

الباب الأول

# دليل الملاك لـ منتج بورتو مطروح

الفهرس

## مقدمة

كلمة رئيس مجلس الادارة

برنامج خدمة العملاء

### 1. إجراءات الطوارئ

1-1 الحريق

2-1 فى حالة اكتشاف حريق " لا قدر الله "

3-1 اجراءات الإخلاء

4-1 طلب الرعاية الطبية

### 2. الأمن والسلامة

1-2 الزيارة

2-2 بوابات الدخول

3-2 قواعد السلامة

### 3. وقوف السيارات وأستخدام الطرق

### 4. التأمين

1-4 مسؤوليات مجموعة عامر

2-4 مسؤوليات الملاك بالمنتج

### 5. التسليم والتعديلات

1-5 تعديلات ما قبل تسليم الوحدات

2-5 تعديلات ما بعد تسليم الوحدات

### 6. الإصلاحات والصيانة

1-6 رسوم الصيانة

2-6 تصريحات دخول العمال

3-6 فترة الضمان

4-6 مسؤوليات الصيانة الخاصة بالمقيمين

5-6 خدمات القيمة المضافة

### 7. سداد الفواتير

### 8. البيانات الشخصية

### 9. توفير المرافق

1-9 الكهرباء

2-9 المياه

**10. خدمات أمداد الفضائيات**

**11. المتعة والتسلية**

**12. خدمات أخرى**

1-12 ساعات العمل بأقسام الخدمات

2-12 المطعم

3-12 خدمات توصيل الطلبات إلى المنازل

4-12 خدمة التسوق

5-12 خدمة غسل الملابس

6-12 خدمات النظافة

7-12 المنتجع والنادى الصحى

8-12 مكتب الاستعلام عن المفقودات

9-12 خدمة الجريدة اليومية

10-12 استلام البريد

11-12 خدمات إضافية

**13. الإبلاغ عن الأخطاء وطلب مساعدة**

**14. جمع القمامة**

**15. التواجد وصلاحيات إستخدام مرافق بورتو مطروح**

1-15 حمامات السباحة

2-15 تعليمات حمامات السباحة

**16. السلوك العام للمقيمين و الضيوف**

**17. عهد العاملين للفتانى فى خدمة عملائنا الكرام**

**18. خريطة بورتو مطروح**

## مقدمة


### كلمة رئيس مجلس الإدارة

عزيزى مالك الوحدة/

مرحبا بك وبذويك الكرام فى بيتك بين أهلك وأسرتك لقضاء اوقات سعيدة ببورتو مطروح ..

وحرصا من الادارة على ضمان إستمتاعكم بكافة المرافق والمميزات الموجودة لدينا والتي تساعد على اسعادكم وامنكم وسلامتكم، فقد صمم هذا الدليل من اجلكم ليمدكم بكافة المعلومات الوافية التي تجول فى خاطرکم.

ويسعدنا أن نقدم لكم كل التعاون والرعاية كأفضل تجسيد لخدمة ما بعد البيع عن طريق شركة

توتال إف إم  إحدى الشركات المتخصصة في مجال إدارة المنتجعات والمجمعات السكنية في مصر والشرق الأوسط، والتي قمنا بالإستعانة بها لتقوم بإدارة المنتجع ومرافقه بأعلي قدر من الإحترافية وباستخدام التقنية الإلكترونية الحديثة عبر الإنترنت عن طريق بوابة "بورتاوي" المخصصة لخدمتكم لضمان كافة اسباب الراحة والرفاهية لكم.

بالإضافة الي ذلك، وفرنا لكم فريقا مدربا علي أعلي مستوي جاهز لتقديم الدعم ويمكن التواصل معه مباشرة من خلال مكاتب خدمة العملاء **WeCARE!** المنتشرة بين أنحاء المنتجع كما يمكن الإتصال به في أي وقت علي مدار الإاسبوع عن طريق الرقم الساخن المخصص لذلك: 19761.

إن فريق العمل يسعده ليكون فى خدمتكم وليجيب على إستفساراتكم وطلباتكم والتي لم تكن واضحة فى هذا الدليل.

شكرا لكم .. مع اطيب التحيات و التمنيات ..

منصور عامر

## برنامج خدمة العملاء WeCARE!

ما يميز الحياة في منتجعات بورتو السكنية عن غيرها هو تقديم مجموعة من الخدمات المتكاملة التي توفر الراحة والسعادة لكل البورتاوية من ملاك الوحدات وعائلاتهم. فلسفتنا ببساطة هي كيفية الجمع بين مفهوم الحياة الفندقية في مجتمع سكني مغلق ومؤمن بدون تحميل عملائنا تكاليف باهظة لنيل تلك الخدمات. برنامج الخدمات المتكاملة للملاك والمعروف باسم WeCARE! هو وسيلتنا للوصول لتلك الغاية .. نعم نحن حقا نهتم لراحتكم وسعادتكم معنا.

ويقدم فريق الـ WeCARE! باقة من الخدمات المتكاملة التي تهدف إلي الإرتقاء بمستوي راحة عملائنا الكرام من السادة الملاك تشمل خدمات أمنية، خدمات نظافة، خدمات صيانة، خدمات ترفيهية وغيرها بجانب إمكانية التواصل والإستفادة من خدماتنا عبر البوابة الإلكترونية المخصصة لذلك.

– :: 19761 :: –



يمكنكم الآن إستخدام الرقم الساخن والمخصص من أجل تلقي إستفساراتكم وتلبية كافة رغباتكم وهو (19761)، حيث يقوم ممثلو خدمة العملاء باستقبال مكالماتكم 7/24 طيلة أيام الأسبوع والتعامل معها عبر برنامج الـ CRM والخاص بمتابعة طلبات ومشاكل الملاك ومراقبة جودة وسرعة التعامل معها حيث يتم تنظيم تلك الطلبات وترتيبها وفقا للأولوية بما يضمن خدمة الجميع بقدر متساوي، علما بأن تلقي طلبات النظافة والصيانة في غير أوقات العمل الرسمية للإدارات المعنية (راجع قسم: ساعات العمل بأقسام الخدمات – ص 15)، يعني أن يتم ترحيل تلك الطلبات إلي صبيحة اليوم التالي في الأغلب باستثناء حالات الضرورة القصوي. كما ننصح بالحجز مسبقا مع ممثلي خدمة العملاء للحصول علي تلك الخدمات خاصة في أوقات الذروة والمواسم والأعياد.

– مكاتب WeCARE!

في كل مكان حولك بالمنتجع ستجد أحد أعضاء الفريق .. مكاتبنا منتشرة في أكثر من بقعة بأرجاء المنتجع ويمكنك التواصل مباشرة معنا من خلالها من الساعة 9 صباحا وحتى الخامسة مساء، مع إمكانية التواصل بعد تلك المواعيد عبر الرقم الساخن والمذكور بالأعلى.

– البوابة الإلكترونية لخدمة الملاك: [www.Portawy.com](http://www.Portawy.com)

بورتاوي دوت كوم هو أول بوابة علي شبكة الانترنت يتم إنشاءها من أجل التواصل المباشر وتقديم الخدمات الإلكترونية الشاملة لعملاء "عامر جروب" من ملاك الوحدات بالمنتجات والمشاريع العقارية المملوكة للمجموعة.

ونشأت فكرة "بورتاوي" من خلال الرغبة في تسهيل حياة وتلبية رغبات الملاك خلال تواجدهم سواء من خلال تقديم باقة من الخدمات المختلفة والمميزة عبر بورتاوي أو من خلال خلق تواصل مجتمعي حقيقي باستخدام الانترنت بين الملاك وبين ادارة المنتجات من ناحية أو بين الملاك وبعضهم البعض من ناحية أخرى عن طريق المشاركة فيما بينهم في أنشطة مختلفة أو افكار بناءة لتطوير مجتمعات "بورتو". فالهدف هو ان يشعر كل "بورتاوي" سواء من الملاك أو اسرهم بالانتماء والمسؤولية في نفس الوقت عن مجتمعه الصغير في بورتو.

ويحصل السادة الملاك فور تأكيد هويتهم علي عضوية مجانية في "Portawy.com" تمنحهم وسيلة التواصل مع برنامج الـ "CRM" والخاص بتنظيم خدمات العملاء بداية من إستلام طلبات الدعم وترتيب أولوياتها ومراقبة عملية التفاعل والإستجابة لتلك الطلبات في الوقت المحدد لذلك لضمان أكبر فاعلية ممكنة في أداء الخدمة وقياس مستوي الرضاء، كما يحصل السادة الملاك أيضا فور تسجيلهم علي بريد إلكتروني خاص علي "Portawy.com" سيتم إستخدامه مستقبلا في المخاطبات الرسمية بينهم وبين إدارة المنتجات.

**س: أنا مالك بأحد المنتجات .. كيف أتعامل مع موقع بورتاوي وأستفيد من خدماته؟**

ج: بالطبع وفرنا لكم دليلا وافيا لشرح كيفية التعامل مع "بورتاوي" والإستفادة الكاملة من خدماته الإلكترونية ويمكنكم مطالعة هذا الدليل عبر الرابط التالي:

<http://www.portawy.com/Tutorial.aspx>

وفي حالة وجود خبرات إلكترونية بالتعامل مع مواقع الإنترنت، يمكنكم العبور مباشرة إلي صفحة التسجيل في "بورتاوي" للتمتع بكافة الخدمات التي يقدمها عبر الرابط التالي:

<http://www.portawy.com/UserProfile.aspx>

## 1. إجراءات الطوارئ

### 1-1 الحريق ( لا قدر الله )

ان جميع المباني في پورتو مطروح بنيت ب مواد عالية الجودة ومقاومة للحريق و تقنيات حديثة ولذلك فان نسبة حدوث حريق كبير يكون محدود للغاية.

ومع ذلك فإذا حدث أى حريق لا قدر الله فالأمر يتطلب إخلاء المبنى و الإلتزام التام بتعليمات فريق مكافحة الحريق و لسلامتكم الرجاء الإلتزام بالهدوء، ولاداعى للذعر والقلق.

## **1-2 فى حالة أكتشاف حريق ( لا قدر الله )**

- توجه إلى نقاط تجمع الملاك كما هى موضحة فى الخريطة بالأسفل.
- (فى حالة إكتشافك حريق فى وحدتك السكنيه) أخرج من الباب و إغلقه جيداً و لا تفتحه مره أخرى فى أى حال من الأحوال و قم بالإتصال فوراً بمكتب خدمات المنتجع على رقم 19761.

## **1-3 اجراءات الاخلاء**

- قم بإبلاغ جيرانك وتذكر ان معظم المباني المجاورة مصممة على اساليب مقاومة الحريق ويجب ان تعلم ان سلامتك الشخصية هو كل ما يشغلنا .
- حرصا على سلامتك، لاداعى لمحاولاتك فى السيطرة على الحريق، فقط عليك بإبلاغنا وسوف يقوم فريقنا بتولى هذا الامر .
- بعد عملية الإخلاء يجب عليك عدم العودة الى المبنى الذى تم اخلائه الا بعد تصريح واضح من قبل كبار ممثلى شركة الادارة فى الموقع .
- واذا قمت بتركيب أجهزة طوارئ بوحدتك (ونحن ننصحك بذلك ) على سبيل المثال طفاية الحريق، بطانية الحريق، جهاز انذار الحريق ....ألخ، يجب التأكد من وضع الترتيبات الملائمة لترتيب عمليات الفحص بطريقة منتظمة على يد متخصصون واذا كنت بحاجة الى مساعدة فى تنظيم هذا معنا سنكون سعداء لترتيب ذلك لك .

## **1-4 طلب الرعاية الطبية**

- عند حدوث حالات طبية طارئة يرجى الاتصال برقم 19761 و قم بإبلاغ العاملين بمكتب خدمات المنتجع .

## **2. الأمن والسلامة**

- هناك مجموعة من المسؤولين يقوموا بمتابعة السلامة العامة للمنتجع فبرجاء إتباع إرشاداتهم.

- برجاء الابلاغ عن اى مصدر خطورة للاطفال (الأسلاك المكشوفة ، زجاج مكسور.....الخ)
- لطالما نكرس كل مجهودنا لضمان اعلى مستويات الأمن بالمنتجع ، فإن مجموعة عامر غير مسئولة عن تلف قد يحدث للسيارات الخاصة بكم بالمنتجع ولكنها تعد مسئوليتكم الخاصة، وبالتالي فإن التأمين الإجبارى قد يكون خير سبيل .

