



تعليمات عامة للمستثمر

الرؤية:

الريادة في الأداء لبناء اقتصاد تنافسي ومستدام

الرسالة:

تنظيم النشاط الاقتصادي ومتابعته ودعمه وترويجه؛ لتعزيز التنافسية والإبداع في التنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة بالتعاون مع شركائنا في شفافية واحترام متبادل، بالاعتماد على كوادرو وطنية مؤهلة، ونظم وتقنيات ذات كفاءة عالية.

Vision:

Pioneer in the performance to build a competitiveness and sustainable economy.

Mission:

To regulate, monitor, support and promote the economic activity in order to boost competitiveness, creativity and stimulate comprehensive and sustainable economic development, embracing transparency and mutual respect in the way we deal with our partners, and relying on qualified national cadres and efficient systems and techniques.

تسعى دائرة التنمية الاقتصادية برأس الخيمة على الدوام إلى توفير كل السبل التي تساعد المستثمر على مزاوله الأنشطة الاقتصادية، وتحفيز المستثمرين لتوسيع نطاق الأنشطة عبر حزمة من الإجراءات، منها: توفير البيانات المطلوبة لتوضيح الرؤية للمستثمر بما يتناسب مع الأنظمة والقوانين التي تهدف إلى تنظيم النشاط الاستثماري في الإمارة.

تعليمات عامة للمستثمر

- 1- عدم مزاوله النشاط في موقع دون ترخيص أو تصريح.
على المستثمر عدم مزاوله أي أنشطة إلا بعد الحصول على إذن من الدائرة يوضح طبيعة الأنشطة أو العروض الترويجية المراد مزاولتها.
- 2- عدم تغيير موقع الترخيص والانتقال إلى موقع آخر دون الحصول على موافقة الدائرة.
على المستثمر مراجعة الدائرة في حال رغبته بنقل الرخصة إلى موقع آخر قبل توقيعه على عقد الإيجار الجديد، إذ يمكن ألا يتوافق الموقع الجديد مع النشاط المراد ممارسته، وقد يتطلب موافقات جهات أخرى حسب النشاط.
- 3- ضرورة أن يكون الاسم التجاري المدون على اللافتة مطابقاً للاسم المدون في الرخصة.
من الضروري تثبيت اللافتة على المنشأة التجارية كما هو مسجل في بيانات الرخصة، مع مراعاة قياسات اللافتة لتكون متوافقة مع اشتراطات دائرة البلدية.
- 4- عدم إجراء التنزيلات أو التصفيات أو العروض الخاصة دون تصريح.
على المستثمر الالتزام بالتقدم لطلب تصريح عند إجراء التنزيلات أو التصفيات أو العروض الخاصة أو الحملات ترويجية من قسم التصاريح التجارية في الدائرة، وفي حال عدم التزامه بذلك فإنه يعرض نفسه للمخالفة ودفع غرامة قدرها 1000 درهم للمرة الأولى، و1000 درهم للمرة الثانية، و2000 درهم للمرة الثالثة.

5- عدم إجراء أي تعديل أو تغيير بيانات الترخيص إلا بعد مراجعة الدائرة.
على المستثمر مراجعة الدائرة في حال رغبته بإجراء أي نوع من التعديلات على الرخصة تجنباً للمخالفة.

6- الالتزام بكتابة الأسعار على السلع والبضائع وتوضيح تاريخي الإنتاج والانتها.
على المستثمر الالتزام بوضع الأسعار على السلع والبضائع بشكل واضح وظاهر للمستهلك/ للمتعامل، مع توضيح تاريخي الإنتاج والانتها، كما يجب الالتزام بالأسعار المعلنة، وعدم التلاعب بها خاصة عند دفع ثمن السلعة، إذ يجب أن يكون سعرها مطابقاً لما هو معلن عنه على الأرفف.
في حالة عدم مطابقة سعر المنتج الواقع على الأرفف مع السعر الموجود لدى صندوق الدفع، يخالف المستثمر بغرامة قدرها 5000 درهم للمرة الأولى، و 10,000 درهم للمرة الثانية، و 20,000 للمرة الثالثة.

7- للمستهلك الحق في الحصول على فاتورة الشراء الأصلية.

للمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة، ويجب أن تتضمن فاتورة السلعة البيانات الآتية:

1. اسم المزود وعنوانه.

2. تعريف السلعة.

3. وحدة البيع.

4. كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة.

5. سعر السلعة بالعملة المحلية.

6. تاريخ تسليم السلعة أو الخدمة - شرط التقيد به.

