



ONBOARDING

yuny
Incorporadora



ÍNDICE

Introdução	3
Missão, Visão e Valores.....	4
Canais de Atendimento	5
Acompanhamento da Obra	8
Fase de Personalização	10
Patrimônio de Afetação.....	12
Assembleia Geral de Instalação (AGI)	14
Financiamento	16
Entrega das Chaves.....	18
Apêndices	
A. Acompanhamento Financeiro.....	20
B. Pesquisas de Satisfação	21
C. Manual do Proprietário	22
D. Assistência Técnica	23



BEM-VINDO À YUNY INCORPORADORA.

Juntos estamos começando uma jornada que se iniciou com um sonho de viver bem e vai terminar com a chave de um novo apartamento na sua mão. E para que você se sinta seguro e possa aproveitar ao máximo essa conquista, vamos explicar o que vai acontecer em cada etapa.

Para começar, a gente quer que você conheça os três pilares fundamentais da Yuny. Eles são a base de tudo o que fazemos e o motivo pelo qual podemos entregar empreendimentos da melhor qualidade.

NOSSA MISSÃO

Trazer o novo na experiência de morar e viver, em todos os nossos empreendimentos e para todos os públicos, de forma sustentável para os negócios, as cidades, as pessoas e o planeta.

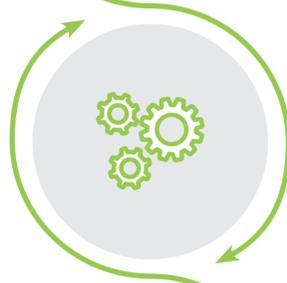
NOSSA VISÃO

Vivemos de inovar o jeito de morar em tudo o que fazemos, para nossos clientes terem a melhor experiência de viver com sustentabilidade e respeito aos negócios, parceiros, colaboradores, cidades e o planeta.

NOSSOS VALORES



INOVAÇÃO Vivemos de pensar e repensar o novo por você e para você.



TECNOLOGIA A base do desenvolvimento do hoje e do amanhã com foco no humano.



PEOPLE FIRST Existimos pelas pessoas e para as pessoas.



ESTÉTICA Sensibilizar positivamente o olhar e contribuir para a beleza das cidades.



QUALIDADE Não negociável

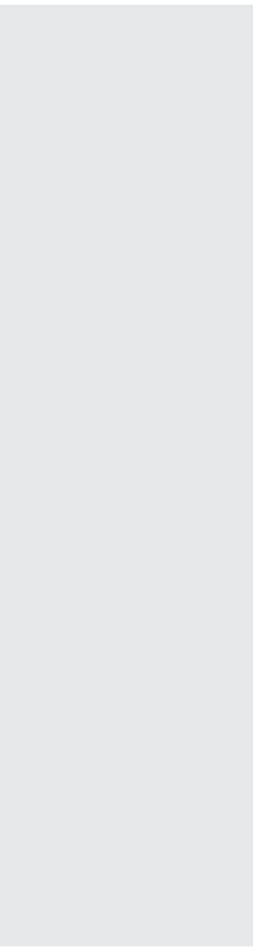


DESENVOLVIMENTISTA E SUSTENTÁVEL
Compromisso com o desenvolvimento sustentável das obras e da cidade.



MEIOS DE COMUNICAÇÃO ENTRE YUNY E CLIENTE

A Yunny está comprometida em oferecer para você a melhor experiência possível durante toda a jornada ao seu novo apartamento. E uma boa experiência começa com um bom atendimento. Use qualquer um destes canais para falar com a gente a qualquer momento e com facilidade.



