

Blue Rentals

Rio de Janeiro

Manual do Proprietário

APRESENTAÇÃO

A BLUE RENTALS RIO é uma empresa de gestão e administração do aluguel por temporada. Fazemos toda a otimização do processo de comercialização e operacionalização do aluguel por temporada, desde a elaboração do anúncio até o recebimento e repasse dos aluguéis. Durante a estadia, a BLUE RENTALS RIO se compromete em fornecer um conjunto de serviços necessários para garantir a satisfação do hóspede, tais como: checkin e checkout do hóspede, limpeza antes e depois da estadia, fornecimento de roupa de cama e banho, serviço de lavanderia, manutenção de itens do imóvel, etc.

PERGUNTAS FREQUENTES

1) Costumo alugar meu imóvel por temporada e tenho tido sucesso. Se eu assinar contrato com a BLUE RENTALS RIO, eu deixo de alugar meu imóvel por conta própria?

Não. Diferente de muitas agências e administradoras no segmento, a BLUE RENTALS RIO não exige exclusividade. Com isto, a BLUE RENTALS RIO tem por objetivo maximizar sua capacidade de alugar e aumentar sua taxa de ocupação. Deste modo, uma vez que você esteja trabalhando conosco, nada impede que você continue operando suas reservas ou faça parceria com agências semelhantes à BLUE RENTALS RIO.

2) Se eu colocar meu imóvel na BLUE RENTALS para alugar, qual a garantia que tenho que ele vai alugar?

O proprietário não possui nenhum custo ou gasto para trabalhar conosco. No que diz respeito a ganhos, a BLUE RENTALS RIO só ganha quando você também ganha. Com isto, um imóvel fechado representa preocupação não só para você, mas também para gente, considerando nossos custos e gastos para comercializar o imóvel e tudo que investimos para trabalhar com você. Há ainda que considerar que diante de boas fotos, bom atendimento, boa descrição e precificação apropriada, a BLUE RENTALS RIO garante reservas constantes.

3) Achei a proposta interessante, quero colocar meu imóvel na BLUE RENTALS RIO, como proceder?

Que bom, obrigado pelo seu interesse. Primeiramente é importante entender a proposta e tirar todas suas dúvidas, com isso, sugiro que leia nosso contrato e esclareça suas dúvidas. Após, basta agendar uma visita para que possamos fazer um inventário dos itens eletrônicos do imóvel, fazer as fotos profissionais para serem utilizadas no anúncio e assinar nosso contrato.

4) Achei a proposta interessante, porém a partir do momento que não quiser mais trabalhar com a BLUE RENTALS, como eu faço?

A BLUE RENTALS busca simplificar e flexibilizar ao máximo o processo. Acreditamos que se um proprietário busca um serviço como o nosso, ele essencialmente busca facilidade e comodidade, e talvez não tenha tempo e disponibilidade para administrar essa atividade. Deste modo, uma vez que você desista de trabalhar conosco, seja qual for o motivo, basta nos informarmos com antecedência de 15 dias, como se fosse um 'aviso prévio'. Assim, conseguimos nos programar e proceder com distrato e com a entrega das chaves.

TRANSPARÊNCIA

O aluguel por temporada tornou-se popular no Brasil durante os grandes eventos, apesar da maior taxa de ocupação ter ocorrido em 2017, após a Copa de 2014 e as Olimpíadas de 2016. O AirBNB, uma das maiores plataformas no segmento, possui mais de 3 milhões de anúncios espalhados em mais de 65 mil cidades ao redor do mundo. Só no Brasil, o AirBNB possui cerca de 123 mil anúncios, sendo 45 mil no Rio de Janeiro, e entre esses 60% são anunciados por empresas. Através destes dados, Podemos ter uma noção da vocação turística e econômica da atividade, em especial no Rio de Janeiro.

Para garantir o máximo de transparência, a BLUE RENTALS possui uma série de ferramentas para dar maior controle e credibilidade ao processo, além de garantir a confiança dos proprietários.

FAQ

1) Meu condomínio tem uma série de exigências. Como a BLUE RENTALS garante o cumprimento dessas exigências?

