



## Gedragscode dringende interventies

Als slotenmaker en lid van de Vlaamse Slotenmakers Unie, verbind ik mij ertoe de hierna volgende regels van de gedragscode na te leven.

1. Als slotenmaker beschik ik over een bewijs van goed gedrag en zeden.
2. Ik ben steeds in het bezit van een geldige badge op naam en met foto, zoals die wordt uitgereikt door de VSU.
3. Voor het begin van elke interventie toon ik deze badge op eigen initiatief aan de klant. Wanneer de klant erom vraagt, toon ik deze badge onmiddellijk.
4. Op mijn website verschaft ik voldoende en transparante informatie met betrekking tot de volgende gegevens:
  - 4.1. de volledige naam van mijn onderneming, haar fysiek adres en, waar van toepassing, de adresgegevens van de verschillende vestigingseenheden, haar telefoonnummer, e-mail adres en ondernemingsnummer;
  - 4.2. de verkoopvoorwaarden die van toepassing zijn;
  - 4.3. een duidelijke vermelding voor de consument dat hij niet over een herroepingsrecht beschikt, wanneer hij beroep doet op een slotenmaker met het oog op een dringende interventie. Wanneer in het kader van een dringende interventie andere goederen en/of vervangstukken worden geleverd of andere diensten worden verstrekt dan deze die noodzakelijk zijn voor de dringende herstelling, behoudt de consument hiervoor zijn herroepingsrecht. De consument beschikt eveneens over een herroepingsrecht in geval van een overeenkomst op afstand voor niet dringende interventies.
  - 4.4. de prijzen voor werkuren, verplaatsingen, eventuele technieken (flipperkaart, boren, frezen), de vaste aanvangskost, indien van toepassing, de prijzen voor bijkomende prestaties;
  - 4.5. indien van toepassing, de toeslagen die worden aangerekend voor interventies buiten de normale werkuren (avond, nacht, zaterdag, zondag, feestdag);
  - 4.6. met betrekking tot de prijzen en toeslagen, een duidelijke en verstaanbare uitleg over de wijze waarop ze worden aangerekend (zoals bv. een forfaitaire aanrekening, een forfaitaire aanrekening die een bepaalde prestatieduur dekt en waarbij de bijkomende werkuren aanvullend worden aangerekend, de zones die worden gedekt door de verplaatsingskosten, begin- en einduur van de avond- en nachtprestaties, enz.);
  - 4.7. een uitdrukkelijke verklaring op een goed zichtbare en toegankelijke manier over de verbintenis tot naleving van deze gedragscode, met ofwel weergave van de tekst ervan of met vermelding van de URL naar de specifieke webpagina van de VSU met de tekst van deze

gedragscode en de geactualiseerde lijst van ondernemingen die zich tot de naleving ervan hebben verbonden.

5. De gegevens bedoeld onder punt 4. zijn gemakkelijk toegankelijk en kunnen gemakkelijk worden geraadpleegd op de website.
6. Ik verbind er mij toe geen misleidende kortingen of aankondigingen te doen.
7. Voor de aanvang van de werken wordt steeds een werkorder opgemaakt, dat ik samen met de klant overloop. Het werkorder bevat duidelijke richtlijnen voor de klant, om tot een correcte raming van de totale prijs te komen, waarbij de aanrekening van de prestaties aansluit bij de wijze waarop de tarieven worden aangekondigd op de website.
8. Voor elke interventie maak ik een factuur op. De aanrekening van de prestaties op deze factuur sluit bij de wijze waarop de tarieven worden aangekondigd op de website.
9. Wanneer ik personeel tewerkstel, licht ik hen duidelijk in over deze gedragscode. Zij zijn ook in het bezit zijn van een bewijs van goed gedrag en zeden en van een geldige badge met naam en foto, zo de klant weet wie de interventie heeft uitgevoerd.
10. Wanneer een klant een klacht formuleert, zal ik op korte termijn reageren en actief zoeken naar een voorstel tot oplossing van de klacht. Indien het niet mogelijk zou zijn in der minne tot een oplossing te komen, zal ik de consument erop wijzen dat hij zich tot de Consumentenombudsdienst kan richten en zal ik effectief meewerken aan de tussenkomst van deze dienst.

