

# كتيب دليل المستأجر الخاص بك – مرحبًا بك في شقتك



## عزيزتي المستأجرة، عزيزي المستأجر،

أهلاً وسهلاً بك في شقتك الجديدة لدى شركة HOWOGE. يسعدنا للغاية أن تسكن لدينا الآن، ونأمل أن تتأقلم سريعاً في شقتك الجديدة.

شركة HOWOGE هي واحدة من أقوى شركات الإسكان المحلي لمدينة برلين، وتعد واحدة من أكبر شركات الإسكان في ألمانيا. وشعارنا دائماً هو "تقديم خدمة متميزة فوق العادة"، وهو الدافع لنحرص دائماً على أن تجدنا بقربك كمستأجر لدينا؛ وأيضاً لنقدم لك الخدمة اللازمة، مع إدراك مستويات الجودة ووضوح تفاصيل التكاليف، فضلاً عن الالتزام بعنصر الاستدامة فيما يتعلق بحماية البيئة. إذا كان لديك استفسارات حول شقتك، أو لديك أسئلة تتعلق بموضوع "الإسكان" بشكل عام، فإن موظفينا في مركز خدمة العملاء يسعدهم تقديم المساعدة لك. ونحن دائماً في خدمتك إذا واجهتك أي مشكلة، فلا تتردد في الاتصال بنا.

نتمنى لك انتقالاً مريحاً وسلساً عند تغيير شقتك، وأن تتأقلم سريعاً في شقتك الجديدة.

شركة HOWOGE

## المحتوى

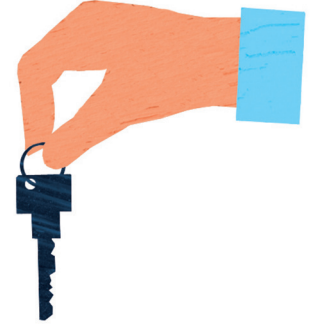
|    |                                       |
|----|---------------------------------------|
| ٣  | مقدمة                                 |
| ٦  | <b>انتقالك إلى الشقة</b>              |
| ٨  | تسليم واستلام الشقة                   |
| ٨  | عقد الإيجار                           |
| ٩  | قيمة الإيجار                          |
| ٩  | الوديعة                               |
| ١٠ | ترخيص الحصول على شقة مدعومة (WBS)     |
| ١٠ | الاستمارة                             |
| ١٠ | البوابة الإلكترونية لخدمات المستأجرين |
| ١١ | قائمة مراجعة الانتقال إلى الشقة       |
| ١٢ | <b>شقتك وجيرانك</b>                   |
| ١٤ | لائحة المسكن                          |
| ١٤ | أوقات الراحة                          |
| ١٥ | الحيوانات الأليفة                     |
| ١٥ | نسخة المفتاح الإضافية                 |
| ١٥ | الإيجار من الباطن                     |
| ١٥ | الزيارات                              |
| ١٦ | شقة الضيوف                            |
| ١٦ | الشواء                                |
| ١٦ | عطلة                                  |
| ١٧ | فصل القمامة                           |
| ١٨ | الإنترنت والهاتف والكهرباء            |
| ١٨ | غسيل الملابس وتجفيفها                 |
| ١٨ | توفير الطاقة                          |
| ١٩ | التدفئة والتهوية                      |
| ١٩ | فاتورة تكاليف التشغيل                 |
| ١٩ | أوجه القصور                           |
| ٢٠ | التغييرات الهيكلية                    |
| ٢٠ | دخول الشركة المالكة إلى الشقة المؤجرة |
| ٢٠ | التأمينات                             |
| ٢١ | التصرف في حالة الطوارئ                |

|    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
| ٢٢ | <b>ترك الشقة</b>                            |
| ٢٤ | فسخ العقد                                   |
| ٢٤ | ترك الشقة قبل انتهاء المدة والمستأجر الجديد |
| ٢٤ | الفواصل التجميلية                           |
| ٢٥ | قائمة المراجعة عند تسليم الشقة              |
| ٢٦ | قائمة المراجعة عند ترك الشقة                |
| ٢٨ | الفهرس                                      |
| ٣٠ | ملاحظات                                     |

## انتقالك إلى الشقة

والآن يمكن القول بأن كل شيء قد أُنجِز بالفعل. وأن ما تم تغليفه من الأثاث وتحميله بعناية، وجب الآن تنزيله وإزالة تغليفه وإعادة ترتيبه مرة أخرى. وعلينا أن لا ننسى كافة إجراءات إنهاء وإعادة التسجيل، والتي يجب الانتهاء منها في الأيام التي تعقب انتقالكم إلى مكان الشقة. وهذا الفصل سيوضح لك أهم المعلومات حول الانتقال إلى الشقة وعن عقد الإيجار الجديد.