## 1-2 بوابة الدخول

- بورتو مطروح تهتم بالحفاظ على حقوق الملكية لعملائها ، فنحن نتعامل مع المالك المسجل لدينا و لا يعتد باى تعليمات او توجيهات الا عن طريق المالك او من ينوب عنه بخطاب او توكيل رسمى و بناء عليه فان دخول او خروج المفروشات و الممتلكات و اى تعديلات او اضافات يجب ان تكون بتعليمات مباشرة من المالك الى إدارة المنتجع و لهذا يتم اصدار بطاقة هوية خاصة بالمالك و هى البطاقة الرئيسية للوحدة.
- يحق للمالك استصدار اى عدد من بطاقات الهوية حتى اقارب الدرجة الثالثة مقابل رسوم سنويا وتعطى تلك البطاقات لحاملها حقوق استخدامات مختلفة داخل المنتجع و يكون المالك مسئولا مسئولية مباشرة عنها و عن تبعاتها.

## 2-2 الزيارة

- فى حالة إستقبال أى من السادة الملاك لزائريهم يرجى التوجه لإدارة خدمات المنتجع لاستصدار بطاقة زائر للاستخدام فى فترة الزيارة
- فى حالة ارسال اى من السادة الملاك لزائريهم يرجى توجيه الزائرين الى مكتب خدمات الملاك لاستيفاء اجراءات الدخول و دفع رسوم الزيارة و اصدار بطاقة زائر للاستخدام طوال فترة الزيارة

## 3-2 قواعد السلامة

- ان مسؤولية الأطفال تقع بالكامل على عاتق ذويهم قم بمراقبة اطفالك جيدا حتى تضمن سلامتهم خاصة فى حمامات السباحة والمناطق المائية واثناء المشى فى طرقات المنتجع .
- يرجى تجنب الجرى فى منطقة حمامات السباحة حتى تتجنب حدوث اصابات .
- البالوعات وأبراج الكهرباء مخصصة للعاملين بها فقط لذلك يمنع منعاً باتاً التواجد على الاسطح ومناطق البناء لتجنب خطر التعرض لصدمة كهربائية او السقوط لا قدر الله.
- شرفات الوحدات السكنية الخاصة بكم تعد منطقة خطيرة فلايمكنك ان تجلس على حافة الشرفة او محاولة العبور بين شرفة واخرى، لأن هذا سيعرض حياتك للخطر .

## 3. وقوف السيارات وأستخدام الطريق

- ان وحدتك السكنية صمم لها خصيصا اماكن لوقوف السيارات لاستخدامك الخاص وتقع فورخروجك من الوحدة الخاصة بك .

- هناك مساحات محدودة مخصصة للزائرين ولا يوجد نظام معين بحجز هذه المساحات ولكنها تقوم على نظام اولوية الوصول اليها .
- على جميع سكان المنتجع مراعاة اتباع أسهم الأشارات والاتجاهات والتحذيرات على الطرق العامة، و ذلك لتأكيد امانة وسلامة الجميع .
- ونرجو التذکر دائماً ان هدف المنتجع هو تحقيق المرح والاسترخاء للجميع وبالتالي سوف تجد كثير من الناس يمرون وأطفال يركضون ويلعبون.
- ان الحد الاقصى للسرعة داخل المنتجع هو 30 كيلو متر في الساعة وتجاوز الحد الاقصى سوف يعرض حياتك و حياة الاخرين للخطر وسوف تجد دائماً اشارات الحد الاقصى للسرعة على جانبي الطريق ويجب الا يتم تجاوزها .
- غير مصرح بإتمام أعمال صيانة السيارات في الاماكن المخصصة لوقوف السيارات ولايجوز العمل على المركبات (مثل تغيير زيت المحرك، والعمل الميكانيكى) واذا كان ضروريا يرجى تنظيف ما نتج عن ذلك واذا اضطر احد العاملين في المجموعة لتنظيف ذلك، فأن مالك العقار او مالك السيارة سوف يقوم بتغطية كافة المصاريف عن الوقت والمواد المستخدمة فى التنظيف.
- غير مسموح باستخدام الاماكن المخصصة لسيارات التخزين ويمكن الاستعانة بالعاملين فى منتجع پورتو مطروح لنقل اى مواد خاصة بكم مثل ( نقل الصناديق ) اوان اى اشياء اومواد سوف تترك اكثر من 24 ساعة سيتم ازلتها مباشرة من قبل الادارة كما ان مصاريف نقل هذه الاشياء سوف تغطى بالكامل من قبل المالك وليس مجموعة عامر ولا حتى وكلاء المالكين وسوف يتحملون اى خسائر ناتجة عن عمليات نقل الاشياء .

#### اذا اضطرت أنت أو احد ضيوفك ايقاف السيارة مؤقتا على قارعة الطريق فيجب مراعاة ما يلى:

- لا تسد ممرات المشاة.
- لا تقف مقابل أي مركبة أخرى على الطريق العام ( صف ثانى ) .
- تأكد من أن هناك مجالا كافيا لمرور السيارات بامان – بما فى ذلك سيارات الطوارئ .

#### 4. التامين

##### 1-4 مسؤوليات شركة الادارة

- ان ادارة منتجع پورتو مطروح حريصه على تنظيم تامين شامل للمنشاءات العامة و المبانى والخدمات العامة بالمنتجع وان مصاريف هذه الخدمات التامنية هى من ضمن الخدمات المحصلة مسبقا.

##### 2-4 مسؤوليات الملاك

- من ضمن مسؤولياتكم تنظيم تأمين شامل سواء كان على الوحدة السكنيه او على ممتلكاتكم الشخصية داخل الوحدة السكنية حيث انة من الممكن ان تتسبب فى تلفيات على المبانى المجاورة



لك وهذا قد يكون ناجما عن عمل الصيانة الدورية الواجبة او تصليحات فى وحدتك الخاصة  
ويعد هذا شرطا هام من شروط التعاقد .

## 5. التسليم والتعديلات

### 1-5 تعديلات ما قبل تسليم الوحدة

- لإجراء أى طلب تعديل فى التصميم الاصلى لبناء الوحدة يجب الحصول على اعتماد من الشركة  
ويجب ان تتم على الموافقة من قبل ادارة مجموعة عامر وبالتالى سوف يتم التعديل فى التصميم  
الهندسى لبناء الوحدة بعد اخذ موافقة الادارة والجهات المختصة وتلك الموافقات ضرورية عند  
طلب تعديلات هيكلية للوحدة - ولكن التعديلات البسيطة مثل تشطيب الادوار او تعديلات فى  
الصرف الصحى الخاص بالحمامات فلن تكون ضمن هذه الاعتمادات .

### 2-5 تعديلات ما بعد تسليم الوحدة

- كما هو متعارف علىه فان اى تعديلات فى البنية الهيكلية للوحدات السكنية يجب الموافقة عليها  
من قبل الجهات المحلية المتخصصة، لهذا يجب اتباع الاجراءات لإتمام التعليمات المطلوبة  
ويجب الحصول على موافقة كتابية من الشركة لأى تعديل لحوائط الوحدة أو الأعمال الكهربائية  
أو أعمال السباكة والصرف الصحى أو المطابخ أو الابواب أو الشبابيك أو شرفات الوحدة أو  
الأرضيات، هذا وسوف يتم السماح بإتمام كل من هذه الأعمال أو أعمال التشطيبات و التعديلات  
الإنشائية فقط فى خلال الفترة من الساعة العاشرة صباحا وحتى غروب الشمس يوميا طوال  
العام، وذلك بشرط ضمان عدم الأزعاج و تجنب المضايقات للآخرين.  
- أى تصور لديك عن أى تعديلات سوف تقوم بها فى وحدتك الخاصة يجب ترجمته الى تصميم  
وسيكون موضوعا للمراجعة والتعليق والموافقة علىه من قبل إدارة بورتو مطروح.

- إن تكاليف إتمام هذه التعديلات سوف تحدد من خلال الادارة الهندسية المتخصصة لادارة بورتو  
مطروح وهذه التكاليف قابلة للزيادة او النقصان من أن لآخر فيما يخص تعديلات فى البنية  
الهيكلية و سوف تقوم بورتو مطروح بارسال التصميم مرفق بالطلب الخاص بكم الى الادارة  
الهندسية المتخصصة التى قامت فى الاصل بتصميم المنتج وبعد بحثه - وسواء رفض او قبل  
طلب التعديل، سوف توضح الاسباب من قبل المصمم .

- فى حالة الموافقة على التصميم سوف تقومون بتقديم طلب تعديل لادارة المنتج وذلك لتقوم بتقييم  
للأعمال الإضافية وكل ما يتعلق بها مثل اعمال السباكة و الكهرباء وبعد ذلك سوف نعطيك ( )  
تصريح عمل بالموقع ) وسوف يتضمن أيضا أى تعليمات هامة والتى من الممكن أيضا ان تتعلق  
بعدد ساعات العمل ، التحكم بالضوضاء ، ازالة الحطام الناتج عن التعديلات او الاشراف على  
اعمال المقاول الذى يشرف على العمل .

- وفى حالة الرغبة فى تنفيذ الاعمال سوف نقوم بتقدير التكاليف وميعاد البدء الملائم ووفقا  
للعقد - فغير مصرح لك عمل التغييرات الاتية:-

- 1- لا يجوز بدء أى تعديلات او تغييرات بدون تقديم طلب لادارة المنتج.
- 2- يجب اخطارنا اولاً فى حالة تركيب أى معدات كهربائية او تعديل فى خطوط الصرف الصحى

- 3- فى حالة الاستعانة بمقاول خارجى يجب اخطارنا مسبقا ( التصريح يعطى عادة لاسباب محدودة ) وسوف يتم وضع قواعد لعمل المقاول ويجب الالتزام بها .
- 4- ممنوع تركيب اطباق الاقمار الصناعية .
- 5- ممنوع تركيب مناشر للملابس .
- 6- لا يجوز تركيب سخانات المياه الفورية أو البوتجازات الفورية أو أى أجهزة كهربائية ذات سعة تحميلية كبيرة.
- 7- لا يجوز تركيب ستائر خارجية فى الشرفة وما الى ذلك .
- 8- ممنوع عمل أى تغييرات مثل تغيير لون الشرفات الخاصة بكم .
- 9- وضع أى لافتات أو لوحات إعلانية او ملحوظات على الباب الخارجى للوحدة وأى مبنى من مباني پورتو مطروح بدون تصريح كتابى بذلك .
- 10- أعمال الإصلاحات والصيانة يجب ان تتم بين الساعة 10:00 صباحا والساعة 6:00 مساءا .

#### 6. الإصلاحات والصيانة

عند شرائك الوحدة سوف يقوم كل من الطرفين توقيع استمارة تسليم للوحدة ، هذة الاستمارة سوف تكون بمثابة الدلالة على ان الشركة قد سلمت الوحدة بدون اى عيوب.

#### 1-6 رسوم الصيانة :

- مصاريف الصيانة التى قمت بسدادها حولت الى وديعة فوائدها يغطى نصيب وحدتك من تكاليف اعمال الصيانة الخاصة بالمرافق العامة بمنتجع پورتو مطروح مع العلم ان هذه الفوائد هى الحد الأدنى وفى حالة ما زادت قيمة مصاريف الصيانة من حق الادارة تحصيل الفارق فى نهاية السنة المالية.

