

CARTA DE SERVICIOS

Agencia Negociadora del Alquiler Carta de Servicios

Fecha de entrada en vigor: 18/02/2025

Plazo de vigencia de la carta: 2 años

1. Introducción

En Agencia Negociadora del Alquiler, estamos comprometidos con la excelencia en la prestación de servicios de gestión integral del arrendamiento de viviendas. Esta Carta de Servicios establece nuestros compromisos con los clientes, asegurando una gestión transparente, eficiente y orientada a la calidad conforme a la norma UNE 93200:2008.

2. Misión y Visión

Misión

La Agencia Negociadora del Alquiler es una empresa líder en la gestión integral del arrendamiento de viviendas. Desde una adecuada selección del inquilino y una completa gestión, garantizamos de forma directa el pago de rentas a todos los propietarios. Nuestra misión es ser el puente confiable y eficiente entre propietarios e inquilinos, proporcionando soluciones integrales que garanticen la tranquilidad, transparencia y satisfacción de ambas partes. A través de un equipo especializado y servicios personalizados, nos aseguramos de que cada proceso relacionado con el arrendamiento, desde la captación hasta la entrega de llaves, se realice con excelencia, profesionalismo y atención al detalle.

Visión

Aspiramos a ser la empresa líder en gestión inmobiliaria, reconocida por nuestra capacidad para simplificar y optimizar el proceso de alquiler de viviendas, adaptándonos a las necesidades cambiantes del mercado. Queremos ser el referente en innovación, calidad y servicio en el sector, estableciendo relaciones sólidas y de largo plazo con propietarios e inquilinos, basadas en la confianza y la satisfacción mutua.

Valores

Transparencia: Actuamos con claridad y honestidad en cada interacción, asegurando que propietarios e inquilinos reciban información precisa y confiable.

Profesionalismo: Nuestro equipo altamente capacitado garantiza un servicio excelente, atento a las necesidades individuales de cada cliente.

Compromiso: Nos dedicamos a ofrecer soluciones rápidas y efectivas, priorizando siempre el bienestar de quienes confían en nosotros.

Innovación: Apostamos por la mejora continua y la adopción de herramientas modernas que optimicen nuestra gestión y faciliten la experiencia de los clientes, así como el aumento de los servicios que ofrecemos a ambas partes.

Calidad: En cada proceso y servicio, nos esforzamos por alcanzar la excelencia, asegurándonos de superar las expectativas de nuestros clientes.

Responsabilidad: Nos tomamos en serio la gestión de las propiedades y los intereses de nuestros clientes, actuando siempre con ética y respeto. Estamos en cumplimiento de toda la legislación que nos aplica.

3. Servicios Ofrecidos

Servicios al propietario:

- Representar a la propiedad en todas las negociaciones y respuestas que haya que dar a los inquilinos.
 - La agencia se encargará de representar al propietario en todas las interacciones con los inquilinos, incluyendo negociaciones de términos contractuales, resolución de conflictos, ajustes en las condiciones del contrato y cualquier otra comunicación necesaria. Esto garantiza que el propietario no tenga que involucrarse directamente en gestiones operativas, ahorrándole tiempo y esfuerzo.
- Realización de comunicaciones a los inquilinos requiriéndoles el cumplimiento de las obligaciones que les competen.
 - Se emiten y gestionan notificaciones para recordarle a los inquilinos sus responsabilidades legales y contractuales, como el pago puntual de rentas o el mantenimiento adecuado de la vivienda.
- Recepción de quejas
 - Los inquilinos pueden presentar quejas directamente a la agencia, que se encarga de evaluarlas, gestionarlas y dar una respuesta adecuada, ya sea directamente o escalándolas al propietario.
- Comunicar a los inquilinos y arrendadores las actualizaciones de renta. Fianza y/o garantías en cada caso cuando correspondan.
 - La agencia informa a ambas partes sobre cambios relevantes relacionados con el contrato de alquiler, incluyendo actualizaciones de renta, ajustes de fianzas o garantías necesarias, asegurando el cumplimiento normativo.
- Ingreso y devolución de la fianza en la AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID (antiguo IVIMA).
 - La agencia deposita y gestiona la fianza en la **Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid** (antiguo IVIMA). Esto incluye tanto el depósito inicial como la devolución al finalizar el contrato, asegurando el cumplimiento legal en esta materia.
- Hacer seguimiento de obras y reparaciones con compañías de seguros.
 - Cuando surgen necesidades de reparación, la agencia: Informa al propietario sobre los problemas reportados, determina si la responsabilidad corresponde al propietario o al inquilino, facilita la contratación de servicios de reparación mediante empresas asociadas o permitiendo que el propietario designe a su propio reparador. La agencia actúa únicamente como intermediaria, sin asumir costos ni responsabilidad por los trabajos realizados.
- Asistir a Juntas de Propietarios en el supuesto de que éstas sean motivadas por problemas causados por los inquilinos.
 - Si se celebran juntas relacionadas con problemas generados por los inquilinos, la agencia se ofrece a asistir en nombre del propietario,

