

## DIENS HANDVES EN GEDRAGSKODE

<b>Weergawe:</b>	1.00
<b>Dokument tipe:</b>	Beleid
<b>Skrywer:</b> <b>Approver:</b>	K Robinson G Engling
<b>Uitreiking Departement:</b>	Maatskappy Seketaresse
<b>Implementering datum:</b>	September 2018
<b>Veranderinge sedert laaste weergawe:</b>	Eerste weergawe

### 1. Inleiding

- 1.1 Huge Telecom (**Huge Telecom of die Maatskapy**) waardeer sy kliënte en hul voortgesette en getroue ondersteuning. Ons streef daarna om te verseker dat ons kliënte die beste moontlike diens ontvang ten alle tye en dat hul klagtes en navrae so spoedig moontlik te hanteer en te verseker dat die uitkoms van die ondersoek altyd redelik sal wees. Hierdie kode (die Kode<sup>[1]</sup>) is 'n instrument om die reis van deurlopende verbetering in die strewende na uitnemendheid in klantesorg te fasiliteer.
- 1.2 Ons volg hierdie Kode en Diens Handves en wil deel dit met ons klante deel.

## 2. Doel

- 2.1 Die doel van hierdie Kode is om aan ons kliënte 'n duidelike riglyn te verskaf rakended ons verbintenis tot kliënte sorg en ons implimentaise hiervan. Hierdie kode vergestalt die vereistes van die Diens Handves vir die eindgebruiker en intekenare, sowel as prestasie metings vir die gehalte van diens wat kliënte kan verwag.
- 2.2 Hierdie kode sal ook as n middel deur Huge Telecom se personeel gebruik word om leiding te verskaf, beter evaluasie te verseker en beter diens te waarborg in handeling met u as ons gewaardeerde kliënt.
- 2.3 Vir hierdie doel, sluit hierdie Kode besonderhede van maatreëls in om te verseker dat ons kliënte se verwagtinge oorskry sal word.
- 2.4 Hierdie Kode sal dien as n hulpmiddel en inligtingsbron vir kliënte deur:
  - 2.4.1 Te verduidelik watter die tipe elektroniese kommunikasie dienste Huge Telecom bied;
  - 2.4.2 Huge Telecom se toewyding aan sy kliëntete verduidelik;
  - 2.4.3 Verskaffing van leiding aan 'n kliënt aangaande sy of haar regte, verpligtinge en kontraktuele middels, asook waar om meer inligting te kry;
  - 2.4.4 Verwittiging van kliënte oor hoe en waar om hulp en advise te kry aangaande Huge Telecom se dienste, tariewe, fooie, fakturering asook terme en voorwaardes van die dienste;
  - 2.4.5 Verwittiging van kliënte oor hoe en waar om 'n klagte in te dien oor Huge Telecom dienste;
  - 2.4.6 Uiteensetting van die prosedures om klagtes aangaande Huge Telecom se dienste in te dien, asook die relevante eskalasië prosedures.
- 2.5 Huge Telecom is daartoe verbind om te voldoen aan die vereistes van die Elektroniese Kommunikasie Wet 36 van 2005, regulasies en verwante wetgewing met betrekking tot die diens wat ons bied aan ons kliënte.
- 2.6 Groot Telecom behou die reg voor om op n gereelde basis hierdie Kode te hersien om te verseker dat die vereistes met betrekking wetgewende en regulerende vereistes nagekom word.

### 3. Ons belangrikste verpligtinge

- 3.1 Huge Telecom is daartoe verbind om:
- 3.1.1 In 'n billike, redelike en verantwoordelike wyse optree in alle handelinge met kliente
  - 3.1.2 Die bes moontlike sorg te toon wanneer daar met kliente gehandel word;
  - 3.1.3 Nie beledigend, onbillikheid of onbehoorlike voorkeur aan kliente of kategorieë van kliente op grond van ras, geslag, geslag, ouderdom, godsdiens, geloof, gestremdheid, etniese agtergrond of seksuele oriëntasie te toon in die voorsiening van dienste nie;
  - 3.1.4 Akkurate inligting te verskaf aan huidige en potensiële kliente rakende ons dienste en tarief pakkette;
  - 3.1.5 Leiding te verskaf op versoek van kliente met betrekking tot hulle dienste;
  - 3.1.6 Om te verseker dat alle dienste en produkte voldoen aan die spesifikasies ingevolge ons lisensies en tersaaklike wette en regulasies;
  - 3.1.7 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;
  - 3.1.8 Die privaathed van kliente te respekteer en te verseker dat alle klient inligting wat verkry is:
    - 3.1.8.1 Slegs gebruik sal word vir die doel toegelaat of vereis ingevolge Huge Telecom se diens aflewering benodighede;
    - 3.1.8.2 net aan die klient vrygestel sal word;
    - 3.1.8.3 nie aan derde partye geopenbaar te maak behalwe met die nodige die skriftelike toestemming van die klient;
    - 3.1.8.4 geopenbaar gemaak sal word deur 'n hofbevel;
    - 3.1.8.5 geopenbaar gemaak sal word tydens die proses van skuld invordering en/of krediet Buro lys;
    - 3.1.8.6 geopenbaar gemaak sal word vir die doel van ouditering van maatskappy rekeninge deur Huge Telecom se ouditeure; of
    - 3.1.8.7 geopenbaar gemaak sal word soos deur die Wet vereis.