\* سوف تجد كل الاجابات فى الجدول عند سؤالك ( ماذا تشمل مصاريف الصيانة ؟ )

| نوع الخدمة | متضمنة داخل رسوم | غير متضمنة داخل رسوم الصيانة | الخدمة متاحة بتكاليف إضافية. تسدد بواسطة مالك |
|------------|------------------|------------------------------|---|
|            | متضمنة داخل رسوم | غير متضمنة داخل رسوم الصيانة | الخدمة متاحة بتكاليف إضافية. تسدد بواسطة مالك |

| الوحدة |   | الصيانة |  |
|--------|---|---------|--|
|        |   | √       | نظافة جميع المناطق خارج وحدتك الخاصة والاماكن المشتركة داخل المبنى |
| √      | √ |         | نظافة الوحدة من الداخل   |
|        |   | √       | الإشراف الأمن على المناطق العامة بمنتجع بورتو مطروح                |
| √      | √ |         | أمن وحدتك الخاصة   |
| √      | √ |         | صيانة أجهزة اكتشاف الحريق  |
|        |   | √       | صيانة الأبراج والمعدات خارج شقتك                                   |
|        |   | √       | صيانة المبنى الخاص بك والمعدات خارج وحدتك                          |
|        | √ |         | صيانة وتصليح المعدات الآلية والكهربائية داخل شقتك                  |
|        |   |         | صيانة وتصليح أجهزة الحفظ والتنظيف داخل شقتك                        |
|        | √ |         | (مثل الثلاجة)  |
| √      | √ |         | صيانة ورعاية النباتات والبيئة العامة داخل وحدتك                    |
|        |   |         | صيانة ورعاية المساحات الخضراء والحدائق بالمناطق العامة بالمنتجع    |
|        |   | √       |  |
|        |   |         | تسديد فواتير الخدمات العامة للمناطق الواقعة خارج وحدتك             |
|        |   | √       |  |
|        | √ |         | تسديد فواتير الخدمات الخاصة بوحدتك                                 |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | √ | مقاومة الحشرات بالمناطق العامة                    |
| √ |   |   | مقاومة الحشرات بوحدتك                             |
|   | √ |   | نقل المهملات من منتج بورتو مطروح                  |
|   |   | √ | نقل المهملات من الوحدات                           |
| √ |   |   | تخصيص مساحة للسيارات                              |
|   | √ |   | تنظيف السيارات                                    |
|   |   | √ | صيانة وتنظيف حمامات السباحة                       |
|   |   | √ | التأمين على مناطق والمعدات العامة                 |
|   | √ |   | خدمات تكنولوجيا المعلومات (تلفاز، تليفون، انترنت) |
| √ |   |   | التأمين على الوحدة ومحتوياتها                     |
|   | √ |   |   |

#### \* التأمين على الوحدة

- تذكرا نه شرط من شروط البيع فى العقد ويعد ايضا بندا فى السياسة الخاصة بورتو مطروح -  
التأكد من قيامك بوجود غطاء تأمينى على الوحدة ومحتوياتها وعلى وجه الخصوص يجب التأكد من وجود طرف ثالث مسئول لحمايتك فى حالة حدوث اى تلفيات فى المبنى او المعدات خارج وحدتك وتطالب لاحقا بالمسئولية عنها .
- يمكننا مساعدتك فى تقديم اقتراح عن شركة تأمين ومستشار فى المنطقة .

#### 2-6 تصريحات الدخول للعمال :-

- كبدأ عام لا يحق للملاك احضار عمالة خارجية للقيام باى اعمال (صيانة ، نظافة و خلافه) و فى حالة عدم توافر الخدمة بالمنتج لاي سبب من الاسباب يسمح للمالك باستحضار العمال بعد قبول الطلب المقدم منه لادارة المنتج على ان يتم اصدار تصريح مؤقت ( مع منع الاقامة الليلية منعاً باتاً ) و يكون عملهم و تواجدهم تحت اشراف ممثلى الإدارة المختصة بالمنتج فى جميع الاحوال.

### **3-6 فترة الضمان**

المقاول الرئيسي لا يزال مسئولاً عن التصميم أو سوء الخلل خلال فترة الضمان ، والتي تعتبر من عيوب نوعية المواد المستخدمة أو عيب تصنيع .  
( قد يحدث مسافات في البلاط أو تصدع هيكلية قد يظهر في الحائط ) وهذه العيوب سوف تظهر خلال فترة الضمان و اى ضرر قد ينتج من سوء استخدام المالك لن تكون مسؤوليتنا .

### **4-6 مسؤوليات الصيانة الخاصة بالمقيمين**

- يجب التأكيد على أن المالك سيظل مسئولاً مسؤولية تامة، عن صيانة وحدته وأنه سيقوم بأعمال الصيانة الدورية والفنية بانتظام بصفة دورية وخاصة الصيانة الوقائية - هذا تحديداً أمر ضرورى للغاية خاصة اذا حدثت اى اضرار فى المستقبل تدل على انها ليست بسبب اهمال فى صيانة المبنى ومعداته .
- اى ضرر يمكن ان يحدث ويثبت انه بسبب عدم توفر الصيانة التامة بشكل سليم يمكن ان يؤثر هذا على التزام المقاول لتنفيذ الصيانة الدورية للوحدة حتى لو كانت فى فترة الضمان .

### **5-6 خدمات القيمة المضافة**

مع شرائك لوحدة في پورتو مطروح وتسدديك لرسوم الحصول علي بطاقات الدخول السنوية (پورتاوي كارد)، تحصل تلقائياً علي إشتراك في برنامج "كبير" حيث تتسلم بطاقة العضوية (Basic Card) والتي تكفل لك خدمات الصيانة الشاملة والنظافة داخل وحدتك مقابل رسوم مقررة عن كل خدمة.

#### **تطوير برنامج كبير**

- وتستطيع عزيزنا العميل تطوير إشتراكك في برنامج "كبير"، إلي أحد الأنظمة الجديدة التي تحصلون من خلالها علي خصومات مميزة وخدمات مجانية إضافية طوال العام حسب فئة الإشتراك، حيث توجد الفئات التالية:

- برايمارى كارد (Primary Card)
- سيلفر كارد (Silver Card)
- جولد كارد (Gold Card)

- للإستفسار برجاء الإتصال برقم

**19761**

## 7. سداد الفواتير

سيتم تقاضى رسوم الخدمات الفردية قبل بدء الخدمة - وسوف تقدم لكم فاتورة بالقيمة النهائية ومحاسب پورتو مطروح هو الوحيد المسئول عن تحصيل قيمة الخدمة .

## 8. البيانات الشخصية

يجب موافاتنا ببعض البيانات الخاصة بكم حتى يتسنى لنا ادارہ المنتج بالعمل بكفاءة عالية، وبتوافر تلك البيانات لدينا، سوف يكون من السهل الاتصال بك فى أى أمر يتعلق بحدثك و عليك تفويض احد اقاربك فى حالة حدوث شئ لتمثيل سيادتكم .  
هذه المعلومات سوف تستخدم من قبل ادارة مجموعة عامر فقط.

## 9. توفير المرافق

### 1-9 الكهرباء

- يتم تركيب عداد الكهرباء الخاص بكل وحدة بعد سداد قيمة العداد و تكاليف تركيبه وفقا لعقد تمليك الوحدة عن طريق مكتب خدمات المنتج و لمزيد من المعلومات برجاء الاتصال 19761.
- عند استلام الوحدة يتم تقديم خدمة امداد الكهرباء لوحدة بالكمبيوتر ( اشبه بنظام شحن رصيد التليفون المحمول ) و يتم تحمل المالك بقيمة الاستهلاك الفعلى وفقا للاسعار المتداوله مع اضافته المصاريف الاداريه .

### 2-9 المياه

- يتم تركيب عداد المياه الخاص بكل وحدة بعد سداد قيمة العداد و تكاليف تركيبه وفقا لعقد تمليك الوحدة عن طريق مكتب خدمات المنتج و لمزيد من المعلومات برجاء الاتصال 19761.
- عند استلام الوحدة يتم تقديم خدمة امداد المياه لوحدة بالكمبيوتر ( اشبه بنظام شحن رصيد التليفون المحمول ) و يتم تحمل المالك بقيمة الاستهلاك الفعلى وفقا للاسعار المتداوله مع اضافته المصاريف الاداريه .

## 10 - خدمة إمداد الفضائيات و الهاتف و الإنترنت

## 10-1 الفضائيات

وقد تم تجهيز جميع الوحدات بالأقمار الصناعية. وتستطيع تركيب جهاز استقبال فى وحدتك وتهيئة لتقديم العروض التالية :

- نايل سات توفر أكثر من 650 قناة تليفزيونية، و 104 محطة إذاعة، و سيفدم لك مجموعة متنوعة من القنوات المصرية والعربية والعالمية .


مجموعة من الأقمار الصناعية.

- يتم التعاقد على جهاز الإستقبال وأجهزة فك الشفرة مباشرة من مكاتب المساعدة فى الإدارة او شراءه بنفسك ويمكنه التوافق انظمتنا كل ما عليك الا ان تضع كارت فك الشفرات للقنوات المشفرة ونحن نوصل هذه الخدمة فى الغرفة الرئيسية لاقامت توصيلات اضافية لغرف اخرى ستكون بمصاريف اضافية حسب خطة التوزيع.

## 10-4 طلب خدمات متاحة وتفعيل خدمات متاحة :

- للحصول على أي طلب بخصوص خدمات تكنولوجياية للعملاء أو خدمة البريد الالكتروني ، إتصل على 19761 وسوف ياتى مهندسون متخصصون لوحدتك لإتمام المهام المطلوبة وتحصيل الرسوم الخاصه بها من جانبك علي أن تتفضل أيضا مشكورا بملأ إستمارة الانتهاء من الاعمال فور إتمامها.

## 11- المتعة والتسلية

نحن نعمل بجهد حتى يستمتع كل فرد من أفراد العائلة كما لو كان المكان كله مصمم طبقاً لتطلعاته واهتماماته، فيما يقدمه  برنامج و حماسنا فى تقديم الخدمه سنتحول أحلامكم إلى حقيقة.

تعد المناطق الترفيهية فى پورتو مطروح من أهم أماكن الجذب السياحي فى مدينة مرسى مطروح بما تشمله من وسائل ترفيهية بدءاً من المشاية التي تضم عدد كبير من أرقى المحلات التجارية ، و الاحتماليات و المسابقات و البرامج الترفيهية للأطفال و ورش الرسم و ألعاب البلاي ستيشن و غيرها يمنح جواً من المتعة لكل العائلة.

يوجد بها فريق الترفيه المنتشر بالمنتجع الذي يقوم بتمارينات رياضية للصغار و الكبار و دروس اليوجا و غيرها من الأنشطة الرياضية و الاجتماعية.

تقع بعض مناطق الأنشطة الترفيهية في أرجاء المنتجع، و التي تشمل سباق السيارات السريعة و كرة الألوان و الكثير من المسابقات و البرامج الترفيهية.

و نرحب دائماً باقتراحاتكم نحو مكان خدمات أفضل على الرقم 19761.

## 12 خدمات أخرى

### 1-12 ساعات العمل بأقسام الخدمات

|                                    |               |                |
|------------------------------------|---------------|----------------|
| مكتب المساعده وى كير               | 24 ساعه       | إتصل على 19761 |
| الإشراف الداخلى (نظافة)            | 09:00 - 17:00 |                |
| الصيانة الداخلية                   | 10:00 - 18:00 |                |
| مكتب خدمة المنتجع                  | 09:00 - 18:00 |                |
| مكتب خدمات المنتجع ( فرع القاهرة ) | 09:00 - 17:00 |                |

يرجاء الأخذ فى الإعتبار أن خدمات الصيانة والإشراف الداخلى تنفذ بأولوية الإشتراك فى الخدمه تليها أولوية الحجز ، و يفضل مراعاة أن تكون الحجوزات المستلمة من اليوم السابق .

## 2-12 المطعم

خدمة المطعم تقدم عن طريق الفندق

## 5-12 خدمة غسيل الملابس

خدمة المغسلة تقدم عن طريق الفندق

## 6-12 خدمات النظافة

إذا كنت ترغب في تنظيف وحدتك من قبل الأشراف الداخلى ، نرجو الاتصال بمركز خدمات المنتجع على رقم 19761

## 8-1 مكتب الاستعلام عن المفقودات



فى حالة ضىاع أو العثور على أى متعلقات، ىرعى الاتصال بمركز خدمات المنتجع على رقم  
19761

### **9-12 الجريدة اليومية**

للاستعلام والتنسيق على تلقي الصحيفة اليومية، ىرعى الاتصال بمركز خدمات المنتجع على رقم  
على رقم 19761

### **10-12 إستلام البريد**

اذا كنت تتوقع أو ترغب فى ترتيب خدمة بريد لتصلك الخطابات أو الطرود، فما عليك أن تعطى  
الراسل البيانات التالية :

- الأسم الثلاثى
  - رقم الوحدة – رقم المبنى
  - منتجع پورتو مطروح
  - مرسى مطروح – بجوار حمام كليوبترا.
  - مرسى مطروح – جمهورية مصر العربية
- اذا كنت تتوقع وصول الخطابات أو الطرود لك عن طريق شركات الشحن، يتعين عليك أن تكون  
موجودا فى ميعاد وصول الطرد بوحدتك حيث اننا لانرغب فى تحمل مسؤولية اى ضرر قد يحدث  
للطرد حين لا ىجد المندوب احدا لىسلمه اليه .

### **11-12 خدمات إضافية**

فى مجال سعينا المستمر فى توفير اعلى مستوى من الخبرة سوف نزيد من القائمة  
التسويقية للخدمات - ىرعى التحقق من إمكانية الخدمات التالية مع مكتب خدمة العملاء:-

- جليسة الأطفال .
- الحفلات والاجتماعات.
- حفلات أعياد الميلاد أو تجمعات الأسرة .
- مركز رجال الأعمال .
- تأجير السيارات والتنقلات .
- المناسبات الخاصة بالشركات .
- هدايا الشركات والحفلات الخاصة بتسليم الهدايا .
- خدمات إدارات المواقع .
- الرحلات وترتيبات السفر .
- ترتيبات شهر العسل والزواج و إعداد الإقتراحات ..
- معلومات للبحوث .
- المترجمون والمترجمون الفوريون .
- سيارات ليموزين وخدمة إيجار السيارات .
- خدمة المقابلة بالمطار .