Deze gedragsregels gelden evengoed voor het personeel dat door mijn onderneming wordt tewerkgesteld.

Ik verbind er mij toe alle bepalingen van deze gedragscode uiterlijk drie maanden na ondertekening toe te passen.

De verbintenissen die hiervoor staan opgesomd, vormen een gedragscode in de zin van artikel I.1, 7°, van het Wetboek van economisch recht die zodoende onder het toezicht staat van de Economische Inspectie. De niet naleving ervan vormt een oneerlijke handelspraktijk.

Naam van de onderneming:

Ondernemingsnummer:

Adres:

Datum van ondertekening:

Gelezen en goedgekeurd (eigenhandig geschreven)

(voornaam en naam ondertekenaar)

Handtekening

## Akkoord voor het beroep slotenmakers

De bepalingen van dit akkoord "gedragscode voor het beroep slotenmakers" vormen eerlijke handelspraktijken jegens de consument. De ondertekenende partijen verbinden zich tot de strikte naleving van de condities van dit akkoord. De in de gedragscode vastgestelde bepalingen vervangen niet de bestaande regelgeving tegen oneerlijke handelspraktijken.

Inbreuken op de bepalingen van dit akkoord kunnen oneerlijke handelspraktijken vormen oneerlijke handelspraktijk in toepassing van artikelen VI.93 en VI.100 van het Wetboek van economisch recht (WER). De Economische Inspectie van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie zal in toepassing van het genoemde Wetboek waken over de correcte naleving van dit akkoord. Het niet naleven van een gedragscode vormt een inbreuk op artikel VI.98, 2° WER.

Voor de toepassing van dit akkoord wordt verstaan onder:

1° Slotenmakerij : De ondernemingen die één of meerdere van de volgende diensten aanbieden en verstrekken die zich als dusdanig bekend maken:

- De plaatsing en herstelling van (veiligheids)sloten, (veiligheids)cilinders, brandkasten, kluizen kluisdeuren, elektrische sloten, toegangscontrolesystemen, hang – en sluitwerk;
- Automatiseren van deuren en poorten;
- het dupliceren of het vervangen van sleutels voor (veiligheids)sloten, (veiligheids)cilinders, brandkasten, kluizen en kluisdeuren met of zonder certificaat;
- Opstellen, beheren en bewaren van sleutelplannen;
- Het openen, zonder de vereiste sleutel, van gesloten deuren, brandkasten, kluizen en kluisdeuren;

2° Dringende interventie: Spoedige tussenkomst van de dienst van slotenmaker die essentieel zijn voor dringende herstellingen of toegang verschaffen tot een gesloten ruimte of brandkast/kluis.

3° Consument: Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;

4° Overeenkomst op afstand: Iedere overeenkomst die tussen de onderneming en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand;

5° Overeenkomst gesloten buiten de verkooppunten van de onderneming: Iedere overeenkomst tussen de onderneming en de consument:

a) die wordt gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument op een andere plaats dan de verkooppunten van de onderneming; of

Slotenmaker Johan  
Bruggestraat 132  
B - 8755 Ruiselede  
Gem.: +32(0)477 - 79 41 37  
Mail: johan.dspreddomme@telenet.be

b) waarvoor een aanbod werd gedaan door de consument onder dezelfde omstandigheden als bedoeld onder a);

c) die gesloten wordt in de verkoopruimten van de onderneming of met behulp van een techniek voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkoopruimte van de onderneming is, in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument;

d) die gesloten wordt tijdens een excursie die door de onderneming is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van goederen of diensten aan de consument.

### **Algemene bepalingen**

De slotenmakers dienen het personeel/de onderaannemer waarop ze beroep doen voor het aanbieden of verstrekken van de diensten zoals bepaald in de definitie slotenmakerij, duidelijk in te lichten over de naleving van de bepalingen van het akkoord en zijn beiden persoonlijk/hoofdelijk verantwoordelijk voor de correcte uitoefening door het personeel/de onderaannemer van alle bepalingen van dit akkoord. Ze organiseren zelf de vorming met het oog op de naleving van het akkoord.

