliquer aux transactions en ligne conclues entre des particuliers («consommateur à consommateur»). Toutefois, les lignes directrices de la présente Norme internationale peuvent être pertinentes pour des organismes tiers offrant des services en ligne pour faciliter les transactions de consommateur à consommateur (par exemple les sites Web de vente aux enchères).

0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004

Diese Internationale Norm ist im Einklang mit ISO 9001 und ISO 9004 und unterstützt die Ziele dieser beiden Normen durch wirksame und effiziente Anwendung eines Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.

ISO 9001 legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, das für interne Anwendungen durch Organisationen oder für Zertifizierungen oder für Vertragszwecke genutzt werden kann. Ein System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern, das gemäß dieser Internationalen Norm (ISO 10008) eingeführt wurde, kann ein Element eines Qualitätsmanagementsystems sein. ISO 9004 liefert eine Anleitung zum Qualitätsmanagement für den nachhaltigen Erfolg von Organisationen. Diese Internationale Norm (ISO 10008) kann den nachhaltigen Erfolg im Zusammenhang mit B2C ECTs unterstützen.

0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004

This International Standard is compatible with ISO 9001 and ISO 9004 and supports the objectives of these two standards through the effective and efficient application of a B2C ECT system.

ISO 9001 specifies requirements for a quality management system that can be used for internal application by organizations, or for certification, or for contractual purposes. A B2C ECT system implemented in accordance with this International Standard (ISO 10008) can be an element of a quality management system. ISO 9004 provides guidance on quality management for the sustained success of organizations. This International Standard (ISO 10008) can support sustained success in the context of B2C ECTs.

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

La présente Norme internationale 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.

L'ISO 9001 spécifie les exigences relatives à un système de management de la qualité, qui peuvent être utilisées par les organismes en interne ou dans un cadre contractuel ou de certification. Un système TCE CC mis en œuvre conformément à l'ISO 10008 peut être un élément d'un système de management de la qualité. L'ISO 9004 fournit des lignes directrices permettant aux organismes de réaliser des performances durables par une approche de management par la qualité. L'ISO 10008 peut contribuer à la réalisation de performances durables dans le contexte de transactions de type TCE CC.

**0.3 Beziehung zu
ISO 10001, ISO 10002,
ISO 10003 und
ISO 10004**

Diese Internationale Norm wurde im Einklang mit ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004 entwickelt. Diese fünf Normen können entweder einzeln oder in Kombination miteinander verwendet werden. In Kombination können diese Normen Teil eines breiter angelegten und integrierten Rahmens für höhere Kundenzufriedenheit sein, sowohl im Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (en: business-to-consumer, B2C) als auch im Geschäftsverkehr, der nicht zwischen Unternehmen und Verbrauchern stattfindet.

Organisationen können die in ISO 10001 enthaltenen Leitlinien verwenden, um einen Kodex für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C ECT-Kodex) als Teil eines Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu planen, zu gestalten, zu entwickeln, umzusetzen, aufrecht zu erhalten und zu verbessern. Die in ISO 10002, ISO 10003 beziehungsweise in ISO 10004 beschriebenen Prozesse zur Behandlung von Reklamationen, Konfliktlösung sowie Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit können wichtige Teile eines Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern bilden.

**0.3 Relationship with
ISO 10001, ISO 10002,
ISO 10003 and
ISO 10004**

This International Standard is designed to be compatible with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004. These five standards can be used either independently or in conjunction with each other. When used together, the standards can be part of a broader and integrated framework for enhanced customer satisfaction in both the B2C and non-B2C contexts.

Organizations can use the guidance contained in ISO 10001 to plan, design, develop, implement, maintain and improve a B2C ECT code as part of the B2C ECT system. The complaints handling, dispute resolution and customer satisfaction monitoring and measuring processes described in ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004, respectively, can form important parts of a B2C ECT system.

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

La présente Norme internationale est conçue pour être 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, maintenir 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.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm bietet eine Anleitung zur Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines wirksamen und effizienten Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (en: business-to-consumer electronic commerce transactions, B2C ECT) innerhalb einer Organisation.

Sie gilt für alle Organisationen, die elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern tätigen bzw. diesen planen, unabhängig von ihrer Größe, Art und ihren Tätigkeiten.

Diese Internationale Norm ist nicht dafür vorgesehen, Bestandteil von Verträgen mit Verbrauchern zu werden oder zur Abänderung von Rechten und Pflichten, die durch jeweils anwendbare gesetzliche und behördliche Anforderungen vorgegeben werden.

Diese Internationale Norm ist darauf ausgerichtet, es Organisationen zu ermöglichen, ein faires, wirksames, effizientes, transparentes und sicheres System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern einzurichten, um das Vertrauen der Verbraucher in den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu stärken und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Sie ist auf den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern ausgerichtet und betrifft damit Verbraucher als eine Teilmenge der Kunden. Die Leitlinien dieser Internationalen Norm können das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation ergänzen.

1 Scope

This International Standard provides guidance for planning, designing, developing, implementing, maintaining and improving an effective and efficient business-to-consumer electronic commerce transaction (B2C ECT) system within an organization.

It is applicable to any organization engaged in, or planning to be engaged in, a business-to-consumer electronic commerce transaction, regardless of size, type and activity.

This International Standard is not intended to form part of a consumer contract or to change any rights or obligations provided by applicable statutory and regulatory requirements.

This International Standard aims to enable organizations to set up a fair, effective, efficient, transparent and secure B2C ECT system, in order to enhance consumers' confidence in B2C ECTs and increase the satisfaction of consumers. It is aimed at B2C ECTs concerning consumers as a subset of customers.

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, au développement, à la mise en œuvre, à la maintenance et à l'amélioration d'un système efficace et efficient de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur au sein d'un organisme.