إصدار فاتورة شراء مؤرخة ومفصلة هي بمثابة عقد بينك وبين المشتري، ومن واجبك تقديمها له تجنباً للمساءلة القانونية.

8- الإعلان عن سياسة البيع للمستهلك عبر وسيلة إعلان مناسبة شاملة (لعملية استرجاع السلع أو استبدالها أو إصلاحها).
على المزود إيضاح سياسة المحل في منافذ البيع على أن تكون باللغة العربية وأي لغة أجنبية أخرى، وفي مكان يمكن رؤيته، شرط ألا تتعارض مع الأنظمة والقوانين السارية في الدولة.

9- عدم ترويج أي بضائع مقلدة أو مغشوشة أو بيعها أو عرضها.

على المزود الالتزام بعدم عرض أي سلعة أو خدمة مغشوشة أو مضللة أو تقديمها أو الترويج لها أو الإعلان عنها بما يلحق الضرر بمصلحة المستهلك أو صحته عند الاستعمال العادي لها.

10- الحرص على تسجيل العلامة التجارية في وزارة الاقتصاد بغية حمايتها.

على المستثمر أن يحرص على تسجيل العلامة التجارية لتمييز بضائعه أو منتجاته أو خدماته في وزارة الاقتصاد، وذلك بأن يتقدم بطلب تسجيلها وفقاً لأحكام قانون العلامات التجارية. وتسري الحماية المقررة للعلامة التجارية في جميع الإمارات السبع.

11- إبلاغ الدائرة في حالة وجود أي منتج أو بضائع مقلدة في السوق المحلي على الرقم المجاني 8007333.

التعاون مع الدائرة في مكافحة أي شكل من أشكال الغش التجاري، إذ يمكن للمستهلكين التواصل مع مركز الاتصال في الدائرة على الرقم المجاني 8007333 والإبلاغ عن شكاوهم بهذا الخصوص، أو عن طريق موقع الدائرة الإلكتروني، أو زيارة مركز خدمة المتعاملين.

12- عدم طباعة أي منشورات ورقية إعلانية أو توزيعها دون تصريح.

على المستثمر مراجعة قسم التصاريح التجارية في الدائرة في حال رغبته بطباعة أي منشورات ورقية إعلانية أو توزيعها، وذلك للتدقيق على المادة المراد توزيعها التي قد تتضمن عروضاً ترويجية، وتتطلب إصدار تصريح تجاري بذلك،

13- عدم مزاوله النشاط بعد الساعة 12 ليلاً إلا بعد مراجعة الدائرة قسم التصاريح للحصول على التصريح اللازم.

على المستثمر الالتزام بعدم مزاوله أي نشاط تجاري أو صناعي أو مهني بعد الساعة 12 ليلاً إلا بموجب تصريح تفادياً لأي تجاوزات، والبعد عن أي مخالفات.

14- في حال وجود مخزن أو مستودع تابع للمنشأة، يرجى زيارة قسم التصاريح في الدائرة للحصول على التصريح اللازم.

في حال وجود مخزن أو مستودع تابع للرخصة يجب الحصول على التصريح اللازم من قسم التصاريح التجارية في الدائرة، كما لا بد من وضع لافتة تحمل كلمة مستودع واسم المنشأة.

15- التزام المنشأة بالمواصفات والمقاييس الإماراتية الخاصة بالسلع التي تصدر عن هيئة المواصفات والمقاييس في الدولة. على المنشأة الالتزام بعلامة الجودة الإماراتية؛ وهي شارة تمنح لمنتج معين لتدل على مطابقة المنتج للمواصفات القياسية المعتمدة، والالتزام المنشأة بالاشتراطات والمتطلبات المحددة لها في هذا النظام.

كيف تتصل بنا؟

عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة أو الحضور شخصياً للمقر الرئيسي والاستفسار من قسم خدمة المتعاملين. نرحب أيضاً بالتواصل معنا عن طريق الهاتف أو الخط الساخن.

للاستفسارات العامة وتقديم الشكاوى والمقترحات:

هاتف المكتب الرئيسي: 971 7 2271222

هاتف فرع مركز منار: 971 7 2272050

هاتف فرع مكتب تسهيل: 971 7 2260103

هاتف فرع هيئة رأس الخيمة للاستثمار (راكيا): 971 7 2434111

الخط الساخن: 8007333

الموقع الإلكتروني: <http://www.ded.rak.ae>

البريد الإلكتروني: rakecon@economic.rak.ae

15- Commit to the UAE product specifications and standards that are certified by the Emirates Authority for Standardization & Metrology.

The establishment must comply with the Emirates Quality Mark; a mark which is given to the product that passes the system that certifies the compliance of the product with the certified standard specifications and the establishment compliance with the determined requirements in the system.

