

# **'planet**

## الدورة التدريبية للمتاجر

## تسوّق بدون ضريبة مع "بلانيت"

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 للضر ائب بموجب برنامج استرداد ضريبة القيمة المضافة للسياح.

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



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 أسعار ها ضريبة القيمة المضافة، فيما عدا: - السلع التي تم استهلاكها جزئيًا أو كليًا 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 جزئيًا أو كليًا 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 در هم إماراتي
- يكون للسائح أحقية استرداد ضريبة القيمة المضافة في حال المغادرة مع السلعة خلال 90 يومًا من إصدار بطاقة استرداد الضريبة





كتيب الاستعداد

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



بيانات الحساب



نشرات المعلومات السياحية

9.1:

أدوات للتسويق وعرض الإعلانات



الخطوة الأولى: تسجيل بيانات السائح - صفحة الويب

#### كيفية الحصول على بيانات العملاء

- اسأل السائح عما إذا كان مقيمًا في الإمارات أو إذا كان أحد أفراد أطقم الطيران المغادر للدولة، وإذا كان كذلك، عليك الامتناع عن إدراجهم في برنامج استرداد ضريبة القيمة المضافة
- من المهم إخبار السياح عن أحقيتهم بالاستفادة من برنامج استرداد الضريبة إذا غادروا الدولة مع ما اشتروا 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 الإمارات أو نسخة واضحة منها إذا لم تكن الأصلية بحوزتهم أثناء التسوق، أو احصل منهم على البيانات الآتية: الاسم بالكامل وتاريخ الميلاد ورقم جواز السفر وتاريخ انتهائه والدولة محل الإقامة والجنسية ورقم الهاتف. وفي حال عدم توفر هذه المعلومات، لن يكون باستطاعتكم إصدار بطاقة التسوق بدون ضريبة. يمكنهم كحل أخير إبراز وثيقة سفر هم الأصلية قبل المرور بمنطقة الفحص الأمني الأخيرة
  - قد بإدخال بيانات السائح كما وردت ببطاقة الهوية
  - 5. اضغط على Next للانتقال إلى الصفحة التالية

Travel document number *		Country of residence *		Nationality *	
		Choose country)	~	(choose nationality)	~
Date of birth *		First name *		Last name *	
DD/MM/YYYY	<b>m</b>				

#### Contact details

Phone Number \*

**Basic** info

+93 • 70 123 4567

الخطوة الثانية: إدخال بيانات عملية الشراء - صفحة الويب

تسجيل بيانات الشراء

Receipt number *	Receipt date *	Product group	Sales amount *	VAT amount*
	ролммлүүүү	Electronics (including VAT 5%)		
Proof of receipt	•			
Ø Drop a file here or b	rowse to upload			
Receipts added mus	it meet 90-day rule. Learn more			

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.

- 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 سلعًا غير مطابقة للمواصفات أو سلعًا لن تغادر الدولة بحوزة السائح، عليك خصم قيمتها كاملة من المبلغ الإجمالي للفاتورة بما وإذا تضمنت الفاتورة سلعًا غير مطابقة للمواصفات أو سلعًا لن تغادر الدولة بحوزة السائح، عليك خصم قيمتها كاملة من المبلغ الإجمالي للفاتورة بما وإذا تضمنت الفاتورة المن المنع التي تنطبق عليها شروط الأهلية، وإذا تضمنت الفاتورة سلعًا غير مطابقة للمواصفات أو سلعًا لن تغادر الدولة بحوزة السائح، عليك خصم قيمتها كاملة من المبلغ الإجمالي للفاتورة بما يشمل ضريبة القيمة المضافة المواصفات.
- 3. أضف صورة واضحة للفاتورة في خانة Proof of receipt ،وإذا كان حجم الفاتورة كبيرًا 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

املأ نموذج استرداد ضريبة القيمة المضافة

- دمن صحة ودقة البيانات التي قمت بإدخالها
- تحقق من صحة ووضوح الصور التي أرفقتها بالمعاملة
- 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 رقميًا 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

