

Dear Client,

Kindly take the following instructions into high consideration:

عزيزي المتعامل،

يرجى أخذ التعليمات التالية بعين الاعتبار:

1- RAALC Government transactions LLC is a licensed government centre from the Dubai Courts to provide government services inter alia case registration, Smart applications, and Notary public services through Dubai Court system, marriage registrar services, and Private notary

1- يعد مركز (أر أيه أيه أل سي لإنجاز المعاملات الحكومية ش.ذ.م.م) مركز تقديم خدمة حكومية، مرخص من محاكم دبي لتقديم خدمات حكومية علي سبيل المثال وليس الحصر (تسجيل القضايا إلكترونياً، تقديم الطلبات الذكية، خدمات كاتب العدل الخاص، خدمات المأذون الشرعي ، والزواج المدني .

2- The Centre's role is limited to the online submissions, explaining the procedures, the required documents for every submission. The Client is required to revise his/her submission regularly during 3 to 5 working days from the submission date on the following link: <https://bit.ly/RAALC> The Centre is not liable to updating the Client for any submission.

2- يقتصر دور المركز على تقديم المعاملات إلكترونياً فقط، توضيح الاجراءات وشروطها والمستندات المطلوبة لإتمام المعاملات؛ لذا يتوجب على المتعامل متابعة طلبه بصفة دورية خلال 3 الي 5 ايام عمل من تاريخ تقديم الطلب عن طريق الرابط التالي: <https://bit.ly/RAALC> المركز غير مسؤول عن تحديث العميل علي القرار الصادر بالمعاملات.

3- The given WhatsApp or email address over the counter by the Agent, is designated only for exchanging documents only and the client shall connect with the support team via WhatsApp number 043425006 to verify the submission status.

3- يرجى العلم بأن رقم الواتس أب أو البريد الإلكتروني الذي يتم مشاركته من قبل مقدمي الخدمة مع المتعامل مخصص فقط لتبادل الأوراق فقط ويتوجب علي العميل متابعة حالة طلبه عن طريق قنوات التواصل مع المركز - وهي الواتس اب رقم 043425006.

4- The client shall pay the Gov/ Court fees within 2 working days of the payment notification date to avoid dropping the submission of the system which may lead to resubmission and repayment for the centre fees.

4- يتوجب على المتعامل دفع الرسوم الحكومية المقررة خلال يومين عمل من تاريخ إخطاره بالسداد، وذلك لتجنب إلغاء الطلب من نظام محاكم دبي؛ والذي سيترتب عليه إعادة تقديم المعاملة وسداد رسوم المركز مرة أخرى ، او عدم قبولها من قبل المحكمة فيما بعد اذا تم الطعن من قبل الطرف الاخر متمسكا بهذا الدفع (عدم السداد خلال 3 ايام).

- It is determined by the court approx.

Case type	Court fee
Civil/commercial	2% of the value of the claim
Execution: civil/ commercial Execution cheque	6% of the value of the claim
Labour	6% of the value of the claim (more than 100.000 AED)
Labour execution	2% of the value of the claim (more than 100.000 AED)
Family cases	120 AED for
objective dispute	6% of the value of the claim + 5000.00 Insurance

- رسوم المحكمة: يرجى العلم بان الرسوم المقررة في الجدول أدناه وفقا لقانون الرسوم من قبل القوانين المعمول بامارة دبي، وهذه الرسوم او المحاسبة تقرر من المحكمة بعد التدقيق علي الطلب وقبوله

نوع الدعوي	الرسوم التقريبية
تجاري/ مدني	6% من قيمة المطالبة
تنفيذ تجاري / تنفيذ مدني /تنفيذ شبكات	2% من قيمة المطالبة
عمالي	6% من قيمة المطالبة (فوق 100 الف درهم)
تنفيذ عمالي	2% من قيمة المطالبة (فوق 100 الف درهم)
احوال شخصية	120 درهم لكل مطالبة