- representando sus intereses y facilitando la resolución de los problemas.
- Asistir a los propietarios en las resoluciones contractuales.
 - Al finalizar un contrato, la agencia manda a un técnico para redactar un acta detallada sobre el estado de la vivienda y las deficiencias encontradas. Estas actas son esenciales para evitar malentendidos entre las partes y garantizar un cierre transparente del contrato.
- Redacción de cartas y escritos de reclamación.
 - La agencia redacta cartas o escritos formales necesarios para hacer valer los derechos del propietario ante terceros, como inquilinos, administradores o instituciones.
- Gestionar con las compañías suministradoras el cambio de comercializadora y el cambio de titularidad de los contratos de suministros.
 - La agencia realiza los trámites necesarios para cambiar la titularidad de contratos de servicios básicos (electricidad, agua, gas) a nombre de los inquilinos y asegura que los pagos sean domiciliados en sus cuentas bancarias.
- Defensa legal gratuita para el propietario, de acuerdo con las condiciones del Convenio Arbitral acompañado al contrato de arrendamiento.
 - En caso de incumplimiento por parte del inquilino, la agencia cubre los gastos legales (abogado y procurador) asociados al desalojo mediante procedimientos arbitrales. Esto incluye la supervisión y gestión del proceso hasta la recuperación de la vivienda. Sin embargo, no incluye gastos posteriores al desalojo, como reclamaciones adicionales.
- Pago Puntual de Rentas.
 - La agencia garantiza al propietario el pago de las rentas el día 6 de cada mes, incluso si el inquilino no cumple con el pago, hasta que recupere las llaves, salvo que el impago sea imputable al propietario.

Servicios al inquilino:

- Comunicación, gestión y seguimiento de cualquier incidencia que pueda surgir en la vivienda arrendada.
 - La agencia actúa como intermediaria para resolver cualquier problema relacionado con la vivienda, desde reparaciones menores hasta conflictos contractuales.
- Servicio de limpieza de la vivienda a la finalización del arrendamiento.
 - Al término del alquiler, la agencia ofrece un servicio de limpieza de hasta 4 horas para facilitar la entrega de la vivienda en buen estado. Si se requiere más tiempo, los costos adicionales corren a cargo del inquilino.
- Servicio de "Manitas"
 - Durante el contrato, el inquilino tiene derecho a un servicio anual de 2 horas, en una única intervención, para pequeños arreglos o mejoras en la vivienda. Este servicio incluye mano de obra y desplazamiento, pero no los materiales necesarios, que deben ser adquiridos por el inquilino.
- Emisión de certificados para poder solicitar ayudas para el alquiler.
 - La agencia emite certificados que permiten al inquilino solicitar ayudas al alquiler ofrecidas por instituciones públicas.
- Redacción y firma de futuros anexos al contrato de arrendamiento.

