

Leistung: Feriengästeservice

Wir übernehmen ganzjährig die komplette Abwicklung und Betreuung Ihrer Feriengäste

FREUNDLICH. ZUVERLÄSSIG. KOMPETENT.

Bestandteil einer Gästebetreuung

Die Gästebetreuung einer Finca, eines Chalets oder eines Apartments besteht aus 3 Modulen

Modul 1: Gästeempfang – Check-In (üblich ab 16.00h)

Wir empfangen Ihre Gäste in Ihrem Objekt.

Hierzu erhalten wir von Ihnen mit einer Frist von mind. 4 Arbeitstagen vor der Anreise den Namen des Gastes, seine Mobilfunknummer, seine Flugnummer und den Anreisetag.

Ihr Gast meldet sich mind. 24 Stunden vorher bei einer speziellen Mallorca Engel Gäste-Hotline (+34 660 04 08 72 – auch via WhatsApp möglich) um die genaue Übergabezeit zu vereinbaren. Das Gästeteam der Mallorca Engel prüft am Anreisetag des Gastes stetig online die Ankunftszeiten des betreffenden Flugzeuges. Unser Gästebetreuer ist zur vereinbarten Uhrzeit am Vermietobjekt (hat vorher schon die Fenster/Persianer geöffnet) und begrüßt den Gast, weist ihn entsprechend ins Objekt ein, beantwortet die Fragen des Gastes und vereinbart einen verbindlichen Check-Out Termin.

wichtiger HINWEIS zu etwaigen Wartezeiten:

Unser Gästebetreuer wartet bis max. 30 Minuten nach der vereinbarten Übergabezeit auf den Gast. Sollte der Gast während dieser Zeit nicht eintreffen, versucht der Gästebetreuer den Gast telefonisch zu erreichen.

Sollte der Gast nicht in einer Karenzzeit von weiteren 15 Minuten eintreffen, so kann ein Check-In am gleichen Tage nicht mehr gewährleistet werden. Der Mallorca Engel Services wird sicherlich nach einer Ausweichzeit suchen, kann dieses aber nicht garantieren. Sollte in diesem Falle eine weitere Anfahrt notwendig werden, so wird diese kostenpflichtig (Stundenpreis 28,50 EUR netto, zzgl. IVA – hier beginnt und endet der Stundenpreis mit der An- und Abfahrt des Gästebetreibers von seinem aktuellen Standort) an den Vermieter berechnet. Hiervon ausgenommen sind einzig Flugverspätungen, welche aber das Gästeteam online stets überprüft.

Wir bitten um Verständnis für diese Regelung. Regelmäßig erleben wir leider, dass die anreisenden Gäste vorher noch einen Trip durch Palma, einen Restaurantbesuch oder aber einen Einkauf durchführten, während unserer Gästebetreuer im Gästeobjekt wartet und so Anschlussan- und/oder Abreisen verpasst.



MALLORCA ENGEL SERVICES
RUND UM IHRE IMMOBILIE

Modul 2: Gästeabreise – Check-Out (üblich 10.00h)

Beim Check-In wurde die verbindliche Check-Out Zeit vereinbart. Pünktlich zum vereinbarten Termin erscheint unser Gästebetreuer wieder am Vermietobjekt und verabschiedet den Gast. Vorher wird nach der Zufriedenheit gefragt, alle übergebenen Schlüssel und Sensoren in Empfang genommen und das Vermietobjekt geprüft.

Nach der Verabschiedung bereitet in der Regel der Gästebetreuer die Notwendigkeiten für die Mitarbeiter des Reinigungsteams vor.

Modul 3: Reinigung des Vermietobjekts

Entsprechend des Belegungsplan sorgt der Mallorca Engel Services für die Innenreinigung und der an das Vermietobjekt angrenzenden Terrasse (bis max. 25qm). Im Bereich der Fensterreinigung werden lediglich oberflächliche Fingerspuren entfernt.

