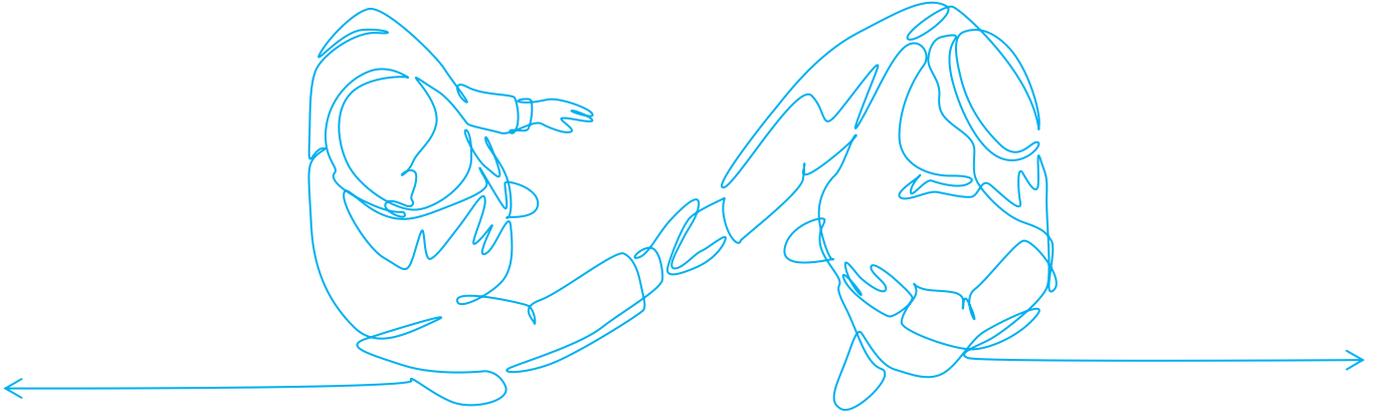


## دليل إجراء إغلاق الحساب - أبوظبي



لإغلاق حسابك في تسليم، يرجى تسجيل الدخول إلى تطبيق تسليم على الهاتف المحمول أو عبر الموقع الإلكتروني واستكمال طلب إغلاق الحساب، مع تقديم المعلومات التالية:

1. تاريخ الإغلاق - تاريخ إنهاء الخدمة.
2. إثبات الخروج - رسالة براءة ذمة من "طاقة" أو تأكيد من مالك العقار بتاريخ مغادرتك.
3. تفاصيل الحساب البنكي - لاسترداد مبلغ التأمين. إذا كان لديك حساب بنكي دولي خارج دولة الإمارات، يرجى التواصل مع خدمة العملاء لإتمام التحويل الإلكتروني.

**إنهاء العقد المبكر:** إذا أنهيت عقد الإيجار قبل تاريخ انتهائه:

- يجب تقديم تأكيد من مالك العقار بمغادرتك.
- رسالة "طاقة" اختيارية.
- يجب تقديم تفاصيل الحساب البنكي لاسترداد مبلغ التأمين. إذا كان لديك حساب بنكي دولي خارج دولة الإمارات، يرجى التواصل مع خدمة العملاء لإتمام التحويل الإلكتروني.

**خطوات إغلاق الحساب:**

1. تقديم طلب إغلاق الحساب عبر موقع تسليم الإلكتروني أو عبر تطبيق الهاتف المتحرك.
2. تحميل المستندات المطلوبة.
3. تقوم تسليم بمراجعة الطلب وإغلاق الحساب في التاريخ الذي تحدده.
4. إستلام الفاتورة النهائية وتسوية أي مبالغ مستحقة.
5. سيتم إرسال بريد إلكتروني ورسالة براءة ذمة في نفس اليوم بعد التسوية النهائية.
6. سيتم إسترداد مبلغ التأمين خلال 10 أيام عمل (إن وجد).

بالنسبة لملاك العقار (نقل الملكية):

عند بيع العقار، يجب على المالك الجديد التسجيل في تسليم، ويجب على المالك السابق إغلاق حسابه لضمان دقة الفواتير. ستقوم تسليم بإرسال رسائل تذكير للطرفين لتسهيل العملية. المستندات المطلوبة تشمل:

- **مذكرة التفاهم - (MOU)** الاتفاقية الموقعة بين البائع والمشتري.
- **تسجيل المالك الجديد** - يجب على المالك الجديد إتمام التسجيل لدى تسليم.
- **رسائل التأكيد** - يجب على الطرفين تأكيد تاريخ النقل، وإذا لم يتم ذلك، سيتم استخدام التاريخ المذكور في مذكرة التفاهم لإغلاق حساب المالك السابق وتفعيل حساب المالك الجديد.
- **الهوية والدفع** - يجب على المالك الجديد تقديم بطاقة الهوية الإماراتية أو جواز السفر، ودفع مبلغ التأمين ورسوم التسجيل.
- **صك الملكية** - إثبات الملكية.

**المراجعة النهائية وإغلاق الحساب:**

- تقوم خدمة عملاء تسليم بالتحقق من المستندات ويتم إصدار الفاتورة النهائية.
- يجب تسوية جميع المستحقات المالية من قبل المالك الحالي قبل إغلاق الحساب. سيتم إصدار رسالة براءة ذمة بعد إتمام التسوية والتحقق.
- في حال وجود نقص في المعلومات، سيتم التواصل مع العميل؛ وبعد استكمال البيانات، يتم إغلاق الحساب خلال 3 إلى 4 أيام عمل، ويتم إرسال رسالة براءة الذمة للعميل.



## الدعم والشكاوى:

- للمساعدة في التسجيل، يرجى الاتصال على (8275336) 800 TASLEEM ، أو عبر البريد الإلكتروني :  
customerservice@tasleem.ae أو زيارة الموقع الإلكتروني.
- في حال عدم حل الشكوى، يمكن للعميل تصعيد الشكوى إلى دائرة الطاقة عبر البريد الإلكتروني. customercare@doe.gov.ae.

**ملاحظة:** لا توجد رسوم على إغلاق الحساب أو إصدار براءة الذمة. تتوفر المساعدة الخاصة للعملاء في الحالات الاستثنائية.