



العناية بالعميل

بريمير
موتورز

الطائر
للسيارات
al tayer
motors

المحتويات

- كلمة المدير التنفيذي ----- 3
- مقدمة ----- 4-5
- برنامج أمبر لتقدير العملاء ----- 6
- تأمين و تسجيل و تجديد السيارة ----- 7
- عناوين وأوقات العمل ----- 8-9
- متى يجب أن أقوم بصيانة سيارتي؟ ----- 10
- كيف أحجز موعداً لصيانة سيارتي؟ ----- 11
- عناية جاكوار الشاملة ----- 12
- ضمان جاكوار الممدد ----- 12
- عناية لاندروفر الشاملة ----- 13
- ضمان لاندروفر الممدد ----- 13
- خدمات القيمة المضافة ----- 14
- خدمة تأجير السيارات ----- 15
- معلومات مفيدة ----- 16

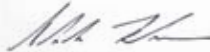
كلمة المدير التنفيذي

عميلنا العزيز،

بالنيابة عن الشركة أتقدم بشكري لك على شراء سيارتك من الطائر للسيارات / بريمير موتورز. نحن ملتزمون بتقديم أرقى مستويات الخدمة لعملائنا ليكون امتلاكك لهذه السيارة تجربة ممتعة جداً. ستجد في هذا الكتيب، أجوبة لمعظم تساؤلاتك مع شرح لخدماتنا الشاملة ومعلومات وأرقام هامة. نشكرك على اختيارك للطائر للسيارات / بريمير موتورز.

مع أجمل التحيات،

أشوك خانا



المدير التنفيذي

مقدمة

الطاير للسيارات هي شركة تابعة لمجموعة الطاير ذات النشاطات التجارية المتنوعة في المنطقة والتي تأسست عام 1979 في دبي، الإمارات العربية المتحدة. ومنذ انطلاقتها تطورت المجموعة بسرعة لتتوسع بأعمالها عبر 12 دولة على امتداد وخارج منطقة الشرق الأوسط ويعمل لديها 7800 موظفاً.

تدير مجموعة الطاير أعمالاً تجارية رائدة ذات جودة متفوقة في مجال مبيعات السيارات وخدماتها، المتاجر الفاخرة، العطور والتجميل، المقاولات الهندسية والديكور. تشمل محفظة المجموعة أسماء عالمية رائدة مثل أرمانني، بلومينغديلز، بولغاري، فورد، لينكولن، جاكوار، لاندروفر، رينج روفر، فيراري، مازيراتي، غاب وهارفي نيكلز. تدير المجموعة أكثر من 180 منتجاً في أسواق متعددة في الشرق الأوسط، هذا بالإضافة إلى استثماراتها في قطاعات العقارات، المقاولات، إدارة سلسلة التوريد، تصنيع أدوات دقة القياس وخدمات وكالات السفر.

تعتمد المجموعة معايير الجودة وخدمة العملاء من خلال تمكين موظفيها والمشاركة وتشجيع الريادة ضمن ثقافة من المعايير المؤسسية الاحترافية. كما تدعم المجموعة مبادرات متعددة من الأعمال الخيرية والنشاطات الرياضية التي تدعم ثقافة وتراث دولة الإمارات العربية المتحدة.

مقدمة

تأسست الطائر للسيارات عام 1982 وهي تمثل ماركات كبرى من السيارات الأوروبية والأمريكية: فورد، لينكولن، جاكوار، لاندروفر، رينج روفر، فيراري، مازيراتي، سبايكر، شاحنات داف وشاحنات فورد في الإمارات.

مع تنامي شبكة مراكز المبيعات والخدمة وقطع الغيار في أبو ظبي، العين، دبي، الشارقة، عجمان، رأس الخيمة والفجيرة، يقدم فريق من أكثر من 1700 موظف أعلى معايير الخدمة للعملاء.

في أبو ظبي، تقوم بريميز موتورز، وهي شركة تابعة للطائر للسيارات، بتمثيل فورد، لينكولن، جاكوار، لاندروفر، رينج روفر، فيراري ومازيراتي.

كما تقوم الطائر للسيارات بالتمثيل الحصري لأعمال ناشونال وألامو لتأجير السيارات.

برنامج أمبر لتقدير العملاء

يتمد برنامج أمبر لتقدير العملاء عبر أكثر من 130 متجرًا من متاجر مجموعة الطاير في الإمارات، البحرين والكويت. يمكن كسب المكافآت واستبدالها لدى بعض أشهر أسماء الموضة والجمال والمجوهرات ومستلزمات المنزل والسيارات.