Außenküchen, Fensterreinigungen, Dachterrassen und nicht an das Haus angrenzende Terrassen (bzw. Terrassen/Dachterrassen größer als insgesamt 25,01qm) sind im unten aufgeführten Preis nicht enthalten. Auf Wunsch erstellen wir Ihnen gerne hierzu ein individuelles Angebot.

Sofern die Mallorca Engel Services keinen Auftrag für den Pool- und oder Gartenservice erhalten, so erfolgt durch die Mallorca Engel Services auch keine Kontrollen dieser Gewerke. Hierfür ist einzig die ausführende Firma verantwortlich.

Detailleistungen, welche innerhalb der 3 Module durchgeführt werden:

- Empfang der Gäste
- Verabschiedung der Gäste
- Reinigung der Finca nach der Abreise der Gäste
- angebrochene Lebensmittelreste im Kühlschrank vernichten
- separate Hygienekontrolle in der Küche
- Bettwäsche/Handtücher abziehen, in die Reinigung zum Waschen und Mangeln bringen, abholen und vor dem nächsten Besuch frisch aufziehen
(Kosten der Reinigung erfolgen durch separate Abrechnungen)
- Prüfung der Elektrogeräte mit Stecker
- Prüfung der Küchenutensilien
- eigene und speziell ausgebildete Mitarbeiter, welche sich speziell für den Feriengästeservice tätig sind

zubuchbare und kostenpflichtige Leistungen:

- Gartenservice
- Poolservice
- Fensterreinigung
- Handwerkerservice
- Technikerservice

Für all diese Leistungen erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

wichtige Hinweise:

Wir führen sehr gerne die Leistungen der 3 Module für Sie durch.

Sie können sich auf unsere Freundlichkeit, auf unsere Zuverlässigkeit und unsere Erfahrungen und Kompetenz jederzeit verlassen.

So verlassen auch wir uns auf ein einwandfreies Vermietobjekt, welches über die notwendige Zulassung der mallorquinischen Behörden verfügt und durch den Inhaber und der von ihm beauftragten Handwerker stets gewartet und bestens gepflegt wird (ist keine Leistung einer Gästebetreuung).

Sofern den Gästebetreuern Mängel auffallen, wird der Inhaber des Vermietobjekts informiert. Wir weisen allerdings darauf hin, dass unsere Gästebetreuer im Bereich der Gästebetreuung ausgebildet und geschult sind (und stets nachgeschult werden), aber KEINE Handwerker sind.

An- und Abreisen werden ausschließlich durch geschulte Mitarbeiter der Mallorca Engel Services durchgeführt. Sofern bei An- und Abreisen Dritte (keine Mitarbeiter der Mallorca Engel Services, sondern beispielsweise Drittagenturen) mit anwesend sind, so würden die Mitarbeiter der Mallorca Engel Services die entsprechende An- und Abreise nicht durchführen bzw. auch abrechnen.

Wünschen Sie eine monatliche Servicebetreuung „Handwerk“ für das Vermietobjekt, übersenden wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot zu. Sofern ein solcher Servicebetreuungsvertrag mit der Mallorca Engel Services nicht besteht, so berechnen wir außerhalb der 3 aufgeführten Module einen Stundenpreis von 28,50 EUR zzgl. IVA für etwaige Abstimmungen, sei es via Telefon, Mail oder WhatsApp.



MALLORCA ENGEL SERVICES

RUND UM IHRE IMMOBILIE

unsere Preise:

An- und Abreisen Montag – Sonntag von 08.00h – 19.00h (beinhaltet Modul 1-3)

Tarifzone 1: 159,00 EUR

Tarifzone 2: 179,00 EUR

Tarifzone 3: 199,00 EUR

An- und Abreisen Montag – Sonntag von 06.00h – 08.00h / 19.01h – 22.00h (beinhaltet Modul 1-3)

