

# FAQ

## À qui s'adresse Jeffrey Host ?

Jeffrey Host s'adresse aux personnes dont le logement est inoccupé tout ou une partie de l'année. Celui-ci doit être adapté à la location courte durée, à savoir en règle avec le cadre réglementaire de la Location Meublée de Tourisme, en bon état, équipé et meublé, mais également bien situé.

Vous nous confiez votre logement et nous vous apportons en retour simplicité, rentabilité et tranquillité d'esprit.

## Est-ce que vous faites de la conciergerie à la carte ?

Non, nous proposons uniquement un service ultra complet. Contrairement à un service à la carte, nous pensons qu'une gestion complète est la seule manière de maîtriser la chaîne qualité dans son intégralité, de connaître votre appartement sur le bout des doigts et d'être en mesure de répondre à tous les potentiels problèmes qui peuvent survenir lors de vos locations.

## Combien puis-je espérer gagner ?

Difficile à dire sans connaître les caractéristiques de votre résidence.

C'est pourquoi, nous vous présenterons une étude personnalisée de rentabilité de votre logement sur Airbnb en vous indiquant la moyenne des taux d'occupation et les revenus que vous pourrez escompter de votre location.

D'ores et déjà, nous pouvons vous assurer que vous gagnerez plus grâce à nous !

Nous rédigeons les annonces avec soin, sélectionnons les plateformes de diffusion les plus pertinentes pour votre bien (Airbnb, HomeAway, Booking.com) et gérons vos prix de façon dynamique. Cela signifie que le prix de location de votre appartement sera adapté selon différents critères (jour de la semaine, remplissage des propriétés voisines, prix historique, événements locaux) pour assurer la meilleure rentabilité grâce à un algorithme puissant de notre « revenu manager ».

## Est ce que je pourrais encore occuper mon logement ?

Nous ne fonctionnons pas comme beaucoup d'agence « classique ».

Si vous le souhaitez, vous pourrez ne pas mettre votre logement en location pendant plusieurs jours, afin d'occuper votre logement. Vous aurez la possibilité de gérer la disponibilité de votre calendrier pour bloquer certaines dates. Il faudra alors simplement nous le faire savoir.

## La gestion des annonces ?

Plus besoin d'accepter ou non les demandes de réservations des voyageurs de différente nationalité qui conduisent à des échanges chronophages sur leur arrivée dans votre logement.

Nous nous occupons de tout :

- du shooting photo ;
- nous créons votre annonce et effectuons les mises à jour ;
- nous assurons la correspondance avec les voyageurs ;
- nous traitons les réservations et les avis ;
- nous veillons à la stratégie de prix à adopter.

## Comment sont choisis mes futurs visiteurs ?

Nous attachons une importance toute particulière à la sélection des visiteurs. Sur Airbnb, nous nous assurons que vos futurs visiteurs aient vérifié leur identité et des appréciations positives. Si ces visiteurs n'ont pas d'évaluations, nous les contactons pour valider qu'ils correspondent aux spécificités de votre résidence.

## Avez-vous une assistance téléphonique ?

OUI ! Nous fournissons une Assistance 7j/7 pour vos voyageurs.

## Comment communiquez-vous avec les voyageurs ?

Nous leurs répondrons directement et le plus rapidement possible afin de s'introduire auprès d'eux. Les voyageurs sauront donc qu'une équipe sera dédiée à leurs réservations et seront plus à même de poser des questions.

## Prenez vous en charge les commentaires et les avis sur les voyageurs ?

Absolument ! De manière générale, il n'est pas indispensable de répondre ou noter les voyageurs. Mais pour que votre profil apparaisse dynamique, nous noterons et ajouterons un commentaire aux voyageurs qui séjourneront dans votre logement.

## Avez-vous une assurance ?

Bien sûr ! D'une part, les concierges possèdent leur propre assurance. D'autre part nous avons souscrit une Responsabilité Civil Professionnel.

## Qui intervient dans mon logement ?

Nos concierges et le personnel de ménage sont des professionnels inscrit au registre du commerce et nous veillons à ce qu'ils soient déclarés et qu'ils aient souscrit une responsabilité civile professionnelle. Nos responsables, les City Manager sont là pour encadrer nos équipes.

