



إحدى شركات مجموعة إيلياس و مصطفى كلداري
PART OF ILYAS & MUSTAFA GALADARI GROUP



كتيب خدمات ومواقع باصات مركز كلداري
دليل العملاء الشامل

مقدمة:

مرحبًا بك في دليل العملاء الشامل لخدمات النقل لمركز كلداري. يوفر هذا الكتيب معلومات أساسية بشأن خدمات النقل التي يقدمها مركز كلداري ، وهي مؤسسة رائدة في مجال ترخيص، تدريب اختبار السائقين على قيادة المركبات في دولة الإمارات العربية المتحدة. نهدف إلى ضمان تجربة نقل سلسة وفعالة لجميع عملائنا الكرام. سيساعدك هذا الدليل الشامل في التعرف على:

- معرفة نقاط التقاء الحافلات المعينة الأقرب إليك ، مما يضمن الراحة وتقليل التأخير قدر المستطاع.
- معرفة الطرق المختلفة المتاحة لحجز خدمة النقل لدينا ، مما يسمح لك بالتخطيط لرحلاتك مسبقًا.
- اتباع الإرشادات قبل ركوب الحافلة ، لضمان تجربة سلسة وفعالة لجميع الركاب.
- الحفاظ على رحلة آمنة ومريحة من خلال الالتزام بالقوانين المطلوبة أثناء ركوب الحافلة.
- الاستعداد لحالات الطوارئ ومعرفة كيفية الاستجابة بشكل مناسب.
- معرفة إجراءات الإبلاغ عن الأشياء المفقودة و كيفية الاتصال بقسم المفقودات.
- الحصول على فهم واضح لكيفية رفع الشكاوى والاقتراحات والتظلمات ، وكيف سيتم التعامل معها من قبل فريقنا المتخصص.

نأمل أن يكون كتيب العميل هذا بمثابة دليل شامل لمتطلبات النقل الخاصة بك في مركز كلداري . إذا احتجت إلى أي مساعدة إضافية ، فلا تتردد في الاتصال بفريقنا المخصص. شكرًا لاختيارك مركز كلداري ، ونتمنى لك رحلة آمنة وممتعة!

نحن نقدر ملاحظتك ونسعى جاهدين لتقديم خدمات نقل ممتازة. تم تصميم كتيب العميل هذا لمساعدتك طوال رحلتك مع مركز كلداري . شكرًا لاختيارك مركز كلداري ، ونتمنى لك تجربة ممتعة وخالية من المتاعب!

التعرف على نقاط الالتقاء المحددة:

لضمان خدمة نقل فعالة وتقليل التأخير ، حدد مركز كلداري نقاطًا مخصصة لتجمع الحافلات وإنزال الطلاب في مواقع مختلفة في جميع أنحاء مدينة دبي ، الشارقة وعجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة. يمكنك العثور على معلومات حول أقرب نقطة تجمع حافلات معينة تناسبك أكثر من خلال الطرق التالية:

1. قم بالوصول إلى أداة تحديد موقع موقف حافلات النقل ، المتوفرة في صفحة التنزيلات على موقع ويب مركز كلداري

www.gmdc.ae.

طريق الحافلات	أداة تحديد المواقع
باتجاه فرع مركز كلداري الرئيسي في القوز	انقر هنا
باتجاه فرع مركز كلداري الرئيسي بالقصيص	انقر هنا

2. قم بزيارة مكاتب إدارة النقل في مركز كلداري فرع القوز الرئيسي أو فرع القصيص الرئيسي للحصول على المساعدة الشخصية.

خدمة حجز النقل:

1. يمكن إجراء حجوزات خدمات النقل بالطرق التالية:

فرع مركز كلداري الرئيسي القصيص	بطاقة / نقد / تطبيق جوال مركز كلداري
فرع مركز كلداري الرئيسي القوز	بطاقة / نقد / تطبيق جوال مركز كلداري
مركز اختبارات كلداري المحيصة	بطاقة / نقد / تطبيق جوال مركز كلداري
أي فرع خارجي من فروع مركز كلداري	بطاقة / نقد / تطبيق جوال مركز كلداري
600-59-59-56 الاتصال:	تطبيق جوال مركز كلداري
info@gmdc.ae إرسال بالبريد الإلكتروني:	تطبيق جوال مركز كلداري

2. يجب على الطلاب الراغبين في حجز خدمة النقل تقديم تفاصيل شاملة للموظفين فيما يتعلق باليوم المطلوب وتوقيت الخدمة والموقع والوجهة.

3. يجب إجراء حجوزات خدمة النقل قبل يوم واحد على الأقل قبل الساعة السابعة مساءً. لا يتم تشجيع حجوزات النقل في نفس اليوم من قبل العملاء لتجنب الارتباك والتأخير في اللحظة الأخيرة.