- Los inquilinos pueden solicitar hasta tres modificaciones o anexos al contrato sin costo adicional. A partir del cuarto, se aplica una tarifa de 150 € + IVA por cada uno.
- Asesoría jurídica telefónica durante todo el arrendamiento.
 - Durante el arrendamiento, los inquilinos tienen acceso a asesoría legal en materia civil, limitada a dos consultas anuales, para resolver dudas o conflictos legales.
- Asistencia a los inquilinos el día de la finalización del arrendamiento donde se levantará acta del estado de cómo se devuelve la vivienda.
 - La agencia asiste en el proceso de entrega de la vivienda, redactando un acta sobre su estado y asegurando que ambas partes estén de acuerdo con los términos de devolución para evitar que la propiedad incumpla sus obligaciones de devolución de la fianza y garantía complementaria.
- Gestión y descuentos con Endesa, además de gestión con el resto de las compañías suministradoras para poner la titularidad de los suministros a nombre de los inquilinos.
 - La agencia gestiona los cambios necesarios para que los servicios básicos estén a nombre del inquilino y asegura su transferencia al propietario o nuevo inquilino al finalizar el contrato. Además, ofrece descuentos exclusivos con Endesa.
- Supervisión y control de la ejecución de las obras y reparaciones a realizar en la vivienda arrendada.
 - La agencia supervisa cualquier reparación o mejora realizada en la vivienda y solicita la conformidad por escrito del inquilino una vez terminados los trabajos, para poder pagar a los técnicos.
- Tramitar y gestionar los cambios necesarios para domiciliar el pago de los recibos del alquiler en las cuentas corrientes de los arrendatarios.
 - La agencia realiza cuantas modificaciones necesiten los inquilinos para domiciliar los recibos del alquiler en la cuenta corriente que facilitan los inquilinos.
- Realizar los trámites necesarios ante la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid para ingresar las fianzas de los inquilinos.
 - La agencia realiza todos los trámites necesarios para el depósito de la fianza en la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, incluyendo el envío de justificantes al inquilino.
- Servicios de mediación para solucionar cualquier conflicto con los propietarios.
 - Si surgen disputas con el propietario, la agencia ofrece servicios de mediación para encontrar una solución amigable.
- Un mes de internet incluido con Fusión Completa 2024, S.L (Agustito).
 - La agencia deja instalada en la vivienda un router durante un mes, asumiendo el coste, para que el inquilino lo pueda disfrutar desde el primer momento.
- Un mes de alarma incluido con Fusión Completa 2024, S.L (Agustito).
 - La agencia deja instalada en la vivienda una alarma durante un mes, asumiendo el coste, para que el inquilino pueda disfrutarla y se sienta seguro desde el primer momento.

4. Compromisos de Calidad

En línea con la norma UNE 93200, asumimos los siguientes compromisos que serán medidos con indicadores que permitan medir su cumplimiento:

- **Transparencia:** Garantizamos información clara y detallada sobre nuestros servicios, tarifas y condiciones.
- **Tiempo de respuesta:**
 - Respuesta a consultas en un máximo de 72 horas laborales.
- **Confidencialidad:** Protección de los datos personales conforme a la normativa vigente.

5. Derechos de los Clientes

- Ser atendidos con respeto y profesionalidad.
- Recibir información clara y veraz.
- Presentar quejas o sugerencias a través de nuestros canales habilitados.

6. Canales de Atención al Cliente

- **Teléfono:** 91 411 32 53
- **Correo electrónico:** atclientes@tranquiler.com
- **Oficinas:**

José Abascal 18, 1º planta – 28003
(09:00 – 14:00 y 15:00 – 19:00)



Francisco Silvela 76 – 28028
(10:00 – 14:00 y 15:00 – 19:00)



Francisco de sales 16 – 28003
(10:00 – 14:00 y 15:00 – 19:00)



-
- **Portal de reclamaciones y sugerencias:** Disponible en nuestra página web <https://www.agencianegociadoradelalquiler.com/>

7. Gestión de Quejas y Sugerencias

- Las quejas serán respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- Se garantizará una revisión justa y exhaustiva de todas las reclamaciones.

8. Revisión y Actualización de la Carta de Servicios

Esta Carta de Servicios será revisada anualmente para adaptarse a los cambios normativos y garantizar la mejora continua de nuestros servicios.

Agradecemos la confianza depositada en **Agencia Negociadora del Alquiler** y estamos a su disposición para ayudarle en todo lo que necesite.

Atentamente,

José Ramón Zurdo, dirección

Agencia Negociadora del Alquiler, S.L.