



**D'ANN HARPER,
REALTORS®**

**COLDWELL BANKER D'ANN HARPER
REALTORS**

**MANUAL PARA INQUILINOS
2015**

COLDWELL BANKER D'ANN HARPER REALTORS
MANUAL PARA INQUILINOS

CBDHR le da la Bienvenida.....	4
CBDHR Personal.....	5
Información General de la Oficina.....	6
Comunicación de Inquilino	7
Las Llamadas Telefónicas Durante las Horas de Oficinas	7
Correo de Voz.....	7
Llamadas Después de las Horas Regulares.....	7
Llamadas de Emergencia	7
Solicitudes de Mantenimiento.....	7
Cambio de Información.....	7
Correo Electrónico	7
Sitio Web	7
Lista de Verificación para Moverse	8
Contrato de Alquiler.....	8
Lista de Moverse	8
Compañías de Utilidades/Cable	9
Reglas y Regulaciones de Moverse.....	10
Letrero y Caja de Seguridad	10
Antes de Moverse	10
Acuerdos de Mascota	10
Condicion de la Propiedad.....	10
Alarmas de Seguridad.....	10
Electrodomésticos	10
Seguro Para Inquilinos	10
Quedarse Afuera Sin Llaves	10
Aviso de Divulgación	11
Fumadores	11
Asociación de Propietarios	11
Contrato de Arrendamiento Incumplido.....	11
Disputas.....	11
ACH Form.....	12
Restricciones de Agua	13
Pagos y Cargos.....	14
Pagos de Renta	14
Cargos.....	14
Reembolso de Mantenimiento.....	15
Cuidado y El Mantenimiento de la Propiedad.....	15
Llegar a Conocer Su Residencia	15
Renovaciones/ Alteraciones.....	15
Responsabilidades de Mantenimiento del Inquilino	16
Procedimientos Para Solicitar el Mantenimiento	17
Si Hay Una Emergencia	18
Non-Emergencias:.....	18
Dando Su Aviso de Desalojo	19
Preparación de la Propiedad	20

Limpieza..... 20
Limpieza de Alfombras..... 20
Reemplazo..... 20
Control de Plagas..... 20
Limpieza de Yarda..... 20
Basura 21
Pintura 21
Preguntas Más Frecuentes 22
Conclusión..... 23



Coldwell Banker D'Ann Harper Realtors ® Le da la Bienvenida

CBDHR le da la bienvenida como un nuevo residente. CBDHR es una abreviatura utilizada en lugar del nombre de la empresa completa, Coldwell Banker D'Ann Harper Realtors ® y se utiliza en este Manual.

Para lograr una relación exitosa, hemos preparado el Manual del Inquilino para ayudarle con su contrato de alquiler. Le recomendamos que lo guarde en un lugar conveniente para que usted pueda consultarlo fácilmente.

Encontrará directivas de mantenimiento, las instrucciones para pagar la renta, información general, consejos de seguridad, guías de vacaciones, instrucciones de emergencia, y más.

También hemos incluido las formas para su uso cuando sea necesario. CBDHR quiere que usted esté preparado a través de su arrendamiento. Por lo tanto, queremos ofrecer la información importante y los documentos que pueda necesitar en el futuro

El dueño de la propiedad ha contratado a CBDHR para administrar y como representante de la propiedad que está rentando. Por lo tanto, usted necesita ponerse en contacto con CBDHR cuando necesite ayuda. Consulte la página 5 y 6 para obtener información sobre cómo ponerse en contacto con nosotros.

Si tiene preguntas o dudas sobre la información contenida en esta documentación, póngase en contacto con nuestra oficina en cualquier momento. CBDHR está aquí para ayudarle.

Le deseamos una tenencia exitosa y agradable en su nueva residencia.

Personal de CBDHR

Contamos con un equipo completo para ayudarle. CBDHR tiene "equipos de administración" para ayudar a los inquilinos durante su residencia. Usted debe conocer a su equipo en este momento, pero si usted necesita más información, póngase en contacto con nosotros.

- **Equipos de Administración:** CBDHR ha asignado un equipo de administración para su cuenta, que consiste de un administrador de la propiedad y dos asistentes. Se concentran en ayudar a usted con todos los detalles de su contrato de alquiler. Póngase en contacto con ellos para contestar a sus preguntas.
- **Equipo de Oficina:** CBDHR pide que se comunique con nosotros con respecto a preguntas sobre asuntos de inquilinos. Sin embargo, el equipo de la oficina CBDHR está disponible para ayudarle verificar la recepción de la renta, darle todos los formularios necesarios y la información básica si su equipo de administración no está disponible.
- **Equipo de Ventas:** CBDHR también tiene un equipo de ventas que le puede ayudar con la compra o la venta de Bienes Raíces. El equipo de ventas tiene experiencia y son licenciado agentes de Bienes Raíces.

Grupo	Posición	Nombre	Teléfono	Email (Correo Electrónico)
Ejecutivo Del Departamento	Vicepresidente Ejecutivo-Admin. De Prop. & Recurso Humanos	Leesa Harper Rispoli	210-483-7004	lrispoli@HarperPropertyManagement.com
	Admin. del Departamento	Anna Covin	210-483-7067	annacovin@HarperPropertyManagement.com
Grupo Administrador	Admin. de Propiedades	Amy Taege	210-483-7034	amytage@HarperPropertyManagement.com
	Asistente	Anabel Seibel	210-483-7076	aseibel@HarperPropertyManagement.com
	Asistente	Ana Snow	210-483-7068	asnow@HarperPropertyManagement.com
	Admin. de Propiedades	Anna Jackson	210-483-7012	ajackson@HarperPropertyManagement.com
	Asistente	Aliza Briones	210-483-7027	abriones@HarperPropertyManagement.com
	Asistente	Melody Dang	210-483-7049	mdang@HarperPropertyManagement.com
Personal de Oficina	Mantenimiento	Vanessa Mireles	210-483-7039	pmworkorders@HarperPropertyManagement.com
		Erica Maingot	210-483-7189	propertycoordinator@HarperPropertyManagement.com
	Senior Manejador de Cuentas	Donna Rodriguez	210-483-7025	drodriguez@HarperPropertyManagement.com
	Asistente Ejec. De Leesa Harper Rispoli	Teresa Rodriguez	210-483-7062	tcallaway@HarperPropertyManagement.com