### ما الذي يجب مراعاته عند تسليم الشقة؟

عند تسليم الشقة نوثق معك ما يعرف بمحضر الاستلام، نقوم مثلا بمتابعة التجهيزات وأي أوجه قصور موجودة حاليا في الشقة، أو عدد المفاتيح التي حصلت عليها. وسوف نقوم نحن وأنت بالتوقيع على المحضر، وسوف يحصل كلانا على نسخة منه. يرجى منك الحفاظ على المحضر بعناية؛ حتي لا تقع عليك المسؤولية عن الأضرار التي سبق تسجيلها فيه عند مغادرتك للشقة. وستحصل في الوقت ذاته على محضر مسجل به كافة قراءات العدادات من بداية وقت الإيجار (عداد المياه والكهرباء ومقياس استهلاك التدفئة أو مقياس أو عداد الحرارة).

### ماذا يتضمن عقد إيجارك الجديد؟

ينظم عقد الإيجار كل ما هو مهم في علاقة الإيجار بيننا وبينك. كما أنه يحتوي على بيانات الشقة وقيمة صافي الإيجار وأيضا تكاليف التشغيل التي يتم دفعها. لذا يرجى منك الحفاظ على عقد الإيجار بعناية.

### ما الذي تشمله مبلغ الإيجار الذي تدفعه؟

بحسب تفاصيل عقد إيجارك فإن إجمالي مبلغ الإيجار الذي يجب عليك سداده شهريا غالبا ما يضم البنود التالية:

قيمة صافي الإيجار  
+ التكاليف التشغيل المدفوعة مقدما  
+ تكاليف التدفئة وتسخين المياه المدفوعة مقدما

صافي الإيجار هو قيمة الإيجار الفعلي الذي يدفع مقابل العين المؤجرة. وتكاليف التشغيل هي تلك التكاليف الناشئة عن استخدام المبنى والأرض مثل تكاليف رفع القمامة وتكاليف صيانة التجهيزات الخارجية وتنظيف المبنى وتكاليف إمدادات المياه وتكاليف التأمين على المبنى، والضرائب العقارية... إلخ.

عليك دفع قيمة تكاليف التشغيل مقدما مع الإيجار الشهري. وسوف يتم في كل عام تسوية قيمة التكاليف الفعلية عن العام السابق. وسيوضح لك من خلال هذه الفاتورة ما إذا كان لك رصيد مستحق أو عليك متأخرات. وينطبق نفس الشيء على تكاليف التدفئة والمياه الساخنة التي يتم تسويتها مع شركات المرافق المحددة. يمكنك الرجوع إلى عقد الإيجار الخاص بك لمعرفة التكاليف التي ستدفعها بالضبط، وعلى أي أساس تم احتسابها.

### لماذا يتم دفع وديعة الإيجار لشركة HOWOGE؟

في بداية علاقة الإيجار فإنك تدفع وديعة إيجار مقدارها ثلاثة أشهر بحد أقصى من قيمة صافي الإيجار الشهري. ويعتبر هذا التأمين بمثابة وديعة عندنا كضمان في حالة إذا كانت عليك متأخرات لم يتم سداها مقابل خدمات الصيانة التجميلية، أو إذا كان عليك مطالبات إيجارية لم تقم بسداها. وفي هذه الحالة سيتم خصم مستحقاتنا من وديعة الإيجار بعد قيامك بتسليم الشقة وسوف يتم رد المبلغ المتبقي من وديعة الإيجار إليك.



وسوف نقوم برد مبلغ ودیعة الإيجار بكامله إليك، إذا كنت قد التزمت بسداد كافة المطالبات المستحقة بناء على علاقة الإيجار.

### ما هو ترخيص الحصول على شقة مدعومة (WBS)؟

إذا انتقلت للعيش في مسكن مدعم من الدولة، وبالتالي سيكون إيجارها أرخص، لذا يجب عليك تقديم ترخيص الحصول على شقة (WBS – Wohnberechtigungsschein) مدعومة قبل إبرام عقد الإيجار. وينطبق الأمر ذاته على المساكن التي تخضع لحقوق إشغال خاصة. منح الشقق التي تتطلب ترخيصاً بالحصول على شقة مدعومة يقتصر على فئات معينة من الأشخاص بحسب شرائح دخل محددة. لمزيد من المعلومات حول الشروط الحالية وحدود الدخول يمكنك الرجوع إلى الإسكان (Wohnungsamt). وهناك أيضًا يتم إصدار ترخيص الحصول على شقة مدعومة لكم.

