

planet

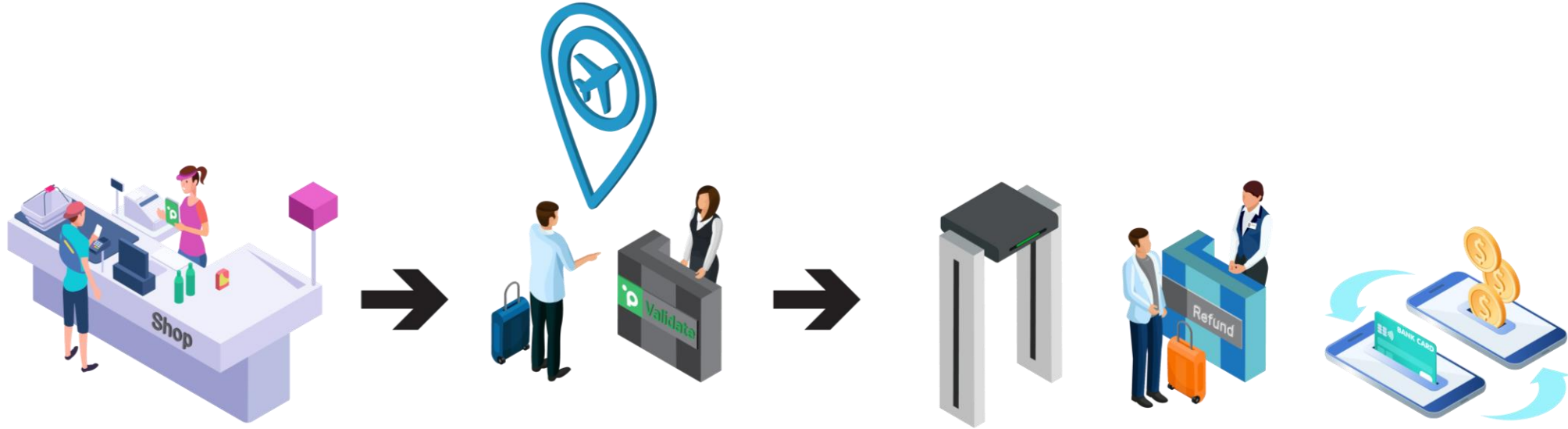
الدورة التدريبية للمتاجر



# تسوق بدون ضريبة مع "بلانيت"

التسوق الحر أو التسوق من دون ضريبة هو إعادة ضريبة القيمة المضافة إلى المتسوقين في دول خارجية، وعلى المسافرين إخراج المنتجات المشتراة من الدولة المشتري منها لكي يحصل على قيمة الضريبة.

ولهذا لا يمكن لسكان مدينة ما الاستفادة من التسوق بدون ضريبة. المستفيد الحقيقي هم المتسوقين المغادرين إلى دول أخرى بما ابتاعوه من منتجات، وهم من يحصل على قيمة ضريبة القيمة المضافة التي تتضمنها أسعار السلع في البلاد، وتقدم شركة "بلانيت" خدمة استرجاع قيمة الضريبة بالإنابة عن الهيئة الاتحادية للضرائب بموجب برنامج استرداد ضريبة القيمة المضافة للسياح.



# أهلية التسوق بدون ضريبة

أي فئة من السياح لها حق استرداد ضريبة القيمة المضافة؟

أي سائح تجاوز عمره الثامنة عشر عامًا وغير مقيم في الإمارات العربية المتحدة، على ألا يكون أحد أفراد طاقم الضيافة لخطوط الطيران الأجنبية، ويحق من تنطبق عليه الشروط استرداد جزء من ضريبة القيمة المضافة.



## أي نوع من السلع يمكن استرداد قيمة ضريبتها؟

- كل السلع والمنتجات التي تتضمن أسعارها ضريبة القيمة المضافة، فيما عدا:
  - السلع التي تم استهلاكها جزئياً أو كلياً في الإمارات العربية المتحدة
  - السيارات والقوارب والطائرات
  - السلع التي لم تكن بحوزة سائح تنطبق عليه الشروط لدى خروجها من الدولة
  - الخدمات
  - المنتجات المشتراة عبر الإنترنت
- السلع التي تم استهلاكها جزئياً أو كلياً في الإمارات العربية المتحدة ولا تشمل الغلاف أو العبوة الأصلية (مثل الهواتف الذكية المشتراة من الإمارات والتي غادرت البلاد من دون عبواتها الأصلية)
- يجب ألا يقل سعر السلعة المشتراة عن 250 درهم إماراتي
- يكون للسائح أحقية استرداد ضريبة القيمة المضافة في حال المغادرة مع السلعة خلال 90 يوماً من إصدار بطاقة استرداد الضريبة



# الخطوات الأولى

## كتيب الاستعداد

عندما تقرر تقديم خدمة التسوق بدون ضريبة للمتسوقين، ستقوم شركة "بلانيت" بإهداءكم باقة من أدوات الاستعداد، وهي تشمل ما يلي:

بيانات الحساب



نشرات المعلومات السياحية



أدوات للتسويق وعرض الإعلانات



# الخطوة الأولى: تسجيل بيانات السائح – صفحة الويب

## كيفية الحصول على بيانات العملاء

### Basic info

Travel document number *	Country of residence *	Nationality *
<input type="text"/>	<input type="text" value="(Choose country)"/>	<input type="text" value="(choose nationality)"/>
Date of birth *	First name *	Last name *
<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### Contact details

Phone Number *
<input type="text" value="+93 70 123 4567"/>

1. اسأل السائح عما إذا كان مقيماً في الإمارات أو إذا كان أحد أفراد أطقم الطيران المغادر للدولة، وإذا كان كذلك، عليك الامتناع عن إدراجهم في برنامج استرداد ضريبة القيمة المضافة

2. من المهم إخبار السياح عن أحقيتهم بالاستفادة من برنامج استرداد الضريبة إذا غادروا الدولة مع ما اشترؤوا من سلع عبر أحد المنافذ المدرجة في البرنامج (يرجى الاطلاع على القائمة الكاملة للمنافذ في الملحق)

3. اطلب من السائح الاطلاع على وثيقة السفر المستخدمة لدخول. وفي حال عدم توفر هذه المعلومات، لن يكون باستطاعتكم إصدار بطاقة التسوق بدون ضريبة.

