**Accord pour la profession de serrurier**

Les dispositions de cet accord "Code de conduite de la profession de serrurier" constituent des pratiques commerciales loyales envers les consommateurs. Les signataires s'engagent à respecter strictement les termes de cet accord. Les dispositions prévues par le code de conduite ne remplacent pas les réglementations existantes contre les pratiques commerciales déloyales.

Les violations des dispositions du présent accord peuvent constituer des pratiques commerciales déloyales en application des articles VI.93 et VI.100 du Code de droit économique (CDE). L'Inspection économique du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie contrôlera le respect de cet accord conformément au Code précité. Le non-respect d'un code de conduite constitue une violation de l'article VI.98, 2° CDE.

Les définitions suivantes s’appliquent aux fins du présent accord :

1° Serrurerie : Les entreprises qui proposent et fournissent un ou plusieurs des services suivants se font connaître comme tels :

L'installation et la réparation de serrures (de sécurité), de cylindres (de sécurité), de coffres-forts, chambres fortes et de portes de chambres fortes, de serrures électriques, de systèmes de contrôle d'accès, quincaillerie pour le bâtiment ;

* L’automatisation des portes et portails ;
* La duplication ou le remplacement de clés de serrures (de sécurité), de cylindres (de sécurité), de coffres-forts, de chambres fortes et de portes de chambres fortes, avec ou sans certificat ;
* Élaborer, gérer et conserver les plans clés ;
* Ouverture, sans la clé requise, de portes verrouillées, de coffres-forts, de chambres fortes et de portes de chambres fortes ;

2° Intervention urgente : Intervention urgente du service de serrurerie indispensable pour des réparations urgentes ou pour accéder à une pièce fermée à clé ou à un coffre-fort/chambre forte.

3° Le consommateur : Toute personne physique qui agit à des fins qui ne relèvent pas de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;

4° Contrat à distance : tout contrat conclu entre l'entreprise et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans que l'entreprise et le consommateur soient simultanément présents, qui, jusqu'au moment de la conclusion du contrat et y compris le moment de la conclusion du contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance ;

5° Contrat conclu en dehors des établissements commerciaux de l’entreprise : tout contrat entre l'entreprise et le consommateur :

a) qui est conclu avec la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur dans un lieu qui n'est pas le local commercial de l'entreprise ; ou

b) pour lesquels une offre a été faite par le consommateur dans les mêmes circonstances que celles visées au point a) ;

c) conclu dans les locaux commerciaux de l'entreprise ou par une quelconque technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur ai été adressé personnellement et individuellement à un endroit qui n'est pas l'établissement commercial de l'entreprise, en la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur ; ou

d) conclu lors d'une excursion organisée par l'entreprise ayant pour objet ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

**Dispositions générales**

Les serruriers informeront clairement le personnel/sous-traitant auquel ils font appel pour offrir ou fournir les services tels que stipulés dans la définition de la serrurerie de leur respect des dispositions de l’accord et seront tous deux personnellement/solidairement responsables de l'exercice correct par le personnel/sous-traitant de toutes les dispositions du présent accord. Ils organisent leur propre formation en vue du respect de l'accord.

Les entreprises qui relèvent de la définition de la serrurerie et le personnel/sous-traitants auxquels elles font appel pour les interventions urgentes :

1. disposent d'un extrait du casier judiciaire conforme au modèle prévu à l'article 596, 1er alinéa du Code de procédure pénale ou d'un certificat équivalent pour les personnes résidant à l'étranger, renouvelable annuellement.

2. sont toujours en possession d'une carte d'identification valide telle que présentée à l'annexe 1 (format PDF) et ont la possibilité de la transmettre par e-mail si le consommateur le souhaite, en indiquant le nom de l'entreprise de serrurerie, le prénom et le nom de la personne physique qui effectue la prestation et la date d'expiration de la carte, ainsi que le site internet du SPF Economie, où cette identité peut être vérifiée ;

La carte d'identification telle que présentée à l'annexe 1 est remplie par le serrurier lui-même et envoyée au SPF Economie si les conditions suivantes sont remplies :

2.1. Une déclaration expresse, de manière facilement visible et accessible, de l'engagement à respecter le présent accord ;

2.2. S'engager à se soumettre à un contrôle bisannuel par un organisme d'évaluation[[1]](#footnote-1) de la conformité de son choix afin d'obtenir un certificat. Ce certificat sert d'instrument de garantie de la qualité pour le consommateur et donne une assurance fondée que les signataires respectent certains critères d'évaluation technique.

3. montrent la carte d'identification au consommateur avant le début de chaque intervention d'urgence ;

4. fournissent sur leur site web, s'il en existe un, et au sein de l'entreprise, s'il y a un emplacement physique, des informations suffisantes, transparentes et sans ambiguïté concernant les données suivantes :

4.1. le nom complet (commercial et juridique) de la société belge, son adresse physique (pas de boîte postale) et les coordonnées des différentes unités d’établissements (le cas échéant), son numéro de téléphone, son adresse électronique et son numéro d'entreprise belge ;

4.2. les conditions de vente applicables afin que le consommateur puisse toujours savoir exactement quel prix et quelles autres conditions lui sont applicables ;

4.3. l'indication claire au consommateur qu'il ne dispose pas du droit de rétractation lorsqu'il fait appel à un serrurier pour une intervention urgente. Si l'intervention convenue est interrompue à la demande du consommateur, ce dernier sera redevable d'un forfait au serrurier. Il en sera informé avant que l'intervention ne soit décidée. Lorsque, dans le cadre d'une intervention urgente, des biens et/ou des pièces détachées sont livrés ou des services fournis autres que ceux nécessaires à la réparation urgente, le consommateur conserve son droit de rétractation. Le consommateur dispose également d'un droit de rétractation en cas de contrat à distance pour des interventions non urgentes.

