

DIENS HANDVES EN GEDRAGSKODE: SLEUTEL VERPLIGTINGE

Huge Telecom is daartoe verbind om:

- ✓ In 'n billike, redelike en verantwoordelike wyse optree in alle handelinge met kliente;
- ✓ Die bes moontlike sorg te toon wanneer daar met kliente gehandel word;
- ✓ Nie beledigend, onbillikheid of onbehoorlike voorkeur aan kliente of kategorieë van kliente op grond van ras, geslag, geslag, ouderdom, godsdiens, geloof, gestremtheid, etniese agtergrond of seksuele oriëntasie te toon in die voorsiening van dienste nie;
- ✓ Akkurate inligting te verskaf aan huidige en potensiële kliente rakende ons dienste en tarief pakkette;
- ✓ Leiding te verskaf op versoek van kliente met betrekking tot hulle dienste;
- ✓ Om te verseker dat alle dienste en produkte voldoen aan die spesifikasies ingevolge ons lisensies en tersaaklike wette en regulasies;
- ✓ Oplossings vir klient klagtes so spoedig en doeltreffend moontlik te fasiliteer deur middel van 'n doeltreffende en effektiewe Klage Hanterings Prosedure (hieronder uiteengesit), indien ons gebreke bly sal ons kliente geadviseer rakende die beskikbare middels by ICASA;
- ✓ Die privaathed van kliente te respekteer en te verseker dat alle klient inligting wat verkry is:
 - Slegs gebruik sal word vir die doel toegelaat of vereis ingevolge Huge Telecom se diens aflewering benodighede;
 - net aan die klient vrygestel sal word;
 - nie aan derde partye geopenbaar te maak behalwe met die nodige die skriftelike toestemming van die klient;
 - geopenbaar gemaak sal word deur 'n hofbevel;
 - geopenbaar gemaak sal word tydens die proses van skuld invordering en/of krediet Buro lys;
 - geopenbaar gemaak sal word vir die doel van ouditering van maatskappy rekeninge deur Huge Telecom se ouditeure; of
 - geopenbaar gemaak sal word soos deur die Wet vereis.

- ✓ Benewens ons sleutel verpligtinge, sal Huge Telecom:
- Doeltreffende en effektiewe kliënt sorg verskaf;
 - Akkurate inligting te verskaf wat redelik toeganklik en verstaanbaar is vir kliënte, veral deur die gebruik van eenvoudige taal in diens kontrakte;
 - Die standaard tarief kostes, terme en voorwaardes met betrekking tot Huge Telecom se dienste beskikbaar stel aan ICASA binne dertig (30) dae van aanbreek van alle dienste, verder ook deur dit op die maatskappy webwerf publiseer en om dit vrylik beskikbaar te stel aan die publiek vir insae by ons kantore gedurende besigheidsure;
 - Kliënte vrye toegang gee tot die terme en voorwaardes of op versoek 'n afskrif van die skriftelike bepalings en voorwaardes van diens kontrakte onmiddellik of binne n redilike tydperk moontlik na die sluiting van 'n kontrak, behalwe waar 'n kontrak telefonies aangegaan word, sal Huge Telecom 'n skriftelike kopie aan die kliënt binne sewe (7) werksdae na die aangaan van 'n kontrak verskaf;
 - Kliënte inlig aangaande veranderinge van bepalings en voorwaardes binne 'n billike en redelike tydperk;
 - Kliënte inlig van hul regte, kontraktuel middels en verpligtinge;
 - Sal duidelike kommunikasie verskaf aangaande die fakturering, invordering en krediet prosesse betrokke by spesifieke dienste wanneer dit deur die klient versoek word;
 - Voornemende kliënte van die staanspoor inlig oor die besonderhede van krediet verwysings, waar van toepassing en die relevante wetgeiging waaraan voldoen moet word, insluitende die Nasionale krediet Wet 34 van 2005;
 - Betalings prosedures gebubliseer op kliënt rekeninge;
 - Verseker dat reklame materiaal, insluitend in die besonder, tarief inligting nie misleidend is nie en voldoen aan die gedragskode gepubliseer deur die Suid-Afrikaanse reklame standaard gesag en ander toepaslike kodes;
 - Verseker dat hul personeel voldoende opgeleiding ontvang het en vertrou is met die inhoud van die kode;
 - 'n afskrif te vertoon van die "sleutel verpligtinge" ingesluit in die kode by hul kantore en 'n afskrif van die kode op hul webwerf by www.hugetelecom.co.za;
 - 'n gedrukte afskrif beskikbaar maak van die kode aan kliënte in Engels en ten minste in een ander amptelike taal;
 - 'n afskrif verskaf van die kode aan die kliënt te verskaf in n amptelike taal soos duer die klient versoek;
 - Verseker dat die bepalings en voorwaardes van hul diens kontrakte die volgende bepalings insluit: die aard van die kontrak, minimum termyn van die kontrak, kennisgewing periode, sowel as wyse van kennisgewing van diensbeëindiging;

- Om ons beste pogingste gebruik om sodoende dienste aan al ons kliënte te verskaf wat voldoen aan die volgende kwaliteit diensmetings:
 - Diens beskikbaarheid van 95%^[1], wat onderhewig is aan prestasie en beskikbaarheid van netwerkdienste wat verskaf deur ander lisensiehouers in die bedryf;
 - Konnektiwiteit mislukkings van hoogstens 3%^[2], wat onderhewig is aan die prestasie van netwerkdienste verskaf deur ander lisensiehouers in die bedryf;
 - Te voldoen aan kwalifiserende, redelike en lewensvatbare versoeke vir diens aktivering deur eindgebruiker en intekenare binne sewe (7) dae;
 - Te voldoen aan kwalifiserende, redelike en lewensvatbare versoeke vir diens installasie en aktivering deur eindgebruiker en intekenare binne dertig (30) dae;
 - Duidelike foute te rapporteer binne drie (3) dae;
 - Streef daarna om nie die standaard reaksie tyd van drie (3) minute^[3] met betrekking tot oproep sentrums te oorskry nie.

- ✓ Indien ons is nie in staat is om die bogenoemde installasies en/of aktiverings doelwitte na te kom, sal ons onderneem om u skriftelik in kennis stel binne sewe (7) dae na U versoek ontvang is.

- ✓ U word versoek om ons volledige elektronies Diens Handves en Gedragkode aftelaai by www.hugetelecom.co.za of kontak te maak met ons Kliënte Sorg Departement by customercare@hugetelecom.co.za.

^[1] Gemiddelde beskikbaarheid binne dekkingsarea gemeet oor 'n tydperk van ses maande

^[2] Gemiddeld oor ses maande

^[3] Gemiddeld oor twaalf maande