



Phone :  
Email : customercare@alfanargas.com  
Hotline : 800 AL FANAR (800 253 2627)  
800 ALFGAS (800 253 427)  
Website : www.alfanargas.com

## Customer Service Usage Terms & Agreement اتفاقية توصيل خدمة الغاز للعميل

### Al Fanar Responsibilities

1. Al Fanar will extend its best efforts to provide an uninterrupted gas supply to the Customer's location/premise. Should a temporary cut-off of supply be required due to any incident and or major service temporary interruption to the system, Al Fanar shall notify the customer of the affected areas and the duration of the cut-off before making any cut-off of Gas supply in case of scheduled work, or as soon as possible in the event of an unscheduled interruption.  
-1 ستبذل الفانار قصارى جهدها لتوفير توريد الغاز دون انقطاع إلى موقع مبنى/ العميل. في حال لطلب توقف مؤقت للتوريد بسبب أي حادث أو انقطاع مؤقت للخدمة غير المقرر. الرئيسة للنظام، تلتزم الفانار بإبلاغ العميل بالمناطق المتأثرة ومدّة التوقف قبل إجراء أي إيقاف لتوريد الغاز في حالة العمل المقرر أو في أقرب وقت ممكن في حالة الانقطاع
2. Al Fanar shall generate and issue a new customer contract number upon receiving a one-off registration fee at the time of signing this agreement & the customer will be eligible to use this unique identification number in all his services with Al Fanar including emergencies, meter readings, inquiries, online payment, etc.  
-2 تلتزم الفانار بإنشاء وإصدار رقم عقد جديد عند استلام رسوم التسجيل لمرة واحدة في وقت توقيع هذه الاتفاقية وسيكون العميل مؤهل لاستخدام رقم التعريف الفريد هذا في جميع خدماته لدى الفانار بما في ذلك حالت الطوارئ وقرارات العداد والاستفسارات والدفع عبر الأنترنت وما إلى ذلك (ينطبق على التسجيل الجديد فقط)
3. Al Fanar shall notify the customer of his current monthly bill amount through SMS, and send the Gas Invoice through an email on a monthly or quarterly basis to the customer as per convenience.  
-3 وتلتزم الفانار بإخطار العميل عن مبلغ فاتورته الشهرية الحالية من خلال الرسائل النصية القصيرة وترسل فاتورة الغاز عبر البريد الإلكتروني على أساس شهري أو ربع سنوي إلى العميل حسب الملائمة.
4. Al Fanar shall provide a 24 - hour emergency response service. Al Fanar shall attend to such emergencies within a reasonable period from the time of receiving any emergency call.  
-4 تلتزم الفانار بتوفير خدمة الاستجابة للطوارئ على مدار 24 ساعة. وتلتزم الفانار بمتابعة هذه الحالات الطارئة في غضون فترة زمنية معقولة من وقت تلقي أي مكالمة حالة طارئة

### Customer's Responsibilities

5. The customer shall grant Al Fanar Representative access to the premises, for Gas meter reading on appropriate days and periodic maintenance of the gas system located within the apartment/unit if required.  
-5 يلتزم العميل بمنح ممثل الفانار حق الوصول إلى المبنى لأغراض قراءة عداد الغاز في الأيام المناسبة وإجراء الصيانة الدورية لنظام الغاز الموجود داخل الشقة / الوحدة عند الاقتضاء
6. The customer can also provide an actual meter reading using our Self Meter Reading Service by logging into his/her online account or sending the gas meter reading photo through our WhatsApp number  
-6 كما يمكن للعميل أن يقدم قراءة عداد فعلية باستخدام خدمة قراءة العداد الذاتي الخاصة بنا عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابه عبر الأنترنت أو يمكن إرسال القراءة الفعلية للعداد عن طريق رقم تواصلنا على رقم الواتساب الخاص بنا
7. The customer undertakes to inform Al Fanar and request for gas disconnection five (5) working days before vacating the premises.  
-7 يتعهد العميل بإبلاغ الفانار وطلب فصل الغاز قبل خمسة (5) أيام عمل من إخلاء الوحد



Phone :  
Email : [customercare@alfanargas.com](mailto:customercare@alfanargas.com)  
Hotline : 800 AL FANAR (800 253 2627)  
800 ALFGAS (800 253 427)  
Website : [www.alfanargas.com](http://www.alfanargas.com)

8. The Customer undertakes not to use or bring LPG cylinders inside the apartment /unit. Bottled gas / LPG cylinders are not permitted in the building premises where a central gas system is installed as this may jeopardize the safety of the building and the tenants. Customers violating this shall be reported immediately to the relevant authorities.

