



### **Gedragcode 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 verschaf 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 vestigingsseenheden, 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:

**SLOTENCENTRALE N.V.**  
Adegemstraat 45  
2800 MECHELEN  
BTW BE 0449 983 889  
TEL. 015 / 28 78 48  
info@slotencentrale.be

Datum van ondertekening:

18/04/2019

Gelezen en goedgekeurd (eigenhandig geschreven)

Gelezen & goedgekeurd

(voornaam en naam ondertekenaar)

Handtekening

Marynen Jelliz