Entendemos as exigências e receios do seu condomínio. Com isto, nossos checkin são todos presenciais, para que possamos alinhar eventuais questões com os hóspedes e evitar transtornos futuros. Acreditamos que o contato visual entre a BLUE RENTALS e o hóspede seja essencial para uma estadia segura e transparente. Todos nossos hóspedes assinam contrato e também possuem responsabilidade e compromissos. Além disso, ainda que

estejamos na gestão e administração de seu imóvel, buscamos sempre criar um canal direto entre a BLUE RENTALS e seu síndico, porteiro chefe e/ou zelador, para que diante de problemas, seja mais fácil contorna-los.

2) No meu imóvel tenho diversos itens de valor, além de aparelhos eletrônicos. A BLUE RENTALS se responsabiliza por eventuais danos?

Entendemos sua preocupação e ela faz sentido. Deste modo, a BLUE RENTALS adota duas medidas que acreditamos que possam evitar esses danos. A primeira é o compromisso em operar reservas somente com contratos em sites que oferecem a possibilidade de seguro e/ou caução diante de eventuais danos. A segunda é o compromisso nosso, em realizar um inventário de todos os itens eletrodomésticos no ato da assinatura do contrato, e com isso, diante de roubo, furtos ou danos óbvios, a BLUE RENTALS fica responsável pela assistência ou reposição desses itens.

3) Como tenho acesso às informações como valores de reserva e comprovante de pagamento? A BLUE RENTALS compartilha esses documentos comigo?

Sim. Na ocasião de cada reserva a BLUE RENTALS envia um email documentando a ocorrência de reserva e informado seus respectivos valores e datas. Neste mesmo email, a BLUE RENTALS evidencia um extrato da reserva, onde o proprietário tem acesso ao valor e desconto (comissão 15%) praticados.

4) Apesar do contrato, como sei o valor das diárias que a BLUE RENTALS está praticando no meu imóvel?

A equipe de reservas da BLUE RENTALS pode compartilhar todos os links e anúncios de seu imóvel, e com isso, o proprietário pode fazer um cliente oculto. Além disso, ainda que seja importante considerar nossa autonomia e desempenho em comercializar e precificar seu imóvel, o valor da diária é acordado contratualmente. Todavia, infelizmente, só podemos acordar contratualmente uma diária base (mínima), considerando que a dinâmica precificação é complexa e não podemos projetar valores futuros e comerciais, já que eles variam de acordo com mercado e com a economia, mas ainda assim, diante da proximidade das datas, a equipe de reservas pode oferecer uma projeção dos valores a serem praticados.

COMERCIALIZAÇÃO

Segundo pesquisa de uma consultoria americana no segmento de aluguel por temporada, as reservas online cresceram mais de 80% nos últimos 5 anos, e com isto, mais de 60% de todas as reservas são totalmente realizadas pela internet. Deste modo, a BLUE RENTALS possui uma equipe de reserva trilingue para dar suporte a todos os anúncios, comercializações e suporte

às reservas. Todos nossos anúncios são publicados nas principais plataformas, descritos e anunciados com fotos profissionais e ferramentas de marketing. O objetivo da nossa agência é garantir essencialmente uma alta taxa de ocupação e experiências positivas.

FAQ

1) Quais os sites que a BLUE RENTALS anuncia?

Segundo levantamento recente, 80% das reservas online são oriundas de três principais plataformas que dominam atualmente o mercado, são elas: Booking.com, Grupo HomeAway e AirBNB. Com isso, a BLUE RENTALS anuncia nesses três canais, e ainda em sites brasileiros conhecidos, como o Alugue Temporada, ZapImoveis e outros. Há ainda sites que não são anunciantes, mas que replicam anúncios de outros sites, com isso, estimasse que um cliente BLUE RENTALS vá ter seu imóvel anunciado em cerca de 20 sites, nacionais e estrangeiros.

2) Alugo meu imóvel por várias plataformas, porém quero fazer parceria com a BLUE RENTALS. Como conciliar as reservas e não haver duplicidade?

