



GrandCoral

Property & Facility Management

Grand Coral Property Management

Preguntas frecuentes

2012

GrandCoral

Property & Facility Management

INTRODUCCION

Con el fin de proporcionar información general respecto al servicio de Property Management que ofrece Grand Coral Property & Facility Management se presentan las siguientes preguntas y respuestas. Estas preguntas y respuestas únicamente son una síntesis y se recomienda a los posible usuarios contacten al responsable de Grand Coral Property Management para que les brinde una atención personalizada y responda de manera eficaz y puntual a todas sus preguntas y recomendaciones.

P: ¿En qué consiste el servicio de Property Management?

R: El servicio de Property Management o Administración de propiedad, por su nombre en español, consiste en atender de forma integral las necesidades del propietario de una vivienda desde el momento de la entrega, durante el proceso de decoración y amueblado, la mudanza, hasta la contratación y pago de servicios o la ayuda para el mantenimiento adecuado.

Una Administración de la Propiedad llevada por profesionales de confianza permite al propietario maximizar el atractivo del inmueble, ahorrar tiempo en trámites administrativos, evitar gastos innecesarios y asegurar el valor de la propiedad. De esta forma, si el propietario utiliza su vivienda de forma permanente o como vivienda de temporada solo vive y disfruta su inmueble con mayor seguridad, comodidad y confort.

P: ¿Quién ofrece los servicios de Property Management?

R: Grand Coral Property & Facility Management, una empresa especializada en la administración integral de propiedades que surge de las necesidades y exigencias de los clientes de Grand Coral como de las expectativas de crecimiento de la compañía dentro del sector inmobiliario en México. Actualmente tiene presencia operativa en los principales destinos turísticos del país: Cancún, Playa del Carmen y Los Cabos.

P: ¿Cuál es el objeto de Grand Coral Property Management?

R: Grand Coral Property Management ofrece a usted y su familia la opción para disfrutar tranquilamente de su vivienda y proteger su inversión inmobiliaria al poner a su disposición una amplia gama de servicios y productos a la medida con todo lo necesario para proteger, disfrutar, preservar y mejorar su vivienda a través de una adecuada administración de la propiedad.

GrandCoral

Property & Facility Management

P: ¿Que servicios se ofrecen a los clientes de Grand Coral?

R: Además de ofrecer visitas de inspección periódicas a su vivienda, Grand Coral Property Management actualmente ofrece una serie de servicios organizados de acuerdo a las principales necesidades operativas de su vivienda. A continuación se presenta una breve descripción de estos servicios y los mismos se describen en mayor detalle en el Catalogo de Servicios:

- **Protegiendo su vivienda.** Ofrecemos modernos sistemas que le brindarán una mayor tranquilidad, comodidad y seguridad para usted y su familia, ya sea contra adversidades meteorológicas, intrusos o plagas evitándole sorpresas desagradables. Por ejemplo; asesoría en cortinas anti ciclónicas, alarmas y seguros de hogar, inspección y control de plagas, custodia de llaves, entre otros.
- **Disfrutando su vivienda.** Brindamos el soporte administrativo necesario que le permitirá olvidarse de todos los trámites derivados de la operación de su vivienda así como de la logística para trasladar a usted y su familia desde y hacia el Aeropuerto. Por ejemplo; la contratación y pago de servicios (Luz, agua, teléfono, etc.), el pago de cuotas de mantenimiento, la coordinación de traslado desde y hacia el aeropuerto, entre otros.
- **Preservando su vivienda.** Contamos con una red de técnicos confiables que se encargará de mantener su vivienda limpia y bien mantenida ofreciendo un servicio adaptado a sus necesidades disminuyendo así las posibilidades de reparaciones o gastos inesperados. Por ejemplo; la limpieza periódica del interior de la vivienda ya sean en paquetes estándar o a la medida, la programación de mantenimiento preventivo a equipos como el sistema de aire acondicionado, la atención de imprevistos de plomería, electricidad, cerrajería o cristalería, entre otros.
- **Mejorando su vivienda.** Ofrecemos asesoramiento personalizado en equipamiento tecnológico, remodelaciones, diseño de interiores y decoración le permitirán dar nuevo estilo a su vivienda. Por ejemplo; paquetes de mobiliario ya creados con opciones para elegir, paquetes de iluminación, sonido y video, coordinación y supervisión de la mudanza, entre otros.