- المدربون المرافقون .
- خدمات نقل .
- احتفالات التقاعد و عطلات نهاية الأسبوع .

### **13-الإبلاغ عن الأخطاء وطلب مساعدة**

عند حدوث اى شئ تود الإبلاغ عنه - يرجى الاتصال بإدارة خدمات المنتجع على رقم  
19761

### **14-جمع القمامة**

برجاء استخدام سلات المهملات الموجودة فى جميع المناطق فى پورتو مطروح واذا كانت  
وحدتك بالدور الارضى برجاء التأكد من إبقاء غطاء سلة المهملات مغلق وذلك لمنع انتشار  
الأفات علما بان هذه الصناديق تفرغ مرتين فى اليوم مرة فى الصباح الباكر و مرة أخرى بعد  
الظهيرة  
اذا كان لديك لاي سبب من الاسباب مهملات باحجام كبيرة وتريد التخلص منها نرجو منك عدم  
القائها بجانب سلة المهملات وليس فقط من اجل المنظر الجمالى وانما بغرض الإبتعاد عن خلق  
مخاطر دون قصد ولطلب المساعدة نرجو الاتصال بمكتب خدمات المنتجع على رقم 19761

### **15- التواجد و صلاحيات إستخدام مرافق پورتو مطروح**

#### **1-15.حمامات السباحة**

لقد خصصت السباحة لكى يستمتع بها السادة الملاك والمقيمين وضيوفهم فقط ،  
وعلى مسؤوليتهم الشخصية .  
لقد تم وضع القواعد لضمان الأمان بحمامات السباحة ونظافتها ، وتعاونكم معنا فى  
الحفاظ على هذه القواعد يضمن للجميع قضاء أجمل الأوقات.

#### **2-15 تعليمات حمامات السباحة.**

يصرح باستخدام حمامات السباحة فى اوقات تواجد طاقم الخدمات بحمامات السباحة من

الساعة التاسعة صباحا وحتى غروب الشمس وذلك حرصا على سلامتكم.

مجموعة عامر والادارة والعاملين بها غير مسئولون عن ضياع او تلف اى متعلقات شخصية .

من حق ادارة پورتو مطروح إغلاق حمام السباحة فى اى وقت وذلك نتيجة اى اعطال او صعوبات يمكنها التأثير على سلامتكم .

يرجى الملاحظة انه غير مصرح بدخول الاطفال تحت سن 12 عاما بدون اصطحاب راشد لهم والذى لا يقل عمره عن 18 عام و فى جميع الاحوال الاطفال مسئوليه زويهم.  
لايسمح بدخول اى نوع من انواع الحيوانات الاليفة الى منطقة حمامات السباحة تناول الطعام على الطاوات والكراسى المحيطة بالحمام غير مسموح به وذلك حرصا على سلامتكم. غير مسموح بتواجد العبوات الزجاجية القابلة للكسر ووجود آلات حادة او لعب اطفال قد تشكل مخاطر .

ممنوع استخدام حمامات السباحة لحاملى مرض جلدى معدى او جرح مفتوح او اصابة بالعين او مصاب بانفلوانزا او اصابة بالاذن والذين يرتدون ضمادة لاي سبب ولن يجرى اى استثناءات من اى نوع الا بشهادة طبيب متخصص ومقيد بنقابة الاطباء.

ينصح باستخدام الدش قبل نزول حمام السباحة ويرجى مراعاة ارتداء الزى المخصص للسباحة .  
جميع الاطفال الرضع عليهم ارتداء الحفاضات المخصصة لحمام السباحة وغير مسموح بارتدائهم اى نوع عادى من الحفاضات .  
ممنوع الجرى والركض حول حمام السباحة لضمان سلامتكم .

## **16- السلوك العام للمقيمين والضيوف**


لكى يكون هناك انسجام بين جميع الملاك والضيوف والمقيمين بمنتجع پورتو مطروح برجاء اتباع النقاط التالية وهى :

ممنوع تسكين او اشغال الوحدة بطريقة غير ملائمة قد تتسبب او تعوق راحة الملاك بالوحدات الاخرى.

- عدم وقوف السيارات فى غير الاماكن المخصصة لها التى قد تعوق حركة السيارات بالمنتجع .
- عدم استخدام الوحدة بطريقة غير شرعية لا تتفق مع النظام العام والاداب العامة التى قد تسيئ لسمعة المنتجع .
- مراعاة عدم التسبب فى الضجيج او الازعاج المفرط لاي من الوحدات او الملكيات الخاصة
- غير مسموح بتشغيل موسيقى صاخبة او الات موسيقية عالية الصوت تكون مسموعة خارج الوحدة مما يؤدى الى ازعاج الاخرين خاصة بين الساعة 11:30 الى 10:00 صباحا .
- غير مسموح بوضع الدراجات والعباب البحر فى الشوارع وانما يجب وضعها فى الاماكن المخصصة لها .
- غير مسموح بممارسة اى أنشطة او العاب بالادوار.
- ممنوع اصطحاب الحيوانات او الطيور الى المنتجع .
- غير مسموح بتدلى اى شئ من اسوار الشرفات ( مثل الغسيل ) وايضا تخزين اى شئ بالشرفات .

- يرجى توخى الحذر عند تواجد الاطفال بالشرفات .
- يجب التأكد من عدم سقوط اى شئ من الشرفات وفى حالة حدوث ذلك سوف تتحمل المسؤولية الكاملة .
- يرجى التأكد من عدم تسرب اى من ( زيوت – وقود – كيماويات بجميع انواعها – مياة متسخة اوبقايا طعام) خارج وحدتك السكنية .

### **17- عهد العاملين للتفانى فى خدمة عملانا**

تهتم مجموعة عامر بعملاءها إهتماماً فائقاً و يمر العاملين  ببرنامج الذى يؤهلهم بتحقيق أعلى مستويات الرضى للعملاء و يقوم كل عامل بالتعهد بالقسم التالي:

أقسم بالله العظيم

- أن أكسب ولاء العميل بالإلتزام بواجباتى و بالمعايير الموضوعه، و أزيد من ولاءه بالإجتهد و المثابرة على خدمته.
- أن أتفهم شعور العميل ساعه غضبه و أبذل قصارى جهدى فى مساعدته لتجاوز مشكلته، و لن أعتبر غضبه موجه لشخصى.
- أن احافظ على مظهرى العام و نظافتى الشخصية و التزم بإسلوب راقى فى التعامل مع العملاء و الزملاء، و أن أكون عضو إيجابى و منتج فى مجتمع بورتو مطروح .

و الله على ما أقوله شهيد

### **13- خريطة بورتو مطروح**

## الباب الثاني

# لائحة النظام الاساسى لـ پورتو مطروح

\*\*\*



كونك أحد عملاء مجموعة عامر الكرام من ملاك الوحدات بمشاريع ومنتجات بورتو السكنية، وحرصاً من إدارة المجموعة علي تقديم أرقى مستويات الخدمة لكم ولعائلتكم الكريمة بحس فندقي راقى بما يليق بسمعتها وسمعة عملائها ويتمشى مع المعايير العالمية والإشتراطات القياسية، وتنفيذاً لبنود عقد تملكك الوحدات والتي تنص على حق الشركة المالكة فى إسناد إدارة المنتج لشركة إدارة متخصصة لتلبية رغبات الملاك وتحقيق إحتياجاتهم ولتتولى أعمال الصيانة والخدمات العامة والمحافظة على حقوق الملاك ورفع مستوى الإنتفاع بالمرافق وتنظيم الإستخدام المشترك لها، بجانب تمثيلها للملاك امام الجهات الحكومية والخاصة ، فقد أسندت **AMER GROUP** إدارة منتجات "بورتو" الخاصة بها لشركة **total** (توتال إف إم)، لما لها من خبرات باعتبارها إحدى الشركات المتخصصة في مجال إدارة المنتجعات السياحية والسكنية وتقديم الخدمات والتي ستسخر بدورها كل خبراتها ومالديها من كفاءات إداريه وفنية لتقديم أعلى مستوى من الخدمات ، وبناءاً عليه فقد قامت الشركة بتحديث قاعدة الإرشادات واللوائح المنظمة للمنتجعات لتتماشى مع المعايير العالمية وبما لا يتعارض مع طبائعنا الشرقية وعادات وتقاليد المجتمع المصري من أجل أن ينعم كل مالك بالقدر الوافي من الإنتفاع بالخدمات فى إطار من الأمن والأمان والراحة وليحصل أيضاً علي ما ينشده من خصوصية غير مسموح بانتهاكها أو الإنتقاص من قدرها.

ومن هذا المنطلق ومن واقع الحرص التام لشركة **total** علي تحقيق ما تقدم وضمن حقوق الملاك وحسن إنتفاعهم بالخدمات، وفى ضوء التعاقد المبرم بين الشركة المالكة وملاك الوحدات، وبالنظر لمستوى الخدمات بالمشاريع والمنتجعات، فقد قامت الشركة

فيما يلي بوضع لائحة تنظيمية ملزمة لتنظيم استعمال السادة الملاك لخدمات ومرافق المنتجع بما يحقق الإستغلال العادل والأمثل.

والشركة إذ تنوه أن ما وضعته من قواعد بهذه اللائحة يهدف إلي تنظيم الحقوق والواجبات لا تقييدها، وأن أغلب ما تضمنته اللائحة الجديدة كان بناء على ما قدمه الملاك من رؤى ومقترحات وما لمستته الشركة في الواقع العملى من عقبات وشكاوى فرضت عليها وضع قواعد منظمة للتعايش المشترك بما يعود بالنفع على مجموع الملاك ويضمن عدم إفتئات مالك على حق غيره أو تعطيل الحق أو الحرج فى مباشرته.

### : تقديم - محتوى اللائحة:

- أولاً: تعاريف
- ثانياً: قائمة الإرشادات
- ثالثاً: قائمة المحظورات
- رابعاً: لائحة المخالفات
- خامساً: أحكام ختامية

### أولاً – تعاريف

1 – **الشركة المالكة:** وهى الشركة التى تمتلك المنتجع والأجزاء المخصصة للإنتفاع المشترك والتي لا تدخل فى ملكية ملاك الوحدات، وهى كذلك مالكة الوحدات التى لم يتم بيعها بعد، ووفقا لعقود التمليك الموقعة بين الملاك والشركة المالكة التي تتيح للأخيرة إصدار التعليمات وقواعد إدارة المنتجع والأنظمة الواجبة لإلتباع من قبل شركة الادارة وفقا لبنود التعاقد معها على ادارة المنتجع.

2-**القواعد الخاصة بالمنتجع:** وتعني القواعد واللوائح الخاصة والمبينة بعقود تمليك الوحدات وملاحقها ودليل الملاك والقواعد الواردة بهذه اللائحة وما تصدره الشركة المالكة أو شركة الإدارة والممثلون لها بالمنتجع من إعلانات وإرشادات وأنظمة تهدف لتحقيق صالح الملاك وفقا لأعلى مستويات الخدمة وتلبية الإحتياجات وتنظيم إستخدام المنافع والمحافظة على حقوق الملاك ورفع

المستويين الأمنى والصحى بالمنتج والمحافظة على نشر روح الاخلاق والتقاليد المصرية.

3 – شركة الادارة: وهي الشركة الموكلة والمعينة من قبل الشركة المالكة لإدارة المشاريع والمنتجات وجميع الشئون الخاصة بها، والتعامل مع السادة ملاك الوحدات في كافة الأمور المتعلقة بأعمال الاداره وتقديم الخدمات وتمثيل الملاك امام الشركة المالكة والغير، والجهات الحكومية والخاصة ووحدات الإدارة المحلية والمرافق فيما يخص اعمال الإدارة وتحقيق مصالح الملاك والمحافظة على حقوقهم والتعامل مع الجهات المختلفة وتقديم الطلبات وإستخراج التراخيص اللازمة.

4 – المدير العام: وهو المدير المعين من قبل شركة الإدارة لتنفيذ سياسة الشركة فى إدارة جميع شئون المنتج ويمثل شركة الادارة فى التعامل مع السادة ملاك الوحدات أو الغير فى الامور المتعلقة بأعمال الإدارة وتقديم الخدمات.

5 – ملاك الوحدات: هم السادة الذين تربطهم والشركة المالكة عقود تملك للوحدات أو من ينوب عنهم بتوكيلات أو تفويضات رسمية معتمدة متى تم إخطار الشركة المالكة وشركة الإدارة بها.

