MZANZI LISETTA MEDIA & PRINTING (PTY) LTD T/A CTECG

Reg. No. 2016/052066/07

Gedragskode

(Afrikaans)

MZANZI LISETTA MEDIA & PRINTING (PTY) LTD T/A CTECG
Reg. No. 2016/052066/07

1 Hamman Street
Postnet Suite # 76,
Private Bag X 8689,
Groblersdal, 0470
T: +27 13 262 4798
F: +27 13 262 4498
E: info@ctecg.co.za
U: www.ctecg.co.za

28 Februarie 2023

Independent Communications Authority of South Africa (ICASA)
Compliance Unit

Block A, Pin Mill Farm
164 Katherine Street
Sandton
2196

Aandag vir: ECS / ECNS Compliance

Per epos: EcsEcns.Compliance@icasa.org.za

AANSPREEKLIKHEID AAN ICASA SE VERSOEK OM INLIGTING VAN DIE GEDRAGSKODE VIR ECS EN ECNS LISENSIE PUBLISEER IN VOORWAARDES VAN AFDELING 69(1) VAN DIE AKTE.

Geagte Mnr /Mevrou,

LISENSIEHOUER VERWYSING: Mzanzi Lisetta Media and Printing
LISENSIE VERWYSING: 0099/IECS/JAN/09 & 0099/IECNS/JAN/09

ALGEMENE INLIGTING

1. Lisensie Inligting:

Naam van Lisensiehouer	Mzanzi Lisetta Media and Printing
Lisensie Gehou:	0099/IECS/JAN/09 & 0099/IECNS/JAN/09
Registrasie Nommer:	2016/052066/07
Datum ingedien	28 Februarie 2023
Tydperk onder Hersiening:	1 September 2022 – 28 Februarie 2023

Afdeling A - Opsomming

Merk met 'n X waar van Toepassing	Gedragskode Vereistes	Beskrywing van hoe die lesensiehouer voldoen het aan die vereistes	Voorsien die benodigde dokumentasie as bewys stukke vir die voldoening van die vereistes (heg aan die bewys van nakoming)
X	**Publikasie van die Kode**	'n gedrukte weergawe van die gedragskode is beskikbaar by die kantoor, asook 'n elektroniese weergawe wat beskikbaar is op die webtuiste.	'n afskrif van die gedragskode is aangeheg en kan op die webwerf, **www.mzanzimedia.co.za** beskou word ook. (Bylaag A)
X	**Gebruik van die Offisiële Tale**	Alle Offisiële kommunikasie en dokumentasie is beskikbaar in Engels, Afrikaans en Sepedi is beskikbaar as sekondêre opsies, vertalings in Tshivenda en IsiZulu is beskikbaar.	'n afskrif van die gedragskode is aangeheg aan die document in Afrikaans (Bylaag A)
X	**Lig kliente in van hulle regte**	Kleinte word in kennis gestel van hulle regte in die gedragskode, daar is 'n gedrukte weergawe by die kantoor asook 'n elektroniese weergawe op ons webwerf.	'n afskrif van die gedragskode in Afrikaans is hierby aangeheg (Bylaag A)
X	**Lig kliente in van die wye verskeidenheid van dienste / produkte**	Kliente is ingelig oor die verskeie opsies van produkte en dienste in die gedragskode. Daar is 'n gedrukte weergawe by die kantoor beskikbaar asook 'n elektroniese weergawe op ons webwerf.	'n afskrif van die gedragskode in Afrikaans is hierby aangeheg (Bylaag A)
X	**Publikasie van die toepaslike tariewe en Kostes**	Toepaslike tariewe en kostes is beskikbaar op die gedrukte weergawe by die kantoor, asook op die elektroniese weergawe op die webwerf. Hierdie Pryse word gepubliseer in die media asook sosiale media (Koerante en Facebook)	'n afskrif van die huidige tariewe is aangeheg aan die document in Afrikaans (Bylaag B)
X	**Kontrak die terme en voorwaardes**	Termes en voorwaardes word gepubliseer op die kontrak, asook op die gedragskode. gedrukte weergawe by die kantoor, asook op die elektroniese weergawe op die webwerf.	'n afskrif van die gedragskode in Afrikaans is hierby aangeheg (Bylaag A)
X	**Beskerming van verbruikers vertroulikheid**	Ons is toegewyd om ons kliente se privaatheid te beskerm, soos op ons gedragskode.	'n afskrif van die gedragskode in Afrikaans is hierby aangeheg (Bylaag A)
X	**Heffing-, Fakturing-, Invordering- en Krediet fasiliteite**	'n Finansiële Rekenaar program word gebruik om rekord te hou van al die kliente se inligting en transaksies. Meer inligting in die verband is beskikbaar in die gedragskode.	'n afskrif van die gedragskode in Afrikaans is hierby aangeheg (Bylaag A)

