

# ÍNDICE

<b>NORTH AMERICAN STANDARDS PROPERTY MANAGEMENT.....</b>	<b>1</b>
<b>QUIENES SOMOS.....</b>	<b>1</b>
<b>HISTORIA.....</b>	<b>1</b>
<b>EXPERIENCIA .....</b>	<b>1</b>
<b>MANEJO DE PROPIEDADES.....</b>	<b>2</b>
<b>SERVICIOS.....</b>	<b>2</b>
<i>Inspecciones Semanales.....</i>	<i>2</i>
<i>Mantenimiento Preventivo.....</i>	<i>2</i>
<i>Pagos y Mensualidades .....</i>	<i>2</i>
<i>Contabilidad de Servicios y otros pagos.....</i>	<i>3</i>
<i>Servicio de Atención al Cliente.....</i>	<i>3</i>
<i>Equipamiento.....</i>	<i>3</i>
<i>Limpieza.....</i>	<i>3</i>
<b>CUOTAS DE MANTENIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>RENTAS VACACIONALES.....</b>	<b>5</b>
<b>SERVICIOS.....</b>	<b>5</b>
<i>Servicios a Huéspedes .....</i>	<i>5</i>
<i>Inspecciones.....</i>	<i>6</i>
<i>Limpieza.....</i>	<i>6</i>
<i>Opiniones de los Huéspedes .....</i>	<i>6</i>
<b>POLITICAS DE RENTAS VACACIONALES.....</b>	<b>6</b>
<i>Reservaciones, Pagos y Depósitos.....</i>	<i>6</i>
<i>Llaves.....</i>	<i>7</i>
<i>Blancos .....</i>	<i>7</i>
<i>Electrónicos, Muebles y Artículos para el Hogar.....</i>	<i>7</i>
<i>Platos, Vasos y Cubiertos .....</i>	<i>8</i>
<i>Regulaciones y Reglas Adicionales .....</i>	<i>8</i>
<b>PRECIOS DE RENTA.....</b>	<b>8</b>

# **NORTH AMERICAN STANDARDS PROPERTY MANAGEMENT**

## **QUIENES SOMOS**

North American Standards Property Management (NAS) es una pequeña empresa de administración de propiedades y rentas vacacionales en Playa del Carmen, fundado por Matt Weatherbee y Allan Lockhart. NAS se distingue por proporcionar un servicio con la calidad de una gran compañía, así como la atención personalizada que los clientes requieren de un gerente dedicado. Matt y Allan tienen más de 40 años de experiencia combinada en manejo de propiedades. A diferencia de la mayoría de las grandes compañías en la industria, NAS se concentra solo en el manejo de propiedades y rentas lo que nos permite darle a nuestros clientes un servicio a la medida de sus necesidades. Solamente a través de este tipo de atención personalizada, NAS espera crear relaciones duraderas con sus clientes.

## **HISTORIA**

NAS fue concebida durante unas proféticas vacaciones de primavera a Playa del Carmen, México. Los fundadores originarios de Boston, Massachusetts, Matt Weatherbee y Allan Lockhart, se enamoraron de Playa del Carmen. Observando el rápido crecimiento de los desarrollos inmobiliarios y la necesidad de un servicio competente, atento, eficaz con experiencia para el manejo de propiedades en la Riviera Maya, Matt y Allan deciden transportar sus 40 años combinados de experiencia en el manejo de propiedades, desde Boston a México - literalmente. Al volver de sus vacaciones, vendieron todo, empacaron su camioneta y 3 meses después condujeron 4.500 millas desde Boston hasta Playa del Carmen para comenzar la aventura de este nuevo negocio.

## **EXPERIENCIA**

Matt se graduó con honores de la universidad de Ithaca con un título en ciencias políticas y diplomados en teatro y español. Lo indujeron al "Who is Who" en los colegios y las universidades de América. También él habla inglés y español. Con 9 años de experiencia manejando un bufete de abogados importante en Boston, donde era responsable de supervisar las operaciones internas, incluido pero no limitado a, contabilidad, proveer de personal administrativo y sistemas de informática. Allan ha sido dueño y ha operado sus propios negocios por años, incluyendo casas hogar, restaurantes de comida rápida y centros de salud. A través de su carrera, Allan siempre ha sido responsable de mantener sus propiedades, incluido pero no limitado a, la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado, el agua, el drenaje y la electricidad. En el último negocio que puso y manejo (diseñado por Allan) supervisó la construcción de un edificio y administro el mantenimiento de un centro deportivo de más de 2000 miembros. Juntos, Matt y Allan manejaron un complejo de condominios de 35 unidades a lo largo del río de Charles en la parte alta del barrio Back Bay en Boston.