6 – المستأجر: ويقصد به أي شخص يستأجر الوحدة المملوكة لأحد السادة الملاك بالمنتج عن طريق شركة الإدارة أو الشركة المخول لها التعامل من قبل الشركة المالكة لتنظيم العملية الايجارية بين الشركة والمالك والغير وفقا للنظام المعمول به وبعد سداد الرسوم المقررة.

7 – الأماكن العامة: هى الاجزاء والمساحات والاراضى والمرافق المملوكة للشركة المالكة والمخصصة للإنتفاع المشترك لجميع الملاك ومنها علي سبيل المثال المناطق المكشوفة ومناطق الخدمات والطرق والأرصفة والمسطحات المائية والحدائق والمساحات الخضراء والملاعب وحمامات السباحة والمرافق والمباني الإدارية والعامة ودور العبادة وخلافه والتي لا تعتبر ضمن أجزاء ملكية الوحدات او ضمن ملكيه الملاك و يجوز للشركة المالكة استغلال هذه المرافق و الاجزاء العامة بما لا يعطل من انتفاع الملاك بها – وفقا لنظام الاستغلال المقرر من الشركة المالكة – على ان يؤول عائد الاستغلال للشركة المالكة.

8- **لائحة النظام الاساسى للمنتج:** وتعني اللائحة الماثلة والصادرة من قبل شركة الادارة والتي تم وضعها لتحسين مستوى الخدمات وتسهيل إنتفاع الملاك بالوحدات والأجزاء العامة وتهدف الى تنظيم حقوق الملاك والمحافظة على مصالحهم وتوضح كافة الإرشادات التي تيسر على الملاك الإعاشة الهادئة الآمنة وتبين السلوكيات التي تضر بالمنتج أو بالملاك والتي يهدف حظرها لتحقيق صالح الملاك وضمان حسن إنتفاعهم بالوحدات المملوكة لهم وخدمات المنتج وتنظيم الإستعمال والإرتقاء بمستوى المنتج وتنمية القيم والتقاليد الشرقية وحماية الأشخاص والممتلكات من كافة الأفعال الغير مقبول حدوثها والتي تؤثر سلباً علي راحة وأمن السادة ملاك الوحدات وتسمى للمظهر العام للمنتج أو تتنافى مع القوانين واللوائح وتضر بباقي الملاك.

9 – **المخالفة:** وتعني ما قد يصدر من فعل أو قول مخالف للائحة الإرشادات والمخالفات المرفقة أو غيرها من القوانين واللوائح أو بالمخالفة لما ورد بعقد التمليك و ملحقاته أو كل ما يخالف الآداب والتقاليد والأخلاق والنظام العام.

10 – **إخطار المخالفة:** ويعني البريد الإلكتروني أو الخطاب الذي يتم ارساله للعميل لإعلامه بمخالفته إحدي اللوائح الواجب اتباعها بالمنشأة، لتصحيح الأعمال المخالفة والتنبيه عليه بعدم تكرارها والإخطار بما قد نتج عنها من جزاءات.

11 – **آثار المخالفة:** وتعني النتيجة المترتبة علي المخالفة التي تم إخطار المالك بها بالبند السابق وقد تكون في صورة إجراءات قانونية أو غرامات مادية تتخذ بحق المالك أو غيره وتستخدم في إعادة الحال لما كانت عليه والصرف على اعمال الصيانة والإحلال والتجديد والمحافظة على حقوق باقى الملاك وتخفيف أعباء الصيانة وغيرها من الأعباء المادية عن الملاك وللردع عن تكرار الفعل المخالف بما يؤدي للصالح العام للملاك وحسن إنتفاعهم بالوحدات وبخدمات المنتج على الوجه الأمثل.

12 – **الجهات الحكومية المختصة:** وتعني أجهزة الدولة المختصة والتي تنظم العلاقات القانونية بجمهورية مصر العربية وتقوم بتوفير المرافق والخدمات ومنها وحدات الادارة المحلية ومرافق الكهرباء والمياه وإدارات التراخيص و الشرطة والسلطة القضائية وغيرها من الجهات، وتقوم شركة الادارة بتمثيل السادة الملاك امامها والتعامل معها نيابة عنهم بكافة أنواع التعامل والإجراءات الخاصة بإدارة المنتج وتحسين الخدمات او إستحداثها وتحقيق مصالح السادة



الملاك والمحافظة على حقوقهم المادية والادبية والتي قد تضطر الشركة للجوء لها في حالة مخالفة هذه اللائحة أو بنود العقد أو مخالفة اللوائح والقوانين المعمول بها.

### ثانياً- قائمة الإرشادات

- للمالك الحق فى الحصول على الخدمات المتوافرة بالمنتج وفقا للنظام المعمول به وبالطرق المحددة بدليل الملاك.
- لتحقيق أفضل إنتفاع بخدمات المنتج وحرصا من شركة الإدارة على تحسين الخدمات والإرتقاء بها وصولا لأعلى مستويات الراحة والسلامة والرفاهية، تهيب الشركة بالملاك بمراعاة الإلتزام بدليل الملاك والقواعد الواردة به وإتباع تعليمات وإرشادات المختصين لدى الشركة فيما يتعلق باستخدام المرافق المخصصة للإنتفاع ومراعاة إجراءات السلامة العامة وإشترطات الاستخدام والإلتزام التام بتعليمات فريق الدفاع المدني والأمن الصناعي والخطط الموضوعة للإخلاء في حالات الطوارئ، وصيانة أجهزة الطوارئ الخاصة الموجودة بداخل الوحدات (مثل طفاية الحريق – بطانية الحريق – جهاز إنذار الحريق)، علما بأن جميع المسؤولين بشركة الادارة هدفهم خدمة الملاك وتلبية إحتياجاتهم وحمايتهم من اى أخطار وتوفير الدعم الفني والخدمي والنوعي لهم.
- حرصا على تحقيق مصالح الملاك وتذليل كافة العقبات فى سبيل إنتفاعهم بالخدمات وتحقيق التواصل الفورى والفعال معهم لتوفير كافة الإرشادات والمعلومات وتلقى الاستفسارات والشكاوى، فقد قامت شركة الادارة **total** بتوفير طاقم فنى متخصص على كفاءة عالية المستوى بكافة مكاتب خدمة العملاء بالمنتجات وبالمركز الرئيسى للشركة لإستقبال استفسارات وشكاوى ومشاكل السادة الملاك للعمل على إجابتها وتذليلها وتلبية إحتياجاتهم وتزويدهم بما يلزم من معلومات حول خدمات المنتج والمزايا المتوفرة وما قامت به الشركة من إجراءات لتحسين الخدمات وأعمال الصيانة.
- كما قامت الشركة بإنشاء نظام متخصص لهذه المكاتب يتم بموجبه الإعلان فيها عن كافة الإرشادات وخصت مساحات للسادة الملاك لوضع إعلاناتهم

المختلفة بداخلها بشكل جمالى وفنى بالإضافة الى إستحداث لآلية التواصل بين الشركة والملاك من خلال البريد الإلكتروني المخصص لكل مالك علي الموقع الإلكتروني الرسمي المعن عنه لخدمة المنتجات والملاك، ولذا يراعى عدم وضع أي إعلانات للبيع أو خلافه أو أى لافتات أو إعلانات أو ملحوظات بكافة أنواعها وأحجامها علي واجهات الوحدات أو أسوار الشرفات.

- يراعى بشكل ضروري قيام المالك بإخطار الشركة بكافة ما يطرأ من تغييرات فى بياناته الشخصية بشكل فوري وبصفة خاصة محل إقامته وأرقام تليفوناته وطرق التواصل معه، ويعد إخطار المالك برسالة أو مطالبة أو إعلان على بريده الإلكتروني المخصص له على موقع الشركة أو تسليمه إياها بصفة شخصية أو تليفونية أو بموجب خطاب مرسل على محل إقامته المسجل لدى الشركة، منتجاً لآثاره، ولو رفض الإستلام أو تعذر تسليم الإخطار لأسباب ترجع للمالك أو لتغيير محل إقامته دون إخطار الشركة.

- قامت الشركة حفاظاً على حقوق ملكية عملائها وعلي خصوصية السادة الملاك ومنع الغير من الدخول للمنتجع أو التواجد به أو الإنتفاع بالخدمات المخصصة للملاك، باستحداث كارنيهات وبطاقات هوية لتعريف السادة الملاك وذويهم وتستخدم في دخول المنتجع من بواباته الخارجية أو في عبور البوابات الداخلية به وفي منح أحقية الإنتفاع بالخدمات الموجودة بالمنتجع لهم، وفقاً للقواعد المنظمة للأنشطة وإستخدام الأماكن العامة ويتم تجديدها كل عام بمعرفة مكاتب خدمة العملاء المنتشرة بالمنتجعات والمركز الرئيسى للشركة.

- ويتم استصدار وتجديد هذه الكارنيهات والبطاقات بعد التأكد من سداد المالك لكافة المستحقات والإلتزامات المالية خلال الفترة المحددة للتسويات المالية للعملاء مع الشركة وبعد إعداد الميزانية العامة في 31 مارس من كل عام ميلادي، ويراعى تجديد بطاقات الهوية اللازمة لدخول المنتجع للمالك ولأقاربه حتى الدرجة الثالثة خلال الفترة المخصصة لإستخراج البطاقات والمحددة بأشهر "إبريل - مايو" من كل عام ميلادي وسداد الرسم الإدارى الذى تحدده الشركة، ولن يسمح بإستعمال البطاقات المنتهية صلاحيتها لدخول المنتجع أو التواجد فيه

أو الإنتفاع بالخدمات، علما بأن التأخر في إستخراج بطاقات الهوية عن الفترة المحددة في اللائحة، ستسبب فرض رسوم إدارية و الغرامات المقررة علي المتخلفين عن المواعيد المحددة لإستخراج البطاقات السنوية. ويمكن للسادة الملاك المتوفرة بياناتهم لدي شركة الإدارة، مخاطبة مراكز خدمة العملاء تليفونيا أو من خلال البريد الإلكتروني لإستصدار بطاقاتهم وتوصيلها مباشرة الي عناوينهم المحددة مقابل رسوم رمزية للتوصيل.

- يتم إرسال كشوف الحساب الدوريه والنهائيه عن كل عام اعتبارا من 2015/3/31م عن طريق البريد الالكتروني الخاص بالعميل بموقع الشركة الالكتروني [portawy.com](http://portawy.com) بعد مراجعته بمعرفه المراقب المالي وفي حاله عدم معارضه العميل على الحساب خلال عشره أيام من تاريخ ارساله بخطاب مسجل بعلم الوصول يعتبر ذلك اقرارا بصحة الحساب وذلك تسهيلا على الساده العملاء وتوفيرا للنفقات وفي حاله الاستفسار عن الحساب يتم التواصل عن طريق الفرع الرئيسي لشركة الاداره او عن طريق الخط الساخن 19761 او الموقع الالكتروني [portawy.com](http://portawy.com)

- من المقرر ان عجز عائد الوديعه عن تغطيه مصروفات الصيانه الدوريه وأعمال الاحلال والتجديد يلتزم العميل بسداد قيمه العجز بحسابه من تاريخ أخطار المالك بكشف الحساب في 3/31 من كل عام وفي حاله عدم السداد حتى 5/31 من كل عام يتم توقيع غرامه تأخير بنسبه 2% شهريا من قيمه المبلغ المستحق عليه ، ولذا نهيب بالساده الملاك بسرعه سداد ايه مستحقات ماليه حتى يتثنى لشركة الادارة القيام بأعمال الصيانه والاحلال والتجديد والخدمات للساده الملاك على الوجه الامثل بما يحقق الراحة والرفاهيه المرجوة و في حاله وجود فائض عائد الوديعه للعميل يتم استغلاله في تأديه خدمات أضافيه له طبقا للمعايير الخدميه وأسعار الخدمات المعمول بها لدى شركة الادارة .

- يراعى إظهار بطاقات دخول المنتج الخاصة بالسادة الملاك وذويهم للمسؤولين عن الأمن عند الطلب والتقيد بالتعليمات الأمنية لحماية الملاك وممتلكاتهم، وستقوم إدارة الشركة بتوزيع هذه البطاقات على السادة الملاك، وسيتم تجديدها في بداية كل عام لتحديث بياناتها، كما ستقوم الشركة بتخصيص دفاتر للزيارة تسلم الي المالك بصفة مجانية واخرى إضافية مقابل رسوم إدارية رمزية لدواعي تنظيم الدخول ومراقبته والإستفادة بعائد يتم إستخدامه في إستيعاب العبء الإضافي الناتج عن إستهلاك الزائرين والذين يتميز مسلكهم بعدم الاهتمام

بالمحافظة على المنتج ومشمولاته بخلاف إستعمال الملاك الذى يتسم بالحيلة والمسؤولية فى المحافظة على ممتلكاتهم، لذلك سيتم فى حالة إستقبال إحد الملاك ضيوفا لهم، تنظيم الأمر بتحصيل رسم دخول للزائر المرافق يحدد سنويا مقابل إنتفاعه بالخدمات العامة للمنتج وسيستخدم الرسم فى صيانة تلك المرافق مباشرة من أجل رفع العبء المالى عن الملاك بسبب الاستهلاك الاضافى من قبل الزوار.

