

## **Manual do Inquilino**

Saiba como agir durante a validade do seu contrato de locação na Frias Neto.

CARO INQUILINO, preparamos esse manual com a proposta de facilitar o processo de locação, pontuando e esclarecendo seus procedimentos, de maneira a te auxiliar a respeito de todas as etapas e ações que constam do nosso Contrato de Locação, elaborado de acordo com a Lei do Inquilinato (8.245/91 e 12.112/09). Desta maneira, a FRIAS NETO CONSULTORIA DE IMÓVEIS oferece mais uma facilidade aos clientes, alinhada ao seu projeto de atendimento diferenciado e eficiente.

### **Área do Cliente**

O site da Frias Neto foi criado com o intuito de otimizar a navegabilidade dos clientes, com uma plataforma intuitiva, onde os usuários consigam localizar com muita facilidade os imóveis com seu perfil e conversar com os nossos corretores e line. Na área restrita do cliente, os proprietários e locatários têm acesso a serviços exclusivos da Frias Neto, como:

#### **Proprietário**

Atualização cadastral  
Imóveis em oferta  
Contratos  
Vistoria  
Demonstrativo de recebimento  
Informe de rendimentos  
Manual do locador

#### **Locatário**

Atualização cadastral  
2a via de boleto  
Solicitação de manutenção  
Contratos  
Vistoria  
Demonstrativo de pagamento

### **Manual do inquilino**

O acesso é feito pelo site [friasneto.com.br](http://friasneto.com.br), na página Área do Cliente. O login e senha são fornecidos na assinatura do contrato e esses dados se encontram nos boletos já enviados, quando inquilinos.

#### **Fique atento!**

- Cheque a voltagem do imóvel, de modo a evitar problemas com a instalação de aparelhos. Na dúvida, consulte um electricista;
- Muitas vezes, a chave geral de luz está desligada. Verifique antes de chamar a CPFL. Da mesma forma, verifique os registros de água e gás;

- Tire as medidas de seus móveis antes da mudança: eles podem não caber na sua nova casa;
- Para evitar multas, leia o regulamento (regimento) interno do condomínio;
- Agende a entrega de seus móveis com a entrega das chaves pela imobiliária e respeite a data de mudança definida pela Administradora.

## **PERGUNTAS FREQUENTES**

1) Posso furar a parede para instalar meu armário?

Pode, desde que você entregue o imóvel em perfeito estado quando for desocupá-lo, conforme o laudo de vistoria inicial. Nos casos em que houver perfurações nos azulejos, os mesmos deverão ser trocados. Muito cuidado com as tubulações hidráulica e elétrica.

2) Em casos de locação de imóveis comerciais que utilizam equipamentos que consomem muita energia, posso ligá-los na rede elétrica atual?

Não. Você precisa consultar um especialista, pois a rede provavelmente não está preparada para suportar altas cargas de energia.

3) O que faço com a placa da imobiliária?

Caso a placa não seja retirada no prazo de 48 horas, a partir da entrega das chaves, entre em contato com o departamento jurídico de locação pelo e-mail [juridicolocacao@friasneto.com.br](mailto:juridicolocacao@friasneto.com.br), solicitando a retirada.

## **Pagamentos**

Vencimento do primeiro aluguel: 30 dias após a assinatura do Contrato de Locação, se o contrato não previr forma diversa.

O que não pode ser feito:

- 1) Alterar o vencimento do boleto;
- 2) Prorrogar título;
- 3) Pagamento com cheques de terceiros;
- 4) Pagamento com cheque pré-datado;
- 5) Depósitos em conta corrente da empresa;
- 6) Pagar no banco após 30 dias de atraso;
- 7) Pagamento na imobiliária de aluguel em dia;
- 8) Alterar o valor do título;
- 9) Pagar parcialmente o título.

## **IMPORTANTE**

Se o seu boleto não chegar até 5 dias antes do vencimento, acesse o nosso site ([www.friasneto.com.br](http://www.friasneto.com.br)) e retire a segunda via com seu login e senha, fornecidos no ato da assinatura do contrato. O não recebimento do boleto não isenta o cliente da multa por atraso após vencimento.