Elle s'applique à tout organisme engagé ou envisageant de s'engager dans une transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur (TCE CC), quels que soient sa taille, son type et son activité.

La présente Norme internationale n'est pas conçue pour faire partie d'un contrat de consommation ou pour modifier les droits ou obligations spécifiés par les exigences légales et réglementaires applicables.

La présente Norme internationale 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. Elle a pour objet les transactions de type TCE CC concernant les consommateurs en tant que sous-ensemble des clients.

Le respect des lignes directrices de la présente Norme internationale peut venir en complément du système de management de la qualité d'un organisme.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 9000, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieser Internationalen Norm gelten die Begriffe nach ISO 9000 und die folgenden Begriffe.

3.1 elektronischer Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern B2C ECT

Satz von Wechselwirkungen zwischen einer *Organisation* (3.2) und einem *Verbraucher* (3.3) zwecks Bereitstellung eines *Produkts* (3.4), die online (elektronisch) unterstützt werden

3.2 Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

BEISPIEL Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Institution, Wohltätigkeitsorganisation, Einzelunternehmer, Verband oder Teile oder eine Kombination der genannten.

2 Normative references

The following documents, in whole or in part, are normatively referenced in this document and are indispensable for its application. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO 9000, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Terms and Definitions

For the purposes of this International Standard, the terms and definitions given in ISO 9000 and the following apply.

3.1 business-to-consumer electronic commerce transaction B2C ECT

set of interactions between an *organization* (3.2) and a *consumer* (3.3) for the provision of a *product* (3.4) facilitated online

3.2 organization

person or group of people that has its own functions, with responsibilities, authorities and relationships to achieve its objectives

EXAMPLE Company, corporation, firm, enterprise, institution, charity, sole trader, association, or parts or combination thereof.

2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à l'application 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 (y compris les éventuels amendements) s'applique.

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 définitions donnés dans l'ISO 9000, ainsi que les suivants s'appliquent.

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 d'un *produit* (3.4) facilitée en ligne

3.2 organisme

personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, ainsi que des responsabilités, des pouvoirs et des contacts lui permettant d'atteindre ses objectifs

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, organisation caritative, commerçant indépendant, association ou parties ou combinaison de ceux-ci.

3.3**Verbraucher**

natürliche Person, die *Produkte* (3.4) für persönliche, familiäre oder Haushaltszwecke erwirbt oder nutzt

Anmerkung 1 zum Begriff Für die Zwecke dieser Internationalen Norm schließt der Begriff „Verbraucher“ mögliche Verbraucher ein.

[QUELLE: ISO/IEC GUIDE 76: 2008, 3.4, modifiziert — Der Ausdruck „Waren, Eigentum oder Dienstleistungen“ wurde durch „Produkte“ ersetzt und die Anmerkung wurde entfernt.]

3.4**Produkt**

Ergebnis eines Prozesses

Anmerkung 1 zum Begriff: Es gibt vier übergeordnete Produktkategorien: Dienstleistungen (z. B. Transport); Software (z. B. Rechnerprogramm, Wörterbuch); Hardware (z. B. mechanisches Motorteil); verfahrenstechnische Produkte (z. B. Schmiermittel).

Viele Produkte bestehen aus Elementen, die zu verschiedenen übergeordneten Produktkategorien gehören. Ob das Produkt letztlich als Dienstleistung, Software, Hardware oder verfahrenstechnisches Produkt bezeichnet wird, hängt vom vorherrschenden Element ab. Zum Beispiel besteht das Angebotsprodukt „Auto“ aus Hardware (z. B. den Reifen), verfahrenstechnischen Produkten (z. B. Kraftstoff, Kühlfähigkeit), Software (z. B. Motorsteuerungssoftware, Betriebsanleitung) und Dienstleistungen (z. B. den vom Händler gegebenen Erläuterungen zum Betrieb).

3.3**consumer**

individual member of the general public, purchasing or using *products* (3.4) for personal, family or household purposes

Note 1 to entry: For the purposes of this International Standard, the term “consumer” includes potential consumers.

[SOURCE: ISO/IEC Guide 76:2008, 3.4, modified — The phrase “goods, property or services” has been replaced by “products” and the Note has been deleted.]

3.4**product**

result of a process

Note 1 to entry: There are four generic product categories: services (e.g. transport); software (e.g. computer program, dictionary); hardware (e.g. engine mechanical part); processed materials (e.g. lubricant).

Many products comprise elements belonging to different generic product categories. Whether the product is then called service, software, hardware or processed material depends on the dominant element. For example, the offered product “automobile” consists of hardware (e.g. tyres), processed materials (e.g. fuel, cooling liquid), software (e.g. engine control software, driver’s manual) and service (e.g. operating explanations given by the salesman).

3.3**consommateur**

individu membre du grand public qui achète ou utilise des *produits* (3.4) à des fins personnelles, familiales ou domestiques

Note 1 à l’article: Pour les besoins de la présente Norme internationale, le terme „consommateur“ inclut les consommateurs potentiels.

[SOURCE: GUIDE ISO/CEI 76:2008, 3.4, modifié — la terminologie „des marchandises, des biens ou des services“ a été remplacée par „des produits“ et la Note a été supprimée.]

3.4**produit**

résultat d’un processus

Note 1 à l’article: Il existe quatre catégories génériques de produits: les services (par exemple transport), les „software“ (par exemple logiciel, dictionnaire), les [produits] matériels (par exemple pièces mécaniques de moteur) et les produits issus de processus à caractère continu (par exemple lubrifiant).

