**AREAS PARA EL CHAT BOOT**

**\*SERVICIOS\***

**1.- Información de sus servicios**

Agregar brochure (PDF) **###**

**2.- Costos de servicios**

Liga a la lista de servicios **###**

**3.- Coberturas legales (pólizas jurídicas)**

agregar imagen de coberturas (PDF) **###**

**4.- Tienen garantía de pago de rentas?**

Con nuestra *cobertura full rent*, el propietario tiene la garantía de recibir sus pagos a tiempo aún cuando el inquilino no pague

**5.- Cuanto tiempo dura el trámite?**

Nuestros servicios van desde las 24 hrs hábiles con un tiempo máximo de 72 hrs

**6.- Como se realiza la firma de los contratos?**

En Arrenda Protect te damos la posibilidad de firmar de manera presencial**\*** tu contrato de lunes a domingo (aplica cargos extras para horarios especiales) y tambien contamos con plataforma para firmar electrónicamente con certificación conforme a la NOM-151 y generación de archivo Blockchain para evitar cualquier alteración posterior a la firma.

\*Deberán presentarse todos los firmantes a la cita. En caso de recabación de firmas individuales se

podrán agendar con costo extra.

**8.- Cuales son sus horarios de servicio**

Lunes a viernes de 9:30 a 18:00 hrs

Sábado de 9:30 a 13:30 hrs

**\*INVESTIGACIONES\***

**1.- ¿Cómo puedo asegurarme de que no usarán mis datos con fines lucrativos?**

Todos la información y documentos que recibimos son utilizados estrictamente para los procesos de otorgamiento de nuestros servicios y están resguardados bajo nuestro aviso de privacidad que puedes consultar en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **###**

**2.- En que consiste la investigación?**

En la validación de la identidad del prospecto y su fiador u obligado solidario

(si los tuviese) así como la validación de su solvencia económica, moral y jurídica. Lo cual se determinará mediante la investigación que Arrenda Protect realice ante diversas sociedades publicas o privadas a nivel nacional e internacional

**3.- Por qué no se reembolsa el pago del anticipo?**

El anticipo recibido se tomará a cuenta del precio final de la poliza siempre que el

reporte de investigación se emita en sentido “Viable”, para el caso de los reportes

con resultado “No Viable” el anticipo recibido no será reembolsable por ser

utilizado para los gastos de investigación del proceso, puesto que todas las

validaciones que realizamos son a través de plataforma de pago.

**4.- ¿Por qué es necesario hacer las llamadas con mis referencias?**

Las llamadas a las referencias son parte de nuestro proceso de investigación y

tienen como finalidad la verificación de los datos generales recibidos en la solicitud del prospecto. Así como contar con datos de contacto familiares o personales en caso de una emergencia.

**5.- ¿Cuál es el proceso de la póliza?**

Para iniciar con un trámite el primer paso es la integración del expediente, una vez

completado se realiza la investigación y al tener el reporte se procede a elaborar el

contrato; en cuanto las partes den visto bueno del mismo se agenda la cita de firma.

**6.- ¿Qué beneficios obtengo al adquirir una póliza jurídica de arrendamiento?**

Al adquirir una póliza jurídica de arrendamiento, obtienes una serie de beneficios

que brindan seguridad y tranquilidad tanto para el arrendador como para el

arrendatario.

\*Prevención de riesgos

\*Contratos seguros y personalizados

\*Mediación para solución de controversias

\*Cobertura legal ante incumplimiento de la contraparte

**7.- ¿Estará conmigo alguien durante el proceso?**

Si tienes dudas sobre tu proceso de investigación comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes, ahí te canalizarán al área de investigaciones.

**\*REPORTES\***

**1.- Cómo debo realizar un reporte?**

Comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes, ahí tomarán tu reporte y te mantendrán al tanto de las actualizaciones correspondientes

**2.-Que hago si mi inquilino no me ha pagado la renta?**

Lo primero que debes hacer si se venció el día de pago y no recibiste el depósito, es contactarlo para validar que se encuentre bien y que no lo haya olvidado. Una vez que confirmes esto solicitarle la razón de su retraso de pago y fecha de liquidación.

En caso de que no te responda a las llamadas, mensajes y correos o se niegue a darte una fecha de pago deberás reportar el incumplimiento.

Comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes, ahí tomarán tu reporte y te mantendrán al tanto de las actualizaciones correspondientes

**3.- Que hago si mi propietario no responde y el inmueble tiene fallas?**

Es muy importante que no te esperes hasta el último momento para reportar una controversia de tu arrendamiento con nosotros. Comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes. Te canalizaran al área correspondiente para gestionar los procesos de entrega de tu inmueble

**4.- Que pasa si el inquilino no se quiere salir del inmueble?**

Es muy importante que no te esperes hasta el último momento para reportar una controversia de tu arrendamiento con nosotros. Comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes. Te canalizaran al área correspondiente para gestionar los procesos de entrega de tu inmueble

**5.- Dónde puedo comunicarme con ustedes**

Whats app

55 3208 3575 Línea Protect (linea de atención a clientes)

