



GEDRAGSKODE EN DIENSHANDVES

MWEB Business onderskryf hierdie Gedragskode wat die minimum standaard vir gedrag voorskryf wat MWEB Business probeer volg wanneer dienste aan sy intekenaars gelewer word.

MWEB Business het hierdie Gedragskode saamgestel in ooreenstemming met die riglyne sowel as die minimum standaarde vir intekenaarhandveste 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

MWEB Business sal:-

- 1.1 in sy transaksies met sy intekenaars en potensiële intekenaars billik, redelik en verantwoordelik oree;
- 1.2 verseker dat alle dienste en produkte voldoen aan die spesifikasies soos vervat in MWEB Business se lisensies en in alle relevante wette en regulasies;
- 1.3 nie onbillik diskrimineer teen of tussen sy intekenaars en potensiële intekenaars op grond van ras, geslag, ouderdom, godsdien, oortuiging, gestremdheid, etniese agtergrond of seksuele oriëntasie nie;
- 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 dienste en prysstrukture;
- 1.6 op aanvraag sy intekenaars en potensiële intekenaars van raad te bedien aangaande hul verbruikersbehoefes;
- 1.7 sy intekenaars se persoonlike inligting geheim hou; en
- 1.8 sy intekenaars aanraai om 'n klag na die Owerheid te verwys waar MWEB Business gefaal het in sy poging om die klag tot tevredenheid van 'n intekenaar te besleg.

2. Verbruikersregte

Jou regte ingevolge die dienste wat MWEB Business 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 jou keuse te kies;
- 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 MWEB Business;
- 2.4 toegang te verkry tot rekords en inligting wat deur MWEB Business gehou word en dit te bevraagteken;



- 2.5 jou persoonlike data te beskerm, wat die reg insluit dat jou persoonlike data nie verkoop mag word aan derde partye 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 MWEB Business se dienste, produkte en pakkette sowel as die bepalinge en voorwaardes van toepassing op MWEB Business se dienste, produkte en pakkette, MWEB Business se privaatheid- en vertroulikheidsbeleid, MWEB Business se betalingsbeleid en relevante kontakbesonderhede is beskikbaar:

- 3.1.1 op ons tuisblad by www.mwebbusiness.co.za;
- 3.1.2 onder “**Legal Notices**” op ons tuisblad;
- 3.1.3 op die aansoekvorms wat ingevul moet word om 'n diens te ontvang; en
- 3.1.4 in advertensies en bemarkingsinisiatiewe.

- 3.2 Die prosedure waarvolgens ons fakture uitmaak en klagtes hanteer is in hierdie Kode vervat.

- 3.3 Ons sal jou voorsien van 'n geïtemeerde rekening 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 MWEB Business jou vertroulike inligting, verbruikerskredietinligting en voorgeskrewe inligting (soos omskryf in die Nasionale Kredietwet, 2005) (“**Assesseringsinligting**”) vanaf geregistreerde kredietburo's mag aanvra en ontvang sodat 'n finansiële vermoëstoets uitgevoer kan word om te bepaal of jy in staat sal wees om jou verpligtinge onder die beoogde ooreenkoms na te kom.

- 3.5 MWEB Business is daarop geregtig om elke keer 'n finansiële vermoëstoets te doen wanneer jy aansoek doen vir 'n diens/ produk en pakket.

4. Minimum standaard vir die dienste wat deur MWEB Business aangebied word

- 4.1 MWEB Business sal poog om 'n 100% suksessyfer te behaal wanneer ons jou versoek vir 'n diens hanteer.
- 4.2 MWEB Business sal binne 3 (drie) minute reageer op enige oproep aan 'n MWEB Business inbelsentrum.
- 4.3 Ons Elektroniese Kommunikasie Netwerk Monitoringsentrum is 24 (vier-en-twintig) uur, 7 (sewe) dae per week oop.



Code of Conduct

Afrikaans

4.4 Aanvullend tot ons Elektroniese Kommunikasie Netwerk Monitoringsentrum, bedryf MWEB Business ook 'n toegewyde kliëntedienssentrum vir die ontvangs en hantering van intekenaaravrae en diensprobleme. MWEB Business se inbelsentrum is beskikbaar by 08600 2000, Maandag tot Vrydag 08:00 tot 19:00, Saterdag o8:00 tot 17:00 en Sondag 10:00 tot 15:00.

5. **Prosedure vir die hantering van rekeningklagtes**

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

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

5.1.2 die rede vir die dispuut;

5.1.3 die bedrag in dispuut; en

5.1.4 inligting of dokumentasie ter ondersteuning, indien enige.

5.2 MWEB Business 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 nader om die dispuut te hanteer indien jy nie tevrede is met die uitslag van die dispuut soos bepaal deur MWEB Business nie.

5.4 Die dispuut sal verwys word na die Klagtekomitee van die Owerheid ingevolge Afdeling 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 MWEB Business en sal deur MWEB Business 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 klag aan te spreek voordat jy die Owerheid nader.

6.3 Daar word van jou verwag om 'n klag te rig aan complaints@mweb.co.za. Jou klag 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 klag ontstaan het; en

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

6.4 MWEB Business sal ontvangs van jou klag erken binne 3 (drie) werksdae nadat dit ontvang is.



Code of Conduct

Afrikaans

- 6.5 MWEB Business sal jou klag formeel hanteer deur dit skriftelik binne 14 (veertien) dae vanaf ontvangs aan te spreek en die probleem op te los, of binne so 'n langer tydperk as waarop ons mag ooreenkom onder die omstandighede waar die hantering van die klag byvoorbeeld (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 MWEB Business nie.
- 6.7 Die dispuut sal verwys word na die Klagtekomitee van die Owerheid ingevolge Afdeling 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.