Nev	w tax free form			🔿 Reset f
	0	0		
	Shopper Info	Purchase Info	Summary	
Sur	nmary			
Sh	nopper			
Firs	it name	Last name	Travel document number	
Tes	ting	Case	ND123455	
Cou	intry/Region of residence	Date of birth	Nationality	
-	India	21/07/1997	🚬 India	
Pho	ne number			
-	+91919191919191			
Pu	ırchase			
Rec	elpt number		Proof of receipt	
348	35843		Q, Capture.JPG	
Rec	elpt døte	Export validate by	Q Capture.JPG	
07/	12/2022	07/03/2023		
Pro	duct group	VAT		
Ele	ctronics	5%		
Sale	es amount			
1,01	50.00 AED			
Re	efund			
1	Shoppers must export their goods within	n 90 days of the date of purchase.		
Nur	mber of transactions			
Sal	es amount			1,050.00 AE
Gro	oss refund			42.50 AEC
Val	idation fee			4.80 AEC
Net	trefund			37.70 AEC
_				_
P	revious Step			Finish F



## الخطوة الرابعة: انهاء المعاملة - صفحة الويب

تم ملء نموذج الاسترداد



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

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

New tax free form			
Desperied.			
Shopper Info			Recently issue
Basic info			
		Nationality*	
	First name *	Last name *	
	Recently issued	0	
	Tax free tag 🗸 🖌 Q, (Boarch text	Search	
Contact details	Merchant	Net refund Sales	
Phone Humber *	AE 108395000001001	37.70 AED >	
	AE 108298000001001	37.70 AED >	

## الخطوة الخامسة: الموافقة على الطلب - صفحة الويب

لا توجد إجراءات إضافية

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

°planet Plane	et Web Issue	Action Required Forms		
Tax free tag				
🖪 Tag sumr	narv			
Tax Free Tag ID AE108429000001001	Status Issued		Issued date 08/12/2022 13:21 EXP 08/03/2023	Eligibility Eligible
Purchase details				
				EXPORT VALUEATE

	RECEIPT NUMBER	RECEIPT DATE	PR	ODUCT GROUP	AMOUNT	EXPORT VALIDATE BY
Receipt 1	3458345	08-12-2022	5	% (Electronics) 🗸	1050	08/03/2023
TOTALS				SALES AMOUNT VAT AMOUNT GROSS REFUND VALIDATION FEE REFUND	1,050.00 AED 50.00 AED 42.50 AED 4.80 AED 37.70 AED	
<ol> <li>Rece</li> </ol>	ipts added must meet 90-da	<b>y rule</b> . Learn more		REFUND	57-70 AED	

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

'planet Plan	net Web Issue	Action Required Forms			
Tax free tag					
🗅 Tag sumr	mary				
Tax Free Tag ID AE 108429000001001	Status Pre-issued		Issued date 08/12/2022 13:21 EXP 08/03/2023	Eligibility Eligible	
	Sub-status Pending approv	al			
Purchase details					

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

الخطوة السادسة: الموافقة - صفحة الويب

planet Plan	et Web Issue Action Required Forms		
Tax free tag			
🗅 Tag sumr	nary		
	Status	Issued date	Eligibility
Tax Free Tag ID AE 108429000001001	Pre-issued	08/12/2022 13:21 EXP 08/03/2023	Eligible

	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 VAT AMOUNT GROSS REFUND	1,050.00 AED 50.00 AED 42.50 AED	
			VALIDATION FEE REFUND	4.80 AED 37.70 AED	

#### إجراءات إضافية مطلوبة

- 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. إذا كان على Approval
  - 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.

الخطوة السابعة: الإجراءات الإضافية – صفحة الويب

			Hel
Action Required form Stopper into Shopper Info Shopper First name	n Purchase info Last nome	3 Summary Travel document number	
Testing CountryRegion of residence Tindia Phone number 	Case Date of birth 21/07/1997	NDI23456 Nationality	
		Next Step	
Planet Web V Issue Action Required Forms		Hel	• ~

net 🛛	Nanet Web 🗸 Issue Action Required Forms		Help v
	Action Required form		
	Shopper info	Purchase info	3 Summary
	Fill in purchase information		
	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	AE108429000001001 Electronics	1050 50
	Proof of receipt *		
	Drop a file here or browse to upload		
	Receipts added must meet 90-dav rule. Learn more		
	Previous Step	Transactions         Sales amount         Net refund         Gross refund         Validat           1         1,050.00 AED <b>37.70 AED</b> 42.50 AED         4.8	ion fee Next Step

النماذج المحالة للإجراءات الإضافية

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

#### 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 *	
ŵ	12345	09/08/2021		Electronics(including VAT 5%)	1050		52.5	
ŵ	56789	09/08/2021		Electronics(including VAT 5%)	1000		50	
	i Receipts added must meet 89-day rule. Learn more							

