



LINCOLN

# العناية بالعميل



بريمير  
موتورز

الطاير للسيارات  
al tayer motors

# المحتويات

- كلمة المدير التنفيذي ----- 3
- مقدمة ----- 4-5
- برنامج أمبر لتقدير العملاء ----- 6
- تأمين وتسجيل وتجديد السيارة ----- 7
- عناوين وأوقات العمل ----- 8-9
- متى يجب أن أقوم بصيانة سيارتي؟ ----- 10
- كيف أحجز موعداً لصيانة سيارتي؟ ----- 11
- خدمة المساعدة على الطريق لفورد ولينكولن ----- 12
- خدمات القيمة المضافة ----- 13
- الخدمة السريعة ----- 13
- برامج الخدمة الممددة ----- 14-15
- 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

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 أكثر من 8500 موظفًا.

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، بلومينغ ديلز، بولغاري، فورد، لينكولن، جاكوار، لاندروفر، رينج روفر، فيراري، مازيراتي، غاب وهارفي نيكلز. تدير المجموعة أكثر من 180 متجرًا 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.

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 2100 موظف أعلى معايير الخدمة للعملاء.

في أبو ظبي والعين، تقوم بريمير 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

يمتد برنامج أمبر لتقدير العملاء عبر أكثر من 200 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](http://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 بصالة العرض القريبة منك:

## معارض السيارات الجديدة:

أبو ظبي، الخالدية  
أبو ظبي، المصفح  
العين، الصناعية شرق، شارع العين  
دبي، شارع الاتحاد  
دبي، القهود  
دبي، شارع الشيخ زايد  
الفجيرة، حليقات  
رأس الخيمة، الرفاع  
الشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد  
الشارقة، شارع الوحدة

## معارض السيارات المستعملة والمعتمدة

أبو ظبي، الخالدية  
أبو ظبي، المصفح  
دبي، شارع الاتحاد  
دبي، شارع الشيخ زايد  
الفجيرة، حليقات  
رأس الخيمة، الرفاع  
الشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد

للاتصال بأي من معارض السيارات الجديدة أو المستعملة المذكورة أعلاه: **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 (ما عدا معارض العين، القهود، رأس الخيمة، الفجيرة والشارقة، شارع الوحدة).

أوقات العمل في رمضان: يرجى الاتصال بالمعرض المحدد مباشرة.

# عناوين وأوقات – الخدمة

## عناوين مراكز الخدمة:

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

## 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.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على الرقم المجاني: **800 MOTORS (668677)**  
أوقات العمل في رمضان: يرجى الاتصال بالمركز المحدد مباشرة.



# عناوين وأوقات - المعرض

## عناوين معارض السيارات الجديدة:

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

## أوقات العمل لمعارض السيارات الجديدة:

8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً من السبت إلى الخميس و 4:00 بعد الظهر إلى 8:00 مساءً أيام الجمعة (ما عدا معارض المصفح، العين، القرهود، رأس الخيمة، الفجيرة والشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد).

## أوقات العمل لمعارض السيارات المستعملة:

8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً من السبت إلى الخميس و 4:00 بعد الظهر إلى 8:00 مساءً أيام الجمعة (ما عدا معارض المصفح، العين، رأس الخيمة والفجيرة والشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد).

للاتصال بأي من معارض السيارات الجديدة أو المستعملة المذكورة أعلاه: **800 MOTORS (668677)**  
أوقات العمل في رمضان: يرجى الاتصال بالمركز المحدد مباشرة.

## متى يجب أن أقوم بصيانة سيارتي؟

كل سيارات فورد التي تعمل بمحركات البنزين من موديلات 2009 والأحدث، يجب أن تخضع للخدمة كل 10,000 كلم أو 6 أشهر، أيهما يحدث أولاً. أي أن الخدمة تصبح مستحقة عند إكمال مدة 6 أشهر أو 10,000 كلم اعتباراً من تاريخ/قراءة العداد السابقة.

بالنسبة للسيارات التي تعمل محركاتها على الديزل، يجب أن تخضع للخدمة كل 5,000 كلم أو 3 أشهر أيهما يحدث أولاً.

بالنسبة للخدمة الدورية، يطلب من العملاء حجز سياراتهم مقدماً لتجنب أي تأخير. يرجى مراجعة الصفحة رقم 11 لحجز موعد الخدمة.

في حال مواجهتك لأي مشكلة في القيادة أو السلامة، يرجى إحضار سيارتك فوراً إلى أقرب مركز للخدمة التابعة للطاير للسيارات أو بريمير موتورز.

\* يرجى أخذ العلم بأن هناك بعض الاستثناءات في حال وجود مشاكل معقدة في تشغيل السيارة وسيقوم مرشد الخدمة بإعلامك عن مثل تلك الاستثناءات.

\* إن عدم الالتزام بإجراء الخدمة حسب فتراتها المحددة قد يبطل صلاحية الضمان.

# 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، الصناعية شرق، شارع العين  
العين، ورشة تصليح الهياكل شارع الصناعية شرق  
دبي، شارع الشيخ زايد والمنطقة الصناعية بالقوز  
دبي، القرهود  
دبي، الخبيصي  
الفجيرة، حليفات  
رأس الخيمة، الرفاع  
الشارقة، شارع الشيخ محمد بن زايد

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

حجز موعد للخدمة يمنحنا إمكانية ترتيب موعد لفحص سيارتك أيضاً.