### 3.2 Benewens ons sleutel verpligtinge, sal Huge Telecom:

- 3.2.1 Doeltreffende en effektiewe kliënt sorg verskaf;
- 3.2.2 Akkurate inligting te verskaf wat redelik toeganklik en verstaanbaar is vir kliënte, veral deur die gebruik van eenvoudige taal in diens kontrakte;
- 3.2.3 Die standaard tarief kostes en terme en voorwaardes met betrekking tot Huge Telecom se dienste beskikbaar stel aan ICASA binne dertig (30) dae van beginnende alle dienste, ook deur dit op die maatskappy webwerf publiseer en om dit vrylik beskikbaar aan die publiek vir insae by ons kantore gedurende besigheidsure;
- 3.2.4 Kliënte vrye toegang gee tot die terme en voorwaardes of op versoek 'n afskrif van die skriftelike bepalinge en voorwaardes van diens kontrakte onmiddellik of binne 'n redelike 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
- 3.2.5 Kliënte inlig aangaande veranderinge van bepalinge en voorwaardes binne 'n billike en redelike tydperk;
- 3.2.6 Kliënte inlig van hul regte, kontraktuel middels en verpligtinge;
- 3.2.7 Sal duidelike kommunikasie verskaf aangaande die fakturering, invordering en krediet prosesse betrokke by spesifieke dienste wanneer dit deur die klient versoek word;
- 3.2.8 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;
- 3.2.9 betalings prosedures publiseer op kliënt rekeninge;
- 3.2.10 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 standarde gesag en ander toepaslike kodes;
- 3.2.11 Verseker dat hul personeel voldoende opgeleiding ontvang het en vertrouwd is met die inhoud van die kode;
- 3.2.12 '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](http://www.hugetelecom.co.za);
- 3.2.13 'n gedrukte afskrif beskikbaar maak van die kode aan kliënte in Engels en ten minste in een ander amptelike taal;
- 3.2.14 'n afskrif verskaf van die kode aan die kliënt te verskaf in 'n amptelike taal soos duer die klient versoek;

- 3.2.15 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;
- 3.2.16 Om ons beste pogingste gebruik om sodoende dienste aan al ons kliënte te verskaf wat voldoen aan die volgende kwaliteit diensmetings:
- 3.2.16.1 Diens beskikbaarheid van 95%<sup>[2]</sup>, wat onderhewig is aan prestasie en beskikbaarheid van netwerkdienste wat verskaf deur ander lisensiehouers in die bedryf;
  - 3.2.16.2 Konnektiwiteit mislukkings van hoogstens 3%<sup>[3]</sup>, wat onderhewig is aan die prestasie van netwerkdienste verskaf deur ander lisensiehouers in die bedryf;
  - 3.2.16.3 Te voldoen aan kwalifiserende, redelike en lewensvatbare versoeke vir diens aktivering deur eindgebruiker en intekenare binne sewe (7) dae;
  - 3.2.16.4 Te voldoen aan kwalifiserende, redelike en lewensvatbare versoeke vir diens installasie en aktivering deur eindgebruiker en intekenare binne dertig (30) dae;
  - 3.2.16.5 Duidelike foute te rapporteer binne drie (3) dae;
  - 3.2.16.6 Streef daarna om nie die standaard reaksie tyd van drie (3) minute<sup>[4]</sup> met betrekking tot oproep sentrums te oorskry nie.
- 3.3 If Indien ons is nie in staat is om die bogenoemde installasies en/of aktiverings doelwitte na te kom nie, sal ons onderneem om u skriftelik in kennis stel binne sewe (7) dae na U versoek ontvang is.