4. قد بإدخال بيانات السائح كما وردت ببطاقة الهوية

5. اضغط على Next للانتقال إلى الصفحة التالية

# الخطوة الثانية: إدخال بيانات عملية الشراء – صفحة الويب

## تسجيل بيانات الشراء

انتبه: عليك توخي الحرص والدقة أثناء إدخال قيمة المبيعات حتى لا يحتسب على متجرك ضريبة مرتفعة. أنت المسؤول عن إدخال القيمة الصحيحة في الخانة المخصصة لذلك.

Receipt number *	Receipt date *	Product group	Sales amount *	VAT amount *
<input type="text"/>	<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>	Electronics (including VAT 5%)	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Proof of receipt \***  
JPG images only

**i** Receipts added must meet 90-day rule. [Learn more](#)

1. قم بإدخال رقم الفاتورة في الخانات المخصصة
2. قم بإدخال تاريخ الفاتورة والقيمة الإجمالية للمشتريات وضريبة القيمة المضافة كما وردت في الفاتورة، وذلك لكل السلع التي تنطبق عليها شروط الأهلية، وإذا تضمنت الفاتورة سلعة غير مطابقة للمواصفات أو سلعة لن تغادر الدولة بحوزة السائح، عليك خصم قيمتها كاملة من المبلغ الإجمالي للفاتورة بما يشمل ضريبة القيمة المضافة المقترنة بها، وعليك إدخال إجمالي قيمة المشتريات المطابقة للمواصفات.
3. أضف صورة واضحة للفاتورة في خانة Proof of receipt، وإذا كان حجم الفاتورة كبيراً لا يمكن حصره في صورة واحدة، يمكنك إضافة عدة صور في الخانة المخصصة لذلك، وعلى الصور أن تكون من نوع PDF أو JPEG.

# الخطوة الثالثة: استكمال المعاملة – صفحة الويب

New tax free form Reset form

1 Shopper Info 2 Purchase Info 3 Summary

### Summary

#### Shopper

First name Testing	Last name Case	Travel document number ND123456
Country/Region of residence India	Date of birth 21/07/1997	Nationality India
Phone number +91919191919191		

#### Purchase

Receipt number 3485843	Proof of receipt Capture.JPG Capture.JPG
Receipt date 07/12/2022	Export validate by 07/03/2023
Product group Electronics	VAT 5%
Sales amount 1,050.00 AED	

#### Refund

Shoppers must export their goods within 90 days of the date of purchase.

Number of transactions	1
Sales amount	1,050.00 AED
Gross refund	42.50 AED
Validation fee	4.80 AED
Net refund	37.70 AED

[Previous Step](#) [Finish Form](#)

## املاً نموذج استرداد ضريبة القيمة المضافة

1. تأكد من صحة ودقة البيانات التي قمت بإدخالها
2. تحقق من صحة ووضوح الصور التي أرفقتها بالمعاملة
3. إذا لم تكن أي من البيانات الموجودة صحيحة، اضغط على **Previous Step** وصحح المعلومات الخاطئة
4. تحقق من بيانات الاسترداد واضغط على **Finish Form** إذا كانت كل البيانات صحيحة. سيتم إصدار رقم تعريف مرتبط رقمياً برقم جواز سفر المسافر
5. تأكد من إبلاغ المتسوقين بضرورة استرداد الضريبة خلال 90 يومًا من صدور الإيصال وقبل تسليم متاعهم وحقائبهم وقبل المرور من التفتيش الأمني، وإلا لن تكون لمشترياتهم أحقية استرداد ضريبة القيمة المضافة




# الخطوة الرابعة: انتهاء المعاملة – صفحة الويب

تم ملء نموذج الاسترداد

تم إرسال طلب استرداد ضريبة القيمة المضافة إلى مرحلة مراقبة الجودة، ويمكنك تدوين رقمك التعريفي لمتابعة المعاملة

New tax free form [Reset form](#)

1 Shopper info 2 Purchase info 3 Summary



Your Tax Free form is issued!

Tax Free form nr.  
AE10839500001001

[Go to homepage](#)

New tax free form [Reset form](#)

1 Shopper info 2 Purchase info 3 Summary

Shopper Info [Recently issued](#)

Basic info

Search document number \* Country/Region of residence \* Nationality \*  
Date of birth \* (Merchant ?)  
Contact details  
Phone number \*  
Recently issued

Tax free tag	Search text	Search
Merchant	Net refund	Sales
AE10839500001001	37.70 AED	1,060.00 AED >
AE10829800001001	37.70 AED	1,060.00 AED >

[Close](#)

يمكنك الاطلاع على المعاملات الحديثة بالضغط على Recently Issued بالصفحة الرئيسية للتطبيق

# الخطوة الخامسة: الموافقة على الطلب – صفحة الويب

## لا توجد إجراءات إضافية

بعد استكمال المعاملة والضغط على **Recently Issued**، سيمكنك الاطلاع على حالة المعاملة والتي تتنوع بين حالتين: **Pre-Issued** وهي مرحلة قبل الإصدار، و **Pending Approval** وهي مرحلة انتظار الموافقة.

