5STARSHOME

TRUST & TRAVEL

MANUAL DEL PROPIETARIO

...

Despreocúpese e invierta su tiempo
en lo que realmente importa

...

Índice

Manual del propietario

1.- Quién es 5StarsHome Trust & Travel	04
2.- Contactos 5StarsHome Trust & Travel	05
3.- Condiciones para la publicación	06
4.- Tarifario de precios: igualdad de precios en todos los portales	07
5.- Publicación gratuita	08
6.- Ejemplo de cálculo de comisión	10
7.- Proceso de publicación	11
8.- Datos Propietario & Propiedad	12
9.- Proceso de pago	13
10.- Proceso de reserva y pagos	14
11.- Área de acceso para propietarios (Login)	15
12.- Sincronización de calendarios: ICal	16
13.- Facturación y contabilización	17
14.- La llegada de los clientes	18
15.- Consejos para la entrada y la salida de los clientes	19
16.- Durante la estancia	20
17.- Actualización y modificación de datos de la propiedad	22
18.- Sistema de valoraciones y quejas	23
19.- Cancelaciones	24
20.- Cómo conseguir máxima rentabilidad	25
21.- Consejos para el reportaje de foto y vídeo	27

01.- Quién es 5StarsHome Trust & Travel

5StarsHome Trust &Travel es una empresa mallorquina especializada en el alquiler vacacional integral y venta (Ready To Live "INMOBILIARIA") en Mallorca para huéspedes de todo el mundo con mas peso el Alemanes (Alemania, Austria, Suiza, Ingleses (Inglaterra, Irlanda, USA entre otros del norte de Europa Suecos, Daneses, Noruegos…) y Franceses.

Con una buena ocupación anual somos líderes del mercado mallorquín e ibicenco.

Actualmente **5StarsHome** Trust &Travel ofrece más de 280 viviendas vacacionales en Mallorca e Ibiza.

Contacto para los propietarios **5StarsHome** Trust &Travel:

Carrer Teodoro Canet 12, bajos local esquina. 07400 Puerto de Alcudia
Tel: 971 092 397

E-Mail: **info@5starshome.com**

Atencion al cliente de lunes a viernes de 9:00h-17:00h

Puede visitarnos con o sin cita previa.

KIN GROUP

5STARSHOME ★★★★★ TRUST & TRAVEL

Alquiler Vacacional · Holiday Rental · Ferienvermietung

READYTOLIVE ★★★★★ REAL ESTATE

Inmobiliaria · Real Estate · Inmobilie

Nicolás Pons
Founder & CEO

02.- Contactos 5StarsHome Trust &Travel

EQUIPOS DISPONIBLES EN MALLORCA

Equipo de reservas

El equipo de bookings se encarga de todo lo relacionado con reservas, peticiones y clientes. Esto incluye actualizaciones del calendario de ocupación, cambios en las reservas, anulaciones, hora de llegada de los clientes, etc.

Contacto vía mail:
bookings@5starshome.com

Teléfono: +34 971 092 397
Lunes a Viernes 9:00h a 17:00h

Teléfono emergencias +34 652 582 993

Equipo Comercial

El equipo comercial se encarga de toda comunicación con el propietario y la propiedad para su contratación. Todo lo relacionado en aumentar el rendimiento de su propiedad con un asesoramiento personalizado sin compromisos. También será el equipo encargado de gestionar todos los futuros cambios en tarifas y servicios de la propiedad.

Contacto vía mail:
info@5starshome.com

Teléfono:
+34 971 092 397
Lunes a Viernes 9:00h a 17:00h

Equipo Administrativo

Es el equipo responsable de revisar todo tipo de pagos y facturación. Resolverán cualquier duda para su declaración fiscal.

Contacto vía mail:
admin@5starshome.com

Teléfono: +34 971 092 397
Lunes a Viernes 9:00h a 17:00h

03.- Condiciones para la publicación

5StarsHome Trust &Travel trabaja solo con viviendas que cumplan con los requisitos legales necesarios para ofrecer la casa en alquiler vacacional.

Especialmente después de la entrada en vigor de la nueva ley de alquiler vacacional es imprescindible exigir una serie de documentos y condiciones para la colaboración:

· Identificación del propietario de la finca (a través de escritura, IBI, DNI)

· Licencia ETV o de Agroturismo

· Seguro de hogar y responsabilidad civil en vigor

· Igualdad de precios en comparación con la competencia

· Registro catastral

Todas las propiedades se visitan para conocerlas de primera persona y también para conocer al propietario.

Durante esta primera visita se comprueban algunas características que se consideran esenciales para una estancia agradable por parte de los huéspedes en la propiedad.

Aunque **5StarsHome** Trust & Travel está especializada en propiedades de un estándar superior, también se pueden ofrecer viviendas unifamiliares con zona exterior ajardinadas y piscina o acceso fácil al mar, siempre y cuando dispongan de la licencia de alquiler vacacional.

04.- Tarifario de precios: Igualdad de precios en todos los portales

Uno de los requisitos indispensables para trabajar con 5StarsHome Trust & Travel es cumplir con la igualdad de precios. "Price-garantie" significa que los precios finales publicados en la web de 5StarsHome Trust & Travel no pueden ser más altos que en otras agencias. Si que pueden ser iguales, pero no más altos.

5StarsHome Trust & Travel no puede ofrecer en su página ninguna casa a un precio más elevado que en otras agencias pero si del mismo precio. No sólo como agencia sino también como propietario es muy importante controlar el precio final al cual se ofrece la casa en las diferente agencias o portales.