Conforme escrevemos anteriormente, a BLUE RENTALS não cobra exclusividade. Contudo, assim como você, nós também temos essa preocupação de duplicidade de reserva, ou seja, que a BLUE RENTALS e você tenham uma reserva agendadas para mesmo dia, o chamado overbooking. Com isso, a BLUE RENTALS possui ferramentas de channel management para evitar duplicidade de reservas entre as plataformas anunciantes, e assume o compromisso de informar em tempo real, a ocorrência de reservas, antecipadamente a todos os proprietários, e pedimos que façam o mesmo.

3) Há um mínimo ou máximo de dias para reservas da BLUE RENTALS?

O objetivo maior da nossa parceria é garantir uma boa taxa de ocupação para o imóvel e com isso, proporcionar ganhos contínuos ao proprietário. Assim, para grande parte do ano, incluindo toda a baixa temporada (março a dezembro) e períodos da alta temporada (janeiro e fevereiro), podemos aceitar reservas de no mínimo 1 dia e de no máximo 90 dias, como prevê a Lei do Inquilinato e conforme acordado com proprietário.

4) Meu condomínio tem regras e impedimentos quanto a modalidade aluguel por temporada. O que a BLUE RENTALS anuncia?

Nós da BLUE RENTALS não temos autonomia para dialogar com os administradores do seu prédio e nossa principal atribuição é administrar seu imóvel no que diz respeito ao aluguel por temporada. Juridicamente não há nada que impossibilite ou limite o aluguel por temporada, considerando os termos previstos na Lei do Inquilinato (Lei 8.245/91, Art. 48) e na Lei da Propriedade, que segundo especialistas, fornecem o devido respaldo às atividades.

Além disso, ainda que estejamos na gestão e administração de seu imóvel, buscamos sempre criar um canal direto entre a BLUE RENTALS e seu síndico, porteiro chefe e/ou zelador, para que diante de problemas, seja mais fácil contorna-los.

LIMPEZA

A limpeza é um dos critérios de hospitalidade mais significativo no mercado de aluguel por temporada. Considerando a dinâmica das reservas e atribuições operacionais inerentes às atividades, a BLUE RENTALS oferece para todas as reservas, um serviço completo de limpeza e lavanderia. A agência possui um sistema próprio de gerenciamento de limpeza que envolve não só o controle operacional e de qualidade, mas ainda, o fornecimento de materiais e insumos para garantir um bom serviço. Para proporcionar maior comodidade aos proprietários, fornecemos todo material de roupa de cama e banho e ainda somos responsáveis por sua lavagem.

FAQ

1) A BLUE RENTALS realiza a limpeza antes e depois da saída do hóspede, como funciona?

Exato. Nosso compromisso é realizar a limpeza de todo imóvel antes e depois da saída do hóspede. No caso da entrada, além de limpar o imóvel, a BLUE RENTALS fornece toda roupa de cama e banho. Todavia, considerando nosso planejamento operacional, é importante que o proprietário saiba que a chegada/saída de nossas faxineiras, pode não acontecer de forma simultânea com a entrada e saída de hóspedes.

2) Para a limpeza, a responsabilidade é toda da BLUE RENTALS?

Exato. Nosso compromisso é executar e manter a limpeza do seu imóvel para a realização de nossas reservas. Para isso, pedimos somente que o proprietário forneça as ferramentas para nosso serviço: vassoura, balde, rodo, lixeira e pá de lixo ou outros utensílios básicos. Todos os produtos e insumos são fornecidos pelo nosso serviço.

3) Posso roupa de cama e banho própria para minhas reservas. BLUE RENTALS fornece também? Como funciona?

Compreendo. Certamente você deve ter roupa de cama e banho para uso próprio, quando frequenta o imóvel ou então para operar suas reservas. Com isto, nossa maior preocupação é que não ocorra danos, rasgos, manchas, furto, extravio ou desgastes deste material. Com isto, a BLUE RENTALS opta por fornecer toda a roupa de cama e banho, e assim, assegurar que o proprietário não tenha nenhum contratempo nesse sentido. Para que saibam, toda nossa roupa de cama e banho é de linha profissional de hotelaria e 100% algodão,

devidamente identificada com nosso logotipo. Além da roupa de cama, disponibilizamos itens básicos de consumo, como sabonete, detergente, papel higiênico e esponja de louça.

4) Quanto a lavanderia, como a BLUE RENTALS opera esses serviços?