#### خطوات البحث عن بطاقة صادرة مسبقًا

- Issued 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 زير الإلغاء Void
  - قد بتدوین سبب الإلغاء ثم اضغط على OK

Recently is	ssued	ł			3
Tax free tag	~	<b>Q</b> AE1017560000	001	Sear	rch
🗅 Tag summary					A This operation cannot be undone. Sure to continue? Click OK to proceed.
Tax Free Tag ID Status AE101763000001001 Issued		Issued date 15/08/2021	Eligibili 15:56 Eligibi	ty e	SELECT REASON
		EXP 13/11/2021			Customs stamp was given too late
Purchase details					Export validation not confirmed by customs
RECEIPT NUMBER RE	ECEIPT DATE	PRODUCT GROUP	AMOUNT	EXPORT VALIDATE BY	Goods returned to the store
Receipt 1 12345	15-08-2021 🛄	5% (Jewellery 🗸	1000	12/11/2021	O There is no customs stamp visible
		SALES AMOUNT	1.000.00 AED		Suspected fraud
TOTALS		VAT AMOUNT GROSS REFUND	47.62 AED 40.48 AED 4 80 AED		Other reason
		NET REFUND	35.68 AED		Optional comment
Receipts added must mee	et 89-day rule. I	Learn more			
Back Sav	/e	Void			Cancel

?

#### **'**planet

## الخطوة الأولى: تسجيل بيانات السائح - التطبيق الذكي

h	nput travelle	er information	⇒ <b>দ্র</b>		
Travel document number*					
First name*					
Last name*					
Date of birth*					
Phone numbe	r*				
<b>■</b> +93 ▼ 70 123 4567					
[0] Scan passport					
Nationality*			Q		
IND	CHN	SAU	EGY		
RUS	PAK	NGA	GBR		
Country of re:	sidence*		Q		
(*) indicates mand	atory fields				
			N		

'olanet

- اسأل السائح عما إذا كان مقيمًا في الإمارات أو إذا كان أحد أفراد أطقم الطيران المغادر للدولة، وإذا كان كذلك، عليك الامتناع عن إدراجهم في برنامج استرداد ضريبة القيمة المضافة
- من المهم إخبار السياح عن أحقيتهم بالاستفادة من برنامج استرداد الضريبة إذا غادروا الدولة مع ما اشتروا 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 الإمارات أو نسخة واضحة منها إذا لم تكن الأصلية بحوز تهم أثناء التسوق، أو احصل منهم على البيانات الآتية: الاسم بالكامل وتاريخ الميلاد ورقم جواز السفر وتاريخ انتهائه والدولة محل الإقامة والجنسية ورقم الهاتف. وفي حال عدم توفر هذه المعلومات، لن يكون باستطاعتكم إصدار بطاقة التسوق بدون ضريبة. يمكنهم كحل أخير إبراز وثيقة سفر هم الأصلية قبل المرور بمنطقة الفرس المين الأحديمة المعني المعنية المتخدمة الم تكن الأحمان وتاريخ الم تكن الأصلية التعام وتاريخ التعام والدولة محل الإقامة والجنسية ورقم الهاتف. وفي حال عدم توفر هذه المعلومات، لن يكون باستطاعتكم إصدار بطاقة التعام المالية المرور بمنطقة المحص الأمني الأخيرة بالمالية المرور بمنطقة المحص الأمني الأخيرة المالية التعليم المالية المالية المالية المالية الأخيرة المالية اللهالية المالية المالي المالية المالي المالية ا
- 4. امسح المنطقة المقروءة آليًا في جواز السفر MRZ باستخدام كاميرا الهاتف الذكي الرسمي أو قم بكتابة بياناتها. تجدون أدناه نموذج للمنطقة المقروءة آليًا في جواز السفر.

ConstructionConstructionConstructionThe Machine Readable Zone (MRZ) can be found on all travel documents.

- P< TEST SURNAME <<ANNA<MARIA<<<<<<<<L>L898902c36ut07408122f1204159ze184226B<<<<<10
- 5. اطلب من السائح تأكيد الدولة محل الإقامة. يقوم التطبيق تلقائيًا باقتراح اسم الدولة وفق البيانات المقروءة في جواز السفر، ولكن عليك التأكد من تطابقها.
  - 6. اضغط علىNext للانتقال إلى الصفحة التالية

الخطوة الثانية: إدخال بيانات عملية الشراء – التطبيق الذكي

	Input receipt information	
ł	Receipt number*	
I	Receipt date* 12/05/2022	
1	Product group	
1	Electronics (including VAT 5%)	
I	Sales amount*	
	VAT amount*	
	티민 한편 Scan receipt barcode	
	This Receipt	AED 0.00
	All Receipts	AED 0.00
	÷	⇒
	Back	Vext

- 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 سلعًا غير مطابقة للمواصفات أو سلعًا لن تغادر الدولة بحوزة السائح، عليك خصم قيمتها كاملة من المبلغ الإجمالي للفاتورة بما يشمل ضريبة القيمة المضافة المفترنة بها، وعليك إدخال إجمالي قيمة المشتريات 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.