## **FIQUE ATENTO!**

- Mensalmente, a Frias Neto emite um boleto de cobrança de aluguel, que envia simultaneamente pelo correio e e-mail, podendo ainda ser acessado em nosso site ([www.friasneto.com.br](http://www.friasneto.com.br)) na área restrita;
- Vencendo o aluguel em feriados ou finais de semana, você poderá pagar no primeiro dia útil após o vencimento;
- Após o vencimento do boleto, haverá o acréscimo da multa por atraso de 20% de multa, e 1% de juros ao mês de atraso;
- Havendo atraso de 2 meses do aluguel, o caso será encaminhado para o departamento jurídico. Sobre o valor, incidirão honorários de 20% (vinte por cento) e custas processuais;
- O pagamento das taxas de condomínio (quando houver) e das concessionárias de energia elétrica (CPFL), Água e Esgoto (SEMAE), gás encanado (Comgás) deverá ser feito diretamente aos seus respectivos fornecedores. A Frias Neto verifica mensalmente com as administradoras o pagamento da taxa de condomínio, cuja pontualidade deve ser observada, sob pena de infração contratual sujeita a despejo;
- Inquilino Empresa (Pessoa Jurídica): quando o inquilino tiver desconto de Imposto de Renda no boleto deverá, conforme a cláusula 4.3 do contrato de locação, apresentar mensalmente as guias DARFs recolhidas e, no início do ano, apresentar o Informe de Rendimentos Anual.

## **PERGUNTAS FREQUENTES**

1) Posso solicitar o envio do boleto de cobrança para outro endereço?

Sim, basta informar ao setor financeiro, pelo e-mail [financeirolocacao@friasneto.com.br](mailto:financeirolocacao@friasneto.com.br), seu outro endereço. A cobrança irá apenas para o endereço indicado.

2) Vou viajar, como faço para pagar o aluguel?

Informando previamente ao setor financeiro, pelo e-mail:

[financeirolocacao@friasneto.com.br](mailto:financeirolocacao@friasneto.com.br). Você pode solicitar que o boleto seja emitido antes da sua viagem, desde que o mês anterior esteja liquidado.

3) Quais outras taxas estarão inclusas no boleto de aluguel?

Depende do contrato, sendo as principais: IPTU, seguro incêndio, seguro fiança e outros serviços contratados. O IPTU é cobrado em parcelas, conforme valor fornecido pela Prefeitura Municipal.

4) Estou com dúvida com relação ao valor do IPTU do imóvel que alugo. O que posso fazer?

Solicite ao departamento financeiro por e-mail ([financeirolocacao@friasneto.com.br](mailto:financeirolocacao@friasneto.com.br)) uma cópia do IPTU atualizado.

5) Posso pagar o IPTU à vista?

Sim, dentro do prazo previsto pela Prefeitura Municipal e com antecedência para a Frias Neto efetuar o pagamento.

6) Recebi o talão de IPTU pelo correio, o que faço?

Não efetue o pagamento e traga-o imediatamente até a Frias Neto para encaminharmos ao proprietário.

7) Posso pagar o IPTU diretamente para a prefeitura?

Não. O proprietário é responsável por efetuar o pagamento com o valor que a imobiliária cobra no boleto de aluguel e repassa a ele.

8) Mudei no meio do mês. Como procedo com o pagamento do condomínio?

Pague por completo o condomínio e envie para a Frias Neto por e-mail ([financeirolocacao@friasneto.com.br](mailto:financeirolocacao@friasneto.com.br)) uma cópia com as devidas autenticações para receber a restituição dos dias que não são de sua responsabilidade. O desconto será feito do valor do aluguel, no próximo boleto, nunca diretamente na imobiliária.

### **Reajuste**

O valor do aluguel mensal será corrigido de maneira automática a cada período de 12 (doze) meses, conforme a variação acumulada do Índice IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), da FGV (Fundação Getúlio Vargas) ou, na sua falta, pelo IPC (Índice de Preços ao Consumidor) da FIPE (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas USP), ou, caso haja permissão legal, na menor periodicidade que venha a ser admitida.