<p>In the event of non-payment for the Appeal registration fees within two working days of the payment notification, the client, solely, is liable to the consequences of lapsing the appeal duration, or dropping off the application from the system.</p>	<p>منازعة موضوعية</p> <p>6% من قيمة المطالبة + 5 الف درهم تأمين</p>	<p>في حال عدم سداد رسوم التسجيل المقررة على طلب تسجيل الاستئناف خلال يومين عمل من تاريخ الإخطار بالسداد يتحمل المتعامل التبعات الناتجة عن سقوط الطلب من النظام دون أي مسؤولية على المركز.</p>
<p>5- The Client has (4) methods to settle the court fees; either by Card ,over the phone call with the cashier, or Cash by showing up at the Centre ,or Payment link ,or bank account deposit.</p>	<p>5-العميل لديه الاختيار في سداد الرسوم الحكومية بين الدفع عن طريق الهاتف، عن طريق الحضور إلى مركز الخدمة وسداد الرسوم المقررة، عن طريق الدفع أون لاين، أو الإيداع في الحساب البنكي الخاص بمركز الخدمة.</p>	<p>5-العميل لديه الاختيار في سداد الرسوم الحكومية بين الدفع عن طريق الهاتف، عن طريق الحضور إلى مركز الخدمة وسداد الرسوم المقررة، عن طريق الدفع أون لاين، أو الإيداع في الحساب البنكي الخاص بمركز الخدمة.</p>
<p>6- The Centre is not liable for any payments made without invoice. Please note that your payment is concerning this application only and note another application in the future</p>	<p>6- المركز غير مسؤول عن أي مبالغ تدفع بدون فاتورة. وكذلك العلم بان الرسوم المدفوعة خاص بطلبكم الحالي وليس اي طلبات اخري في المستقبل.</p>	<p>6- المركز غير مسؤول عن أي مبالغ تدفع بدون فاتورة. وكذلك العلم بان الرسوم المدفوعة خاص بطلبكم الحالي وليس اي طلبات اخري في المستقبل.</p>
<p>7- You can attend the hearings remotely without visiting the Government transaction services – please find enclosed herewith the explanatory file for the remote hearing attendance- https://www.youtube.com/watch?v=gslomfTQ00c&t=6s</p>	<p>7-عزيزي العميل يمكنكم حضور الجلسات عن بعد دون الحاجة لزيارة مراكز تقديم الخدمة – برجاء تحميل المرفق شارح لخطوات حضور الجلسات عن بعد https://www.youtube.com/watch?v=gslomfTQ00c&t=6s</p>	<p>7-عزيزي العميل يمكنكم حضور الجلسات عن بعد دون الحاجة لزيارة مراكز تقديم الخدمة – برجاء تحميل المرفق شارح لخطوات حضور الجلسات عن بعد https://www.youtube.com/watch?v=gslomfTQ00c&t=6s</p>
<p>8- All documents along with any submission should be legally translated into Arabic</p>	<p>8-جميع المستندات المرفقة في الدعاوي لابد ان تكون باللغه العربية</p>	<p>8-جميع المستندات المرفقة في الدعاوي لابد ان تكون باللغه العربية</p>
<p>9- In the application concerning attaching document the client must inform the judge</p>	<p>9- في حالة ارفاق مستندات او مذكرات بالدعاوي علي العميل ابلاغ القاضي او مدير الدعوي في الجلسة بانه تم الارقاق لتجنب ضياع اي حق</p>	<p>9- في حالة ارفاق مستندات او مذكرات بالدعاوي علي العميل ابلاغ القاضي او مدير الدعوي في الجلسة بانه تم الارقاق لتجنب ضياع اي حق</p>
<p>10- the attaching must be 3days before the case hearing.</p>	<p>10-في حالة الرغبة بارفاق اي مستندات او مذكرات يجب مراعاة الارقاق قبل موعد الجلسة بتلاته ايام علي الاقل .</p>	<p>10-في حالة الرغبة بارفاق اي مستندات او مذكرات يجب مراعاة الارقاق قبل موعد الجلسة بتلاته ايام علي الاقل .</p>
<p>11- In case of delay more than 5 working days please contact the WhatsApp number 0551207555</p>	<p>11- اذا عانيت تاخير الطلب عن 5 ايام عمل برجاء الاتصال علي الرقم 0551207555 عن طريق الوتس اب فقط.</p>	<p>11- اذا عانيت تاخير الطلب عن 5 ايام عمل برجاء الاتصال علي الرقم 0551207555 عن طريق الوتس اب فقط.</p>
<p>12- In case of Testimony/Ishhad: the court replied to the applicant in 3-5 days. in case the applicant did not receive a court reply, he can contact WhatsApp No. 0551207555 and send the applicant EID with the Ishhad type</p>	<p>12-حالات الاشهاد: في حالة طلبات الاشهاد ، يتم الرد من المحكمه على مقدم الطلب خلال 3 – 5 ايام وفي حال عدم الرد برجاء التواصل على الواتساب 0551207555 و ارسال هوية مقدم الطلب مع نوع الاشهاد</p>	<p>12-حالات الاشهاد: في حالة طلبات الاشهاد ، يتم الرد من المحكمه على مقدم الطلب خلال 3 – 5 ايام وفي حال عدم الرد برجاء التواصل على الواتساب 0551207555 و ارسال هوية مقدم الطلب مع نوع الاشهاد</p>
<p>13- The customer is informed of all steps by the employee either by a flyer (if available) or by explaining the procedure by the employee. In case that the employee fails of explain the procedure please contact the number 0564044137 and the client must ask for this application number before leaving the counter to follow up with this number on the WhatsApp 043425006</p>	<p>13-يتم اعلام العميل بكافة الخطوات من قبل موظف الخدمة اما عن طريق flyer (في حال توفره) او عن طريق شرح الاجراء بالكامل . في حال تخلف الموظف عن شرح الاجراء برجاء التواصل علي الرقم 0564044137 وعلي العميل ان يسأل الموظف قبل مغادرة الكاونتر عن رقم الطلب (الذكي/التسجيل)ليتم المراجعته بهذا الرقم مع قسم اسعاد المتعاملين عن طريق الواتس اب رقم 043425006</p>	<p>13-يتم اعلام العميل بكافة الخطوات من قبل موظف الخدمة اما عن طريق flyer (في حال توفره) او عن طريق شرح الاجراء بالكامل . في حال تخلف الموظف عن شرح الاجراء برجاء التواصل علي الرقم 0564044137 وعلي العميل ان يسأل الموظف قبل مغادرة الكاونتر عن رقم الطلب (الذكي/التسجيل)ليتم المراجعته بهذا الرقم مع قسم اسعاد المتعاملين عن طريق الواتس اب رقم 043425006</p>

