

## Beknopte uitleg

*De gedragscode is een geheel van regels die tot doel hebben om enerzijds de beroepsernst te vergroten en anderzijds om de relatie tussen het FeWeb-lid en de klant te professionaliseren.*

Opm.: Naar de klant toe volstaat het de eigenlijke gedragscode te gebruiken! Deze introductie is voor het webbedrijf een beknopte leidraad.

### #1. Toepassing en herziening

De gedragscode trad in werking op 1 januari 2006 en is van toepassing op alle effectieve leden van de vereniging. De gedragscode is van toepassing op alle internet gerelateerde beroeps- en handelsactiviteiten. Herzieningen van de gedragscode worden pas van kracht na goedkeuring door de Algemene Vergadering en zullen op voldoende wijze aan de leden meegedeeld worden. De meest actuele versie van de gedragscode en de lijst van actieve leden zal beschikbaar gesteld worden op de FeWeb website.

### #2. Gebruik

Het FeWeb-lid verbindt er zich toe de klant in kennis te stellen van de gedragscode door toevoeging ervan aan de offerte en vervolgens aan de opdrachtbevestiging (ondertekende offerte, bestelbon of contract). Het FeWeb-lid verbindt er zich toe de klant correcte informatie te geven over het opzet en het belang van de gedragscode, en zal in geen geval de gedragscode voorstellen als een kwaliteitslabel gevalideerd door FeWeb of een andere organisatie. Het FeWeb-lid zal actief bijdragen tot de algemene bekendmaking van de gedragscode en de erin verwoorde principes, zowel naar klanten alsook naar werknemers en onderaannemers. Als lid is het toegestaan het FeWeb-logo te gebruiken op de verschillende communicatiemiddelen, evenwel zonder wijziging of bijvoeging van enige tekstuele verwijzing naar de gedragscode, de werkgroep Kwaliteitslabel,...

### #3. Abuse

Het FeWeb-lid verbindt er zich toe op eenvoudig verzoek van de Raad van Bestuur van FeWeb en zonder enig voorbehoud alle inlichtingen te verschaffen over het gebruik van de gedragscode. FeWeb kan desgevallend overeenkomstig de statuten stappen ondernemen bij onrechtmatig gebruik ervan (het niet opnemen ervan bij de opdrachtbevestiging, het wijzigen van de tekst ervan, het verschaffen van misleidende communicatie over de bedoeling van de gedragscode,...). In geval van misbruiken kan een klacht ingediend worden bij de Klachtencommissie van FeWeb, die overeenkomstig de vastgestelde procedures de klacht zal behandelen.

### #4. Vrijwaring

Het FeWeb-lid verbindt zich ertoe noch Feweb als vereniging, noch de leden van de Raad van Bestuur te betrekken bij een rechtsgeding of rechtsvervolgingen, betaling van schadevergoedingen, boetes of gerechtskosten, schade of verlies die rechtstreeks of onrechtstreeks in verband staan met de toepassing van deze gedragscode.



federatie van webbedrijven

fédération des métiers du web

## GEDRAGSCODE

**Versie 8/10/2012**

### #5. Communicatie rond de gedragscode door FeWeb

FeWeb zal via haar communicatiekanalen (website, nieuwsbrief,...) ruchtbaarheid geven aan het bestaan van de gedragscode. In het bijzonder zal hierbij melding gemaakt worden van de kennisgevingsplicht van het FeWeb-lid (zie onder #2. Gebruik) alsook van de abuse-regeling (zie onder #3. Abuse)

### #6. Aanbeveling aan het FeWeb-lid inzake communicatie over de gedragscode

Hierna vindt u een voorstel van verwijzing naar FeWeb en de gedragscode voor opname op uw website "(al of niet vergezeld van het FeWeb-logo met link naar <http://www.feweb.be>) is lid van de Federatie van Webbedrijven (vzw FeWeb) en verbindt er zich toe de bepalingen van de FeWeb Gedragscode na te leven. Deze gedragscode werd ontwikkeld met het oog op het optimaliseren van de relatie tussen ons bedrijf en de klant. Wij verbinden er ons toe de klant in kennis te stellen van de bepalingen van de gedragscode en die in de opdrachtbevestiging (ondertekende offerte, bestelbon, contract) op te nemen. U vindt de meest recente versie van de gedragscode op de FeWeb-website.