De nombreux produits sont constitués d’éléments appartenant à différentes catégories génériques de produits. Le produit est appelé service, logiciel, matériel ou produit issu de processus à caractère continu selon l’élément dominant. Par exemple, l’offre produit «automobile» se compose de matériel (par exemple les pneus), de produits issus de processus à caractère continu (par exemple carburant, liquide de refroidissement), de «software» (par exemple logiciel de commande de moteur, manuel d’utilisation) et de services (par exemple explications du vendeur concernant le fonctionnement).

Anmerkung 2 zum Begriff: In dieser Internationalen Norm bezieht sich der Begriff „Produkt“ nicht nur aber auch auf Produkte, die für persönliche, familiäre oder Haushaltszwecke vorgesehen sind; er kann Konsumgüter einschließen. Dies könnte sich von der Definition des Begriffs „Produkt“ in anderen ISO-Normen unterscheiden.

Note 2 to entry: In this International Standard, the term “product” refers to products intended for, but not limited to, personal, family or household use, and can include consumer products. This could differ from the definition of the term “product” in other ISO standards.

Note 2 à l'article: Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» se rapporte aux produits destinés, sans toutefois s'y limiter, à un usage personnel, familial ou domestique, et peut inclure des produits de consommation. Cette définition du terme «produit» peut différer de celle donnée dans d'autres Normes internationales.

3.5 B2C ECT-Kodex

Versprechen oder Reihe von Versprechen von *Organisationen* (3.2) an *Verbraucher* (3.3) und damit zusammenhängende Festlegungen zur Unterstützung des elektronischen Geschäftsverkehrs zwischen Unternehmen und Verbrauchern

3.5 B2C ECT code

promise or set of promises made by *organizations* (3.2) to *consumers* (3.3), and related provisions in support of B2C ECTs

3.5 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

3.6 B2C ECT-Anbieter

Person oder *Organisation* (3.2), die einen Prozess oder eine Tätigkeit zum elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbraucher bereitstellt und die sich außerhalb der Organisation, die das B2C-ECT-System betreibt, befindet

3.6 B2C ECT provider

person or *organization* (3.2) that supplies a *B2C ECT* (3.1) process or activity and that is external to the organization operating the B2C ECT system

3.6 fournisseur TCE CC

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

4 Leitsätze

4 Guiding principles

4 Principes directeurs

4.1 Allgemeines

Die wirksame und effiziente Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern einer Organisation beruht auf der Einhaltung der verbraucherorientierten Leitsätze, die in 4.2 bis 4.17 dargelegt werden. Diese Leitsätze können bei der Verbesserung des Verbraucherschutzes im gesamten B2C ECT-System unterstützend wirken.

4.1 General

Effective and efficient planning, design, development, implementation, maintenance and improvement of an organization's B2C ECT system is based on adherence to the consumer-focused guiding principles set out in 4.2 to 4.17. These guiding principles can assist in enhancing consumer protection throughout the B2C ECT system.

4.1 Généralités

La planification, la conception, le développement, la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration efficaces et efficients du système TCE CC d'un organisme reposent sur l'adhésion aux principes directeurs orientés consommateur énoncés de 4.2 à 4.17. Ces principes directeurs peuvent aider à améliorer la protection du consommateur dans l'ensemble du système TCE CC.

ANMERKUNG Anhang A bietet weitere Anleitung zur Kundenzufriedenheit und zu Erfordernissen von Verbrauchern im Zusammenhang mit dem elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.

NOTE Annex A provides further guidance on customer satisfaction and consumer needs in the B2C ECT context.

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

4.2 Verpflichtung

Eine Organisation sollte sich zur Annahme, Einführung und Verbreitung eines Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern verpflichten und bekennen, einschließlich der Erfüllung ihrer Versprechen, die sie in ihrem B2C ECT-Kodex an die Verbraucher macht.

4.2 Commitment

An organization should be actively committed to the adoption, integration and dissemination of a B2C ECT system, including the fulfilment of the promises that it is making to consumers in its B2C ECT code.

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 Kapazität

Für die Leitung und Lenkung des Systems einer Organisation für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern sowie für deren Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung sollten ausreichende Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.

4.3 Capacity

Sufficient resources should be made available for managing an organization's B2C ECT system, including its planning, design, development, implementation, maintenance and improvement.

4.3 Capacité

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

4.4 Kompetenz

Das Personal der Organisation sowie die B2C ECT-Anbieter sollten die notwendigen Eigenschaften, Kenntnisse, Fertigkeiten haben, ausreichend geschult sein sowie die notwendigen Erfahrungen haben, um ihrer Verantwortung in verbraucherfreundlicher Art und Weise nachzukommen.

4.4 Competence

Organization personnel and B2C ECT providers should have the attributes, knowledge, skills, training and experience necessary to discharge their responsibilities in a consumer-friendly manner.

4.4 Compétence

Il convient que le personnel de l'organisme et les fournisseurs TCE CC disposent des qualités, des connaissances, du savoir-faire, de la formation et de l'expérience nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités au service du consommateur.

4.5 Eignung

Die Organisation sollte sicherstellen, dass das System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern für die Art des Geschäftsverkehrs geeignet ist, wobei solche Faktoren wie die Eigenschaften des Verbrauchers, die Art des Produkts und, sofern zutreffend, die Art möglicher Reklamationen oder Anliegen zu berücksichtigen sind.

4.5 Suitability

The organization should ensure that the B2C ECT system is appropriate for the type of transaction involved, taking into consideration such factors as the characteristics of the consumer, the type of product and the nature of any complaint or concern, as applicable.

4.5 Adéquation

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

4.6 Korrektheit

Eine Organisation sollte sicherstellen, dass ihr System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und die Informationen darüber angemessen, aktuell, korrekt, nicht irreführend, nachvollziehbar und in Übereinstimmung mit allen anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sind.