AGENCIA	PRECIO PROPIETARIO	COMISIÓN	PRECIO FINAL
NOVASOL	180€	28%	250€
AIRBNB	213€	15%	250€
FINCALLORCA	207€	17%	250€
5STARSHOME	207€	17%	250€
ATRAVEO	198€	21%	250€

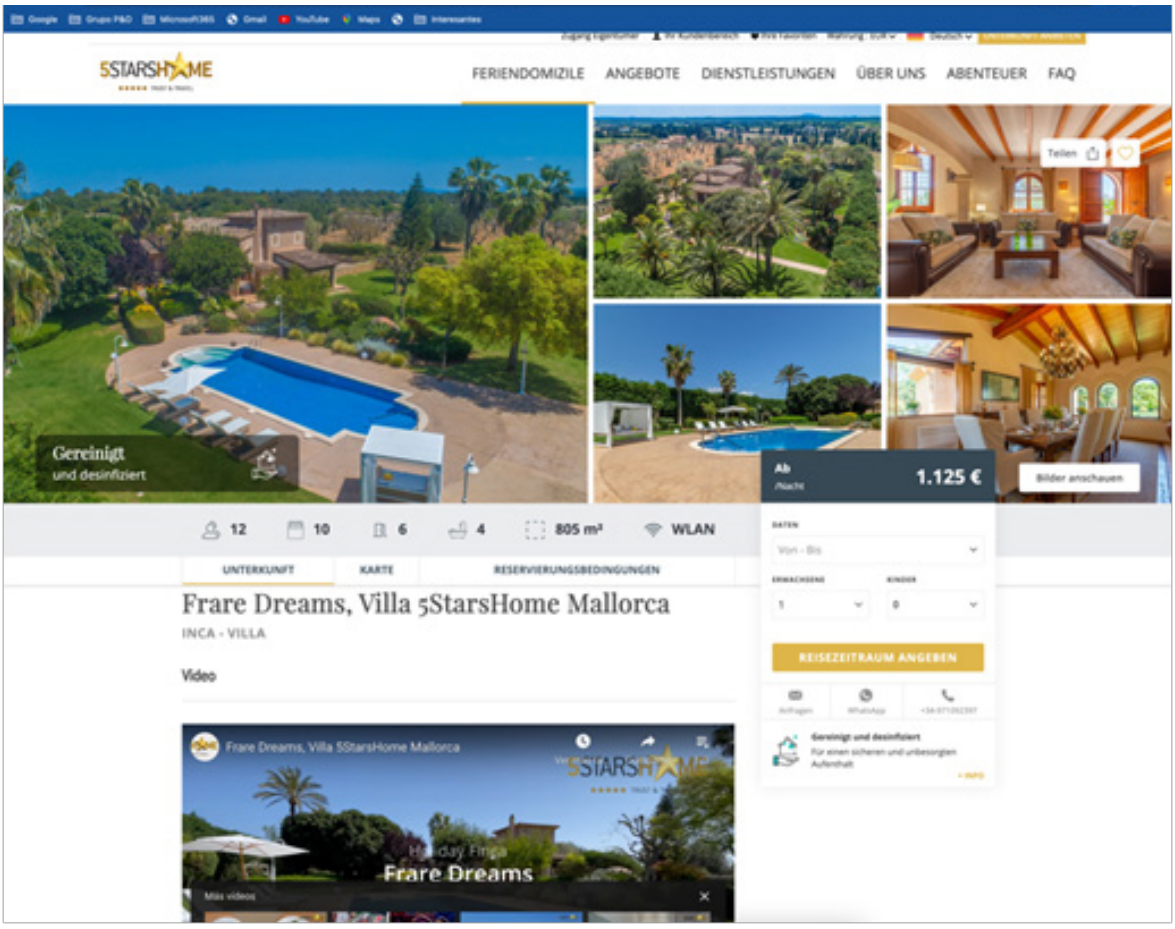
Un cliente que encuentra la misma casa en varios portales a precios diferentes se sentirá inseguro, perderá la confianza en el producto y tendrá tendencia a reservar una casa alternativa.