55 7331 6554 Línea de renovaciones

Tambien puedes llamar a nuestras oficinas

[55 9047 2157 CDMX](tel:5590472157)y Área Metropolitana

[442 728 0189 Querétaro](tel:4427280189)

**\*RENOVACIONES\***

**1.- Cuál es el proceso de renovación?**

Proceso de renovación (PDF) **###**

**2.- A dónde debo contactarme para tramitar mi renovación?**

Comunícate a nuestra linea de renovaciones 55 7331 6554

Tambien puedes llamar a nuestras oficinas

[55 9047 2157 CDMX](tel:5590472157)y Área Metropolitana

[442 728 0189 Querétaro](tel:4427280189)

**3.- Cuales son los costos por renovación?**

El precio de la renovación de la póliza se calcula de acuerdo a el precio de lista

menos el descuento aplicable de acuerdo a nuestro programa de lealtad. Consulta nuestro programa en **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Programa de Lealtad (PDF) **###**

**4.- Cómo se realizan las firmas de renovación?**

En Arrenda Protect te damos la posibilidad de firmar de manera presencial**\*** tu contrato de lunes a domingo (aplica cargos extras para horarios especiales) y tambien contamos con plataforma para firmar electrónicamente con certificación conforme a la NOM-151 y generación de archivo Blockchain para evitar cualquier alteración posterior a la firma.

\*Deberán presentarse todos los firmantes a la cita. En caso de recabación de firmas individuales se

podrán agendar con costo extra.

**\*FACTURACIÓN\***

**1.- A donde debo solicitar mi factura?**

Comunícate por whats app a Línea Protect )55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes. Debes enviar tu constancia de situación fiscal actualizada y tu comprobante de pago. En un plazo máximo de 24 hrs hábiles recibirás tu factura

**2.- Mi facturación tiene errores, que debo hacer?**

Puedes comunicarte por whats app a Línea Protect )55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes. Enviando la factura que recibiste e indicando cuales son los datos que se deben corregir, o mandar un correo con la misma información al correo reportes@arrendaprotect.com.mx. En un plazo máximo de 24 hrs hábiles recibirás tu factura

**\*JURÍDICO\***

**1.- A dónde debo comunicarme para una asesoría jurídica?**

Comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes. Ahí puedes solicitar se agende una videoconferencia o llamada telefónica (lo que tú prefieras) para otorgarte la asesoría.

Tambien puedes llamar a nuestras oficinas y solicitarla.

[55 9047 2157 CDMX](tel:5590472157)y Área Metropolitana

[442 728 0189 Querétaro](tel:4427280189)

**2.- Necesito información del estatus de mi expediente**

Comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de

atención a clientes. Es muy importante que tengas el numero de tu póliza para que

identifiquen tu expediente y puedan proporcionarte la información que

requieres.

**4.- ¿Cual es el proceso para que me entreguen mi inmueble, si acordamos que no vamos a renovar?**

Comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes. Te canalizaran al área correspondiente para realizar el cierre de tu expediente.

Tambien puedes llamar a nuestras oficinas y solicitarla.

[55 9047 2157 CDMX](tel:5590472157)y Área Metropolitana

[442 728 0189 Querétaro](tel:4427280189)

**5.- Cual es el proceso para realizar una terminación anticipada de mi**

**contrato?**

Comunícate por whats app a Línea Protect (55 3208 3575), nuestra linea de atención a clientes. Te canalizaran al área correspondiente gestionar el proceso de convenio de terminación anticipada

Tambien puedes llamar a nuestras oficinas y solicitarla.

[55 9047 2157 CDMX](tel:5590472157)y Área Metropolitana

[442 728 0189 Querétaro](tel:4427280189)

**\*ARRENDAPP (uso de la plataforma)\***

**\*\*SOY ASESOR\*\***

**1.- Cómo ingreso a la plataforma?**

Ingresa a la siguiente liga: **https://app.arrendaprotect.com.mx/**

**2.- Cómo crear una cuenta?**

Video tutorial **###** (por elaborarse cuando la plataforma tenga la versión final)

**Importante:** debes revisar que tus datos de contacto sean correctos, ya que en caso de error no recibirás correctamente las notificaciones del avance del trámite

**3.- Cómo solicito un servicio para una nueva renta?**

Video tutorial **###** (por elaborarse cuando la plataforma tenga la versión final)

**4.- Que datos necesito para dar de alta un nuevo trámite?**

Para generar un nuevo proceso es necesario que cuentes con:

+Tipo de servicio

+Domicilio del inmueble

+Monto de renta

+Nombre, teléfono y correo del propietario

+ Nombre, teléfono y correo del inquilino

**5. Como sé en que estatus está mi trámite?**

De acuerdo a la configuración de tu cuenta elegiste un medio de notificación (correo o whats app) en el que la plataforma te irá notificando de los avances de tu trámite o puedes iniciar sesión en tu cuenta <https://app.arrendaprotect.com.mx/asesor/iniciarSesion> e ingresar a la renta para conocer su estatus.

