

<https://help.quintoandar.com.br/hc/pt-br/articles/360039085272-Fiz-um-pedido-de-reparo-no-im%C3%B3vel-que-alugo-pelo-QuintoAndar-O-que-acontece-agora>

Fiz um pedido de reparo no imóvel que alugo pelo QuintoAndar. O que acontece agora?

Entenda como funciona o fluxo de reparos durante a locação



**Atenção:** essas condições são válidas apenas para locações administradas pelo QuintoAndar.

Como toda locação está sujeita a imprevistos, pode ser necessário algum tipo de reparo no imóvel no início ou mesmo no decorrer da locação.

Temos uma equipe especializada para direcionar a avaliação e resolução desses problemas e aqui você entenderá um pouco mais sobre como funciona nosso **fluxo de reparos**.

### **1º Etapa: Solicitação do reparo no aplicativo**

Solicite o reparo em seu aplicativo, seguindo este [passo a passo](#), após a solicitação você já saberá de quem é a responsabilidade do reparo, conforme nossa Política de Responsabilidade. Se já concluiu essa etapa, aguarde a definição do prestador.

### **2ª Etapa: Definição do prestador**

**Reparo de responsabilidade do proprietário:** o proprietário deve informar como irá seguir dentro do prazo determinado pela criticidade do reparo. Podendo indicar um

prestador de serviço ou pedir ao inquilino indicações. Para agilizar a realização do reparo, o inquilino também poderá indicar um prestador de confiança via chat no aplicativo QuintoAndar.

Se o proprietário não tiver um prestador, também faremos a indicação de prestadores para que ele possa fazer a contratação e seguir com o reparo.

Caso o proprietário siga com a opção de pedir indicação de prestadores ao inquilino, este deverá enviar ao menos 2 orçamentos que cubram todos os reparos necessários para aprovação.

### **O que acontece se o proprietário não responder nossas comunicações?**

Se após a etapa de definição o proprietário não retornar as comunicações enviadas com a indicação de um prestador de serviços, iremos solicitar a você o envio de 2 orçamentos com o prazo de 7 dias corridos para o envio, nosso time irá fazer a análise desses orçamentos e seguiremos com a aprovação diretamente.

**Reparo de responsabilidade do inquilino:** Já nesse cenário, não acionamos mais o proprietário e indicamos ao inquilino que contrate um prestador para realizar o reparo, aqui temos [indicações de Prestadores](#) para ajudar.

### **3ª Etapa: Execução**

Após a definição do prestador, **o inquilino fica responsável por agendar o reparo com o prestador de serviços para a realização do reparo.** Durante a locação, o imóvel está sob sua posse e, por isso, precisaremos de seu apoio nessa etapa! É essencial que o inquilino esteja presente durante a execução no imóvel.

### **4ª Etapa: Finalização**

Após a realização do reparo no imóvel, caso tenha sido acordado algum desconto, [conforme as nossas regras de reembolso](#), **o proprietário é o responsável por efetuar o pagamento.**

A forma de pagamento pode ser negociada entre as partes via chat disponível no contrato, podendo ser acessado no aplicativo ou site do QuintoAndar em "Detalhe do reparo" na Central de reparos. Você também pode solicitar seguindo esse fluxo de reembolso [aqui](#). Veja como enviar os comprovantes em nosso [artigo](#).

**Importante:** Os orçamentos e serviços sempre devem ser negociados previamente com o proprietário para que possamos garantir o desconto.