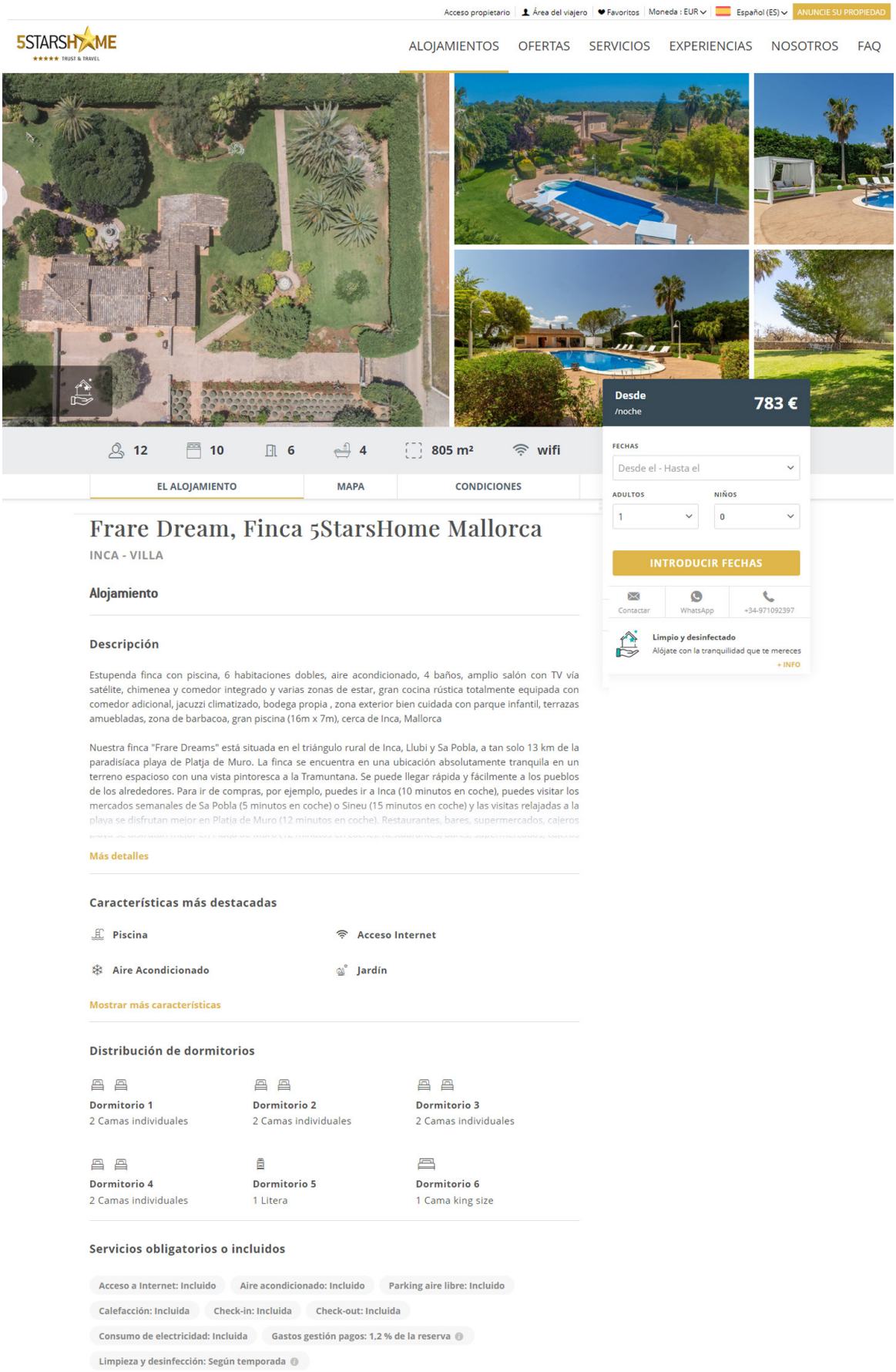
Así se evita que la agencia cargue una comisión excesiva sobre el precio. Tener precios unificados da una imagen de seriedad y profesionalidad.

05.- Condiciones para la publicación

La publicación de la propiedad en el catálogo y el mantenimiento del anuncio en la web es gratuito para el propietario.

5StarsHome Trust & Travel se hace cargo de los costes para la presentación en la página web: Reportaje fotográfico profesional completo, Reportaje de vídeo profesional y Fotos aéreas (sólo en zonas en las que está permitido el vuelo con drones) además de descripciones detalladas realizadas por redactores profesionales multilingües.




Acceso propietario
Área del viajero
Favoritos
Moneda : EUR
Español (ES)
ANUNCIE SU PROPIEDAD
5STARSHOME
TRUST & TRAVEL
ALOJAMIENTOS
OFERTAS
SERVICIOS
EXPERIENCIAS
NOSOTROS
FAQ
Desde
/noche
783 €
12
10
6
4
805 m²
wifi
EL ALOJAMIENTO
MAPA
CONDICIONES
Frare Dream, Finca 5StarsHome Mallorca
INCA - VILLA
Alojamiento
Descripción
Estupenda finca con piscina, 6 habitaciones dobles, aire acondicionado, 4 baños, amplio salón con TV vía satélite, chimenea y comedor integrado y varias zonas de estar, gran cocina rústica totalmente equipada con comedor adicional, jacuzzi climatizado, bodega propia , zona exterior bien cuidada con parque infantil, terrazas amuebladas, zona de barbacoa, gran piscina (16m x 7m), cerca de Inca, Mallorca
Nuestra finca "Frare Dreams" está situada en el triángulo rural de Inca, Llubi y Sa Pobla, a tan solo 13 km de la paradisíaca playa de Platja de Muro. La finca se encuentra en una ubicación absolutamente tranquila en un terreno espacioso con una vista pintoresca a la Tramuntana. Se puede llegar rápida y fácilmente a los pueblos de los alrededores. Para ir de compras, por ejemplo, puedes ir a Inca (10 minutos en coche), puedes visitar los mercados semanales de Sa Pobla (5 minutos en coche) o Sineu (15 minutos en coche) y las visitas relajadas a la
Más detalles
Características más destacadas
Piscina
Acceso Internet
Aire Acondicionado
Jardín
Mostrar más características
Distribución de dormitorios
Dormitorio 1
2 Camas individuales
Dormitorio 2
2 Camas individuales
Dormitorio 3
2 Camas individuales
Dormitorio 4
2 Camas individuales
Dormitorio 5
1 Litera
Dormitorio 6
1 Cama king size
Servicios obligatorios o incluidos
Acceso a Internet: Incluido
Aire acondicionado: Incluido
Parking aire libre: Incluido
Calefacción: Incluida
Check-in: Incluida
Check-out: Incluida
Consumo de electricidad: Incluida
Gastos gestión pagos: 1,2 % de la reserva
Limpieza y desinfección: Según temporada
FECHAS
Desde el - Hasta el
ADULTOS
1
NIÑOS
0
INTRODUCIR FECHAS
Contactar
WhatsApp
+34-971092397
Limpio y desinfectado
Alójate con la tranquilidad que te mereces
+ INFO