## الخطوة الثالثة: استكمال المعاملة - التطبيق الذكي

	Input Tax Free tag inf	ormation				
	Number of receipts	1				
	Sales amount	AED 1,050.00				
-1	Gross refund	AED 42.50				
	Airport fee	AED 4.80				
	Net refund	AED 37.70				
	Take a photo					
	i Tip Use plenty of natural light so we can read all words o	where possible, on the receipt				
	Back Cancel	Finish				

#### راجع بيانات الفاتورة للتأكد من صحتها

- Iake a photo وقم بالتقاط صورة واضحة ودقيقة للفاتورة
  - 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

- 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
    - 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 معلمة باللون الأحمر أعلى الصفحة.

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



## آلة احتساب المبلغ المسترد - التطبيق الذكي

		())))))))))))))))))	
		Calculator	
En 5%	ter total sum with	VAT	
Sa	les amount		AED 10.000.00
VA	T		AED 476.19
Gro	oss refund		AED 404.76
Val	lidation fee		AED 4.80
Ne	t refund		AED 399.96
1			
ь.			
ι.			
ι.			
ι.			
		- 0	
		(3	

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 در هم 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 غند قيام سائح بإعادة بعض السلع المشتراة.

- 1. اضغط على Find في القائمة الرئيسية
- امسح الكود الموجود على البطاقة أو قم بإدخال رقم وثيقة سفر السائح يدويًا

عند عثورك على البطاقة المطلوبة، يمكنك إلغاءها 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.





#### صعوبة القراءة الآلية للمنطقة المقروءة آليًا في جواز السفر MRZ

يرجى تعديل وضع جواز السفر أو بطاقة الهوية داخل الإطار المعروض على شاشة الهاتف الذكي، ويجب حمل كلًا من وثيقة السفر والهاتف الذكي بثبات أثناء عملية القراءة لكي تتم بنجاح.

#### عدم أحقية السائح في الحصول على الاسترداد

يتكامل التطبيق مع سجلات دائرة الهجرة والجنسية والإقامة للتحقق من أهلية السائح في الحصول على استرداد لضريبة القيمة المضافة، وعليه يجب أن تستخدم وثيقة السفر التي دخل السائح الإمارات بواسطتها لإصدار بطاقة الاسترداد. إذا ظهرت على التطبيق رسالة بعدم استيفاء السائح للشروط، يرجى توجيه السائح إلى التواصل مع خدمة العملاء بشركة "بلانيت" عبر الأرقام الموجودة في كتيب المعلومات السياحية.

#### يجب أن يكون رقم الفاتورة فريدًا وغير متكرر

لا يمكن إصدار أكثر من بطاقة استرداد باستخدام رقم الفاتورة نفسه أو عبر المتجر نفسه. يجب التأكد من إدخال الرقم الصحيح للفاتورة والتأكد من تطابق اسم المتجر مع إصدار الفاتورة. إذا واجهت مشكلات أخرى يرجى التواصل مع خدمة العملاء بشركة "بلانيت" للتعامل معها

**ملحوظة:** يجب التأكد من تطابق رقم الفاتورة المدوّن في التطبيق مع الرقم المطبوع على الفاتورة ذاتها، ويجب توخي الدقة في إدخال رقم بطاقة الاسترداد في خانة رقم الفاتورة إذا كانت تبدأ بالحرفين AE



#### أسئلة شائعة

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

أولًا يجب البحث عن رقم بطاقة الاسترداد في النظام. إذا كانت مفعلة، أي أن السائح قد عبر بالفعل الجمارك وخرج رسميًا 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 السيناريو هات التالية:

• سيئاريو 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.

