

دليل اطلاق



نتوجه لسيادتكم بخالص الشكر لانضمامكم لعائلة مجتمعاتنا الراقية وإعطائنا
الفرصة لتلبية احتياجاتكم في الحصول على الخدمة المتميزة والتي نعمل دائما
على أن تظل ذات مستوى راقى وطابع خاص.

ونرجو أن تسمح لنا أن نكون في خدمتكم داخل مجتمعكم الجديد وأن نسعد
بتلقي استفساراتكم واقتراحاتكم المستمرة لنسعى لتنفيذها والعمل على
الاستفادة منها .

وننتهز هذه الفرصة لنقدم لسيادتكم نبذه عن الخدمات التي نقدمها لكم فور
إتمام التعاقد.



تسليم عقد البيع

- يتم تسليم سيادتكم عقد البيع عن طريق إدارة التسويق بعد مدة ١٥ يوم من تاريخ سداد دفعة التعاقد وتوقيع العقد من العضو المنتدب.
- يتم إرفاق إستمارة بيانات يرجى ملئها حتى نستطيع التواصل مع سيادتكم في مختلف المناسبات سواء الخاصة بكم أو العامه.

التعديلات والإستشارات الهندسية الداخليه

- تتم عن طريق لقاء مع مهندس خدمة العملاء بعد إتمام التعاقد.
- يقوم مهندس خدمة العملاء بشرح جميع الجوانب الإيجابية والسلبية للتعديل المطلوب والمقبول منها والمخالف للإشتراطات وتحويل ذلك إلى رسم هندسي لإعتماده من سيادتكم.
- يتم تحديد قيمة التعديل ومدة تنفيذه على أن يقوم سيادتكم بإعتماد ذلك.
- يتم سداد قيمة التعديلات ١٠٠% قبل التنفيذ.
- يتولى مهندس خدمة العملاء التنسيق مع إدارة المشروع لتنفيذ ماتم إعتماده من سيادتكم.
- في حالة تأثير التعديل على موعد التسليم التعاقدى يتم إبلاغ سيادتكم بالموعد المعدل عن طريق مهندس خدمة العملاء عند اعتماد التعديل.





LIVING ROOM

MFC. UNIT
ICBD 1145
OR EQUAL

Pantry

Ref.

MW
&
Oven

BATH 2

GARAGE

3" HIGH
PLATFORM
MINIMUM

5'

3'

8'

2'-6"

11

11

11

11

13

1

14

1

13'

15

5'-8"

2'-10"

9'-10"

1'-10"

5'

9'-2"

10'-8"

13'

DIN

4'-4"

7'-8"

3'-4"

2'

5'

REVER

زيارات الموقع



• يرجى من سيادتكم الإتصال بإدارة خدمة العملاء في حالة رغبتكم في عمل زيارة للوحدة أو المشروع ليتم مرافقتكم عن طريق أحد مسئولي خدمة العملاء.

• لترتيب موعد الزيارة (٣٣٠٢٢٢٢٢ - ١١٥٥٦٦٦٢ خدمة العملاء).

إجراءات التسليم



• يتم الإتصال بسيادتكم عن طريق إدارة خدمة العملاء لتحديد موعد لمعاينة الوحدة قبل موعد التسليم ب ١٥ يوم لتحديد أي ملاحظات قد ترونها لتلافيها قبل موعد التسليم المنصوص عليه بالعقد.

• تقوم سيادتكم بعمل توكيل خاص بالشهر العقاري + صورة من البطاقة الشخصية أو جواز السفر لتركيب العدادات (مياه كهرباء - تليفون) نيابة عنكم مع سداد المصروفات الخاصه بذلك.

• تقوم سيادتكم بإستلام كشف حساب من إدارة حسابات العملاء على أن يتم إنهاء اي متعلقات ماليه مستحقه على الوحدة حسب ما جاء بالتعاقد حتى موعد التسليم.

• يتم تحديد موعد الحضور للتسليم النهائي بالتنسيق مع إدارة خدمة العملاء.

• يقوم مهندس خدمة العملاء بتسليم سيادتكم أو من ينوب عنكم على أن يتم عمل توكيل خاص للإستلام.







خدمات الإقامة



- تقوم إدارة خدمة العملاء نيابة عن سيادتكم بتوصيل الخدمات الخاصه بالفيلات بعد توقيع محضر الإستلام.
- يتم تركيب عداد الكهرباء.
- يتم تركيب عداد للمياه.
- يتم توصيل خط التليفون الخارجي و الداخلي عند طلب سيادتكم.
- يتم توصيل شبكة الإريال المركزي عند طلب سيادتكم.