06.- Ejemplo de cálculo de comisión

El servicio de mediación entre el propietario y los clientes se realiza a través de la empresa **5StarsHome** Trust & Travel, que tiene su sede en Mallorca (ESPAÑA). El contrato de arrendamiento se produce entre el propietario y el cliente. **5StarsHome** Trust & Travel cobra una comisión del 17% del precio publicado en la web (Para mas información es aconsejable consultar con su gestor de confianza).

Las confirmaciones de reserva y las facturas pueden ser emitidas en español o multilingüe según preferencia del propietario.

También las futuras comunicaciones con **5StarsHome** Trust &Travel pueden ser en el idioma que el propietario prefiera.

Para explicar cómo calcular el precio final aquí proponemos un ejemplo de cálculo.

Lo más sencillo es partir del precio final, que es el que se publica en la página web y que es el precio que el cliente deberá abonar.

Ejemplo con el 17% de comisión:

Precio final cliente:
280€ (100%)

Comisión de **5StarsHome**
48€ (17%)

Cobro propietario
232€ (83%)

07.- Proceso de publicación

Pasos para la publicación:

1. Primera visita por parte de **5StarsHome** Trust & Travel.

2. Envío de la siguiente documentación por parte del propietario:

· Encargo de prestación de servicios firmado en todas las páginas

· DNI propietario (por ambas partes)

· Copia de la licencia turística o declaración responsable de inicio de actividad turística (ETV o DRIAT) /

· Lista de datos: rellenar formulario online

3. Comprobación de la igualdad de precios

4. Reportaje fotográfico (el fotógrafo contacta directamente con el propietario para planear el reportaje).

5. Realización del texto y configuración de la presentación para la web

6. Actualización del calendario

7. Publicación

08.- Datos Propietario & Propiedad

La lista de datos es un cuestionario online que el propietario debe rellenar con todos los datos específicos necesarios para la publicación del anuncio.

El propietario recibe el enlace por correo electrónico. Pinchando sobre este enlace se abrirá el cuestionario, el tiempo estimado para rellenarlo es de 20-35 min.

Una vez empezado no se puede guardar.

Entre otras cosas, se deben introducir los siguientes datos:

· Datos del propietario, datos de la persona encargada de gestionar las reservas y de recibir a los clientes.

· Datos de la casa a través de preguntas tipo test (tamaño del terreno, tamaño de la casa, equipamiento, medidas de las camas, medidas y profundidad de la piscina etc.).

· Configuración del calendario (duración mínima de la estancia, días de entrada y salida posibles).

· Precios finales (precios web con limpieza y comisión incluidas).

· Datos bancarios: IBAN, BIC (si la cuenta no es la del propietario es necesaria una autorización de pagos firmada por el propietario).

· Extras, suplementos o servicios por parte de la propiedad incluidos o con un coste adicional.

09.- Proceso de pago

CLIENTE RESERVA DIRECTAMENTE EN LA WEB DE 5STARSHOME

CLIENTE RESERVA A TRAVÉS DE PORTALES COLABORADORES: AIRBNB, BOOKING.COM, ATRAVEO...

CLIENTE PAGA 25% IMPORTE TOTAL RESERVA PARA RESERVAR + 75% PAGO FINAL 2 MESES ANTES DE SU LLEGADA

LOS PORTALES SUELEN COBRAR SU TOTALIDAD DE LA RESERVA AL CLIENTE

LOS IMPORTES DE ALQUILER QUEDAN BLOQUEADOS POR SEGURIDAD HASTA EL DÍA DE LLEGADA DEL CLIENTE EN LA PROPIEDAD

24H DESPUÉS DE LA LLEGADA 5STARSHOME PAGARA LA TOTALIDAD DE LA RESERVA AL PROPIETARIO POR TRANSFERENCIA BANCARIA

10.- Proceso de reserva y pagos

NUEVA RESERVA EN FIRME

El propietario tiene la posibilidad de ofrecer la finca con o sin la opción de reserva inmediata y puede cambiar esta opción en cualquier momento. Teniendo en cuenta que con reserva inmediata aumentan las reservas un 99% respecto a reservas NO inmediatas.

a) Si activa la opción de reserva inmediata el cliente podrá realizar la reserva de forma inmediata. El propietario no tendrá que confirmar la pre-reserva que será vinculante en el momento de la confirmación del cliente. El propietario solamente recibirá reservas que encajen perfectamente en su calendario.

b) Si desactiva la opción de reserva inmediata, **5StarsHome** Trust &Travel preguntara por correo electrónico al arrendador en cada caso antes de emitir la confirmación de reserva.

Una vez que el arrendador confirma la reserva se convierte en vinculante. **5StarsHome** Trust & Travel emite la confirmación de reserva y se la manda al cliente y al propietario.

11.- Área de acceso para propietarios (Login)

El área de acceso para propietarios "login" se activa cuando se publica la vivienda en la página de **5StarsHome** Trust &Travel.

El propietario recibe los datos de acceso en el mismo momento de la publicación.

Todas las casas de un mismo propietario están agrupadas bajo "alojamientos".

