

Gedragcode ICTWaarborg

Kwaliteit, kennis, service en betrouwbaarheid zijn de peilers 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 ervoor 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 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.
- De klant krijgt alle afspraken (aanbiedingen, offertes, opdrachten en reparaties) en eventuele wijzigingen op papier.
- Het aangesloten bedrijf houdt zich aan de licentievoorwaarden van fabrikant of leverancier waarvan het producten verkoopt.
- Ieder aangesloten bedrijf beschikt over voldoende kennis van de producten en diensten die het verkoopt.
- Het aangesloten bedrijf geeft op nieuwe producten minimaal één jaar garantie. Uitzonderd 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 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. Bij een geschil met een consument werken zij mee aan bemiddeling via ICTWaarborg en beslechting van geschillen via de Geschillencommissie ICTWaarborg of een andere door ICTWaarborg goedgekeurde onafhankelijke geschillencommissie.
- Indien een aangesloten bedrijf een geschil met een consument wil laten beslechten, legt hij dit voor aan de Geschillencommissie ICTWaarborg of een andere door ICTWaarborg goedgekeurde onafhankelijke geschillencommissie, behalve wanneer de klant er de voorkeur aan geeft het geschil door de rechter te laten behandelen.
- Het aangesloten bedrijf staat in voor de privacy van de consument. Alle gegevens die het bedrijf bij reparatie van apparatuur van 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.
- 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 aangesloten bedrijf stemt in met en is op de hoogte van de gedragscode, de statuten en het huishoudelijk reglement van ICTWaarborg.