	Recepcionista Corporativa		210-483-7040	reception@HarperPropertyManagement.com
	Procesador de Aplicaciones	Saundra Edwards	210-483-7078	sedwards@HarperPropertyManagement.com
Analistas de Estado de Propiedad				
	Analista de Propiedad	Katie Tipton	210-483-7040	katie@HarperPropertyManagement.com
	Analista de Propiedad	Robert Shaw	210-483-7046	roberts@HarperPropertyManagement.com
	Analista de Propiedad	Sol Garza	210-483-7040	solgarza@HarperPropertyManagement.com

Información General de la Oficina

Dirección de Correo	18756 Stone Oak Parkway #301	
	San Antonio, TX 78258	
Dirección de Calle	18756 Stone Oak Parkway #301	
	San Antonio, TX 78258	
Teléfono		
Telefono de Compañía	210-483-7040	
FAX #	210-483-7123	
Internet		
Sitio Web	www.HarperPropertyManagement.com	
Horas de Oficina		
	Lunes a Viernes	8:00am - 5:00pm
	Sabado	Cerrado
	Domingo	Cerrado
	Dias Festivos	Cerrado
Emergencias	Después de Horas	210-887-8880 definido como: Incendio, Inundación o Aire Acondicionado solamente

Comunicación de Inquilino

En la siguiente página, hemos dado la información de la oficina general. La comunicación hace una diferencia en cualquier área de la vida, y sólo puede mejorar su tenencia dejando a CBDHR saber lo que necesita.

Utilice el teléfono, el correo electrónico, el sitio web de CBDHR o correspondencia escrita para ponerse en contacto con nosotros. Lo que es importante es que se pone en contacto con nosotros si necesita ayuda. Recuerde CBDHR está aquí para ayudarle.

Las Llamadas Telefónicas Durante las Horas de Oficina

Durante las horas de oficina normalmente hay una persona disponible para contestar a su llamada. Cuando llame, por favor indique el motivo de su llamada para que alguien le pueda ayudar o dirigir su llamada a la persona que le pueda ayudar. El Equipo que maneja su propiedad en veces puede ser que no están disponibles, o en la oficina. En ese caso, es posible que alguno de los otros miembros de la oficina le pueda ayudar con su solicitud.

Correo De Voz

Si durante el día usted llama y contesta nuestro sistema de correo de voz, marque el número de extensión de la persona que está tratando de alcanzar, y si no están disponibles, deje un mensaje, con su nombre, dirección de la propiedad y los números de teléfono donde CBDHR le puede llamar de día y de noche. Alguien le

devolverá la llamada. La ventaja de un sistema de correo de voz es la posibilidad de dejar un mensaje de veinticuatro horas al día, siete días a la semana.

Llamadas Después de Horas

Por supuesto, el sistema de correo de voz aceptará mensajes después de horas (por favor, consulte los horarios en la página 6).

Llamadas de Emergencia

Durante las horas de oficina normales, Lunes a Viernes 8 a.m.-5 p.m., inmediatamente diga si tiene una emergencia. Una emergencia se define como un incendio, inundación, desbordamiento de alcantarillas o problema con aire acondicionado & calentador durante temperaturas extrema. Si usted tiene una emergencia después de que la oficina está cerrada, por favor llame al número de teléfono de emergencia en el (210) 887-8880.

Las Solicitudes de Mantenimiento

Recuerde que todos los órdenes de trabajo deben ser por escrito, a menos que sea una emergencia. Esto está en su contrato de alquiler. Puede poner una orden de trabajo en línea en el sitio web CBDHR, www.HarperPropertyManagement.com o e-mail workorders@HarperPropertyManagement.com.

Cambiar de Información

Es importante que usted notifique CBDHR de cualquier cambio de teléfono, fax, número de celular, o correo electrónico. Un formulario de cambio de la información se encuentra en este manual también.

Correo Electrónico

El correo electrónico es una excelente manera de comunicarse y le pedimos que nos envíe su dirección electrónica a PropMgmt2@HarperPropertyManagement.com. CBDHR pondrá su dirección de correo electrónico en nuestra base de datos. Esto permite que CBDHR se ponga en contacto con usted de forma rápida y eficiente, y cuando sea necesario, le enviaremos información importante. Además, usted recibirá nuestro boletín electrónico.

Sitio Web

El Sitio Web de CBDHR, www.HarperPropertyManagement.com, contiene información importante para los inquilinos. Visite regularmente a utilizar los servicios de los inquilinos. Allí, usted puede enviar correos electrónicos a CBDHR directamente desde la página web en la página de "contáctenos".

Lista de Verificación Para Moverse

Contrato de Alquiler

Usted recibió una copia de su contrato de alquiler, incluyendo instrucciones de mantenimiento, una lista de moverse, y toda otra documentación necesaria. Le recomendamos que mantenga esta documentación junto con este manual para referencia fácil. Por favor, recuerde que un contrato de alquiler es un contrato legal. Si usted tiene alguna pregunta con respecto a su contrato de alquiler, por favor llame a su equipo de administración.

Lista Para Moverse

Debajo hay una lista de moverse para cuando se está moviendo.

Compañías de Utilidad y Cable

Cuando usted alquila la propiedad, CBDHR cancela los servicios públicos, en el nombre del dueño, en el primer día de su contrato de alquiler. Para evitar la interrupción del servicio, póngase en contacto con la compañía de servicios públicos inmediatamente. La lista de moverse contiene los números de teléfono de los servicios públicos.

