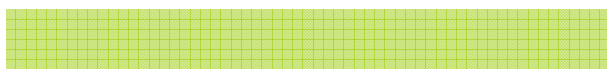




Deontologisch Handvest
“eTIC” Benelux Merk

VERSIE 5, die vanaf 1/5/2011





Inleiding

De sector van de Informatie- en Communicatietechnologieën (I.C.T.) is in vele gevallen weinig bekend bij ondernemingen en organisaties die ze zouden kunnen gebruiken. Dit gebrek aan kennis heeft niet alleen betrekking op de behandelde materies maar ook op de manier van werken van de specialisten. Bovendien heeft de voorbije jaren een groot aantal dienstverlenende bedrijven zijn intrede op de markt gedaan, waardoor de verwarring bij de mogelijke gebruikers nog is gegroeid. Deze situatie leidt ten opzichte van de sector tot een zeker wantrouwen, dat individueel op ieder dienstverlenend bedrijf afstraalt, vaak zonder direct verband met de kwaliteit van de dienst die het effectief aanbiedt of met de reële technische kwaliteiten.

Het doel van dit Deontologische Handvest is aan de dienstverlenende bedrijven en hun potentiële klanten een expliciete **handelsbasis** te verschaffen, die precies de gedragsregels omschrijft waartoe de leveranciers die het Handvest ondertekenen zich vrijwillig verbinden in het kader van een handelsbetrekking. Aan deze verbintenis wordt concreet vorm gegeven door het recht het collectieve handelsmerk eTIC te gebruiken dat wordt verleend aan de ondertekenaars van het Handvest (leveranciers van de I.C.T.-sector). Het beoogt een hoogwaardige klant-leverancierrelatie in te stellen binnen duidelijk omschreven situaties. Het Handvest heeft tevens als doel de ondertekenende leveranciers, via de aanvaarding van het Handvest, een commerciële meerwaarde en een concurrentievoordeel te geven door het deontologisch engagement om de kwaliteit te verzekeren van de benadering van de klant, zijn behandeling en het voldoen aan zijn eisen, van het beheer en het oplossen van problemen.



De draagwijdte van het Handvest

Het merk "eITC" is van toepassing voor de volledige Benelux. De operationele dekking beperkt zich momenteel echter tot België en het Groothertogdom Luxemburg.

Het Deontologische Handvest heeft betrekking op het geheel van commerciële en contractuele handelsrelaties die worden bedongen tussen een klant en een leverancier van de sector van de Informatie- en Communicatietechnologieën. Het is evenwel niet van toepassing wanneer de door de klant gekozen toewijzingsprocedure voor de opdracht geen ruimte laat voor bilaterale onderhandelingen of geen rekening houdt met een criterium van het type « verbintenissen van contractuele aard » (bv.: aanbesteding waarbij een dergelijk criterium niet in aanmerking komt).

Met **commerciële en contractuele handelsrelaties** wordt iedere uitwisseling bedoeld tussen de leverancier en zijn klant: raadgevingen, documentatie, briefwisselingen, offertes, contracten.

De betrokken **klanten** zijn alle KMO's, Verenigings Zonder Winstoogmerk (VZW), zelfstandigen en openbare instellingen die van de I.C.T. gebruik maken en die hun maatschappelijke zetel (of een uitbatingszetel) hebben in een operationele territoriale bevoegdheidszone van het Handvest. Op de verbruikers (niet-professionele gebruikers), de grote ondernemingen (>250 medewerkers) en de multinationale ondernemingen is dit Handvest niet van toepassing.

De betrokken **leveranciers** in dit Handvest zijn de rechtspersonen en natuurlijke personen die, ongeacht hun omvang, commercieel actief zijn in de sector van de I.C.T. binnen de operationele territoriale bevoegdheidszone van het Handvest.