Tarifzone 1: 179,00 EUR

Tarifzone 2: 199,00 EUR

Tarifzone 3: 219,00 EUR

Bei Anreisen außerhalb dieser Zeiten erfolgt ein Aufschlag von pauschal 40,00 EUR

alle Preise zzgl. jeweils gültiger IVA

(gültig bis 2 Schlafzimmer + 2 Bäder + 1x Wohnzimmer, 1x Küche, 1x Nebenraum bis max. 120qm Wohnfläche des Objekts, jedes weitere Schlafzimmer 20,00 EUR, jedes weitere Badezimmer 28,50 EUR, jede weitere Küche 30,00 EUR, jeder weitere Neben-Raum 20,00 EUR (darüber hinaus unterbreiten wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot)

Unsere Tarifzonen zur individuellen Preisgestaltung



MALLORCA ENGEL GROUP

RUND UM IHRE IMMOBILIE

TARIFGEBIET UND BÜROS





MALLORCA ENGEL SERVICES
RUND UM IHRE IMMOBILIE

Gerne vermarkten wir auch Ihre Finca, Ihr Chalet oder Ihr Apartment über unser eigenes Ferienportal
www.mallorcaengelurlaub.com

Wir begrüßen Ihre Gäste auch gerne mit einem Begrüßungspaket unter dem Motto:

„Ich liebe die Freizeit zu genießen“



- eine Flasche mallorquinischen Qualitätswein (Rosado oder Weißwein)
- eine Flasche stilles Wasser (Wasserflasche aus Glas)
- eine Packung mallorquinische Mandeln

Gesamtpreis: 25,50 EUR inkl. IVA, inkl. Besorgung

Alternative Angebote erstellen wir Ihnen gerne!

Zu Ihrer stetigen Information

Alle zwei Monate erscheint unser Magazin „Mallorca Engel actual“. Dieses erhalten Sie gerne direkt kostenfrei zu Ihnen nach Hause auf Mallorca gebracht und können natürlich auch gerne online über unser „Onlinemagazin“ nachlesen.

www.mallorcaengel-actual.com

Gerne vermarkten wir auch Ihre Finca, Ihr Chalet oder Ihr Apartment über unser eigenes Ferienportal
www.mallorcaengelurlaub.com

Allgemeine Informationen

zum Qualitätsanspruch des Mallorca Engel Services

Unser Mallorca Engel Schlüssel- und Codesicherheitssystem

Wir betreuen Ihre Immobilie und Sie müssen uns dazu die Schlüssel und ggf. auch den Code für die Alarmanlage übergeben. Das ist ein sehr großer Vertrauensbeweis, welchen Sie hierbei eingehen. Und genau diesem Vertrauen werden wir gerecht, indem wir verschiedene Sicherungsmaßnahmen durchführen!

- Ihre Schlüssel und Ihr Sicherheitscode wird bei uns während der Nichtnutzung im Firmensafe untergebracht
- Den Zugang zu diesem Safe haben nur ausgewählte Personen, welche mit dem Controlling innerhalb der Mallorca Engel beschäftigt sind. Bei der Übergabe Ihres Schlüssels aus dem Safe sind 2 Personen anwesend, welche den Vorgang dokumentieren.
- Ihr Schlüssel wird innerhalb unseres Hauses einem internen Codesystem zugeordnet, so dass auch hier niemand Schlüssel und Eigentümer ableiten kann.



Wer öffnet und schließt Ihre Immobilie?

Ihre Immobilie wird ausschließlich durch einen Controller geöffnet. Zuerst wird immer ein Kontrollgang durchgeführt. Hierbei wird geprüft, ob ggf. noch Wertgegenstände (Geld, Kreditkarten, Schmuck etc.) offen liegen. Sofern noch Wertgegenstände gefunden werden, wird der Controller ein Foto davon machen und es in einen Schrank oder Schublade hinterlegen. Hiervon wird dann wieder ein Foto gemacht. Beide Fotos werden unmittelbar an unseren Kunden versandt. Damit ist unser Kunde sofort in Kenntnis gesetzt worden, dass die Wertgegenstände innerhalb Ihres Objekts verlegt wurden.

Erst nach diesem ausführlichen Kontrollgang werden die beauftragten Arbeiten durchgeführt.