### تنويه

البوابة الإلكترونية لخدمات المستأجرين لشركة HOWOGE هي خيار إضافي لكل من يرغب في الحصول على معلومات عن الإيجار في أي وقت من خلال الإنترنت. بمجرد إتمام عملية التسجيل على البوابة سيصبح بوسعك الحصول بنظرة سريعة على معلومات مثل بيانات أهم جهات الاتصال الخاصة بكم، ويمكنك معرفة المزيد عن شقتك وبياناتك الشخصية، ويمكنك متابعة آخر تحديثات نفقات التشغيل، واستخدام تقارير أدوات تحديد الأثاث التي توفرها.

### أين يمكنني الحصول على نماذج الاستمارات الهامة المتعلقة بموضوع الشقة؟

يمكنك الحصول على نماذج الاستمارات الهامة من مركز خدمة العملاء الخاص بك، أو من خلال البوابة الإلكترونية للمستأجرين عبر موقع شركة HOWOGE من خلال الرابط التالي

← [www.howoge.de/mieterportal](http://www.howoge.de/mieterportal)

### قائمة المراجعة عند استلامك الشقة

لكي لا ينسى أي شيء، قمنا بإعداد قائمة للمراجعة تحتوي على أهم النقاط.



- الكهرباء والماء والغاز: أعد تسجيل بياناتك لدى شركات تقديم الخدمة.
- دائرة تسجيل السكان (Einwohnermeldeamt): أعد تسجيل بياناتك بنفسك (واصطحب معك ترخيص الحصول على شقة مدعومة (Wohnungsgeberbescheinigung)).
- البريد: قدم طلباً لإعادة توجيه الخطابات على عنوانك الجديد.
- ترخيص السيارة: تسجيل جديد أو إعادة تسجيل.
- الجيران الجدد: عرفه بنفسك ببساطة ذات مرة.
- المحيط الخارجي: تعرفوا على محيط شقتك الجديدة، وإذا كان لديك أطفال، يمكنكم معا اكتشاف الطريق المؤدي إلى الروضة أو إلى المدرسة.

فكر في إخطار الجهات التالية بعنوانك الجديد:

- الأقارب
- الأصدقاء والمعارف
- التأمين الصحي
- التأمينات
- البنوك
- مصلحة الضرائب
- جهة العمل
- اشتراكات البث التلفزيوني والإذاعي

وربما يكون عليك أيضًا إرسال تحديث بيانات عنوانك إلى الدوائر والمؤسسات أو المعاهد التالية التي قد يكون الأمر له صلة بها:

- الاشتراكات
- الأصدقاء والمعارف
- المدرسة
- روضة الأطفال
- دائرة دعم التعليم الاتحادية
- مكتب العمل

## داخل شقتك وجيرانك

العلاقات الطيبة مع الجيران هي بمثابة كنز من ذهب. وسوف تلتقي في المبنى الذي تسكنه مع الكثير من الأجيال ذات خلفيات ثقافية مختلفة ولديهم اهتمامات متفاوتة، فهناك العائلات وكبار السن والعزاب والأزواج. وكل شخص منهم له عاداته المختلفة وطبيعته الخاصة. ولكي يشعر الجميع بالراحة في مساكنهم وفي المنطقة المحيطة به، يجب اتباع بعض القواعد.



### لماذا توجد لائحة للمسكن؟

تحتوي لائحة المسكن على أهم القواعد المنظمة التي تساعد على أن تمضي الحياة المشتركة مع جيرانك الجدد بصورة جيدة - فهي مثلا تنظم حتى أوقات الراحة في المبنى الذي تسكنه. ولائحة المسكن هي جزء لا يتجزأ من عقد الإيجار.

### ماهي أوقات الراحة التي يجب مراعاتها؟

عادة ما تكون أوقات الراحة في الفترة من الساعة الواحدة إلى الثالثة ظهرًا، ومن الساعة العاشرة مساءً وحتى الساعة صباحًا، وكذلك يوم الأحد بالكامل والعطلات الرسمية تعد كأوقات راحة. ينبغي أن لا يكون صوت الآلات الموسيقية وأجهزة المذياع والتلفزيون في هذه الأوقات بالذات مرتفعًا.

### تنويه

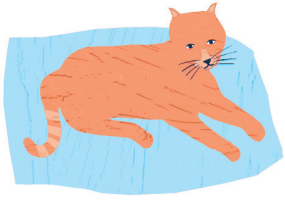
إذا كان الصوت عند أحد الجيران عاليًا جدًا، تحدث إليه بطريقة ودية واطلب منه تخفيض صوت التلفزيون أو جهاز الموسيقى قليلًا. وإذا كان أحد الجيران يسبب لك إزعاجًا باستمرار، ولا يستجيب للحوار الودي، يرجى منك إبلاغ مركز خدمة العملاء الخاص بك. وسنصل جميعًا إلى حل مع كافة الأطراف. كما يمكنك خلال فترتي المساء والليل الاستفادة من خدماتنا المجانية التي نقدمها؛ حيث يقوم "مشرفونا المتجولون" في المساء وساعات الليل بالمرور في الطرقات ويعملون على تأمين محيط شقتك. ويمكنك الحصول على رقم هاتف الشخص المسؤول عنك من لوحة المعلومات الموجودة في المبنى.