Telefone: +55 11 3045-1234

WhatsApp: +55 11 3181-2980

E-mail: atendimento@yuny.com.br

Chat: www.yuny.com.br/online.aspx

FAQ: www.yuny.com.br/faq

Site: www.yuny.com.br

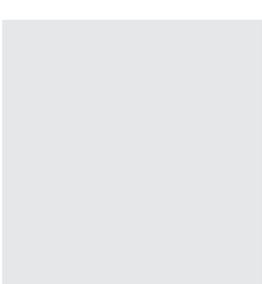
Portal do Cliente: www.yuny.com.br/portal-do-cliente.html

Aplicativo: www.meuyuny.com.br

Instagram: www.instagram.com/yunyincorporadora

Facebook: www.facebook.com/YunnyIncorporadora/

YouTube: www.youtube.com/user/yunyincorporadora



NEWSLETTER

Vamos sempre te manter informado sobre nossa atuação no mercado: novos empreendimentos, ações sociais, dicas de lugares e muito mais!

Você pode receber as informações por email e também acompanhar as nossas redes sociais.

Se neste momento você tiver dúvidas sobre o financiamento, consulte o Apêndice A.



PORTAL DO CLIENTE

Quando seus dados são cadastrados em nosso sistema, um perfil é criado automaticamente para você.

O nosso portal oferece:

- 2ª via do seu boleto;
- Realização de antecipações;
- Verificação de extratos financeiros;
- Acesso ao andamento da obra;
- Demonstrativo de Imposto de Renda.

APP MEU YUNY

Mais nova forma de comunicação entre a Yuny Incorporadora e seus clientes, em plataformas Adroid e iOS. Na palma da mão você acessa a planta do imóvel, acompanha a construção do empreendimento com imagens do canteiro de obra, pode abrir chamados na central de atendimento e resolver questões financeiras. Os serviços incluem visualização do extrato, emissão de segunda via de boleto, ou mesmo antecipação de parcelas.



Já estão previstas atualizações que vão ampliar o rol de funcionalidades, como a inclusão de câmeras 24 horas nas obras. A realidade aumentada, que hoje já é uma facilidade para os clientes da Yuny será incorporada ao App Meu Yuny para melhorar a experiência.



ACOMPANHAMENTO DA OBRA

yunny
Incorporadora

Após a assinatura do contrato e antes do início da obra, será enviado um comunicado a todos os futuros moradores, detalhando as etapas da construção. Você também vai receber, por e-mail, uma atualização mensal de prazos, o andamento da obra e informações sobre outros empreendimentos Yuny.

Em uma data próxima à entrega, vamos montar uma unidade modelo com os acabamentos instalados para que você visualize como será entregue o seu apartamento.

Após a conclusão da obra, você será convidado a fazer uma vistoria para verificar que não houve divergências da planta durante a construção. Se necessário, serão realizados os devidos ajustes e, quando tudo estiver em ordem, o apartamento será lacrado, permanecendo assim até a entrega das chaves.

Após a emissão do Habite-se, enviaremos um comunicado informando que seu imóvel está pronto para morar. O Habite-se é um documento emitido pela Prefeitura Municipal, atestando que a obra foi executada de acordo com o projeto aprovado pelo Município, e que o imóvel já pode ser habitado.

É importante lembrar que, por questões de segurança, o acesso à obra é proibido durante todo o período de construção.





FASE DE PERSONALIZAÇÃO



No programa de personalização, você poderá escolher acabamentos, pisos, louças e metais para serem instalados no seu apartamento. O processo é online e simples, com auxílios visuais. Também poderá agendar uma reunião com uma arquiteta em nosso escritório para tirar dúvidas e visualizar as amostras.

Uma carta vai ser enviada quando for iniciado o programa de personalização, contendo seu login, senha e um link de acesso.

Após customizar seu apartamento, você receberá um contrato de personalização. Caso decida não utilizar o programa, enviaremos uma carta de finalização de prazo.

PATRIMÔNIO DE AFETAÇÃO



O patrimônio de afetação é uma separação de recursos. O procedimento desmembra os recursos originados de determinado empreendimento imobiliário, do restante do patrimônio do incorporador. Essa é uma medida que assegura a entrega do empreendimento aos compradores das unidades, mesmo em caso de falência ou insolvência do incorporador.