4.6 Accuracy

An organization should ensure that its B2C ECT system and the information about it are adequate, current, accurate, not misleading, verifiable and in accordance with all applicable statutory and regulatory requirements.

4.6 Exactitude

Il convient qu'un organisme s'assure que son système TCE CC ainsi que les informations le concernant sont adéquats, actualisés, exacts, non trompeurs, vérifiables et conformes à toutes les exigences légales et réglementaires applicables.

4.7 Transparenz

Gegenüber den Verbrauchern, dem Personal sowie anderen interessierten Parteien sollten ausreichende Informationen über das System der Organisation für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern offengelegt werden; diese Informationen sollten deutlich sichtbar sein.

4.7 Transparency

Sufficient information about the organization's B2C ECT system should be disclosed to consumers, personnel and other interested parties, and this information should be clearly visible.

4.7 Transparence

Il convient que des informations suffisantes sur le système TCE CC de l'organisme soient fournies aux consommateurs, au personnel et aux autres parties intéressées et que ces informations soient clairement visibles.

4.8 Zugänglichkeit

Das System einer Organisation für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und die relevanten Informationen dazu sollten leicht zu finden, zu verstehen und anzuwenden sein.

ANMERKUNG ISO Guide 76 bietet weitere Leitlinien zum Thema Zugänglichkeit.

4.8 Accessibility

An organization's B2C ECT system and the relevant information about it should be easy to find, understand and use.

NOTE ISO Guide 76 provides further guidance on accessibility.

4.8 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.

NOTE Voir le Guide ISO/CEI 76 pour des lignes directrices supplémentaires.

4.9 Reaktionsverhalten

Eine Organisation sollte in ihrem System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern auf die Erfordernisse der Verbraucher eingehen. In Anbetracht der Art der Erfordernisse sowie des betrachteten Prozesses sollten die Antworten der Organisation, einschließlich der Rückmeldungen auf jegliche Anfragen oder Reklamationen, schnell und effizient zur Verfügung gestellt werden.

4.9 Responsiveness

In its B2C ECT system, an organization should respond to the needs of consumers. The organization's responses, including responses to any queries or complaints, should be provided quickly and efficiently, given the nature of the need and the process in question.

4.9 Réactivité

Dans le cadre de son système TCE CC, il convient qu'un organisme réponde aux besoins des consommateurs. Il convient que l'organisme réponde, y compris aux questions ou aux réclamations, dans les meilleurs délais, compte tenu de la nature du besoin et du processus concerné.

4.10 Zustimmung

Wann immer die Zustimmung des Verbrauchers im elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbraucher erforderlich ist, sollte eine Organisation sicherstellen, dass diese bewusst gegeben wird und sich auf umfassende Informationen stützt.

4.10 Consent

An organization should ensure that whenever consumer consent is required in a B2C ECT, it is given intentionally and based on full information.

4.10 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 soit volontaire et éclairé.

4.11 Fairness

Eine Organisation sollte ein System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern entwickeln und umsetzen, das fair gegenüber allen Verbrauchern ist.

4.11 Fairness

An organization should develop and implement a B2C ECT system that is fair for all consumers.

4.11 Équité

Il convient qu'un organisme développe et mette en œuvre un système TCE CC qui soit équitable pour tous les consommateurs.

4.12 Rechenschaftspflicht

Eine Organisation sollte Rechenschaftspflichten für die Entscheidungen und Maßnahmen in Verbindung mit ihrem System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern sowie eine entsprechende Berichterstattung einführen und aufrechterhalten, auch in Bezug auf ihre B2C ECT-Anbieter.

4.13 Rechtmäßigkeit

Eine Organisation sollte die relevanten rechtlichen Rahmenbedingungen proaktiv überwachen und ihr System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern in Übereinstimmung mit allen anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen betreiben.

4.14 Datenschutz

Personenbezogene Daten über den Verbraucher, die durch die Organisation bei der Anwendung ihres Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern gesammelt werden, sollten vertraulich gehalten, geschützt und in Übereinstimmung mit allen anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen behandelt werden. Dies umfasst das Einschränken der Nutzung personenbezogener Daten auf diejenigen Zwecke, für die die ausdrückliche Zustimmung seitens des Verbrauchers vorliegt. Dies umfasst weiterhin das Beschränken der Offenlegung personenbezogener Daten auf solche Situationen, in denen dies durch anwendbare gesetzliche und behördliche Anforderungen vorgeschrieben ist, oder, falls gestattet, auf Situationen, in denen die ausdrückliche Zustimmung zur Offenlegung vom Verbraucher eingeholt wird.

4.12 Accountability

An organization should establish and maintain accountability for, and reporting on, the actions and decisions with respect to its B2C ECT system, including with respect to its B2C ECT providers.

4.13 Legality

An organization should proactively monitor the relevant legislative environment and operate its B2C ECT system in accordance with all applicable statutory and regulatory requirements.

4.14 Privacy

Personal information about the consumer gathered by an organization in the application of its B2C ECT system should be kept confidential, and protected and treated in accordance with all applicable statutory and regulatory requirements. This includes limiting the use of personal information to those purposes for which explicit consent is obtained from the consumer. This also includes limiting disclosure of personal information to situations where it is required by applicable statutory and regulatory requirements, or, when permitted, to situations where explicit consent for disclosure is obtained from the consumer.

4.12 Responsabilité

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

4.13 Légalité

Il convient qu'un organisme assure une surveillance proactive du cadre législatif pertinent et exploite son système TCE CC conformément à l'ensemble des exigences législatives et réglementaires applicables.

