

Los problemas de contratar una gestora de pisos turísticos, y cómo evitarlos.

Guía para propietarios de Alicante. Hemos investigado qué es lo que más molesta a quienes ponen su vivienda en manos de una empresa de gestión.

Somos propietarios. AlicanteStay nació por culpa de estos mismos problemas con empresas que gestionaron nuestros pisos. Cansados, creamos nuestra propia empresa para resolverlos.

Gestionamos pensando en el propietario. Tenemos que ganar dinero, claro, pero sin clientes contentos no hay futuro. Todo es claro y sencillo, sin costes ocultos.

Lo que más repiten los propietarios

Recogido de guías del sector, foros y reseñas públicas. No se refiere a ninguna empresa en concreto: son riesgos que conviene comprobar antes de firmar con cualquiera.

1. El anuncio y las reseñas quedan en manos de la gestora

Qué ocurre. Si el anuncio se crea desde la cuenta de la gestora, las reseñas quedan atadas a ella y no se pueden mover. Al irte empiezas de cero.

Qué pedir. Anuncio en tu cuenta, con la gestora como co-anfitrión.

Cómo lo hacemos. Cuentas y anuncios son tuyos; traspaso sencillo si te vas.

2. La comisión no se sabe sobre qué se calcula

Qué ocurre. Se anuncia un porcentaje, pero se aplica sobre el bruto, con limpieza, impuestos y comisión de plataforma.

Qué pedir. Que el contrato diga si es bruto o neto y qué queda fuera.

Cómo lo hacemos. 14 % + IVA sobre lo que cobras de la plataforma, sin limpieza, fianzas ni tasas.

3. Márgenes no declarados sobre la limpieza

Qué ocurre. Se cobra una tarifa al huésped y se paga menos al equipo; la diferencia queda sin figurar como comisión.

Qué pedir. Limpieza a coste real y con factura del servicio.

Cómo lo hacemos. La limpieza no entra en nuestra comisión y se ve como coste, con justificante.

4. Permanencias largas y preavisos de meses

Qué ocurre. Contratos de 12 a 24 meses, renovación automática y preavisos de 90 a 180 días, a veces con penalización.

Qué pedir. Salida con preaviso corto y sin indemnización.

Cómo lo hacemos. Sin permanencia: 30 días de preaviso por escrito.

5. Penalizaciones por usar tu propia vivienda

Qué ocurre. Algunos contratos cobran una indemnización si bloqueas fechas para uso propio.

Qué pedir. Poder bloquear fechas sin pagar nada.

Cómo lo hacemos. Puedes bloquear fechas si no hay reserva confirmada. No te penalizamos.

6. Reparaciones urgentes sin tu permiso

Qué ocurre. Umbrales altos de autorización, de 400 a 600 €, y facturas sin presupuesto ni justificante.

Qué pedir. Umbral bajo, presupuesto y factura del profesional.

Cómo lo hacemos. Más de 100 € no urgentes se consultan antes; todo con justificante; hasta 20 minutos, sin coste.

7. Limpiezas exprés y deterioro del apartamento

Qué ocurre. Con muchos pisos y poca paga, los tiempos se recortan; los huéspedes lo reflejan en las valoraciones y el anuncio pierde visibilidad.

Qué pedir. Saber cómo se contrata, cuánto tiempo se dedica y quién supervisa.

Cómo lo hacemos. Limpieza profesional, con protocolos y lista de comprobación, y el tiempo que necesita cada piso.

8. Registro de viajeros incumplido o tardío

Qué ocurre. Debe enviarse en 24 horas. Si falla, la sanción recae en el titular de la vivienda.

Qué pedir. Saber quién lo hace, con qué sistema y que conste por escrito.

Cómo lo hacemos. Lo comunicamos nosotros a las autoridades.

9. Llaves en cajetines en la vía pública

Qué ocurre. Está prohibido en la Comunitat Valenciana y expone al titular a sanciones.

Qué pedir. Recepción presencial o acceso digital seguro.

Cómo lo hacemos. No dejamos llaves en cajetines en la calle.

10. Alquiler de temporada sin causa real

Qué ocurre. Sin una causa documentada de la temporalidad, el contrato puede recalificarse como vivienda habitual, con prórroga de hasta cinco años.

Qué pedir. Contrato individual con causa y sin estancias encadenadas.

Cómo lo hacemos. Pedimos la causa a cada huésped, contrato individual y registro; no encadenamos estancias.

Qué señalan los propietarios y qué hacemos nosotros

Tema	Lo que se oye	Lo que recomendamos exigir	AlicanteStay
Comisión	Sobre el bruto, con limpieza y comisión de plataforma	Sobre el neto del alojamiento	14 % + IVA sobre lo que cobras
Quién cobra	El dinero pasa primero por la gestora	Cobro directo al propietario	Cobras tú, después nos liquidas
Cuentas y anuncios	A nombre de la gestora	A nombre del propietario, con co-anfitrión	Tuyos, con traspaso si te vas
Permanencia	12 a 24 meses y 90 a 180 días de preaviso	30 días de preaviso	Sin permanencia: 30 días
Cargos	Aparecen en la liquidación	Lista cerrada en el contrato	Sin cargos ocultos; te avisamos antes
Reparaciones	Umbral de 400 a 600 € sin permiso	Umbral bajo y factura de tercero	Más de 100 € se consultan antes
Uso propio	Penalización por bloquear fechas	Bloqueo sin indemnización	Puedes bloquear fechas
Limpieza	Exprés, con margen para la gestora	Profesional, a coste real	Profesional, con protocolos
Registro de viajeros	Manual o tardío	Automatizado, en 24 horas	Lo comunicamos nosotros
Llaves	Cajetines en la calle	Recepción o acceso digital	Sin cajetines en la calle
Alquiler de temporada	Sin causa real	Contrato con causa documentada	Pedimos la causa a cada huésped
Información	Liquidaciones confusas	Liquidación mensual detallada	Portal en tiempo real y liquidación clara

Por qué importa la base de cálculo (ejemplo ilustrativo)

Reserva de 900 € de alojamiento y 80 € de limpieza: el huésped paga 980 €. Si la plataforma se queda el 15 % (147 €), al propietario le llegan 833 €.