بمجرد الموافقة على الطلب (وفي حال عدم وجود إجراءات أخرى)، تتحول حالة الطلب إلى **Issued**، أي تم إصداره.

planet Planet Web Issue Action Required Forms

### Tax free tag

#### Tag summary

Tax Free Tag ID	Status	Issued date	Eligibility
AE108429000001001	Pre-issued	08/12/2022 13:21 EXP 08/03/2023	Eligible
	Sub-status		
	Pending approval		

Purchase details

RECEIPT NUMBER	RECEIPT DATE	PRODUCT GROUP	AMOUNT	EXPORT VALIDATE BY	
Receipt 1	3458345	08-12-2022	5% (Electronics)	1050	08/03/2023
TOTALS		SALES AMOUNT	1,050.00 AED		
		VAT AMOUNT	50.00 AED		
		GROSS REFUND	42.50 AED		
		VALIDATION FEE	4.80 AED		
		REFUND	37.70 AED		

planet Planet Web Issue Action Required Forms

### Tax free tag

#### Tag summary

Tax Free Tag ID	Status	Issued date	Eligibility
AE108429000001001	Issued	08/12/2022 13:21 EXP 08/03/2023	Eligible

Purchase details

RECEIPT NUMBER	RECEIPT DATE	PRODUCT GROUP	AMOUNT	EXPORT VALIDATE BY	
Receipt 1	3458345	08-12-2022	5% (Electronics)	1050	08/03/2023
TOTALS		SALES AMOUNT	1,050.00 AED		
		VAT AMOUNT	50.00 AED		
		GROSS REFUND	42.50 AED		
		VALIDATION FEE	4.80 AED		
		REFUND	37.70 AED		

Receipts added must meet 90-day rule. [Learn more](#)

## إجراءات إضافية مطلوبة

1. بعد إصدار رقم تعريف المعاملة وبعد الضغط على Recently Issued ، ستكون حالة المعاملة إما Pre-Issued أو Pending Approval
2. إذا كان على المستخدم القيام بخطوات أخرى، ستتغير حالة الطلب من Pending Approval إلى Needs Clarification
3. إذا كان الخانة الإضافية لحالة الطلب قد تغيرت إلى Needs Clarification سيتعين عليك اختيار Action Required Forms أعلى الصفحة.
4. إذا لم يتم اتخاذ أي إجراءات بخصوص هذه الطلبات خلال 24 ساعة من تغير حالتها، ستتغير حالة الخانة الإضافية إلى Merchant Time-Out وسيتم إلغاء المعاملة.

planet Planet Web Issue Action Required Forms

### Tax free tag

#### Tag summary

Tax Free Tag ID	Status	Issued date	Eligibility
AE108429000001001	Pre-issued	08/12/2022 13:21 EXP 08/03/2023	Eligible
	Sub-status		
	Needs clarification		

Purchase details

RECEIPT NUMBER	RECEIPT DATE	PRODUCT GROUP	AMOUNT	EXPORT VALIDATE BY
Receipt 1 3458345	08-12-2022	5% (Electronics)	1050	08/03/2023
TOTALS		SALES AMOUNT	1,050.00 AED	
		VAT AMOUNT	50.00 AED	
		GROSS REFUND	42.50 AED	
		VALIDATION FEE	4.80 AED	
		REFUND	37.70 AED	

# الخطوة السابعة: الإجراءات الإضافية – صفحة الويب

## النماذج المحالة للإجراءات الإضافية

1. بعد اختيار Action Required Forms، يتم عرض قائمة بكل المعاملات المطلوب اتخاذ إجراءات حيالها
2. اختر المعاملة المطلوب تحديثها
3. راجع بيانات المتسوق واختر Next Step بعد التأكد من صحتها
4. راجع بيانات المعاملة، وهنا سترى تفاصيل الإجراءات المطلوب اتخاذها باللون الأحمر
5. بعد استكمال الإجراءات، اضغط على Next Step للمضي قدمًا
6. راجع بيانات المعاملة مرة أخرى واضغط على Finish Form لإنهاء المعاملة

planet Planet Web Issue Action Required Forms Help

Action Required form

1 Shopper info 2 Purchase info 3 Summary

Shopper Info

Shopper

First name Testing	Last name Case	Travel document number NDI23456
Country/Region of residence India	Date of birth 21/07/1997	Nationality India
Phone number +919191919191		

Next Step

planet Planet Web Issue Action Required Forms Help

Action Required form

1 Shopper info 2 Purchase info 3 Summary

Fill in purchase information

Store Name \*

Needs your attention

- Image of receipt is blurry
- Receipt number mismatch

Receipt number *	Receipt date *	Tax Free tag number	Product group	Sales amount *	VAT amount *
3458345	08/12/2022	AE10842900001001	Electronics	1050	50

Proof of receipt \*

JPG Images only

Drop a file here or browse to upload

Receipts added must meet 90-day rule. Learn more

Previous Step





Transactions	Sales amount	Net refund	Gross refund	Validation fee
1	1,050.00 AED	37.70 AED	42.50 AED	4.80 AED


Next Step

# احتساب القيمة التقريبية للضريبة المسترجعة – صفحة الويب

## خطوات احتساب القيمة التقديرية لاسترداد ضريبة القيمة المضافة

- افتح الرابط وتصفح الموقع إلى الخطوة الثانية Fill in purchase information
- أدخل قيمة المبيعات
- أدخل ضريبة القيمة المضافة
- ستظهر القيمة التقديرية للمبلغ تحت خانة Gross Refund

Receipt number *	Receipt date *	Product group	Sales amount *	VAT amount *
 12345	09/08/2021 	Electronics (including VAT 5%)	1050	52.5
 56789	09/08/2021 	Electronics (including VAT 5%)	1000	50

 Receipts added must meet 89-day rule. [Learn more](#)

# البحث عن بطاقات الاسترداد وإلغائها – صفحة الويب

## Recently issued



Tax free tag ▼

### Tag summary

Tax Free Tag ID	Status	Issued date	Eligibility
AE101763000001001	Issued	15/08/2021 15:56 EXP 13/11/2021	Eligible

Purchase details

RECEIPT NUMBER	RECEIPT DATE	PRODUCT GROUP	AMOUNT	EXPORT VALIDATE BY	
Receipt 1	12345	15-08-2021	5% (Jewellery)	1000	12/11/2021
TOTALS		SALES AMOUNT	1,000.00 AED		
		VAT AMOUNT	47.62 AED		
		GROSS REFUND	40.48 AED		
		VALIDATION FEE	4.80 AED		
		NET REFUND	35.68 AED		

Receipts added must meet 89-day rule. [Learn more](#)