Com intuito de facilitar as consultas dos nossos inquilinos em relação aos índices de reajuste de aluguel, criamos uma tabela que fica disponível em nosso site. Para conferir, acesse: [www.friasneto.com.br/servicos/locacao/indicesreajuste](http://www.friasneto.com.br/servicos/locacao/indicesreajuste)

### **PERGUNTA FREQUENTE**

1) Vocês avisam quando ocorre reajuste de aluguel?

Sim, via e-mail e em seu boleto de aluguel, que virá todo mês com a mensagem sobre o mês de reajuste.

### **Renovação**

O inquilino deverá comunicar com 30 dias de antecedência à imobiliária, por e-mail ([gestaodeclientes@friasneto.com.br](mailto:gestaodeclientes@friasneto.com.br)) sobre o interesse na renovação do aluguel, conforme o contrato de locação. Estamos inovando mais uma vez: os nossos contratos de renovação também são digitais, trazendo mais agilidade, rapidez, segurança e sustentabilidade. Para maiores informações sobre nossos contratos digitais, acesse o site: <https://materiais.friasneto.com.br/contratodigital>.

### **Fundo de Reserva e Restituições**

#### **Aos Condôminos:**

O inquilino tem o direito de receber ressarcimento dos valores de fundo de reserva e despesas extraordinárias pagas juntamente com o recibo de condomínio.

O valor do fundo de reserva/despesas extraordinárias será compensado no aluguel seguinte e, para isso, o inquilino tem a obrigação de entregar, na imobiliária, o comprovante do pagamento do recibo de condomínio, até 20 dias antes do vencimento de seu aluguel.

Os comprovantes de pagamento de condomínio serão aceitos por email (financeirolocacao@friasneto.com.br). Esgotado o prazo dos 20 dias antes do vencimento do aluguel, os fundos de reserva respectivos serão restituídos no próximo boleto.

### **IMPORTANTE!**

O inquilino deverá apresentar mensalmente o comprovante de pagamento da taxa condominial, para ressarcimento do fundo e despesas extraordinárias, não podendo deixar acumular por maior período ou deixar para receber o ressarcimento na entrega das chaves. Se isso ocorrer, ele receberá a devolução dos valores parcelados, sem correção, e de acordo com a disponibilidade de saldo em conta corrente do proprietário.

### **Vistoria**

#### **Vistoria de entrada**

No ato da assinatura do contrato de locação, o inquilino também assinará o “Laudo de Vistoria” detalhado, com fotos e a descrição das condições originais do imóvel alugado que ficará na área do cliente no site da Frias Neto. Após a assinatura do contrato, o inquilino terá 10 dias corridos para contestar os termos do laudo (no caso de encontrar alguma divergência entre a real situação do imóvel e o laudo de vistoria). A contestação deverá ser feita por e-mail (vistoria@friasneto.com.br).

### **Contratos com Cláusula de Benfeitorias**

O prazo para realização das benfeitorias será estipulado no contrato de locação. Esta cláusula diz respeito a melhorias que o inquilino irá realizar no imóvel. Em caso de não realização das benfeitorias acordadas em contrato, o valor que foi concedido como abono será cobrado, considerando o caso como infração contratual.

### **PERGUNTAS FREQUENTES**

1) O que é contestação de vistoria?

É a comunicação sobre divergências encontradas pelo inquilino ao analisar a vistoria de entrada elaborada pela imobiliária. Se necessário, será confeccionado um Aditivo ao Laudo Inicial, pois o mesmo não poderá ser rasurado.

2) Toda vistoria deve ser contestada?

Não. Caso não haja nenhuma inconformidade com a vistoria de entrada, o inquilino não precisa apresentar nada para a imobiliária.

3) Preciso reforçar ou salientar os defeitos do imóvel?

Se eles já estiverem descritos na vistoria, não há necessidade de repetir ou salientar os defeitos do imóvel.

