

<https://help.quintoandar.com.br/hc/pt-br/articles/4415051432845-O-que-fazer-se-eu-n%C3%A3o-recebi-as-chaves-e-ou-itens-de-acesso-do-meu-im%C3%B3vel-locado-com-o-QuintoAndar-ap%C3%B3s-o-fim-da-loca%C3%A7%C3%A3o>

O que fazer se eu não recebi as chaves e/ou itens de acesso do meu imóvel locado com o QuintoAndar, após o fim da locação?

Problemas com a devolução das chaves? Nós te ajudamos!



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

O vistoriador parceiro preferencialmente deixará as chaves na portaria do imóvel ou no lockbox, para facilitar o acesso pelo locador após a saída do inquilino.

Caso não haja possibilidade de as chaves e itens de acesso serem deixados em um dos dois lugares mencionados, o QuintoAndar ficará em posse das chaves, e entraremos em contato com o proprietário em até 72 horas úteis, após a vistoria, solicitando um endereço para devolução das chaves e itens de acesso.

Caso você já tenha verificado na portaria e no lockbox, e ainda não tenha localizado os itens, pedimos que verifique se não há tentativa de contatos por parte do QuintoAndar (principalmente por e-mail), solicitando um endereço para devolução. Se nenhum contato foi feito, fale com a gente pelos nossos [canais de atendimento](#).

**Em relação aos itens de acesso, como controles e tags,** sempre orientamos que a parte inquilina deixe dentro do imóvel, caso sinta falta de algum item, pedimos que nos informe diretamente no laudo da vistoria de saída.

