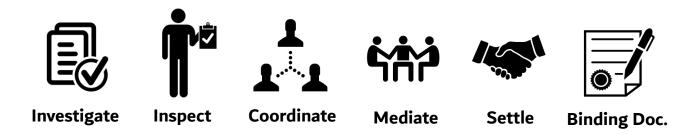


PROTECTION PROCESS – Service name: Business Complaint (B2B)



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)

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



إجراء الحماية – اسم الخدمة "شكوى منشأة تجارية"







الوساطة







التسوية

التنسيق

التفتيش

أنواع الشكاوي

- فرض رسوم إضافية على خدمة أو منتج
 - غش تجاری
 - عدم توافق سياسة المحل مع القانون
 - عدم الالتزام بخدمة ما بعد البيع
 - عدم الالتزام بالنشاط التجاري
 - عدم الالتزام بقائمة الأسعار
 - عدم الالتزام بالمواصفات 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 ه، لدينا أكثر مصادر معلومات موثوقة

ما هي معايير قبول القضية؟

- أن يكون نزاعًا تجاريًا
- یجب آن یکون المشکو ضده مرخصًا من قبل اقتصاد دبی
- تقديم العقد والمستندات الداعمة (فاتورة ...) حال الطلب من مسؤول القضية
 - دفع رسوم قدرها 2020 درهم

ما الذي لا يندرج ضمن نطاق الإدارة؟

- قضایا فی السیاحة والعقارات وشرکات التأمین 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 تحمى عملك؟ (قائمة مرجعية مكونة من 8 نقاط)

- التأكد من أن الطرف الآخر لديه رخصة عمل سارية المفعول من اقتصاد دى
- o تأكد من حصولك على جميع المستندات الداعمة (الفواتير ورسائل البريد الْإلكتروني 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
 - o تأكد من فهمك لقانون المعاملات التجارية o