

Circular

on Facility Cards Issuance and Reduced Prices

As part of the Department Keenness to protect the UAE nationals and residents; for the achievement of economic stability in the Emirate and based on Federal Law No. (24) of 2006 on Consumer Protection and Executive Regulations thereof; the Department of Economic Development in Abu Dhabi calls upon all the commercial establishments and organizations licensed therein, which practices Facility Cards Issuance and Reduced Prices activity, to necessarily comply with the following:

- The Client is entitled to terminate the contract without being charged with any penalty clause in maximum 15 days as of the contracting date, unless the Client did not use the membership or benefits thereof.
- The membership comes into force as of the contract signing date. The Client is entitled to use the membership benefits. The Client must be provided with a list of the offers, relevant bodies and deduction rate.
- All the requirements of the activity shall be met according to the provisions of the licensing clauses and activity requirements.
- The establishment shall not conclude any contracts or deduct any sums through phones. The contract shall only come into force as of both parties signing; and the method of payment shall be determined.

If you do not cooperate with us to implement these recommendations, we may be forced to conduct all the powers provided for in the Consumer Protection Law; and impose any other punishment provided for in the applicable laws or regulations in this respect.

Respectfully,

Encl.: Activity requirements according to the provisions of the licensing clauses and activity requirements

تعميم

بشأن خدمات اصدار بطاقات التسهيلات والأسعار المخفضة

انطلاقاً من حرص الدائرة على حماية المواطنين والمقيمين وتحقيقاً للاستقرار الاقتصادي بالإمارة، واستناداً إلى القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية، تهيب دائرة التنمية الاقتصادية أبوظبي كافة المنشآت التجارية والمؤسسات المرخصة لديها والتي تمارس نشاط خدمات اصدار بطاقات التسهيلات والأسعار المخفضة بضرورة الالتزام بالبنود التالية:

- يحق للعميل فسخ العقد دون تحميله أي بند جزائي خلال مهلة لا تزيد عن 15 يوم من تاريخ التعاقد ما لم يتم استخدام العضوية أو أي من امتيازاتها.
- تعتبر العضوية سارية المفعول من تاريخ توقيع العقد ويحق للعميل استخدام امتيازات العضوية والاستفادة منها، مع ضرورة توفير قائمة للعميل بالعروض والجهات المرتبطة ونسبة الخصم.
- الالتزام بجميع اشتراطات النشاط وفقاً لما هو منصوص عليه في بنود الترخيص ومتطلبات النشاط
- تلتزم المنشأة بعدم عقد أي اتفاق أو خصم أية مبالغ من خلال الهاتف، ولا يعتبر العقد ساري المفعول إلا بتوقيع الطرفين مع بيان كيفية الدفع.

إن عدم التعاون لإنفاذ هذه التوصيات قد يدفعنا لاتخاذ كافة الصلاحيات المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك و توقيع أي عقوبة أخرى نصت عليها أي قوانين أو لوائح نافذة في هذا المجال .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

– المرفقات: اشتراطات النشاط وفقاً لما هو منصوص عليه في بنود الترخيص ومتطلبات النشاط