federatie van webbedrijven

fédération des métiers du web

# GEDRAGSCODE

Versie 8/10/2012

## FeWeb Gedragscode

Het lidmaatschap aan FeWeb impliceert voor elk lidbedrijf om alle artikelen van deze gedragscode na te leven.

### Artikel 1

Het webbedrijf verklaart voldoende kennis te hebben van en te voldoen aan de Belgische en Europese wetgeving inzake algemene beroeps- en handelspraktijken (vennoot-schapswetgeving, sociale wetgeving) en specifieke aspecten die binnen het beroep relevant zijn (wetgeving rond merken, domeinnamen, privacy, auteursrechten, verkoop op afstand, e-commerce, e-marketing,...).

### Artikel 2

Het webbedrijf verklaart te beschikken over de nodige beroepsbekwaamheid voor het uitvoeren van de hem toevertrouwde opdracht. Dit betreft de technische kennis, het inzicht in het internet als maatschappelijk, communicatief en technologisch fenomeen en de zakelijke vaardigheden (projectmanagement,...). Het webbedrijf verklaart gebruik te maken van state-of-the-art technologie en enkel oplossingen aan te bieden binnen de beperkingen van zijn competenties.

### Artikel 3

Het webbedrijf verklaart in te staan voor de nodige kwaliteitsborging van de aangeboden producten en diensten en voor de continue verbetering door zijn kennis en vaardigheden up to date te houden (bijv. door het volgen van opleidingen).

### Artikel 4

Het webbedrijf garandeert een transparante communicatie met de klant d.m.v. schriftelijke afspraken (offerte/bestelbon/contract). Hierbij komen – indien van toepassing – de volgende elementen aan bod:

- Gedetailleerd overzicht van prestaties en overeenstemmende prijzen
- Duidelijk onderscheid tussen eenmalige, wekerende (licenties,...) en optionele (regietarief) kosten
- Gedetailleerde en realistische planning voor aanpak, timing en oplevering met aandacht voor technische zaken zoals hosting, beveiliging, back-up, testing, opleiding, handleiding, garanties, helpdesk,...
- Duidelijke afspraken inzake de aanlevering van gegevens door de klant en de rechten daarop (auteursrechten,...)
- Duidelijke afspraken inzake de eigendomsrechten van de geleverde producten en diensten (grafische elementen, broncode,...)
- Duidelijkheid over optionele taken (copywriting, beeldbewerking, vertaling, testfasen)
- Afspraken inzake dienst-na-verkoop, helpdeskfaciliteiten,... qua vorm (opvolgings- of servicecontract of in regie), datum van inwerkingtreding, duur, hernieuwingsformaliteiten en welke prestaties wel en niet binnen het contract vallen
- Duidelijke afspraken in geval de samenwerking beëindigd wordt (termijnen, migratie-afspraken, eventuele kosten,...)
- Vermelding van eventuele samenwerking met derden en duidelijkheid over de verantwoordelijkheden

### Artikel 5

Het webbedrijf verbindt er zich toe om klachten van de klant op een snelle, duidelijke en oplossingsgerichte manier te behandelen. In geval van misbruiken kan hiervan melding gemaakt worden via [abuse@feweb.be](mailto:abuse@feweb.be) bij de FeWeb Klachtencommissie die overeenkomstig haar reglement de melding zal behandelen.

### Artikel 6

Het FeWeb-lid verbindt er zich toe de klant correcte informatie te geven over het opzet en het belang van de gedragscode, en zal in geen geval de gedragscode voorstellen als een kwaliteitslabel gevalideerd door FeWeb of een andere organisatie.