X	**Klag hantering, oplossings-en prosedures vir Verbruikers**	Die gedragskode beskryf die klag handteringen oplossing prosedures vir verbruikers, met meer inligting.	'n afskrif van die gedragskode in Afrikaans is hierby aangeheg (Bylaag A)
X	**Hantering van foutiewe produkte**	Kliente word ingelig van die verskeideneid oplossings om foutiewe produkte te hanteer en te rapoteer in die gedragskode, waarvan daar 'n harde kopie is by die kantoor asook elektronies op die webwerf.	'n afskrif van die gedragskode in Afrikaans is hierby aangeheg (Bylaag A)
X	**Monitering: Bedryfs/ Implementerig- en Evalueringsreëlings**	Daaglikse operasie maak staat op die gedragskode, gereelde opleiding is aangebied vir die persoeel om te verseker dat hulle vertroud is met die gedragskode.	'n afskrif van die gedragskode in Afrikaans is hierby aangeheg (Bylaag A)

Tale Beskikbaar in die Diens Veld/Kantoor

X	**Afrikaans**		**XiTshonga**
X	**English**		**Se Tswana**
	IsiNdebele	X	**TsiVenda**
X	**SePedi**		**IsiXhosa**
X	**SeSotho**	X	**IsiZulu**
	IsiSwati		

Totale aantal tale beskikbaar:

6

Ek, <u>Annelise Janse van Rensburg</u>, in my kapasiteit as direkteur, hiermee bevestig ek dat die inligting wat verskaf is waar en reg is.

Handtekening:	

Titel:	**Director**	**Datum:**	**28/02/2023**

Afdeling B

Vind asseblief die volgende dokumentasie aangeheg:

- **Aanhangsel A - Gedragskode**

- **Aanhangsel B - Tariewe**

Aanhangsel A – Gedragskode

Inleiding

Die gedragskode verduidelik die minimum standaarde van diens en gedrag van toepassing en wat gelewer word deur die Diensverskaffers se personeellede aan al sy Verbruikers.

2. Sleutelverpligtinge

2.1 Die Diensverskaffer sal, te alle tye, betroubare koste effektiewe Internetprodukte en dienste aan die KMMO-mark in Suid-Afrika verskaf**.**

2.1.1 *Produkte en Dienste:*
Die Diensverskaffer bied 'n wye verskeidenheid produkte en dienste aan en ons onderskei ons self van ons oppponente deur middel van uitstekende dienslewering.

2.1.2 *Regverdigheid:*
Die Diensverskaffer sal ten alle tye professioneel optree: Ons sal altyd strewe om regverdig op te tree, billik te weesem ons verantwoordelikheid op 'n deursigtige manier in al die onderhandelinge met die Verbruiker waar te neem.

2.1.3 *Rekordhouding:*
Die Diensverskaffer sal rekords hou van al die nodige dokumentasie soos en vereis en is geregistreer by al die nodige Beheer-en Reguleerliggame.

2.1.4 *Lisensiering:*
Die Diensverskaffer sal seker maak dat produkte en dienste voldoen soos vereis in die lisensies asook in die relevante wette en regulasies. Die Diensverskaffer sal alleenlik gebruik maak van produkte en dienste van verskaffers wat ook aan die relevante wette en regulasie voldoen. Dit sluit in, om alleenlik van die goedgekeerde tipe toerusting gebruik te maak en om die ongelensieerde spektrum op 'n professionele wyse met in ag neming van ander gebruikerste gebruik en sal voldoen aan die relevante regulasies wat uitgegee is deur die Gesag.

2.1.5 *Navorsing en Ontwikkeling:*
Die Diensverskaffer sal voortdurend betrokke wees met die navorsing en ontwikkeling van produkte en dienste om te verseker dat die Verbruikers basis kan voordeel trek uit die nuuste tegnologie.

2.1.6 *Veiligheid:*
Die Diensverskaffer sal alle veiligheidsregulasies in ag neem om seker te maak dat hul personeel en Verbruikers nie 'n risiko vir enige bedrywighede is nie. Ons tegnici is opgelei en toegerus met goedgekeurde veiligheidstoerusting en ons spanne bestaan uit minstens twee tegnici wanneer hullle op hoogtes werk. Ons is geregistreer by die Kompensasie Kommissaris.

2.1.7 *Omgewingsimpak:*
Die Diensverskaffer sal te alle tye die omgewingsimpak van ons dienste dophou en die impak op die omgewing minimaliseer.