الرسوم و المتطلبات

نوع المعاملة : طلب رخصة

الشكل القانوني : مؤسسة فردية

الأنشطة التجارية

- خدمات اصدار بطاقات التسهيلات و الأسعار المخفضة

شروط دائرة التنمية الاقتصادية

- توفير عقود مؤرخة ومتضمنة كافة البيانات والاشتراطات والعروض المقدمة للعميل بشكل واضح، على أن تكون هذه العقود باللغة العربية (يحق للشركة إضافة أي لغة أخرى بجانب اللغة العربية إن رغبت في ذلك)
- لا يسمح ببيع البطاقات لمن هم دون 18 عاما
- التقيد بالمدة الزمنية المقررة للتواصل مع العملاء (09:00 صباحا 09:00 – مساء) .
- تلزم المنشأة بفتح قناة اتصال مباشرة مع إدارة الحماية التجارية -قسم حماية المستهلك لمتابعة شكاوى المستهلكين بشأن الخدمات المقدمة من قبل الشركة.
- على المنشأة التجارية توفير / ارفاق نسخة من العقود، الفواتير، العروض والخصومات وأي مستندات أخرى يتم استخدامها في التعامل مع المستهلكين لقسم حماية المستهلك بدائرة التنمية الاقتصادية عند طلب اصدار او تجديد الرخصة التجارية.
- مراعاة اللباقة في الحديث والتعريف بالاسم الشخصي والشركة عند الاتصال..
- يحظر اقتطاع أي مبالغ مالية من البطاقات الائتمانية للعميل دون وجود موافقة خطية منه. على أن ينص عقد الاتفاقية الموقع من كلا الطرفين على المبلغ المتفق عليه وطريقة الدفع.
- أن لا يقل عمر المتقدم عن 21 سنة ميلادية
- الالتزام بالحضور إلى الدائرة متى دعت الحاجة، والتقيد بمواعيد طلبات الاستدعاء الصادرة من الدائرة.
- التقيد بتوفير بيانات واضحة وصحيحة لموظف الدائرة، وعدم ممارسة أي سلوك بهدف تضليله أو منعه من أداء مهامه.
- الالتزام بالرد على الحالات المحولة من قبل الدائرة خلال 24 ساعة من وقت تحويلها للشركة.
- الالتزام بكافة العروض التي تقدمها الشركة للعميل وعدم الإخلال بأي بند من بنود الاتفاق.
- على الشركة مطابقة توقيع طالب الخدمة على العقد مع التوقيع المعتمد في الهوية أو نموذج اعتماد التوقيع الصادر من الجهات المعنية.
- لا يحق للشركة إلزام العميل أو الاحاح في تقديم الخدمة، وفي حال رفض العميل للخدمات، تلزم الشركة بإنهاء المكالمة وحظر رقم المتعامل وعدم الاتصال به مجددا .
- إلغاء بند التجديد التلقائي من جميع العقود التابعة للشركة، وفي حال رغبة العميل في تجديد العضوية/ الخدمة، تلزم الشركة بتوفير عقد جديد يتضمن كافة البنود والاشتراطات والعروض المقدمة من قبل الشركة وموقع من كلا الطرفين.

متطلبات دائرة التنمية الاقتصادية

- صورة من عقد الايجار موثق

الرسوم التقديرية

100	رسم السجل التجاري
100	طلب الموافقة المبدئية
625	رسم تحسين خدمات
2,500	رسم الأنشطة
100	رسوم اجراء اصدار رخصة تجارية
150	رسم اللوحة الاعلانية / متر
225	رسوم التعرف على منتجي النفايات (إصدار)
500	رسوم خدمات الدفاع المدني
4,300	المجموع :



Fees and Requirements

Transaction Type : New License

Legal Form : Establishment

Activities

- Facilities And Low Prices Cards Issuance Services

Department Of Economic Development Conditions

- The company shall abide by the conditions and promotions it offers, without any prejudice to the provisions therein.
- Prospective customer/ applicant for service should not be younger than 18 years.
- The company shall not deduct any amount of money from the customer's credit card without the prior personal consent of the customer. The contract, mutually signed by both parties, shall indicate the amount agreed upon and its method of payment.
- The company shall provide contracts indicating the details of the offer proposal, namely the date, full data, conditions and promotions. The contracts shall be in Arabic (the company may use any other language together with the Arabic text).
- The company /service provider shall adhere to the period designated for communication with prospective customers (from 09:00am to 09:00pm)
- The company is obliged to send its representative, if the situation so requires, and to comply with the request for his attendance of meetings at DED.
- The company shall verify the signature of the applicant for service against the attested signature on his ID, or with the signature authentication form issued by the competent authorities.
- The company is obliged to respond within 24 hours vis-à-vis the status quo of the cases referred to the company by the consumer protection section.
- The company is not entitled to obligate the customer or to press him to order the service. In case the prospective rejects the service, the company shall instantly end the call, block the customer number, and not renew the communication.
- Invalidate all the automatic renewal conditions in all contracts. In case the customer likes to recommence the service /his membership, the company shall provide new contract incorporating all the conditions, provisions and offered promotions. The company and the customer shall mutually sign the contract in witness.
- Upon applying for issuance /renewal of a business license, the business entity shall enclose copies of contracts, invoices, and promotion and discount plans, besides any other documents usually used to conclude transactions with the customers, and submit all to the consumer protection section at the DED.
- The applicant must be at least 21 years of age
- The company shall provide correct and legible data to DED employees at all times, and abstain from misguiding, confusing, or obstructing their performance of their duties.
- The business entity shall open direct communication channel with the commercial protection dept. – consumer protection section at DED for the follow up of the consumers' complaints against the services provided by the company.
- The company representative shall observe good manners during the course of communication and identify himself and his company to the customer..

Department Of Economic Development Requirements

- Copy of a registered (TAWTHEEQ) tenancy contract

Estiamted Fees

Commercial Record Fee	100.00
Initial Approval	100.00
Service Fees for Activities	625.00
Activity Fee Total	2,500.00
Commercial license Fee	100.00

Signboard Fee / 1m	150.00
Waste producer registration fees (Issuance)	225.00
Civil Defense Services Fee	500.00
Total	4,300.00