

GEDRAGSKODE EN DIENSHANDVES

XTRANET onderskryf hierdie Gedragskode wat die minimum standaard vir gedrag voorskryf wat XTRANET probeer volg wanneer diens teenaan sy intekenaars gelewer word.

XTRANET het hierdie Gedragskode saamgestel in ooreenstemming met die riglynesowel as die minimum standaard vir intekenaarhandves te voorgeskryf deur die Onafhanklike Kommunikasie Owerheid van Suid-Afrika in ("die Owerheid") in Kennisgewing 1740 van 2007 gepubliseer in Staatskoerant Nr 30553 gedateer 7 Desember 2007 en in Kennisgewing 272 van 2008 gepubliseer in Staatskoerant Nr 30792 gedateer 25 Februarie 2008, onderskeidelik.

1. Sleutelondernemings

XTRANET sal:-

- 1.1 in sy transaksies met sy intekenaars en potensiële intekenaars billik, redelik en verantwoordelik oore;
- 1.2 verseker dat al diens dienste en produkte voldoen aan die spesifikasies soos vervat in XTRANET se lisensies en in alle relevante wette en regulasies;
- 1.3 nie onbillik diskrimineer teen of tussensy intekenaars en potensiële intekenaars op grond van ras, geslag, ouderdom, godsdiens, oortuiging, gestremdheid, etniese agtergrond of seksuele oriëntasie;
- 1.4 hoflikheid en omsigtigheid aan die dag lê in sy onderhandelinge met sy intekenaars;
- 1.5 sy intekenaars en potensiële intekenaars van inligting voorsien aangaande diens en prysstrukture;
- 1.6 op aanvraag sy intekenaars en potensiële intekenaars van raadgeving aangaande hul verbruikersbehoefes;
- 1.7 sy intekenaars se persoonlike inligting geheimhou; en
- 1.8 sy intekenaars aanraai om 'n klage teen die Owerheid te wys waar XTRANET gefaal het in sy poging om die klage tot tevredenheid van 'n intekenaar te besleg.

2. Verbruikersregte

Jou regte ingevolge die diens wat XTRANET voorsien sluit (sonder beperkinge) die reg in om:

- 2.1 voorsien te word van die benodigde diens sonder onbillike diskriminasie;

2.2 die diensverskaffer van joukeusetekies;

2.3 'n afskrif van hierdie Gedragskode en Dienshandves in Engels en in 1 (een) van die ander amptelike tale te ontvang soos bepaal deur XTRANET;

2.4 toegang te verkry tot rekords en inligting wat deur XTRANET gehou word en dit te bevraagteken;

2.5 jou persoonlike data te beskerm, wat die reginsluit dat jou persoonlike data nie verkoop mag word aan ander partyes sonder jou toestemming nie;

2.6 'n klag in te dien; en

2.7 regstelling.

3. Voorsiening van inligting

3.1 Inligting aangaande die wye verskeidenheid dienste, produkte en pakkette wat beskikbaar is, die tariewe, kostes en fooie van toepassing op XTRANET se dienste, produkte en pakkette sowel as die bepalings en voorwaardes van toepassing op XTRANET se dienste, produkte en pakkette, XTRANET se privaatheid- en vertroulikheidsbeleid, XTRANET se betalingsbeleid en relevant kontakbesonderhede is beskikbaar:

3.1.1 op onstuisblad by www.xtranet.co.za;

3.1.2 onder "Legal Notices" op onstuisblad;

3.1.3 op die aansoekvormswat ingevul moet word om 'n diens te ontvang; en

3.1.4 in advertensies en bemarkingsinisiatiewe.

3.2 Die prosedure waarvolgens onsfaktuur uitmaak en klagte shanteer is in hierdie Kode vervat.

3.3 Onsal jou voorsien van 'n geïtemeerderekening of faktuur op aanvraag.

3.4 Jou aansoek vir 'n diens of produk mag onderhewig wees aan 'n kredietverwysing- of risiko-assesseringsproses. Dit beteken dat XTRANET jou vertroulike inligting, verbruikerskrediet inligting en voorgeskrewe inligting (soos omskryf in die Nasionale Kredietwet, 2005) ("Assesseringsinligting") vanaf geregistreerde kredietburo's mag aanvra en ontvang sodat 'n finansiële vermoëns toets uitgevoer kan word om te bepaal of jy in staatsalweesom jou verpligtinge onder die beoogde ooreenkoms natekom.