## MANEJO DE PROPIEDADES

### SERVICIOS

NAS ofrece un servicio completo en administración de propiedades, incluyendo pero no limitado a: inspecciones semanales, supervisión de todos los proyectos de mantenimiento y de renovación, mantenimiento preventivo, pago de cuentas, contabilidad y equipamiento. Nuestra mira es mantener cada propiedad como si fuera nuestra. Estamos comprometidos con la completa coordinación y manejo de todos los aspectos que involucran cada propiedad.

#### Inspecciones Semanales

NAS realiza inspecciones semanales a cada unidad para asegurar el buen mantenimiento y el uso apropiado. Las inspecciones incluyen pero no se limitan a:

- Ventilación de la unidad;
- Mantenimiento del deshumidificador;
- Flujo de agua en WC;
- Funcionamiento de las bombas de agua;
- Verificar el buen funcionamiento de todos los servicios;
- Parcialmente o enteramente fumigar la unidad, solo en caso de ser necesario;
- Detección de problemas de mantenimiento;
- Inspección de vandalismo exterior; e
- Riego sencillo de plantas.

NAS coordinará la supervisión de todo el mantenimiento y los proyectos de renovación sin costo para los dueños. También proporcionamos el acceso a la propiedad para la reparación, el control de plagas y/o envíos.

#### Mantenimiento Preventivo

Para ayudar a reducir la necesidad del mantenimiento reactivo, NAS ejecuta un programa de mantenimiento preventivo dinámico. Si se evitan los problemas antes de que ocurran, podemos reducir los costos del dueño y ayudar a salvaguardar y a aumentar la vida de la propiedad y sus muebles, accesorios y aparatos. Nuestro programa incluye pero no se limita a:

- Inspección mensual de los filtros del aire acondicionado;
- Descongestión de la cabeza de la ducha y de los grifos; e
- Revisión mensual de la plomería por fugas y goteos.

#### Pagos y Mensualidades

Una vez firmado el acuerdo de manejo de propiedad con NAS se requiere de un depósito\* por parte del

---

\* Estas cantidades están basadas en un condominio de uno o dos recámaras.

cliente. Este depósito se pondrá en una cuenta separada del cliente y será usado para el pago de cualquier cuenta asociada con el uso de la propiedad incluyendo servicios, comisiones y cuotas de condominio. NAS requiere un saldo mínimo de \$500.00 en todo momento en esta cuenta. Esto permite a la NAS pagar las cuentas de la propiedad de una manera efectiva y eficiente.

NAS mantendrá un sistema apropiado de contabilidad para asegurar el buen manejo de la cuenta del dueño. Reportes mensuales detalladas de todos los recibos, costos y cargos a la cuenta serán proporcionadas al dueño mensualmente vía correo electrónico.

### Contabilidad de Servicios y otros pagos

Con gusto, la NAS dará sin costo asistencia a sus clientes para la apertura de su cuenta para servicios y otros pagos.

### Servicio de Atención al Cliente

NAS está disponible de Lunes a Viernes de 9 AM a 5 PM y los Sábados de 9 AM a 1PM. Fuera del horario de oficina estamos a sus órdenes vía correo electrónico. En caso de emergencia puede contactarnos vía celular las 24 horas.

### Equipamiento

Con un excelente conocimiento de las opciones locales, NAS ofrece el servicio de amueblar totalmente su propiedad. Nos encargamos de elegir, negociar, comprar y de coordinar la entrega e instalación de los muebles y accesorios. NAS carga una comisión del 10% o \$50/hora por la coordinación de la entrega e instalación de muebles y accesorios. Si el dueño requiere solamente que NAS le organice y supervise la entrega y la instalación de los muebles y accesorios, se cobrará \$50 por hora por el tiempo de espera y la supervisión.