Met **sector van de I.C.T** wordt iedere materiële of immateriële levering en alle dienstverleningen bedoeld. Het kan gaan, zonder hierbij volledig te zijn, over activiteiten met betrekking tot de creatie of instandhouding van Internetsites, de levering van de inhoud, de creatie of het beheer van een informaticanetwerk, de verkoop, het onderhoud of de herstelling van hardware, de creatie of verbetering van software en over advies.



De clausules van het Deontologische Handvest

Het Handvest wil een gedragscode zijn voor een professionalisering van de klantenrelatie op het gebied van de I.C.T. De leveranciers die vrijwillig het Handvest ondertekenen zijn gebonden aan onderstaande clausules en hebben zich ertoe verbonden de clausules na te leven ten voordele van hun cliënteel. Ze beroepen zich zowel op de geest als op de letter van deze clausules. In geval van problemen of geschillen over de uitvoering van het contract zullen ze trachten tot een vergelijk te komen. Ze geven de voorrang aan de tevredenheid van de klant en aan een goede uitvoering van het contract binnen een termijn die het welslagen van het door de klant gewenste project niet in gevaar brengt. Bij geschillen zullen ze de voorkeur geven aan bemiddeling alvorens rechtsmiddelen aan te wenden.

1 • Overeenstemming van de dienst met de behoeftes van de klant

De leverancier heeft de verantwoordelijkheid om goederen en diensten aan te bieden en te leveren in overeenstemming met de behoeftes van de klant, behoeftes die deze laatste duidelijk moet formuleren (huidige behoeftes en te voorziene ontwikkelingen).

Indien de door de klant geformuleerde behoeftes niet duidelijk, voldoende volledig of onmiddellijk uitvoerbaar zijn, moet de leverancier de klant helpen, met behulp van de meest geschikte middelen en op overeen te komen voorwaarden, de behoeftes en de te voorziene ontwikkelingen te formuleren.

Tijdens de uitvoering van het project moet de leverancier zich bij zijn klant en op regelmatige basis vergewissen van de continuïteit van de overeenstemming tussen producten/geleverde diensten en geformuleerde behoeftes.

2 • Omvang van het project

De omvang van het project wordt duidelijk omschreven en de grenzen en uitsluitingen worden gepreciseerd.

De offerte of het contract preciseert expliciet de inhoud van het project met betrekking tot de leveringen en het geleverde. De uitsluitingen en opties worden duidelijk omschreven.



De aan de klant ter beschikking gestelde goederen of de leveringen voor rekening van de klant moeten duidelijk worden opgesomd met vermelding van de datum of het moment van de terbeschikkingstelling.

Als de termijn van een levering of terbeschikkingstelling aan de klant onzeker is, moet de offerte of het contract deze onzekerheid vermelden.

3 • Kennis van de kosten en de termijnen

De klant moet op de hoogte kunnen zijn van het vereiste globale budget en van de vereiste termijn voor de uitvoering van zijn geformuleerde behoeftes. De prijzen worden duidelijk en ondubbelzinnig uiteengezet.

De leverancier vermeldt duidelijk de niet-terugkerende en de terugkerende kosten en de duur ervan.

De eventueel terugkerende kosten van de levering zijn voor rekening van de leverancier indien deze niet worden vermeld in de offerte of in het contract.

Iedere prijsevolutie, tijdens de uitvoering van het contract, wordt gepreciseerd, net als de formule voor deze evolutie.

Indien tijdens een project goedkeuringen van de klant zijn vereist, worden deze gepreciseerd en wordt een antwoordtermijn vastgelegd.

4 • Verantwoordelijkheden

De leverancier is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van het contract door zijn personeel en door eventuele onderaannemers. Hij moet er regelmatig op toezien dat zijn tussenleveringen door de klant worden gevalideerd.

De klant van zijn kant is verantwoordelijk voor de omschrijving van zijn huidige behoeftes en hun te voorziene evolutie. Hij moet aan de leverancier iedere evolutie van zijn behoeftes in de loop van het contract meedelen. Ten slotte is hij verantwoordelijk voor de naleving van zijn contractuele verplichtingen.