**⚠ This operation cannot be undone. Sure to continue? Click OK to proceed.**

SELECT REASON

Customs stamp was given too late

Export validation not confirmed by customs

Goods returned to the store

There is no customs stamp visible

Suspected fraud

Other reason

Optional comment

## خطوات البحث عن بطاقة صادرة مسبقًا

- افتح الموقع واضغط على Recently Issued
- أدخل كود بطاقة الاسترداد أو رقم وثيقة سفر المتسوق

## خطوات إلغاء بطاقة صادرة مسبقًا

- ابحث عن البطاقة بالطريقة المذكورة أعلاه
- إذا تم استخدام بيانات المسافر للبحث عن البطاقة، قد تظهر أكثر من بطاقة في نتيجة البحث، وعليك التأكد من اختيار البطاقة الصحيحة قبل المتابعة
- اضغط على زر الإلغاء Void
- قد بتدوين سبب الإلغاء ثم اضغط على OK



## الخطوة الثانية: إدخال بيانات عملية الشراء – التطبيق الذكي

1. امسح الباركود الموجود في الفاتورة باستخدام كاميرا الهاتف الذكي أو قم بإدخال رقم الفاتورة يدويًا إذا لم يكن بها باركود
2. قم بإدخال تاريخ الفاتورة والقيمة الإجمالية للمشتريات وضريبة القيمة المضافة كما وردت في الفاتورة، وذلك لكل السلع التي تنطبق عليها شروط الأهلية، وإذا تضمنت الفاتورة سلعة غير مطابقة للمواصفات أو سلعة لن تغادر الدولة بحوزة السائح، عليك خصم قيمتها كاملة من المبلغ الإجمالي للفاتورة بما يشمل ضريبة القيمة المضافة المقترنة بها، و عليك إدخال إجمالي قيمة المشتريات المطابقة للمواصفات.

انتبه: عليك توخي الحرص والدقة أثناء إدخال قيمة المبيعات حتى لا يحتسب على متجرك ضريبة مرتفعة. أنت المسؤول عن إدخال القيمة الصحيحة في الخانة المخصصة لذلك.

Input receipt information

Receipt number\*

Receipt date\*  
12/05/2022

Product group  
Electronics (including VAT 5%)

Sales amount\*

VAT amount\*

Scan receipt barcode

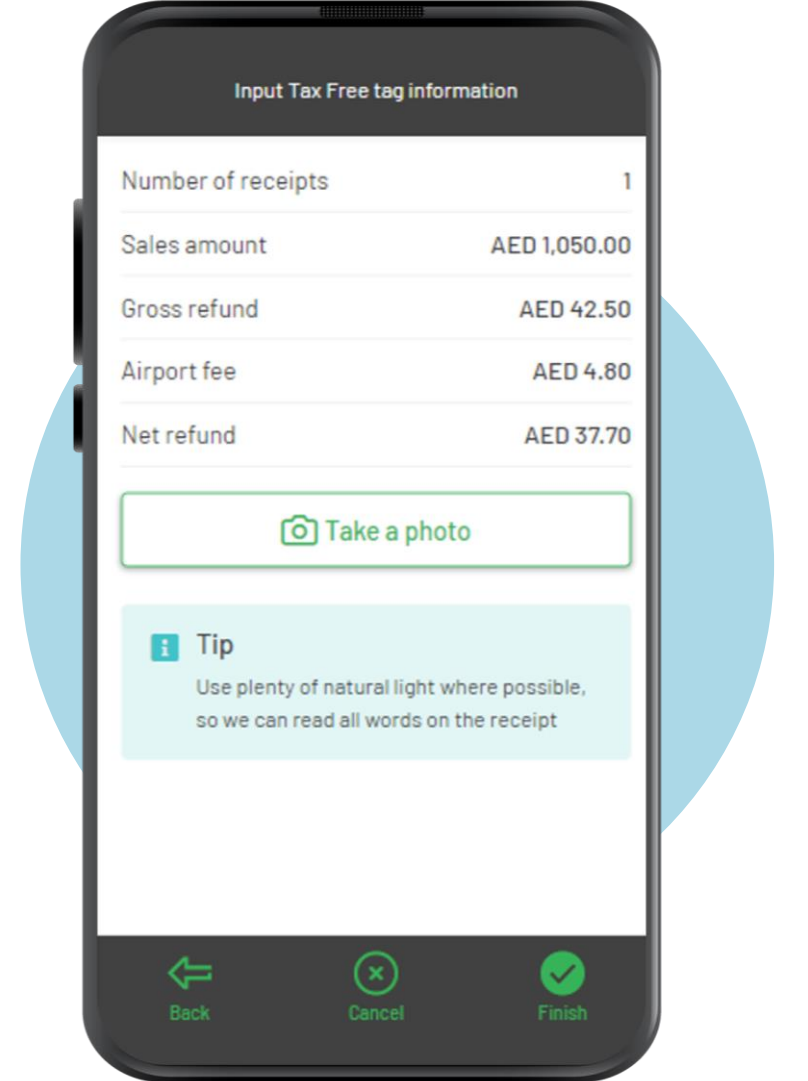
This Receipt	AED 0.00
All Receipts	AED 0.00