حيث إن السبب الأكثر شيوعًا للخلافات بين الجيران هو الحفلات الصاخبة. وإذا كان هناك حفل سيقام في البلكونة أو التراس، يجب الحرص على الهدوء بدءًا من الساعة العاشرة مساءً. يعتقد كثير من المستأجرين أن هناك قانونًا يتيح لهم بصورة استثنائية إحداث الضوضاء في بعض المناسبات. وذلك ليس له وجود مطلقًا. وحتى في حالة إقامة حفل عيد الميلاد مهم فغير مسموح بالتسبب في إزعاج خلال أوقات الراحة الليلية.

### هل ترغب في الاحتفاظ بحيوان أليف في مسكنك؟

يمكن الاحتفاظ دائمًا بالحيوانات الأليفة الصغيرة مثل أسماك الزينة وطيائر الكناري والهامستر في الشقة. ولكن إذا رغبت في اقتناء حيوانات كبيرة مثل الكلب أو القط، فإنك بحاجة للحصول على موافقتنا على ذلك بصفتنا مُؤجّر الشقة. وبشكل عام ففي حالة الاحتفاظ بحيوانات أليفة في الشقة فإنه لا يُسمح بالتسبب في مضايقات للمستأجرين الآخرين أو تعريض الشقة نفسها للضرر.



تجد المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع من خلال الرابط التالي [www.howoge.de/ratgeber](http://www.howoge.de/ratgeber)

### هل أنت بحاجة لنسخة إضافية من المفتاح؟

إذا كنت بحاجة إلى نسخ مفاتيح إضافية لمسكنك، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء الخاص بك. غالبًا ما تكون وحداتنا السكنية مزودة بأنظمة قفل مركزية، لذا لا يمكنك عمل نسخة إضافية للمفتاح بنفسك، أو فقط بعد موافقتنا. وهذا لصالح تأمين كل المستأجرين.

### هل ترغب في تأجير شقتك المستأجرة لمستأجر آخر؟

يسمح لك بتأجير شقتك المستأجرة وفق شروط محددة. وفي جميع الأحوال فأنت بحاجة إلى موافقتنا. يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء الخاص بك.

### هل لديك زيارة؟

يسمح لك بدعوة أشخاص لزيارتك في شقتك كما تشاء. ولكن يرجى منك مراعاة جيرانك في هذا الشأن. يجب عليك دائمًا إبلاغنا نحن الشركة المالكة قبل السماح لأي شخص بالسكن في الشقة بشكل دائم.





### هل تبحث عن مكان لاستضافة زوارك؟

نحن الشركة المالكة HOWOGE نوفر لك شققا للضيوف بمساحات مختلفة. ولأن كثيرًا من المستأجرين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمة وهو ما يسعدنا للغاية، يرجى منك الرجوع إلى مركز خدمة العملاء الخاص بك لمعرفة الأسعار وتفاصيل الخدمة.

وتجد المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع من خلال الرابط التالي [www.howoge.de/gaestewohnungen](http://www.howoge.de/gaestewohnungen) ←

### هل تود دعوة الأصدقاء أو العائلة لتناول المشويات؟

إذا كنت ترغب في القيام بالشواء في شرفتك، يرجى استخدام شواية كهربائية، ومناقشة الأمر مسبقًا مع جيرانك. لأنهم ربما ينزعجون يتضايقون من الدخان والرائحة. في المساحات المفتوحة الخالية حول شقتك لا يسمح باستخدام الشوايات إلا إذا كان هناك أماكن مخصصة لهذا الغرض.

### هل ستسافر لقضاء عطلة؟

يجب عليك تهيئة شقتك للعطلة قبل القيام بالإجازة. يرجى ترك بيانات الاتصال بك مع أحد معارفكم أو أحد جيرانك أثناء فترة العطلة إذا أمكن ذلك، أو القيام بترك رقم للاتصال بك في حالات الطوارئ لدى مركز خدمة العملاء الخاص بك. وبذلك يمكن الوصول إليك في حالة حدوث أي طارئ، مثلًا في حالة تعرض أحد الأنايبب للكسر. ومن الجيد أيضًا ترك مفتاح شقتك مع شخص تثق فيه. يمكن لهذا الشخص العناية بالزهرة في شقتك واستلام بريدك. أغلق كافة نوافذ وباب شقتك. لمنع خطر الصواعق يجب فصل قابس جميع الأجهزة الكهربائية، وعدم ترك أي جهاز في وضع الاستعداد للعمل. ولكن عليك مراعاة عدم غلق المفتاح الرئيسي للتيار؛ حتى لا يتم إيقاف أجهزة التبريد الموجودة لديك. وتذكر أيضًا أن تقوم بتفريغ صندوق القمامة الخاص بك قبل البدء في عطلتك.