5 • Beschikbare middelen

De leverancier brengt zijn klant op de hoogte van de middelen en kwalificaties waarover hijzelf en zijn eventuele onderaannemers beschikken voor de uitvoering van het project.



De leverancier licht de klant duidelijk in over dat deel van het contract dat zal worden aanbesteed.

De leverancier (Hoofdaannemer) behoudt de verantwoordelijkheid voor het hele project, zelfs van de aanbestede delen ervan.

6 • Duurzaamheid of overdraagbaarheid van de oplossing of de dienst

De leverancier brengt de klant op de hoogte van de middelen die hij aanwendt om de klant te beschermen tegen de verdwijning van de leverancier of van een van de onderaannemers of tegen het niet-opvolgen van de verkochte oplossing.

In het kader van hoofdarbeid verbindt de leverancier zich ertoe om het gerealiseerde werk bij elke beduidende vordering van het project te leveren, behalve indien deze maatregel in strijd is met het behoud van zijn rechten van de intellectuele eigendom. Hij overhandigt ofwel aan de klant zelf, ofwel aan een derde vertrouwenspartij (zoals een notaris) de broncodes van het lopende project.

7 • De rechten van de intellectuele eigendom

In het kader van het huidige Handvest verbindt de leverancier zich ertoe, zodra de offerte wordt geleverd, transparante en expliciete informatie te verstrekken aan de klant over alle intellectuele eigendomsrechten en over de rechten met betrekking tot de bescherming van gegevens, meer bepaald door de klant te verduidelijken welke intellectuele eigendomsrechten aan hem worden overgedragen en welke niet, waarbij onderscheid wordt gemaakt van andere leveringen, deliverables op maat of andere deliverables die het voorwerp uitmaken van een aanpassing voor de klant, zodat die duidelijk weet waarover hij het eigendom verwerft.

De eventuele modaliteiten en de limieten van de overdracht worden schriftelijk in het hoofdcontract vastgelegd of in een overeenkomst betreffende de "intellectuele eigendom" die bij het hoofdcontract wordt gevoegd.

Bijkomend kunnen de leveranciers vrijwillig vakgebonden deontologische engagements in het kader van "eTIC" aannemen. Ze worden beschouwd als een aanvulling op de boven vermelde verbintenissen, voor zij die ze hebben ondertekend. Ze worden geregeld door hetzelfde kader, tenzij anders vermeldt.



Aanvullende deontologische verbintenissen voor de opdrachten inzake 'natuurlijke referencing'

Een van deze aanvullende verbintenissen – namelijk die met betrekking tot opdrachten voor 'natuurlijke referencing' – werd intussen veralgemeend via een beslissing van de Raad van Toezicht voor het Handvest (na raadpleging van de ondertekenaars). Dit gebeurde 24 maanden na de lancering van het Handvest op basis van vrijwillige naleving (meer dan 30 ondertekenaars).

Sinds 1/7/2010 zijn deze aanvullende deontologische verbintenissen bindend voor alle ondertekenaars van het eTIC-Handvest die in hun offertes opdrachten voor 'natuurlijke referencing' aanbieden aan klanten voor wie het eTIC-Handvest geldt (zelfs als het een opdracht op onregelmatige basis of bijkomstig bij het contract betreft, en zelfs als de opdracht in onderaanneming wordt uitbesteed).

Deze verbintenissen werden ingevoerd vanuit een dubbele vaststelling:

1. Het ontbreekt de kmo's die klant zijn aan relevante informatie over de werking van natuurlijke referencing en over de risico's van onbehoorlijke 'boosting' van de positionering;
2. Soms worden er systematisch slechte professionele praktijken toegepast in het SEO-domein. Gelukkig komt dit weinig voor, maar het kan deze business in diskrediet brengen. De doelstelling van het eTIC-Handvest is deze slechte praktijken deontologisch uit te bannen.