Nos concierges parlent tous anglais et pour certains une deuxième langue.

## Les concierges sont-ils attirés à mon logement ?

Nous ne pouvons vous garantir que les disponibilités d'un seul concierge concordent nécessairement avec vos besoins. Même si nous préférons qu'un seul concierge puisse intervenir dans votre logement pour assurer les prestations et ainsi lui présenter votre logement et lui confier un ou plusieurs trousseaux de clés.

## Où puis-je trouver mes factures ?

Vos relevés et factures se trouveront dans votre espace propriétaire ou vous pourrez vous connecter depuis notre site.

## Vous avez un bien dans une autre ville ou région ?

Pas de panique ! Nous comprenons votre désir de rentabiliser votre logement et nous travaillons avec des partenaires locaux pour vous permettre à vous et à tous les hôtes dans votre situation, de pouvoir faire appel à nos services.

## Votre concierge Jeffrey vérifie t'il l'appartement après la location ?

Nos concierges Jeffrey font systématiquement un état des lieux visuel de votre appartement après chaque location pour vous prévenir en cas de dégât. Les principaux sites de location entre particuliers prévoit un délai de carence de 48h pour déclarer les dommages dans votre appartement et faire fonctionner les assurances. De fait, nous vous feront un retour spécifique en cas de dommages dans l'appartement.

## Que comprend exactement le service ménage ?

Notre service de ménage respecte des critères d'hygiène et des standards de qualité élevés pour répondre à vos exigences et à celles de vos voyageurs.

Pour être précis, le ménage comprend :

Dans toutes les pièces :

- Le dépoussiérage du mobilier et des surfaces planes ;
- L'aspiration et le lavage du sol dans toutes vos pièces ;
- L'époussetage des petits tapis et des coussins de canapés ;
- Le remplacement des sacs poubelles.

Dans la cuisine :

- Le nettoyage des tables, chaises et plans de travail ;
- Le nettoyage de l'évier, des plaques de cuisson, du four et micro-ondes ;
- Le nettoyage et vidage complet du réfrigérateur.

Dans la chambre :

- La mise en place des draps, housse de couette et taies d'oreillers.

Dans les toilettes et la salle de bain :

- Le nettoyage de la douche ou de la baignoire, du lavabo et des toilettes à la javel
- Le nettoyage des parois de douche et des bondes (douche et lavabo)
- Le nettoyage des miroirs ;
- La mise en place du papier toilette ;
- La mise en place des serviettes de bain.

Concernant les produits d'entretiens utilisés lors des prestations, les concierges utiliseront ceux mis à disposition sur place. S'ils viennent à en manquer, nous les remplacerons

Dans l'éventualité où l'état du logement nécessiterait un nettoyage sensiblement approfondi, vous serez prévenus par votre concierge et serez invités à contacter notre service client pour convenir d'une possible sur-facturation.

### Ce que ne comprend pas le ménage.

Certaines parties ne sont pas comprises dans le service de base et sont comprises comme des services supplémentaires :

- Le nettoyage des vitres
- Le nettoyage des murs
- Le nettoyage des parties extérieures
- Le nettoyage de l'intérieur des placards
- Le traitement des tapis
- Le nettoyage des plafonds
- Le repassage

## Assurez-vous le service de ménage 24/24h et 7/7j ?

Pour la tranquillité de vos voisins la prestation de ménage peut commencer au plus tôt à 9h et finir au plus tard 19h. Ils peuvent ainsi dormir sur leurs deux oreilles !

## S'agit-il de mon linge ?

Non, nous utilisons du linge de maison de qualité hôtelière, nous passons par un service de blanchisserie.

## Que comprend exactement linge de maison ?

Nous raisonnons par "set de linge ».

Exemple :

Pour un logement de 2 personnes un set de linge comprend :

2 taies d'oreillers, une housse de couette, un draps plat de matelas (pour lit =/+ 140cm, 2 serviettes de bain (grande), 2 serviettes de bain (petite) 1 tapis de bain et 1 torchon.