- حرصا على مصالح الملاك وتقليل تكلفة المكاتبات المتبادلة بين شركة الادارة و **total** facility management وبين ملاك الوحدات ولتخفيض تكلفة وعبء إرسالها وتخصيص المبالغ المقتصدة من توفير مبالغ إرسال مكاتبات او إعلانات او مطالبات فيما يخص أعمال الصيانة لدواعى تقديم الخدمات بالسرعة اللازمة خاصة فى حالات العجلة ورغبة فى تفعيل التواصل قامت شركة الادارة بإنشاء بوابة الكترونية متكاملة على شبكة الإنترنت لخدمة كافة عملائنا الكرام من ملاك الوحدات بمنتجات "بورتو" المختلفة حملت اسم: Portawy.com

- ويهدف موقع "بورتاوي" بالأساس الى دعم التواصل المباشر بين إدارة المنتجات وبين عملائنا الكرام وإلى تفعيل التواصل الاجتماعى بين الملاك وبعضهم البعض عن طريق المشاركة فيما بينهم فى أنشطة مختلفة او افكار بناءة لتطوير مجتمعات "بورتو" وتسهيل إيصال آرائهم وإقتراحاتهم الى الادارة لتطبيقها على الفور، كما يوفر "بورتاوي" لزواره كافة أخبار منتجات بورتو المختلفة مستعرضا بشكل يومي كل جديد يخص حياة البورتاوية ويقوم بتغطية كافة الفعاليات والأحداث التي تشهدها المنتجات بالصوت والصورة ويمكنكم الفرصة لمشاركة الآخرين بالصور والفيديوهات الخاصة بكم فى عالم بورتو.

- وستقوم الشركة بتخصيص بريد الكترونى خاص بكل مالك من ملاك الوحدات علي موقع "Portawy.com" يتم توزيعه عليهم بمعرفة المختصين بمراكز خدمة العملاء المنتشرة بالمنتجات ومركز خدمة العملاء الرئيسى بمقر الشركة بالقاهرة، ويعتبر عنوان البريد الالكترونى للمالك محلا مختارا يصح توجيه كافة الإعلانات والمكاتبات والإرشادات والمطالبات وغيرها عليه، وتكون منتجة لكافة الآثار القانونية للأوراق القضائية فور إرسالها وتكون حجة فى اثبات علم المالك ولا يجوز للمالك الإحتجاج بعدم إطلاعه عليها او الإعتراض على ما ترتب عليها من آثار قانونية ولا تلتزم الشركة بتوجيه مكاتبات أو مطالبات أو

إعلانات لشخص أو على محل إقامة المالك، توفيراً للنفقات التي يتحملها المالك جميعاً دون مبرر ويفضل توجيهها لأغراض عامة تعود بالنفع على جميع الملاك.

- تقوم شركة الإدارة بتولى أعمال الصيانة وإرسال كشوف الحسابات السنوية الخاصة بكل مالك عن السنة المنقضية منذ تولى الشركة عملية الإدارة، علماً بأن الشركة المالكة قد قامت بإستيعاب عجز وديعة الصيانة عن الأعوام السابقة وإعفاء الملاك منها فيما عدا أولئك الذين سبق إرسال مطالبات لهم بالسداد، وتعتبر مصادقة المالك على كشف الحساب المرسل له عن عام 2012 بمثابة مصادقة نهائية بين الشركة المالكة **AMER GROUP** والمالك ولا يجوز للشركة الرجوع على الملاك بما قامت بتحميله وإستيعابه من عجز للحفاظ على مستوى الصيانة والخدمات وأعمال الإحلال والتجديد لكافة الأنشطة المرتبطة.

- حرصاً على سلامة وأمن الأطفال وعدم تعرضهم لأية مخاطر، يراعى الإشراف التام على الأطفال ما دون 16 سنة من قبل ذويهم وحفظ سلامتهم دون أدنى مسؤولية على المنتج وإدارته.

- حرصاً على سلامة الملاك وراحتهم وتوفير أقصى درجات الهدوء والراحة لهم، يراعى عدم القيام بأية أنشطة أو سلوكيات قد يكون من شأنها حدوث أي نوع من الإزعاج للآخرين أو الحد من مدي إستمتاعهم بالإقامة الهادئة والأمنة في ذات الوقت أو تخالف الآداب والتقاليد والأخلاق السائدة بالمجتمعات الشرقية، كما يراعى عدم إستخدام الأشياء التي قد ينتج عنها بعض الأبخرة أو الروائح أو الأجهزة والأدوات التي قد تسبب ضوضاء وإزعاج للآخرين أو الإضرار بالصحة العامة أو البيئة، ومنها علي سبيل المثال لا الحصر، الأصوات الصاخبة لمركبات السيارات والدراجات البخارية وأيضاً الأصوات المجسمة والصاخبة والتي قد تنتج من أجهزة التلفاز والآلات الموسيقية والتي قد تكون مسموعة خارج الوحدة، خصوصاً في الفترة ما بين 11:30 مساءً وحتى 10:00 صباحاً، مراعاة تلك الأمور تضمن إستمتاعكم والآخرين بالهدوء والراحة النفسية التي نتشدها في أثناء إقامتكم معنا ولذا فيتحتّم علينا جميعاً التفاعل مع تلك الإرشادات حتي يتحقق لنا ما نحرص علي تحقيقه.

- يلتزم الملاك بقواعد استخدام حمامات السباحة ويجوز استخدام الحمامات فى أوقات عمل طاقم الخدمات من الساعة التاسعة صباحا وحتى غروب الشمس، وللشركة إغلاق حمامات السباحة فى أى وقت وذلك لإجراء أعمال صيانة أو إصلاح أو فى حالة وجود أخطار أو صعوبات قد تؤثر فى سلامة أو صحة الرواد، ويحظر دخول الاطفال دون سن 12 سنة لمحيط حمامات السباحة بدون إصطحاب راشد لهم لا يقل عمره عن 21 سنة، ولا يسمح بدخول أى نوع من أنواع الحيوانات لمحيط حمامات السباحة أو تناول الطعام على الطاولات أو الكراسى أو إلقاء المخلفات أو استخدام عبوات زجاجيه قابله للكسر أو آلات حادة أو لعب أطفال أو أى أشياء قد تشكل مخاطر للملاك أو للصحة العامة، كما يلتزم الملاك بعدم الجرى أو الركض حول حمامات السباحة أو نزول الحمامات فى حالة الإصابة بأمراض معدية أو جلدية أو جروح أو إصابات بالعين أو الأنفلونزا أو فى حالة وضع ضمادات ، ويرجى استخدام الدش قبل نزول حمام السباحة وإرتداء الزى المخصص للسباحة، وإرتداء الاطفال الرضع للحفاضات المخصصة لحمام السباحة. ويرجى إتباع التعليمات والإرشادات الموضوعه لكل حمام والتي ستقوم الشركة بنشرها بأماكن ظاهرة ووضع علامات إرشادية بها، ويراعى إعتبار قرارات المسؤولين عن تلك الحمامات نهائية وواجبة النفاذ لأن هدفها الوحيد هو حماية الملاك وذويهم والحرص على سلامتهم وأمنهم وصحتهم.

- إحتراما للذوق العام وحماية للملاك من أى سلوكيات أو مشاهد غير لائقة، يرجى الإلتزام بإرتداء الملابس المناسبة لكل مكان علي حده كحمامات السباحة والملاعب الرياضية وعدم إستعمال الأدوات المخصصة للملاعب إلا داخل المناطق المخصصه لها، وعدم الدخول لمناطق الملاعب بمركبات أو سيارات وبغير الإشتراطات الواجبة وتحت إشراف المسؤولين عن الإدارة وفقا للقواعد المعمول بها فى إطار من الحرص علي المظهر الجمالي العام لنحافظ جميعا علي الشكل الحضاري والراقي لمنتجنا، ويكون المالك مسئولا عن أى تلف ينتج عن مخالفته هو أو ذويه أو التابعين له من زوار لقواعد استخدام الخدمات والملاعب والمرافق المختلفة.

- يراعى أن يقوم سكان الوحدات قبل مغادرة المنتجع بالتأكد من إغلاق محابس الكهرباء والمياه وخلافه وفي حالة عدم الإلتزام بذلك فالشركة غير مسئولة عن

الأضرار الناجمة سواء بداخل الوحدة او خارجها، ويلتزم المالك بالمسئولية عن أى اضرار قد تلحق بالمبنى او بغيره من الملاك نتيجة لذلك وبتعويض المتضررين وإصلاح ما تم إفساده علي نفقته الشخصية.

- يرجى أيضا في حال مغادرة المنتج الحرص علي عدم ترك أي مواد غذائية قد تتعرض للتلف بالثلاجات في حال إنقطاع الكهرباء عن الوحدة الخاصة بكم ويجب مراعاة مواعيد شحن الكهرباء الخاصة بالوحدات لتلافي انقطاع الكهرباء والإتصال بخدمة العملاء في حالة وجود شكاوى أو أعطال

- في سبيل قيام شركة الادارة **total** بضمان تخصيص عمالة فنية للقيام بالخدمات داخل المنتج سعياً لتقديم خدمة فندقية سياحية كاملة وفقاً للمعايير العالمية، فقد قامت الشركة بالتعاقد مع الخبراء والشركات المتخصصة للقيام بالدراسات وتقديم الإستشارات في مجال خدمات الملاك لما يكفل تحقيق أعلى المعايير القياسية في الصيانة الفنية المتخصصة للمنتج وغيرها من الاعمال، لذا نهيب بالسادة الملاك إبلاغ الشركة بأيّة مخالفات او أعطال أو مصادر للخطورة قد تعرض رواد المنتج أو الممتلكات أو المرافق للضرر.

### ثالثاً – المحظورات

- نظراً لأن الهدف الذي تسعى الشركة لتحقيقه هو التعايش الهادئ والأمن لجميع الملاك وتحقيق سعادتهم وراحتهم داخل المنتج وإحترام حقوقهم في الخصوصية، فلا يحق لأي شخص إجراء أي نوع من الأنشطة التي قد تتعارض مع أي حق من حقوق الآخرين وخصوصيتهم أو تعوق غيره عن إستعمال حقه في الإنتفاع.

- يراعى ان يلتزم كل مالك ويكون مسئولاً مسئولية تامة عن صيانة وحدته ومداخلها بكافة أنواع الصيانة الدورية والفنية بانتظام وخاصة الصيانة الوقائية، ويتحمل المالك أى أضرار تقع للبنايات السكنية تنتج عن إهماله ويكون مسئولاً أمام الشركة والملاك والغير عن أى أضرار ويتحمل كافة التعويضات عن أى

خسائر قد تنتج عن ذلك، ويمكن للمالك الإستعانة بطاقم الصيانة التابع للشركة بعد سداد الرسوم المقررة وفقا للنظام المعمول به والقواعد الواردة بدليل الملاك.

- لا يجوز للملاك إحضار عمالة خارجية للقيام بأعمال صيانة أو نظافة أو خلافه، وفى حالة عدم توافر الخدمة المرغوب فيها من قبل إدارة المنتج لأى سبب من الاسباب، يسمح للمالك بإستحضار العمال بعد قبول الطلب المقدم منه لإداره المنتج على أن يتم إصدار تصريح مؤقت مع منع الإقامة الليلية منعاً باتاً، وفى جميع الأعمال يحظر القيام بأية أعمال إصلاح أو صيانة قبل الساعة العاشرة صباحاً أو بعد الساعة الخامسة مساءً يومياً.

