

مكافآت

برنامج مكافآت أدنوك يقدم للعملاء عروض خاصة وجوائز قيمة

عام

رقم	السؤال الشائعة	الرد
1	ما هو برنامج مكافآت أدنوك؟	برنامج مكافآت أدنوك هو أول برنامج ولاء لبيع الوقود بالتجزئة في دولة الإمارات. يتيح البرنامج للعملاء كسب نقاط مقابل كل درهم ينفقونه في محطات أدنوك عند التزود بالوقود والشراء من متجر واحة أدنوك وغسيل السيارات وتغيير الزيت وطلب أسطوانات الغاز المسال عبر تطبيق أدنوك للتوزيع. يمكنكم استخدام هذه النقاط عند التزود بالوقود والشراء من المتجر وغسيل السيارات وتغيير الزيت، واستبدالها للحصول على خصومات / العروض المقدمة من أدنوك للتوزيع وشركائها.
2	من يمكنه الاشتراك في برنامج مكافآت أدنوك والاستفادة من مزاياه؟	يمكن لجميع المقيمين في دولة الإمارات ممن يبلغون من العمر 18 عاماً فما فوق الانضمام والاستفادة من مكافآت أدنوك. يرجى العلم بأن برنامج مكافآت أدنوك مخصص للأفراد فقط ولا يمكن لعملاء حسابات الشركات الذين لديهم محفظة أدنوك بنظام الدفع اللاحق أو المسبق الحصول على مكافآت أدنوك.
3	كيف يمكنني التسجيل في برنامج مكافآت أدنوك؟	يمكنك الاشتراك في برنامج مكافآت أدنوك من خلال 3 طرق مختلفة وهي عن طريق تنزيل تطبيق "ADNOC Dist" من Google Play أو App Store. أو بزيارة أي من محطاتنا مستخدماً بطاقة الهوية الإماراتية وسيسعد موظفونا بمساعدتك. ستجد أيضاً رمز الاستجابة السريعة على فاتورتك للتمكن من العثور على التطبيق بسرعة وتنزيله على هاتفك المحمول، وبمجرد تنزيل التطبيق يُرجى التسجيل باستخدام اسمك وبطاقة الهوية الإماراتية ورقم الهاتف لبدء الاستمتاع بجميع مزايا الأعضاء. إذا كان لديك مسبقاً حساب في محفظة أدنوك، فستسجل على الفور في برنامج مكافآت أدنوك الذي يمكنك الاستفادة منه على الفور.
4	هل هنالك حد أدنى للإنفاق أو أي رسوم اشتراك لأصبح عضواً في برنامج مكافآت أدنوك؟	لا. فالعضوية في مكافآت أدنوك مجانية مدى الحياة. ما عليك سوى الاشتراك من خلال تطبيق الهاتف المحمول أو موقعنا الإلكتروني للاستفادة من مزايا البرنامج.
5	كيف يمكنني إنشاء حساب عائلي؟	بوسعك إنشاء حساب عائلي لمكافآت أدنوك بإضافة مستفيدين جدد إلى محفظة أدنوك الخاصة بك وذلك عبر تطبيق هاتفك المحمول أو عن طريق زيارة إحدى محطاتنا.
6	ما هي فوائد الحساب العائلي؟	سيكون بوسع أصحاب الحسابات العائلية كسب نقاط من معاملات محفظة أدنوك التي يجريها كافة المستفيدون ويتم تجميع كل النقاط ولا يمكن استبدالها إلا من قبل صاحب الحساب الرئيسي (مالك الحساب).
7	كيف يمكنني التواصل مع فريق خدمة عملاء مكافآت أدنوك؟	يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني: info@adnocdistribution.ae، وسنرد على استفسارك في أسرع وقت ممكن. كما بوسعك الاتصال بمركز الاتصال على الرقم 800300 أو إرسال رسالة عبر تطبيق واتساب على نفس الرقم في أي وقت طوال أيام الأسبوع. كما بإمكانك التواصل معنا عبر خدمة "الشات بوت" على موقعنا أو متابعة صفحاتنا على وسائل التواصل الاجتماعي: فيسبوك وإنستغرام وتويتر للاطلاع على آخر الأخبار المتعلقة بمكافآت أدنوك وغيرها من منتجات وخدمات أدنوك للتوزيع.
8	ماذا لو نسيت رقم التعريف الشخصي الخاص بي؟	عند قيامك بتسجيل الدخول، اختر "إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك". سيُطلب منك إدخال الأرقام الأربعة الأخيرة من بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك للتحقق من هويتك، ثم ستصلك كلمة مرور قابلة للاستخدام لمرة واحدة OTP لتتمكن من إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك.
9	ماذا لو نسيت اسم المستخدم / أو كلمة المرور الخاصة بي؟	اسم المستخدم الخاص بك هو عنوان البريد الإلكتروني الذي أدخلته عند التسجيل في برنامج مكافآت أدنوك. سيتم إرسال كلمة المرور الخاصة بك عبر البريد الإلكتروني تلقائياً عند اختيار "نسيت كلمة المرور". إذا نسيت عنوان البريد الإلكتروني الذي أدخلته أثناء اشتراكك، يُرجى الاتصال بمركز الاتصال على الرقم 800300 أو إرسال رسالة عبر تطبيق واتساب على نفس الرقم في أي وقت طوال أيام الأسبوع. كما بإمكانك التواصل معنا عبر خدمة "الشات بوت" على موقعنا.
10	هل يمكنني الاستفسار عن عدد النقاط المتوفرة في حسابي أثناء تواجدي في المحطة؟	بوسع أمين الصندوق في المتجر التحقق من رصيدك وإعلامك به.
11	ما هي الهواتف التي يمكنني استخدام التطبيق فيها وكيف يمكنني تنزيل تطبيق ADNOC Dist للهواتف المحمولة؟	يعمل تطبيق ADNOC Dist للهواتف المحمولة على كل من iOS و Android. بادر بزيارة Apple App Store أو Google Play لتنزيل التطبيق.