Back Next

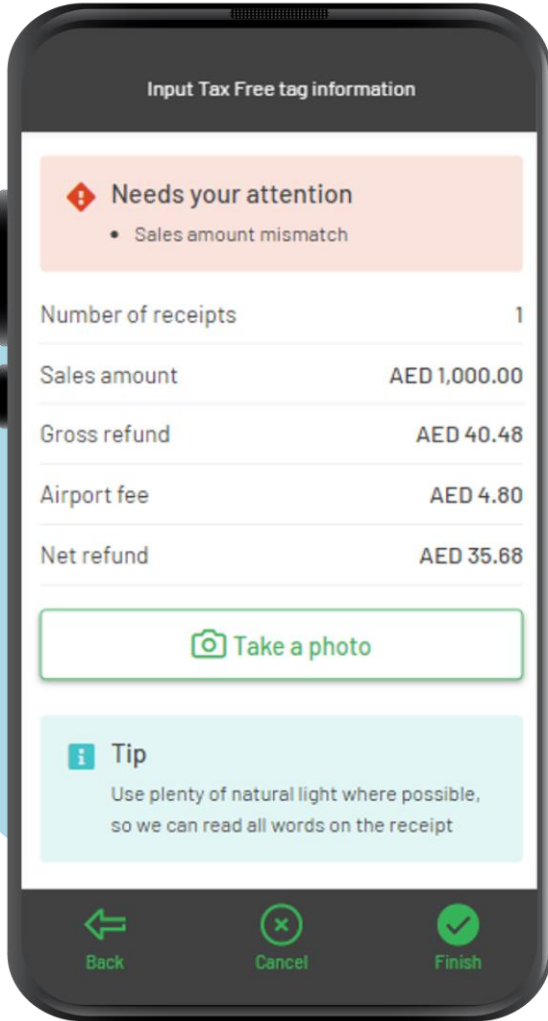


## الخطوة الثالثة: استكمال المعاملة – التطبيق الذكي

1. راجع بيانات الفاتورة للتأكد من صحتها
2. اختر Take a photo وقم بالتقاط صورة واضحة ودقيقة للفاتورة
3. عليك إعادة التقاط الصورة إذا لم تكن واضحة على النحو الكافي
4. إذا كان حجم الفاتورة أكبر من التقاطه في صورة واحدة، عليك التقاط أكثر من صورة



# الموافقة على المعاملة – التطبيق الذكي



1. بعد استكمال بيانات المعاملة، ستتغير حالتها إلى Pending Approval. إذا تم الموافقة عليها، لن تكون هناك إجراءات إضافية، وإذا تم رفض المعاملة، ستتغير حالتها إلى Needs Clarification. لعرض المعاملات المرفوضة:

2. اضغط على Action Required Forms في القائمة الرئيسية

3. اختر المعاملة المطلوب اتخاذ إجراءات حيالها

4. كرر الخطوات الثلاثة لإصدار بطاقة استرداد ضريبة القيمة المضافة وتحقق من صحة كل البيانات ووضوحها، وإذا كانت هناك طلبات متعلقة بمراقبة الجودة، ستكون تلك معلّمة باللون الأحمر أعلى الصفحة.

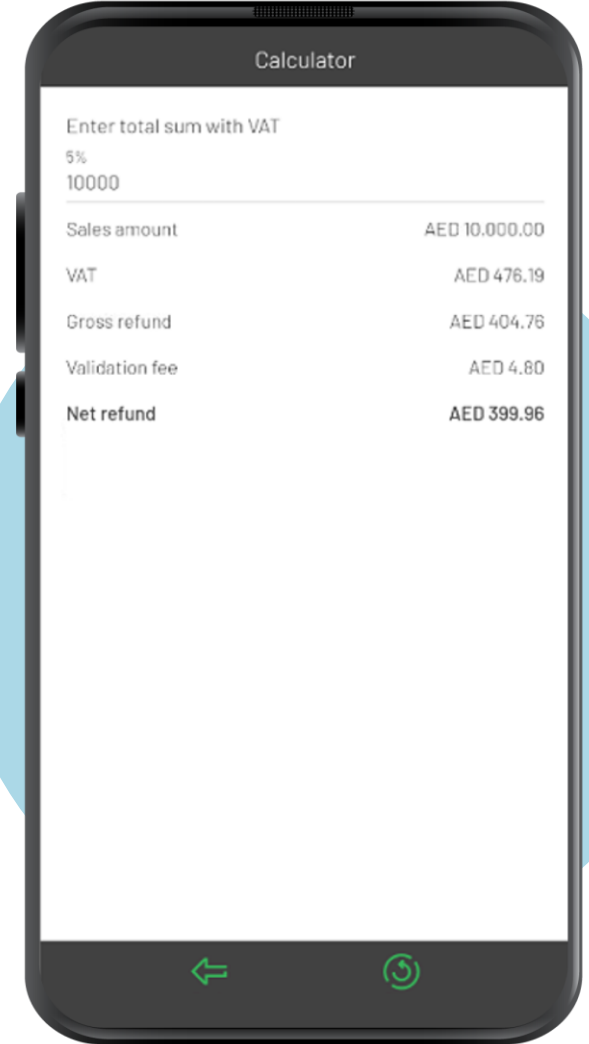
ملحوظة: إذا لم يتم اتخاذ إجراءات بخصوص هذه المعاملات خلال 24 ساعة من تغيير حالتها، ستتغير الخانة الإضافية لحالة الطلب إلى Merchant Time-Out وسيتم إلغاء المعاملة

# آلة احتساب المبلغ المسترد - التطبيق الذكي

يمكنك احتساب القيمة التقديرية للمبلغ الذي سيسترده السائح وذلك من دون إصدار بطاقة استرداد

- اضغط على Refund Calculator في القائمة الرئيسية
- أدخل قيمة المشتريات المتضمنة لضريبة القيمة المضافة
- ستظهر القيمة التقديرية للمبرد المسترد على الشاشة

ستكون هذه الأداة مفيدة أثناء عملية البيع وستسهم في إقناع السائح بشراء السلعة، وبالطبع هي مفيدة للإجابة عن استفسارات السياح حول المبلغ المسترد من ضريبة القيمة المضافة. يجب الانتباه إلى أن هذه الآلة الحاسبة لا تشمل قيمة رسوم إصدار بطاقة الاسترداد، والتي تبلغ 4.80 درهم إماراتي