يمكن لعملاء الطاير للسيارات وبريمير موتورز التسجيل في برنامج أمبر لتقدير العملاء عند شراء أي سيارة. يعتمد البرنامج على ثلاث درجات حسب عدد النقاط التي يتم جمعها خلال 12 شهراً من تاريخ التسجيل.

المزايا الرئيسية:

التمييز: اجمع نقاط أمبر في كل مرة تتسوق فيها لدى محلات الأزياء، الجمال، المجوهرات، مستلزمات المنزل والسيارات.

الخصوصية: احصل على الأولوية الخاصة بك في الدعوات الخاصة إلى معارض الأزياء الحصرية والمناسبات المميزة.

المكافآت: استمتع بعرض أمبر الخاص بك بالإضافة إلى نقاط المكافأة خلال أسابيع احتفالك بعيد ميلادك وعضويتك السنوية.

اكتسب نقاط أمبر لكل شراء يتم لدى المحلات المشاركة (يمكن كسب النقاط عند الشراء بالسعر الكامل فقط). تتوفر قائمة بهذه المحلات عبر الموقع www.myamber.ae أو اتصل 800 26237

خدمة تأمين السيارات وتجديدها

نحن هنا لنقدم لك المساعدة. يمكننا ترتيب عرض أسعار للتأمين الخاص بك ونشرح لك إجراءات التسجيل في أي من معارضنا. كما نوفر لك اختياراً من شركات تأمين تمنحك أفضل حماية ممكنة من الحوادث، السرقة أو الأضرار بأسعار تنافسية مع العلم أنه يحق لك اختيار أي شركة تأمين من الخارج في حال عدم رغبتك لشراء التأمين من إحدى الشركات المتواجدة لدينا. لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بأقرب معرض إليك :

معارض السيارات المستعملة والمعتمدة

دبي، شارع الاتحاد
دبي، شارع الشيخ زايد
الفجيرة، حليقات

معارض السيارات الجديدة:

أبو ظبي، الخالدية
العين، شارع الصناعية شرق
دبي، القرهود
دبي، شارع الشيخ زايد
الفجيرة، حليقات
رأس الخيمة، الرفاع
الشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على الرقم المجاني: **800 MOTORS (668677)**

أوقات العمل:

8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً من السبت إلى الخميس
4:00 بعد الظهر إلى 8:00 مساءً أيام الجمعة (دبي، شارع الشيخ زايد، شارع الاتحاد وأبو ظبي الخالدية فقط).

أوقات العمل في رمضان: يرجى الاتصال بالمعرض المحدد مباشرة.

عناوين وأوقات الخدمة – الخدمة

عناوين مراكز الخدمة:

أبو ظبي، المصفح
العين، شارع الصناعية شرق
دبي، شارع الشيخ زايد
دبي، القرهود
دبي، ورشة تصليح الهياكل (حوادث/تصليح الهياكل)
دبي، الخبيصي
الفجيرة، حليقات
رأس الخيمة، الرفاع
الشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على الرقم المجاني: **800 MOTORS (668677)**

أوقات العمل:

7:30 صباحاً إلى 5:30 مساءً من السبت إلى الأربعاء و7:30 صباحاً إلى 1:30 ظهراً أيام الخميس.

تفتح مراكز الخدمة حتى وقت متأخر لغاية 11:30 مساءً من السبت إلى الأربعاء وحتى 7:00 مساءً أيام الخميس في كل من شارع الشيخ زايد بدبي والمصفح في أبو ظبي.

تغلق جميع مراكز الخدمة أيام الجمعة والأعياد الوطنية.

أوقات العمل في رمضان: يرجى الاتصال بالمركز المحدد مباشرة.

عناوين وأوقات الخدمة – المعرض

عناوين معارض السيارات الجديدة:

أبو ظبي، الخالدية
العين، شارع الصناعية شرق
دبي، القرهود
دبي، شارع الشيخ زايد
الفجيرة، حليقات
رأس الخيمة، الرفاع
الشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد

معارض السيارات المستعملة والمعتمدة:

دبي، شارع الاتحاد
دبي، شارع الشيخ زايد
الفجيرة، حليقات

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على الرقم المجاني: 800 MOTORS (668677)

أوقات العمل:

8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً من السبت إلى الخميس و 4:00 بعد الظهر إلى 8:00 مساءً أيام الجمعة (دبي: شارع الشيخ زايد، شارع الإتحاد، وفي أبوظبي: الخالدية فقط).