- حرصاً من شركة الإدارة علي ضمان توفير الخدمة المثالية لعملائها الكرام من السادة الملاك بقدر متساوي ووفقاً لقواعد وضوابط منظمة، تم التنبيه علي موظفي الشركة من الإداريين والعمال بعدم قبول طلبات للقيام بأعمال أو خدمات خاصة تتعلق بالصيانة أو المرافق أو غيرها لصالح الملاك مباشرة سواء بأجر أو بدون، دون علم الشركة والمسؤولين عن برنامج خدمة العملاء، خاصة بعض الأعمال والخدمات التي تمنح البعض حقاً لا يملكونه مثل سرقة التيار الكهربائي وغيرها من الأعمال التي تنتقص من حقوق باقي الملاك وتمثل جوراً بحقهم، ويعتبر المالك المخالف لتلك القواعد والذي يحاول إغواء بعض العمال أو الإداريين للقيام بتلك الأعمال لمصلحته، يعتبر مسؤولاً عن كافة النتائج المترتبة علي ذلك قانونياً ويتحمل مصاريف إدارية تعادل ضعف مقابل العمل الذي تم إستغلال موظف الشركة للقيام به دون علمها أو ما يعادل ضعف تكاليف إعادة الوضع إلي ما كان عليه، وستقوم الشركة في الوقت ذاته بمحاسبة الموظفين المخالفين وإتخاذ الإجراءات التأديبية بحقهم.

- حرصاً على عدم إختلاط العمال والمقاولين التابعين لأحد السادة مالكي الوحدات بالملاك الاخرين، وحفاظاً على الشكل العام للمنتج وخوفاً من حدوث اى عمل من الأعمال الغير لائقة أو المنافية للآداب العامة مثل (التحرش أو التعرض للغير وغيره) أو إستخدام هؤلاء العمال والمقاولين للمنافع العامة للمنتج، لذا يراعى ضرورة عدم إعتبار العمال أو المقاولين وغيرهم ممن يؤدون للمالك اعمال او منافع خاصة فى وضعية أو صفة الزائرين، ويكون المالك مسؤولاً عن مخالفة ذلك ويتحمل المسؤولية كاملة عن أفعالهم.



- حرصت الشركة المالكة **AMER GROUP** عند إنشاءها للمنتج على تجهيز وتخصيص انابيب خاصة للتخلص من المهملات لكل مبني سكني حفاظا على الصحة العامة وسلامة الملاك والبيئة النظيفة الآمنة كما خصصت سلال ومهمات للمخلفات، وحرصت شركة الادارة **total facility management** على توفير عمالة متخصصة لخدمات النظافة العامة وكذلك خدمات النظافة الخاصة بالملاك ووحداتهم تيسيرا عليهم وحرصا على راحتهم على النحو الوارد بدليل الملاك، ولذا نوصى بمراعاة المحافظة على نظافة المنتج بعدم إلقاء المخلفات بالطريق العام، وإستخدام سلال المهملات الموجودة فى جميع مناطق المنتج، ويرجى التأكد من إغلاق غطاء سلة المهملات لمنع انتشار الآفات الضارة والاتصال بخدمة العملاء للتخلص من المهملات ذات الحجم الكبير كما يراعى عدم وضع كافة أنواع المخلفات المنزلية اليومية بغير أماكنها المخصصة وتركها أمام الوحدات لما في ذلك من إساءة للمظهر العام وأضرار صحية قد تصيب سكان المنتج.

- الشوارع العامة والممرات داخل المنتج مخصصة للمنفعة العامة لجميع الملاك بما يحقق سهولة تحركهم دون مشقة بسلامة وأمن تام، ولذا ليس من حق أي شخص أن يتعدي علي الملكية العامة بتخزين أي شئ في أي جزء من الشوارع أو الممرات أو أرصفة المشاة ويراعى عدم ترك مخلفات الأثاث أو ماشابه من الأشياء التي وجب التخلص منها بالطرق أو أمام الوحدات، كما يراعى عدم إشغال الطرق والممرات باية صورة كانت والإلتزام بالأماكن المخصصة لوقوف السيارات وإتباع علامات الإرشاد على الطرق العامة والممرات حرصا علي سلامة الجميع. ويراعى أيضا عدم إجراء أعمال صيانة أو إصلاح للسيارات بوسط الطريق (كغيار الزيت وخلافه من الأعمال الميكانيكية)، وفى حالات الضرورة يراعى تنظيف مانتج عن ذلك، أما بحال قيام الشركة بعملية التنظيف، يتحمل المالك كافة التكاليف لما تم.

- من منطلق حرصنا اللامتناهي علي سلامة جميع رواد المنتج، يمنع تجاوز الحد الأقصى لسرعة سير السيارات وباقي المركبات داخله عن 30 كم/ ساعة تحت أي ظرف والا سوف يتعرض قائدها أو مالكة لعقوبات جسيمة من قبل الإدارة وقد تتخذ الإجراءات القانونية الصارمة بحقه مع السلطات المعنية دون إخلال بالمسئولية الجنائية فى حالة إصابة الأشخاص او التصادم مع الغير.

- حفاظا على سلامة الملاك و حمايتهم من جميع المخاطر وأنواع التلوث المختلفة صوتية كانت أو صحية، يراعى عدم التجول داخل المنتجع بسيارات أو دراجات بخارية أو بيتش باجي ذات محركات عالية الصوت أو تسبب الضوضاء أو تضرر بالبيئة أو تعرض سلامة الملاك للخطر.

- يراعى عدم ركن السيارات أو الدراجات البخارية أو البيتش باجي أو أي من معدات البحر أو أى آلات أو معدات أو أدوات أو مواد علي الأرصفة أو في أي مساحات خضراء او الدخول اليها أو في الطرقات الخاصة بالمشاة أو بطريقة تعوق انسيابية حركة المرور أو تسد البوابات الرئيسية بشكل لايعطى مجالا كافيا لمرور السيارات بأمان بما في ذلك سيارات الطوارئ، مما سيترتب عليه من اخطار الجهات المختصة لرفع السيارات المخالفة وتحميل المخالف كافة التكاليف.

- حيث أن التعاقد المبرم بين الشركة المالكة **AMER GROUP** وبين السادة ملاك الوحدات ينص علي ضرورة إحترام القواعد المنظمة للحياة بالمنتجع، و من أجل الحفاظ على سلامة وصحة جميع الملاك و حمايتهم من أية أمراض أو أخطار، يراعى عدم إصطحاب الملاك للحيوانات أو الطيور والدواجن أو غيرها من الحيوانات لما تسببه من إزعاج وأخطار تهدد سلامة الملاك الآخرين او تؤدي لحدوث حوادث او تنقل الأوبئة والأمراض.

- حرصا على سلامة الملاك وذويهم وتحقيق إعتبرات السلامة والأمن من أى مخاطر وكذلك حفاظاً على الهدوء والسكينة المنشودة، يراعى عدم إظهار أو إستخدام الأسلحة بأنواعها النارية او البيضاء أو المفرقات أو غيرها مما يحظر إستعماله أو يشكل خطرا على الملاك أو غيرهم أو مسدسات الصوت والألعاب النارية بأنواعها وأشكالها الصغير منها والكبير ومن يخالف ذلك سوف يعرض نفسه للمساءلة القانونية.

- حفاظاً على الأخلاق والآداب العامة، وسعياً لإقامة مجتمع راقى وحرصا على سلامة جميع المتواجدين بالمنتجع وحماية الاشخاص والممتلكات، يراعى عدم إقامة أو المشاركة فى أي نشاط من الأنشطة الخطرة أو المحظورة قانونا بإستخدام السيارات أو الدراجات البخارية أو غيرها، لما قد يسببه ذلك من تعريض حياة الأفراد للخطر.

- يراعى عدم تناول المشروبات الكحولية أو المحظورة قانونا أو المواد المخدرة أو غيرها بأي مكان من الأماكن العامة بالمنتج.

- المنتج والاجزاء الخاصة للخدمات به مخصصة لإنتفاع جميع الملاك وأي إتلاف من أحد السادة الملاك أو الرواد للمنتج بها يكبد باقي الملاك مبالغ إصلاح وصيانة تؤدي لرفع الأعباء المالية عليهم، وحرصا على التخفيف عن الملاك وتقليل النفقات بما يعود بالنفع على الجميع، يراعى عدم إتلاف أو محاولة الشروع في إتلاف أي جزء من أجزاء المنتج من حوائط أو أرصفة أو حدائق عامة أو خاصة أو غيرها علي أن يتحمل المخالف قيمة إصلاح ما قد تم إتلافه.

- حفاظا على المظهر الجمالي لمجتمع سياحي راقى متميز وحماية للذوق العام المريح لجموع الملاك، يراعى عدم تعليق الملابس بغرض التجفيف علي أسوار الشرفات وإستخدام مناشر داخلية فقط حيث أن هذا الشكل يسيئ للشكل العام للمنتج كما يراعى عدم وضع السجاجيد والمفروشات علي أسوار الشرفات ويراعى كذلك عدم إستخدام الشرفات للتخزين بوضع كراتين أو مفروشات تالفة بطريقة قد يراها الآخريين من الخارج وتسيئ للمنظر العام للمنتج أو إستخدام الشرفات لتخزين أي مواد قابلة للأشتعال كفحم الشوي وخلافه أو أي مواد تؤثر على الصحة او السلامة أو تهدد البيئة.

- كما يراعى عدم ممارسة أي أنشطة أو ألعاب بالأدوار الداخلية للبنىات أو التواجد بأبراج الكهرباء أو الأسطح أو تدلى أي شئ من أسوار الشرفات، والحذر عند تواجد الاطفال بالشرفات ومنع إلقاء أو سقوط أي شئ منها مثل أعقاب السجائر أو المياه غير النظيفة أو غيرها من الأشياء التي قد تسبب اذي أو ضيق للملاك بالأدوار السفلي أو لرواد المنتج المتواجدين بأسفل البنىات السكنية، ويراعي أيضا منع تسرب زيوت أو وقود أو كيماويات بجميع أنواعها أو مياه غير نظيفة أو بقايا طعام خارج الوحدات السكنية، كما يراعى عدم التواجد بالأماكن المخصصة للعاملين بالمنتج، وفي حالة مخالفة ذلك يتحمل المالك المسؤولية حيال باقي الملاك أو الشركة أو الغير عن أي أضرار أو خسائر تنتج عن ذلك.

- حيث أن مبانى المنتج قد شيدت ب مواد ذات جوده عالية ومقاومة للمخاطر بتقنيات حديثة وقد يؤدى التغيير فيها أو التحديث بدون رجوع لشركة الادارة **total** والفنيين بها الى اخطار وتلفيات بالمنتج وبوحدة القائم بذلك وغيرها من وحدات باقى الملاك ويؤدى لتكبد الملاك لمصاريف اصلاح وصيانة، لذا يراعى عدم قيام السادة الملاك بإجراء أى تعديلات للبنية الهيكلية للوحدات أو تعديل الحوائط أو الأعمال الكهربائية أو السباكة أو الصرف الصحى أو المطابخ أو الأبواب أو الشبائيك أو شرفات الوحدة أو الأرضيات أو إجراء أى تعديلات أو تركيب أى معدات كهربائية أو أى توصيلات كهربائية خارجية أو أطباق اقمار صناعية أو مناشر للملابس أو ستائر خارجية فى الشرفة وما إلى ذلك أو تغيير لون الشرفات، إلا بموافقة كتابية من الشركة وبتابع الإجراءات المعمول بها بالنظم المتبعة لديها وماتقضى به القوانين واللوائح المعمول بها، علما بأن المنتج يعتمد علي نظام داخلي مركزي فيما يتعلق بوسائل الإتصالات والتكنولوجيا المختلفة، والإدارة لن تتهاون في ترك أى وصلات وأنظمة كهربائية او تقنية مخالفة أو مما ذكر بالأعلي، وسيتم إزالتها بصفه فورية بالطريق الإداري بمعرفة الشركة مع تحميل المخالفين كافة التكاليف ولا يحق للملاك الشكوى أو الاعتراض أو المطالبة بأية تعويضات حيال نزعها أو إزالتها.

- شرعت شركة الادارة **total** في العمل علي توفير خدمات تأمينية لخدمة السادة الملاك والحد من الأعباء المادية التي قد تنجم عن أية أضرار قد تحدث للأملاك العامة والخاصة بالمنتجات، وستقوم الشركة بإبلاغ السادة الملاك بأى إجراءات خاصة بالنظام التأميني فى حينه، وعليه يراعى ضرورة إعتناء الملاك بالممتلكات الخاصة الموجودة داخل الوحدة والتي تعد فى حيازة الملاك ولا يجوز الرجوع على الشركة بأى نحو حيال فقدها أو سرقتها أو تلفها، كما يلتزم المالك بحراسة سيارته والمركبات التابعة له دون أدنى مسؤولية على الشركة ويوصى بقيام المالك بالتأمين على ممتلكاته الشخصية والخاصة والوحدة ومحتوياتها.

وفى جميع الاحوال لا يجوز مطالبة الشركة بالتعويضات أو أى مسؤولية حيال ذلك.