عام

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
12	ماذا يحدث في حال عدم توفر باقة إنترنت في هاتفي؟	يتطلب التطبيق الاتصال بالإنترنت عبر شبكة الواي فاي أو أن توفر باقة إنترنت في هاتفك.
13	كيف أحصل على ملخص بمعاملاتي؟	يتوفر سجل معاملتك تحت خانة "معاملاتي" في التطبيق.
14	ما هي مزايا الانضمام إلى برنامج مكافآت أدنوك؟	يتيح لك برنامج مكافآت أدنوك الحصول على مجموعة واسعة من المزايا، بما في ذلك كسب نقاط مقابل مشترياتك اليومية والاستفادة من عروضنا الخاصة على منتجات الوقود وغير الوقود: • استفد من النقاط التي تكسبها للحصول على خصم من متجرنا، إضافة لعروض شهرية خاصة • تمتع بعروض خاصة جذابة على خدمات غسيل السيارات وتغيير الزيت • اربح في سحوبات مميزة واستمتع باللعب على تطبيقنا • يمكنك استخدام أميال ضيف الاتحاد الخاصة بك واستبدالها بنقاط أدنوك أو العكس • استفد من العروض المميزة المقدمة من شركائنا
15	هل أنا بحاجة لبطاقة فعلية لكسب النقاط؟	لا ، لست بحاجة إلى حمل بطاقة بلاستيكية أخرى في محفظتك. ضمن تطبيق ADNOC Dist، سيكون لديك رمز عضويتك الرقمية كجزء من برنامج مكافآت ADNOC. إذا لم يكن لديك جهازك المحمول عندما تزور إحدى محطات الخدمة لدينا ، فلا يزال بإمكاننا تحديد هويتك كعضو يحصل بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك.

تسجيل

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	في حال كان لدي حساب في محفظة أدنوك، كيف يمكنني التسجيل في برنامج مكافآت؟	إذا كان لديك حساب محفظة أدنوك، سيتم تسجيلك تلقائياً في برنامج المكافآت.
2	هل أنا بحاجة لتقديم تفاصيل شخصية عند التسجيل؟	للتسجيل في برنامج مكافآت أدنوك، كل ما عليك فعله هو تزويدنا باسمك وهويتك الإماراتية ورقم هاتفك. وستحصل على نقاط عند تحديث ملفك الشخصي بتزويدنا بمعلومات إضافية عنك.
3	هل سأحصل على بطاقة عضوية عندما أنضم إلى البرنامج؟	لست بحاجة إلى بطاقة فعلية للاستمتاع بمزايا برنامجنا. تطبيق الهاتف المحمول الخاص بنا يسهل عليك الوصول إلى المزايا والعروض ومعلومات الحساب ورمز عضوية المكافآت الرقمية الخاص بك. كما يمكنك استخدام بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك للتحقق من هويتك كعضو في مكافآت أدنوك.
4	هل يمكنني كسب نقاط المكافآت دون التسجيل كعضو في مكافآت أدنوك؟	لا. فقط أعضاء برنامج مكافآت أدنوك يمكنهم كسب واسترداد نقاط مكافآت أدنوك.
5	ماذا يجب أن أفعل في حال عدم تمكني من تسجيل الدخول؟	إذا كنت تواجه صعوبة في الدخول لحسابك عبر الإنترنت، اضغط خيار "اتصل بنا" للتواصل مع فريق مركز الاتصال الخاص بنا.
6	كيف ستستخدم البيانات التي أدخلها في قسم "إكمال صفحتي الشخصية"؟	تمكننا المعلومات التي تقدمها لنا من فهم خياراتك بصورة أفضل مما يساعدنا على تقديم مكافآت أفضل لك. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على بيان الخصوصية المتوفر في التطبيق.
7	هل يمكنني إيقاف تلقي رسائل البريد الإلكتروني التسويقية الخاصة بمكافآت أدنوك؟	يمكن للأعضاء تغيير خيارات التواصل التي يفضلونها وذلك من خلال قسم "حسابي" في الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق مكافآت أدنوك. كما يمكنك تحديد القنوات التي تفضل تلقي الرسائل عليها من خلال القسم نفسه.
8	هل أحتاج التطبيق لأتمكن من التسجيل؟	يمكنك الاشتراك في برنامج مكافآت أدنوك من خلال طرق بسيطة وهي تحميل تطبيقنا للهواتف المتحركة ADNOC Dist أو زيارة أي من محطاتنا وسيسعد موظفونا بمساعدتك على الاشتراك. كما يمكنك الاتصال بمركز الاتصال على الرقم 800300 أو إرسال رسالة عبر تطبيق واتساب على نفس الرقم في أي وقت طوال أيام الأسبوع. بإمكانك أيضاً التواصل معنا عبر خدمة "الشات بوت" على موقعنا.
9	لماذا يُطلب مني تفعيل خدمات تحديد الموقع عند التسجيل في تطبيق ADNOC Dist؟	بعض مزايا تطبيقنا تتطلب معرفة موقعك بدقة. على سبيل المثال، في حال رغبت في الدفع عبر خيار "MobilePay" فإننا سنتحقق من موقعك باستخدام نظام GPS المتوفر في هاتفك. وكذلك بالنسبة لخيار محطتي "My Station"، سنحتاج إلى تحديد موقعك ليوصل لك فريقنا الوقود. سيتم تحديد موقعك فقط عند تشغيلك لتطبيق مكافآت أدنوك.