4.14 Respect de la vie privée

Il convient que les renseignements personnels 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 et traités conformément aux exigences légales et réglementaires applicables. Cela inclut de limiter l'utilisation des renseignements personnels dans les cadres pour lesquels un consentement explicite est obtenu auprès du consommateur. Cela inclut aussi la limitation de la divulgation des renseignements personnels aux situations prévues par les exigences légales et réglementaires applicables ou, lorsqu'elles sont autorisées, aux situations dans lesquelles un consentement explicite de divulgation est obtenu auprès du consommateur.

4.15 Sicherheit

Die Organisation sollte die Vertraulichkeit und Integrität von Verbraucherdaten im System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern durch Sicherheitsmaßnahmen entsprechend der Sensibilität der Informationen wahren und sie durch allgemein anerkannte bewährte Verfahren vor unbefugtem Zugriff schützen.

4.15 Security

The organization should preserve the confidentiality and integrity of consumer data in the B2C ECT system by security safeguards appropriate to the sensitivity of the information, and apply generally-accepted best practices to protect against unauthorized access.

4.15 Sécurité

Il convient que l'organisme préserve la confidentialité et l'intégrité des données relatives aux consommateurs dans le système TCE CC par des mécanismes de sécurité adaptés à la sensibilité des informations, et applique les meilleures pratiques généralement acceptées afin de se protéger contre un accès non autorisé.

4.16 Integration

Das System einer Organisation für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern sollte in das Qualitätsmanagementsystem der Organisation und ggf. in weitere Managementsysteme integriert werden. Dies sollte falls zutreffend auch den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen der Organisation und den Verbrauchern im Internet (online) sowie herkömmliche persönliche Interaktionen (mit Blickkontakt) oder Fernabsatz-Interaktionen in einer Weise einschließen, die widerspruchsfrei und für alle Verbraucher nachvollziehbar ist.

4.16 Integration

An organization's B2C ECT system should be integrated with the organization's quality and other management systems, where appropriate. This should include online B2C ECT and conventional face-to-face or distance selling marketplace interactions, where applicable, in a way that is consistent and comprehensible to all consumers.

4.16 Intégration

Il convient que le système TCE CC d'un organisme soit intégré au système de management de la qualité et, le cas échéant, à d'autres systèmes de management de l'organisme. Il convient d'inclure les interactions entre le TCE CC en ligne et le marché conventionnel de la vente directe ou à distance, le cas échéant, d'une manière cohérente et compréhensible pour tous les consommateurs.

4.17 Verbesserung

Eine höhere Wirksamkeit und Effizienz des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern sollten ein ständiges Ziel der Organisation sein.

4.17 Improvement

The increased effectiveness and efficiency of the B2C ECT system should be a permanent objective of the organization.

4.17 Amélioration

Il convient que l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience du système TCE CC soit un objectif permanent de l'organisme.

5 System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern

5.1 Rahmen

Eine Organisation sollte einen Rahmen für Entscheidungsfindung und Aktivitäten zur Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern schaffen und anwenden. Dieser Rahmen beinhaltet die Bewertung, Bereitstellung und den Einsatz von Ressourcen, die notwendig sind, um damit die Durchführung der Prozesse für die Erreichung der Ziele des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu unterstützen. In Übereinstimmung mit den in Abschnitt 4 angegebenen Leitsätzen schließt dies auch die Selbstverpflichtung der obersten Leitung, die Zuweisung angemessener Verantwortlichkeiten und Befugnisse sowie Schulung ein.

Bei der Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung ihres Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern sollte die Organisation Informationen sammeln und bewerten im Hinblick auf:

- die Erfordernisse und Erwartungen der Verbraucher;
- die Themen im Zusammenhang mit dem elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (zum Beispiel Datenschutz, Sicherheit, Reaktionsverhalten sowie Korrektheit);

5 Business-to-consumer electronic commerce transaction system

5.1 Framework

An organization should establish and apply a framework for decision-making and action in planning, design, development, implementation, maintenance and improvement of the B2C ECT system. This framework involves the resource assessment, provision and deployment needed to support the carrying out of the processes to achieve the objectives of the B2C ECT system. It also includes top management commitment, assignment of appropriate responsibilities and authorities, and training, in accordance with the guiding principles stated in Clause 4.

In planning, design, development, implementation, maintenance and improvement of its B2C ECT system, the organization should gather and assess information concerning:

- the needs and expectations of consumers;
- the issues associated with B2C ECTs (e.g. privacy, security, responsiveness and accuracy);

5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur

5.1 Cadre

Il convient qu'un organisme établisse et applique un cadre pour la prise de décision et l'action dans le contexte de la planification, de la conception, du développement, de la mise en œuvre, de la maintenance et de l'amélioration du système TCE CC. Ce cadre implique l'évaluation, la fourniture et le déploiement des ressources nécessaires à la réalisation des processus pour atteindre les objectifs du système TCE CC. Il inclut également l'engagement de la direction, l'attribution des responsabilités et des autorités appropriées et la formation, conformément aux principes directeurs énoncés à l'Article 4.

Lors de la planification, de la conception, du développement, de la mise en œuvre, de la maintenance et de l'amélioration de son système TCE CC, il convient que l'organisme collecte et évalue les informations concernant:

- les besoins et les attentes des consommateurs;
- les problèmes associés aux transactions de type TCE CC (par exemple respect de la vie privée, sûreté, réactivité et exactitude);

- | | | |
|--|--|---|
| — die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen im Zusammenhang mit der Behandlung dieser Themen (siehe Anhang B); | — statutory and regulatory requirements associated with dealing with these issues (see Annex B); | — les exigences légales et réglementaires associées au traitement de ces problèmes (voir l'Annexe B); |
| — wie diese Themen entstehen, ihre möglichen Auswirkungen und wie sie behandelt werden; | — how these issues arise, their potential effects, and how they are addressed; | — la manière dont ces problèmes surviennent, leurs effets potentiels et la manière dont ils sont traités; |
| — wie andere Organisationen diese Themen behandeln. | — how other organizations are dealing with these issues. | — la manière dont d'autres organismes traitent ces problèmes. |

Für die Organisation ist es wichtig, von relevanten interessierten Parteien (zum Beispiel Kunden, Anbietern, Industrieverbänden, Verbraucherorganisationen, relevanten Regierungsbehörden, Aufsichtsbehörden, Mitarbeitern und Eigentümern) Anregungen in Bezug auf den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu erhalten und zu bewerten.