Nach Fertigstellung wird der Controller Ihr Objekt abnehmen (siehe „4-Augen-Abnahme-System“). Anschließend wird Ihr Objekt direkt vom Controller verschlossen und bei vorhandener Alarmanlage wieder „scharf“ geschaltet.

Keiner unserer reinigenden- oder pflegenden Mitarbeiter hat Kenntnis der jeweiligen Objekt-Sicherheitscodes oder den Zugriff auf die Kundenschlüssel.

Unser Mallorca Engel „4-Augen-Abnahme-System“

Bevor wir den Auftrag an unseren Kunden wieder übergeben, so werden die durchgeführten Arbeiten immer von einem Controller überprüft. Hierbei werden insbesondere auch die „gerne übersehenen“ Stellen überprüft und ggf. nochmals entsprechend unseres Qualitätsstandards erledigt.

Erst wenn unser Controller die Freigabe erklärt, so wird das Objekt übergeben bzw. wird es bei uns als „Auftrag durchgeführt“ abgelegt.

Unser Mallorca Engel Abnahme Protokoll

Während der Abnahme der durchgeführten Arbeiten füllt der Mallorca Engel Controller das Abnahmeprotokoll aus und vermerkt hierbei u.a.

- Eintritt- und Austritt in die Immobilie
- Qualitätsscheck, ggf. Nachbesserungen
- Name der vor Ort eingesetzten Mitarbeiter
- Vorfinden von Wertgegenständen
- welche Arbeiten wurden durchgeführt
- sind Besonderheiten vorgefallen
- welche Arbeiten müssten gemacht werden, welche nicht Umfang des Auftrages sind
- sind Defekte vorhanden
- allgemeine Hinweise

Dieses Abnahmeprotokoll wird unserem Kunden anschließend zugesandt. Somit hat unser Kunde immer einen Überblick und eine Kontrolle, was genau in der Immobilie durchgeführt wurde.

Wir legen größten Wert auf absolute Transparenz und schnelle Informationen für unsere Kunden.

Unser Mallorca Engel „Reinigungslappen-Farbsystem“

Nichts ist so unangenehm, als wenn mit **einem** Lappen alles gewischt wird. Im Rahmen unserer Immobilienbetreuung führen wir auch Reinigungsarbeiten auf Wunsch in der Immobilie durch. Hierbei arbeiten wir ausschließlich mit einem Mehrfarben-Lappensystem.

Damit wird verhindert, dass beispielsweise die Toilettenlappen auch für andere Gegenstände eingesetzt werden. Ob Küche, Bad, Boden ... unser Reinigungslappen-Farbsystem sichert höchste Hygiene zu.

Versicherungen zur Sicherheit?

In der täglichen Arbeit kann sicherlich auch einmal etwas Unvorhersehbares passieren. Unsere Arbeiten und Mitarbeiter sind daher entsprechend versichert.

Ein Hinweis zu unseren Preisen

Unser Fokus liegt auf Qualität und nicht auf einen möglichst günstigen Preis. Unsere Mitarbeiter verdienen über dem Inseldurchschnitt. Ferner werden unsere Mitarbeiter niemals unter Zeitdruck arbeiten. Sie ersehen bei einem Angebot, dass wir keine Stundenzahlen aufführen. Für



MALLORCA ENGEL SERVICES
RUND UM IHRE IMMOBILIE

uns ist eine Arbeit dann erledigt, wenn diese nach unseren Qualitätsansprüchen erfüllt ist. Bei Abgabe eines Angebots schätzen wir intern diese Arbeitszeit ein und erstellen so dieses individuelle Angebot. Daher können Sie als unser Kunde sicher sein, dass die beauftragten Arbeiten immer nach unseren Qualitätsansprüchen ausgeführt werden.

Unter dieser Berücksichtigung erhalten Sie von uns immer ein faires „Preis-/leistungs-Angebot“, eben ein Qualitätsangebot!

So erreichen Sie den Mallorca Engel Services ganz schnell!

Mail: mallorcaservice@mallorcaengel.es

Website: www.mallorcaengel.com

inselweite Zentralhotline +34 659 400 476 (gerne auch via WhatsApp)