Al calendario de una casa se accede seleccionando"ver disponibilidad".

Algunas de las gestiones que se pueden realizar desde el área de acceso para propietarios son:

Administrar el calendario (es posible bloquear fechas sin necesidad de ponerse en contacto con **5StarsHome** Trust &Travel.

Además podrá consultar cualquier tipo de información sobre las reservas en curso como precios, datos clientes, consulta de horarios de llegada y salida.

El área de acceso para propietarios está en desarrollo constante y se irán integrando nuevas funciones que se comunicarán a los propietarios por correo electrónico.

12.- Sincronización de calendarios: ICal

iCal: es una aplicación que permite sincronizar el calendario de **5StarsHome**Trust &Travel con el de otras agencias que utilicen iCal y viceversa.

A través de **5StarsHome** Trust &Travel es posible exportar o importar tantos calendarios como haga falta de otras agencias de una manera fácil.

Cómo exportar el calendario de **5StarsHome** Trust &Travel a otras agencias:

Solicitar el enlace de iCal de la propiedad a través de un correo electrónico: properties@5starshome.com

Copiar y pegar el enlace recibido de **5StarsHome** Trust &Travel sobre el calendario externo que sea compatible con iCal.

Cómo importar un calendario de otra agencia a **5StarsHome**Trust &Travel:

Solicitar la activación de la función "importar calendario" a través de un correo electrónico: properties@5starshome.com y enviar el enlace del calendario iCal que desea sincronizar.

De esta forma los calendarios de la otras agencias estarán sincronizados con el de **5StarsHome** Trust &Travel.

13.- Facturación y contabilización

· El debido pago de impuestos por los ingresos del alquiler vacacional es una obligación del arrendador.

· El ingreso tributa en el país en el que se encuentra el inmueble publicado por **5StarsHome**.

· Por lo tanto, en este caso el ingreso por alquileres tributa en España tanto para impuesto sobre la renta como para el IVA.

· Como ingreso por alquileres se debe contabilizar el total del precio acordado que está reflejado en la confirmación de reserva (precio final que paga el cliente).

Recomendamos emitir una factura a nombre del cliente según legislación española en la que estén reflejados los impuestos correspondientes, teniendo en cuenta que el precio final acordado con el cliente incluye todos los impuestos aplicables.

· El propietario recibirá de **5StarsHome** Trust &Travel una factura sobre el importe de la comisión de cada reserva.

Al tratarse de una empresa española el servicio de mediación se considera servicio de intermediación.

· La factura por este servicio de mediación debe ser emitida según legislación española vigente como factura. La inversión del sujeto pasivo significa que la condición de sujeto pasivo recae en el que compra el bien o recibe el servicio.

14.- La llegada de los clientes

En la lista de datos el propietario podrá definir cómo quiere gestionar la llegada de los clientes (punto de encuentro, entrega de llaves etc.)

El cliente remite la información de su llegada a **5StarsHome** y **5StarsHome** se la pasa al propietario. **5StarsHome** envía a los clientes información detallada de cómo ponerse en contacto con la persona encargada de recibirle y los datos necesarios para llegar a la propiedad (persona de contacto, teléfono, punto de encuentro, descripción del camino y coordenadas).

Desde el aeropuerto el cliente llama a la persona encargada de recibirle para luego dirigirse al punto de encuentro previamente acordado.

En la mayoría de los casos ese punto es el mismo alojamiento, pero también puede ser un lugar cercano fácil de encontrar.

En todo caso, **5StarsHome** mandará previamente las coordenadas GPS al cliente para que encuentre fácilmente el lugar.

En el caso de que nadie pueda recibir al cliente es aconsejable instalar una pequeña caja codificada en la finca y facilitarle el código al cliente para que pueda acceder a la casa.

15.- Consejos para la entrada y la salida de los clientes

· Verificar la hora de llegada de los clientes a través del número de vuelo en la página web de AENA (http://www.aena.es).

· Explicar a los clientes el funcionamiento de los electrodomésticos de la casa y la gestión de los residuos.

· Es recomendable disponer de un folleto informativo con todos los aspectos importantes de la casa, así como dar a **5StarsHome** información sobre servicios en la zona (panadería, médico, restaurantes etc.) que será enviada a los huéspedes el día de llegada.

· Informar a los clientes de los horarios en los que viene el jardinero, el encargado de la piscina o cualquier persona que se encargue del mantenimiento de la casa y las instalaciones exteriores.

· Control de cantidad de personas, los gastos extra y la fianza.

· Planear la salida el mismo día de la llegada (devolución de fianza, entrega de las llaves, hora de salida etc.).

· Si la entrega de llaves no se hiciera personalmente es aconsejable disponer de una caja codificada en el exterior de la casa para depositar la llave.

· En el caso de pedir una fianza es aconsejable cobrarla el día de la llegada.

· Si hubiera desperfectos, documentarlos con fotos o vídeos para poder reclamarlo correctamente al huésped.

· Disponer de copias del formulario de registro por si los clientes no lo traen.

16.- Durante la estancia

Quejas por parte de los clientes:

En el caso de que hubiera alguna incidencia durante la estancia, por ejemplo, una avería del aire acondicionado es responsabilidad del propietario solucionar el problema.
Si no fuera posible solucionar el problema el inquilino tendrá derecho a una compensación económica por el derecho del consumidor y con el fin de fidelizar al cliente en estas situaciones.