### من أجل بيئة أفضل

يقدر متوسط إنتاج الفرد من النفايات في برلين بحوالي ٣٨٠ كجم سنويًا. وهذا كثير جدًا. إلا أنه من خلال فصل النفايات بشكل سليم يمكن الاستفادة منها؛ حيث يمكن إعادة تدويرها واستخدامها في منتجات جديدة. ساهم معنا في الحفاظ على البيئة، وقم بفصل النفايات بطريقة صحيحة.

### أين يمكنك وضع النفايات؟

هناك حاويات لفصل النفايات في مجمعك السكني، وعادة ما يتم تمييز هذه الحاويات بألوان مختلفة. توضع العبوات التي عليها علامة النقطة الخضراء (Grüner Punkt) والمصنوعة من المعدن أو البلاستيك أو من مواد مركبة في حاويات القمامة الصفراء أو في الأجلة الصفراء. أما النفايات العضوية مثل بقايا الفاكهة وفلاتر تصفية القهوة وأكياس الشاي والأوراق وقشر البيض فتخلص منها بوضعها في حاوية النفايات العضوية البنية. وإذا لم تكن هناك حاوية بنية، يتم إلقاء كل أنواع النفايات العضوية في حاوية النفايات الرمادية التي تشمل مختلف الأنواع الأخرى من القمامة. كما أن هذه الحاوية مخصصة أيضًا للتخلص من النفايات الأخرى التي لا يمكن إعادة تدويرها. ومن هذه النفايات مثلًا فرش الشعر وشفرات الحلاقة والشموع والأقلام أو مجلدات الملفات. ويتم التخلص من أوراق الهدايا وأطباق البيض الكرتونية أو مناديل الجيب أو المجلات في الحاوية الزرقاء. يرجى التخلص من العبوات الزجاجية في حاويات الزجاج، بعد تقسيمها بحسب ألوانها كالتالي: زجاج أبيض وبني وأخضر. إذا لم تكن هناك حاويات مخصصة للزجاج، يمكنك وضع كافة الأوعية الزجاجية الخاصة بك في حاويات التجميع المخصصة للزجاج خارج المجمع السكني الخاص بك. تعتبر مواد التنظيف والبطاريات أو أجهزة قياس الحرارة نفايات خاصة. يمكنك التخلص من النفايات الضارة والنفايات ذات الحجم الكبير والمواد القابلة للتدوير في ساحة إعادة التدوير. وإذا كنتم ترغب في التخلص من الأثاث أو أشياء أخرى كبيرة، يرجى طلب خدمة جمع النفايات كبيرة الحجم.

### ماذا يجب عليك مراعاته عند استخدام الإنترنت والهاتف والكهرباء؟

إذا لم ينص الاتفاق على خلاف ذلك في عقد الإيجار الخاص بك، يجب عليك أن تقدم طلبات منفصلة للحصول على كل خدمات من الإنترنت والكابل والهاتف. وينطبق هذا أيضًا على خدمات الكهرباء والغاز إذا كان لديك تدفئة بالغاز، وأيضًا على الغاز. وللحصول على تلك الخدمات هناك الكثير من مقدمي الخدمات، يمكنك الوصول إليهم من خلال شبكة الإنترنت، فمثلاً من خلال موقع [www.verivox.de](http://www.verivox.de)

### كيف يمكنك غسيل وتجفيف ملابسك بطريقة سليمة؟

يرجى الحرص حتى لا تتسبب في حدوث أضرار بالشقة نتيجة لقيامك بغسيل ملابسك أو تجفيفها. مثل تكون عفن أو تعرض الأرضيات أو الجدران لضرر بسبب المياه. وهناك إيضاح في عقد الإيجار أو لائحة المسكن الخاصة بك لأفضل الأماكن التي يمكنك غسيل وتجفيف ملابسك فيها.



### كيف يمكنك توفير الطاقة؟

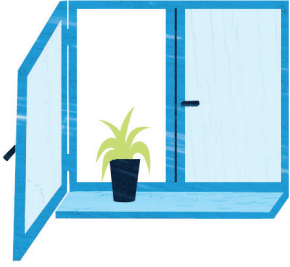
انتبه في شقتك لما يسمى بمستهلكات الطاقة. حيث إن الأجهزة السكنية المستهلكة للكهرباء مثل الغسالة والثلاجة والفرن وجهاز التلفزيون أو الكمبيوتر تستهلك حوالى نصف الكهرباء. لذلك يجب عليك دائماً عند شراء أجهزة جديدة مراعاة استهلاكها للطاقة. هل تصدر أجهزتك المنزلية وهجا أو ضوئا أو تشع حرارة رغم أنها مغلقة بالفعل؟ معظم الأجهزة مثل أجهزة الكمبيوتر و المصباح الأرضي الموجه لأعلى أو ماكينة القهوة تظل تستهلك التيار باستمرار. والقدر الذي تستهلكه ليس قليلا. وأفضل شيء لمنع ذلك هو استخدام مشترك متعدد القوابس يتيح فصل الكهرباء عنها. بمجرد الضغط على مفتاح واحد سيتم فصل التيار، عن عدة أجهزة مرة واحدة.