كسب النقاط

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	كيف أكتب نقاط المكافآت؟	يمكنك كسب نقاط مكافآت في كل مرة تشتري فيها من متاجرنا أو تقوم بغسيل سيارتك أو تغيير الزيت في محطات أدنوك. كل ما عليك فعله هو إبراز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك عند إتمام المعاملة وسيتم إضافة النقاط إلى حساب المكافآت الخاص بك. وفي حال قيامك بالدفع باستخدام محفظة أدنوك ستحصل تلقائياً على نقاط مكافآت بالإضافة لنقاط إضافية بنسبة 25% لاستخدامك محفظة أدنوك.
2	ما هي طرق كسب النقاط؟	الطرق المختلفة لكسب نقاط المكافآت هي: 1. الوقود - ادفع باستخدام محفظة أدنوك لكسب نقاط المكافآت تلقائياً أو أبرز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك 2. المتاجر - ادفع باستخدام محفظة أدنوك لكسب نقاط المكافآت تلقائياً أو أبرز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك أو رمز الاستجابة السريعة QR الخاص باشتراكك من تطبيق هاتك الموصول 3. غسيل السيارات وتغيير الزيت - ادفع باستخدام محفظة أدنوك لكسب نقاط المكافآت تلقائياً أو أبرز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك
3	هل يمكنني المطالبة بنقاط معاملة سابقة؟	للمطالبة بنقاطك، يُرجى إبراز بطاقة الهوية الإماراتية أو رمز الـ QR الخاص بعضويتك عند الشراء. في حال واجهت صعوبة يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني info@adnocdistribution.ae ، أو التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 800300 أو إرسال رسالة عبر تطبيق واتساب على نفس الرقم في أي وقت طوال أيام الأسبوع. بإمكانك أيضاً التواصل معنا عبر خدمة "الشات بوت" على موقعنا. كما يمكنك أيضاً إرسال صورة من إيصال ولقطة شاشة لرمز الـ QR الخاص بعضويتك. يُمكنك المطالبة بنقاط معاملات الشراء خلال 7 أيام من تاريخ الفاتورة إلى الحد الأقصى لعدد المرات المسموح بها وفقاً للشروط والنكاحم.
4	هل من الممكن أن أقوم بطلب استبدال النقاط قبل الاشتراك في برنامج مكافآت أدنوك؟	لا. من غير الممكن استبدال النقاط الخاصة بمعاملات الشراء السابقة لتاريخ انضمامك لبرنامج مكافآت أدنوك.
5	هل يمكنني كسب نقاط عند قيام المسجلين في حسابي العائلي بالإنفاق سواء بالنقد أو بالبطاقات الائتمانية؟	يمكنك كسب نقاط مكافآت أدنوك فقط عند الدفع باستخدام محفظة أدنوك.
6	هل سيكسبني الدفع بواسطة بطاقة رجال نقاط / مزايا مكافآت؟	لن تحصل على نقاط / مزايا عند الدفع ببطاقة رجال.
7	كم عدد النقاط التي سأكسبها في كل معاملة؟	- ستحصل على نقطة واحدة مقابل كل درهم تنفقه على وقود إي بلس 91. - و 5 نقاط مقابل كل درهم تنفقه على وقود خصوصي 95 ووقود سوبر 98. - 10 نقاط مقابل كل درهم منفق على المشتريات من المتاجر، وخدمات غسيل السيارات، وتغيير الزيوت، وطلب أسطوانات الغاز عبر التطبيق. - نقاط إضافية بنسبة 25 % عند الدفع باستخدام محفظة أدنوك.
8	لدي بعض النقاط التي لم يتم إضافتها مقابل المعاملة، كيف يمكنني المطالبة بها؟	إذا لاحظت أن هناك أي نقاط لم يتم إضافتها إلى حسابك، يرجى الاتصال بمركز الاتصال أو إرسال رسالة عبر تطبيق واتساب على الرقم 800300 في أي وقت طوال أيام الأسبوع أو إرسال بريد إلكتروني على info@adnocdistribution.ae في غضون 7 أيام من إتمام المعاملة. بإمكانك أيضاً التواصل معنا عبر خدمة "الشات بوت" على موقعنا.
9	أين يمكنني كسب نقاط؟	يمكنك كسب نقاط في محطة خدمة أدنوك عند التزود بالوقود والشراء من متجر واحة أدنوك، واستخدام خدمات وغسيل السيارات وتغيير الزيت، وطلب أسطوانات الغاز المسال عبر تطبيق أدنوك للتوزيع. استخدم خاصية تحديد موقع محطات الخدمة المتاحة على موقعنا وتطبيق أدنوك للتوزيع للعثور على أقرب محطة خدمة.
10	أين يمكنني التحقق من رصيد نقاط مكافآت أدنوك؟	يمكنك التحقق من رصيدك من نقاط مكافآت عبر تطبيق برنامج مكافآت أدنوك أو الموقع الإلكتروني أو على إيصال الشراء.
11	لماذا لا يطبق نظام كسب أو استبدال نقاط المكافآت على بعض المنتجات والخدمات؟	لا يمكن كسب أو استرداد نقاط أو مزايا مكافآت أدنوك عند شراء منتجات معينة مثل بطاقات الهاتف وبطاقات سالك وبطاقات الهدايا ومنتجات التبغ، وعند شراء أسطوانات الغاز المسال في محطات خدمة أدنوك.
12	هل يمكنني جمع واستبدال النقاط الخاصة بي عند غسل السيارة؟	نعم بإمكانك جمع النقاط وكذلك الدفع بواسطة النقاط عند غسل سيارتك في محطاتنا.
13	لقد كسبت نقاطاً، متى ستظهر في حسابي؟	يجب أن تظهر النقاط على الفور. وبالنسبة لجميع المعاملات التي تتم في المتجر، سيُطبع رصيد نقاطك على فاتورة المعاملة. في بعض الأحيان قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 24 ساعة ليتم تحديث النقاط المكتسبة أو المستردة في تطبيق مكافآت أدنوك.
14	هل يمكنني كسب نقاط في محطات أدنوك المتواجدة خارج الإمارة التي أقيم فيها؟	نعم بإمكانك جمع النقاط وكذلك الدفع بواسطة النقاط عند غسل سيارتك في محطاتنا.

