

## CHARTRE DE QUIETUDE

Le SPLM regroupe des professionnels de la location meublée qui s'engagent à contribuer à la quiétude des copropriétés dans lesquelles ils assurent la commercialisation et/ou la gestion d'appartements meublés en respectant les principes suivants :

### 1. Information des locataires

Avant ou lors du check-in, le professionnel s'engage à remettre à ses clients des informations qui portent à minima sur :

- Les "us et coutume".
- les spécificités de chaque copropriété et notamment :
  - De respecter ses voisins et garder les meilleures relations possibles avec les habitants de l'immeuble (politesse et discrétion).
  - De respecter les parties communes et de ne pas faire de bruit, en transportant ses bagages dans les escaliers, en claquant les portes d'entrée, en courant dans les escaliers, ...
  - De respecter les consignes et règlements affichés dans l'immeuble.
  - De signaler la présence éventuelle d'un gardien auquel se référer ;
  - De signaler l'emplacement du local à poubelles ;
- Le comportement à adopter dans l'appartement afin de limiter le bruit et notamment de :
  - De tenir compte des horaires auxquels les voisins aspirent à la quiétude (notamment avant 7h00 et après 22h00) et de ne pas faire de bruit dans l'appartement qui serait de nature à déranger ses voisins (volume musique fort, portes qui claquent, parler fort les fenêtres ouvertes, taper sur le sol, marcher avec des talons ...);
  - De ne pas exercer une activité professionnelle ni recevoir du public dans l'appartement.
  - De ne pas faire de fête ou de réunion bruyante.

### 2. Diffusion des informations :

- Le professionnel s'engage à diffuser et à rendre opposable la charte de quiétude en l'affichant notamment sur son site Internet ou dans l'appartement, et en remettant systématiquement au client, avant ou lors du check-in, un document l'incitant à respecter les règles de bon voisinage.
- Les informations communiquées au client sont au minimum celle du paragraphe 1, le professionnel pouvant les compléter afin d'inciter le locataire à ne rien faire qui puisse déranger les habitants de l'immeuble. Il les diffuse au minimum en français et en anglais.

### 3. Traitement des réclamations ou des plaintes :

- Le professionnel s'engage à afficher dans l'appartement les coordonnées où il peut être joint afin que le locataire puisse les communiquer à toute personne qui les demanderait.
- Le professionnel s'engage à mettre en place une procédure pour le traitement des réclamations ou des plaintes qu'il recevrait, en assurant leur traçabilité.
- Le professionnel s'engage à rechercher une solution pour résoudre tout conflit né de la location meublée d'un appartement qu'il. Il s'engage notamment à répondre à tout copropriétaire ou à tout syndic qui l'interrogerait.
- A ce titre, le professionnel s'engage à être l'interlocuteur privilégié de tout tiers. Il assure l'information du propriétaire et étudie, notamment avec lui, les solutions ou les réponses à apporter aux réclamations formulées.