CBDHR Lista Para Moverse y Números de Utilidades

Antes de Moverse, notifique:

<input type="checkbox"/>	Notifique la compañía de mudanza
<input type="checkbox"/>	Notifique el Servicio Postal de su nueva dirección
<input type="checkbox"/>	Notifique a la escuela a la que va
<input type="checkbox"/>	Notifique a las compañías de revistas
<input type="checkbox"/>	Notifique sus suscripciones a periódicos
<input type="checkbox"/>	Enviar anuncios a amigos a familiares diciéndoles que se ha movido
<input type="checkbox"/>	Notifique a su banco que se ha movido
<input type="checkbox"/>	Notifique a su doctores y dentistas
<input type="checkbox"/>	Notifique a su compañía eléctrica
<input type="checkbox"/>	Notifique a su compañía de gas natural
<input type="checkbox"/>	Notifique a su compañía de servicio de agua
<input type="checkbox"/>	Notifique a su escuela nueva
<input type="checkbox"/>	Notifique a su compañía eléctrica nueva
<input type="checkbox"/>	Notifique a su compañía de gas natural nueva
<input type="checkbox"/>	Notifique a su compañía de servicio de agua nueva
<input type="checkbox"/>	Re-regístrese para votar

Números de Compañía de Utilidades/Cable Locales

Compañías de Gas/Electricidad		Compañías de Basura	
City Public Service	210-353-2222	Waste Management	210-648-6006
Bandera Electric	830-995-2824	BFI	210-661-4104
Guadalupe Valley Electric	210-658-7033		
Centerpoint Energy/Entex	800-427-7142		
Compañías de Agua		Compañías de Cable	
San Antonio Water System	210-704-7297	Time Warner	210-244-0500
Leon Valley Water & Sewer	210-681-1232	Dish Network	Check locations
Universal City Water	210-659-0333		
Schertz Water	210-619-1100		
Alamo Heights Water	210-822-3331		
Windcrest Water	210-655-2888		
Selma Water	210-651-7807		
Live Oak Water	210-653-9140		
Kirby Water	210-661-4671		

Cibolo Water	210-658-9900	
Converse Water	210-658-1965	
Boerne Water	830-249-9511	
Green Valley Water	830-914-2330	
Sequin	830-401-2460	

Reglas y Reglamentos de Moverse

Algún día es muy probable que usted vaya a mudarse fuera de la propiedad. Es importante que durante su residencia, usted cuide de su historial de renta y su crédito. Lo más probable es que vuelva a rentar otra vez o compre una casa. En cualquier caso, usted necesitará buenas referencias de renta y un buen reporte de crédito. Evite pagar tarde el pago de la renta, cuide la propiedad, y mudarse fuera correctamente. Dale CBDHR el placer de ser capaz de ofrecer una buena referencia para usted cuando usted desocupa la propiedad.

Letrero y Caja de Seguridad: No quite de su ubicación, que será recogido dentro de una semana de su mudanza. Si se quitó una cuota de \$ 50 se puede incurrir.

Antes de Moverse: Todos los responsables de su contrato deben firmar antes de entrar a vivir en la propiedad. No se han realizado acuerdos o promesas verbales de mejoras en el hogar. Por favor tenga su electricidad, gas y agua colocado en su nombre antes de la fecha de su mudanza. Todos los depósitos y la renta del primer mes se pagarán con un cheque de caja o giro postal. Los cheques personales no serán aceptados bajo ninguna circunstancia.

Acuerdos de Mascotas: Depósitos de mascota deben pagarse a más tardar el día de mudanza. No se admiten mascotas en la propiedad sin el consentimiento previo por escrito del propietario, contrato de mascotas y depósito de mascotas. No se permiten razas agresivas o razas agresivas mixtas como Staffard-shire terrier (pitbulls), doberman pincher, Rottweiler, Akita, Chow-Chow, Presa Canario (Mastif), husky malamute de Alaska-, los Russian Sheppards, pastores alemanes, grandes daneses, San Bernardo, boxeadores o Dalmations.

Condición de la Propiedad: Se realizara una inspección antes de que usted se mueva. El día de mudarse, se le dará una forma de condiciones para ser completado por los inquilinos y entregado a su administrador de propiedades dentro de las primeras 48 horas. Si no devuelve la forma, el administrador de propiedades asumirá daños o discrepancias no existen en la propiedad. Todas las propiedades que son administradas por CBDHR son analizadas, fotografiadas y reportadas sobre una base regular. Incumplimiento por parte del inquilino para permitir el acceso resultará en un cargo de viaje de \$50.

Alarmas de Seguridad: Si usted tiene cualquier pregunta o necesita ayuda con su alarma, por favor póngase en contacto con una empresa de seguridad en el hogar de su elección. Administrador de la propiedad o el dueño no garantiza, reemplazar o reparar las alarmas de seguridad.

Electrodomésticos: Si es aplicable, refrigerador, descalcificadora de agua y lavadora / secadora son elementos que se incluyen en la propiedad en su condición presente, y sin garantía. Estos artículos no pueden ser reparados o reemplazados sin la discreción de los propietarios. Esta regla se aplica si los aparatos se

comercializan con la propiedad o no. Los inquilinos deben notificar al administrador si estos elementos ya no están trabajando. No se le permite quitar elementos de la propiedad sin el consentimiento **escrito** de la administración.