O serviço de lavanderia é totalmente terceirizado, com isto, evitamos eventuais problemas operacionais e buscamos agregar de forma mais profissional. Com isso, toda nossa roupa de cama e banho é lavada em processo industrial, com produtos específicos e com temperatura da água adequada evitando contaminação. Em virtude do processo de secagem e das técnicas adotadas pela equipe de camareiras, o processo de passar roupa se torna dispensável.

CHECK-IN E CHECKOUT

No mercado de aluguel por temporada, além de oferecer um imóvel confortável e bem equipado, sabemos da importância de atender e acolher todos os hóspedes. A BLUE RENTALS proporciona a todos os hóspedes check-in e check-out presencial. Há ainda um serviço de guest service 24h para atender as demandas do hóspede por parte da nossa equipe trilingue.

FAQ

1) Meu condomínio possui normas e procedimentos quanto à entrada e saída de hóspede, como a BLUE RENTALS procede com essa questão?

Compreendemos os procedimentos de seu condomínio, acreditamos que os mesmos são indispensáveis para garantir a segurança nos dias atuais. Assim, a BLUE RENTALS possui uma ficha específica chamada FICHA DO HÓSPEDE. Esta ficha é entregue sempre na entrada e retirada sempre na saída de toda e qualquer hospedagem. Nela, o porteiro poderá ter acesso ao nome de todos os hóspedes e será assinalado aquele que efetuou a reserva. Neste documento, há ainda o dia e horário de entrada e saída dos hóspedes, para que a administração do prédio possa ter maior controle do fluxo de pessoas. Por fim, adicionamos nosso número no rodapé deste documento, no sentido de facilitar a comunicação diante de alguma necessidade.

2) Como funciona o checkin e checkout? A BLUE RENTALS recebe os hóspedes presencialmente? E na saída, é feita alguma vistoria?

Sim, temos um horário padrão de checkin e checkout, contudo, nossa equipe operacional realiza contato antecipado, para identificar o exato horário de entrada e saída, para que possamos estar no imóvel para receber e se despedir dos hóspedes. Para a entrada, a equipe BLUE RENTALS realiza a entrega das chaves e faz um briefing sobre pontos importantes do imóvel e do condomínio. Já na saída, nossos assistentes fazem a retirada das chaves, e através de um checklist específico, faz uma vistoria geral para verificar as condições do imóvel e encaminha para o processo de limpeza.

3) Qualquer intercorrência durante a estadia, como funciona a comunicação entre a BLUE RENTALS e os hóspedes/proprietários?

Atualmente o WhatsApp é a ferramenta de comunicação mais dinâmica e utilizada pela população mundial. Com isto, a BLUE RENTALS tem um número específico de WhatsApp, um Guest Service, para atender toda e qualquer demanda de nossos hóspedes. Este serviço é trilingue e opera 24h por dia.

4) Quanto os horários de checkin e checkout, como são programadas as reservas da BLUE RENTALS?

A BLUE RENTALS padroniza todos nossos check-ins para às 14h, já o checkout deverá ser feito até as 11h. Vale lembrar que nossa equipe operacional realiza contato antecipado, para identificar o exato horário de entrada e saída, para que possamos estar no imóvel para receber e se despedir nos adequando a necessidade dos hóspedes.

MANUTENÇÃO

O uso contínuo do imóvel e a necessidade de manter suas condições para todas as locações, fazem com que a manutenção seja um item importante a ser oferecido. Com isto, a BLUE RENTALS dispõe de uma equipe de manutenção para atender as necessidades do hóspede e corrigir eventuais problemas de manutenção.

FAQ

1) Se houver algum problema relacionado a manutenção durante a hospedagem, como funciona o atendimento da BLUE RENTALS?

Orientamos nosso hóspede que diante de qualquer intercorrência relacionada a manutenção que ele informe imediatamente através do nosso Guest Service. Contratualmente temos 24h para resolver o problema relatado. Neste período, o objetivo da agência é identificar o problema e as medidas a serem adotadas e agendar a ida no imóvel - de preferência com a presença do hóspede. Aproveitamos esse período para gerar um email documentando o problema para o proprietário, e ainda, se necessário, informar a plataforma de reserva do hóspede a questão.