P: ¿Cuáles son los beneficios de contar con los servicios de Property Management?

R: Por una cuota mensual, Grand Coral Property Management atenderá todos aquellos aspectos sobre la operación y el cuidado de su vivienda para que se encuentre siempre en óptimas condiciones de uso. Contamos con una red de técnicos confiables que solo ofrecen servicios de calidad y garantía, además le proporcionamos una única factura por los servicios prestados.

GrandCoral

Property & Facility Management

P: ¿Cuánto tengo que pagar por los servicios de Property Management?

R: La cuota mensual a cubrir por la administración de su propiedad será de USD \$ 100.00 (Cien dólares americanos 00/100) más IVA. Precio preferencial para el primer año previa firma de contrato de servicio anual. En años sucesivos, la cuota mensual y su forma de pago se establecerán conforme al Programa de servicios de Grand Coral Property Management. La cuota mensual incluye los siguientes servicios:

- **Visitas de inspección.** Visitaremos su propiedad dos veces al mes para verificar las condiciones de confort y seguridad, además del buen funcionamiento de las instalaciones, el equipamiento y los servicios. También atenderemos cualquier tipo de imprevisto o necesidad de mantenimiento con previa autorización del propietario. Para ello, aplicamos un check list de soporte por cada visita.
- **Trámite y pago de servicios.** Realizaremos en tiempo y forma el pago de todos los servicios relacionados a la operación de su propiedad: Teléfono, luz, agua, satélite TV, cuotas de mantenimiento, predial, etc.
- **Coordinación y ejecución de servicios a petición.** Atenderemos las necesidades de servicios de limpieza, mantenimiento a equipos e instalaciones, traslados, etc., previa solicitud y autorización del presupuesto por el propietario.

P: ¿Estoy obligado a efectuar un depósito por los servicios de Property Management?

R: Sí. A partir de la firma de contrato el propietario de la vivienda deberá pagar por adelantado mensualmente o antes del primer día de cada mes un depósito de USD 1,000 (Un mil dólares americanos 00/100) para que se puedan cubrir los pagos, cuotas y cargos mensuales relacionados a la operación y el cuidado de su vivienda. El monto del depósito podrá incrementarse de acuerdo al número de servicios y/ o pagos que el cliente solicite sean programados.

Todas las facturas, recibos y comprobantes serán debidamente resguardados y entregados al propietario o cónyuge en su próxima visita salvo que solicite sean enviados a un domicilio en particular de forma habitual.

GrandCoral

Property & Facility Management

P: ¿Existirán precios preferentes para los clientes con contrato anual?

R: Sí. Los clientes que tengan firmado un contrato anual tendrán precios preferentes en distintos servicios, incluyendo limpieza, mantenimiento correctivo y preventivo o transportación. Los precios preferentes no son aplicables en servicios especiales o servicios de emergencia.

También podrán darse precios preferentes en distintos productos y servicios ofrecidos por terceros a través de arreglos celebrados. Además, el cliente tiene la opción de estructurar un paquete de servicios a medida de forma periódica.

P: ¿Cómo se mantendrá informado al propietario de sus solicitudes de servicio?

R: Nuestro personal de atención al cliente le mantendrá informado vía electrónica o telefónica, ya sea a través de fotografías o reportes, del estado de avance respecto al servicio o producto solicitado, así como del proceso de facturación y cobro.

Además, a través del portal de SmartLiving* y mediante la asignación de claves de usuario y contraseña personalizadas, usted podrá ver el progreso en el servicio solicitado y su estado de cuenta. Para los casos que lo ameriten, se tomarán fotos antes, durante y después; estas serán cargadas en el sitio web para que pueda consultarlas en cualquier momento.

*Disponible únicamente en Mareazul

P: ¿Qué sucede si decido vender mi propiedad?

R: El cliente puede cancelar el contrato de Administración de su propiedad de forma anticipada debiendo solicitarlo por escrito y cubrir los gastos generados a más tardar en la fecha de corte de su estado de cuenta.

P: ¿Qué puedo hacer si tengo preguntas adicionales?

R: Favor de ponerse en contacto con la Oficina de Property Management de Grand Coral, puede llamar al teléfono + 52 (984) 593 12 13 + 52 (984) 688 00 06 ó envíe un correo electrónico a: gcpm@grupograndcoral.com.mx