

CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE

Le SPLM regroupe des professionnels de la location meublée qui s'engagent à respecter les principes d'éthique et de déontologie suivants :

1. Les principes généraux d'éthique et de déontologie :

- Le professionnel est une personne morale ou physique dont l'activité est dûment enregistrée en France.
- Le professionnel exerce son métier dans le respect de la loi.
- Le professionnel s'acquitte des impôts et taxes liés à son activité. Le professionnel transactionnaire, titulaire d'une carte T, s'engage à donner toute l'information nécessaire pour que les propriétaires des appartements qu'il commercialise s'acquittent des impôts et taxes dus.
- Le professionnel souscrit chaque année une assurance garantissant ses risques professionnels. Il mentionne la souscription de cette assurance auprès de ses clients et notamment sur son site Internet.
- Tout manquement aux règles du code d'Ethique et de Déontologie est soumis au comité d'Ethique du SPLM. Le comité sanctionne le professionnel qui ne respecterait pas le Code d'Ethique et de Déontologie, en prononçant, en cas de faute grave, son exclusion de l'association.

2. L'engagement de quiétude :

- Le professionnel s'engage à communiquer à chaque occupant de ses appartements la charte de quiétude du SPLM. Cette charte ayant pour objectif de sensibiliser l'occupant sur la nécessité de ne pas faire de bruit et de respecter les copropriétés dans lesquelles il séjourne, il en fera une publicité large en la communiquant dès l'arrivée de l'occupant et en l'affichant éventuellement dans l'appartement.
- Le professionnel s'engage à traiter rapidement toute plainte qu'il recevrait d'un copropriétaire ou d'un syndic d'immeuble. Il affiche clairement dans l'appartement les coordonnées où il peut être joint afin que l'occupant puisse les communiquer à toute personne qui les demanderait.

3. Les engagements vis-à-vis des clients :

- Le professionnel sécurise son processus de paiement ou met en place des moyens de paiement sécurisé afin de lutter contre les fraudes. Il s'interdit de demander un virement sur un compte bancaire à l'étranger.
- Le professionnel établit des contrats écrits, que ce soit avec l'occupant ou le propriétaire de l'appartement.
- Il établit des conditions générales de vente qu'il communique à ses clients occupants et les affiche sur son site Internet.
- Le professionnel affiche sur son site Internet les coordonnées de sa société ainsi qu'un numéro de téléphone où il peut être joint.
- Le professionnel donne à ses clients une information complète, fidèle, sincère, et qui soit notamment conforme à la réglementation.
- Le professionnel établit une procédure formelle de traitements des réclamations. Il s'engage à la communiquer à ses clients.

4. Les engagements de compétence, de formations et de devoir de conseil :

- Le professionnel s'engage à maintenir sa compétence et son niveau de connaissance, ainsi que celui de l'ensemble de ses salariés, en rapport avec les évolutions de la profession, des lois et des règlements.
- Le professionnel s'engage à se former et à former ses salariés en ce sens.
- Le professionnel s'abstient de fournir des conseils pour lesquels il n'aurait pas les compétences requises, ou ne serait pas habilité.

5. Les relations avec le SPLM et entre confrères :

- Le professionnel s'engage à toujours préserver la dignité, l'honorabilité et la réputation de la profession. Il s'engage à ne faire concurrence à ses confrères que de manière loyale.
- Le professionnel du SPLM s'engage à répondre aux enquêtes ou sondages faits ou commandités par le SPLM.
- Le professionnel du SPLM s'engage à participer à la vie de l'association.
- Les échanges d'information sur les clients entre les professionnels du SPLM se font uniquement par des adresses de courrier électronique utilisant un nom de domaine appartenant au professionnel.

Première instance représentative des professionnels de la location meublée à Paris et en France.

17 rue Dupin- 75006 Paris

contact@splm-france.fr - www.splm-france.fr

Siret : 752 423 392 00014