1 • Versterking van de verbintenissen over goede communicatie met de prospect

1. De leverancier verbindt zich ertoe om nog voor het afsluiten van het contract volgende punten te verduidelijken:

- de noodzakelijke voorwaarden voor de referencing van een internetpagina op de beoogde zoekmachine(s),
- de belangrijkste elementen die de positionering binnen de beoogde zoekmachine(s) beïnvloeden,
- de risico's van praktijken die fouten in deze zoekmachines uitlokken ('spamdexing') om zo kunstmatig tot een betere positionering te komen.

Hij zal de prospect een document overhandigen dat deze toelichtingen samenvat en dat de onderstaande lijst van slechte praktijken bevat.

2. De leverancier verbindt zich ertoe samen met zijn prospect een middelenverbintenis vast te leggen om tot de beste positioneringen te komen, rekening houdend met de bedoelde site, de naamsbekendheid en de ambities van de klant.

Hij zal de prospect meteen waarschuwen indien een correcte positionering niet realistisch is – om technische redenen of gezien de concurrentiële context van de sector – of indien een aanvullende interventie geen significant effect zal hebben op de actuele positionering van de site.

3. De leverancier verbindt zich ertoe om in zijn offerte een dienst aan te bieden die de precieze herkomst en aard van het verkeer voor en na zijn interventie analyseert, volgens contractueel overeen te komen frequentie en modaliteiten. Zo beschikt de klant over een instrument om de impact van de geleverde dienst op termijn te meten en latere interventies te optimaliseren/aan te passen. Indien de leverancier hiervoor geen offerte aanbiedt, moet hij deze optie op zijn minst voor de aanvang van de opdracht vermelden.



- 4. Voor de aanvang van de opdracht zal de leverancier de klant een document overhandigen** (of op zijn minst de klant schriftelijk melden dat hij dit document op verzoek kan verkrijgen) **dat zijn werkmethode duidelijk en nauwkeurig beschrijft**: toegepaste technologieën, optimaliseringsmethodes, referencingprocedures, enz.

De leverancier beslist vrij over de methodologie die hij gebruikt voor referencing van de sites van zijn klanten, voor zover die onderhavig document respecteert.

- 5. Indien zou blijken dat de leverancier ondeontologische praktijken heeft toegepast, is hij verplicht al zijn referencingprestaties volledig terug te betalen.**

De leverancier verbindt zich er bovendien toe om onverwijld en op eigen kosten de nodige stappen te ondernemen om de site door de zoekmachine te doen herindexeren indien webpagina's van de klant door toedoen van zijn prestaties op een blacklist terechtkomen, tenzij de leverancier kan aantonen dat latere interventies door derden op deze pagina's hier de oorzaak van zijn.

- 6. Indien de regels of praktijken van de zoekmachine wijzigen binnen de zes maanden na de interventie en de webpagina's van de klant daardoor op een blacklist dreigen terecht te komen, moet de leverancier zijn klant hiervan op de hoogte brengen, zodat deze tijdig een beslissing kan nemen.**

- 7. Bij het opstellen van het contract zal de leverancier de klant schriftelijk bevestigen dat hij de klant de rechten van intellectuele eigendom zal afstaan voor de geleverde referencingprestaties** (zoals analyses van sleutelwoorden, copywriting, ...) en dat hij hem alle nodige informatie zal verschaffen over de werken in het kader van de referencingprestatie, zodat de klant een andere dienstenleverancier kan kiezen indien hij niet tevreden is over de geleverde prestatie. Deze overdrachten gaan automatisch in vanaf de betaling van de prestaties door de klant, tenzij expliciet anders wordt overeengekomen tussen beide partijen.