أوقات العمل في رمضان: يرجى الاتصال بالمركز المحدد مباشرة.

متى يجب أن أقوم بصيانة سيارتي؟

جاكوار: حسب تعليمات المصنِّع، نوصي بإجراء صيانة لسيارتك الجاكوار كل 12 شهر أو 13,000 كلم أيهما يحدث أولاً.

لاندروفر / رينج رووفر: حسب تعليمات المصنِّع، نوصي بإجراء صيانة لسيارتك اللاندروفر / رينج رووفر كل 12 شهر أو 13,000 كلم أيهما يحدث أولاً.

ديفنדר ديزل:

حسب تعليمات المصنِّع، نوصي بإجراء صيانة لسيارتك الديفنדר كل 6 شهر أو 10,000 كلم أيهما يحدث أولاً.

*يجب إجراء الصيانة كل 12 شهر حتى في حال عدم قطع المسافة المذكورة.
(سيارات ديفنדר كل 6 أشهر) عمليات التصليح حسب شروط الضمان الممدد تحتاج إلى موافقة أولية من قبل جاكوار
ولاندروفر في بريطانيا وذلك يستغرق 48 ساعة كحد أدنى.*

عندي مشكلة. ماذا ينبغي أن أفعل؟

في حال مواجهتك لأي مشكلة في القيادة أو السلامة، يرجى إحضار سيارتك إلى أقرب مركز للخدمة ولا يتطلب ذلك إجراء حجز أو اتصال مسبق.

في حال حدوث عطل، يرجى الاتصال بعناية جاكوار الشاملة (للسيارات المغطاة حسب هذا البرنامج) أو بعناية لاندروفر / رينج رووفر الشاملة (للسيارات المغطاة حسب هذا البرنامج). يمكنك أيضاً الاتصال بأقرب مركز للخدمة.

كيف أحجز موعداً لصيانة سيارتي؟

يمكنك حجز موعد عبر الاتصال بأي من مراكز الخدمة المذكورة أدناه على الرقم المجاني : 800 MOTORS (668677)

أبو ظبي، المصفح
العين، شارع الصناعية شرق
العين، ورشة تصليح الهياكل، شارع الصناعية شرق
دبي، شارع الشيخ زايد
دبي، القرهود
دبي، الخبيصي
دبي، ورشة تصليح الهياكل (حوادث/تصليح الهياكل)
الفجيرة، حليقات
رأس الخيمة، الرفاع
الشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد

كما يمكنك الحجز أيضاً عبر إرسال بريد إلكتروني إلى info@premier-motors.ae / info@altayermotors.com أو زيارة موقعنا www.premier-motors.ae / www.altayermotors.com لحجز موعد. يحتاج تأكيد المواعيد المحجوزة عبر البريد الإلكتروني و/أو الموقع الإلكتروني، إلى 24 ساعة. يرجى ذكر رقم هاتفك ووقتك المفضل.

حجز موعد للخدمة يمنحنا إمكانية ترتيب موعد لفحص سيارتك أيضاً.

يجب حجز خدمة توصيل العملاء أثناء القيام بحجز موعد الخدمة.

عناية جاكوار الشاملة

عناية جاكوار الشاملة (للسيارات المغطاة حسب هذا البرنامج) تقدم خدمة المساعدة على الطريق وتعالج هذه الخدمة مشاكل التشغيل، ثقب الإطارات، نفاذ الوقود وعدم القدرة على فتح السيارة. اتصل على الرقم 800 4535 أو من خارج الإمارات 3322234 9714+

تغطية ضمان جاكوار الممدد:

يمتد ضمان جاكوار العادي لثلاث سنوات/بدون تحديد الكيلومترات. يوفر الضمان الممدد تغطية لمدة 24 شهراً (كحد أقصى) اعتباراً من نهاية السنة الثالثة. يشترط سريان الضمان الممدد على أن لا تزيد المسافة المقطوعة عن 250,000 كلم.

استثناءات:

- أضرار السيارة الناتجة عن الصدأ، الإهمال، الحوادث، الحريق، الفيضانات، الظروف الخارجة عن الإرادة، الاستعمال الخاطئ أو الاستعمال لأهداف السباق.
- التعديلات غير المعتمدة أو الاستعمال لأي قطع غيار من شأنهما أن تعدلا على المواصفات الأصلية.
- استعمال قطع غيار غير معتمدة من جاكوار.
- الاهتراء الناتج عن الاستعمال.
- عدم إجراء الصيانة لدى الوكيل المعتمد وحسب الفترات المحددة للخدمة.