السداد قبل الموعد



- في حالة رغبة سيادتكم في سداد أي مبالغ قبل موعد إستحقاقها يتم الإتصال بإدارة حسابات العملاء لتحديد الخصم الخاص الذي يمنح لسيادتكم حسب فترة السداد .
- رئيس قسم حسابات العملاء (٠١٢٣٩٧٥٠١١).

استثمار العقار



- تقدم لكم الشركة خدمة إعادة عرض الوحدة للبيع في حالة رغبتكم في ذلك ويتم ذلك بالخطوات التالية :
- مقابلة مدير المبيعات للتوقيع على طلب رغبتكم في عرض الوحدة للبيع عن طريق الشركة.
- يتم تحديد القيمة السوقية لها عن طريق مدير المبيعات.
- تقوم الشركة باستخدام جميع الوسائل التي تساعد في بيع العقار (اعلانات - مجلة الشركة - العرض المباشر) بعرض الفيلا للبيع.
- يتم عرض الوحدة عن طريق فريق المبيعات وعند تمام البيع يتم سداد نسبة ٥% من قيمة الوحدة كرسوم إدارية للشركة.



استرداد قيمه العقار



في حال عدم سداد ١٠٠% من قيمة العقار ورغبة سيادتكم في استرداد قيمة العقار يتم الأتي :

- الإتصال بخدمة العملاء لعمل طلب يفيد ذلك.
- تقوم إدارة خدمة العملاء بالتنسيق مع إدارتي البيع وحسابات العملاء لتحقيق رغبتكم وذلك بعرض العقار للبيع لصالحكم وتسليمكم المبالغ المسددة بنفس طريقة السداد التي تمت عند الشراء وذلك بعد بيع العقار.
- يتم خصم الرسوم الإدارية الموضحة عند التعاقد وذلك من الحصة الخاصة بسيادتكم من قيمة بيع العقار.

اتحاد الملاك



يتم تشكيل إتحاد الملاك فور تسليم المنتج ويتكون من كافة الملاك الذين يقومون بدورهم بإنتخاب مجلس إدارة من الملاك ذوي الخبرات المختلفه للإشراف على تشغيل وصيانة المرافق العامه للمنتج ويتم الصرف على صيانة هذه الخدمات من خلال عائد وديعة الصيانه التي قام الملاك بسدادها وقت التوقيع على عقد البيع والذي يتم استثمارها كوديعة بأحد البنوك لحساب إتحاد الملاك .



خدمات الصيانة



يقوم على إدارة الخدمات العامه والخاصه بالمنتج فريق مدرب من أمهر الإداريين والفنيين يقوم بإختيارهم مجلس إدارة اتحاد الملاك المنتخب لخدمتكم في الأتي :

• الإشراف على صيانة الأماكن المشتركة.

• الإشراف على أفراد الأمن.

• الإشراف على أفراد النظافه العامه.

• الاشراف على صيانة المسطحات الخضراء العامه.

• متابعة جميع الخدمات المشتركه من (كهرباء - مياه - ري - إريال مركزي

- إنارة عامه) وخلافه.

وفي حالة وجود أي ملاحظات أو مشكلات خاصة بهذه الخدمات يمكنكم الاتصال بمدير المنتج.

طلب الخدمات الخاصه



يمكنكم الإتصال على الرقم الداخلي لخدمة الملاك بالمنتج لطلب أي من الخدمات الخاصه

التي يقدمها فريق الصيانه بإتحاد الملاك في حال الحاجه لذلك ومن هذه الخدمات:

• صيانه صحي.