- العاملون التابعون لشركة الادارة **total** يسعون لخدمة الملاك وهدفهم راحة وتلبية خدماتهم وذويهم، لذا يجب مراعاة معاملتهم المعاملة الكريمة واللائقة وعدم التجاوز في حق أي من الموظفين والعاملين بالمنتج بالقول أو بالفعل أخذاً في الاعتبار أنه لا يمكن للشركة التهاون في حق موظفيها ويحق للمالك تقديم أى شكاوى ضد أى موظف أو عامل وستقوم الشركة بإتخاذ إجراء تأديبي صارم فى حاله ثبوت صحة الشكوى.

- حيث ان شركة الإدارة **total** قامت بوضع لائحة بواجبات وإلتزامات العاملين لديها والمرفقة بهذه اللائحة، لتكفل قيامهم بأعمالهم على الوجه الأمثل وعدم إختلاطهم بالملاك أو إستخدام المنافع المخصصة لهم، لذا يراعى أن الشركة ستقوم بتطبيق الواجبات والجزاء الخاصة بالعاملين لديها على جميع العاملين لدى المالك ويلتزم المالك بإداء الجزاءات المستحقة والواردة بها للشركة والرجوع على العاملين التابعين له خلال تأدية مهامهم الخاصه له بتصريح من جهة الإدارة بالشركة وطبقا للنظام المعمول به.

- حفاظا على الأخلاقيات والروح الاسرية بين الملاك وهى الدعائم التى نحرص على تقويتها، يراعى إلتزام السادة الملاك وضيوفهم من السادة الزوار، والعمالة التابعة لهم، بمقتضيات الآداب العامة والتقاليد وأحكام القوانين واللوائح المقررة وآداب التعامل واللياقة والإحترام مع المتواجدين بالمنتج والمسؤولين عن إدارته وحسن التعامل مع ملاك الوحدات.

### رابعاً:لائحة المخالفات

إيماناً من الشركة بحق كل مالك فى الحياة الهادئة الآمنة وتأمين سلامة الأنفس والممتلكات الخاصة والعامة وسائر ممتلكات الشركة المالكة **AMER** GROUP والمناطق المخصصة للمنافع المشتركة وتقديم الخدمات للعملاء، ولحرصها على إصلاح أثار مخالفات البعض مع توقيع جزاءات رمزية تستغل لصالح مجموع الملاك الآخرين بما

ينعكس على تحسين الخدمات ويشكل تنبيهها للمخالف بعدم تكرار المخالفة حفاظا على المخالف ذاته وذويه وغيره من الملاك.

لذا فان الشركة تستلقت عناية السادة الملاك بأن المخالفات الواردة ببنود الإرشادات والمحظورات بهذه اللائحة تعرض المخالف لجزاء مادية وقانونية حسب جسامه المخالفة، وقد رأت الشركة إيضاح بعض الأمثلة للمخالفات وآثارها على سبيل المثال لا الحصر على النحو الآتي:

| مسلسل | المخالفة                               | القيمة المالية   |
|-------|--|--|
| 1     | وضع منشر غسيل مخالف                    | 250 جنيه للمخالفة وتضاعف في حال عدم الإزالة ويجوز للشركة إزالة المخالفة بمعرفتها بصفه فورية                              |
| 2     | عمل أي تعديل بالواجهات الخاصة بالوحدات | 2000 جنيه والإلزام بإعادة الوضع علي ما كان عليه ويجوز للشركة فسخ التعاقد أو المطالبة بالتعويض                            |
| 3     | تركيب أي أجهزة دش أو ستالايت بأنواعها  | 500 جنيه وتضاعف في حال عدم الإزالة ويتم إزالتها بمعرفة الشركة بصفة فورية دون ان يحق للمالك الاعتراض أو المطالبة بالتعويض |

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 4 | وضع أي متعلقات بالطرقات أمام الوحدات | 50 جنيه عن اليوم الواحد من تاريخ الإخطار بالمخالفة ويتم إزالتها بمعرفة الشركة بصفة |
|---|--------------------------------------|--|

|   |  |    |
|---|--|----|
| فورية   |  |    |
| 100 جنيه عن المخالفة مع إزالة أسباب المخالفة بصفة فورية                                       | إحداث ضوضاء تؤثر علي راحة باقي الملاك  | 5  |
| 500 جنيه ورفع المخالفة وإلا سوف تقوم الإدارة بالرفع وتحميل المخالف كافة التكاليف              | إنتظار السيارات أو المركبات أو المعدات بأنواعها في غير الأماكن المخصصة لذلك أو بطريقة تعوق إستخدام جزء من المنتج أو تؤثر على حقوق إنتفاع باقي الملاك | 6  |
| 1000 جنيه والإلزام بإعادة الوضع علي ما كان عليه مع إزالة المخالفة وعدم التصريح للعامل بالدخول | استخدام عمال صيانة من خارج المنتج دون الحصول علي موافقة كتابية من الإدارة أو علمهم بما يخالف النظام المتبع بالموقع والمحدد من الشركة                 | 7  |
| 3000 جنيه والإلزام بإعادة الوضع علي ما كان مع حق الشركة في إزالة المخالفة                     | تركيب أي تانندات أو برجولات خارجية أو أي توصيلات أخرى علي الشرفات أو الأسطح  | 8  |
| 2000 جنيه والتعهد بإزالة المخالفة وعدم التصريح لدخولها للموقع                                 | إحضار أو إستخدام أنابيب الغاز بأي حجم  | 9  |
| 1000 جنيه والإلتزام بإعادة الوضع علي ما كان عليه  | إجراء أي تعديلات في الإنشاءات أو التوصيلات   | 10 |
| 3000 جنيه مع الإلزام بدفع قيمة مقابل التأجير للغير للإدارة وهي مبلغ 100 جنيه                  | تأجير الوحدة دون علم الإدارة وبالمخالفة لنصوص عقد تملك الوحدة والنظام المعمول.   | 11 |

|   |  |    |
|---|--|----|
| عن كل يوم إيجار   |  |    |
| 300 جنيه مع التعهد كتابيا<br>بعدم تكرار المخالفة  | قيادة أي نوع من المركبات بسرعة تزيد عن 30 كم / ساعة  | 12 |
| 500 جنيه والإزالة في خلال<br>24 ساعة من تاريخ الإبلاغ<br>وإلا يتحمل المخالف غرامة<br>100 جنيه عن كل يوم تأخير   | تعليق أي لافتات دعائية علي شرفات أو أبواب<br>الوحدات   | 13 |
| 2000 جنيه مع التعهد بإزالة<br>المخالفة في خلال أسبوع من<br>الإخطار وإلا يتحمل المخالف<br>غرامة 100 جنيه عن كل يوم<br>تأخير والإلزام باعادة الوضع<br>علي ما كان عليه | تغيير ألوان دهانات الشرفات أو تفقيها بالألوميتال أو<br>غيره  | 14 |
| تبدأ من 50 جنيه وبحد اقصى<br>5000 جنيه حسب جسامة<br>المخالفة وفقا لما يقرره ممثل<br>شركة الإدارة وفي ضوء<br>الأضرار التي لحقت بالمنتج<br>وبالملاك                   | أى مخالفة أخرى للإرشادات أو المخالفات الواردة<br>بهذه اللائحة أو أى مخالفة من مخالفات السلوك أو<br>الأداب أو الأخلاق أو الإضرار بالملاك أو بالعقارات<br>أو المنقولات بالمنتج أو تهديد سلامة الملاك أو<br>تعطيل الإنتفاع بالمنافع أو الخدمات أو عدم إتباع<br>تعليمات الشركه المالكة أو شركة الإدارة فيما يتعلق<br>باستخدام الوحدة أو المنتج أو الخدمات. | 15 |

#### خامسا: أحكام ختامية

- تعد هذه اللائحة جزء من التعاقد المبرم والخاص بتمليك وشراء الوحدات بين الشركة وملاك الوحدات السكنية، وتشكل مع بنوده وحدة واحدة إعمالا لملحق العقد رقم 3.
- للشركة إزالة أى مخالفات لهذه اللائحة أو غيرها من الأنظمة المتبعة داخل المنتج سواء كانت بوحدة المالك أو خارجها، بمعرفتها وعلى نفقة المخالف مع



- تحميل المخالف بالمصاريف الإدارية اللازمة للإزالة ولا يحق للمالك الاعتراض أو الرجوع على الشركة أو التابعين لها بأى وجه.
- من حق الشركة عدم إستخراج الكارنيهات الخاصة بدخول المنتج والإستمتاع بخدماته إلا بعد إستيفاء المستحقات المقررة للشركة بكافة أنواعها وكذلك كافة المخالفات المدونة والموقعة علي المالك وتصحيحه لأي مخالفات تمت من جانبه أو ذويه أو التابعين له، كما يحق للإدارة وقف تقديم الخدمات للوحدة في حالة جسامه المخالفة أو مخالفة اللائحة التي قامت بوضعها حالياً أو مستقبلاً لتنظيم إستخدام خدمات المشروع ضماناً لإنتفاع باقي الملاك بخدماتهم.
  - لا يجوز للمالك الاعتراض على الإجراءات أو الكيفية التي تقوم بها الشركة المالكة لإستغلال الأجزاء الشائعة من إقامة حفلات أو التعاقد مع شركات دعائية أو إعلانية بهدف تحسين المظهر الجمالى بالمنتج أو إقامة أنشطة ترفيهية أو إجتماعية بالمنتج أو إقامة مشاريع سياحية أو إستثمارية تهدف للإرتقاء بالمنتج وتوفير الخدمات المتكاملة أو غيرها من الطرق التي تحددها الشركة المالكة وفقاً لنظامها وتكلف بها شركة الإدارة.
  - يحق للشركة منع إدخال المواد أو المهمات أو الأدوات المخالفة لأحكام هذه اللائحة داخل المنتج وكذلك حجز الأدوات التي أستخدمت فى المخالفات وعدم تسليمها للمالك إلا بعد سداد قيمة الغرامة المقررة.
  - يلتزم المالك بإبلاغ ذويه وضيوفه من الزائرين والعاملين التابعين له- فى حالة موافقة الشركة- بكافة اللوائح والإرشادات والإلتزامات والنظام المعمول به بالمنتج.
  - كما يلتزم المالك وضيوفه والعاملون التابعون له بشروط عقد تمليك الوحدة وملحقاته واللوائح والانظمة والتعليمات المقررة بالموقع ولائحة الإرشادات والمخالفات والجزاءات ودليل الملاك وكافة القواعد المقررة لإستعمال المنافع بالموقع وكافة الأنظمة التي تقررها شركة الإدارة، ويكون المالك مسئولاً مسئولية شخصية عما يصدر عن الزائرين أو العاملين التابعين له من مخالفات لما تقدم ويكون مسئولاً بصفة شخصية مادياً وقانونياً عن مخالفاتهم وعن تعويض كافة الأضرار التي تلحق بالوحدة أو الموقع أو ملاك الوحدات الآخرين أو الغير.
  - يحق للشركة الغاء التفويضات الممنوحة لوكلاء السادة الملاك من المفوضين باستغلال الوحدات السكنية المملوكة لهم في حالة وجود أي مخالفات للقواعد

العامة أو لبنود التعاقد أو للائحة الإرشادات والنظام المعمول به، كما يحق لها إنهاء التصاريح الممنوحة للزائرين أو العمال التابعين للمالك للأسباب التي تراها مع احتفاظ الشركة بالمبلغ الذي تم سداده كرسوم دخول، وكذلك يحق للشركة منع دخول الزائر أو العامل ومنع إستعمالهم لمنشآت أو خدمات الموقع فى حالة إتيانهم مخالفات لأحكام عقد تمليك الوحدة وملحقاته أو للقواعد واللوائح والأنظمة المتبعة بالموقع أو عدم تنفيذ تعليمات أو إرشادات التابعين للشركة أو إتيان أى تصرف يضر بمنشآت أو ممتلكات الموقع أو خدماته أو باقى الملاك أو الغير مع إلتزام مالك الوحدة بتعويض كافة الأضرار التي تنتج عن ذلك.

- فى حالة عدم السداد الفورى للمخالفة خلال شهر من إرسال بريد إلكترونى للمالك أو إخطاره بأى شكل كان أو رفض تسلمه الإخطار أو تعذر تسليمه إلي المالك لأسباب ترجع إليه، يتم تحصيل مصاريف إدارية بنسبة 10% من المخالفة تزداد بنسبة 2% عن كل شهر تالى لإنتهاء مدة الشهر.
- لا تخل أحكام هذه اللائحة بتطبيق أحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية أو الحقوق المترتبة على المسئولية المدنية تجاه الغير والتعويضات الناتجة عن الخطأ.
- تسري أحكام اللائحة علي العقود التي تبرمها شركة الإدارة مع الشركات المختلفة لتقديم خدمات بالمنتجع أو للسادة ملاك الوحدات.