Para hacer un cálculo de la cantidad a devolver es aconsejable guiarse por la tabla orientativa que ponemos a su disposición copiando el estándar europeo.

Esta tabla, aunque no es vinculante, sirve para orientarse a la hora de determinar qué cantidad es aconsejable devolver o compensar.

De todas maneras, si el problema se soluciona de forma rápida en menos de 24 horas los clientes no tendrán derecho a pedir ningún tipo de indemnización o compensación, lo importante es que se sientan atendidos y vean de su parte el esfuerzo en arreglar la situación.

Desperfectos en la casa:

Los desperfectos o roturas son responsabilidad del que los ocasiona, en este caso es el cliente que debe compensar al propietario.

Esto no suele ser problemático ya que la mayoría de los clientes dispone de un seguro de responsabilidad civil que lo cubre. Si el propietario desea asegurarse más, también existe la posibilidad de trabajar con una fianza.

La fianza se le cobra al cliente en el momento de la llegada y se le debe devolver antes de 7 días de la salida después de comprobar que no ha habido desperfectos. Hay varias formas de organizar el pago y el reembolso del depósito.

Se puede pagar en efectivo o por transferencia bancaria y también se puede reembolsar del mismo modo, normalmente por transferencia bancaria.

También es posible pagar el depósito con tarjeta de crédito, pero para ello es necesario disponer de un lector de tarjetas y que además tendrá un coste de gastos de gestión de un 3 % del total de la fianza para la pasarela de pagos de tarjetas de crédito.

Sobreocupación:

Hablamos de sobreocupación cuando el número de clientes que llegan es superior al que está registrado en la reserva.

Afortunadamente esto ocurre en muy pocas ocasiones.

Cuando ocurre se trata de un incumplimiento del contrato por parte del cliente. El propietario tiene derecho a no aceptar los clientes de más y en caso necesario echarlos de la propiedad. **5StarsHome** Trust &Travel aconseja intentar encontrar una solución y se ofrece a mediar entre propietario y cliente si hubiera problemas de comunicación a causa del idioma vía email o telefonica.

Obras:

En el caso de que se produzcan obras ruidosas en las cercanías de la casa, el propietario tiene la obligación de avisar a **5StarsHome** Trust &Travel y a los clientes que puedan verse afectados.

El cliente tendría derecho a una compensación económica en caso de que no pudiera disfrutar correctamente de sus vacaciones.

Si fuera un caso de muchas molestias **5StarsHome** intentara de buena fe buscar reubicarlos a otro alojamiento.

17.- Actualización y modificación de datos de la propiedad

Hay algunas fincas que llevan hasta 10 años trabajando con **5StarsHome** Trust & Travel. En tanto tiempo lo normal es que se produzcan cambios y mejoras en las casas. Para poder seguir ofreciendo información veraz y actualizada a veces es necesario adaptar las descripciones, las fotos o los datos sobre el equipamiento.

Los siguientes puntos son importantes para que los anuncios estén siempre actualizados:

Los cambios deben ser comunicados a **5StarsHome** Trust & Travel (Equipo Comercial info@5starshome.com o por teléfono al +34 971 092 397) con la mayor brevedad posible para que las descripciones e incluso las fotos puedan ser actualizadas.

También los cambios en las tarifas o las ofertas deben ser comunicados al departamento de comercial cuanto antes para que no se produzcan más reservas con los precios antiguos.

Después de cada cambio el propietario recibirá un contrato para que pueda dar el visto bueno y firmar el nuevo contrato con las nuevas condiciones. Si **5StarsHome** Trust & Travel NO recibe respuesta y firma del nuevo contrato NO dará por hecho que los cambios son correctos.

Los reportajes de foto y vídeo, que son totalmente gratuitos para el propietario, se repetirán si hay cambios significativos en la casa, tales como reformas, renovación de mobiliario o nueva decoración exterior o interior.

18.- Sistema de valoraciones y quejas

A la hora de comprar en internet los clientes se orientan mucho por las reseñas que otros clientes han dejado.

Los clientes que se alojan en alguna de las propiedades ofrecidas a través de **5StarsHome** tienen la opción de escribir una reseña en la misma web de **5StarsHome** y sus colaboradores.

Es aconsejable animar a los clientes satisfechos a dejar comentarios ya que las reseñas positivas aumentan la confianza en la propiedad y la reservan más.

1. El cliente recibe un correo electrónico con un enlace para escribir una valoración. Este enlace sólo es válido una vez y únicamente para la finca en la que ha estado, así se evitan las valoraciones dobles. Los comentarios no se pueden borrar, pero se pueden comentar. El equipo de producto se encarga de contestar los comentarios. Si se tratara de clientes problemáticos, es aconsejable informar a **5StarsHome** Trust & Travel para bloquear el correo automático de la valoración (no se le negará la posibilidad de dejar un comentario si el cliente lo solicita explícitamente).

2. A través de un sistema de estrellas el cliente tiene la posibilidad de dar una puntuación general entre 1 estrella (nada satisfecho) y 5 estrellas (muy satisfecho).

También tiene la posibilidad de valorar los siguientes aspectos detallados de la finca con el mismo sistema: equipamiento, exteriores, limpieza, ubicación, atención por parte del propietario y proceso de reserva a través de **5StarsHome** Trust & Travel. Estas puntuaciones detalladas no tienen efecto en la media de puntuación general y se muestran de manera separada en la página.

3. En este paso el cliente tiene la posibilidad de escribir un texto compartiendo su experiencia personal en la finca con los demás usuarios.