How to contact us?

You can contact us through our website, or visit our headquarters or customer service division or landline phone or the Hotline Free number.

For General inquiries, suggestions and complaints:

Headquarters: 2271222 -7-971

Manar Branch: 2272050 -7-971

Tas-heel Branch: 2260103 -7-971

RAKIA Branch: 2434111 -7-971

Hotline: 8007333

Website: <http://www.ded.rak.ae>

Email: rakecon@economic.rak.ae



دائرة التنمية الاقتصادية - راس الخيمة

11- Report to the RAK DED incidents regarding any counterfeited goods in the local market to the toll free number 8007333.

Report any form of commercial fraud in the local market by contacting RAK DED, the call center free toll number 8007333 or pledge a complain through the official website or visit our customer service center.

12- It is not allowed to print or distribute any type of advertisement paper flyers without a prior permission.

The investor should visit the Commercial Permit Section at RAK DED to obtain a prior permit to print or distribute any advertising flyers or brochures, in order to edit and proofread the contents and issue a promotional offer permit, if required.

13- Working after 12 am is not allowed without a prior permit from the Permits Division at RAK DED.

The investor is not allowed to practice any commercial or industrial or vocational activity after 12 am. Without a prior permission to avoid any violations.

14- In case of license owned- storehouses or warehouses; the required permits should be obtained from the Permits Division in DED before practicing any activity.

In case of license owned – storehouse or warehouse; the required permits should be obtained from the Commercial Permits Section in RAK DED in addition to fix a signboard refer to the storehouse or the warehouse under the name of the establishment.

4. The quantity or the number of the sold units.

5. Price of the commodity/ goods by AED.

6. Date of commodity/ goods/ service submission, should comply with terms and conditions.

Issuance of a printed, dated and detailed invoice is considered a contract between you and the buyer, it is your responsibility to avoid legal accountability.

8- Announce the sale and purchase policy to your customer using reasonable media channels (clarifying the replacement, repair and recovery policy).

The provider should clarify its policy clearly at all sale points in the Arabic Language and any other foreign languages. The policy must not conflict with the laws and regulations in the UAE.

9- It is forbidden to promote or sell or offer any counterfeited or fake goods.

The provider should not display or introduce or promote or advertise to any fraudulent or misleading commodity/ service that may disadvantage the interests or health of the consumer when normal use of service.

10- Make sure of registering your trade mark at the Ministry of Economy to protect your rights.

The investor should register its trademark in the Ministry of Economy to distinguish its goods, products and services, by submitting the registration application, in accordance with the trademark law that applies in all the seven emirates.

4- Do not carry out any sales, discounts or special offers without permission.

The investor should submit a permit request to the Permit Section at RAK DED in case of sale or clearance or special offers or promotional campaign. In case of non-compliance, a violation fees should be imposed as follows: first time violation: AED 1000, second time violation: AED 1000 and third time violation: AED 2000.

5- Do not amend or change in the license information unless you obtain RAK DED's approval.

The investor should visit RAK DED in case of any license amendments to avoid violation.

6- Post or print the prices on goods and commodities clarifying both the production and expiry dates.

The investor should post the prices of the goods and commodities clearly to the customer/ consumer, showing both the production and expiry dates. Manipulation with prices is forbidden. The price of the good on the display shelf should match the price at the cashier counter.

In case of non-compliance, a violation fees should be imposed as follows: first time violation: AED 5000, second time violation: AED 10000 and third time violation: AED 20000.

7- The consumer has the right to receive the invoice.

The customer has the right to obtain a dated invoice, including:

1. Name and the address of the seller/ provider.
2. Description of the commodity/goods.
3. Unit sales.

The Department of Economic Development in Ras Al Khaimah spare no effort to support investors in their economic activates and encourage them to expand activities through its procedures, e.g.: providing required information that illuminates their visions in accordance with laws and regulations in order to regulate the investment activates in the emirate.

General Guidelines for Investor

1- Do not practice a business activity without a license or permit.

The investor should not practice any activity without a prior permission from RAK DED which clarifies the nature of the activities or the promotional offers to be offered.

2- Do not change the license location or relocate to another site without getting RAK DED's approval.

The investor should visit RAK DED in case of changing the license location before signing the new lease contract, to assure the compliance of the new location with the activity to be practiced, in addition to the approvals of other concerned authorities, if required.

3- Make sure that the trade name which is printed on the signboard and the name mentioned in the license are identical.

The business signboard which fixed on the business facility should match the license data and information, taking in consideration the Municipality Department requirements of the signboard size.



General Guidelines for Investor