كسب النقاط

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
15	هل يمكنني كسب النقاط عند الشراء من وامت أدنوك عبر أي منصة إلكترونية كتطبيق "طلبات"؟	لا، لا يمكنك كسب أو استبدال نقاط عند الشراء عبر أي منصة إلكترونية كتطبيق "طلبات". تُطبّق مزايا مكافآت أدنوك فقط على معاملات الشراء التي تتم مباشرة في محطاتنا ويتم استبعاد معاملات الشراء التي تتم عبر الإنترنت. ومع ذلك، عند توصيل هذه المشتريات يكون هناك إيصال شراء من أدنوك حيث يمكن المطالبة بالنقاط بأثر رجعي عبر تطبيق أدنوك للتوزيع وفقاً لشروط وأحكام المطالبات الرجعية.
16	ما هي صلاحية نقاط مكافآت أدنوك؟	تسري نقاط مكافآت أدنوك لمدة سنتين من تاريخ كسب النقاط.

استبدال النقاط

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	ما هي الخيارات المختلفة التي يمكنني من خلالها استبدال نقاطي؟	نقدم لك مجموعة مميزة من الخيارات التي يمكنك من خلالها استبدال نقاطك مقابل منتجات الوقود وغير الوقود والخدمات مثل غسيل السيارات أو تغيير الزيت أو الصروض المتوفرة في متاجرنا. تصفح كتّيب المكافآت على تطبيق أدنوك للتوزيع للهواتف المحمولة، واختر المكافآت وقسائم الهدايا التي تفضلها.
2	كيف استبدل نقاط المكافآت الخاصة بي؟	يمكنك استبدال نقاط مكافآت مقابل الوقود والمشتريات من متجر واحة أدنوك وخدمات غسيل السيارات وتغيير الزيت. في محطات خدمة أدنوك. كل ما عليك فعله هو إبراز بطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك لموظف المحطة عند التزود بالوقود. وبالنسبة لمشتريات غير الوقود، أبرز بطاقة الهوية أو رمز الـ QR الموجود على التطبيق، ثم اختر عدد النقاط التي ترغب في استبدالها وسيتم خصم تلك النقاط من حسابك على برنامج مكافآت.
3	كيف يمكنني تحويل نقاطي من وإلى برنامج ضيف الاتحاد؟	يمكن تحويل نقاط مكافآت أدنوك بسهولة إلى برنامج ضيف الاتحاد. كل ما عليك فعله هو استخدام تطبيقنا عبر هاتفك المتحرك ثم اختيار عدد النقاط التي ترغب في تحويلها وتأكيد ذلك وسيتم تحويلها لبرنامج ضيف الاتحاد بكل سهولة. لتحويل أميال ضيف الاتحاد إلى نقاط أدنوك، يرجى تسجيل الدخول إلى حساب ضيف الاتحاد الخاص بك أو الاتصال بمركز اتصال برنامج ضيف الاتحاد.
4	ما هو الحد الأدنى لعدد النقاط التي يتعين عليّ جمعها كي أتمكن من البدء في استبدال النقاط؟	لا يوجد حد أدنى لعدد النقاط التي يمكنك استبدالها. يمكنك البدء في استرداد كل نقطة تكسبها بدءاً من اليوم الذي تسجل فيه في برنامجنا. فعلى سبيل المثال، إذا كسبت بعض النقاط عند تزويد سيارتك بالوقود في نفس اليوم الذي قمت فيه بالتسجيل، سيكون بوسعك استبدال هذه النقاط على الفور في متجرنا أو في خدمة غسيل السيارات.
5	لا يمكنني استخدام قسيمتي في متجر التجزئة حيث رفض المتجر قبولها؟	نأسف لذلك، يُرجى التواصل معنا عبر مركز الاتصال على الرقم 800300 أو إرسال رسالة عبر تطبيق واتساب على نفس الرقم في أي وقت طوال أيام الأسبوع. بإمكانك أيضاً التواصل معنا عبر خدمة "الشات بوت" على موقعنا.
6	هل يمكنني استبدال النقاط الخاصة بي كمبلغ نقدي/ خصم على فاتورتتي؟	نعم، يمكنك استخدام نقاطك المكتسبة واستبدالها مقابل الوقود وخدمات غسيل السيارات وتغيير الزيت ومشتريات متجر واحة أدنوك.

عروض

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	كيف يمكنني معرفة عروض مكافآت أدنوك المختلفة المتوفرة لي؟	نوصي بشدة باستخدام تطبيقنا للهواتف المتحركة لتبقى على اطلاع مستمر بكل العروض المتاحة لك. إذا نسيت هاتفك المتحرك، يمكن لفريقنا التحقق من العروض المتوفرة لك عن طريق المسح الإلكتروني لبطاقة الهوية الإماراتية الخاصة بك.
2	لماذا لا يمكنني رؤية العروض المتاحة لي؟	في بعض الأحيان قد لا تتوفر لك أي عروض لذلك نرجو من التحقق مرة أخرى في وقت لاحق حيث أننا نضيف عروض جديدة من وقت لآخر.
3	هل للعروض فترة سريان محددة؟	يسري كل عرض لمدة محددة. يرجى التحقق من عروضنا باستمرار عبر تطبيق الهاتف المتحرك كي لا تفوتك أي عروض مميزة.
4	كيف يمكنني الاستفادة من عرض ما؟	للإستفادة من عرض ما، انتقل إلى قسم "العروض"، واضغط على "استرداد" للعرض الذي ترغب في استخدامه وحدد عدد النقاط. سيتم إصدار القسائم الخاصة بالعرض الذي اخترته وستجدها في قسم "قسائمي" على التطبيق.