Seguro Para Inquilinos: Agente requiere que los inquilinos obtengan el seguro de renta para inquilinos. Los propietarios tienen generalmente un póliza estándar de responsabilidad, y tiene cobertura adicional de seguro "propietario / alquiler", pero normalmente esa seguridad no cubre los contenidos o posesiones de los residentes. La razón por la que las compañías de seguros no ofrecen este tipo de cobertura es porque la propiedad no está ocupada por el propietario. Por lo tanto, es muy importante que usted tenga cobertura de seguro adecuada para sus contenidos en la propiedad. **Para evitar una pérdida, adquirir el seguro para inquilinos ahora.**

Quedarse Afuera Sin Llaves: Su casa está equipada con cerraduras sin llave como requiere la ley del estado de Texas. Este dispositivo de seguridad está montado a medio de la puerta de dentro y sólo podrá ser operado por el botón o la palanca del interior de la puerta. No hay cerradura exterior para esta cerradura. El propósito de la cerradura sin llave es para protegerlo a usted mientras usted está dentro de la casa, no está destinada a proteger sus pertenencias mientras está fuera. Si cerró la puerta y se queda afuera sin llaves de su casa por cualquier razón usted es responsable de todos los gastos necesarios para poder entrar.

Aviso de Divulgación: CBDHR con frecuencia recomienda o utiliza compañías que prestan los siguientes servicios: hipotecas, inspectores de casas, las garantías de hogar, reparaciones del hogar y mejoras como así también otros proveedores no relacionados con bienes raíces. CBDHR y sus agentes ofrecen servicios de algunos de los proveedores de servicios antes mencionados, incluida la venta, supervisión y publicidad / comercialización de sus servicios de liquidación respectivas. CBDHR le informa que puede recibir una compensación en relación con su transacción de bienes raíces de algunos de estos proveedores de servicios para los servicios rendidos de acuerdo con la legislación estatal y federal. Al firmar abajo, usted reconoce el recibo de este formulario de divulgación.

Fumar: no se permite fumar dentro de la casa o en el garaje.

Asociación de Propietarios: Inquilino debe respetar las reglas y reglamentos de la asociación de propietarios de hogar.

Contrato de Arrendamiento Incumplido: Habrá un cargo de re-alquiler de 85% de la renta de un mes debido cuando usted da su aviso de desalojo. Usted es responsable de seguir pagando la renta hasta que la propiedad es rentada o contrato actual expira; y además pagar todos los gastos incurridos por el propietario para incluir el cambio de las cerraduras, servicio de jardinería y servicios públicos.

Disputas: Todas las discrepancias de cuenta deben ser llevadas a atención de CBDHR por escrito dentro de los 30 días siguientes a la fecha del estado de cuenta. Si CBDHR no ha sido notificada de tales discrepancias todos los cargos en la cuenta seguirán siendo válidos y la responsabilidad del inquilino de pagar en su totalidad dentro de 30 días.

Disputas de Depósito de Seguridad: Disputa sobre su depósito deberá hacerse saber por escrito. El administrador tiene 30 días para resolver su disputa. Notificación y resolución tienen que ser hechas dentro de 30 días de haber recibido el detalle de Depósito de Seguridad.



Formulario de Retiro Automático (ACH)

Yo (nosotros) autorizo CBDHR y la institución financiera indicada a continuación para iniciar débitos (retiro) en el primer día de cada mes y, si es necesario, corregir las entradas de crédito (depósitos) y los ajustes de entradas de débito por error a mi (nuestra) cuenta.

Yo (nosotros) acepto la responsabilidad por la exactitud de la información presentada a CBDHR.

Esta autorización se mantendrá en efecto hasta que haya cancelado este acuerdo por escrito con CBDHR y CBDHR y la institución financiera tiene una oportunidad razonable para actuar en consecuencia.

Nombre de Inquilino(s)	
Dirección de la Propiedad	
Institución Financiera	
Tipo de Cuenta	<input type="checkbox"/> Cuenta de Cheques <input type="checkbox"/> Ahorros
Nombre en la Cuenta	
Número de Cuenta	
Número de Ruta	
Cantidad Autorizado para el Retiro Mensual	
Fecha Efectiva Para Comenzar los Retiros	
Firma(s)	
Fecha	

Por favor incluya un cheque cancelado o una copia de un cheque, recibos de depósito no son aceptadas. Gracias.

Recibida Por: _____

Fecha: _____



Restricciones de Agua

Por favor, póngase en contacto con su proveedor de agua que se indica a continuación:

San Antonio Water System www.saws.org	210-704-7297
Bexar Metro www.bexarmet.org	210-922-1221
Universal City Water www.universalcitytexas.com	210-659-0333
Schertz Water www.schertz.com	210-658-7477
Windcrest Water www.ci.windcrest.tx.us	210-655-2888
Selma Water www.ci.selma.tx.us	210-651-6661
Live Oak Water www.ci.live-oak.tx.us	210-653-9140
Cibolo Water www.cibolotx.net	210-658-9900
Converse Water www.conversetx.net	210-658-3453
Boerne Water www.ci.boerne.tx.us	830-249-9511
Leon Valley Water and Sewer www.leonvalleytexas.gov	210-681-1232
Alamo Heights Water www.ci.alamo-heights.tx.us	210-822-3331
Kirby Water www.kirbytx.org	210-661-4671

Pagos y Cargos

Pagos de Renta

*Renta se debe el día primero de cada mes y es tarde si no se ha recibido por el Segundo día del mes. Si usted sabe que va a tener un retraso o problema en pagar su renta el día primero del mes, póngase en contacto con su administrador de propiedad. La falta de comunicación puede afectar su historial de pagos. Cualquier **dinero recibido después del día 10 del mes debe estar en fondos certificados.***

CBDHR recibe pagos de renta de la siguiente manera:

- Correo Postal
- En la oficina de CBDHR
- Tarjetas de Crédito, con un cargo de 3%
- Tarjetas de Débito, con un cargo de 3%
- En el sitio web www.HarperPropertyManagement.com
- Usando pago de retiro automático (ACH)- esto toma automáticamente el pago de renta directamente desde su cuenta de banco y lo deposita en la cuenta de CBDHR, ahorrándole tiempo.