3.5 XTRANET is daarop geregtig om elke keer 'n finansiële vermoëns toets te doen wanneer jy aansoek doen vir 'n diens/produkt en pakket.

4. Minimum standaard vir die diens wat deur XTRANET aangebied word

4.1 XTRANET sal poeg om 'n 100% suksesvolle te behaal wanneer ons jou versoek vir 'n diens hanteer.

4.2 XTRANET sal binne 3 (drie) minute reageer op enige oproep aan 'n XTRANET inbelsentrum.

4.3 Ons Elektroniese Kommunikasie Netwerk Monitoringsentrum is 24 (vier-en-twintig) uur, 7 (sewe) dae per week oop.

4.4 Aanvullend tot ons Elektroniese Kommunikasie Netwerk Monitoringsentrum, bedryf XTRANET ook 'n toegewyde kliëntedienssentrum vir die ontvangs en hantering van intekenaar navrae en diensprobleme. XTRANET se inbelsentrum is beskikbaar by 08600 2000, Maandag tot Vrydag 08:00 tot 19:00, Saterdag 08:00 tot 17:00 en Sondag 10:00 tot 15:00.

5. Prosedure vir die hantering van rekeningklagtes

5.1 Enige klagte oor 'n rekening moet gestuur word aan complaints@xtranet.co.za. Hierdie klagte moet vergesel word van die volgende:

5.1.1 'n afskrif van die betrokke rekening of die besonderhede daarvan, bv. dierekeningnommer;

5.1.2 diereedevir die dispuut;

5.1.3 die bedrag in dispuut; en

5.1.4 inligting of dokumentasie ter ondersteuning, indien enige.

5.2 XTRANET sal 'n besluit neem rakende die rekeningklag en jou daarvan verwittig binne veertien (14) werksdae vanaf ontvangs van jou klag.

5.3 Jy mag die Owerheid naderom die dispuut hanteer indien jy nie tevrede is met die uitslag van die dispuut soos bepaal deur XTRANET nie.

5.4 Die dispuut sal verwyys word na die Klagtekomitee van die Owerheidsingevalafdeling 17 (H) van die OKOSA-wet in gevalle waar die dispuut nie besleg kan word deur die Owerheid self soos beoog in klousule 5.4 nie.

6. Klagtehantering, oplossing en eskalasiëprosedure

6.1 Alle klagtes, behalwe rekeningklagtes, moet ingedien word by XTRANET en sal deur XTRANET hanteer word in ooreenstemming met die bepalings van hierdie klousule 6.

6.2 Daar word van jou verlang om ons die geleentheid te gee om 'n klagte te bespreek voordat jy die Owerheid nader.

6.3 Daar word van jou verwag om 'n klagte rig aan complaints@xtranet.co.za. Jou klagte behoort die volgende in te sluit:

6.3.1 jou naam en van;

6.3.2 jou rekeningnommer;

6.3.3 die datum waarop die klagte ontstaan het; en

6.3.4 'n kort beskrywing van hoe die klagte ontstaan het.

6.4 XTRANET sal jou klagte binne 3 (drie) werksdae nadat dit ontvang is.

6.5 XTRANET sal jou klagte formeel hanteer deur dits kriflik binne 14 (veertien) dae vanaf ontvangsaantoesprek en die probleem op te los, of binne so 'n langertydperk as waarop ons mag ooreenkom onder die omstandighede waar die hantering van die klagte voorbeeld (maar sonder beperking) in die hande van 'n verskaffer of 'n derde party diensverskaffer is.

6.6 Jy mag die Owerheid nader vir hantering van die dispuut, indien jy nie tevrede is met die uitslag van die dispuut soos bepaal deur XTRANET nie.

6.7 Die dispuut sal verwyd word na die Klagtekomitee van die Owerheidsingevalafdeling 17 (H) van die OKOSA-wet in die geval waar die dispuut nie besleg kon word deur die Owerheid self soos beoog in klousule 6.5 nie.