دفع

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	ما هي طرق الدفع المعتمدة؟ هل يمكنني كسب المزيد من النقاط وفقاً لطريقة الدفع؟	يمكنك جمع النقاط عند الدفع بأي وسيلة (نقداً أو بالبطاقة). لكنك ستحصل على نقاط إضافية بنسبة 25% عند الدفع باستخدام محفظة أدنوك والتي تُعد وسيلة سهلة، فكل ما عليك فعله هو إضافة رصيد نقدي للمحفظة والدفع باستخدام بطاقة الهوية الإماراتية أو عبر الهاتف المحمول أو بطاقة أدنوك بلس أو الشريحة الذكية للوقود. يمكنك إضافة الرصيد إلى محفظة أدنوك من خلال تطبيق الهاتف المحمول أو زيارة أي متجر واحة أدنوك.
2	كيف يمكنني إضافة رصيد لمحفظة أدنوك الخاصة بي؟	يمكنك تعبئة محفظة أدنوك باستخدام تطبيقنا عبر هاتفك المتحرك والدفع بواسطة بطاقة الائتمان/ الخصم لإضافة الرصيد النقدي إلى محفظة أدنوك وبعدها سيتسنى لك استخدام محفظة أدنوك للدفع السريع والمريح لجميع خدمات أدنوك باستخدام إما بطاقة الهوية الإماراتية، أو خدمة الدفع عبر الهاتف المتحرك، أو بطاقة أدنوك بلس أو البطاقة الذكية للوقود.
3	لماذا يجب علي ربط بطاقة الدفع الخاصة بي بالتطبيق؟	تتميز محفظة أدنوك بميزة تعبئة تلقائية ملائمة تتيح لك إعداد التعبئة التلقائية بمجرد انخفاض رصيد حسابك إلى ما دون المستوى المحدد. هذه خدمة اختيارية ولديك تحكم كامل لتحديد المبلغ الذي يجب أن يتم شحنه ومتى يجب أن يتم التعبئة.
4	هل يمكنني حذف بطاقة الدفع المرتبطة بحسابي؟	نعم في أي وقت يمكنك إلغاء خيار الدفع من بطاقة ما.
5	كيف يمكنني ربط بطاقة الخصم والائتمان الخاصة بي في التطبيق لاستخدام ميزة التعبئة التلقائية؟	يمكنك ربط بطاقة الخصم والائتمان الخاصة بك بتطبيق ADNOC Dist. هناك قسمان داخل التطبيق لربط بطاقتك، "محطتي" و "إضافة رصيد لمحفظتي" (لتفعيل "إضافة رصيد لمحفظتي" تأكد من النقر فوق خيار التعبئة التلقائية).

الإرجاع والاستبدال

مقر	الأسئلة الشائعة	الرد
1	هل يمكنني إرجاع منتج اشتريته باستخدام نقاطي من متاجركم؟	نعم، يمكنك ذلك في حال شراء المنتجات القابلة للإرجاع وسنقوم برد نقاطك في غضون أسبوع.
2	هل يمكنني إرجاع منتج جمعت نقاط من خلاله؟	نعم، يمكنك ذلك في حال شراء المنتجات القابلة للإرجاع وسنقوم بخصم النقاط المكتسبة مقابلها. في حالة عدم توفر رصيد كافٍ من النقاط في حسابك، سنخصم قيمة النقاط من المبلغ المسترد.
3	هل يمكنني إرجاع منتج اشتريته باستخدام قسائمي من متاجركم؟	لا، لا يمكن استبدال أو إرجاع السلع والمنتجات التي اشتريتها باستخدام القسائم.

القسائم

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	ما الفرق بين القسائم "السارية" و "المستخدمة" و "منتهية الصلاحية"؟ أين يمكنني أن أجدها؟	القسائم السارية هي تلك التي لم تستخدمها ولا تزال سارية. "القسائم المستخدمة" هي تلك التي تم استرداد قيمتها بنجاح. "القسائم منتهية الصلاحية" هي تلك التي انتهت مدة صلاحية استخدامها. يمكنك الاطلاع عليها تحت قسم "قسائم بلدي".
2	هل يمكنني استرداد أكثر من قسيمة واحدة في معاملة واحدة إذا كان لدي العديد من العروض المتاحة في حساب مكافآت أدنوك؟	نعم يمكنك استخدام عدة قسائم في معاملة واحدة. فعلى سبيل المثال، يمكنك استخدام قسيمة ترويجية لخدمة غسيل السيارات وكذلك قسيمة ترويجية لمتجر واحة أدنوك في معاملة واحدة. لكن، ستستخدم قسيمة واحدة فقط لكل منتج.
3	كيف أستفيد من قسائمي؟	لاستخدام قسيمة ما، اختر "قسائمي"، انقر فوق "استخدام" عند القسيمة التي ترغب في استخدامها. سيتم عندها عرض رمز في نافذة التطبيق الخاصة بك وسيقوم أحد موظفينا بمسحه إلكترونياً.
4	أود إرجاع القسائم، كيف يمكنني القيام بذلك؟	لا يمكن استرداد قيمة القسائم وبطاقات الهدايا. يرجى الاطلاع على الشروط والأحكام لمزيد من التفاصيل.
5	هل للقسائم مدة سريان محددة؟	لكل قسيمة فترة صلاحية. يرجى استخدام القسائم قبل انتهاء صلاحيتها.
6	لم أجد أي قسيمة تحت فئة "القسائم"، ماذا أفعل؟	في حال لم تجد قسائملك في قسم "قسائمي"، يُرجى إرسال بريد إلكتروني إلى info@adnocdistribution.ae أو الاتصال على الرقم 800300 أو إرسال رسالة عبر تطبيق واتساب على نفس الرقم في أي وقت طوال أيام الأسبوع. بإمكانك أيضاً التواصل معنا عبر خدمة "الشات بوت" على موقعنا.

