



Uw project met eTIC... in alle vertrouwen

U begint aan een project in de sector van de informatie- en communicatie-technologie... Om dit in de beste omstandigheden te laten verlopen hebt u een vertrouwenspartner nodig.

Vertrouwen, op welke basis?

Door de ondertekening van het deontologische eTIC-Handvest **engageren** wij ons **vrijwillig** om van bij de offerte samen met u een aantal essentiële punten uit te klaren die latere juridische geschillen moeten vermijden en om in onze commerciële relaties met u een aantal welomschreven gedragsregels te respecteren.

Samengevat gaan wij als ondertekenend leverancier de volgende verbintenissen aan:

1 /GOEDEREN EN DIENSTEN LEVEREN DIE BEANTWOORDEN AAN UW BEHOEFTE

Wij helpen u indien nodig uw behoeften en hun verwachte ontwikkeling te bepalen. Wij waken er in elk stadium van onze opdracht over dat de geleverde producten of diensten aan uw verwachtingen beantwoorden.

2 /DE OMVANG VAN HET PROJECT DUIDELIJK OMSCHRIJVEN

De offerte of het contract omschrijft duidelijk de inhoud van de opdracht wat betreft:

- de leverbare middelen en producten,
- de leveringstermijn.

Uitzonderingen en opties worden duidelijk vermeld.

3 /TRANSPARANTIE OVER KOSTEN EN TERMIJNEN

Wij bieden u een eenduidig overzicht van het totale budget en de vereiste tijdsduur om te voldoen aan al uw verwachtingen. Wij lichten u in over eventuele prijsevoluties in de loop van de opdracht.

4 /DE CONTRACTUELE BEPALINGEN STRIKT NALEVEN

Wij garanderen dat ons personeel en eventuele onderaannemers zich strikt zullen houden aan de contractuele bepalingen. Wij zullen u regelmatig «tussentijdse» ontwerpen ter goedkeuring voorleggen.

5 /U INFORMEREN OVER ONZE HULPMIDDELEN EN COMPETENTIES

Wij verschaffen u de nodige informatie over de hulpmiddelen en competenties waarover wij en onze eventuele onderaannemers beschikken om uw project te verwezenlijken. Wij communiceren u duidelijk welke contractuele partijen zullen optreden als onderaannemer.

6 /U BESCHERMEN ALS HET ONMOGELIJK BLIJKT DE OPDRACHT TE VOLTOOIEN

Wij geven aan welke maatregelen we zullen nemen als de opdracht niet kan worden voltooid doordat onze onderneming of een van onze onderaannemers ophoudt te bestaan of om welke andere reden ook.

Wij zullen u op gezette tijden een overzicht geven van de vorderingen van het uit te voeren werk.

7 /U DUIDELIJKE INFORMATIE VERSCHAFFEN OVER UW INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

Zodra de offerte is overhandigd, delen wij u expliciet mee welke intellectuele rechten aan u worden overgedragen en welke niet. De eventuele modaliteiten en beperkingen van de overdracht zullen schriftelijk worden verduidelijkt in het eigenlijke contract of in een aparte overeenkomst in bijlage.

Naar gelang van hun specifieke beroepsgebied (SEO, e-commerce...), kunnen de leveranciers zich verbinden tot bepaalde bijkomende eTIC-engagements boven op de deze eerste zeven clausules.

Laten we onze samenwerking baseren op transparantie, engagement en constructieve interactie!

ONTDEK DE COMPLETE TEKST VAN HET ETIC-HANDVEST OP WWW.CHARTE-ETIC.BE.

De ondertekenaars van het eTIC-Handvest zijn verplicht dit document bij elke opgestelde offerte te voegen.



Eis van elke ICT-leverancier dat hij het deontologische eTIC-Handvest ondertekent voor u zelf een contract ondertekent.

Wat is het eTIC-Handvest?

Het eTIC-Handvest werd in 2004 gelanceerd op initiatief van diverse spelers uit de sector. Het Handvest is een ethische gedragscode die de relaties regelt tussen ICT-producenten en hun klanten (kmo's, zelfstandigen, openbare instanties, met uitzondering van grote bedrijven en multinationals).

Meer dan 500 ondernemingen uit België en het Groothertogdom Luxemburg hebben zich vrijwillig geëngageerd om de zeven clausules van het Handvest na te leven.

Onder andere de volgende instanties steunen dit deontologisch initiatief en staan er borg voor:

- Het Agence Wallonne des Télécommunications (AWT),
- De federatie van de technologische sector Agoria,
- De Kamer van Koophandel van Luik-Verviers-Namen,
- De Infopole Cluster TIC,
- De intercommunales SPI+ en IDEA (INFO-PME),
- De vier Waalse ITC-competentiecentra (Technifutur, Technobel, Technocité, Technofutur),
- De Union des Classes Moyennes,
- Het Brussels Agentschap voor de Onderneming,
- Het Centre Henri Tudor de Luxembourg,
- KMO-IT
- Feweb.

Voortaan beschikken klanten dus over een vertrouwensbasis om contractuele verbintenissen aan te gaan met ICT-leveranciers op voorwaarde dat ze kiezen voor leveranciers die het Handvest hebben ondertekend of eisen dat kandidaat-leveranciers het Handvest ondertekenen.

Dit Handvest garandeert uiteraard niet dat de leverancier volledig tegemoet zal kunnen komen aan de verwachtingen van de klant, bijvoorbeeld wat betreft kostprijs, toegepaste methodes, deskundigheid en technische kwaliteit. Bij de keuze van een geschikte leverancier is het dus aan de klant om in overeenstemming met zijn verwachtingen bijvoorbeeld tests, kwaliteitscertificaten, referenties, bankgaranties, enz. te eisen.

Een eTIC-comité

Bij een vastgestelde nalatigheid staat een secretariaat tot uw beschikking, dat eerst zal streven naar een minnelijke schikking om geschillen op te lossen. Als het niet tot een akkoord komt, zal een eTIC-comité, samengesteld uit ondertekenende ICT-leveranciers, gebruikers en publieke organismen de klacht onderzoeken en zo nodig de betrokken leverancier een deontologische sanctie opleggen.

Eventuele klachten kunt u melden aan het e-mailadres plainte@charte-etic.be

Voor meer informatie over het eTIC-comité en de te volgen procedure bij een geschil kunt u contact opnemen met Damien Jacob, Secrétaire général du Conseil de surveillance de la Charte eTIC c/o AWT – Avenue Prince de Liège, 133 – 5100 Namur
Tel. + 32 81 77 80 80 – Fax + 32 81 77 80 54
damien.jacob@charte-etic.be
<http://www.charte-etic.be>