2 • Afwijzing van praktijken die ondeontologisch worden geacht

De leverancier ziet om deontologische redenen af van het volgende:

1. praktijken die de rechten van personen of van intellectuele eigendom ondergraven, of die de referencing van concurrenten schaden;
2. het beloven (garanderen) van positioneringsresultaten die beperkt blijven tot één gegevensvraag en één zoekmachine, en meer algemeen het beloven van resultaten die hij niet kan realiseren of die de klant niet kan controleren. Hij zal zich ertoe verbinden een middelenverbintenis aan te gaan;
3. elke afwijking van de algemene gebruiksvoorwaarden van de beoogde zoekmachines. Hij zal zich onder andere onthouden van de automatische inschrijving van pagina's en van alle praktijken die door zoekmachines als 'spamdexing' worden gecatalogeerd (cf. bijvoorbeeld <http://www.google.com/webmasters/guidelines.html>);
4. het verspreiden van inhoud die niet exact identiek is voor de robot én voor de surfer. (Deze laatste mag niet misleid worden wat betreft de relevantie van de verkregen resultaten.);
5. onrechtmatige vervuiling van de database van de zoekmachines (bv. door dubbelpagina's, pagina's die surfers een andere inhoud tonen of hen omleiden naar een andere pagina, pagina's zonder echte inhoud die in de vlucht zijn aangemaakt, enz.);
6. optimalisering van een site op een domeinnaam die de klant niet toebehoort (tenzij de klant hem dat uitdrukkelijk vraagt);
7. het aanmaken van links – zichtbaar of onzichtbaar – naar zijn site, vanuit de site van de klant (tenzij dit duidelijk wordt gestipuleerd in het door beide partijen ondertekende contract);
8. het plaatsen van contextuele reclame en daarbij suggereren dat de weergave van deze reclame het resultaat is van zijn natuurlijke referencingprestaties;
9. zijn klanten de rechten ontzeggen op intellectuele eigendom voor de referencingprestaties;
10. zijn verantwoordelijkheid tegenover de klant ontlopen met als motief een eventueel beroep op onderaanneming.



Registratie- en publiciteitsproces

De toekenning aan leveranciers van het recht om het collectieve "eTIC" Benelux-merk te gebruiken wordt geregeerd door de schriftelijke aanvaarding zonder voorbehoud van de clausules van dit Deontologische Handvest, de aanvaarding van reclame op ieder nieuw opgestelde commerciële document en de erkenning van de autoriteit van het "eTIC" Comité en de Toezichtsraad van het merk om te oordelen in geschillen en om het Handvest aan te passen (zie Reglementen en procedures).

Er werd een specifiek grafisch logo gecreëerd om aan te duiden dat een leverancier dit Handvest heeft ondertekend.

Dat logo mag uitsluitend met dat doel worden gebruikt.

De leveranciers zullen erover waken dat elk misverstand wordt vermeden, met name wat betreft vergelijkingen met een kwaliteitscertificaat (met name van de prestaties), een certificatie van een website in het kader van een reglement of norm, of met een professionele erkenning van de leverancier, verkregen bij een openbare instantie.

De lijst met geregistreerde leveranciers valt op ieder moment te raadplegen op het Internet, op de site <http://www.charte-etic.be>.

De intrekking van het recht het "eTIC" merk te gebruiken, gebeurt ofwel op vrijwillige basis door de leverancier ofwel na de vaststelling door het eTIC Comité van een niet-naleving van het Handvest.

De ondertekenende leverancier verbindt zich ertoe op ieder nieuw commerciële document (handelsdocumentatie, offertes en contracten) dat wordt gebruikt in het kader van de I.C.T.-taken die in dit Handvest worden genoemd, te vermelden dat "de leverancier het "eTIC" deontologisch Handvest heeft ondertekend en dat dit geraadpleegd kan worden op de website <http://www.charte-etic.be>. Eventuele nalatigheden in het kader van dit Handvest kunnen gemeld worden op het e-mailadres klacht@charte-etic.be."

De leverancier moet bij alle papieren offertes een "eTIC" folder voegen die het Handvest voorstelt. De leverancier dient tevens bij alle elektronische offertes de hyperlink naar de elektronische versie van de folder te vermelden.