استخدم نقاط مكافآت لشراء الوقود

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	هل بإمكانني استخدام نقاط مكافآت لسداد قيمة مشتريات الوقود؟	نعم، يمكن التّن استخدام نقاط مكافآت لسداد قيمة مشتريات الوقود
2	ماذا أحتاج لاستخدام نقاطي لسداد قيمة مشتريات الوقود؟	تحتاج بطاقة هوية إماراتية سارية للتحقق من هويتك وللسداد
3	كيف استبدل النقاط مقابل الوقود؟	قبل التزود بالوقود، أبلغ عامل المحطة بأنك ترغب في استبدال النقاط مقابل الوقود، وجهاز بطاقة الهوية الإماراتية للسداد.
4	هل يجب علي سداد كامل قيمة الوقود باستخدام النقاط أو هل بإمكانني سداد جزء من قيمة الوقود باستخدام النقاط؟	بالإمكان سداد كامل قيمة الوقود أو جزء منها باستخدام نقاط مكافآت. عند سداد جزء من قيمة الوقود باستخدام النقاط يتم سداد المبلغ المتبقي إما نقدًا أو باستخدام البطاقة المصرفية، وستحصل على نقاط مكافآت مقابل المبلغ الذي تم سداده نقدًا أو باستخدام البطاقة المصرفية.
5	ما هي قيمة النقاط عند استخدامها لسداد قيمة الوقود؟	نقطة مكافآت تعادل 1 د.إ.
6	هل يوجد حد أدنى أو أقصى لعدد النقاط المطلوبة لسداد قيمة الوقود؟	لا يوجد حد أدنى أو أقصى لعدد النقاط التي يمكن استخدامها لسداد قيمة الوقود.
7	هل سأحصل على نقاط مكافآت مقابل مشترياتا لوقود التي تمت باستخدام نقاط مكافآت	لا، لا يمكن الحصول على نقاط مكافآت مقابل المشتريات التي تمت باستخدام نقاط مكافآت

المستوى

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
1	ما هو نظام الفئات الجديد؟	يمثلّ نظام الفئات الجديد مستويات العضوية المختلفة وفقاً للتحديث الأخير لبرنامج مكافآت أدنوك، حيث سيتم تأهيل العملاء لفئات عضويتهم الجديدة وفقاً لمشترياتهم من محطات خدمة أدنوك خلال فترة الـ 12 شهر الأخيرة. سيقدم النظام الجديد ثلاث فئات للعضوية تشمل الفضية، والذهبية، والبلاتيني، ويستطيع الأعضاء لكل فئة الاستفادة من عروض ومميزات حصريّة، ما سيتطلّب تحديث نسخة تطبيق أدنوك للتوزيع الخاصة بهم.
2	كم عدد فئات العضوية الجديدة ضمن برنامج مكافآت أدنوك؟	يقدم التحديث الأخير ثلاث فئات عضوية جديدة ضمن برنامج مكافآت أدنوك: - الفئة الأولى – الزرقاء - الفئة الثانية – الفضية - الفئة الثالثة – الذهبية - الفئة الرابعة – البلاتينية
3	كيف يتأهل العملاء لفئات العضوية، وما هي إمكانية الترقية لفئات أعلى؟	سوف يتم تأهيل العملاء لفئات العضوية الجديدة وفقاً لمشترياتهم من محطات خدمة أدنوك خلال فترة الـ 12 شهر الأخيرة. ويستطيع العملاء الترقية لمستويات أعلى من فئات العضوية عبر جمع نقاط الصقر (فالكون) مقابل مشترياتهم المؤهلة في محطات خدمة أدنوك.
4	ما هي مزايا نظام فئات العضوية؟	أ. عروض حصريّة لأعضاء برنامج مكافآت ب. عروض ترويجية خاصة ج. المزيد من المكافآت لأعضاء المستويات العليا
5	ما هي شروط التأهل للانضمام لفئات العضوية؟	يعتبر جميع أعضاء برنامج مكافآت أدنوك مؤهلون للانضمام لفئات العضوية الجديدة، مع ضرورة الالتزام بالمتطلبات والشروط اللازمة للتأهل الى عضوية الفئة المختارة.
6	ما هو معايير التأهل لعضوية الفئات المختلفة؟	يعتبر جميع أعضاء برنامج مكافآت أدنوك مؤهلون للانضمام لفئات العضوية الجديدة، ووفقاً لمعايير التأهل الموضحة في الجدول أدناه.