# البحث عن بطاقات الاسترداد وإلغاءها - التطبيق الذكي

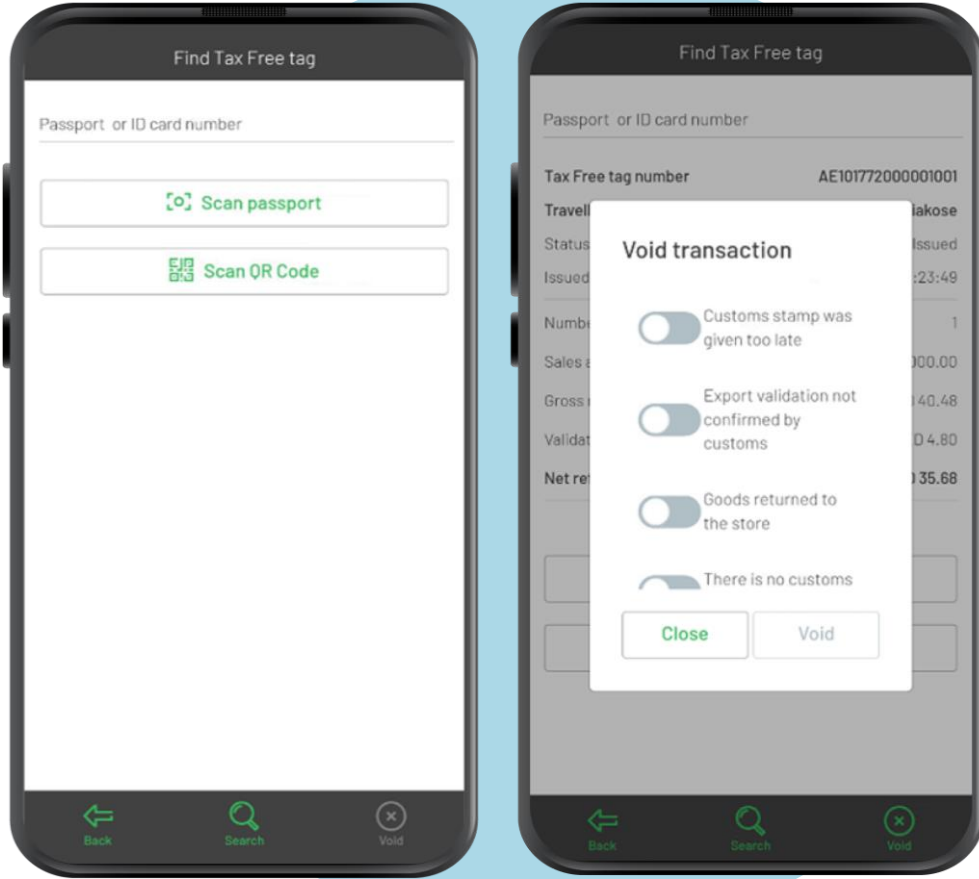
في بعض الحالات قد تحتاج إلى البحث عن بطاقة استرداد للتحقق من حالتها أو لإلغائها، ويحدث هذا عادة إذا كان السائح يستفسر فقط عن المبلغ القابل للاسترداد، أو عند قيام سائح بإعادة بعض السلع المشتراة.

1. اضغط على Find في القائمة الرئيسية

2. امسح الكود الموجود على البطاقة أو قم بإدخال رقم وثيقة سفر السائح يدويًا

عند العثور على البطاقة المطلوبة، يمكنك إلغائها إذا اقتضت الحاجة بالضغط على Void.

ملحوظة: قد تظهر أكثر من بطاقة استرداد عند البحث باستخدام رقم وثيقة السائح، وعليك تحري الدقة واختيار البطاقة الصحيحة من القائمة، لأن البطاقة الملغاة لا يمكن إعادة تفعيلها أو استرداد المبلغ الوارد بها.





# FAQ

أسئلة شائعة

قرر السائح إعادة بعض السلع المشتراة والتي حصل على بطاقة لاسترداد ضريبتها. ما الذي يجب اتخاذه من إجراءات؟

أولاً يجب البحث عن رقم بطاقة الاسترداد في النظام. إذا كانت مفعلة، أي أن السائح قد عبر بالفعل الجمارك وخرج رسمياً بالسلعة من الإمارات، أو إن كان السائح قد حصل بالفعل على قيمة ضريبتها، تشير لوائح الهيئة الاتحادية للضرائب بعدم أحقية السائح في هذه الحالة في إعادة السلع المشتراة واسترجاع المبلغ الذي دفعه. ولكن إذا كانت بطاقة الاسترداد غير مفعلة، فيتم اتباع أحد السيناريوهات التالية:

• **سيناريو 1:** يقوم السائح بإعادة كل المشتريات التي صدر بشأنها بطاقة استرداد، وذلك في تاريخ مطابق أو غير مطابق لتاريخ صدور الفاتورة والبطاقة  
قم بإلغاء البطاقة عبر النظام واتبع خطوات إعادة المشتريات واسترجاع قيمتها بالكامل.

• **سيناريو 2:** يقوم السائح بإعادة بعض المشتريات التي صدر بشأنها بطاقة استرداد، وذلك في ذات تاريخ صدور الفاتورة والبطاقة  
في حالات استرجاع قيمة بعض السلع المشتراة والموجودة في الفاتورة، قم بإلغاء بطاقة الاسترداد على النظام وإرجاع كل المشتريات ثم إجراء معاملة جديدة بالسلع التي لن يقوم السائح بإرجاعها، وقم بإصدار بطاقة استرداد جديدة بشأنها.

• **سيناريو 3:** يقوم السائح بإعادة بعض المشتريات التي تم إصدار بطاقة استرداد بشأنها في تاريخ غير مطابق لتاريخ إصدار الفاتورة والبطاقة  
قم بإلغاء بطاقة الاسترداد من النظام واتبع الخطوات المطلوبة لإرجاع بعض المشتريات واسترجاع قيمتها، ثم قم بإصدار فاتورة جديدة للمشتريات غير المسترجعة ثم قم بإصدار بطاقة استرداد جديدة بشأنها.

هل يمكن إيداع مبلغ مالي أو الدفع مسبقاً لحجز بعض السلع وهل يمكن أيضاً استلامها بشكل شخصي؟  
نعم، طالما أنك تقوم بإصدار فاتورة عندما يتسلم السائح المشتريات، يظهر بها المبلغ المودع مسبقاً كرصيد والمبلغ المخصص منه يوم تسلّم المشتريات وإجمالي المبلغ الذي دفعه السائح. يمكنك في هذه الحالة إصدار بطاقة استرداد ضريبة القيمة المضافة بتاريخ قيام السائح باستلام المشتريات بنفسه في متجر.