٨- يتعهد العميل بعدم استخدام أسطوانات غاز البترول المسال داخل الشقة / الوحدة أو إحضارها. ولا يسمح باستخدام الغاز المعبأ أسطوانات غاز البترول المسال في المبنى الذي فيه نظام غاز مركزي مثبت لن ذلك قد يعرض سلامة المبنى والعاملين للخطر. ويتم الإبلاغ عن العملاء الذين ينتهكون ذلك على الفور إلى الجهات المختصة

9. The Customer undertakes to inform Al Fanar immediately in case of any emergencies or perceived incidents. In case of emergencies, the customer shall call the Al Fanar call center and advise the operator of the emergency situation accordingly

٩- يتعهد العميل بإبلاغ الفانار على الفور في حالة حدوث أي حالت طوارئ أو حوادث متوقعة وفي حالة الطوارئ يلتزم العميل بالاتصال بمركز اتصال خدمة عملاء الفانار وإبلاغ المشغل بحالة الطوارئ وفقاً لذلك

10. The customer undertakes to settle the outstanding amount in case the Security Deposit is not sufficient to cover payment for the final bill

١٠- يتعهد العميل بتسوية المبلغ المستحق في حالة عدم كفاية مبلغ التأمين لتغطية دفع الفاتورة النهائية

11. Any Modification services requested by the customer for example equipment relocation, piping works, etc.... will be additionally charged to the customer as applicable

١١- أي خدمات تعديل يطلبها العميل على سبيل المثال نقل المعدات وأعمال تمديد الأنابيب وما إلى ذلك، سيتم فرض رسوم إضافية بشأنها على العميل حسب الاقتضاء

## Billing & Payments

12. The Customer has multiple payment options to pay the gas invoice. The customer must pay the gas invoice bill based on an actual or estimated reading, during the billing period.

- Online through the website [www.alfanargas.com](http://www.alfanargas.com) by creating a new user account or log in to his existing account & enter the Customer Contract Number issued at registration
- Download Al Fanar gas mobile application on both Android & iOS, and follow the same steps as mentioned in point A above
- Premium service at your door steps by requesting a collector by calling 800 - ALFANAR will be a paid service.

١٢-

١- لدى العميل خيارات دفع متعددة لفاتورة الغاز الخاصة به يختارها حسبما يلائمه يجب على العميل دفع فاتورة الغاز بناء على القراءة الفعلية أو المقدرة خلال فترة إصدار الفواتير عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني [www.alfanargas.com](http://www.alfanargas.com)

2- أو عن طريق إنشاء حساب مستخدم جديد أو تسجيل الدخول إلى حسابه الحالي وإدخال رقم عقد العميل الصادر عند التسجيل تنزيل تطبيق الفانار على الهاتف المتحرك الذي يعمل على نظام أندرويد ونظام أي أو أس واتباع نفس الخطوات المذكورة في النقطة "أ" أعلاه

3- الخدمة المميزة متاحة لكم من خلال طلب مسؤول قسم التحصيل بالاتصال على 8002532627 وستكون خدمة مدفوعة الأجر

13. In case the Customer fails to settle the outstanding invoice within 15 days from the date of invoice issuing, AL Fanar has the right to send a collector and additional charges will be applied for the door-to-door collection in both cases.

١٣- في حالة عدم قيام العميل بتسوية الفاتورة المستحقة في غضون ١٥ يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة، يحق للفانار إرسال مسؤول التحصيل وسيتم تطبيق رسوم إضافية على التحصيل من الباب إلى الباب في كلتا الحالتين

14. In case of late payment, Al Fanar reserves the right to apply a late payment surcharge.

١٤- في حالة الدفع المتأخر، تحتفظ الفانار بالحق في تطبيق رسوم إضافية على الدفع المتأخر.



Phone :  
Email : [customercare@alfanargas.com](mailto:customercare@alfanargas.com)  
Hotline : 800 AL FANAR (800 253 2627)  
800 ALFGAS (800 253 427)  
Website : [www.alfanargas.com](http://www.alfanargas.com)

15. Al Fanar has the right to disconnect the gas service in case the customer failed to settle two successive invoices or the outstanding amount exceeds the total of AED 300 and reconnection charges will be applied in the next invoice for resuming the service.