#### 4. VERBRUIKERSREGTE

- 4.1 Huge Telecom erken en respekteer hul kliente se regte ten opsigte van:
- 4.1.1 Die voorsiening van die vereiste dienste sonder onbillike diskriminasie;
  - 4.1.2 Die gebruik van n Diensverskaffer<sup>[5]</sup> van hul keuse;
  - 4.1.3 Die ontvanging van inligting in hulle taalvoorkeur
  - 4.1.4 Toegang en vraag rekords en inligting gehou deur die diensverskaffer ingevolge die lisensie of toepaslike wetgewing;
  - 4.1.5 Die beskerming van die kliënte se persoonlike data, insluitend die reg om te verhoud dat persoonlike inligting nie verkoop mag word aan derde partye sonder toestemming deur die kliënt nie;
  - 4.1.6 Die indiening van klagtes;

4.1.7 Die reg om beswaar te maak indien n klagte nie op n word bevredigende wyse opgelos was nie.

4.2 Elke reg stem ooreen met 'n sekere verpligting, en Huge Telecom neem kennis van regte en hul gepaardgaande verpligtinge. Byvoorbeeld, die kliënt se reg om van 'n diens voorsien te word wanneer die klient kontraktueel inteken, wat dan veroorsaak dat 'n verpligting ontstaan aan die kant van die kliënt om te betaal vir die diens, asook 'n verpligting op die maatskappy om die diens te lewer.

## 5. HUGTELECOM DIENSTE

5.1 Huge Telecom bied GSM stem konnektiwiteit dienste in Suid-Afrika.

5.2 Huge Telecom is 'n "voice" verbindings of telefonie besigheid wat gebruik maak van die GSM tegnologie om 'n koordlose 'laaste myl' verbinding van die kliënt se perseel na die kern van die netwerk (die laaste myl is die finale verbinding vanaf die kern netwerk aan die kliënt se perseel) te verskaf. Huge Telecom se vernaamste diens is die vaste lyn stem infrastruktuur, soos wat deur 'n openbare oorgeskakelings telefoon netwerk soos Telkom, met koordlose GSM oplossings verskaf word. Huge Telecom se kliënte beslaan korporatiewe organisasies van enige groote asook residensiële verbruikers, wat 'n vaste plek stem verbindings diens vereis. Huge Telecom besit nie enige kern netwerk infrastruktuur nie maar gebruik die bestaande selfoonoperateur netwerke in Suid-Afrika as deel van hul kontraktuele ooreenkomste

## 6. KLAGTE PROSEDURE

6.1 Wat behels 'n klagte

6.1.1 'n Klagte is 'n vorm van kommunikasie wat ingedien word by Huge Telecom deur 'n kliënt waarin hy of sy besonderhede verskaf oor sy of haar ontevredenheid met die standaard van dienste wat voorsien word deur Huge Telecom.

6.1.2 Klagtes kan skriftelik, telefonies, per pos, persoonlik of deur elektroniese teks of 'n kombinasie van die voorgenoemde media.

6.1.3 Klagtes moet ingedien word in ooreenstemming met Huge Telecom se klagte prosedure.

## 6.2 Waar en hoe om 'n klagte indien:

### 6.2.1 Klagtes kan ingedien word as volg:

6.2.1.1 U kan Huge Telecom telefonies kontak by 011 603 6000 tussen 08:00 en 16:30 gedurende besigheidsdae.

6.2.1.2 U kan ook 'n e-pos aan ons stuur by [customercare@hugetelecom.co.za](mailto:customercare@hugetelecom.co.za).

6.2.1.3 U kan skryf aan ons by:

Huge Telecom Klagtes  
Kliëntsorg Sentrum  
Posbus 1585  
Kelvin  
2054

6.2.2 Alle klagtes sal hanteer word om by ons Klientesorgsentrum, ongeag die middele van kommunikasie wat gebruik was om die klagte aanhandig te maak.

## 6.3 Proses na die indiening van 'n klagte

6.3.1 Huge Telecom sal ontvangs erken van die klagte binne drie (3) dae na ontvangs daarvan deur ons Kliëntsorg Departement.

6.3.2 Ons sal voorsiening maak om sou gou moontlik terugvoering te verskaf sodra die bevindings van die ondersoek beskikbaar en die ondersoek voltooi is.

6.3.3 Ons Kliëntsorg agente sal gelei word deur die betrokke interne beleide, prosedures en interne opleiding materiaal wat gereeld hersien, bv. fakturering en krediet prosedures wanneer jou klagte te ondersoek.

6.3.4 Ons sal jou vooraf in kennis stel oor die tyd vir betaling en die moontlikheid van diskonneksie in die geval van nie-betaling binne 'n sekere tydperk voor afsluiting sal plaasvind.

6.3.5 Fakturering klagtes sal gelei word deur die volgende algemene beginsels:

6.3.5.1 Dienste sal nie afgesny word terwyl die ondersoek van 'n betwiste gedeelte van 'n rekening hangende is en verder ook

nie todat die klient in kennis gestel is van die resultate van die ondersoek en die finale besluit rakende die klagte nie;

6.3.5.2 Klante sal nie vereis word om die betwiste bedrag op die rekeningte te betaal terwyl die ondersoek hangende is nie.