هل يمكن للسائح شراء السلع عبر المتاجر الإلكترونية؟  
نعم، طالما أن السائح ينوي استلام السلع بنفسه في المتجر (حيث يمنع قطعياً توصيل السلع إلى المنازل أو مقار العمل والفنادق). يجب في هذه الحالة أيضاً إصدار فاتورة شراء بتاريخ استلام السائح للسلع من المتجر، ويمكنك إصدار بطاقة الاسترداد بالتاريخ نفسه.

ماذا عليّ أن أفعل عند نفاذ الكنيبات والمنشورات التسويقية؟  
يجب عليك التواصل مع شركة "بلانيت" قبل نفاذ الكمية لطلب كمية جديدة.

ما الذي يتوجب فعله إذا ظهرت في التطبيق الذكي رسالة مفادها عدم استحقاق السائح للتسوق بدون ضريبة؟  
عليك أن توضح للسائح أن طلب حصوله على الاسترداد الضريبي قد تم رفضه من قبل دائرة الهجرة والجنسية والإقامة، وعليه في هذه الحالة الاتصال بخدمة عملاء شركة "بلانيت" عبر الأرقام الموجودة في هذا المنشور التسويقي. يمنع منعاً باتاً تغيير أي بيانات في ملف السائح لتمرير الموافقة، وسيتم تطبيق عقوبة صارمة على كل المخالفين لهذه اللائحة كما سيتم إبلاغ الهيئة الاتحادية للضرائب



# كيف نضمن حصول السائحين على الاسترداد الضريبي؟

تمتلك الإمارات منظومة رقمية متطورة يسهل من خلالها استرداد السائح لضريبة القيمة المضافة، و عليك توضيح آلية حصوله على الاسترجاع المالي لكي يعرف الخطوات التالية.

- على السائح إحضار البسمل والإيصالات المختومة إلى المنفذ الحدودي أو المطار في يوم السفر مستخدمًا جواز السفر نفسه الذي دخل به إلى الإمارات والحصول على تصريح تصدير رقمي

- على السائح التوجه إلى نقطة "بلانيت" لتوثيق المستندات (ابحث عن لافتة Tax Free في المطار أو المنفذ الحدودي) وذلك قبل التوجه إلى إيداع الأمتعة أو الجمارك، ويمكن تغليف السلع محل الاسترداد بالبلاستيك لحمايتها إن أراد السائح ذلك. يجب على السائح جلب وثيقة سفره الأصلية وتذكرة الطيران أو السفر، وعلى السائح تقديم فواتير المشتريات والاستعداد لتتحقق مفتشي الجمارك من وجود السلع بحوزة السائح وتفتيشها بموجب قوانين الهيئة الاتحادية للجمارك. بعد تسجيل المشتريات، سيكون على السائح اختيار كيفية استرداد الضريبة (نقدًا أو عبر بطاقة المصرف، ويتم قبول بطاقات Visa و MasterCard و American Express و Union Pay. سيكون على السائح إدخال بيانات بطاقته، أما في حالة اختيار النقد، يستطيع السائح الحصول على المبلغ من أحد المزودين المتعاقدين معنا والذين يتواجدون عادة بعد عبور منطقة التفتيش الأمني، على أن تكون معهم جوازات سفرهم الأصلية وبطاقات استرداد ضريبي مفعلة

- الحد الأقصى للاسترداد الضريبي النقدي هو 35 ألف درهم إماراتي (أو ما يعادلها بعملات أخرى وفق السعر الرسمي لتداولها) لكل سائح لكل 24 ساعة

- يتم إجراء معاملات الاسترداد الضريبي عبر البطاقات المصرفية خلال تسعة أيام عمل من تاريخ تفعيل بطاقة الاسترداد

# كيف نضمن حصول السائحين على الاسترداد الضريبي؟

## معلومات إضافية:

- يجب ألا تستغرق هذه العملية بضع دقائق، ولكن يستحسن أن تطلب من السائح الحضور مبكرًا قليلًا لتفعيل بطاقة الاسترداد، ويمكن للسائح تفعيل بطاقته مبكرًا حتى ست ساعات قبل موعد المغادرة. إذا لم يغادر السائح الدولة بعد إتمام معاملته، لن يتم استكمال معاملة الاسترجاع المالي وسيطلب منهم تزويدنا بمستندات إضافية عند موعد مغادرتهم للبلاد.
- - نشرت شركة "بلانيت" أكشاك خدمة ذاتية عند نقاط تفعيل بطاقات الاسترداد، مقدمة بذلك خيارات للسائحين لتفعيل بطاقاتهم بسهولة
- - يتم فرض رسوم قدرها 4.80 لكل بطاقة استرداد، وسيتم خصم هذه الرسوم من المبلغ المسترد

## شؤون المتاجر [merchants@planetpayment.com](mailto:merchants@planetpayment.com)

- نقدم الدعم لكل أصحاب المتاجر المسجلين في النظام وذلك في الموضوعات الآتية:
- طلب بطاقات استرداد ضريبي جديدة
- الدعم الفني
- استفسارات الحسابات والفواتير
- الاستفسارات العامة

## شؤون السائحين [tourists@planetpayment.com](mailto:tourists@planetpayment.com)

- نقدم خدمة دعم السائحين لكل عميل لديكم يحمل بطاقة استرداد، ويتمثل الدعم في:
- متابعة حالة طلب الاسترجاع المالي
  - استفسارات متعلقة بالشروط والأهلية
  - استفسارات عامة

## حالات استثنائية - قبل إصدار بطاقة استرداد ضريبي

**المستندات:** يستطيع السائح تقديم الطلب سواء بجواز السفر الأصلي أو بنسخة منه على أن يكون جواز السفر نفسه المستخدم لدخول الإمارات والحصول على تأشيرتها. عند مسح جواز السفر بالتطبيق الذكي، يتم قراءة البيانات آلياً، ما يعني عدم الحاجة إلى إدخالها وتحديثها يدوياً مما يقلل من فرص وقوع أخطاء في إدخال البيانات. الخيار الثالث هو أن يتم إدخال بيانات السائح يدوياً وفق أعلى معايير الجودة والدقة، وتجدر الإشارة إلى أهمية مواطني دول مجلس التعاون الخليجي في الاستفادة من هذه المنظومة.