2.1.8 *Onderwys en Opleiding:*

Die Diensverskaffer sal aaneenlopende personeelopleiding in alle aspekte van die besigheid verskaf, om die aanbieding van die produkte en dienste te verbeter, spesifiek ook op 'n gereelde basis in agneming van ons gedragskode.

2.1.9 *Netwerkinfrastruktuur:*

Alle netwerkinfrastrukture sal duidelik gemerk word vir maklike identifikasie met die kontak-en Lisensiebesonderhede daarby. Die kommunikasie network sal 24 uur, 7 dae 'n week gemonitor word en toegang sal 24/7 by die hulprekenaar verskaf word. Sou enige probleem nie telefonies opgelos word nie, sal 'n uitroep aangeteken en 'n uitroep sal geskeduleer word. Die Diensverskaffer kommunikeer met Verbruikers in verband met netwerkverwante probleme via 'n SMS-sisteem.

2.1.10 *Sosiale Verantwoordelikheid:*

Die Diensverskaffer sal, so ver as moontlik, bydraes maak d.m.v. kommunikasie mediums om internettoegang te verskaf aan onderwys en ontwikkeling as dit nie bekostig kan word nie.

2.1.11 *Beskerming:*

Die Diensverskaffer sal:

- die intellektuele besittingsreg van die ontvangers van hul dienste en derde partye respekteer en sal nie wetend inbreuk maak op sulke regte nie
- sal nie die ontvangs of promovering van SPAM aanstuur nie en sal redelike maatreëls tref om te verseker dat hul netwerke nie deur ander vir die doeleindes gebruik word nie
- sal redelike stappe neem om te verseker dat ons nie enige betaalde inhoud van subskripsiedienste aan minderjariges aanbied sonder die skriftelike toestemming van 'n ouer of voog nie
- onderneem om ontvangers van Internettoegang met inligting oor prosedures, inhoud, etiketeringstelsels, naspeurbaarheid(sifting) en ander sagteware aansoeke toe te rus wat gebruik kan word om minderjariges se Internettoegang te monitor
- sal alle redelike stappe neem om ongeoorloofde toegang tot, onderskepping van, of inmenging met data op die network en onder dié se kontrole te verhoed.

3. Verbruikersregte:

3.1 *Volgens die regte van die Verbruiker neem ons die volgende in aanmerking:*

3.1.1 'n Reg om met die vereiste diens voorsien te word sonder enige onregverdige diskriminasie; Ons diskrimineer nie teen of tussen Verbruikers op die basis van ras, geslag, seks, ouderdom, godsdiens, geloof, ongeskiktheid, etniese agtergrond of seksuele oriëntasie nie;

3.1.2 'n Reg om die Diensverskaffer van hul keuse te kies;

3.1.3 'n Reg om inligting te ontvang in die taal van hul keuse;

3.1.4 'n Reg van toegang tot antwoordrekords en inligting wat deur die Diensverskaffer gehou word;

3.1.5 'n Reg tot die beskerming van die Verbruiker se persoonlike data, ingesluit die reg dat persoonlike data nie aan derde partye verkoop sal word sonder die toestemming van die Verbruiker nie;

3.1.6 'n Reg tot 'n poortnommer volgens toepaslike regulasies;

3.1.7 'n Reg om 'n klagte in te dien; en

3.1.8 'n Reg op regstelling;

3.1.9 Die Diensverskaffer voldoen aan die Elektroniese Kommunikasie en Transaksies Wet van 2002, Seksie 45(1) – enige wat persoon wat ongevraagde kommersiële kommunikasies na Verbruikers stuur, moet die Verbruiker voorsien met die opsie om sy of haar subskripsie op die poslys te kanselleer.

4. Voorsiening van Inligting: Produkte en Dienste

4.1 *Die Diensverskaffer bied die volgende produkte en dienste aan:*

Rekenaarondersteuning, domeinaam-registrasie, e-poshantering, faksoplossings waar fakse via Internet ontvang en gestuur word, Internettoegang (kabellose en kabel- networkoplossings) en VoIP beheerde oplossings.

4.2 *Subsripsie op die produkte en dienste:*

'n Kontrak word geteken op aanvraag en aktivering van hierdie diens. Die kontrak bevat die inligting van die persoon verantwoordelik vir die voltooiing van die vorm, die Verbruiker se inligting (indien dit verskil van die persoon wat die vorm voltooi), die fisiese- en posadres, die vereffeningsinligting, die produkte/dienste wat gelewer sal word en sluit die standaardterme en -voorwaardes in.