CBDHR **no acepta** pagos de renta en la siguiente manera:

- Dinero efectivo
- Monedas
- Cheques de pago diferido

Cargos

Si usted no puede pagar renta a tiempo y por completo, se puede incurrir los siguientes cargos:

- **Cargo de Pago Atrasado:** CBDHR cobra por pago atrasado CBDHR es del 10% de la renta si la renta no se recibe por el segundo día
- **Cargo de Servicio:** El cargo de servicio es de \$5.75, si CBDHR tiene que servirle con un aviso para pagar o renunciar la propiedad porque su renta no es recibida a tiempo.
- **Fondos Insuficientes:** El cargo del banco de CBDHR es \$ 30 por el rechazo de del pago por su banco
- **Cargo de Mantenimiento** - CBDHR le cobrará si ha hecho una cita con un proveedor, pero no pudo encontrarlos a la hora programada. Si CBDHR recibe un cargo porque usted no estuvo presente en la cita programada, usted es responsable por el reembolso. También puede haber un cargo del 10% de todas las facturas de servicios.
- **Cargo Para Mostrar la Propiedad**-Una vez que haya dado el aviso de 30 días, usted debe permitir que su propiedad sea mostrada. Si se niega una muestra, habrá un cargo de \$50.
- **Costo de Viaje-** (Análisis de la propiedad, cada 6 meses) Todas las propiedades de CBDHR son analizadas, fotografiadas, y reportadas regularmente. Si se niega el análisis de la propiedad, habrá un cargo de \$50 por ocurrencia.
- **Cuota de Procesamiento de Cheques-** Pago de renta por el sistema de retiro automático o por el sitio web son las maneras preferidas de hacer su pago mensual. Si usted paga su renta con un cheque personal habrá un cargo de \$5 por procesamiento. Esto incluye cualquier cheque de papel que escriba a CBDHR, incluyendo cheques de caja.

Reembolso de Mantenimiento

Generalmente, CBDHR asigna un proveedor para hacer el trabajo que usted solicita en su residencia. Sin embargo, si usted ha contactado CBDHR y pidió mantenimiento que está cubierto por la garantía del hogar, entonces es posible que CBDHR tenga que reembolsarle a usted por el costo del servicio.

- facturas de servicio de garantía pueden variar desde \$ 50 - \$ 100, obtendrá esta información cuando usted se mude a la casa
- Pague la cuenta y envíe el recibo a CBDHR. CBDHR le reembolsará la cantidad que se le debe.
- No deduzca la cantidad de su renta

Cuidado de la Propiedad

Conozca su Residencia

Cuando se muda a una propiedad, es útil saber dónde se encuentran los elementos importantes. Tómese el tiempo para conocer o localizar el:

- Fusible principal en el caso de que la energía se apaga
- Válvula de cierre del Gas - apague durante emergencias / desastres para la seguridad
- Enchufe de GFI (s) - para que pueda comprobar si sus enchufes o aparatos en el cuarto de baño, cocina, patio o en el garaje no funcionan
- Electricidad y / o medidores de gas para revisar sus facturas de servicios públicos
- La principal válvula de cierre de agua en caso de inundaciones
- Válvulas de cierre del agua por debajo de los lavaderos y detrás de los baños en caso de fugas de agua
- Método de limpieza para el horno para que utilice los productos adecuados

Si no está seguro acerca de cualquiera de los elementos anteriores, póngase en contacto con su equipo de administración CBDHR.

Mantenimiento

Cuando usted alquiló la propiedad, el contrato de arrendamiento contenía instrucciones de mantenimiento detalladas. Por favor revíselos antes de solicitar una orden de trabajo. CBDHR tiene más información en este manual.

Renovaciones / Alteraciones

Es política de CBDHR que los inquilinos no hagan reparaciones o alteraciones. Usted estuvo de acuerdo con esto en el contrato de arrendamiento de CBDHR. Si usted desea hacer una petición especial para la renovación o reparación de la propiedad:

- Presentar su solicitud por escrito antes de hacer cambios
- No comience ningún trabajo hasta que CBDHR le notifique
- CBDHR consultará con los dueños para ver si la solicitud es aceptable para ellos
- Si la solicitud es aceptable para el propietario, los inquilinos deben hacer lo siguiente antes de desocupar la propiedad:
 - Deje las alteraciones si esto es parte de la condición del dueño a aceptar la modificación / reparación
 - Devuelva la propiedad a su estado original si esto es parte de la condición del dueño a aceptar la modificación / reparación y pagar por las reparaciones necesarias para restablecer la alteración / reparación a su estado original

Responsabilidades de Mantenimiento de Inquilinos

Las siguientes son algunas sugerencias para usted antes de ponerse en contacto con CBDHR para cualquier reparación o mantenimiento.

Eléctrico

- Luces: usted tiene que comprobar para asegurarse de que está enchufado en el tomacorriente.
- Revise los focos
- Revise el disyuntor exterior para ver si está en la posición ON.
- Inspeccione el interruptor en el interior (que se encuentra en varios lugares dentro de casa) para ver si está en la posición ON.

Electrodomésticos

- Verifique que el electrodoméstico esté enchufado en el tomacorriente.
- Verifique que el disyuntor (interior y exterior) está en la posición ON.
- Revise el triturador de basura oprimiendo el botón de reinicio situado debajo. Asegúrese que se presiona el botón. Si la trituradora de basura hace un zumbido, eso significa está atascado. Ponga el interruptor en posición de apagado antes de tratar de hacer las correcciones.
- Si el horno eléctrico no funciona, asegúrese que el mando de control del horno esté en la posición correcta

Aire Acondicionado y Calentador

- Verifique que el aparato A/C esté conectada correctamente en el tomacorriente.
- Verifique para asegurarse el aparato A/C se encuentra en el modo A/C.
- Verifique para asegurarse el calentador se encuentra en modo de calentar.
- Revise el disyuntor (interior y exterior) para asegurarse de que está en la posición ON.
- Verifique para asegurarse que las ventilaciones del techo están abiertas.
- Verifique para asegurarse el filtro A / C está limpio. Filtro se debe limpiar y / o reemplazar cada 30 días.