١٥- يحق للفانار قطع خدمة الغاز في حالة عدم قيام العميل بتسوية فاتورتين متعاقبتين أو تجاوز المبلغ المستحق إجمالي مبلغ ٣٠٠ درهم إماراتي وسيتم تطبيق رسوم إعادة التوصيل في الفاتورة التالية لاستئناف الخدمة.

16. In between readings of the Meter, estimations of your Gas consumption may be made by Al Fanar Gas, considering a number of factors including (but not limited to) previous records for Gas usage in a residential unit

١٦- قد تقوم شركة الفانار للغاز بإجراء تقديرات لاستهلاكك للغاز بين قراءات العداد مع مراعاة عدد من العوامل بما في ذلك (على سبيل المثال ل الحصر) السجلات السابقة لاستخدام الغاز في الوحدة السكنية

#### Additional for Prepaid Users:

#### العداد مسبق الدفع

Initial Loading: 20 Units

الشحن المبدئي 20

Minimum Recharge/Top Up: 10 Units

وحدة والحد الأدنى لإعادة التعبئة 10 وحدات

• The customer can recharge the Prepaid Card by visiting our office or can avail of our premium service by calling 800 -ALFANAR our representative will come to your doorstep to recharge your Prepaid Card and there is a visit charge will be applied, any outstanding monthly meter charges will be collected at the same time of recharge

• يمكن للعميل إعادة شحن البطاقة مسبقة الدفع من خلال زيارة مكتبنا أو الاستفادة من الخدمة المميزة المقدمة من قبلنا عن طريق الاتصال على 800253427 وسوف يأتي ممثلنا لمنزلك لإعادة شحن البطاقة مع إضافة رسوم زيارة للمحصل مع تحصيل أي مبالغ غير محصلة خاصة برسوم العداد في نفس وقت إعادة التعبئة

• For any illegal usage of the gas meter through bypassing the appropriate recharge method, a fine will be applied along with physical system disconnection & reconnection charges

• لاى استخدام غير قانونيا أو استهلاك بالسالب لعداد الغاز من خلال تجاوز التوصيلات المناسبة يتم تطبيق غرامة مع تطبيق رسوم فصل النظام ورسوم إعادة التوصيل بالإضافة لضريبة القيمة المضافة

• For Prepaid Card users a replacement will be paid in case of a Lost/Damage card, after making the request through our customer care to reissue/replace a prepaid card, the customer will get the new card within 24 hours

• ولمستخدمى البطاقة مسبقة الدفع، سيتم فرض رسوم استبدال على العميل في حالة فقدان / تلف البطاقة، بعد تقديم الطلب من خلال خدمة العملاء لإعادة إصدار / استبدال البطاقة المدفوعة مسبقا، سيحصل العميل على البطاقة الجديدة خلال 24 ساعة

• The customer will be charged for the replacement of gas meter batteries upon request

• سيتم فرض رسوم على العميل لاستبدال بطاريات عداد الغاز عند الطلب



Phone :  
Email : customercare@alfanargas.com  
Hotline : 800 AL FANAR (800 253 2627)  
800 ALFGAS (800 253 427)  
Website : www.alfanargas.com

## Connection & Disconnection Rules

Payment for new connection requests can be done only via card no cash payment is accepted.

في حالة تقديم طلب توصيل الخدمة يتم الدفع بالبطاقة الائتمانية ولا يقبل الدفع نقدا تماما

New connection requests will be handled within 48 hours of request submission considering available slots

يتم التعامل مع طلب توصيل الغاز خلال ٤٨ ساعة مع الأخذ في الاعتبار المواعيد المتاحة

During making a new connection service for the customer equipment, Al Fanar has to deliver the system to the customer in a proper operating working condition. Likewise, the customer undertakes to handover Al Fanar's equipment at the time of disconnection with the same conditions as he received the same, as per the inspection check list.

أثناء إجراء خدمة توصيل جديدة لمعدات العميل، يتعين على الفانار تسليم النظام إلى العميل في حالة عمل تشغيلية مناسبة ناحية أخرى يتعهد العميل بإخلاء شقته في وقت الفصل بنفس حالت العمل المستلمة وفقا لقائمة فحص النظام

If any damages or change in condition to the equipment is found the customer will be charged for the materials & laborers to repair the gas components found to be malfunctioning, defective, or damaged before getting his clearance certificate. Failure to do so will withhold clearing his account

إذا تم العثور على أي أضرار أو تغيير في حالة المعدات، فسيتم تحميل العميل تكلفة المواد والعمال لإصلاح مكونات الغاز التي تبين أنها معطلة أو معيبة أو تالفة قبل الحصول على شهادة التخليص. سيؤدي عدم القيام بذلك إلى منو تصفية حسابه.