الفئة	عدد نقاط الصقر (فالكون)
الزرقاء	0
الفضية	40
الذهبية	100
البلاتينية	200

المستوى

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد
7	كيف يتم جمع نقاط الصقر (فالكون)؟	يستطيع أعضاء البرنامج جمع نقطة صقر (فالكون) واحدة عند القيام بأي من الأنشطة التالية: • إجراء عملية شراء لمنتجات الوقود بقيمة 75 درهم بحد أدنى، يشمل ذلك منتجات الوقود الخالي من الرصاص 91، 95، 98. • إجراء عملية شراء لمنتجات غير الوقود بقيمة 20 درهم بحد أدنى - يشمل ذلك المنتجات المؤهلة من متاجر واحة أدنوك، وخدمات غسيل السيارات، وخدمات تغيير الزيت، وخدمات شحن المركبات الكهربائية، بالإضافة لخدمات توصيل أسطوانات الغاز للمنازل عبر تطبيق أدنوك للتوزيع.
8	كم عدد نقاط الصقر (فالكون) التي يمكنني الحصول عليها في اليوم؟	(1) مشتريات الوقود - يسمح بعمليتي شراء يومياً كحد أقصى لجمع نقطتي الصقر (فالكون) مقابل منتجات الوقود. (2) خدمات غسيل السيارات وتغيير الزيت - يسمح بعملية شراء مؤهلة واحدة يومياً لجمع نقطة صقر (فالكون) واحدة. (3) مشتريات واحة أدنوك، وخدمات توصيل أسطوانات الغاز، وخدمات شحن المركبات الكهربائية - يسمح بإجراء عدة عمليات شراء مؤهلة لجمع نقاط الصقر (فالكون).
9	ما هي المنتجات التي لا يمكن جمع نقاط الصقر (فالكون) عند شرائها؟	المشتريات غير المشمولة تضم خدمات شحن الرصيد لبطاقات سالك، وقسائم شراء الهدايا، وتعبئة رصيد لهاتف المتحرك، ومنتجات التبغ، ومستلزمات التدخين وملحقاتها، واسطوانات الغاز افي حال شرائها من المحطة مباشرة وليس من خلال التطبيق.
10	الى أي مدى يمكنني الاستفادة من فئة عضويتي؟	يتم تحديد فئة العضوية من خلال احتساب إجمالي عدد نقاط الصقر (فالكون) المجمعة مقابل عمليات شراء مؤهلة، بينما يمكن الاستفادة من مميزات الفئة طوال فترة صلاحية العضوية.
11	كيف يتم إضافة نقاط فالكون إلى رصيد العضو؟	سيتم إضافة نقاط الصقر (فالكون) تلقائياً إلى حساب العضو في كل مرة يقوم فيها بإجراء عملية شراء مؤهلة، مع إمكانية الحصول على تفاصيل المعاملات عبر التطبيق. ويمكن للعملاء طرح أي أسئلة أخرى فيما يتعلق بالنظام الجديد من خلال الاتصال بنا على الرقم 800300.
12	كيف يستطيع أعضاء البرنامج استخدام نقاط الصقر (فالكون)؟	لا تحمل نقاط الصقر (فالكون) قيمة مادية أو تأثير مالي مباشر مرتبط باستخداماتها، حيث تستخدم حصرياً كوسيلة لاحتساب مستويات عضوية العملاء لتحديد فئات عضويتهم.
13	هل يحصل العضو على نقاط مكافآت أو فالكون مقابل كل عملية شراء؟	يستطيع أعضاء برنامج مكافآت أدنوك جمع نقاط المكافآت ونقاط الصقر (فالكون) مقابل عمليات الشراء.
14	ما هو الفرق بين نقاط فالكون ونقاط مكافآت؟	- يتم استخدام نقاط الصقر (فالكون) حصرياً لتحديد مستوى وفئة العضوية، وبالتالي الحصول على المزايا الخاصة بكل فئة وفقاً لذلك. - بينما يستطيع أعضاء البرنامج جمع نقاط مكافآت أدنوك مقابل مشترياتهم في محطات خدمة أدنوك، واستبدالها للاستفادة بمجموعة واسعة من المنتجات والخدمات في محطات خدمة أدنوك، أو للحصول على عروض حصريّة تقدمها الجهات الشريكة
15	عند قيام مستفيد تابع لعضوية شخص آخر بإجراء عملية شراء مؤهلة لجمع نقاط الصقر (فالكون)، فهل سيتم إضافة النقاط إلى حساب المستفيد أو إلى لصالح حساب العضوية الأساسي؟	أية نقاط الصقر (فالكون) يتم جمعها من قبل مستفيدين فرعيين سيتم احتسابها ضمن النقاط التابعة للحساب الرئيسي، وعلى المستفيدين الفرعيين إنشاء عضوية مستقلة للاستمتاع بالمميزات التي تمنحها العضوية الكاملة لبرنامج مكافآت أدنوك.
16	ماذا يحدث لنقاط المكافآت السابقة التي جمعها الأعضاء قبل إطلاق النظام الجديد؟	لن يؤثر التحديث الجديد على رصيد نقاط مكافآت أدنوك التي تم جمعها مسبقاً من قبل الأعضاء.
17	كيف يمكنني التحقق التفاصيل الخاصة بفئة عضويتي ورصيد نقاط الصقر (فالكون) الخاص بي؟	يستطيع أعضاء البرنامج معرفة تفاصيل فئة عضويتهم ورصيد نقاط الصقر (فالكون) الخاص بهم عبر تطبيق أدنوك للتوزيع.
18	كيف سيتم إعلامي في حال تغيير فئة العضوية الخاصة بي؟	يستطيع أعضاء البرنامج معرفة تفاصيل فئة عضويتهم عبر تطبيق أدنوك للتوزيع. يُرجى تحديث معلومات التواصل الخاصة بالعضوية كرقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني لتصلك التحديثات الخاصة بعضويتك.