#### تنويه

تجد توصيات بالأجهزة الموفرة للطاقة في المواقع التالية [www.ecotopten.de](http://www.ecotopten.de), [www.blauer-engel.de](http://www.blauer-engel.de) Stiftung Warentest تحت هذا العنوان [www.test.de](http://www.test.de).

### كيف يمكن تدفئة شقتك وتهويتها بشكل صحيح؟

عندما يكون الجو بارداً يمكنك التدفئة باستخدام المدفأة الموجودة في شقتك. ويمكنك التحكم في درجة حرارة المدفأة عن طريق منظم الحرارة. يؤدي الطبخ وغسل الملابس واللاغتسال أو الاستحمام إلى وجود الهواء الرطب في الشقة. ويجب التهوية بانتظام لتجنب تكون العفن. لذا نطلب منك فتح النوافذ خمس أو عشر دقائق على الأقل ثلاث أو أربع مرات في اليوم. يرجى منك عدم تشغيل التدفئة والتهوية معا في آن واحد. قبل فتح النوافذ عليك اضبط مؤشر المدفأة على صفر (\*). ويمكنك إعادة تشغيل التدفئة مرة أخرى بعد إغلاق النوافذ.



وتجد المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع من خلال الرابط التالي [www.howoge.de/ratgeber](http://www.howoge.de/ratgeber)

### هل لديك أسئلة حول فاتورة تكاليف التشغيل الخاصة بك؟

إذا كان لديك أي أسئلة بخصوص فاتورة تكاليف التشغيل الخاصة بك، يرجى الاتصال بثقة بالموظف المسؤول والموضحة بياناته في الفاتورة. وسوف يشرح لك بكل سرور تفاصيل فاتورتك، وإذا رغبتك في ذلك فإنه سيتيح لك الاطلاع على المستندات الخاصة بذلك.

### هل تلاحظ أي أوجه قصور في شقتك أو في المبنى السكني؟

في هذه الحالة يرجى الاتصال مباشرة بخدمة الدعم الفني للعملاء على رقم الهاتف التالي:

004930 5464-4000 ←

خلال فترات المساء وفي عطلة نهاية الأسبوع يكون المشرف على المبنى مسؤول خدمة الطوارئ في خدمتك عند حدوث أي طارئ مثل انكسار ماسورة أو تعطل التدفئة أو الكهرباء. وتجد رقم الهاتف في لوحة الإعلانات في عمارتك.

**هل ترغب في إجراء تغييرات هيكلية في شقتك؟**

إذا كنت تود إجراء تغييرات هيكلية في شقتك مثل أعمال البلاط واستبدال حوض الاستحمام أو الدش أو إجراء تركيبات كهربائية أو غيرها من التوصيلات الجديدة، يرجى عندئذ تقديم طلب مسبق إلى مركز خدمة العملاء الخاص بك. وسوف نتناقش سويًا في الإجراءات الممكنة والشروط العامة. وسيتم إضافة الاتفاق الذي يتم التوصل إليه كملحق لعقد الإيجار.

**هل يمكننا كشركة مالكة الدخول إلى شقتك؟**

شقتك هي مسكنك الخاص. إلا أن هناك بعض المواقف التي نكون فيها بحاجة للدخول إلى شقتك. وذلك مثلًا عند الحاجة لقراءة عدادات الكهرباء والماء، أو عندما يكون من اللازم قيام العمال بإصلاح شيء ما في شقتك. ومثلًا أيضًا إذا أراد مستأجر جديد تفقد الشقة يرجى السماح له بالدخول. وبالتأكيد لن تأتينا منا كشركة مالكة زيارة مفاجئة. بل سوف نقوم دائمًا بإبلاغك مقدمًا ونرتب معك موعد زيارتنا.

**هل لديك تأمين على المسؤولية عن الشقة ومحتوياتها؟**

لتقليل التكاليف في حالة حدوث بعض الأضرار يجب أن يكون لديك تأمين على المسؤولية عن الشقة ومحتوياتها. وبذلك فإن التأمين على المنزل يؤمن محتويات منزلك من المخاطر المحتملة مثل الخسائر الناجمة عن الحرائق والسطو أو كسر الزجاج في شقتك. ونحن كملاك للمبنى لا نتحمل أي مسؤولية عن ممتلكاتك الخاصة. أما التأمين الخاص عن المسؤولية فيختلف عن ذلك في أنه يغطي الإصابات والأضرار المادية التي تلحق بأشخاص آخرين، والتي يجب عليها تحملها.