It is important for the organization to obtain and assess the input from relevant interested parties (e.g. customers, providers, industry associations, consumer organizations, relevant government agencies, regulatory authorities, personnel and owners) concerning B2C ECTs.

Il est important pour l'organisme d'obtenir des parties intéressées pertinentes (par exemple clients, fournisseurs, associations industrielles, organisations de consommateurs, agences gouvernementales pertinentes, autorités de régulation, personnel et propriétaires) et d'évaluer les données d'entrée concernant les TCE CC.

5.2 Ziele

Die Organisation sollte die mit dem System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu erreichenden Ziele bestimmen. Diese Ziele sollten mit den übergeordneten Zielen der Organisation im Einklang stehen, und ihre Erfüllung sollte unter Anwendung geeigneter Leistungsindikatoren messbar sein. Diese Ziele sollten in regelmäßigen Abständen überprüft, und wenn erforderlich, aktualisiert werden.

Die Organisation sollte quantitative und qualitative Leistungsindikatoren erstellen, die zum Zweck der Bewertung dienen und die dabei helfen zu verstehen, ob das System der Organisation für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern beim Erfüllen ihrer Ziele erfolgreich ist.

5.2 Objectives

The organization should determine the objectives to be achieved by the B2C ECT system. These objectives should be consistent with the overall organizational objectives, and their fulfilment should be measurable using suitable performance indicators. These objectives should be reviewed at regular intervals and updated as necessary.

The organization should prepare quantitative and qualitative performance indicators designed to evaluate and assist in understanding whether the organization's B2C ECT system is successful in fulfilling its objectives.

5.2 Objectifs

Il convient que l'organisme détermine les objectifs devant être atteints par le système TCE CC. Il convient que ces objectifs soient compatibles avec les objectifs globaux de l'organisme et que leur atteinte soit mesurable au moyen d'indicateurs de performance appropriés. Il convient de revoir ces objectifs à intervalles réguliers et de les actualiser si nécessaire.

Il convient que l'organisme élabore des indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs conçus pour évaluer et aider à comprendre si le système TCE CC de l'organisme parvient à atteindre ses objectifs.

ANMERKUNG Beispiele für auf das System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern bezogene Leistungsindikatoren schließen ein:

NOTE Examples of performance indicators relating to the B2C ECT system include:

NOTE Les indicateurs de performance relatifs au système TCE CC comprennent, par exemple

— die Anzahl der erfolgreichen Verkaufsabschlüsse im Verhältnis zu den Besuchen auf der Webseite,	— the number of successful finalized sales in relation to the visits of the website,	— le nombre de ventes réalisées par rapport au nombre de visites sur le site Web,
— die Anzahl der Retouren aus erfolgreichen Lieferungen im Verhältnis zur Gesamtzahl,	— the number of returns of successful deliveries in relation to the total,	— le nombre de retours sur livraison par rapport au total,
— die Anzahl der wiederkehrenden Verbraucher im Verhältnis zur Gesamtzahl,	— the number of returning consumers in relation to the total,	— le nombre de consommateurs effectuant un retour par rapport au total,
— Verlust und Schäden im Verhältnis zu Gesamtlieferungen,	— loss and damage relative to total deliveries,	— les pertes et les dommages par rapport au total des livraisons,
— die Anzahl der termingerechten Auslieferungen im Verhältnis zur Gesamtzahl,	— the number of deliveries completed on time in relation to the total,	— le nombre de livraisons effectuées dans les délais par rapport au total,
— die Anzahl der Systemausfälle auf der internen Webseite/ Plattform,	— the number of internal site/platform system failures,	— le nombre de défaillances internes du système du site ou de la plate-forme,
— Einstufung oder Rang bei Verbraucherzufriedenheitsumfragen,	— grading or ranking from surveys measuring the satisfaction of consumers,	— la notation ou le classement obtenu(e) à l'issue d'enquêtes mesurant la satisfaction des consommateurs,
— Statistiken über Reklamationen und deren Lösungen und	— statistics regarding complaints and their resolution, and	— les statistiques relatives aux réclamations et à leur traitement, et
— die Rechtzeitigkeit der Antworten auf Rückmeldungen.	— the timeliness of responses to feedback.	— la rapidité des réponses à un retour d'information.

5.3 Prozesse**5.3.1 Allgemeines**

Eine Organisation sollte

- a) Einphasen-Prozesse und
- b) Mehrphasen-Prozesse

planen, gestalten, entwickeln, einführen, aufrechterhalten und verbessern.

Elektronischer Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern gliedert sich üblicherweise in drei unterschiedliche Phasen:

- eine Phase vor der Transaktion
- eine Phase während der Transaktion
- eine Phase nach der Transaktion.

Ein Einphasen-Prozess bezieht sich nur auf eine der drei Phasen des elektronischen Geschäftsverkehrs zwischen Unternehmen und Verbrauchern. Beispielsweise tritt der Prozess, bei dem das abschließende Angebot erstellt wird, nur in der Phase während der Transaktion auf.