### Limpieza

Cada propiedad se limpiara una vez al mes, si está desocupada por 30 días consecutivos. La limpieza incluye más no está limitada a barrer y trapear todos los pisos, limpiar y desinfectar el baño, incluyendo los inodoros y regaderas, lavado de ventanas, barandales, cristalería y acabados de madera, sacudir el polvo y lavar y barrer los patios o áreas externas.

### Fumigación

La fumigación se llevará a cabo mensualmente o cada 2 meses, La prevención es la clave de la fumigación, hay que mantener fuera las pestes antes de que invadan sus casas. Si fumiga menos de una vez cada 2 meses, normalmente esto lleva a pestes de cucarachas, lo que ocasionan huéspedes muy descontentos. El costo del servicio de fumigación se cargará a la cuenta del propietario a precios competitivos.

### Lavado de ventanas

Nuestras empleadas de limpieza pueden lavar las ventanas hasta donde alcanzan normalmente, lo harán durante la limpieza de rutina sin cargo extra. Las ventanas que requieran atención extra por su difícil

acceso o porque se ensucien con más frecuencia, se limpiarán conforme sea necesario generando un cargo a la cuenta del propietario a precio competitivo.

### Prevención de Huracanes

Las propiedades con cortinas anticiclónicas o protectores contra huracanes no tendrán un cargo extra por la protección, las que no estén protegidas se les cobrará la protección a precios competitivos.

### CUOTAS DE MANTENIMIENTO

Si NAS maneja las rentas vacacionales de la propiedad y la propiedad está disponible por más de 6 meses al año, NAS cobrará honorarios de gerencia mensual fijo de la propiedad solo de \$179.00 USD\*. De otra manera NAS carga honorarios de gerencia mensual fijo de la propiedad de \$199.00 USD\*. Los honorarios incluyen, pero no se limita a:

1. Inspecciones semanales;
2. Mantenimiento preventivo;
3. Pago de cuentas y reportes mensuales;
4. Limpieza una vez al mes si está desocupado por 30 días consecutivos;
5. Coordinación y supervisión de todo el trabajo de mantenimiento hecho en la unidad;
6. Prevención contra huracanes de la unidad si la propiedad cuenta con protección contra huracanes

## RENTAS VACACIONALES

### SERVICIOS

NAS ofrece un servicio competitivo de alquiler vacacional enfocado a maximizar la ganancia en la renta para los dueños y ofreciendo a nuestros clientes una diversa variedad de propiedades en renta. Nuestra meta es promocionar la renta de cada propiedad como si fuera nuestra. Un porcentaje más alto de rentas por año significa clientes más felices y en última instancia una mejor relación entre NAS y sus clientes.

#### Mercadotecnia

El primer paso para un alquiler efectivo implica la comercialización apropiada. Entre mayor número de huéspedes potenciales vean la propiedad es más probable que esta sea alquilada. NAS tomará fotos de calidad profesional a la propiedad sin ningún costo para usted, escribirá una detallada y persuasiva descripción, incluyendo servicios y políticas de alquiler, y publicará la propiedad en su propio sitio Web, [www.nasplaya.com](http://www.nasplaya.com). Esta página sirve como el portal primario de mercadotecnia para la propiedad. Los arrendatarios potenciales también podrán ver el calendario de reservaciones y hacer su reserva en línea. Nuestra meta es mostrar cada propiedad con sus mejores cualidades y hacer el proceso de reservación lo más fácil posible.

El establecer tarifas apropiadas sobre el alquiler es un factor clave en la comercialización. Si el precio es demasiado alto, los posibles arrendatarios se perderán; si el precio es demasiado bajo la renta no está siendo maximizada. Considerando la opinión del propietario, NAS pondrá precio a cada unidad para maximizar las ganancias basándose en el estudio de mercado y nuestros contactos veteranos en la Riviera Maya.