14- The Remote Communication Channels of the Centre are:

for online requests submitting via the following link:

<https://bit.ly/RAALC>

- When you click on the above link, a different numbered services appear, please enter the required service number
- A token is created for you, so please wait until the customer service consultant calls your token (the waiting time sometimes reaches 30 minutes, due to the work pressure, so we ask you to wait until your token is called) on WhatsApp and sends you the video call link
- If there is no response within 3 minutes on WhatsApp or the employee's call, the token will be canceled, and you should request a new token for a maximum of 3 times per day from the same number
- Please click on the link sent by the employee on WhatsApp to open the video call with the employee to verify the identity of the caller
- The required documents will be sent from your side and the payment link will be sent to you or a transfer to the IBAN. No: AE66003001220731792001 After paying the fees, the employee will start submitting the application directly
- 2% of the invoice value is added for the bank fees.

14- قنوات التواصل عن بعد مع المركز: يوفر لكم المركز خدمة التواصل

عن بعد لتقديم جميع طلباتكم دون الحاجة للتواجد في المركز

تقديم الطلبات وعمل تذكرة اونلاين عن طريق الرابط التالي:

<https://bit.ly/RAALC>

- عند الضغط على الرابط أعلاه تظهر أرقام الخدمات المختلفة ، يرجى إدخال رقم الخدمة المطلوب
- يتم عمل تذكرة (توكن) لكم لذا يرجى الانتظار حتى يتم استدعاء رقمك (يصل وقت الانتظار احيانا حتى 30 دقيقة لذا نعتذر منكم وذلك نظرا لضغط العمل لذا نرجو منكم الانتظار حتى يتم استدعاء رقم التذكرة الخاص بكم)
- يتواصل معك موظف خدمة العملاء على الواتساب وارسال رابط الاتصال المرئي ويتم الاتصال بكم هاتفيا حال عدم الرد
- في حال عدم الرد خلال 3 دقائق على الواتساب او اتصال الموظف يتم الغاء التذكرة ويجب عليكم طلب تذكرة (توكن) جديدة وبحد اقصى 3 مرات يوميا من نفس الرقم
- يرجى الضغط على الرابط المرسل من الموظف على الواتساب لفتح الاتصال المرئي مع الموظف ولا بد من سماع ورؤية العميل صوت وصورة للتأكد من هويته
- يتم ارسال المستندات المطلوبة وارسال رابط الدفع او الحساب البنكي أيبان: AE66003001220731792001 وفور التحويل لكم وبعد دفع الرسوم يبدأ الموظف في تقديم الطلب مباشرة
- يتم اضافة 2% من قيمة الفاتورة وهي رسوم البنك

15- The Suggestions and complaints channels are:

phone number 600572252 or mobile number :0551207555 or email address: consult2@raalc.ae

Dear our valued customer, please be informed that the process to consider you complaints takes (2) working days.

15- قنوات استقبال الشكاوى والاقتراحات:

الهاتف: 600572252، رقم هاتف المحمول: 0551207555 أ، البريد الإلكتروني: consult2@raalc.ae
عميلنا العزيز يرجى العلم أنه يتم بحث الشكاوى المقدمة من قبلكم والرد عليها خلال يومين عمل.