لمزيد من المعلومات عن تغطية الضمان الممدد، يرجى الاتصال بأقرب مركز خدمة جاكوار.

عناية لاندروفر الشاملة

عناية لاندروفر / رينج روفر الشاملة (للسيارات المغطاة حسب هذا البرنامج) تقدم خدمة المساعدة على الطريق وذلك ضد مشاكل التشغيل، ثقب الإطارات، نفاذ الوقود وعدم القدرة على فتح السيارة.
اتصل على الرقم 800 4647 أو من خارج الإمارات 3311130 9714+

تغطية ضمان لاندروفر الممدد:

يتمد ضمان لاندروفر العادي لثلاث سنوات/100,000 كلم، أيهما يحدث أولاً. تبدأ تغطية الضمان الممدد اعتباراً من نهاية الضمان العادي ويوفر تغطية إضافية لمدة 24 شهراً (كحد أقصى) أو حتى تصبح قراءة عداد الكيلومترات 150,000 كلم، أيهما يحدث أولاً.

استثناءات:

- أضرار السيارة الناتجة عن الصدأ، الإهمال، الحوادث، الحريق، الفيضانات، الظروف الخارجية عن الإرادة، الاستعمال الخاطئ أو الاستعمال لأهداف السياح.
- التعديلات غير المعتمدة أو الاستعمال لأي قطع غيار من شأنهما أن تعدلا على المواصفات الأصلية.
- استعمال قطع غيار غير معتمدة من لاندروفر.
- الاهتراء الناتج عن الاستعمال.
- عدم إجراء الصيانة لدى الوكيل المعتمد وحسب الفترات المحددة للخدمة.

لمزيد من المعلومات عن تغطية الضمان الممدد، يرجى الاتصال بأقرب مركز خدمة لاندروفر.

الضمان الممدد غير متوفر لموديلات لاندروفر ديفندر.

خدمات القيمة المضافة*

لتقديم أكبر قدر من الراحة لعملائنا المميزين، قمنا بتوفير الخدمات التالية لدى الطائر للسيارات:

- صالة استراحة للعملاء
- انترنت واي فاي مجاني
- أجهزة ومقابس للكمبيوتر مع انترنت
- خدمة توصيل العملاء إلى مواقع محددة وبأوقات محددة
- إمكانية الدخول لمراكز المعرض المطلة على مراكز الخدمة

* مواقع مختارة.

خدمة تأجير السيارات

تتوفر خدمات ناشونال لتأجير السيارات في فروع الطائر للسيارات وبريمير موتورز التالية:
الطائر للسيارات، شارع الشيخ زايد، دبي هاتف: 04-3037047، فاكس: 04-3406324، البريد الإلكتروني: ncrfwc@national-ae.com
بريمير موتورز، المصفح، أبو ظبي، هاتف: 02-5139810، فاكس: 02-5550396، البريد الإلكتروني: ncrauhpm@national-ae.com



www.national-ae.com

معلومات مفيدة

سالك:

- www.salik.ae
- 800 – SALIK (72545)
- الاتصال للعملاء الأفراد: customerservice@salik.ae
- الاتصال للشركات: fleets@salik.ae

مواقع مفيدة على الانترنت:

- جاكوار: www.jaguar-me.com
- لاندروفر: www.landrover-me.com
- اتصال جاكوار بلوتوث: <http://bluetooth.jaguar.com>
- اتصال لاندروفر بلوتوث:
<http://www.landrover.com/Microsites/gws40Microsites/GL/bluetooth.asp?market=me-en>
- هيئة الطرق والمواصلات: www.rta.ae
- شرطة دبي: www.dubaipolice.gov.ae
- شرطة أبو ظبي: www.adpolice.gov.ae
- الطائر للسيارات: www.altayermotors.com
- بريمر موتورز: www.premier-motors.ae

أرقام الطوارئ:

- الشرطة: 999
- الإسعاف: 999
- الدفاع المدني: 997
- القيادة العامة لشرطة دبي (القيادة العامة): 04-6096619
- القيادة العامة لشرطة دبي (إدارة المرور): 04-2694444
- القيادة العامة لشرطة أبو ظبي: 02-4461461
- القيادة العامة لشرطة الشارقة: 06-5633333
- القيادة العامة لشرطة عجمان: 06-7409999
- القيادة العامة لشرطة أم القيوين: 06-7656662
- القيادة العامة لشرطة رأس الخيمة: 07-2356666
- القيادة العامة لشرطة الفجيرة: 09-2224411
- القيادة العامة لشرطة العين: 03-7636232