**6. Tengo dudas para avanzar en mi proceso, requiero asistencia.**

Para aclarar dudas respecto a los procesos debes ingresar a la siguiente liga: [www.youtube.com/@ArrendaProtect](http://www.youtube.com/@ArrendaProtect) donde podrás encontrar tutoriales para realizar tus procesos.

En caso de que la información que requieras no se encuentre en nuestro canal, solicita asistencia de un asesor protect aquí: (liga a línea protect)

\*Recuerda que nuestros horarios de atención son: Lunes a viernes de 9:30 a 18:00 hrs y Sábado de

9:30 a 13:30 hrs

**\*\*SOY PROPIETARIO\*\***

**1.- Cómo ingreso a la plataforma?**

Ingresa a la siguiente liga: **https://app.arrendaprotect.com.mx/**

**2.- Cómo crear una cuenta?**

Video tutorial **###** (por elaborarse cuando la plataforma tenga la versión final)

**Importante:** debes revisar que tus datos de contacto sean correctos, ya que en caso de error no recibirás correctamente las notificaciones del avance del trámite

**3.- Cuales son los documentos que necesito para hacer mi trámite?**

Imagen de requisitos**###**

**4.- Cómo debo subir mis documentos?**

Se necesitan subir los siguientes documentos:

+Identificación oficial vigente (INE o pasaporte) es muy importante que se envíe en

***formato imagen (foto)*** sin flash, sin sombras en fondo de cualquier color menos

blanco y si recortar la fotografía

+Comprobante de domicilio del inmueble a arrendar a nombre del arrendador en

***formato PDF***

Si tienes duda de tu registro ingresa a [www.youtube.com/@ArrendaProtect](http://www.youtube.com/@ArrendaProtect) y consulta el tutorial

de expediente del arrendador.

**5. Como sé en que estatus está mi trámite?**

De acuerdo a la configuración de tu cuenta elegiste un medio de notificación (correo o whats app) en el que la plataforma te irá notificando de los avances de tu trámite o puedes iniciar sesión en tu cuenta <https://app.arrendaprotect.com.mx/propietario/iniciarSesion> e ingresar a la renta para conocer su estatus.

**6. Tengo dudas para avanzar en mi proceso, requiero asistencia.**

Para aclarar dudas respecto a los procesos debes ingresar a la siguiente liga: [www.youtube.com/@ArrendaProtect](http://www.youtube.com/@ArrendaProtect) donde podrás encontrar tutoriales para realizar tus procesos.

En caso de que la información que requieras no se encuentre en nuestro canal, solicita asistencia de un asesor protect aquí: (liga a línea protect)

\*Recuerda que nuestros horarios de atención son: Lunes a viernes de 9:30 a 18:00 hrs y Sábado de

9:30 a 13:30 hrs

**\*\*SOY INQUILINO\*\***

**1.- Cómo ingreso a la plataforma?**

Ingresa a la siguiente liga: **https://app.arrendaprotect.com.mx/**

**2.- Cómo crear una cuenta?**

Video tutorial **###** (por elaborarse cuando la plataforma tenga la versión final)

**Importante:** debes revisar que tus datos de contacto sean correctos, ya que en caso de error no recibirás correctamente las notificaciones del avance del trámite

**3.- Cuales son los documentos que necesito para hacer mi trámite?**

Imagen de requisitos (inquilino, fiador y os) **###**

**4.- Cómo debo subir mis documentos? Se necesitan subir los siguientes documentos:**

Se necesitan subir los siguientes documentos:

+Identificación oficial vigente (INE o pasaporte) es muy importante que se envíe en

***formato imagen (foto)*** sin flash, sin sombras en fondo de cualquier color menos

blanco y si recortar la fotografía

+Si eres extranjero, residencia TEMPORAL o PERMANENTE vigente ***formato PDF***

+Comprobante de ingresos de los 3 últimos meses (nómina o estados de cuenta) tus ingresos netos deben cubrir por lo menos 3 veces el monto de renta que deseas contratar, ***formato PDF***

+Constancia laboral (aplica sólo para empleados) ***formato PDF***

Si tienes duda de tu registro ingresa a [www.youtube.com/@ArrendaProtect](http://www.youtube.com/@ArrendaProtect) y consulta el tutorial

de expediente del arrendatario.

**5. Como sé en que estatus está mi trámite?**

De acuerdo a la configuración de tu cuenta elegiste un medio de notificación (correo o whats app) en el que la plataforma te irá notificando de los avances de tu trámite o puedes iniciar sesión en tu cuenta <https://app.arrendaprotect.com.mx/inquilino/iniciarSesion> e ingresar a la renta para conocer su estatus.

**6. Tengo dudas para avanzar en mi proceso, requiero asistencia.**

Para aclarar dudas respecto a los procesos debes ingresar a la siguiente liga: [www.youtube.com/@ArrendaProtect](http://www.youtube.com/@ArrendaProtect) donde podrás encontrar tutoriales para realizar tus procesos.

En caso de que la información que requieras no se encuentre en nuestro canal, solicita asistencia de un asesor protect aquí: (liga a línea protect)

\*Recuerda que nuestros horarios de atención son: Lunes a viernes de 9:30 a 18:00 hrs y Sábado de

9:30 a 13:30 hrs