2) E no caso de eletrodomésticos e eletrônicos, a BLUE RENTALS também faz o conserto?

Não. Os profissionais que atendem nossas demandas de operação não possuem conhecimentos técnicos suficientes para consertar eletrônicos, tais como ar condicionado, televisores, geladeiras, máquinas de lavar etc. Com isso, de acordo com inventário que

fazemos, temos acesso aos modelos e especificações do item, e assim, são sempre redirecionados à uma especializada, de preferência autorizada.

3) Como a equipe de manutenção avalia os danos, o que a BLUE RENTALS oferece de transparência neste sentido?

Temos colaboradores na área de elétrica, hidráulica, gasista e noções gerais de manutenção. Nossos parceiros possuem relativamente uma alta demanda e recorrência de chamados, com isto, estamos frequentemente testando seus serviços e fomentando a parceria. Vale lembrar que o custo inicial destes danos é integralmente da BLUE RENTALS, e que cabe a agência realizar de todos os acordos comerciais e financeiros necessários.

4) Existe algum custo ou gasto complementar em casos de manutenção da BLUE RENTALS?

Não cobramos mão de obra e custos operacionais. Com isso, conforme o contrato, o proprietário arca somente com itens passíveis de desgastes naturais, como lâmpadas, pilhas, resistência de chuveiro, carga de gás em ar condicionado e similares. Estes custos não são repassados ao proprietário, mas sim descontados em reservas futuras. Para reposição desses itens, a BLUE RENTALS se compromete em compartilhar as notas e recibos.

PAGAMENTO

Diante de todas as responsabilidades e obrigações da BLUE RENTALS, talvez o pagamento das reservas, bem como seu prazo, seja um dos itens de maior importância para o proprietário. A agência entende que os muitos proprietários fazem uso das verbas provenientes do aluguel por temporada para custear as despesas do seu imóvel e complementar a renda.

FAQ

1) Como funciona o pagamento das reservas da BLUE RENTALS e como o valor é repassado ao proprietário?

No momento da assinatura de contrato, o proprietário informa a conta bancária que deseja receber os pagamentos da reserva. Contratualmente, a BLUE RENTALS se compromete em efetuar o pagamento em até 2 dias úteis após a entrada do hóspede.

2) Além do pagamento das diárias, no contrato, a BLUE RENTALS não faz menção a nenhum outro pagamento e contribuição?

Entendemos que o proprietário possui uma série de custos e gastos com o imóvel, e que muitos deles, como caso da energia elétrica e do gás, tendem a aumentar com o uso do imóvel. Contudo, empiricamente, gastos e custos que não podem ser mensurados geram

receio por parte dos hóspedes, e ainda, cobranças extras são práticas pouco usuais nesse segmento. Com isto, pela nossa experiência, cobrança de taxas extras geram uma redução na procura e podem gerar comentários negativos posteriores. Para buscar equacionar essa questão, mantemos diárias compatíveis com o mercado e almejamos uma alta taxa de ocupação, considerando que isso seja necessário para arcar com as despesas e lucrar com o aluguel.

3) Acredito que minha diária esteja baixa, qual garantia a BLUE RENTALS me oferece?

Segundo estudo, 95% dos hóspedes costumam consultar reviews anteriores e em média lêem entre 6 e 7 reviews antes de reservar um imóvel. Com isto, estamos certos que precisamos obter uma boa ocupação e bons reviews para alavancar e garantir uma boa taxa de ocupação. Contudo, há uma grande concorrência e diversidade de imóveis por temporada, e com isso, o valor das diárias é um elemento essencial para atrair hóspedes e garantir review. Assim, o objetivo inicial será sempre praticar valores convidativos e estratégicos e gradativamente aumentar o valor das diárias. Esteja certo que nosso objetivo é praticar uma alta diária, porém essencialmente compatível com mercado e capaz de garantir boa ocupação.

4) Pelo que entendi, a BLUE RENTALS realiza uma série de depósitos de acordo com a incidência de reservas. Como funciona a questão do imposto de renda?

Não há nada que podemos comentar neste sentido. De fato, há necessidade de se informar e declarar esses rendimentos. Com isto, orientamos que busquem auxílio de um profissional na área contábil.