4. يجب على الطلاب الاتصال بالسائق عبر الهاتف قبل ثلاث ساعات على الأقل لتأكيد وقت وموقع التجمع.

5. سيؤدي عدم سداد رسوم النقل مقدمًا في بداية فترة السداد إلى حرمان الطالب من الوصول إلى الخدمة حتى يتم استلام الرسوم المطلوبة من قبل المركز.

6. لن يتم منح أي خصومات للطلاب الذين يستخدمون الخدمة حصريًا للتنقل في اتجاه واحد (إما إلى مركز كلداري أو من مركز كلداري).

7. لا يمكن توفير خدمات النقل من الباب إلى الباب أو النقل الشخصي بواسطة حافلات خدمات النقل. يجب على جميع العملاء الالتزام بنقاط تجمع الحافلات المخصصة.

8. قد تخضع مواعيد الحافلات ومساراتها لتعديلات دورية لتسهيل النقل بشكل أسرع واستيعاب الطلاب الجدد.

9. في حالة التأخير أو التغيب أو أي إزعاج ، يجب على الطلاب إبلاغ سائق الحافلة وفقاً لذلك.

قبل ركوب الحافلة:

1. يُمنع الطلاب تمامًا من الاقتراب من باب دخول الحافلة ما لم تتوقف الحافلة تمامًا.
2. نحن نؤكد أن يتواجد جميع الطلاب الذين يستفيدون من خدمة الحافلات المدرسية في محطة الحافلات المحددة قبل خمس دقائق على الأقل من موعد وصول الحافلة المحدد. لا يُسمح لسائق الحافلة بانتظار المتأخرين بعد فترة انتظار قصيرة محددة من قبل المركز.
3. يُحظر تمامًا دخول الأفراد غير المنتسبين إلى مركز كلداري إلى الحافلة ، لأنه يتعارض مع سياسة المركز. في أي وقت ، يحق للسائقين أن يطلبوا من العميل إثبات العضوية في مركز كلداري (مثل تصريح المتعلمين أو تأكيد حجز النقل أو أي مستند آخر قد يثبت ارتباطهم بـ مركز كلداري).

خلال الرحلة:

1. يطلب من الطلاب الامتناع عن تناول الأطعمة والمشروبات ، باستثناء الماء ، أثناء وجودهم على متن الحافلة.
2. يُتوقع من الطلاب الحفاظ على الحد الأدنى من مستوى الصوت وإظهار سلوك منظم طوال الرحلة.
3. يُحظر تمامًا إصدار صرخات عالية أو استخدام لغة مسيئة أو الانخراط في سلوك مشابه داخل الحافلة سواء مع عملاء / موظفين آخرين. من المتوقع أن يظهر جميع الطلاب سلوكًا مهذبًا في جميع الأوقات.
4. يجب على الطلاب ربط أحزمة الأمان الخاصة بهم أثناء السفر في الحافلة.

حالات الطوارئ:

1. في حالات الطوارئ ، يجب على الطلاب الامتثال للتعليمات المقدمة من قبل السائق و / أو المرافق.
2. لا يجوز استخدام مخرج الطوارئ إلا في حالات الطوارئ الحقيقية. أي استخدام لهذا المخرج (بما في ذلك العبث) في غير حالات الطوارئ ممنوع منعًا باتًا.

المفقودات:

1. لا تتحمل المدرسة مسؤولية فقدان أي ادوات شخصية من أي نوع تركت دون قصد داخل الحافلة.
2. يُطلب من أي عميل افتراض أنه فقد أي شيء داخل حافلات المركز إبلاغ مركز كلداري فوراً عن طريق:

• الاتصال على 600-59-59-56

• إرسال بريد إلكتروني إلى info@gmdc.ae

3. في حالة فقدان شيء معين ، قم بالإبلاغ عن الشيء المفقود مع التفاصيل الموضحة أدناه (إن وجدت):

• تفاصيل العميل

• رقم الحافلة / اسم السائق / رقم المسار

• وصف الشيء المفقود (اللون / الملمس / العلامة التجارية / الموديل)

الشكاوى والاقتراحات والتظلمات:

1. يجب الإبلاغ عن أية مشكلات أو شكاوى على الفور إلى الإدارة ذات الصلة داخل المركز . للعميل رفع الشكاوى من خلال:

أ. وجهاً لوجه في أي من مكاتب الاستقبال أو مكاتب خدمة العملاء لدينا

ب. الاتصال ب 600-59-59-56

ج. إرسال بريد إلكتروني إلى info@gmdc.ae

بمجرد إرسال الشكاوى ، سيتلقى العميل رسالة تأكيدية تتضمن رقم الشكاوى لمتابعتها . سيقوم فريق إدارة الشكاوى في مركز كلداري بإجراء

التحقيق اللازم وحل الشكاوى ، بينما سيتم إطلاع العميل على حالة الشكاوى عبر الرسائل النصية القصيرة.