Lavaplatos

- Asegúrese de que todos los platos se colocan de manera uniforme en el lavaplatos.
- Asegúrese de que ha enjuagado toda la comida de los platos.
- Si el lavaplatos se desborda o no comienza, el flotador está obstruido, o no está en su lugar. El flotador se encuentra normalmente en la esquina inferior derecha de la lavaplatos. Retire el flote, compruebe si hay escombros. Flotador debe deslizarse fácilmente en su lugar.
- Use la cantidad recomendada de detergente para lavaplatos.
- Asegúrese de que los botones del panel de control están en la posición correcta.

Detector de Humo

- La mayoría de los detectores de humo funcionan con pilas. Si el detector emite un sonido irregular, la batería debe ser cambiada. Batería recomendada es de 9 voltios.
- Para comprobar: Presione el botón de prueba. Sonido de advertencia debe comenzar dentro de 5 a 10 segundos.

Chimenea

- Asegúrese de que la compuerta está abierta antes de usar la chimenea

Puerta de Garaje

- Las pilas deben ser cambiadas en el control de operación manual al menos una vez al año.
- La puerta del garaje se puede abrir manualmente soltando el pin insertado que conecta la puerta del garaje a su pista, en el caso de que su control no funciona.

Plomería

- para un lavabo, bañera y desagüe que se tapó, se debe utilizar un abridor de drenaje comercial de acuerdo con las instrucciones. En los sanitarios NO use tabletas, toallitas desechables o productos femeninos

Situaciones de Emergencia

- Para una rotura de línea de agua dentro de la casa usar los siguientes lugares de corte de agua:
 - o Bajo del lavamanos de la cocina
 - o Bajo del lavamanos del baño
 - o En el tanque, detrás del inodoro
 - o Bajo del lavamanos de la cocina
 - o En el calentador de agua
 - o En algunas propiedades, hay una válvula de cierre cerca del medidor de agua principal o cerca de la propiedad donde la línea principal de agua entra en la estructura
- Cuando usted tiene un cortocircuito eléctrico, apague el disyuntor de circuito. Llame al departamento de mantenimiento inmediatamente.
- En caso de incendio, LLAME A LOS BOMBEROS. Es una buena idea guardar los números de teléfono de emergencia cerca de su teléfono. Siga las instrucciones del Departamento de Bomberos.

Condiciones de congelación del agua

- Asegúrese de que todas las tuberías de agua expuestas fuera están envueltos correctamente con materiales aislantes para evitar que las tuberías se congelen o se rompa
- Deje correr el agua en el corriente lenta y constante en todos los grifos para evitar las tuberías congeladas y rotas en las paredes o en el suelo.
- Piscina y Spa:
 - o Mantener el nivel de agua por encima de los tamices.
 - o Mantener el agua circulando continuamente para evitar que se congele en la bomba de circulación y tuberías

Piscinas

- Es importante que los inquilinos que renten propiedades con piscinas se familiaricen con el funcionamiento y el mantenimiento de esa piscina. Sin importar el tamaño de la piscina, la operación y el mantenimiento básico es el mismo

Procedimientos para la solicitud de mantenimiento

Antes de llamar CBDHR,

1. Determine si existe una verdadera emergencia o no emergencia.
2. Revise para ver si se puede determinar la causa del problema que usted está teniendo, a menos que tenga una emergencia. Lea ejemplos de varios problemas en su agenda de mantenimiento.
3. Solicitudes de reparación: Las solicitudes deberán presentarse con el administrador de la propiedad. Las reparaciones serán tratadas rápidamente. A excepción de una emergencia (tubería de agua rota causando inundaciones en la casa o desbordamiento de alcantarillas), compañías de reparación

trabajan 8 a.m.-5:00 pm Lunes a Viernes. Su solicitud será llamada a una compañía de reparación y la compañía se pondrá en contacto con usted para obtener acceso a la propiedad. Si la compañía de reparación determina que la reparación fue necesaria debido a abuso o negligencia por parte de los inquilinos (por ejemplo pañales en el baño, filtro sucio en el aire acondicionado, etc), Los inquilinos serán responsables de pagar toda la cuenta de la reparación. Los inquilinos serán responsables de pagar el cargo por servicio si se determina que la reparación no era necesaria (por ejemplo, interruptores o disyuntores apagados, el manejo inadecuado, etc)

Si Hay Una Emergencia

Hay pocas situaciones de emergencia. Una emergencia es una situación peligrosa para la vida, tales como incendios, inundaciones y / o agua incontrolable, problema eléctrico, olor a gas, etc:

- Emergencias son un peligro inminente como un incendio, llame al 911
- Emergencias que involucran gas llame a la compañía de gas y si es necesario, 911
- Emergencias que involucran peligro eléctrico inminente, llame al servicio de utilidad o 911,
- Después de contactar con lo anterior, llame a la oficina CBDHR y reportar el problema.
- Emergencias tales como plomería, inundaciones, llame a la oficina al 210-483-7040, y escuche las instrucciones de emergencia y si es necesario, llame al 911. Si es después de horas llame 210-887-8880
- El calentador y A/C que se rompen no es una emergencia, pero CBDHR reconoce que esto es importante y hará que sea una prioridad en temperaturas extremas con la compañía de reparación para solucionar el problema tan pronto como sea posible.
- Un lavaplatos roto, regaderas, recogida de basuras, etc, no se considera una emergencia

Cómo manejar las situaciones que no son emergencias:

- Enviar una solicitud de mantenimiento a CBDHR.
- Solicitudes de mantenimiento se pueden solicitar por correo electrónico en el sitio web CBDHR, y en la oficina CBDHR.
- Un representante CBDHR asignará un técnico para contactarlo.
- CBDHR no da llaves de las viviendas a los técnicos, a menos que sea necesario y el inquilino tendrá información.
- Los técnicos están obligados a hacer citas con los inquilinos.
- Recuerde, esta no es emergencia en la mayoría de los casos, el técnico no podrá hacer una cita inmediatamente.
- Si usted no se presenta en la cita puede significar una carga para ti. Por lo tanto, asegúrese de llamar a la oficina CBDHR tan pronto como sea posible si usted no puede estar en la cita.
- Si usted no oye de un técnico o reparador dentro de 1-2 días, llame a la oficina de CBDHR.
- Un miembro del personal CBDHR se pondrá en contacto con el técnico para averiguar la causa del retraso, y luego le informará cuándo contar con el técnico
- Después de una reparación que se ha hecho, si tiene problemas, llame CBDHR y háganos saber que has tenido una reparación reciente, pero todavía hay un problema.
- Medios de reparación recientes son en los últimos 60 días y para el control de plagas se entiende dentro de los 30 días.
- Si usted no reporta una reparación reciente sin resolver, y hay más daños o gastos, usted puede ser responsable por el costo, por su contrato de alquiler.

Dando Su Aviso de Desalojo

Eventualmente, se moverá, y queremos que usted esté preparado cuando sea necesario. CBDHR inquilinos están obligados a dar un **aviso de 30 días antes de la mudanza.**

Antes de dar Aviso:

- Revise su contrato de alquiler / arrendamiento para ver si usted es elegible para dar aviso. Se indicará específicamente cuando se puede dar aviso. El arrendamiento es un acuerdo legal durante un período determinado y todavía puede estar unido al contrato de arrendamiento.
- Si tiene que mover y usted todavía está comprometido con un periodo de arrendamiento, comuníquese con la oficina de CBDHR para discutir sus opciones.
- **Arrendamiento incompleto:** Para que podamos volver a alquilar la propiedad, se le cobrará un cargo de 85% de la renta de un mes debido cuando usted da su notificación. Usted continuará pagando la renta hasta que la propiedad se vuelva a rentar o se vence su contrato de arrendamiento, también siguiera pagando cualquier y todos los gastos incurridos por el propietario para incluir el cambio de llaves, servicio de jardinería y servicios públicos.
- Avisos deben hacerse por escrito o por correo electrónico. El día en que recibamos la notificación es la fecha de su inicio. Por ejemplo, no llene un aviso con la fecha y envíelo por correo actual, cinco días más tarde, pensando en la fecha en que envió es la fecha de notificación.
- CBDHR no ofrece historial de renta a otros propietarios / compañías de administración de propiedades a menos que los inquilinos presentan un Aviso de Desalojo y el inquilino le da la autoridad para CBDHR a dar referencias de renta.
- Después de enviar el aviso de desalojo, CBDHR le enviaremos instrucciones para su mudanza. Esto le dará instrucciones sobre qué hacer durante el período de notificación.
- Negarse a permitir la propiedad que se muestra después de que usted haya dado su aviso de desalojo puede resultar en un cargo de \$ 50 por cada negación.
- Es la responsabilidad del residente de entregar todas las llaves y los abridores en o antes del día de la mudanza final.
Si usted no entrega las llaves y los abridores, podrían incurrir gastos adicionales. Usted no será considerado movido hasta que TODOS los artículos sean recibidos por nuestra oficina. Cualquier retraso en regresar las llaves resultará en una carga para cambiar las cerraduras, así como una tarifa por no desalojar a tiempo, como se indica en el contrato de arrendamiento.
- Acuérdesse decirnos su nueva dirección y número de teléfono para que podamos devolver el reembolso del depósito de seguridad.
- Cuando usted sigue el proceso de movimiento final, y deja la propiedad en buenas condiciones, simplifica el reembolso de su depósito de seguridad. Al salir, vamos a hacer un análisis de la propiedad después de los inquilinos han dejado vacante la propiedad. Su DISPOSICIÓN DE DEPÓSITO DE SEGURIDAD será enviada por correo a la dirección de envío que usted nos dio

dentro de los 30 días a partir de la entrega de las llaves. Todas las disputas deben ser por escrito y resolverse dentro los 30 días de la recepción de itemización de depósito de seguridad.

Preparación de la Propiedad al Moverse

Cuando esté listo para moverse, si tiene alguna duda sobre cómo preparar a su domicilio, por favor llame a la oficina CBDHR y discutir sus preocupaciones. Queremos que su desocupar de la propiedad sea agradable y exitoso. Los siguientes son los pasos a seguir para su mudanza.

Limpieza

- Tenga la propiedad limpia en todo el interior y el exterior.
- Esto incluye vinilo o suelos, ventanas por dentro y por fuera, marcos de ventanas y marcos de las puertas, mini-persianas y / u otras cubiertas, acabando con cajones, todos los electrodomésticos, fregaderos, lavamanos, bañeras, baños, lámparas , las chimeneas, la eliminación de telarañas dentro y por fuera, etc
- La suciedad causada por el inquilino no es "uso y desgaste" normal
- Recoja los desechos y excrementos de animales en el exterior de la propiedad y colocarlos en los recipientes de basura adecuados.

