

<p><i>Go4Circle vzw</i></p> <p>Bedrijfsfederatie van de Circulaire Economie</p>		<p><i>Go4Circle asbl</i></p> <p>Fédération des Entreprises de l'Économie Circulaire</p>
---	---	---

AANVULLING DEONTOLOGISCHE CODE GO4CIRCLE

LEIDRAAD BIJ OVERGANG KLANTEN VAN DE ENE OPERATOR NAAR DE ANDERE (21/10/2013)

1. AANVULLING DEONTOLOGISCHE CODE

Indien een klant zijn contract met zijn huidige operator wenst op te zeggen en wenst over te stappen naar een nieuwe operator, dan engageren beide operatoren zich als GO4CIRCLE-leden om de overgang voor de betrokken (mogelijke) klant correct te laten verlopen.

Hierbij zal de huidige operator zijn klant correct informeren over mogelijke opzegmodaliteiten en andere relevante aspecten en dit binnen de 21 dagen na aanvraag door de klant.

De opzegmodaliteiten voor een contract zijn de opzegmodaliteiten zoals bepaald in de overeenkomst bij de huidige operator.

Indien er geen contract bestaat dan gelden de bepalingen van de wetgeving.

De toekomstige operator zorgt ervoor dat de klant de huidige operator informeert. De klant doet dit bij voorkeur via een aangetekend schrijven maar het zijn uiteindelijk de contractuele bepalingen (opzegmodaliteiten) tussen de klant en de huidige operator die gelden (een gewone brief, e-mail... zijn dus ook mogelijk). De toekomstige operator kan in samenspraak met de nieuwe klant de opzegbrief opstellen of invullen. De klant ondertekent zelf de opzegbrief.

De GO4CIRCLE-leden onthouden zich op elk moment om zich naar collega-operatoren valselijk voor te doen als een (vertegenwoordiger van) een producent van afvalstoffen om op die manier informatie te verkrijgen over contracten tussen die collega en zijn klanten. Zij respecteren de regels omtrent de marktwerking en onderschrijven daarom de regelgeving inzake mededinging en gereguleerde markten. Zij gedragen zich in dat opzicht loyaal en behandelen haar concurrenten niet op onjuiste of denigrerende wijze. Zij beschermen hun vertrouwelijke gegevens en fabrieksgeheimen. Zij hanteren uitsluitend wettelijke en eerlijke methoden voor het verzamelen van informatie die nuttig is voor het vergroten van het marktaandeel en het binnenhalen van contracten.

De GO4CIRCLE-leden onthouden zich ervan om zich voor te doen als (een vertegenwoordiger van) een collega-concurrent (fysiek, via internet of dergelijke) en namen van collega-concurrenten te misbruiken.

De GO4CIRCLE-leden vermijden dat de klant meerdere contracten zou hebben voor dezelfde dienstverlening bij verschillende operatoren. Dit door zich bij de klant correct te informeren over elke situatie en zeker ook geen contracten te antidateren (bv om de opzegtermijn hiermee te verlengen).

<i>Go4Circle vzw</i> Bedrijfsfederatie van de Circulaire Economie		<i>Go4Circle asbl</i> Fédération des Entreprises de l'Économie Circulaire
---	---	---

De GO4CIRCLE-leden gebruiken geen materiaal zoals containers van collega-operatoren, behalve mits uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de betrokken collega.

De GO4CIRCLE-leden verspreiden geen valse informatie over andere leden. Hoe dan ook wordt er terughoudend gehandeld met informatie over concurrenten. De eigen sterkte staat centraal.

De GO4CIRCLE-leden engageren zich dit charter bij hun betrokken personeelsleden bekend te maken (commercieel, binnendienst, directie en staf).

2. INTERNE PROCEDURE

Elk lid kan een mogelijke overtreding van de deontologische code door een ander lid melden, schriftelijk (mail, brief) aan de Algemeen Directeur van GO4CIRCLE. Deze onderzoekt de klacht en tracht tot een vergelijk te komen tussen de betrokken leden. Indien een vergelijk niet mogelijk is, zal de Algemeen Directeur de zaak via mail melden aan de Raad van Bestuur die de nodige beslissingen zal nemen.