

CARTILLA DE PROPIETARIO



CONTENIDO

SERVICIO AL CLIENTE – DIRECTORIO	Página 3
PAGO DEL CANON DE ARRENDAMIENTO	Página 4
CONSULTA DE SU ESTADO DE CUENTA	Página 4 - 5
REPARACIONES LOCATIVAS	Página 6
SEGUROS	Página 7 - 9
OTROS SERVICIOS	Página 10

Ante todo, agradecemos la confianza depositada en nuestra Organización para la administración de su Propiedad. Estamos seguros de que esta será una relación a largo plazo y desde ya usted cuenta con un Equipo Humano cálido y profesional con un alto nivel de servicio.

A continuación, encontrará información importante para el correcto desarrollo de nuestra relación.

1. SERVICIO AL CLIENTE

Entendemos que la comunicación es un aspecto muy importante en cualquier relación comercial, por lo cual, en caso de requerir telefónicamente a algunos de nuestros funcionarios, el siguiente es nuestro directorio interno:

WhatsApp y Celulares

300 620 7813

318 393 6774

Correos electrónicos

servicio@rentainmobiliariabga.com

contabilidad@rentainmobiliariabga.com

O visítanos en nuestras oficinas

Avenida Quebradaseca No. 102 - 33, Bucaramanga

Cualquier comunicación, favor enviarla al siguiente email e internamente lo asignaremos al funcionario encargado:

servicio@rentainmobiliariabga.com

2. PAGO DEL CANON DE ARRENDAMIENTO

Una vez arrendado su inmueble, giraremos la renta mes vencido, independientemente que el arrendatario haya pagado o no el canon de arrendamiento para contratos con el seguro de arrendamiento contratado.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta que usted oficialmente nos informó. Cualquier cambio en la cuenta le solicitamos sea debidamente notificada por escrito a nuestra directora de arrendamientos, al correo electrónico servicio@rentainmobiliariabga.com quien validará la información y realizará el cambio.

3. CONSULTA ESTADOS DE CUENTA.

La información financiera de su inmueble es muy importante, por lo cual, ponemos a su disposición nuestro portal, donde podrá consultar, en cualquier momento y de forma oportuna, los ingresos y gastos que se han generado en la administración del mismo.

Por favor seguir estos sencillos pasos:

- En su navegador ir a: www.rentainmobiliariabga.com
- En la sección **PROPIETARIOS**, hacer clic en “**CONSULTA TUS ESTADOS DE CUENTA Y FACTURAS**”
- Ingresar la cédula del propietario sin puntos, comas o espacios. En caso de NIT., ingresarlo **SIN** el dígito de verificación.
- Si usted ya realizó el cambio de su clave y la recuerda, entonces escribirla. Si ingresa por primera vez, la clave inicial es **cuatro ceros**, en cuyo caso, el sistema le solicitará cambio de clave la cual debe contener mínimo **seis (6) caracteres alfanuméricos**. Por favor recordar su contraseña ya que la próxima vez que ingrese le será nuevamente solicitada.
- Hacer Clic en “**Ingresar**”

- En la siguiente pantalla encontrará tres secciones: En la parte superior los estados de cuenta disponibles, en la parte media las facturas correspondientes a nuestros servicios y en la parte inferior encuentra el Certificado de Arrendamientos que requiere para su declaración de renta anual.
- Recuerde que mediante este mismo acceso usted podrá consultar en términos mensuales sus facturas, las cuales estarán disponibles hacia el día 13 - 14 de cada mes.

NOTAS:

- Los estados de cuenta del mes en curso estarán disponibles con corte al día 10 del mes, por lo cual, en caso de que su inmueble tenga movimientos contables, realizaremos un nuevo corte a final de mes y así usted tendrá siempre la información al día.
- Para consultar cualquiera de los documentos anteriores, basta con hacer clic en el ícono que está en la zona derecha.
- Tenga en cuenta que, si el inmueble tiene más de un propietario, cada uno deberá ingresar independientemente con la cédula respectiva, siguiendo el mismo procedimiento.

Aunque nuestra página web es un sitio seguro certificado, recomendamos realizar su consulta desde computadores de confianza.

En caso de tener alguna inquietud respecto a su estado de cuenta, con gusto la atenderemos en el correo: **contabilidad@rentainmobiliariabga.com**

4. REPARACIONES LOCATIVAS

Parte importante de nuestra labor de administración inmobiliaria es mantener su propiedad en las mejores condiciones locativas, razón por la cual, ofrecemos a usted un servicio de mantenimiento y alistamiento a su propiedad por profesionales en el ramo de la construcción.

Estando arrendado el inmueble, en el momento en que se requiera algún servicio locativo, enviaremos oportunamente a nuestros técnicos especializados para que evalúen y coticen los trabajos a realizar. Inmediatamente le enviaremos la cotización para que usted decida si nos autoriza realizar los trabajos o si usted los realizará por su cuenta.

En caso de presentarse alguna emergencia locativa, por ejemplo, una rotura de una tubería, una fuga de gas, un corto eléctrico, o cualquier otra situación que requiera nuestra atención inmediata como Arrendadores de su inmueble, procederemos con los trabajos y simultáneamente le informaremos al respecto.