سيئاريو 2: يقوم السائح بإعادة بعض المشتريات التي صدر بشأنها بطاقة استرداد، وذلك في ذات تاريخ صدور الفاتورة والبطاقة
 في حالات استرجاع قيمة بعض السلع المشتريات التي صدر بشأنها بطاقة استرداد، وذلك في ذات تاريخ صدور الفاتورة والبطاقة
 في حالات استرجاع قيمة بعض السلع المشتريات التي صدر بشائها بطاقة استرداد، وذلك في ذات تاريخ صدور الفاتورة والبطاقة
 في حالات استرجاع قيمة بعض السلع المشتريات التي صدر بشائها 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.

 سيئاريو 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 مسبقًا لحجز بعض السلع وهل يمكن أيضًا استلامها بشكل شخصي؟

نعم، طالما أنك تقوم بإصدار فاتورة عندما يتسلم السائح المشتريات، يظهر بها المبلغ المودع مسبقًا كرصيد والمبلغ المخصوم 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 متجرك.

هل يمكن للسائح شراء السلع عبر المتاجر الإلكترونية؟

نعم، طالما أن السائح ينوي استلام السلع بنقسه في المتجر (حيث يمنع قطعيًا توصيل السلع إلى المنازل أو مقار العمل والفنادق). يجب في هذه الحالة أيضًا 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 منعًا باتًا تغيير أي بيانات في ملف السائح لتمرير الموافقة، وسيتم تطبيق عقوبة

صارمة على كل المخالفين لهذه اللأئحة كما سيتم إبلاغ الهيئة الاتحادية للضر آنب

#### كيف نضمن حصول السائحين على الاسترداد الضريبي؟

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

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

- 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 لتحقق 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 Express ولاين يتوابع الملغ من السائح اختيار كيفية استرداد الضريبة (نقدًا أو عبر بطاقة المصرف، ويتم قبول بطاقات Usa ولاعت الميئة الاتحادية للجمارك. بعد تسجيل معتاريات، سيكون على السائح اختيار كيفية استرداد الضريبة (نقدًا أو عبر بطاقة المصرف، ويتم قبول بطاقات Visa ولاعل ولاين الملغ من أحد المتحاد التحقق 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 Visa و Visa و American و المناح الحدي المائح إدخال بيانات بطاقته، أما في حالة اختيار النقد، يستطيع السائح الحصول على الملغ من أحد المزودين المتعاقدين معنا و الذين يتواجدون عادة بعد عبور منطقة التفتيش الأمني، على أن تكون معهم جوازات سفر هم الأصلية وبطاقات استرداد ضريبي مفعلة

- الحد الأقصى للاسترداد الضريبي النقدي هو 35 ألف در هم 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

معلومات إضاافية:

- 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 قدر ها 4.80 لكل بطاقة استرداد، وسيتم خصم هذه الرسوم من المبلغ المسترد

```
اتصل بنا
```

شؤون المتاجر 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

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

**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 آليًا، ما يعني عدم الحاجة إلى إدخالها وتحديثها يدويًا مما يقلل من فرص وقوع أخطاء في إدخال البيانات. الخيار الثالث هو أن يتم إدخال بيانات السائح يدويًا وفق أعلى معايير الجودة والدقة، وتجدر الإشارة إلى أحقية 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 جزئيًا (مثل الهواتف الذكية والمجوهرات) وليس على سلع مستهلكة جزئيًا (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 جزئيًا في الإمارات أن يحتفظ بعبواتها وأغلفتها الأصلية وعليها ملصقات السعر وأن يقدمها للتفتيش الجمركي عند مغادرة الدولة، وفي حال عدم توفر ذلك يمكن إلغاء بطاقاتهم 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 وبحد أقصى 35 ألف در هم إماراتي لكل فرد لكل 24 ساعة، وعلى المتقدمين بطلب استرداد مبالغ أكبر من ذلك الحصول عليها فقط عبر البطاقة المصرفية وليس نقدًا.





0

#### المبلغ المسترجع

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



#### حالات استثنائية – إعادة المشتريات

#### إعادة المشتريات

يمكن إعادة المشتريات وفق سياسة المتجر، على أن يتم ذلك قبل إصدار بطاقة الاسترداد الضريبي للمشتريات أو تفعيلها عند تقطة 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.



الملحق



مكاتب المطار

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



الموانئ والمرافئ

- ميناء زايد أبوظبي
- ميناء راشد دبي
   ميناء خالد الشارقة



#### المنافذ البرية الحدودية

- الغويفات حدود الدولة مع المملكة العربية السعودية
  - الهيلي، العين حدود الدولة مع سلطنة عمان
    - حتّى خدود الدولة مع سلطنة عمان
  - خطمة ملاحة حدود الدولة مع سلطنة عمان