### **Benfeitorias**

- Não execute nenhuma benfeitoria sem antes avisar ou notificar a imobiliária e obter autorização por escrito;
- Benfeitorias não autorizadas constituem infração contratual;
- As benfeitorias dependem da autorização por escrito do proprietário do imóvel e não da imobiliária;

- As benfeitorias não terão os valores restituídos pelo proprietário, salvo se previstas em contrato;
- O inquilino receberá o imóvel nas condições apresentadas durante a vistoria. Sendo assim, a locação é aceita na forma que o imóvel se encontra, salvo exista alguma afirmação contrária no contrato.

### **Reparos e Manutenção**

É fundamental que o inquilino comunique imediatamente a imobiliária e permita a realização dos reparos necessários, sob pena de infração contratual. Este comunicado poderá ser feito através da área do cliente no site da frias Neto. Após a retirada das chaves, é necessário testar todas as tomadas, válvulas de descarga, fechaduras, torneiras e, se houver algum problema, relatar com urgência para a imobiliária por e-mail (manutencao@friasneto.com.br). No decorrer da locação, podem ocorrer alguns problemas que exijam reparos e manutenção causados pelo próprio uso, seja ele normal ou intenso.

Estes reparos são de inteira responsabilidade de execução e pagamento do inquilino, que deve cuidar do imóvel com o mesmo cuidado do dono.

Veja as principais manutenções que são de responsabilidade do inquilino:

- 1) Reparos em tomadas, interruptores, fechaduras;
- 2) Manutenção e limpeza de caixas d'água;
- 3) Manutenção e limpeza de calhas;
- 4) Desentupimento de vasos sanitários, ralos, pias, caixa de gordura;
- 5) Manutenção de aquecedores, piscinas, hidromassagens e jardins;
- 6) Reparo em portões, interfones, alarmes e cerca elétrica;
- 7) Troca e reposição de telhas.

### **Infrações Contratuais**

- O mau uso do imóvel locado, construções indevidas, uso diferente ao estipulado contratualmente, etc, caracterizam infração contratual, sujeitando o inquilino ao despejo;
- Sublocação: alugar o imóvel para um terceiro constitui infração grave, sujeitando o inquilino ao despejo imediato;
- Multa contratual: a multa ocorre por diversos motivos. É imprescindível total atenção às cláusulas contidas no contrato de locação. Dentre elas, a multa mais comum está relacionada à desocupação do imóvel antes do vencimento definido em contrato.

Cálculo de multa contratual:

Desocupação antes do prazo é calculada da seguinte forma: aluguel bruto multiplicado por três e dividido pelo número de meses do prazo total do contrato, multiplicado pelo número de meses que faltam para completar o prazo firmado em contrato.

Exemplo de cálculo de multa:

Contrato 30 meses: 01.01.08 a 01.07.10

Desocupação: 01.09.09

Aluguel: R\$ 1.000,00

Multa pactuada: 03 aluguéis

$R\$ 1.000,00 \times 3$  (meses de multa) =  $R\$ 3.000,00$  : 30 (tempo do contrato) =  $R\$ 100,00 \times 10$  (meses que faltam para a finalização do contrato) = total da multa:  $R\$ 1.000,00$

• Isenção da multa contratual:

A) Na vigência do contrato, o inquilino ficará dispensado da multa contratual se desocupar o imóvel em razão de transferência para trabalhar em outra cidade pela mesma empresa, desde que apresente comunicado desta transferência em papel timbrado do empregador e notifique por escrito o proprietário, com o prazo mínimo de 30 dias de antecedência.

B) Estando o contrato vencido e prorrogado por prazo indeterminado, ficará isento da multa contratual, mediante aviso prévio ao proprietário, com antecedência mínima de 30 dias. A falta de aviso prévio de desocupação sujeita o inquilino ao pagamento de um mês de aluguel, mais encargos (Artigo 6º da Lei do inquilinato). Parágrafo único: na ausência do aviso, o proprietário poderá exigir quantia correspondente a um mês de aluguel e encargos, vigentes quando da rescisão do contrato.