Limpieza de Alfombras

- Alfombra se debe limpiar profesionalmente. La factura original debe darse a la oficina de administración de la propiedad en el momento de desocupar.
- Los inquilinos tendrán un cargo si no tiene las alfombras limpiadas profesionalmente.
- No utilice máquinas de limpieza de alfombras, no utilice máquinas de limpieza en el hogar. Sólo se acepta la limpieza de una compañía profesional, con buena reputación. No se aceptarán los recibos de las siguiente compañías: Independance, Ultra Vapor, Stanley Steamer, WeeBee Carpets.
- Llame a CBDHR para una recomendación sobre un limpiador de alfombras que le dará un precio razonable en la limpieza de alfombras.
- Si usted contrata a otro limpiador de la alfombra, la limpieza de alfombras debe garantizar su trabajo a satisfacción de CBDHR.
- Los inquilinos, por favor tenga en cuenta: CBDHR no reembolsará por cualquier limpieza de alfombras contratado por los inquilinos.

Reemplazos

Lo siguiente debe estar en buenas condiciones para evitar cargos cuando se mude:

- Bombillas/Focos que están quemados
- Las baterías del detector de humo
- Topes de puerta
- Los filtros del horno - Cambiar el filtro antes de desocupar la propiedad, y asegúrese de usar el tamaño correcto.

Control de plagas

- Si tiene una mascota, debe tener la propiedad tratada por un profesional de control de plagas. El recibo original se le da a la oficina de administración de la propiedad en el momento de salir.
- Si usted no tiene una mascota, no es necesario tener la propiedad tratada por un profesional de control de plagas a menos que usted no ha estado haciendo lo mínimo de control de insectos. Si se encuentra que una propiedad tenga un exceso de hormigas, arañas, telarañas, etc, se puede incurrir en cargos de control de plagas.

La Limpieza de Yarda

- El área exterior debe ser cortado cuidadosamente, recortado, podado y / o regado etc
- Quite toda la basura y los desechos, poniendo en los recipientes apropiados.
- Quite la grasa o goteos de aceite, dispongan del aceite de motor correctamente - que no pertenece a los botes de basura.
- Levante los excrementos animales si usted tiene un animal o no.

Basura

- Si usted tiene basura que supera la cantidad normal, es su responsabilidad hacer arreglos para que se la lleven.
- Coloque el resto de la basura dentro de los contenedores de basura apropiados para la eliminación normal de basura.
- No llene los botes de basura demasiado.

Pintura

- Nosotros pedimos que no haga intento de retocar la pintura a menos que la pintura coincidirá.
- Cargos pueden ocurrir si se requiere pintura innecesaria.
- Cargos por la pintura dependen de si se excede uso y desgaste normal y el tiempo de permanencia en la propiedad.

Preguntas Más Frecuentes

CBDHR ha preparado una lista de las preguntas de los inquilinos más frecuentes que puede responder a muchas de sus inquietudes por adelantado.

Preguntas más Frecuentes

¿Por qué recibí un aviso cuando pagué la renta en el 1er día del mes?

- Como se indica en este manual antes, la renta se paga el primero día del mes y tarde si no se recibe el segundo día del mes. Una vez que el segundo del mes pasa, empezamos la preparación de notificaciones para pagar o desalojar la propiedad. Es obvio que servimos el aviso antes de que recibiéramos el pago. CBDHR sirve Avisos sobre la base de los requisitos de la ley del estado que son los requisitos de propietario / inquilino y sus obligaciones con el dueño de la propiedad.

¿Por qué no puedo limpiar la alfombra yo mismo?

- Se requiere la limpieza profesional para preservar la vida de la alfombra. Máquinas en el hogar no limpian la alfombra como lo es necesario.

¿Puedo tener una antena satelital?

- Sí, usted puede tener una antena satelital. Sin embargo, usted debe presentar una solicitud a CBDHR y firmar un acuerdo antes de la instalación de la antena. También debe asumir la responsabilidad de la eliminación de la antena y la reparación de los daños. Llame a CBDHR para más detalles.

No tenía una mascota cuando me mudé, ¿puedo tener una mascota ahora?

- Notifique a CBDHR que usted desea tener una mascota. No mueva a una mascota en la propiedad sin permiso. El administrador de la propiedad se pondrá en contacto el dueño y presentara su solicitud. Si el dueño hace permitir que tenga una mascota, se requerirá un depósito y un acuerdo de mascotas firmado. Si el dueño dice que no, tiene que respetar la decisión y su contrato de renta.

Mi compañera de habitación quiere moverse, pero yo quiero quedarme. ¿Qué hago ahora?

- Su compañero tiene que presentar un aviso de desalojo. CBDHR necesitará documentación que indique que usted puede apoyar a la propiedad por su cuenta. CBDHR no reembolsará parte del depósito de seguridad a su compañero de habitación, ya que es una condición de su contrato de renta. Usted y su compañero tendrá que arreglar todos los fondos debidos a ustedes, incluyendo cualquier o todo el depósito de seguridad.

Quiero agregar un compañero de habitación, ¿ahora qué hago?

- El futuro compañero tendrá que presentar una solicitud y CBDHR debe aprobar la persona antes de su traslado a la propiedad. Puede obtener las aplicaciones en la oficina CBDHR o en el sitio web CBDHR. Si CBDHR niega el solicitante no puede vivir el/ella en la propiedad. Si es aprobado, el solicitante aprobado debe firmar nuevos contratos de alquiler / arrendamiento.

¿Por qué se realiza un análisis de la condición de la propiedad?

- Los dueños están demostrando responsabilidad por el mantenimiento de la propiedad, el estado de propiedad, y su inversión. También es el derecho del dueño ver la propiedad, pero se respeta que es su residencia. También no hay nada que temer. Esta es la razón porque CBDHR lo contactó primero para establecer una fecha y hora.

Conclusión

Esperamos que haya encontrado el Manual de Inquilino CBDHR útil e informativo. Nuestro objetivo es prepararte para una tenencia exitosa y un paso agradable cuando esto ocurre. Si usted tiene alguna pregunta sobre la información adjunta, por favor póngase en contacto con su equipo de gestión CBDHR.

Le deseamos una residencia exitosa



Inquilino Fecha

Administrador Fecha

Inquilino Fecha