Ein Mehrphasen-Prozess bezieht sich auf alle drei Phasen. Die Beziehung zwischen Prozessen ist dynamisch und sollte nicht streng sequenziell betrachtet werden. Zum Beispiel kann eine Organisation einen Mehrphasen-Prozess, wie den Einsatz eines B2C ECT-Kodex, entwickeln, und zwar bevor sie die Prozesse der Phasen „*vor der Transaktion*“, „*während der Transaktion*“ und „*nach der Transaktion*“ entwickelt.

5.3 Processes**5.3.1 General**

An organization should plan, design, develop, implement, maintain and improve:

- a) single-phase processes, and
- b) multi-phase processes.

A B2C ECT typically goes through three distinct phases:

- a pre-transaction phase,
- an in-transaction phase, and
- a post-transaction phase.

A single-phase process applies to only one of the three phases of the B2C ECT. For example, the final quote process is specific to the in-transaction phase.

A multi-phase process applies to all three phases. The relationship between processes is dynamic and should not be viewed in a strictly sequential way. For example, an organization can prepare a multi-phase process, such as establishing a B2C ECT code, prior to the preparation of pre-transaction, in-transaction and post-transaction phase processes.

5.3 Processus**5.3.1 Généralités**

Il convient qu'un organisme planifie, conçoive, développe, mette en œuvre, maintienne et améliore

- a) les processus associés à une seule phase, et
- b) les processus associés à plusieurs phases.

Un processus TCE CC traverse généralement trois phases distinctes:

- une phase pré-transactionnelle,
- une phase transactionnelle, et
- une phase post-transactionnelle.

Un processus associé à une seule phase ne s'applique qu'à une des trois phases d'un processus TCE CC. Par exemple, le processus d'indication du prix final est spécifique à la phase transactionnelle.

Un processus associé à plusieurs phases s'applique aux trois phases. La relation entre les processus est dynamique et il convient de ne pas la considérer de façon strictement séquentielle. Par exemple, un organisme peut élaborer un processus associé à plusieurs phases, tel que l'établissement d'un code TCE CC, avant l'élaboration des processus associés aux phases pré-transactionnelle, transactionnelle et post-transactionnelle.

Bild 1 veranschaulicht diese Prozesse sowie die dazugehörigen Tätigkeiten.

Die Planung, Gestaltung und Entwicklung eines jeden dieser Prozesse ist wesentlich für deren erfolgreiche Einführung. Die Organisation sollte ihr System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern vor dessen Umsetzung testen, um die Notwendigkeit von Änderungen zu bestimmen.

Anleitung zur Planung, Gestaltung, Entwicklung und Einführung der Prozesse der Phasen vor der Transaktion, während der Transaktion und nach der Transaktion ist in Abschnitt 6 gegeben.

Anleitung zur Planung, Gestaltung, Entwicklung und Einführung mehrphasiger Prozesse wird in Abschnitt 7 gegeben. Anleitung zur Aufrechterhaltung und Verbesserung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern wird in Abschnitt 8 gegeben.

Figure 1 illustrates these processes and the related activities.

The planning, design and development of each of these processes is integral to their successful implementation. The organization should test its B2C ECT system prior to implementation in order to determine the need for adjustments.

Guidance on planning, design, development and implementation of pre-transaction, in-transaction and post-transaction phase processes is provided in Clause 6.

Guidance on planning, design, development and implementation of multi-phase processes is provided in Clause 7. Guidance on maintenance and improvement of the B2C ECT system is provided in Clause 8.

La Figure 1 illustre ces processus et les activités correspondantes.

La planification, la conception et le développement de chacun de ces processus font partie intégrante de leur mise en œuvre réussie. Il convient que l'organisme vérifie son système TCE CC avant sa mise en œuvre afin de déterminer la nécessité d'ajustements.

Les lignes directrices relatives à la planification, à la conception, au développement et à la mise en œuvre des processus associés aux phases pré-transactionnelle, transactionnelle et post-transactionnelle sont fournies dans l'Article 6.

Les lignes directrices relatives à la planification, à la conception, au développement et à la mise en œuvre des processus associés à plusieurs phases sont fournies à l'Article 7. Les lignes directrices relatives à la maintenance et à l'amélioration du système TCE CC sont fournies à l'Article 8.