Si el inmueble cuenta con la cobertura de Póliza Hogar (Seguros Bolívar) y el daño está cubierto por la misma según el clausulado respectivo, procederemos a solicitar las reparaciones las cuales no tendrán costo para usted.

A continuación, le brindamos información sobre la póliza Hogar.

5. SEGUROS

Los siguientes son los seguros con los cuales su inmueble cuenta dependiendo de cada situación y aprobación:

Seguro de Arrendamiento y de cuotas de Administracion ordinarias (en caso de que su propiedad se encuentre en Propiedad Horizontal):

Este seguro pagará los cánones de arrendamiento y cuotas ordinarias de administración mientras el arrendatario se encuentre siniestrado.

Seguro por Daños y Faltantes y Servicios Públicos:

Si su contrato de arrendamiento está cubierto por este seguro, cubrirá daños y faltantes al finalizar el contrato de arrendamiento y deudas por consumos de servicios públicos hasta por la suma asegurada. El costo de la póliza se paga por una única vez al inicio del contrato de arrendamiento.

Póliza Hogar

Uno de los temas de mayor actividad y de mayores costos para el propietario de un inmueble que se encuentra en arriendo es el de las Reparaciones Locativas, en especial las relacionadas con temas de Plomería, Electricidad y Gas Domiciliario.

Aproximadamente el 90% de las solicitudes que hacen los arrendatarios en cuanto a reparaciones se relacionan con temas de Plomería como son: Fugas, escapes y goteo de agua en los mezcladores de baños y cocina, problemas con los árboles hidráulicos de los sanitarios, taponamiento de cañerías, daños en acoples de conexiones de mangueras, entre otros. En promedio los costos de atención de dichos eventos oscilan entre los \$100.000 y \$150.000 según sea el caso, de los cuales el costo mínimo de la visita es de \$60.000 más los repuestos requeridos.

Entendemos que de las cosas más importantes para usted y su familia son su tranquilidad y economía por lo cual, en alianza con Seguros Bolívar, ofrecemos Asistencia al Hogar, servicio que cubre los costos por emergencias, diferentes a temas de mantenimiento, relacionados con:

- **PLOMERIA:**

- Reparación en caso de daños en mangueras, o acoples de conexión de suministro de agua
- Rotura y taponamientos de sifones o tuberías
- Goteo de mezcladores y arboles de las cisternas

- **ELECTRICIDAD:**

- Reparación de daños en las redes y tableros de circuitos eléctricos.

- **CERRAJERÍA:**

- Apertura de puertas externas. (Sin límite de eventos.)

- **GAS DOMICILIARIO**

- Escapes o emergencias en tuberías o gaso domésticos.

- **VIDRIOS**

- Reposición de vidrios de Cerramiento por rotura no atribuible a los habitantes del inmueble.

Adicional al servicio de Asistencia Hogar, la póliza incluye un seguro que ampara su Propiedad y el de sus vecinos ante daños originados por los eventos anteriormente mencionados, que los afecten, por ejemplo, ante la rotura de un tubo de agua que inunde su inmueble y otros apartamentos. (Aplican las condiciones estipuladas en el clausulado de la póliza de seguro respectiva)

¿Que Cubre el seguro?

- Cubre los daños a pisos y muebles que hacen parte del inmueble como son closets, gabinetes y alacenas.
- Incendio interior o por causas externas
- Daños por Humo

- Rayo: Que afecte electrodomésticos propios del inmueble, como son estufas, redes eléctricas, calentadores
- Daños por Agua: Lluvias, granizo, daños internos de red hidráulica
- Actos mal intencionados
- Explosión
- Rotura de Vidrios
- Actos de Autoridad, remoción de escombros.

¿Qué no Cubre?

- Terremoto
- Responsabilidad civil familiar
- Lucro cesante
- Hurto – Robo
- Daños a contenidos del inmueble arrendado
- Gastos o pérdida de arrendamiento

Entre otros según el clausulado de la póliza.

Para vivienda, El Arrendatario podrá contratar el servicio al momento de tomarlo en arriendo, lo cual le será debidamente informado al inicio del contrato, sin embargo, en caso de que su inmueble arrendado no cuente con esta cobertura, podrá ser contratado en cualquier momento con su expresa autorización.

6. SERVICIOS ADICIONALES

Contamos la logística y personal especializado para apoyarlo en los siguientes temas los cuales tendrán un costo adicional si decide contratarlos:

- Asistencia a Asambleas de propiedad Horizontal ordinarias o extraordinarias.
- Proceso de presentación y pago de Impuestos prediales de su propiedad
- Consultas jurídicas asociadas a su propiedad
- Avalúos. Con personal especializado y debidamente certificado, realizamos avalúos de inmuebles con las técnicas y procedimientos ordenados por la ley.
- Alistamiento de su propiedad
- Venta de su propiedad. Conseguimos el cliente comprador para su propiedad. Contamos con un departamento de ventas especializado y lo acompañamos de principio a fin en todo el proceso.

Lo invitamos a que consulte nuestra página web donde encontrará mayor información sobre nuestra compañía, nuestros servicios, simuladores de Renta y de Gastos notariales y registrales para compraventa de inmuebles.

www.rentainmobiliariabga.com