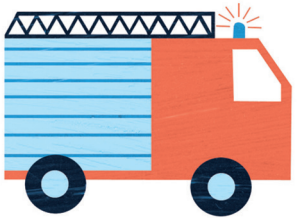
**هام في حالة الطوارئ**

في حالة الاتصال برقم الطوارئ ١١٢ لطلب المساعدة يرجى تقديم البيانات التالية:

- اسم مقدم البلاغ عن حالة الطوارئ؟
- ماذا حدث؟
- كم عدد الأشخاص المصابين/ المرحوحين؟
- أين حدث ذلك؟
- انتظر لتجيب على أية أسئلة تطرح عليك.

**ماذا يجب عليك فعله للتصرف في حالة الطوارئ؟**

يرجى الاتصال برقم الهاتف ١١٢ للحصول على المساعدة في حالات الطوارئ، مثل نشوب حريق أو وقوع حادث. في حالة نشوب حريق يرجى نقل أهلك إلى مكان آمن. لا يسمح باستخدام المصعد إذا كان هناك حريق في المبنى. ويجب عليك اتباع تعليمات الشرطة وفرق الإنقاذ.



## ترك شقتك

هل أنت بحاجة إلى شقة أكبر أو أصغر، أو ربما ترغب في الانتقال إلى حي آخر؟ فريقنا من موظفي التأجير في مركز خدمة العملاء الخاص بك رهن إشارتك ويسعدنا تقديم المشورة المناسبة لك. ويمكنك أيضا بانتظام متابعة الشقق المعروضة حاليا من خلال موقعنا الإلكتروني. وبالطبع فإننا نأمل أن تجد شقتك الجديدة أيضا معنا، ونحن بالتأكيد في خدمتك ويسعدنا الرد على استفساراتك المتعلقة بالانتقال لشقة أخرى.



### ما الذي يجب عليك مراعاته، إذا رغبت في فسخ التعاقد الخاص بمسكنك؟

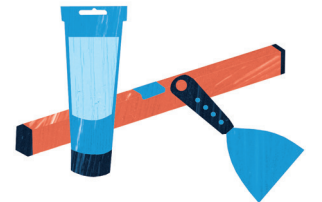
يجب عليك أولاً تقديم طلب كتابي به توقيعات جميع مستأجري الشقة إلى مركز خدمة العملاء الخاص بك. مدة الإخطار بالرغبة في إنهاء جميع عقود الإيجار المبرمة تكون غالباً ثلاثة أشهر، بغض النظر عن مدة الإيجار المتفق عليها. بعد ذلك سيرسل لك مركز خدمة العملاء الخاص بك طلب تأكيد إلغاء العقد، وسيشرح لك بالتفصيل الخطوات المقبلة، وربما يتضمن الموعد المقترح لترك الشقة.

### هل ترغب في ترك الشقة قبل انتهاء مدة العقد؟

يرجى منك التحدث إلى مركز خدمة العملاء الخاص بك، إذا رغبت في تغيير الشقة مبكراً قبل انتهاء مدة العقد. ربما يوجد أشخاص يهتمهم الأمر ويبحثون مثلك عن شقة. يرجى العلم بأننا نحن الذين نقوم باختيار المستأجرين الجدد.

### ماهي الإصلاحات التجميلية التي يجب عليك إجراؤها؟

خلال زيارة تفقدية أولية سنقوم سوياً بتحديد ما تحتاجه الشقة من أعمال مثل أعمال الدهانات ورسومات الجدران، وما هي الإصلاحات التي ينبغي أن تقوم أنت بتنفيذها وتلك التي سنقوم نحن بإجرائها. (بالمناسبة: ننصح بالاتفاق معنا مبكراً لتحديد موعد مناسب للزيارة التفقدية الأولية). وإلى أن يحين موعد التسليم النهائي يرجى منك تجهيز الشقة وفقاً لما تم الاتفاق عليه؛ حتى يتسنى للمستأجر الجديد استلامها جاهزة تماماً للاستخدام.



### ماذا يحدث إذا لم تنفذ الإصلاحات التجميلية المتفق عليها؟

وإذا كانت الإصلاحات التجميلية المتفق عليها على عكس توقعاتنا، فإنه يحق لنا وفقاً لضوابط قانونية محددة، تكليف شركة متخصصة لتنفيذ الإصلاحات التجميلية على نفقتك الخاصة. وسوف نملك قيمة التكاليف أو سيتم خصمها من ودیعة الإيجار (انظر صفحة ٩ ودیعة الإيجار).