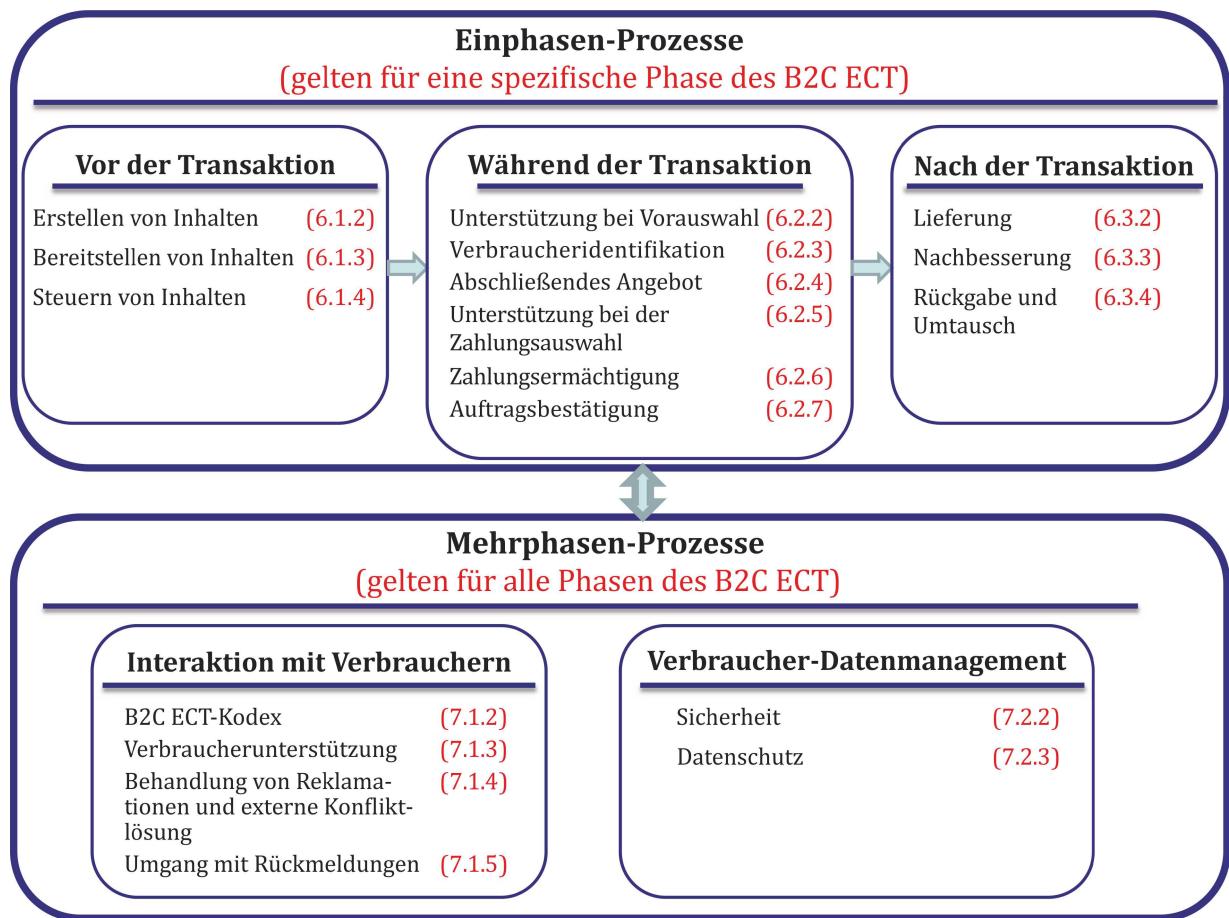


Bild 1 — Prozesse des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern

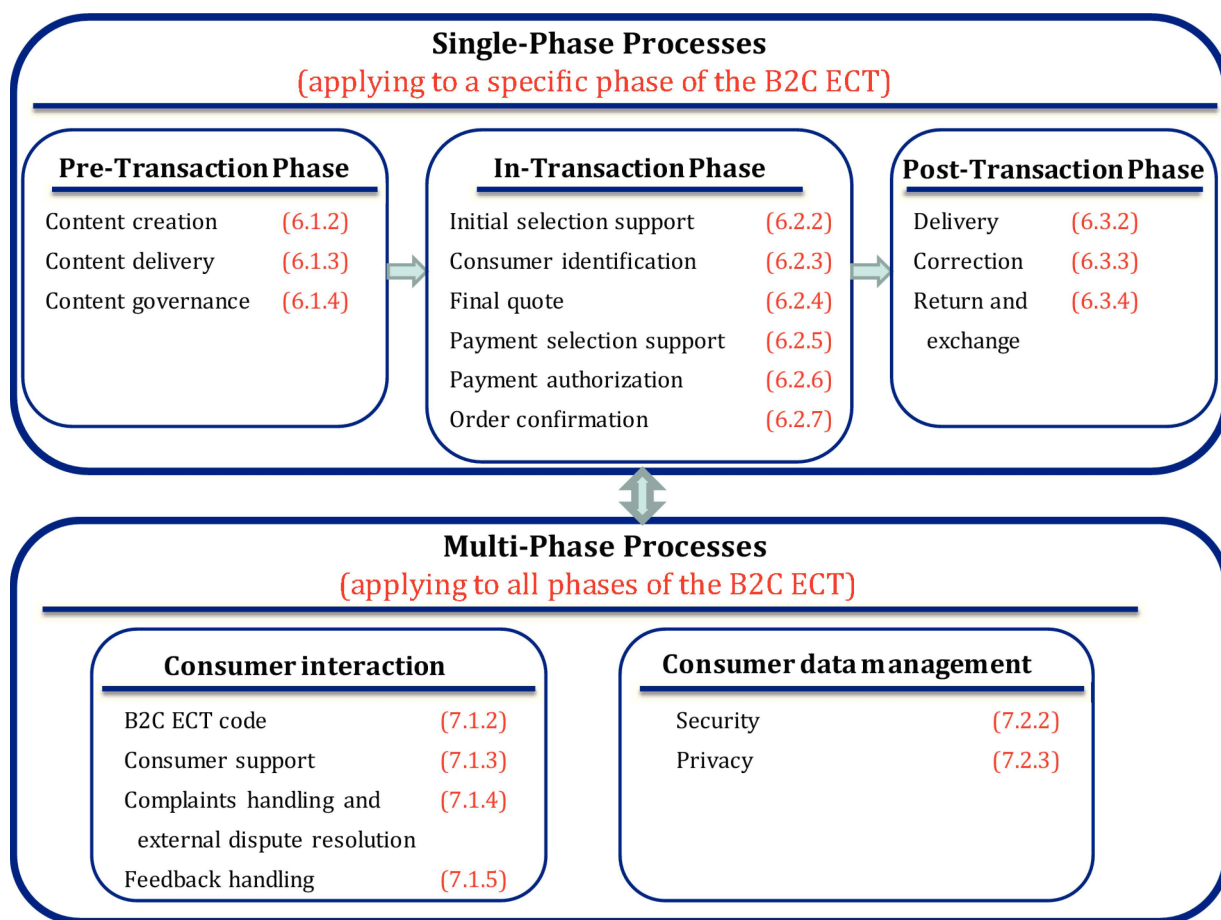


Figure 1 — Processes of the B2C ECT System