

# Gedragscode ICTWaarborg

Kwaliteit, kennis, service en betrouwbaarheid zijn de pijlers van brancheorganisatie ICTWaarborg: afspraak is afspraak. Beweringen die wij niet zomaar doen; bij ICTWaarborg aangesloten bedrijven werken eerlijk en integer. En als brancheorganisatie kijken wij over hun schouder mee, als extra zekerheid. Dat zorgt er voor dat u de kwaliteit, kennis, service en betrouwbaarheid krijgt die u mag verwachten. ICTWaarborg staat voor duidelijkheid en die is ook onze gedragscode terug te vinden.

- Het aangesloten bedrijf houdt zich aan de wet en aan de licentievoorschriften van fabrikant of leverancier waarvan het producten verkoopt.
- De klant krijgt alle afspraken (aanbiedingen, offertes, opdrachten en reparaties) en eventuele wijzigingen schriftelijk bevestigd. Onder het begrip 'schriftelijk' wordt ook e-mail verstaan.
- Het aangesloten bedrijf onderhoudt goede contacten met zijn collega's. Het maakt zich niet schuldig aan oneerlijke concurrentie en laat zich zonder noodzaak tegenover derden niet negatief uit over collega's of hun optreden.
- Aangesloten bedrijven trachten te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren. Mocht een klant gebruikmaken van de bemiddelingsregeling van ICTWaarborg, dan werken zij hieraan mee.
- Het aangesloten bedrijf staat in voor de privacy van de klant. Alle gegevens die het bedrijf bij dienstverlening aan de klant noodzakelijkerwijze onder ogen komen vallen onder de geheimhoudingsplicht, behalve in die gevallen dat dit in strijd is met de wet. Het bedrijf is verplicht om bezoekers van zijn website die hun e-mailadres achterlaten, duidelijk te informeren over wat daarmee gebeurt. Daarbij krijgt de bezoeker via een opt-in-mogelijkheid de gelegenheid aan te geven of hij al dan niet commerciële e-mails, telefoon, post en dergelijke wenst te ontvangen.
- Ieder aangesloten bedrijf beschikt over voldoende kennis van de producten en diensten die het aanbiedt.
- Het aangesloten bedrijf geeft op nieuwe producten minimaal één jaar garantie. Uitgezonderd hiervan zijn accu's, waarvoor een andere garantietermijn kan gelden.
- Op gebruikte apparatuur wordt minimaal drie maanden garantie gegeven, tenzij dit nadrukkelijk is uitgesloten in de overeenkomst met de klant.
- Op reparaties wordt minimaal drie maanden garantie gegeven. De technische uitvoering van reparatie en onderhoud gebeurt conform de richtlijnen van de fabrikant. Onderdelen worden niet onnodig vervangen en vervangen onderdelen worden, indien gewenst, na de reparatie aan de klant meegegeven. Er wordt alleen uitgevoerd waarvoor toestemming is gegeven. Werkzaamheden worden duidelijk gespecificeerd op de factuur.
- Het bedrijf hanteert een privacyreglement dat voor klanten op toegankelijke wijze ter inzage is.
- Aangesloten bedrijven voeren het logo van ICTWaarborg en dragen hun aansluiting van ICTWaarborg duidelijk uit, onder meer in hun correspondentie.
- Het bij ICTWaarborg aangesloten bedrijf dient bij verkoop of dienstverlening aan consumenten de algemene voorwaarden van ICTWaarborg of andere door ICTWaarborg goedgekeurde consumentvriendelijke algemene voorwaarden te hanteren.
- Het aangesloten bedrijf stemt in met en is op de hoogte van de gedragscode, de statuten en het huishoudelijk reglement van ICTWaarborg.