## خدمة المساعدة على الطريق لفورد ولينكولن

تقدم خدمة فورد للمساعدة على الطريق (للسيارات المغطاة حسب هذا البرنامج) مساعدة على الطريق على مدار الساعة وذلك ضد مشاكل التشغيل، ثقب الإطارات، نفاد الوقود وعدم القدرة على فتح السيارة.  
- اتصل على الرقم 4131 - 800

قبل الاتصال، يرجى التأكد من أن رقم تعريف (هيكل) السيارة متوفر لديك. يوجد هذا الرقم على ملكية السيارة أو على لصاقة باب السائق.  
في حال لم تكن سيارتك مغطاة حسب هذا البرنامج، تتوفر لك هذه الخدمة مقابل رسوم يمكنك مناقشتها مع مندوب خدمة فورد للمساعدة على الطريق للاستفادة من هذه الخدمة.

### 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 بخدمة المساعدة من فورد (في حال كانت سيارتك مغطاة) أو الاتصال بأقرب مركز للخدمة.

## 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
  - منطقة ألعاب للأطفال
  - خدمة توصيل العملاء إلى مواقع محددة وبأوقات محددة
  - خدمة تأجير السيارات
  - إمكانية الدخول لمراكز المعرض المطلة على مراكز الخدمة
- \* مواقع مختارة.

## الخدمة السريعة

في حال الحاجة للخدمة فقط ولا توجد أية ملاحظات أخرى، يمكن للعملاء الاستفادة من الخدمة السريعة التي يمكن إجراؤها خلال ساعتين أثناء انتظار العميل. ننصح بالحجز مقدماً لهذه الخدمة أيضاً. لا تشمل "الخدمة السريعة" خدمات رئيسية مثل الـ 50,000 كلم والـ 100,000 كلم.

# برامج الخدمة الممددة

## ضمان العناية الممتازة:

عملاء الطاير للسيارات وبريمير موتورز مؤهلون لشراء باقة تمديد الضمان التي تغطي أكثر من 500 جزء على سيارات فورد ولينكولن. يخفض هذا الضمان تكاليف التصليح بعد انتهاء الضمان العادي ويحمي العملاء من العديد من المصاريف الإضافية. يمكن لعملاء فورد شراء هذه الباقة من الضمان الممدد طالما كانت قراءة العداد أقل من 60,000 كلم وعمر السيارة اقل من 3 سنوات. يرجى طلب المزيد من المعلومات من مرشد الخدمة.

مزايا وفوائد بارزة:

- 1 - تعويض العملاء عن إيجار السيارات لغاية 100 درهم لكل يوم لسيارات فورد و125 درهم لكل يوم لسيارات لينكولن ولغاية 10 ايام ابتداءً من اليوم الثاني.
- 2 - الضمان الممدد يبقى مع السيارة
- 3 - الضمان مباشرةً من شركة فورد موتورز

## عروض الباقات:

جميع العملاء الذين يمتلكون سيارات انتهت كفالاتها يمكنهم شراء برامج ضمان العناية الممتازة والخدمة الممددة والحصول على خصم بقيمة 30% على قطع الغيار و 10% على أجور اليد العاملة.

المزايا:

- 1 - راحة البال - الخدمة بإشراف فنيين من فورد
- 2 - قيمة عالية - قطع أصلية وخدمة مع خصم خاص
- 3 - أفضل قيمة لما بعد البيع
- 4 - سهولة الدفع مع برنامج تقسيط بدون فوائد بواسطة بطاقة الائتمان من بنك الإمارات دبي الوطني

# برامج الخدمة الممددة

## برنامج الصيانة الممتازة:

عملاء الطائر للسيارات وبريمير موتورز مؤهلون لشراء برامج خدمة ممددة (برنامج الصيانة الممتازة) إذا كانت سيارتك مغطاة بخدمة مجانية لمدة 3 سنوات/ 60,000 كلم كما يمكنك ترقية الباقية إلى 5 سنوات / 100,000 كلم، 5 سنوات/ 120,000 كلم، 5 سنوات / 160,000 كلم و 5 سنوات / 200,000 كلم من خلال دفع مبلغ إضافي. يرجى طلب المزيد من المعلومات من مرشد الخدمة.

المزايا:

- 1 - توفير لغاية 40% على فواتير الخدمة
- 2 - وقاية من ارتفاع تكلفة الصيانة في المستقبل
- 3 - تعزيز قيمة السيارة عند البيع
- 4 - البرنامج مقبول لدى جميع وكلاء فورد في الشرق الأوسط

## 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](http://www.salik.ae)
- 800 – SALIK (72545)
- الاتصال للعملاء الأفراد: [customerservice@salik.ae](mailto:customerservice@salik.ae)
- الاتصال للشركات: [fleets@salik.ae](mailto:fleets@salik.ae)

## مواقع مفيدة على الانترنت:

- فورد: [www.me.ford.com](http://www.me.ford.com)
- هيئة الطرق والمواصلات: [www.rta.ae](http://www.rta.ae)
- شرطة دبي: [www.dubaipolice.gov.ae](http://www.dubaipolice.gov.ae)
- شرطة أبو ظبي: [www.adpolice.gov.ae](http://www.adpolice.gov.ae)
- الطاير للسيارات: [www.altayermotors.com](http://www.altayermotors.com)
- بريمر موتورز: [www.premier-motors.ae](http://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