4. Por último el cliente tiene la posibilidad de enviar un texto privado dirigido al propietario en el que puede escribir un comentario o valoración sin que sea público. Suelen ser comentarios con pequeños consejos de cómo mejorar algún detalle de la finca. El equipo de producto recibe estos comentarios y los reenvía al propietario. Si el propietario quiere responder lo puede hacer a través del equipo de producto.

19.- Cancelaciones

CANCELACIÓN DEL HUÉSPED

Cuando un cliente cancela su reserva confirmada antes del día de llegada

El cliente deberá abonar los costes de anulación correspondientes según las condiciones de mediación de **5StarsHome** Trust & Travel que el propietario previamente hubiera escogido y así lo publica el anuncio de contratación en cuales quiera de los canales de venta propios o ajenos.

5StarsHome reclamará en cada caso el importe de anulación al cliente y lo transferirá al propietario restando su comisión cuando el pago se realice. Si posteriormente la propiedad se volviera alquilar en las mismas fechas por otro cliente, el importe recibido por cancelación del primer cliente deberá ser devuelto a este por el propietario.

CANCELACIÓN DEL HUÉSPED

Una cancelación de 5StarsHome no es posible ya que el contrato vinculante es del cliente y propietario.

En algún caso, como por ejemplo si el cliente no paga, es posible que **5StarsHome** cancele una reserva en el nombre del propietario después de tener su aprobación para ello. A través de un escrito el propietario puede autorizar **5StarsHome** a actuar en su nombre y reclamarle al cliente el pago pendiente por vía legal si hiciera falta. La deuda del cliente se extinguiría si el mismo periodo de tiempo se volviera alquilar.

CANCELACIÓN DEL PROPIETARIO

Cuando el propietario tiene que cancelar una reserva por distintos motivos como doble reserva o problema en la propiedad

En el caso que el arrendador cancelase una reserva confirmada por él y por causas que le sean imputables, así como venta de la propiedad, averías, dobles reservas…, además de la devolución del pago del cliente, tendrá que hacerse cargo de las reclamaciones por el incumplimiento del contrato de arrendamiento, especialmente de los gastos relacionados con los vuelos o los que puedan surgir a la hora de encontrar un alojamiento equivalente.

20.- Cómo conseguir máxima rentabilidad

A. EQUIPAMIENTO Y LOCALIZACIÓN

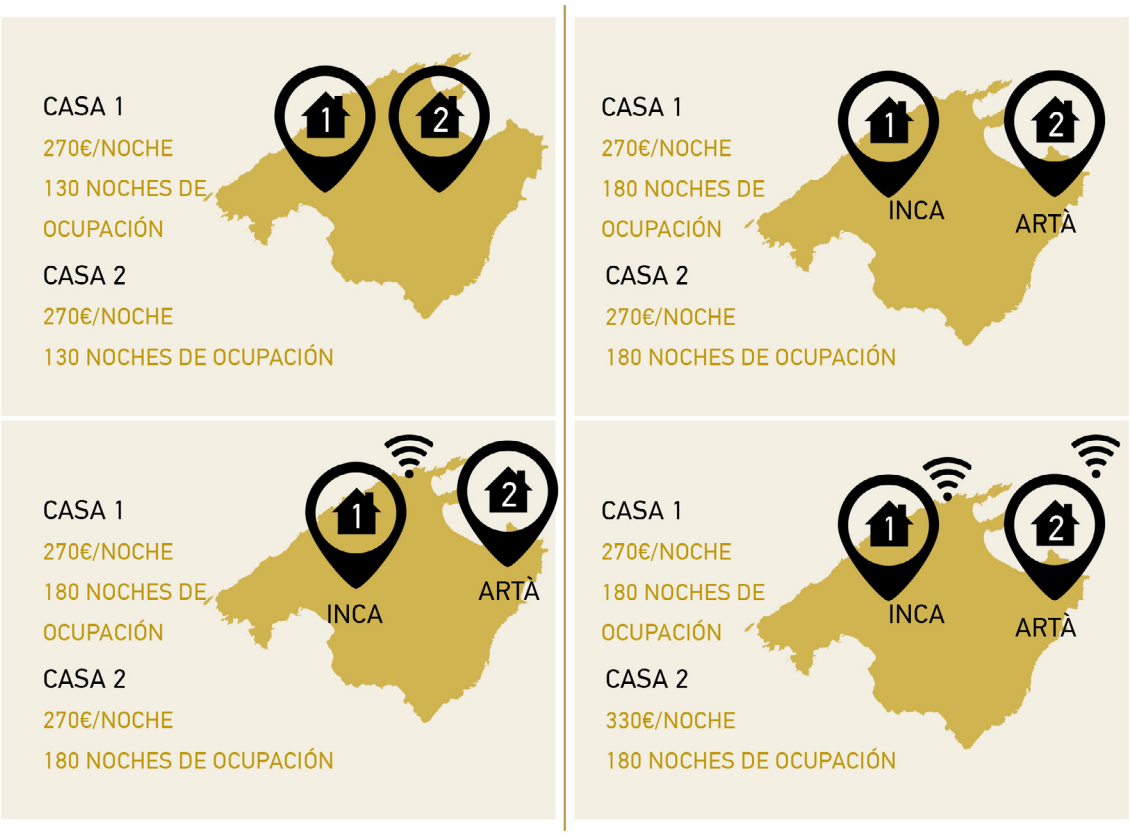
· Es importante encontrar el precio ideal para cada casa, que depende en gran medida del equipamiento y la localización.