- Una gestora con el **20 % sobre el bruto** (980 €) cobra 196 € más IVA: **237,16 €**.
- Con el **14 % sobre lo cobrado, sin limpieza** (753 €), son 105,42 € más IVA: **127,56 €**.

Una diferencia de 109,60 € en una sola reserva. Son cifras supuestas; calcula el tuyo con tus datos.

La limpieza, el gran problema de los propietarios

Es lo que más nos preocupa, porque es lo primero que ve el huésped y lo que más pesa en las valoraciones. Nuestra experiencia como propietarios es que las empresas que gestionan muchos pisos terminan haciendo limpiezas exprés: el tiempo se recorta, la calidad baja y el servicio se encarece. Los huéspedes lo cuentan en sus reseñas, la puntuación baja y el anuncio pierde visibilidad. Eso lo paga el propietario.

- **Limpieza y mantenimiento son vitales.** Los tratamos como lo más importante del servicio.
- **Limpieza profesional**, con protocolos y lista de comprobación claros.
- **El tiempo que necesita cada piso**, sin rotaciones exprés.
- **La limpieza no entra en nuestra comisión** y se ve en tu portal con su justificante.

Atención al huésped, los 7 días de la semana

- **Atención rápida** de 07:00 a 22:00 h, todos los días, en el idioma del huésped.
- **Contacto continuo durante la estancia**, para saber si todo funciona.
- **Atentos a las necesidades especiales:** cunas, llegadas tarde, accesibilidad.
- **Pedimos la valoración en los portales**, para que tu piso gane reputación.

Riesgos legales para el propietario (Comunitat Valenciana)

Contratar una gestora no traslada la responsabilidad: ante la Administración responde el titular de la vivienda.

Tema	Qué exige la normativa
Vivienda de uso turístico	Completa y por 10 días o menos seguidos al mismo arrendatario. Más de 10 noches queda fuera del régimen turístico.
Validez de la inscripción	Cinco años; para renovar hace falta una nueva declaración responsable e informe municipal de compatibilidad.
Habitaciones sueltas	Prohibido en viviendas de uso turístico registradas; infracción muy grave.
Llaves	Prohibida la entrega mediante cajetines en la vía pública.
Comunidad de propietarios	Acuerdo expreso por tres quintas partes, o estatutos que lo permitan.
Registro de viajeros	Se comunica a la Policía en 24 horas (RD 933/2021). Multas de 100 € a 600.000 € según la gravedad (LO 4/2015).

Alquilar por temporada (11 noches o más) es legítimo cuando la causa es real y está documentada. Si no se puede acreditar, el contrato puede recalificarse como vivienda habitual, con prórroga de hasta cinco años. Por eso pedimos la causa a cada huésped, formalizamos contrato individual y no encadenamos estancias. Reduce el riesgo, pero no lo elimina.

Qué preguntar a cualquier gestora antes de firmar

Sirve para cualquier empresa, también para nosotros. Pídelo todo por escrito.

Dinero y comisiones

- ¿Quién recibe el pago y cuándo me llega mi parte?
- ¿La comisión es sobre bruto o neto, y qué queda fuera?
- ¿Hay margen o comisión sobre la limpieza?
- ¿Qué cargos hay además de la comisión?

Operativa y legal

- ¿Cómo se entregan las llaves?
- ¿Con qué sistema se registra a los viajeros y quién responde de una sanción?
- ¿Cómo se documenta la causa en estancias de más de 10 noches?

Cuentas, anuncios y salida

- ¿El anuncio se crea desde mi cuenta?
- Si me voy, ¿conservo anuncio, reseñas y reservas futuras?
- ¿Qué permanencia, preaviso y penalización hay?

Mantenimiento y uso propio

- ¿Hasta qué importe se repara sin mi permiso, y con qué justificante?
- ¿Puedo bloquear fechas para mí sin penalización?
- ¿Cómo se organiza y se controla la limpieza?

Quién recibe el dinero

Prestación de servicios (cobro directo). La plataforma paga a la cuenta del propietario y la gestora le factura sus honorarios. Es el esquema más seguro: si la gestora tiene un problema, tu dinero no está en su cuenta. Es el nuestro cuando la plataforma lo permite.

Mandato con custodia de fondos. La gestora cobra y liquida a mes vencido. Debería contar con cuentas separadas y seguros adecuados; si no, el propietario asume el riesgo de impago.

¿Quieres ver cómo trabajamos?

Te enseñamos el portal del propietario, el contrato y un estudio de ingresos de tu vivienda, sin compromiso.

+34 657 632 204

(WhatsApp)

info@alicantestay.es

alicantestay.es

Esta guía no es asesoramiento jurídico: consulta a un abogado antes de firmar un contrato. Quejas y condiciones recogidas de fuentes públicas y de contratos del sector en octubre de 2026; no se refieren a ninguna empresa concreta ni constituyen una estadística oficial. Las condiciones de AlicanteStay son las del modelo de contrato de gestión de 8 de octubre de 2026.