

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.
- Le professionnel exerce son métier dans le respect de la loi.
- Le professionnel s'acquitte des impôts et taxes liés à son activité et fournit/partage avec les propriétaires les informations afin que ceux-ci 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'Éthique et de Déontologie est soumis au comité d'Éthique du SPLM. Le comité sanctionne le professionnel qui ne respecterait pas le Code d'Éthique 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 un rappel des obligations de la quiétude du lieu loué et de son environnement.
- Le professionnel s'engage à traiter rapidement toute plainte qu'il recevrait d'un copropriétaire ou d'un syndic d'immeuble.

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

- Le professionnel sécurise son processus de paiement ou met en place des moyens de paiement sécurisés afin de lutter contre les fraudes.
- 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.
- Le professionnel adhère à un dispositif de médiation de la consommation dont il doit communiquer les coordonnées.

### **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 participer à la vie de l'association.