### **Devolução de Chave**

Por ocasião do término ou rescisão antecipada do Contrato de Locação (Lei 8.245/91 Art. 6º parágrafo único), o inquilino deve efetuar a devolução das chaves, seguindo os seguintes procedimentos:

1) Comunicar previamente a intenção de rescisão

Enviar um e-mail ([gestaodeclientes@friasneto.com.br](mailto:gestaodeclientes@friasneto.com.br)) comunicando a intenção de rescisão do contrato com no mínimo 30 dias de antecedência. Se preferir, entrar em contato pessoalmente na imobiliária, preenchendo o aviso de rescisão;

2) Agendamento da vistoria de saída/rescisão

a) Assim que o imóvel estiver em perfeita ordem, o inquilino deve entrar em contato com a Frias Neto para o agendamento da vistoria final e rescisão contratual, devendo fazê-lo com no mínimo 12 dias úteis de antecedência, por e-mail ([rescisao@friasneto.com.br](mailto:rescisao@friasneto.com.br)). Se preferir, pode entrar em contato pessoalmente na imobiliária. O contrato deixa claras as bases dessa vistoria:

“Declaro para todos os fins e efeitos, ter conhecimento de que deverei restituir o imóvel totalmente desocupado e em perfeito estado, tal qual consta do laudo de vistoria que firmei no início da locação e, caso o imóvel tenha quaisquer danos, deverei providenciar os reparos necessários ou indenizar o valor para o que for necessário.”

b) Caso o inquilino não possa acompanhar o vistoriador no dia do agendamento da vistoria de saída, deverá preencher o termo de credenciamento de representante, para comparecimento à vistoria de saída do imóvel. Esse termo deve ser enviado via e-mail ([vistoriasaida@friasneto.com.br](mailto:vistoriasaida@friasneto.com.br)) ou entregue pessoalmente na imobiliária Frias Neto. O procedimento está previsto em contato.

“Estou ciente de que deverei acompanhar o vistoriador na data do agendamento para a vistoria final e que meu não comparecimento à vistoria final, que será agendada, caracterizará aceitação do que nesta for apurado. Caso existam pendências de vistoria, não poderei entregar as chaves do imóvel e continuarei pagando aluguéis e taxas.”

### 3) Pendência e Manutenção

Se houver pendências na vistoria final, ou seja, se o imóvel apresentar danos causados durante a locação, serão necessários reparos de manutenção, que coloquem o imóvel no estado em que se encontrava na vistoria inicial. Depois da realização dos reparos, o inquilino deverá remarcar uma nova vistoria para dar continuidade à rescisão de contrato (para conferência das pendências). O aluguel e os encargos continuarão em vigência até que o imóvel seja entregue, de acordo com o “Laudo de Vistoria de Entrada”, conforme o descrito em contrato:

### 4) Documentos

Na data agendada para a rescisão, é necessária a apresentação das cópias dos documentos abaixo:

1) Condomínio: solicitar à administradora de condomínio a carta de quitação, juntamente com os três últimos boletos pagos, para que seja calculado o valor referente aos dias finais, até a data da entrega do imóvel.

2) CPFL: solicitar à CPFL o desligamento da energia elétrica via telefone 08000 101010 ou pelo site [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br). Para que seja feita a rescisão, é necessária a apresentação da conta com o consumo final quitado.

3) SEMAE: comparecer pessoalmente ao SemaE - Rua XV de Novembro, no 2.200 - e solicitar o corte da água. Para isso, é necessário levar a ÚLTIMA LEITURA DO RELÓGIO, pagar a taxa de corte e apresentá-la paga na imobiliária no dia agendado da rescisão. A ligação da água precisa estar INATIVA no sistema do SEMAE, para concretizar o desligamento da água.

No caso de o imóvel possuir banheira de hidromassagem, ar-condicionado e aparelhos elétricos/eletrônicos em geral, que façam parte integrante do imóvel integrante do imóvel e que precisem ser testados na vistoria de saída, fazer o desligamento da energia elétrica após o aval do vistoriador. Em casos de imóveis que possuam piscina, não realizar o desligue de CPFL ou SEMAE.