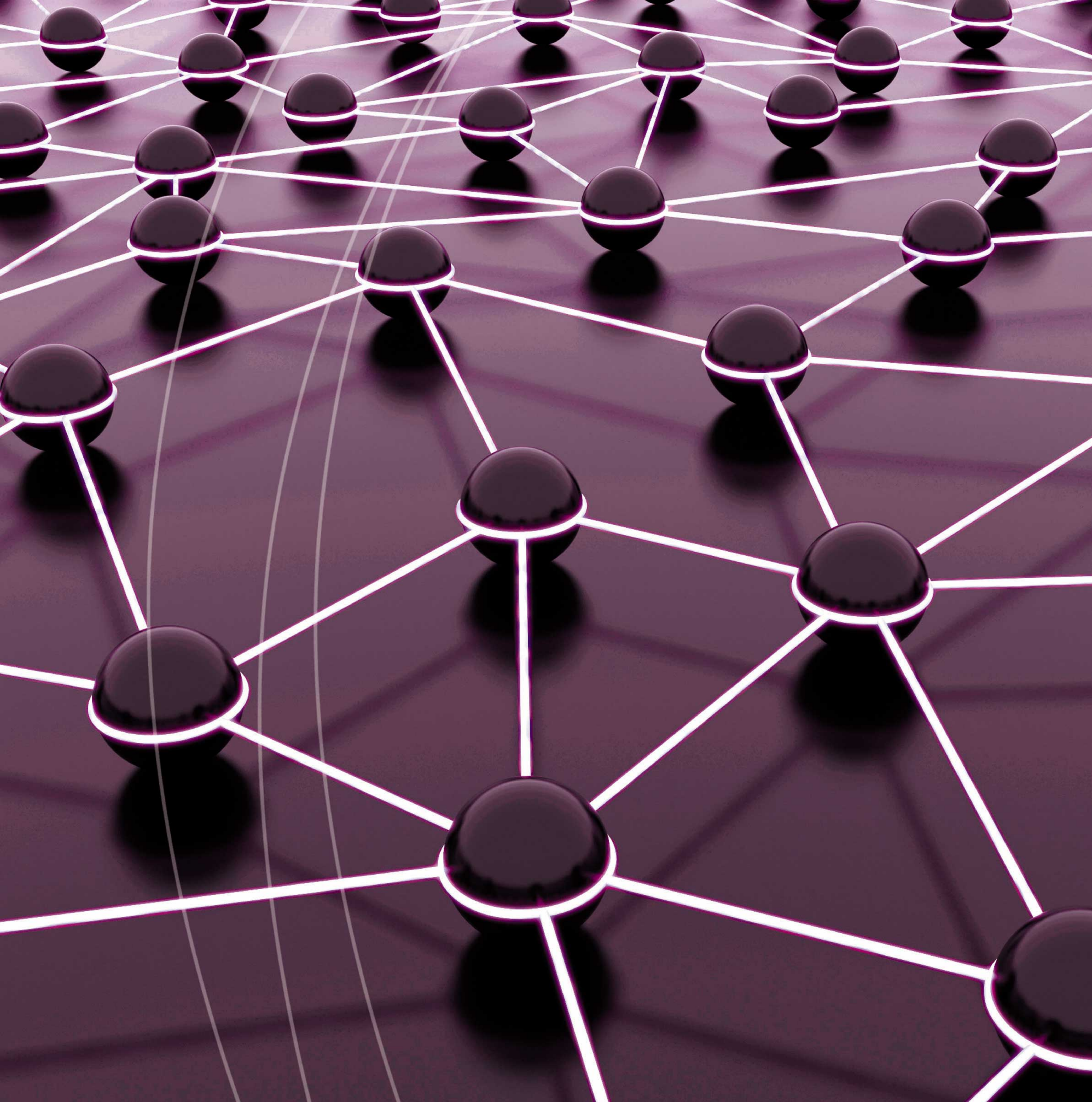
• صيانه كهرباء.

• صيانه خطوط تليفون.

• صيانه إيريال مركزي.

والعديد من الخدمات الداخليه وسيتم تسليمكم نسخه من أرقام التليفونات الخاصه بها

فور إقامتكم عن طريق إتحاد الملاك.



الملاحظات والشكاوى



في حالة وجود أي ملاحظه أو شكوى لديكم يتم الإتصال بإدارة
خدمة العملاء على الأرقام الآتية :

● الخط الساخن (٠١١٥٥٥٦٦٢٢ - ٣٣٠٢٢٢٢٢)

● cs@mena.com.eg

بعض الأرقام الهامه



● مدير خدمة العملاء (٠١٢٣١١٤١١١)

● مكتب نائب رئيس مجلس الإدارة (٣٣٠٢٢٢٣٨ - داخلي ١٥٠)

● مكتب رئيس مجلس الإدارة (٣٣٠٢٢٢٣٨ - داخلي ١٤٩)





www.mena.com.eg

المكتب الرئيسي: ٣ مكرر شارع ٢٦ يوليو، ميدان لبنان - المهندسين
تليفون: +٢٠٢ - ٣٣٠٥٦٤٠٠ فاكس: +٢٠٢ - ٣٣٠٥٢٩٩٩