

# Business Protection Department Business Complaints (B2B) Service



## PROTECTION PROCESS – Service name: Business Complaint (B2B)



**Investigate**



**Inspect**



**Coordinate**



**Mediate**



**Settle**



**Binding Doc.**

## TYPE OF COMPLAINTS

- Additional fees for a service or product
- Non-Compliance of store policy with the law
- Non-Compliance with after-sale services
- Non-Compliance with business activity
- Non-Compliance with price list
- Non-Compliance with standards and specifications
- Non-Compliance with terms & of the agreement or contract
- Non-Compliance with terms of agreements
- Non-Compliance with terms of warranty
- Vat-Value added tax

# IMPORTANT QUESTIONS

## WHY CHOSE OUR SERVICE?

- Business Protection resolved more than 5000 commercial complaint since 2015
- The service takes 10 days and includes the following stages: (investigation, inspection, coordination, mediation, settlement with a binding document)
- This service is the cheapest and most affordable in the market
- A Legal binding document will be provided to the client
- A clear and true outcome will be provided to the client
- As a license regulator for the defendant, we have the most reliable sources of information

## WHAT ARE THE CRITERIA'S TO ACCEPT THE SUBMISSION?

- It has to be a commercial dispute
- Offender must be licensed by Dubai Economy
- Provide the contract and supporting documents (invoice...) once requested by the case specialist
- Pay fees of AED 2,020

## WHAT IS NOT WITHIN THE DEPARTMENT SCOPE?

- Cases in tourism, real estate, insurance companies and banks
- Cases regarding cheques and frauds are not accepted
- Cases that requires technical and engineering reports unless provided from an approved authorized organization
- Cases against licensed companies issued by free-zones and other Emirates

## HOW TO PROTECT YOUR BUSINESS? (8-point checklist)

- Ensure the other party has a valid business license from Dubai Economy
- Ensure you have all supporting documents (invoices, emails etc.)
- Ensure you have a documented contract with clear details
- Ensure all financial transactions are direct and transparent
- Ensure that standard of goods, products and services match contract
- Ensure correspondence address for both parties are accurate and valid
- Ensure secure inventory of all supporting documents
- Ensure you understand commercial transaction law



# إدارة حماية الأعمال خدمة شكاوى الأعمال التجارية



## إجراء الحماية - اسم الخدمة "شكوى منشأة تجارية"



وثيقة ملزمة



التسوية



الوساطة



التنسيق



التفتيش



التحقيق

## أنواع الشكاوى

- فرض رسوم إضافية على خدمة أو منتج
- غش تجاري
- عدم توافق سياسة المحل مع القانون
- عدم الالتزام بخدمة ما بعد البيع
- عدم الالتزام بالنشاط التجاري
- عدم الالتزام بقائمة الأسعار
- عدم الالتزام بالموصفات والمقاييس
- عدم الالتزام بشروط الاتفاق أو العقد
- عدم الالتزام بشروط الاتفاق
- عدم الالتزام بشروط الضمان
- ضريبة القيمة المضافة

# أسئلة مهمة

## لماذا تختار خدمتنا؟

- حلت حماية الأعمال أكثر من 5000 شكوى تجارية منذ عام 2015
- تستغرق الخدمة 10 أيام وتشمل المراحل التالية: (التحقيق ، التفتيش ، التنسيق ، الوساطة ، التسوية بوثيقة ملزمة)
- هذه الخدمة هي الأرخص والأقل تكلفة في السوق
- سيتم توفير وثيقة قانونية ملزمة للعميل
- سيتم تقديم نتيجة واضحة وحقيقية للعميل
- بصفتنا جهة الترخيص للمشكو ضد هـ، لدينا أكثر مصادر معلومات موثوقة

## ما هي معايير قبول القضية؟

- أن يكون نزاعًا تجاريًا
- يجب أن يكون المشكو ضده مرخصًا من قبل اقتصاد دبي
- تقديم العقد والمستندات الداعمة (فاتورة ...) حال الطلب من مسؤول القضية
- دفع رسوم قدرها 2020 درهم

## ما الذي لا يندرج ضمن نطاق الإدارة؟

- قضايا في السياحة والعقارات وشركات التأمين والبنوك
- لا تقبل القضايا المتعلقة بالشيكات والاحتيال
- الحالات التي تتطلب تقارير فنية وهندسية ما لم يتم تقديمها من جهة معتمدة
- قضايا ضد الشركات المرخصة الصادرة من المناطق الحرة والإمارات الأخرى

## كيف تحمي عملك؟ (قائمة مرجعية مكونة من 8 نقاط)

- التأكد من أن الطرف الآخر لديه رخصة عمل سارية المفعول من اقتصاد دبي
- تأكد من حصولك على جميع المستندات الداعمة (الفواتير ورسائل البريد الإلكتروني وما إلى ذلك)
- تأكد من حصولك على عقد موثق بتفاصيل واضحة
- التأكد من أن جميع المعاملات المالية مباشرة وشفافة
- التأكد من تطابق مستوى السلع والمنتجات والخدمات مع العقد
- التأكد من صحة عنوان المراسلات للطرفين
- ضمان جرد آمن لجميع المستندات الداعمة
- تأكد من فهمك لقانون المعاملات التجارية