· Un buen consejo es dotar la casa de un buen equipamiento e ir actualizando y mejorando la casa cada año para mantener los estándares que sean más exigentes cada vez.

· Gracias al equipamiento la ocupación media puede aumentar en gran medida.

· Por lo tanto, vale la pena invertir en algunos extras así como aire acondicionado, Wi-Fi, barbacoa, juegos para niños, mesa de pin pon, billar…

· Para determinar el precio ideal es aconsejable estudiar la oferta existente en las zonas cercanas, los precios y la ocupación de otras casas para comparar y determinar un precio competitivo que haga aumentar la reservas.

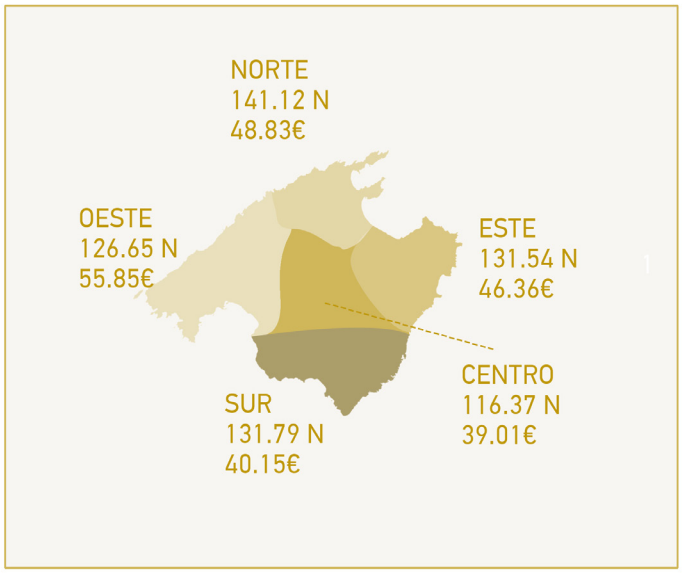


B. PRECIOS Y OCUPACIÓN POR ZONAS

El precio por persona y noche varía según la localización y el equipamiento de la casa. En este mapa de la isla se puede ver el precio medio por persona/noche y la media de noches ocupadas al año.

· Las casas con menos equipamiento y una localización menos favorable (por ejemplo, por ruido de carretera o aviones) se sitúan por debajo de la media y las casas mejor localizadas y equipadas se encuentran por encima de esta media.

· Por ejemplo, una casa atractiva y cuidada que se encuentra en el este de Mallorca y dispone de un buen equipamiento tiene un precio medio de 46€ por persona/noche y consigue una ocupación de de 131 noches por año.



· Para poner un ejemplo más concreto; una casa de 6 personas en el este de la isla tiene un precio de 276€ por noche.
En temporada alta el precio es un poco más alto y en temporada baja un poco más bajo.

C. EL ANUNCIO EN LA WEB

· El atractivo de la casa y la correcta presentación en la página web son lo más importante para llamar la atención y resultar atractivo.

· El reportaje de las fotos en un día precioso y soleado es lo imprescindible para que el anuncio de la propiedad sea provocativo.

· Las casas con ambientes sencillos, limpios y luminosos tienen más éxito que otros.

· A veces menos es más: recordar una casa puede ser la clave para mejorar la ocupación.

· **5StarsHome** puede poner en contacto al propietario con una decoradora de interiores que pueda ayudarle con el proyecto de redecoración o reforma de su casa.

21.- Consejos para el reportaje de foto y vídeo

A. EL MOMENTO IDEAL

· Es importante que las fotos y el vídeo se realicen con la fachada del lado de la piscina iluminada por el sol, por lo tanto la hora de la cita dependerá prácticamente de la orientación de la propiedad.

· El fotógrafo dispone de las coordenadas de la propiedad y podrá determinar la mejor hora.

· Un día soleado con un cielo despejado es lo más importante para que las fotos sean atractivas.

· Si el día no acompaña hay que posponer la cita en otro momento.

· Los vuelos con Drone solamente se pueden realizar en zonas autorizadas y con poco viento.

· Normalmente el día antes de la cita con el fotógrafo ya se puede obtener un pronóstico fiable para confirmar la cita o posponerla.

Atención, es muy importante que alguien que conozca bien la propiedad esté presente en el día que se realicen los reportajes para ayudar al fotógrafo en todo lo que hiciera falta.

B. PRESENTACIÓN DE LA CASA.

· El interior y el exterior de la vivienda deberán estar completamente ordenados y libres de objetos personales que molesten.

· Para el reportaje exterior es imprescindible montar el mobiliario como por ejemplo las hamacas, los cojines de las sillas y las sombrillas… además es aconsejable retirar mangueras, regaderas de plástico y los utensilios de limpieza de la piscina, así como cubos, escobas, bolsas,…

· Es aconsejable retirar los coches o otros vehículos del exterior de la propiedad.

· Para decorar el interior lo ideal es montar alguna mesa tanto sea del comedor cocina o terraza, tener las camas hechas, colocar las toallas bonitas en los baños y decorar la casa con flores y/o fruta…

· La decoración y preparación de la casa pueden suponer una gran ventaja para conseguir más reservas respecto a la competencia.

5STARSHOME

TRUST & TRAVEL

www.5StarsHome.com

© Copyright 2010 - 2023 | 5StarsHome (TRUST & TRAVEL). All rights reserved.