4.4. Les prix des heures de travail, des déplacements, des techniques éventuelles (technique bypass, forage, fraisage, etc.), le coût initial fixe, le cas échéant, les prix des services supplémentaires ;

4.5. Le cas échéant, les suppléments pour les interventions en dehors des heures normales de travail (soir, nuit, samedi, dimanche, jour férié) ;

4.6. En ce qui concerne les prix et les suppléments, une explication claire et compréhensible de la manière dont ils sont facturés (comme, par exemple, un forfait, un forfait couvrant une durée déterminée du service avec des heures de travail supplémentaires, les zones couvertes par les frais de déplacement, les heures de début et de fin des services de soirée et de nuit.

4.7. Avant que le serrurier ne se lance dans la mission d'intervention urgente, il doit être clair pour le consommateur quel est le prix de base et quels sont les frais supplémentaires éventuels.

4.8 Une mention explicite de la signature ainsi que du contenu du code de conduite et la preuve de la certification par un organisme d'évaluation de la conformité sur le site web et au sein de l'entreprise.

5. Les informations visées au point 4 sont facilement accessibles et consultables sur le site web en rendant les conditions disponibles après un clic maximum. Les autres informations doivent également être clairement accessibles (catégorie : coordonnées, prix).

6. S'engagent à ne pas afficher de réductions trompeuses ou faire des annonces trompeuses ;

7. Avant de commencer les travaux, il faut toujours établir un ordre de travail (à l'exception des situations de danger de mort ou de sécurité, comme un incendie ou un dégât des eaux), qui est parcouru ensemble avec le consommateur. L’ordre de travail contient des indications claires permettant au consommateur d'obtenir une estimation correcte du prix total, la facturation des services correspondant à la manière dont les tarifs sont annoncés sur le site web. Ce document doit être signé par le consommateur, indiquant clairement que celui-ci confirme avoir reçu les informations avant la conclusion du contrat.

8. Établissent une facture pour chaque intervention avec le détail des services fournis. La tarification des services figurant sur cette facture est conforme à la manière dont les tarifs sont annoncés sur le site web.

9. Ne profitent pas de la faiblesse du consommateur ; par exemple, ne pas proposer ou conclure de contrats avec des consommateurs qui ne sont manifestement pas capables d'évaluer la portée du contrat proposé. Ils doivent également faire preuve d'une retenue particulière à l'égard des personnes âgées, des handicapés et des personnes défavorisées ;

10. Répondent rapidement aux plaintes déposées par les consommateurs et recherchent activement une proposition de résolution de la plainte. S'il n'est pas possible de parvenir à une solution à l'amiable, ils informent le consommateur qu'il peut s'adresser au service de médiation des consommateurs et coopèrent efficacement à l'intervention de ce service.

Je m'engage à appliquer toutes les dispositions du présent code de conduite dans les trois mois suivant sa signature. Les engagements énumérés ci-dessus constituent un code de conduite au sens de l'article I.1, 7°, du Code de droit économique et sont donc soumis au contrôle de l'Inspection économique. Son non-respect peut constituer une pratique commerciale déloyale.

La signature et le respect du code de conduite, ainsi que l'obtention du certificat, n'excluent pas la possibilité que des violations soient détectées par les services de l'Inspection économique.

Nom de l’entreprise :

Numéro d’entreprise :

Adresse : Date de la signature :

Lu et approuvé (manuscrit)

(prénom et nom signataire)

Signature

**Annexe 1**

**CARTE D’IDENTIFICATION : DONNEES D’IDENTIFICATION DU SERRURIER**

**NOM:**…………………………………………………………………………………………….

**FONCTION:** ……………………………………………………………………………………….…

**DATE DE NAISSANCE:**………………………………………………………………………………

**SIEGE SOCIAL:** (pour entreprises – personnes juridiques)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**CODE DE LA RECONNAISSANCE PAR**

**ORGANISME D’EVALUATION DE LA CONFORMITE VALIDE**

**JUSQUE:**………………………….……

**Numéro d’entreprise:** …………………………………………..

**TEL.:** …………………………………………………………………….

**E-MAIL**: ………………………………………………………………

Je m’engage à respecter les règles du code de conduite ;

J’ai subi un contrôle de qualité par un organisme d’évaluation de la conformité et j’ai reçu un certificat.

***En cas de doute***

Toute personne qui a des doutes sur l'authenticité de ce document d'identification, malgré la présentation de cette

preuve, peut le vérifier auprès du SPF Economie :

<https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/reglementering/gedragscodes/zelfregulering-en-coregulering>

Signature :

1. * ANPI VZW  
     Parc Scientifique Fleming - 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE  
     Tel.: 010/47.52.11  
     E-mail : [ins@anpi.be](mailto:ins@anpi.be)  
     Coordonnées: [Ronny.NEDERGEDAELT@anpi.be](mailto:Ronny.NEDERGEDAELT@anpi.be)

   [↑](#footnote-ref-1)