Request for clearance certificate shall only be issued by Al Fanar upon full settlement of final bill by Customer, where issuing this certificate is the only proof that the customer will not be held responsible for any financial liabilities towards Al Fanar or Landlord regarding his gas account

لا يتم إصدار طلب شهادة المخالصة إلا من قبل الفانار عند التسوية الكاملة للفاتورة النهائية من قبل العميل، حيث يكون إصدار هذه الشهادة هو الدليل الوحيد على أن العميل لن يكون مسؤولاً عن أي التزامات مالية تجاه الفانار أو المالك فيما يتعلق بحساب الغاز الخاص به.

During making a new connection service request for the customer DEWA / ADDC/ SEWA should be active in order to check spare parts during the connection process for safety purposes. Also, the cooker is available/ready for connection and fit for LPG connection before applying for a new connection request

أثناء إجراء خدمة توصيل جديدة للعميل لابد من التأكد من ان تم تفعيل وتشغيل الكهرباء بشكل سليم للتحقق من قطع الفيار الخاصة بنا أثناء عملية التوصيل لأغراض السلامة. أيضًا يرجى التأكد من وجود وجاهزية البوتاجاز قبل التقدم بطلب توصيل جديد

If the cooker is not available/ready and DEWA/ADDC/SEWA connection is not active at the time of technician's visit, the Customer shall be responsible for reschedule timing slots and technician visit charges.

في حالة زيارة الفني الوحدة ووجد أن لم تكن مجهزة من عدم وجود للكهرباء وتجهيز البوتاجاز فيتحمل العميل جميع المسؤوليات والعواقب من إعادة جدولة لميعاد توصيل وسيتم تطبيق رسوم الزيارة للفني

Al Fanar shall process the final bill for any outstanding dues including the clearance certificate processing fees of AED 50 at the time of Gas Disconnection & deduct the final bill from the Security Deposit paid by the customer and if any excess amount shall be refunded to the customer within 60 working days from the date of Gas Disconnection.

تلتزم الفانار بمعالجة الفاتورة النهائية لاي مبالغ مستحقة بما في ذلك رسوم إصدار شهادة براءة الذمة ورسوم فصل خدمة الغاز عند الاقتضاء مع فصل الغاز واقتطاع الفاتورة النهائية من مبلغ التأمين الذي دفعه العميل وفي حال وجود أي مبلغ زائد فيتم رده إلى العميل في غضون ٦٠ يوم عمل من تاريخ فصل الغاز

The Customer acknowledges that the LPG components and all systems inside the premises are under their responsibility and need to keep all mentioned as received and in good condition during the disconnection.

يقر العميل بأن مكونات غاز نظام الغاز المركزي وجميع الأنظمة الموجودة داخل الشقة تخضع لمسؤوليته وملزم بالحفاظ عليها وردها على نفس الحالة عند فصل الغاز



Phone :  
Email : customercare@alfanargas.com  
Hotline : 800 AL FANAR (800 253 2627)  
800 ALFGAS (800 253 427)  
Website : www.alfanargas.com



مجموعة الفانار للغاز  
AL FANAR GAS GROUP

## Security Deposit Rules

After proceeding with the disconnection process the clearance letter will be generated after paying all outstanding amounts. The security deposit is refundable within 60 working days from the date of gas disconnection.

يتم استلام مبلغ التأمين في خلال 60 يوم عمل من تاريخ فصل الخدمة ويتم استلام إقرار براءة الذمة بعد دفع كل المبالغ المستحقة

The security deposit will be transferred to your preferred bank account, it can be collected in cash from our offices located in Abu Dhabi and Dubai in some urgent cases and with prior approval from Al Fanar.

يتم تحويل مبلغ التأمين لحساب البنكي المفضل للعميل داخل دولة الامارات ويتم تحصيله كاش من مكاتبنا في بعض الحالات الاستثنائية في أحد فروع مكاتبنا في ابوظبي او دبي

Clearance certificate charges will be deducted from the security deposit.

يتم خصم قيمة شهادة برأه الذمة المالية من مبلغ التأمين قبل تحويله للعميل

The customer must provide the security deposit amount receipt before requesting a refund. Losing the receipt is considered the responsibility of the customer. The security deposit amount will not be transferred to a third party.