Gás encanado: realizar o corte junto à companhia responsável e trazer as 03 últimas contas de consumo final quitadas.

Pessoa Jurídica: os inquilinos da categoria pessoa jurídica devem apresentar as guias DARF, referentes aos pagamentos do Imposto de Renda Retido na Fonte. Caso não tenham sido feitos os recolhimentos do IRRF, inquilinos e fiadores ficarão sujeitos ao pagamento de todos os valores devidos, com acréscimos legais e penalidades moratórias e



compensatórias exigidas pela Receita Federal do Brasil e estabelecidas no contrato de locação (Cláusula nº4.3 do contrato de locação da Frias Neto).

- Chaves

Além das chaves, devem ser entregues o controle remoto do portão eletrônico, cartão de acesso à garagem, cartão de identificação do veículo, cartão de carrinho de compras, chaves da caixa de correio, etc.

### **Títulos de Capitalização:**

Para eventuais dúvidas referentes ao TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO, entrar em contato diretamente com as respectivas empresas responsáveis. No contrato de locação é possível verificar qual é a sua Seguradora:

Seguradora Mapfre – (11) 2663-5269, comercial4@planalseg.com.br

Sulamerica/Dacel – (19) 3434-8683, atendimento@dacelseguros.com.br

Icatu - (21) 3231-8404, apmartins@icatusseguros.com.br

### **PERGUNTAS FREQUENTES**

1) É necessária a presença do inquilino na rescisão final na imobiliária?

Sim, para que sejam apresentados os documentos solicitados no procedimento para devolução das chaves e para a assinatura da rescisão contratual. Se o inquilino não puder comparecer, pode credenciar uma pessoa de sua confiança. O credenciamento deve ser feito através de e-mail (rescisão@friasneto.com.br), onde deve conter o nome completo e o CPF da pessoa que irá representar o locatário.

2) Os pagamentos dos débitos devem ser feitos no ato da rescisão?

Sim. Os pagamentos de todos os débitos de rescisão deverão ser feitos à vista, no ato da rescisão. Podendo ser pagos com cheque do inquilino ou fiador ou em dinheiro ou boleto.

3) É possível realizar a rescisão do contrato se a CPFL estiver ligada?

Não. É necessário aguardar o desligamento para depois ser efetivada a rescisão do contrato. Mas se houver piscina no imóvel ou monitoramento de alarme, a CPFL e o SEMAE não podem ser desligados.

4) É necessário pintar o imóvel para poder entregá-lo?

O inquilino deve seguir o seu laudo de vistoria. Se nele constar pintura nova, é obrigatória a pintura do imóvel antes de entregá-lo. Se as paredes foram riscadas ou furadas, ou sofreram algum tipo de dano, também se faz necessária a pintura, lembrando que sempre na cor original do imóvel.

### **HORÁRIO E CONTATOS COM A EMPRESA**

Atendimento do Administrativo de Locação: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e sábados, das 9h às 12h.

Atendimento Comercial: segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Sábados, das 9h às 13h.

Atendimento para rescisão contratual com prévio agendamento.

Jurídico: juridicolocacao@friasneto.com.br

Manutenção: [manutencao@friasneto.com.br](mailto:manutencao@friasneto.com.br)

Financeiro: [financeirolocacao@friasneto.com.br](mailto:financeirolocacao@friasneto.com.br)

Rescisão: [rescisao@friasneto.com.br](mailto:rescisao@friasneto.com.br)

Gestão de Clientes: [gestaodeclientes@friasneto.com.br](mailto:gestaodeclientes@friasneto.com.br)

Caro inquilino, em todos os contratos de locação é realizada a contratação de seguro contra incêndio, com renovação anual de forma automática. Neste serviço, além da cobertura contra incêndio, estão inclusos serviços de assistência 24 horas, como eletricista, chaveiro e encanador. Para utilização destes serviços entre em contato através do 0800-770 0951, linha direta para nossos clientes junto à Sompo Seguros.