De leverancier moet deze informatie ook op zijn website vermelden, met weergave van het visuele logo en de actieve hyperlink naar de site www.charte-etic.be. Deze hyperlink wordt vervangen door het gepersonaliseerde digitale kenmerk vanaf het moment dat dit verstrekt wordt.



Deze publiciteitsverplichting is niet van toepassing op opdrachten die niet binnen het bestek van het Handvest vallen:

1. prospecten die hun maatschappelijke noch hun uitbatingszetel in de operationele territoriale bevoegdheidszone van het Handvest hebben (België en het Groothertogdom Luxemburg);
2. prospecten uit de privésector die een KMO noch zelfstandig zijn;
3. gegunde openbare aanbesteding (systeem laagste offerte)

De leveranciers die het Handvest niet hebben ondertekend of die werden gesanctioneerd met een opschorting of intrekking, hebben niet het recht het collectieve handelsmerk "eTIC" in de Benelux te gebruiken evenmin als het overeenkomstige logo. Ze zullen hun communicatie over dit merk onmiddellijk stopzetten.

De leveranciers kunnen vervolgd worden, met name voor vervalsingen van het handelsmerk.



Klachtenbeheer

Er werd een speciale commissie voor de behandeling van klachten (eTIC-Commissie) opgericht om vermoedelijke inbreuken op dit Handvest te onderzoeken. De Commissie heeft niet als taak een oordeel te vellen over een eventueel commercieel geschil, maar een standpunt in te nemen met betrekking tot het Deontologische Handvest.

De precieze samenstelling van de Commissie (en van de eventuele Kamers), de procedures voor de verkiezing en de vervanging van haar leden, de duur van de mandaten van de leden, de frequentie van de zittingen en andere aspecten, worden beschreven in een apart document «Reglementen en procedures».

De indieningsprocedures, de ontvankelijkheid en het onderzoeken van de klachten, de taal en de toepasselijke duur van de procedures en de mogelijkheden tot beroep, worden eveneens gepreciseerd in het document «Reglementen en procedures».

In geval van schending van het Handvest kan de Commissie (of een van de Kamers van de Commissie die de klacht onderzoekt) één van de volgende beslissingen treffen in functie van de aard, de ernst en het eventueel herhalende karakter van de inbreuk:

- > seponering
- > een waarschuwing aan de leverancier (al dan niet met opschorting van het recht het "eTIC" merk te gebruiken voor een vastgelegde periode van minstens 2 maanden en hoogstens 12 maanden)
- > een gegronde intrekking van het recht het "eTIC" merk te gebruiken
- > akte nemen van de door de leverancier uitgevoerde of besliste handelingen om het probleem recht te zetten.

De Commissie behoudt zich de mogelijkheid voor een waarschuwing of opschorting uit te spreken als de leverancier de doeltreffendheid van zijn acties niet binnen een termijn van 6 maanden kan bewijzen.



Herzien van het Handvest

Het Handvest evenals de reglementen en procedures kunnen worden herzien door de Toezichtsraad van het Benelux-merk "eTIC", ofwel op eigen initiatief of op vraag van de eTIC-Commissie (of een van de kamers), ofwel wanneer minstens 20% van de geregistreerde leveranciers het secretariaat op de hoogte brengen van hun wens om het Handvest te wijzigen.

De gedetailleerde procedure wordt uiteengezet in een apart document «Reglementen en procedures».

Rechtsmiddelen van de ondertekende partij

De ondertekenende leverancier wordt op de hoogte gebracht van en aanvaardt expliciet dat de door de Commissie genomen beslissingen na een bemiddelingsprocedure en/of de eventuele niet-naleving van de in onderhavig Handvest voorziene verplichtingen haar imago en economische ontwikkeling schade kunnen toebrengen en op geen enkele wijze het voorwerp kunnen zijn van een schadeloosstelling.

Het is de taak van de ondertekenende partijen om op de hoogte te blijven van eventuele aanpassingen in de tekst van het Handvest, waarover wordt beslist door de Commissie. De meest actuele versie is permanent te raadplegen op de website.