**السلع ضخمة الحجم:** يحق للسائح الحصول على الاسترداد الضريبي إذا كانت السلع بحوزته عند مغادرته للإمارات، أيًا كان حجم السلعة.

يمكن للسائح طلب استرداد ضريبة القيمة المضافة على سلع مستخدمة جزئياً (مثل الهواتف الذكية والمجوهرات) وليس على سلع مستهلكة جزئياً (الأطعمة وزجاجات العطر المفتوحة)، ويحق للسائح الحصول على الاسترداد إذا قام بتقديم الفواتير الأصلية وبطاقات الاسترداد المالي، وعلى اعتبار أن الاستخدام الجزئي تم في الإمارات. يجب على السائح الراغب في استرداد ضريبة سلع مستخدمة جزئياً في الإمارات أن يحتفظ بعبواتها وأغلفتها الأصلية وعليها ملصقات السعر وأن يقدمها للتفتيش الجمركي عند مغادرة الدولة، وفي حال عدم توفر ذلك يمكن إلغاء بطاقتهم وعدم صرف المبلغ المالي المطلوب.



# حالات استثنائية – الاسترجاع المالي

## الاسترجاع المالي

يجب أن يكون المتقدم بطلب الاسترجاع المالي هو الشخص نفسه الذي صدرت باسمه ورقم جواز سفره بطاقة الاسترداد، ولا يمكن طلب الاسترجاع المالي بالنيابة عن شخص آخر. يمكن الحصول على الاسترجاع المالي نقدًا بعد عبور منطقة التفتيش الأمني في المطار وبعد أقصى 35 ألف درهم إماراتي لكل فرد لكل 24 ساعة، وعلى المتقدمين بطلب استرداد مبالغ أكبر من ذلك الحصول عليها فقط عبر البطاقة المصرفية وليس نقدًا.



إذا غادر السائح الإمارات من مركز حدودي لا يوجد به مكتب لصرف الاسترجاع المالي نقدًا، سيكون على السائح استرجاع المبلغ عبر البطاقة المصرفية فقط. إذا اختار السائح الاسترجاع المالي نقدًا وغادر الإمارات من دون استلامه، يمكنه إدخال بيانات بطاقته المصرفية لاحقًا عبر مسح الكود الموجود على بطاقة الاسترداد الضريبي. إذا كانت لديكم أسئلة أخرى عن الاسترجاع المالي، يرجى أن يتصل بنا السائح المعني عبر البريد الإلكتروني [tourists@planetpayment.com](mailto:tourists@planetpayment.com)

## المبلغ المسترجع

تبلغ قيمة المبلغ المسترجع نسبة 85 بالمئة من ضريبة القيمة المضافة التي يحق للسائح استردادها، مع خصم رسوم إصدار بطاقة الاسترداد وهي 4.80 درهم إماراتي لكل بطاقة. يرجى تأكيد إبلاغ السائح بهذه الرسوم. يمنع منعًا باتًا الاسترجاع المالي إلى بطاقات مصرفية صادرة في الإمارات العربية المتحدة، وسيتم تحويل قيمة المبلغ تلقائيًا إلى عملة البطاقة المصرفية وفق الأسعار الرسمية لتداول العملات والتي لا تتحكم فيها شركة "بلانيت"

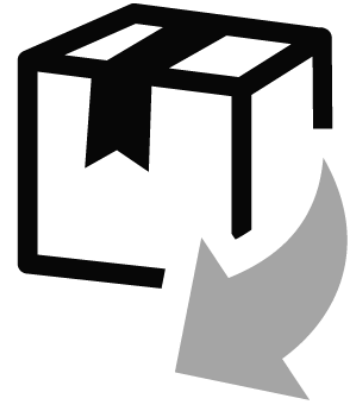


### إعادة المشتريات

يمكن إعادة المشتريات وفق سياسة المتجر، على أن يتم ذلك قبل إصدار بطاقة الاسترداد الضريبي للمشتريات أو تفعيلها عند نقطة المغادرة، وعلى مدير المتجر التحقق من حالة الاسترجاع المالي عبر أنظمة شركة "بلانيت" أثناء إعادة المشتريات، ويمكن القيام بذلك عبر مسح الملصق أو البحث عن المعاملة باستخدام رقم وثيقة سفر السائح.

عند العثور على المعاملة المطلوبة المقترنة برقم وثيقة سفر السائح على أنظمة شركة "بلانيت"، على مدير المتجر إلغاء بطاقة الاسترداد الصادرة للمشتريات، ولا يمكن إعادة المشتريات أو الحصول على المبلغ المسترجع قبل إلغاء بطاقة الاسترداد، وإذا قام السائح بتفعيل بطاقة الاسترداد قبل إعادة المشتريات أو أثناء ذلك، سيتحمل متجرك هذه الضريبة في كل الحالات.

إذا تم تفعيل البطاقة عند نقطة المغادرة أو إذا تم الاسترجاع المالي، لا يمكن إعادة المشتريات، وذلك وفق قوانين الهيئة الاتحادية للضرائب.





## المنافذ البرية الحدودية

- الغويقات - حدود الدولة مع المملكة العربية السعودية
- الهيلي، العين - حدود الدولة مع سلطنة عمان
- حتّى - حدود الدولة مع سلطنة عمان
- خطمة ملاحه - حدود الدولة مع سلطنة عمان



## الموانئ والمرافئ

- ميناء زايد - أبوظبي
- ميناء راشد - دبي
- ميناء خالد - الشارقة



## مكاتب المطار

- مطار أبوظبي - الردهات الرئيسية في كل مباني الركاب
- مطار دبي - مباني الركاب 1 و2 و3 ودرجة الأعمال
- مطار الشارقة
- مطار آل مكتوم
- مطار العين
- مطار رأس الخيمة

شكرًا