De ondernemingen die vallen onder de definitie slotenmakerij en het personeel/de onderaannemers waarop ze beroep doen voor dringende interventies:

1. beschikken over een uittreksel uit het strafregister conform het model voorzien in artikel 596, 1<sup>e</sup> alinea van het Wetboek van Strafvordering of een gelijkwaardig bewijs voor personen die hun woonplaats in het buitenland hebben, en jaarlijks hernieuwbaar.

2. zijn steeds in het bezit van een geldige identificatiekaart zoals in bijlage 1 (PDF – formaat) en beschikken over de mogelijkheid om deze per e-mail door te sturen indien de consument dit wenst, met de vermelding naam van de slotenmakerij, de voornaam en naam van de natuurlijke persoon die de dienst uitvoert en de vervaldatum van de kaart vermeld, evenals de website van de FOD Economie, waar die identiteit gecheckt kan worden;

De identificatiekaart zoals in bijlage 1 weergegeven, wordt door de slotenmaker zelf ingevuld en aan de FOD Economie overgemaakt indien aan volgende voorwaarden wordt voldaan:

2.1. Een uitdrukkelijke verklaring op een goed zichtbare en toegankelijke manier over de verbintenis tot naleving van dit akkoord;

2.2. Zich ertoe verbinden een tweejaarlijkse controle te ondergaan door een conformiteitsbeoordelingsinstantie naar keuze tot het bekomen van een certificaat. Dit certificaat dient als instrument om de kwaliteit voor de consument te waarborgen en biedt een gefundeerd vertrouwen dat de ondertekenaars aan bepaalde technische beoordelingscriteria voldoen.

3. Tonen voor het begin van elke dringende interventie de identificatiekaart aan de consument;

4. verschaffen op hun website, indien er een website is, en binnen de onderneming, indien er een fysieke locatie is, voldoende, transparantie en ondubbelzinnige informatie met betrekking tot de volgende gegevens:

Slotenmaker Johan  
Bruggestraat 132  
B - 8755 Ruislede  
Gem. t +32(0)477 - 79 41 37  
E-Mail: johan.depredomme@talanet.be



- 4.1. de volledige ( commerciële en juridische) naam van de Belgische onderneming, haar fysiek adres ( geen postbusadres) en de adresgegevens van de verschillende vestigingseenheden (waar van toepassing), haar telefoonnummer, e-mail adres en Belgische ondernemingsnummer;
- 4.2. de verkoopvoorwaarden die van toepassing zijn zodat de consument steeds precies kan nagaan welke prijs-en andere voorwaarden op hem van toepassing zijn;
- 4.3. een duidelijke vermelding voor de consument dat hij niet over een herroepingsrecht beschikt, wanneer hij beroep doet op een slotenmaker met het oog op een dringende interventie. Indien de overeengekomen en aangevatte interventie op vraag van de consument toch wordt afgebroken dan is deze laatste een forfait prijs verschuldigd aan de slotenmaker. Hij/zij wordt hier voor het overeenkomen van de interventie op de hoogte gebracht. Wanneer in het kader van een dringende interventie andere goederen en/of vervangstukken worden geleverd of andere diensten worden verstrekt dan deze die noodzakelijk zijn voor de dringende herstelling, behoudt de consument hiervoor zijn herroepingsrecht. De consument beschikt eveneens over een herroepingsrecht in geval van een overeenkomst op afstand voor niet dringende interventies.
- 4.4. De prijzen voor werkuren, verplaatsingen, eventuele technieken (bypass techniek, boren, frezen, e.a), de vaste aanvangskost, indien van toepassing, de prijzen voor bijkomende prestaties;
- 4.5. Indien van toepassing, de toeslagen die worden aangerekend voor interventies buiten de normale werkuren (avond, nacht, zaterdag, zondag, feestdag);
- 4.6. Met betrekking tot de prijzen en toeslagen, een duidelijke en verstaanbare uitleg over de wijze waarop ze worden aangerekend (zoals bv. een forfaitaire aanrekening, een forfaitaire aanrekening die een bepaalde prestatieduur dekt en waarbij de bijkomende werkuren aanvullend worden aangerekend, de zones die worden gedekt door de verplaatsingskosten, begin- en einduur van de avond- en nachtprestaties.
- 4.7. Alvorens de slotenmaker zich op weg begeeft naar de opdracht van dringende interventie, moet het voor de consument duidelijk zijn wat de basisprijs is en de eventueel bijkomende toeslagen.
- 4.8 Een uitdrukkelijke vermelding van ondertekening evenals de inhoud van de gedragscode en bewijs van certificaat door een conformiteitsbeoordelingsinstantie op de website en binnen de onderneming.
5. De gegevens bedoeld onder punt 4 zijn gemakkelijk toegankelijk en kunnen gemakkelijk worden geraadpleegd op de website door na maximaal 1 klik de voorwaarden ter beschikking te stellen. Ook de andere informatie moet duidelijk terug te vinden zijn (categorie: contactinfo, prijzen).
6. Verbinden zich ertoe geen misleidende kortingen weer te geven of misleidende aankondigingen te doen;