6.3.6 In die geval van diens onderbreking weens foutiewe produkte, sal ons aan U kommunikasie verskaf aangaande die wat stappe wat geneem sal word om die defek regtgestel asook, alternatiewe reëlings wat in plek gestel sal word gedurende die tydperk.

6.3.7 Ons sal na U klagtes luister en daaruit leer om sodoende ons diens te verbeter.

6.3.8 Indien ons 'n fout gemaak, sal ons omverskoning vra en die nodige aksie neem om te verseker dat dieselfde fout nie weer plaas vind nie.

6.3.9 Ons doel is om alle klagtes binne veertien (14) dae na ontvanges daarvan op te los.

#### 6.4 Prosesse waar 'n kliënt ontevrede is met die reaksie wat ontvang is ten opsigte van 'n klagte

6.4.1 indien u 'n spesifieke en ernstige klagte ingedien het, kan U dit eskaleer deur n e-pos te stuur aan die Besturende Direkteur by (gengling@hugetelecom.co.za) binne 14 dae na die ontvangs van n antwoord deur Klientesorg Departement. Die besturende direkteur sal:

6.4.2 onderneem om U klagte te ondersoek;

6.4.3 besluit of jou klagte geregverdig is;

6.4.4 opdrag gee aan die betrokke afdeling om neem aksie te neem en die foute te korrigeer, en prosesse in plek te stel om toekomstige foute te voorkom;

6.4.5 die finale besluit aan U kommunikeer

#### 6.5 Prosesse waar 'n kliënt steeds glo dat Huge Telecom het verkeerdelik opgetree het

6.5.1 Klante moet eers Huge Telecom 'n geleentheid gee om hul geregverdig klagtes oplos voordat hulle ICASA nader.

6.5.2 'n Kliënt, wat steeds ontevrede is met die uitkoms van sy / haar klagte na sodanige klagte na die Klientesorg Eskelasie Departement verwys was, kan ICASA nader vir die resoluë van die klagte



6.5.3 Hy of sy kan hulself beroep op die prosedure uiteengesit in artikel 17C van die ICASA Wet wat bepaal dat:

*(1)(a) 'N persoon wat rede het om te glo dat 'n lisensiehouer, skuldig is aan enige nie-nakoming van die bepalings en voorwaardes van die lisensie of die Wet of die onderliggende statute mag 'n klagte indien by die owerheid binne 60 dae na die datum waarop die persoon bewus geraak het van die beweerde nie-nakoming van die van die bepalings en voorwaardes van die lisensie of die Wet of die onderliggende statute.*

*(2) Die owerheid gelas met die klagte mag die klagte verwys na die Klagte Komitee vir verdere oorweging.*

6.5.4 Die prosedures wat gevolg moet word ingevolge 'n artikel 17(C) klagte kan gevind word op ICASA se webwerf by [www.icasa.org.za](http://www.icasa.org.za)

## 7. REKORDDOUDING TEN OPSIGTE VAN KLAGTES

7.1 Huge Telecom sal n rekord hou van alle klagtes wat deur kliënte ingedien is.

7.2 Huge Telecom sal ook voldoen aan sy verpligting om aan ICASA n ses-maandelikse verslag te verskaf oor klagtes wat ontvang en verwerk is deur Huge Telecom. Inligting wat ingesluit sal word in die verslag is: aantal klagtes ontvang, opgelos, verspreiding van klagtes oor kategorieë, streke en verwerkings tyd van die klagtes.

---

<sup>[1]</sup> Hierdie Kode is gebaseer op ICASA se Gedragskode Regulasies en Eindgebruiker en Intekenaar Diens Handves Regulasies vir ECS en ECNS lisensiehouers. Verwys na kennisgewing 1740 van 2007 gepubliseer in Staatkoerant No. 30553 op 7 Desember 2007 en Kennisgewing R 774 van 2009 in die Staatskoerant No. 32431 gepubliseer op 24 Julie 2009

<sup>[2]</sup> Gemiddelde beskikbaarheid binne dekkingsarea gemeet oor 'n tydperk van ses maande

<sup>[3]</sup> Gemiddeld oor ses maande

<sup>[4]</sup> Gemiddeld oor twaalf maande

<sup>[5]</sup> "Diensverskaffer" beteken 'n) 'n regspersoon wat aan 'n verbruiker elektroniese kommunikasie dienste en/of produkte verkoop vir die verbruiker se eie gebruik. (b) 'n netwerk operateur; (c) 'n regspersoon wat aankope Netwerk dienste koop vanaf 'n Netwerk operateur om dit te herverkoop aan die verbruiker