### ما الذي يجب مراعاته عند تسليم الشقة؟

لقد أعدنا لك قائمة مراجعة تحتوي على أهم النقاط؛ لجعل إجراءات تسليم الشقة سلسلة قدر الإمكان.



- هل قمت بنقل أثاثك من الشقة ؟
- إذا لم يتم الاتفاق على غير ذلك كتابياً، فهل قمت بإعادة التجهيزات أو التغييرات الهيكلية الأخرى التي قمت بها إلى وضعها السابق؟
- هل تم إصلاح كافة الأضرار غير الناتجة عن الاستهلاك العادي؟
- هل قمت بإجراء الإصلاحات التجميلية اللازمة؟
- هل تم تنظيف الشقة بالكامل، بما في ذلك أطقم الأدوات الصحية؟
- هل سلمت كل مفاتيح الشقة عند تسليم الشقة؟

ستحصل على قائمة مراجعة تفصيلية لتسليم الشقة مع نسختك من تأكيد إلغاء عقد الإيجار.



## الفهرس

|         |                                        |
|---------|----------------------------------------|
| ١٤      | أوقات الراحة                           |
| ٢٥ ، ٢٤ | الإصلاحات التجميلية                    |
| ١٨      | الإنترنت                               |
| ١٥      | الإيجار من الباطن                      |
| ٦       | الانتقال إلى الشقة                     |
| ١١      | الانتقال إلى الشقة - قائمة المراجعة    |
| ١ .     | البوابة الإلكترونية لخدمات المستأجرين  |
| ٢ .     | التأمينات                              |
| ١٩      | التدفئة والتهوية                       |
| ٢١      | التصرف في حالة الطوارئ                 |
| ٢ .     | التغييرات الهيكلية                     |
| ١٢      | الجيران                                |
| ١٥      | الحيوانات الأليفة                      |
| ١٥      | الزيارات                               |
| ١٦      | الشواء                                 |
| ١٩      | أوجه القصور                            |
| ١٨      | الكهرباء                               |
| ٢٤      | المستأجر التالي                        |
| ١٨      | الهاتف                                 |
| ٩       | الوديعة                                |
| ٢٦      | ترك الشقة - قائمة المراجعة             |
| ٢٢      | ترك الشقة                              |
| ٢٤      | ترك الشقة قبل انتهاء المدة             |
| ١٨      | توفير الطاقة                           |
| ١١      | دائرة تسجيل السكان (Einwohnermeldeamt) |
| ٥       | دليل السكن باللغات الأجنبية            |
| ١٦      | شقة الضيوف                             |
| ١٦      | عطلة                                   |
| ٨       | عقد الإيجار                            |
| ١٩      | فاتورة تكاليف التشغيل                  |
| ٢٤      | فسخ العقد                              |
| ١٧      | فصل القمامة                            |
| ٩       | قيمة الإيجار                           |

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| ١٤  | لائحة المسكن                          |
| ١٨  | غسيل الملابس وتجفيفها                 |
| ١ . | نماذج الاستمارات الهامة               |
| ١ . | ترخيص الحصول على شقة مدعومة (WBS)     |
| ٢٥  | ترك الشقة - قائمة المراجعة            |
| ٨   | تسليم واستلام الشقة                   |
| ١٥  | نسخة المفتاح الإضافية                 |
| ١١  | النقطة الخضراء (Grüner Punkt)         |
| ١٢  | داخل شقتك                             |
| ٢ . | دخول الشركة المالكة إلى الشقة المؤجرة |
| ١١  | Einwohnermeldeamt                     |
| ١١  | Grüner Punkt                          |
| ١ . | WBS - Wohnberechtigungsschein         |
| ١ . | Wohnungsamt                           |
| ١١  | Wohnungsgeberbescheinigung            |

## حقوق الطبع

كتيب دليل المستأجر الخاص بك -  
مرحبًا بك في شقتك

### جهة الإصدار

HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH  
Ferdinand-Schultze-Straße 71, 13055 Berlin

### الفكرة والتنسيق

قسم الاتصالات التجارية والتسويق

### التصميم

m12.studio, Mainzer Straße 12, 10247 Berlin

### النص

Puls & Partner, Richard-Strauss-Weg 6,  
14532 Kleinmachnow

### الرسومات

Katinka Reinke, Beim Schlump 21, 20144 Hamburg

### الإشراف الكلي

Gallery Print, Lützowstraße 107, 10785 Berlin

### حقوق الطبع والنشر © ٢٠١٧

HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH

قمنا بطباعة كتيب دليل المستأجر على ورق معاد تدويره من أجل  
الحفاظ على البيئة.

نرجو تفهمكم لأننا قد تنازلنا عن استخدام صيغة المؤنث المريحة  
لتسهيل القراءة ووضوح المعنى.