Los propietarios también tienen la opción de elegir nuestro programa de mercadotecnia elevada. NAS le mandará a cada propietario una lista de las páginas vacacionales de Web que tiene un costo por la publicidad, los cuales tienen éxito en generar clientes de arrendamiento. NAS organizará las páginas, contestará los correos generados por estas páginas y cobrará a los dueños el mismo precio cobrado por las mismas sin elevarlo. El precio anual de este programa será de \$240 a \$800 USD dependiendo en el nivel de mercadotecnia elegida. NAS cree que este servicio es indispensable y recomienda invertir lo más posible para generar un mayor número de inquilinos en sus propiedades.

#### Manejo del Calendario

Aunque cada propiedad aparezca en distintos sitios vacacionales Webs, NAS conserva el control total del calendario. Esto ayuda a evitar que se dupliquen las reservaciones. También hace efectiva la reservación de cada unidad con tanta frecuencia como sea posible. Si los huéspedes experimentan una agradable visita sin molestias esto nos ayuda a asegurar que vuelvan a reservar y puedan dar sus referencias a amigos y familiares.

#### Servicios a Huéspedes

NAS proporcionará en todas las rentas vacacionales los siguientes servicios:

- Llegada y salida con atención personalizada, incluyendo un Tour de la propiedad y una descripción de cómo utilizar los servicios y aparatos;
- Un paquete de bienvenida que contenga la información y sugerencias locales tales como restaurantes, viajes, actividades y una breve historia de Playa del Carmen;
- Asistencia para reservar transporte desde y hacia el aeropuerto;
- El servicio opcional de lavandería durante la estancia, se cargará al arrendatario a tarifas competitivas;
- El servicio opcional de la limpieza durante la estancia se cargará al arrendatario a tarifas competitivas;
- Los productos de limpieza y los jabones de baño individuales son suministrados y resurtidos por NAS;
- 1 garrafón de agua purificada de 20 litros se suministrará a la unidad semanalmente, por NAS
- Los productos de papel incluyendo, el papel higiénico, las toallas de papel en rollo, las bolsas de basura y los contenedores de la basura son servicios que provee y resurte NAS incluido en el costo.

### Inspecciones

Como complemento a las inspecciones semanales NAS inspecciona cada propiedad antes y después de cualquier renta vacacional. La revisión de antes y después de que ha sido ocupado nos ayuda a asegurar que los huéspedes lleguen a una propiedad con un mantenimiento y servicios impecables. Así mismo se revisan todas las funcionalidades y se hace inventario detallado.

### Limpieza

Antes y después de cada renta vacacional la propiedad será debidamente limpiada y las sábanas lavadas y cambiadas. El costo de este servicio será cargado a la cuenta del dueño con precios competitivos. NAS proporcionará todas las bolsas de basura, papel de baño, rollos de papel, y líquidos para la limpieza sin costo para el dueño. Reposición de trapeadores, escobas, cubetas y jaladores se cargarán a la cuenta del propietario a precios competitivos. Se proveerá de detergente para lavar ropa y jabón líquido para lavar trastes al costo del propietario. .

### Opiniones de los Huéspedes

Al realizar la salida nuestros huéspedes recibirán un cuestionario vía correo electrónico y la respuesta de este nos ayudará a asegurar que cada unidad cumple con todos los deseos y expectativas. La información obtenida es almacenada para futuras referencias. Esta información nos ayuda con la mercadotecnia del día a día y estará disponible para los dueños por medio de un correo electrónico bajo petición.

## POLÍTICAS DE RENTAS VACACIONALES

### Reservaciones, Pagos y Depósitos

El propietario está en derecho de asignar los periodos que requiera para su uso exclusivo y puede hacerlo confirmando su disponibilidad con NAS. En caso de que se presente conflicto por lo

mencionado anteriormente hay un contrato que da derecho a NAS a resolver el conflicto. Para maximizar las ganancias para el dueño, NAS les recomienda de abstenerse de visitar durante la temporada de más alta ocupación como navidad y año nuevo ya que es cuando es más redituable. NAS les pide amablemente a los dueños nos informen por lo menos un mes de anticipación de su visita para bloquear esas fechas.