يلتزم العميل بتوفير ايصال مبلغ التأمين قبل طلب استرداد المبلغ ويعتبر ضياع او فقدان الايصال مسؤولية العميل ومسؤولية تامه ولا يمكن استرداد قيمة مبلغ التأمين

## Internal & External Shifting Rules

### Internal Shifting Rules:

- No clearance applied in the old unit.
- No new registration applied in the new unit.
- Shifting charges applied.
- Deposit transfer is applicable.

- لا يطبق دفع مبلغ برأه الذمة المالية اثناء الانتقال من الوحدة السابقة الى الوحدة الجديدة
- في حال التنقل من وحدة الى اخرى جديدة داخل نفس البناية لا يتم اعتماد رسوم التسجيل للمرة للوحدة اثناء تفعيل عقد الغاز للوحدة الجديدة
- تطبق رسوم نقل خدمات الغاز
- يتم تحويل مبلغ التأمين الي الحساب الجديد

### External Shifting Rules:

- No clearance applied in the old unit.
- No new registration applied in the new unit.
- Shifting charges will be applied.
- Deposit transfer is not applicable /New deposit is to be paid after clearing the old unit

- لا يطبق دفع مبلغ برأه الذمة المالية اثناء الانتقال من الوحدة السابقة الى الوحدة الجديدة
- لا يتم اعتماد رسوم التسجيل للمرة للوحدة اثناء تفعيل عقد الغاز للوحدة الجديدة
- تطبق رسوم نقل خدمات الغاز
- لا يتم تحويل مبلغ التأمين الي الحساب الجديد في حالة طلب نقل الخدمة الي بناية اخرى ويتم دفع مبلغ التأمين



Phone :  
Email : [customercare@alfanargas.com](mailto:customercare@alfanargas.com)  
Hotline : 800 AL FANAR (800 253 2627)  
800 ALFGAS (800 253 427)  
Website : [www.alfanargas.com](http://www.alfanargas.com)

### General Rules

Al Fanar hereby reserves the right to revise the gas rates & service charges without prior notice to the customer should the LPG/ Propane prices and or operating costs in the local market change from time to time for any acceptable reasons

تحتفظ الشركة بموجبه بالحق في تعديل أسعار الغاز ورسومه الخدمة دون إشعار مسبق إلى العميل في حال تغيرت أسعار غاز البترول المسال / البروبان و / أو تكاليف التشغيل في السوق المحلية من وقت لأخر لأسباب مقبولة

The copy of this agreement/receipt for payments should be kept in safe custody of the bearer/customer for records.

. ينبغي الاحتفاظ بنسخة عن هذه الاتفاقية / الإيصالات الخاصة بالدفع في عهدة آمنة للعميل من أجل السجلات

This Agreement is transferable to any of Al Fanar subsidiaries with the same terms & conditions without the need of customer consent

هذه الاتفاقية قابلة للتحويل إلى أي من الشركات التابعة للفانار بنفس الشروط والحكام الخاصة بها دون الحاجة إلى موافقة العميل

In witness whereof, both parties have totally understood this agreement 's terms and conditions, and hereto have duly executed this agreement in day and year first above written

وإشهادا على ذلك يتم إصدار هذه الاتفاقية في نسختين وقد فهم الطرفان تماما شروطها وأحكامها وقد نفذ الطرفان هذه الاتفاقية حسب الصول في التاريخ المذكور أعلاه

If you have any comments or suggestions for the development of our services, please Submit to either one of our customer care center or the Head Office

إذا كان لديك أي تعليقات أو اقتراحات لتطوير خدماتنا، فيرجى إرسالها إلى أحد مراكز خدمة العملاء لدينا أو إلى المقر الرئيسي

Terms and conditions are applied and for following updated T&C please refer back to our official Website [www.alfanargas.com](http://www.alfanargas.com) It is the Customer's obligation to check Al Fanar website for the updated terms and conditions. Al Fanar shall not be responsible for any losses or damages incurred by the Customer due to his failure to follow the updated terms and conditions.

تطبق الشروط والحكام ولمراجعة اخر التحديثات الرجاء زيارة موقعنا الالكتروني

In the case of any difference or discrepancy in the interpretation or understanding of the translation of the English and Arabic texts, the Arabic text shall prevail. In the event of any conflict between these text sand terms and conditions in the Website, terms and conditions in the Website shall prevail.

في حال أي اختلاف أو تناقض في تفسير أو فهم ترجمة النص أعلاه تكون السيادة في الفهم والتفسير للنص العربي