A instituição do patrimônio de afetação é facultativa, podendo ser instituído a critério exclusivo do incorporador, a qualquer tempo, mediante averbação na matrícula do imóvel.

Instituído o patrimônio de afetação, é realizada assembleia entre os compradores de unidades autônomas do empreendimento afetado. A finalidade é constituir uma comissão de representantes, preferencialmente composta por 3 a 6 pessoas. Esses representantes têm papéis fundamentais e são responsáveis por:

- Receber o balancete trimestral contendo os recebíveis e a destinação de recursos;
- Gerar ata de cada processo para encaminhamento aos demais proprietários.

Para que tudo transcorra de forma transparente e que nossos clientes tenham segurança, nós criamos uma empresa e abrimos um CNPJ exclusivo para o empreendimento. Assim é possível movimentar o valor investido em uma conta específica.

ASSEMBLEIA GERAL DE INSTALAÇÃO (AGI)



A Assembleia Geral de Instalação (AGI) é o primeiro passo para o início da vida condominial. Nela serão eleitos os representantes legais do empreendimento e será aprovada uma previsão orçamentária para rateio das despesas do condomínio. No dia seguinte à realização da assembleia, os clientes com financiamento já quitado poderão receber suas chaves.

É importante participar da AGI por vários motivos:

- Aprender tudo sobre as áreas do seu condomínio;
- Votar na escolha do síndico;
- Conhecer seus futuros vizinhos;
- Ser informado sobre as condições de uso das áreas comuns e outras normas relevantes;
- Esclarecer dúvidas e curiosidades com um profissional presente.

A close-up photograph of a hand holding a silver pen, poised to write on a document. The document is out of focus, showing some faint text. A large green rectangular overlay is positioned in the center of the image, containing the word 'FINANCIAMENTO' in white, bold, uppercase letters. The background is a soft, out-of-focus light color.

FINANCIAMENTO



O processo de financiamento é a última etapa antes da entrega das chaves, começando após a emissão do Habite-se e a geração da matrícula individual de sua unidade. É um contrato que trata da quitação integral de seu saldo devedor com a Yuny Incorporadora, por meio da tomada de crédito junto a bancos e instituições financeiras.

Devido à burocracia envolvida, oferecemos gratuitamente os serviços de uma assessoria de crédito, que entrará em contato com você assim que sua documentação estiver pronta.

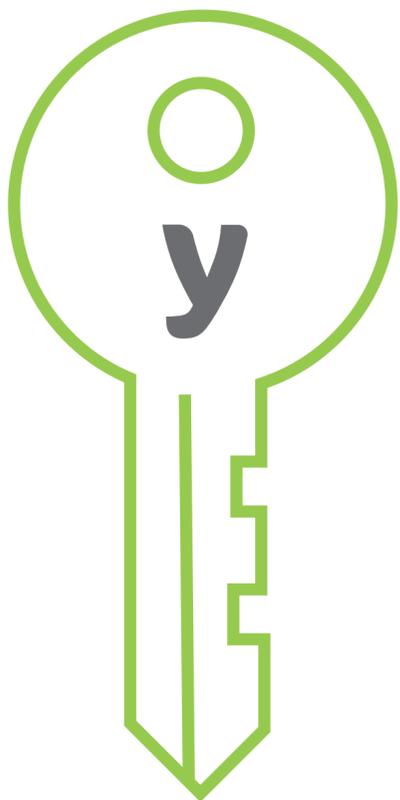
A assessoria poderá ajudar você a entender as taxas oferecidas por diferentes instituições e montar todo o seu processo de financiamento, sempre mantendo contato direto com a Yuny para agilizar o processo. A escolha da instituição financeira e a modalidade de crédito são de sua livre escolha.

Com tudo realizado, o contrato será assinado por você, pela Yuny e pela instituição, e então levado ao Cartório de Registro de Imóveis. Após registrado e o valor devido creditado na conta do empreendimento, você poderá agendar a entrega das chaves.

O prazo médio entre a contratação do seu financiamento – por meio da empresa de assessoria de crédito indicada – até a efetivação do mesmo – e consequentemente a liberação das chaves – é de 60 dias.