Por renta vacacional los huéspedes reciben un cargo por servicio del 5% que será aumentado a los precios de renta. Una vez que se haga la reservación para la renta vacacional se requiere de un depósito del 50% del total en un periodo de 7 días al día de reservación. Cualquier falla dará como resultado la cancelación de la reserva. El resto deberá ser pagado 30 días antes de la fecha de llegada. Si una cancelación de reservación resultará necesaria las políticas de reembolso se ajustarán a las guías y limitaciones marcadas a continuación:

- 75% será reembolsado si la cancelación ocurre en 90 días antes de su fecha de llegada;
- 50% será reembolsado si la cancelación ocurre de 61 a 90 días antes de su fecha de llegada;
- 25% será reembolsado si la cancelación ocurre de 31 a 60 días antes de su fecha de llegada; y
- No habrá reembolso si la cancelación ocurre con menos de 30 días de anticipación.

NAS también pedirá un depósito de seguridad por \$350USD o más por cada reservación hecha. Este depósito es totalmente reembolsable si no hay nada en malas condiciones o algún faltante. Cualquier pérdida o daño a la unidad a sus contenidos será sustraído del depósito de seguridad.

### Llaves

NAS requiere 4 juegos de llaves de cada puerta (puerta principal, terrazas, balcones, cuartos, etc.). 2 juegos serán para uso exclusivo de los huéspedes mientras que 2 juegos se guardarán en los archivos de NAS y serán para uso en caso de emergencias. Si algún inquilino llega a perder una llave serán cargados \$20.00.

### Blancos

La NAS requiere de toallas de manos, toallas de playa, toallas para la regadera, cubre almohadas por el máximo número de inquilinos más 2. Sin importar debe haber disponible un mínimo de 2 juegos de sábanas y fundas de almohadas para cada cama.

### Electrónicos, Muebles y Artículos para el Hogar

- |                           |           |
|---------------------------|-----------|
| • Refrigerador            | necesario |
| • Estufa                  | necesario |
| • Maquina de café         | necesario |
| • TV con cable o satélite | necesario |
| • Microondas              | necesario |
| • Tostador                | necesario |
| • Conexión de Internet    | necesario |
| • Persianas en ventanas   | necesario |
| • Sofás y sillas          | necesario |
| • Aire acondicionado      | necesario |

- Cómodas o estantes en cada recámara           necesario
- Ganchos                                                   necesario
- Vestidores y/o armarios en cada cuarto       necesario
- Manuales para todos los aparatos           necesario
- Escalera portátil                                   necesario
- Caja fuerte                                           necesario
- Entrada sin llave o caja para guardar llaves   necesario
- Secadora de pelo                                   necesario
- Licuadora                                           necesario
- Lavadora                                           opcional
- Secadora                                           opcional
- DVD                                                   opcional

Platos, Vasos y Cubiertos

- Platos                    número máximo de ocupantes + 2
- Vasos                    número máximo de ocupantes + 2
- Cubiertos               número máximo de ocupantes + 2

Regulaciones y Reglas Adicionales

Las mascotas y fumar no esta permitido durante las rentas vacacionales. Por experiencia esto dificulta la limpieza de la unidad y puede llevar a reacciones alérgicas de próximos huéspedes.

NAS en contrato con el dueño no asume responsabilidad alguna por pérdidas o robo. Los huéspedes de rentas vacacionales son los responsables de la propiedad durante su estancia. Es su deber asegurarse de cerrar todas las puertas y ventanas antes de salir de la unidad aunque sea por un par de minutos. Estos pasos extras de seguridad asegurarán el contenido de la unidad y de sus propiedades.

Los inquilinos que excedan el número de personas permitidas en el acuerdo darán como resultado la deserción del acuerdo con NAS. Cualquier otro comportamiento inapropiado o excesivo a consideración de NAS incluido ruido excesivo, aventar objetos de los balcones, destrucción de la propiedad, dejar el aire acondicionado prendido con las ventanas o puertas abiertas, comportamiento que levante quejas de cualquier otro inquilino causará la pérdida del depósito de seguridad, sin excepción alguna y la expulsión de la propiedad.

PRECIOS DE RENTA

NAS cobra 20% del monto mensual. El concentrado de recibos demostrará que los cobros por renta han sido recogidos. Así mismo los agentes tienen también derecho de cobrar al dueño 10% por comisión por rentas que hayan hecho ellos mismos.