**Slotenmaker Johan**  
Bruggestraat 132  
B - 8755 Ruisselede  
Gem.: +32(0)477 - 79 41 37  
E-Mail: johan.depredomme@telenet.be

7. Maken voor de aanvang van de werken steeds een werkorder op ( per uitzondering van levensbedreigende of veiligheidssituaties, (bv brand of waterschade) dat samen met de consument overlopen wordt. Het werkorder bevat duidelijke richtlijnen voor de consument, om tot een correcte raming van de totale prijs te komen, waarbij de aanrekening van de prestaties aansluit bij de wijze waarop de tarieven worden aangekondigd op de website. Dit document wordt door de consument ondertekend, met de duidelijke vermelding dat de consument bevestigt dat hij de informatie ontvangen heeft voordat de overeenkomst wordt gesloten.

8. Maken een factuur op bij elke interventie met details van de prestaties. De aanrekening van de prestaties op deze factuur sluit bij de wijze waarop de tarieven worden aangekondigd op de website.

9. Maken geen misbruik van de zwakheid van de consument; zo bijvoorbeeld worden er geen overeenkomsten aangeboden of afgesloten met consumenten die klaarblijkelijk niet in staat zijn om de draagwijdte van de voorgestelde overeenkomst te beoordelen. Zij treden eveneens bijzonder gereserveerd op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen;

10. Reageren op korte termijn op klachten die de consument formuleert en gaan actief op zoek naar een voorstel tot oplossing van de klacht. Indien het niet mogelijk zou zijn in der minne tot een oplossing te komen, zullen zij de consument erop wijzen dat hij zich tot de Consumentenombudsdienst kan richten en zullen zij effectief meewerken aan de tussenkomst van deze dienst.

Ik verbind er mij toe alle bepalingen van deze gedragscode uiterlijk drie maanden na ondertekening toe te passen. De verbintenissen die hiervoor staan opgesomd, vormen een gedragscode in de zin van artikel 1.1, 7°, van het Wetboek van economisch recht die zodoende onder het toezicht staat van de Economische Inspectie. De niet naleving ervan kan een oneerlijke handelspraktijk vormen.

De ondertekening en naleving van de gedragscode, eveneens als het behalen van het certificaat, sluit niet uit dat er geen inbreuken meer zouden kunnen vastgesteld worden door de diensten van de economische inspectie.

Naam van de onderneming: *Slotenmaker Johan*

Ondernemingsnummer: *BE 0791.119.924*

Adres: Datum van ondertekening: *Bruggestraat 132 18755 Ruislede 9-1-22*

Gelezen en goedgekeurd (eigenhandig geschreven) *gelezen en goedgekeurd.*

(voornaam en naam ondertekenaar) *Depredomme Johan*

Handtekening



**Slotenmaker Johan**  
Bruggestraat 132  
B - 8755 Ruislede  
Gem.: +32(0)477 - 79 41 37  
E-Mail: [johan.depredomme@telenet.be](mailto:johan.depredomme@telenet.be)