



## RENTCafé Online Resident Portal Question & Answer

### 1. What is RENTCafé Resident Portal?

RENTCafé Resident Portal is a website where you can view basic household information, **pay rent or other charges online**, check the status of your payments and review your payment history. You can also submit online **maintenance requests**.

### 2. Is there a service fee for making online payments?

Payment Type	Service Fee
Bank Account (checking or savings)	No fee
Debit Card	\$2.95
Credit Card	A charge equal to 2.2% of payment amount for Visa, Master Card, Diners, Discover. A charge equal to and 3% for Amex

### 3. Can someone else make a payment on the resident’s behalf?

Yes, but only if the Resident has given that person access to their log-in credentials.

### 4. Can I set up recurring payments?

Yes.

### 5. When will the payment be reflected on the Resident Ledger?

Payments are reflected on the ledger *immediately*.

### 6. When are the funds withdrawn if using my checking or savings account?

Funds will be withdrawn from your bank account within 2-3 business days.

For credit card and debit payments, funds are cleared within 3-5 business days.

### 7. Can I use RENTCafé on my phone?

There is a RENTCafé app available for free download on both iPhones and Android devices.

### 8. Will Residents be able to select priority such as “Emergency” when submitting an online Maintenance Request?

No. Contact the 24/7 Work Order call center at 1-800-974-2292 for any maintenance items that are considered “Emergencies”.

### 9. What if I do not have a Social Security Number?

If the head of the household does not have a social security number, they can still use the on-line portal. You need to contact your site Management office to get your assigned “Alternate ID Number” and use that in place of a SSN for setting up your **RentCafé** account.



**Pregunta y Respuesta del Portal Residencial en línea por RENTCafé**

**1. ¿Qué es el Portal Residencial de RENTCafé?**

El Portal Residencial a través de **RENTCafé** es un sitio web donde puede ver información básica sobre el hogar, **pagar el alquiler u otros cargos en línea**, verificar el estado de sus pagos y revisar su historial de pagos. También puede **enviar solicitudes de órdenes de trabajo de mantenimiento** en línea.

**2. ¿Hay algún cargo por servicio para realizar pagos en línea?**

<b>TIPO DE PAGOO</b>	<b>TARIFA DE SERVICIO</b>
Cuenta bancaria (cheques o ahorros)	Sin Cargo
tarjeta de débito	\$2.95
tarjeta de crédito	Un cargo equivalente al 2.2% del monto del pago para Visa, Master Card, Diners, Discover. Una carga igual y un 3% para Amex

**3. ¿Puede alguien más hacer un pago en nombre del residente?**

Sí, pero solo si el residente le ha dado a esa persona acceso a sus credenciales de inicio de sesión.

**4. ¿Puedo configurar pagos recurrentes?**

Sí.

**5. ¿Cuándo se reflejará el pago en el estado de alquiler del residente?**

Los pagos se reflejan en el estado de alquiler de *inmediato*.

**6. ¿Cuándo se retiran los fondos si utilizo mi cuenta de cheques o de ahorro?**

Los fondos se retirarán de su cuenta bancaria dentro de los 2-3 días hábiles.

Para los pagos con tarjeta de crédito y débito, los fondos se liquidan dentro de los 3-5 días hábiles.

**7. ¿Puedo usar RENTCafé en mi teléfono?**

Hay una aplicación **RENTCafé** disponible para descarga gratuita tanto en iPhones como en Android.

**8. ¿Podrán los residentes seleccionar la prioridad como "Emergencia" cuando presenten una Solicitud de Mantenimiento en línea?**

No. Póngase en contacto con la línea telefónica del centro de órdenes disponible 24/7 al 1-800-974-2292 para cualquier artículo de mantenimiento que se considere "Emergencias".

**9. ¿Qué pasa si no tengo un número de seguro social?**

Si el jefe de familia no tiene un número de seguro social, aún puede usar el portal en línea. Debe ponerse en contacto con la oficina de gerencia de su sitio para obtener su "Número asignado de identificación alternativa" y use en lugar de un SSN para configurar su cuenta de **RentCafé**.