المستوى

رقم	الأسئلة الشائعة	الرد																																					
19	ما هي المزايا التي سيحصل عليها الأعضاء ضمن نظام الفئات الجديد؟	سيحصل الأعضاء أصحاب الفئات الفضية أو الذهبية أو البلاتينية على نقاط إضافية مقابل مشترياتهم المؤهلة في محطات أدنوك، إلى جانب مزايا إضافية مقدمة من أدنوك للتوزيع و/أو شركائها. <table><tr><th>مزايا النقاط</th><th>أزرق</th><th>فضي</th><th>ذهبي</th><th>بلاتيني</th></tr><tr><td>نقاط إضافية على جميع المشتريات</td><td>-</td><td>25%</td><td>50%</td><td>100%</td></tr><tr><td>نقاط إضافية عند ترقية الفئة</td><td>-</td><td>2,000</td><td>5,000</td><td>10,000</td></tr></table> <table><tr><th>مزايا عروض القسائم</th><th>المنتج</th><th>فضي</th><th>ذهبي</th><th>بلاتيني</th></tr><tr><td rowspan="4">شهرياً</td><td>قسائم القهوة</td><td>خصم 2 × 25%</td><td>خصم 2 × 50%</td><td>خصم 2 × 50%</td></tr><tr><td>قسائم المخبوزات</td><td>خصم 2 × 25%</td><td>خصم 2 × 50%</td><td>خصم 2 × 50%</td></tr><tr><td>*قسائم غسيل السيارات</td><td>خصم 1 × 20%</td><td>خصم 1 × 35%</td><td>خصم 1 × 50%</td></tr><tr><td>**قسائم باقات زيوت التشحيم</td><td>خصم 1 × 10%</td><td>خصم 1 × 12%</td><td>خصم 1 × 15%</td></tr></table> *قسيمة غسيل السيارات: صالحة في جميع الأوقات، باستثناء الفترة من الساعة 6:00 مساءً حتى 10:00 مساءً يومياً. تسري فقط على خدمة الغسيل التلي للسيارات. **قسيمة تغيير الزيت: صالحة حصرياً على باقات تغيير الزيوت التالية: البرونزية، الفضية، الفضية بلس، الذهبية، والماسية.	مزايا النقاط	أزرق	فضي	ذهبي	بلاتيني	نقاط إضافية على جميع المشتريات	-	25%	50%	100%	نقاط إضافية عند ترقية الفئة	-	2,000	5,000	10,000	مزايا عروض القسائم	المنتج	فضي	ذهبي	بلاتيني	شهرياً	قسائم القهوة	خصم 2 × 25%	خصم 2 × 50%	خصم 2 × 50%	قسائم المخبوزات	خصم 2 × 25%	خصم 2 × 50%	خصم 2 × 50%	*قسائم غسيل السيارات	خصم 1 × 20%	خصم 1 × 35%	خصم 1 × 50%	**قسائم باقات زيوت التشحيم	خصم 1 × 10%	خصم 1 × 12%	خصم 1 × 15%
مزايا النقاط	أزرق	فضي	ذهبي	بلاتيني																																			
نقاط إضافية على جميع المشتريات	-	25%	50%	100%																																			
نقاط إضافية عند ترقية الفئة	-	2,000	5,000	10,000																																			
مزايا عروض القسائم	المنتج	فضي	ذهبي	بلاتيني																																			
شهرياً	قسائم القهوة	خصم 2 × 25%	خصم 2 × 50%	خصم 2 × 50%																																			
	قسائم المخبوزات	خصم 2 × 25%	خصم 2 × 50%	خصم 2 × 50%																																			
	*قسائم غسيل السيارات	خصم 1 × 20%	خصم 1 × 35%	خصم 1 × 50%																																			
	**قسائم باقات زيوت التشحيم	خصم 1 × 10%	خصم 1 × 12%	خصم 1 × 15%																																			
20	كيف يمكنني الترقية إلى فئة عضوية أعلى؟	ويستطيع العملاء الترقية لمستويات أعلى من فئات العضوية عبر جمع نقاط الصقر (فالكون) مقابل مشترياتهم المؤهلة في محطات خدمة أدنوك، على شرط جمع النقاط اللازمة للترقية خلال فترة لا تزيد عن 12 شهر.																																					
21	ما هي المدة التي يستطيع الأعضاء خلالها الاستفادة من مزايا فئاتهم؟ ما هي فترة صلاحية فئة العضوية؟	تبلغ فترة صلاحية عضوية الفئة 12 شهراً. تحتسب بدءاً من تاريخ التأهل لعضوية تلك الفئة																																					
22	ماذا سيحدث للمستوى الخاص بي في حال عدم القيام بعملية شراء لفترة طويلة؟	يجب على العضو جمع عدد نقاط الصقر (فالكون) اللازمة للحفاظ على فئة عضويتهم خلال فترة الصلاحية الممتدة على مدار 12 شهر للحفاظ على نفس المستوى من العضوية، أو بالزيادة للترقية لفئات عضوية أعلى.																																					
23	هل سيتم خفض فئة عضويتي؟	سيتم خفض مستوى فئة العضوية إذا لم يستطع العضو جمع عدد نقاط الصقر (فالكون) اللازمة للحفاظ على مستوى عضويته خلال فترة 12 شهر منذ تأهله.																																					
24	كيف يمكنني الترقية إلى المستوى الفضي؟	يستطيع العضو الترقية إلى فئة العضوية الفضية عند جمع 40 نقطة الصقر (فالكون) خلال عام واحد.																																					
25	كيف يمكنني الترقية إلى الفئة الذهبية؟	يستطيع العضو الترقية إلى فئة العضوية الذهبية عند جمع 100 نقطة الصقر (فالكون) خلال عام واحد																																					
26	كيف يمكنني الترقية إلى الفئة البلاتينية؟	يستطيع العضو الترقية إلى فئة العضوية البلاتينية عند جمع 200 نقطة الصقر (فالكون) خلال عام واحد																																					
27	هل أستطيع تحويل رصيد نقاط فالكون الخاص بي إلى حساب عضو آخر؟	لا، حيث يعتبر نظام الفئات شخصي لا يسمح فيه بإجراء عمليات منح أو إهداء.																																					
28	هل تعتبر عمليات شحن المركبات الكهربائية ضمن المعاملات المؤهلة لجمع نقاط فالكون بحد أدنى من الإنفاق بقيمة 20 درهم	تعد عمليات شحن المركبات الكهربائية ضمن المعاملات المؤهلة لجمع نقاط فالكون بحد أدنى من الإنفاق بقيمة 20 درهم																																					
29	هل يعتبر شراء أسطوانات الغاز في محطات خدمة أدنوك للتوزيع معاملة مؤهلة؟	فقط عمليات طلب أسطوانات الغاز للتوصيل عبر تطبيق أدنوك للتوزيع هي فقط التي تتيح للأعضاء جمع نقاط الصقر (فالكون)																																					
30	كم عدد نقاط فالكون التي سيحصل عليها العضو عند إنفاقه 100 د.إ. على منتجات غير الوقود؟	سيحصل العضو على نقطة فالكون واحدة مقابل كل عملية شراء لمنتجات غير الوقود بقيمة 20 درهم أو أكثر.																																					
31	هل هناك فترة صلاحية لنقاط فالكون؟	تسري صلاحية نقاط الصقر (فالكون) على مدار 12 شهراً من تاريخ جمعها، ويتم الاعتماد على عدد النقاط سارية الصلاحية فقط في احتساب وتحديد فئة العضوية.																																					
32	إذا حصلت على قسيمة مستوى شهرية لغسيل السيارات / مخبز واحة أونوك/ خدمة تغيير الزيت، هل أستطيع استخدامها مع القسائم العادية؟	لا يوجد فرق بين قسائم المشتريات ضمن نظام الفئات، وبين قسائم المشتريات الأخرى. حيث يمكن الاستفادة من قسيمة شراء واحدة فقط للحصول على الخصومات لكل عملية شراء.																																					