



## Message to our Customers

## رسالة إلى عملائنا

Dear Customer,

عزيزي العميل،

We sincerely hope this letter finds you, your family and loved ones in good health. We are experiencing tough times across the world and in our region due to COVID-19 virus. These are times where true partnership are most required. With this in mind, we would like to refer you to the letter of our Schindler Group CEO, Mr. Thomas Oetterli in attachment.

نأمل بكل إخلاص أن تصلك هذه الرسالة أنت وعائلتك وأحبائك في صحة جيدة. إننا نمر بأوقات عصيبة في جميع أنحاء العالم وفي منطقتنا بسبب فيروس COVID-19. هذه هي الأوقات التي تكون فيها الشراكة الحقيقية مطلوبة للغاية. مع أخذ ذلك في الاعتبار، نود إحالتك إلى الخطاب المرفق للرئيس التنفيذي لمجموعة شيندلر العالمية، السيد توماس أوترلي.

We also like to stress that Health and Safety and Creating Value to our Customers are at the center of our core values. The commitment to you as our customer is undivided and underlined right from our Global CEO and our team in the Saudi Arabia, which we have the pleasure to represent.

ونؤكد بأن الصحة والسلامة وارضاء عملائنا هم من صميم قيمنا الأساسية. إن الالتزام تجاهك كعميل هو في مركز اهتمامنا ومُشدد عليه من الرئيس التنفيذي العالمي وفريقنا في المملكة العربية السعودية.

Our management team, and company staff are readily available to provide further information and support at your convenience, please feel free to contact us on the following:

فريق الإدارة وجميع موظفي الشركة جاهزون لتقديم المزيد من المعلومات والدعم لخدمتك، لا تتردد في الاتصال بنا على من خلال الآتي:

Call Center: 920010320

الهاتف الموحد: 920010320

Email: [customercare.sa@schindler.com](mailto:customercare.sa@schindler.com)

البريد الإلكتروني: [customercare.sa@schindler.com](mailto:customercare.sa@schindler.com)

Customer Relations: 0126468600

خدمة العملاء: 0126468600

Yours sincerely,

تفضلوا بقبول فائق الاحترام،

Maher Aldhabi  
Managing Director

ماهر الطيبي  
المدير العام



# A Message from Thomas Oetterli

Schindler Group CEO



**Dear Customer,**

Given all our current concerns regarding the global spread of the Coronavirus (COVID-19), I am reaching out to you to explain the measures we at Schindler have put in place to face this exceptional situation.

As always, at Schindler our first priority is to safeguard the health and safety of all our employees, customers, our passengers, our families and the communities where we live and work.

First, we can reassure you that, from the very beginnings of the outbreak, we have taken all necessary precautions and implemented stringent health and safety policies and procedures, designed to protect our employees, customers and passengers at all times.

As far as operations are concerned, we are making all best efforts to ensure that the elevators and escalators we install, and service are kept in good order and can be used in complete safety. Essential maintenance and repairs are given priority, to ensure the safety of all passengers. Where access to sites is still feasible, our technicians will work on all products with the same care as usual and with extra precautions for the health and safety of everyone.

As part of these precautionary measures, we have equipped our field staff with the right personal protection such as masks, gloves and goggles when they have to go on site.

Our global Supply Chain organization has also put in place comprehensive measures to ensure that the supply of essential components and parts is guaranteed thanks to our network of suppliers in different geographies worldwide.

These are extraordinary times, and we are presented with a challenge that requires the best of us – both individually and collectively.

In many locations our office staff have moved to home office where possible, however essential services are maintained and we are fully equipped, networked and enabled to serve you as always. Our call centers and account managers remain available as usual.

Even during such a challenging time for our communities, we want to assure you of our total commitment to provide the best possible service to our customers.

Yours sincerely,  
**Thomas Oetterli**



# رسالة من توماس أوتزلي

الرئيس التنفيذي لمجموعة شيندلر



عزيزي العميل،

نظرًا لجميع مخاوفنا الحالية بشأن الانتشار العالمي لفيروس (Coronavirus (COVID-19)، فإنني أتواصل معك لشرح الإجراءات التي اتخذناها في شيندلر لمواجهة هذا الوضع الاستثنائي.

كما هو الحال دائمًا، تتمثل أولويتنا الأولى في شيندلر في حماية صحة وسلامة جميع موظفينا وعمالنا ومستخدمي مساعدنا وعائلاتنا والمجتمعات التي نعيش ونعمل فيها.

أولاً، يمكننا أن نؤكد لك أننا ومنذ بدايات تفشي هذا الفيروس، اتخذنا جميع الاحتياطات اللازمة ونفذنا السياسات والإجراءات الصارمة المتعلقة بالصحة والسلامة والمصممة لحماية موظفينا وعمالنا ومستخدمي مساعدنا في جميع الأوقات.

فيما يتعلق بالعمليات، لقد بذلنا قصارى جهدنا لضمان الحفاظ على المصاعد والسلالم الكهربائية التي نقوم بتركيبها في حالة جيدة ويمكن استخدامها بأمان تام. تم إعطاء الأولوية للصيانة والإصلاحات الأساسية لضمان سلامة جميع الركاب. وحيثما لا يزال الوصول إلى المواقع ممكنًا، سيعمل الفنيون لدينا على صيانة وإصلاح جميع المنتجات بنفس مستوى الرعاية المعتادة ومع الأخذ في الاعتبار جميع الاحتياطات اللازمة لصحة وسلامة الجميع.

كجزء من هذه الإجراءات الاحترازية، قمنا بتزويد موظفينا الميدانيين بجميع لوازم الحماية الشخصية المناسبة مثل الأقنعة والقفازات والنظارات الواقية عندما يتعين عليهم الذهاب إلى الموقع.

كما وضعت شركتنا العالمية تدابير شاملة لضمان توريد المعدات وقطع الغيار الأساسية بفضل شبكتنا من الموردين في مناطق جغرافية مختلفة حول العالم.

هذه أوقات استثنائية ويواجهنا جميعاً تحدٍ يتطلب منا تقديم أفضل ما لدينا - سواء بشكل فردي أو جماعي. في العديد من المواقع، انتقل موظفو مكاتبنا إلى مكاتبهم المنزلية حيثما أمكن ذلك، ومع ذلك تم الحفاظ على الخدمات الأساسية بشكل فعال ونحن مجهزون تمامًا، ولدينا كافة الإمكانيات ووسائل الاتصال اللازمة لخدمتك على أكمل وجه كما هو الحال دائمًا. مراكز الاتصال ومديري حسابات العملاء لدينا ستظل متاحة كالمعتاد.

في هذا الوقت العصيب لمجتمعاتنا، نريد أن نؤكد لك التزامنا التام بتقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائنا.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام،  
توماس أوتزلي



Schindler