ENTREGA DAS CHAVES



Após a Assembleia Geral de Instalação e o término do processo de financiamento, os clientes que aprovaram a vistoria poderão retirar suas chaves. Entraremos em contato com você para explicar todo o procedimento de entrega.

Na data agendada, além das chaves, você também receberá o Manual do Proprietário (Apêndice C) com todas as informações pertinentes à posse da unidade, assim como uma via do termo de chaves que libera acesso ao condomínio.

A. ACOMPANHAMENTO FINANCEIRO

Pode ficar tranquilo: a partir da assinatura do contrato, você terá acesso a todos os nossos canais de relacionamento para te apoiar em todas as etapas da jornada. Confira abaixo e, em caso de dúvidas, entre em contato com a gente.

- Recebimentos de boletos: mensalmente com a correção contratual pelo INCC (Índice Nacional da Construção Civil);
- Após a entrega do empreendimento, o saldo devedor passará a ser corrigido pela Tabela Price (12% a.a.), acrescido de correção pelo IPCA;
- O não recebimento do boleto não te isenta do pagamento. Por isso, nossos canais de atendimento estão à disposição para solicitação de 2ª via, quando necessário;
- Importante verificar no seu banco se sua conta está cadastrada no DDA (Débito Direto Autorizado). Caso esteja, o boleto não será gerado pelo banco, impedindo seu envio pelo correio;
- Por meio de nossos canais você poderá fazer renegociação, ajustes no fluxo de pagamento, alterar a data de vencimento de suas parcelas dentro do mês, atualizar seu cadastro (endereço, e-mail, telefone, etc.), entre outros;
- Caso queira antecipar parcelas futuras ou diminuir o saldo devedor, acesse nosso portal e vamos calcular o desconto;
- É possível fazer a migração entre unidades do próprio empreendimento e, em alguns casos, entre empreendimentos diferentes. Use nossos canais de relacionamento e nossa equipe comercial terá todo o prazer em ajudar.



B. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO



Ao longo da jornada, vamos conversar com você em vários momentos para garantir sua satisfação. Isso também será feito através do envio de pesquisas por e-mail, como estas:

Pesquisa de NPS

Destinada a saber se você indicaria a Yuny a um familiar ou amigo.

Pesquisa de Satisfação

Destinada a saber qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado.

Pesquisa Qualitativa

Para que possamos saber um pouco mais sobre etapas, marca, satisfação e o quanto nosso trabalho foi relevante para você ao longo da jornada.

Pesquisa de Esforço para resolver alguma questão

Enviada durante pontos-chaves de sua jornada, como entrega de documentos, para verificar se todas as informações necessárias estavam disponíveis para você.

C. MANUAL DO PROPRIETÁRIO

Todos os empreendimentos Yuny têm um Manual do Proprietário com regras de utilização, dicas, prazos de validade de garantias, telefones de contato, instruções de visualização de planta, instruções sobre áreas comuns em seu prédio e outras informações relevantes. É sempre bom ter seu manual em um lugar fácil de lembrar, caso você tenha dúvidas sobre o empreendimento.



Manual do Proprietário:

<https://www.yuny.com.br/faq/manual-do-proprietario>

D. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Caso você detecte algum problema em seu apartamento após o recebimento das chaves, entre em contato com a nossa Central de Relacionamento.

Este contato deverá ser realizado sempre por meio do Sistema de Atendimento Yuny, para que possamos garantir a você um serviço de alta qualidade em qualquer situação.

Após o contato, sua solicitação será registrada em nosso sistema, monitorada e encaminhada no prazo combinado.

O atendimento das solicitações será realizado pela equipe de assistência técnica da construtora responsável pela obra do empreendimento.

Nossa Central de Relacionamento funciona de segunda a sexta-feira das 8h às 18h pelo telefone (11) 3045-1234. Ou envie e-mail para atendimento@yuny.com.br.



yunny
Incorporadora