Die bostaande verkryde inligting word geverifieer in ooreenstemming met die Regulation of Interception of Communicationsan Provision of Communication-Related Information Act (RICA) of South Africa wat die onderskepping van kommunikasies en verwante prosesse soos aansoeke vir en magtiging vir die ondeskepping van kommunikasie reguleer.

- Die inligting van individue word geverifieer in ooreenstemming met hul volle name en identiteit, die woon-, pos- en werksadresse.
- Die inligting vir besigheidsentiteite word geverifieer teenoor die naam en identiteit, die woon-, pos- en besigheidsadresse van die persoon verantwoordelik is vir die voltooiing van die vorm, en vir die entiteit homself deur verifiering van die besigheidsadres en registrasienommer met die volgende dokumente: identiteitsdokument, registrasiedokumente, bankstate, telefoonrekening, tariewe/diensrekening en/of brief van gesag.

'n Afskrif van die voltooide kontrak word binne 7 werksdae voorsien aan die Verbruiker vanaf die datum wat die kontrak geteken is.

4.3 *Tariewe:*

Hierdie inligting is gratis beskikbaar in gedrukte formaat by die besigheidsperseel se kantoor en in elektroniese formaat op die besigheidswebblad. Die gekwoteerde prys sluit BTW in teen die huidige koers.

4.4 *Terme en Voorwaardes:*

Die volgende terme en voorwaardes het betrekking op bogenoemde produkte en dienste.

4.4.1 Die kontrak tussen die Verbruiker en die Diensverskaffer is vir die voorsiening van die produkte en dienste teen die koste soos aangedui op die kontrak.

4.4.2 Geen addisionele kostes, anders as wat gespesifiseer word op die kontrak, sal gehef word nie.

4.4.3 Die kontrak sal voortgaan op 'n maand tot maand basis. Een volle kalendermaandkennis word vereis om die kontrak te termineer. 'n Kansellasievorm moet verkieslik voltooi word om die kansellasie in werking te stel – hierdie vorm kan verkry word by ons kantoor in gedrukte formaat, of, elektronies via e-pos.

4.4.4 Met terminering van die kontrak is dit die Verbruiker se keuse om die verwydering van die toerusting aan te vra. 'n Pro rata terugbetaling sal betaal word na die verwydering van die toerusting.

4.4.5 Dit is die verantwoordelikheid van die Verbruiker om die *usernames* en *passwords* vertroulik te hou soos volgens die kontrak gespesifiseer.

4.4.6 Die verantwoordelikheid van alle domeine en domein e-posse wat deur ander Internet Diensverskaffers gehou word, bly in besit van die Verbruiker.

4.4.7 Maandelikse inskrywingsfooie word vooruitbetaal. Verbindings wat nie teen die 7de van die maand betaal is nie, word gediskonnekteer. 'n Heraansluitingsfooi van R 100.00 (BTW uitgesluit) sal gehef word vir heraansluiting.

4.4.8 Installasiebetalings is direk betaalbaar met installering.

4.4.9 Die Die Verbruiker koop alle toerusting. Die Diensverskaffer kan nie verantwoordelik gehou word vir enige skade, wanfunksie of verlies aan die toerusting nie. Alle produkte het 'n waarborg soos gespesifiseer vir die betrokke produk, maar die waarborg sluit skade as gevolg van agterlosigheid, kwaadwilligheid en natuurlike rampe uit.

4.4.10 Sou toerusting gedurende hierdie periode 'n foutief wees wens produksie fout, sal die toerusting geruil word met nuwe toerusting teen geen koste vir die Verbruiker nie. As dit nie moontlik sou wees nie, sal soortgelyke toerusting wat dieselfde funksionaliteit lewer geïnstalleer word totdat die toerusting reggemaak is /of vervang word.

4.4.11 Dit is die Verbruiker se verantwoordelikheid om die sisteem gereeld te toets en die hulprekenaar te skakel as probleme ondervind word. Baie probleme kan telefonies opgelos word. As 'n probleem nie telefonies opgelos kan word nie, sal 'n uitroepfooi gevra word. Uitroepe is nie in die maandelikse fooi ingesluit nie.

4.4.12 Die Verbruiker vrywaar die Diensverskaffer teen enige skade, verlies, eise of koste wat mag onstaan van werk wat gedoen word met betrekking tot die diens wat gelewer is of die verwydering van die diens.

4.4.13 Alhoewel alles moontlik gedoen word om 'n ononderbroke diens te lewer, kan die diens onderbreek word as gevolg van instandhoudingswerk en onvoorsiene omstandighede. Met gemiddelde onderbrekings sal onderbrekings binne 3 – 6 ure opgeklaar word, weens baie moeilike omstandighede 36 ure.

4.4.14 Die Verbruiker sal nie doelbewus enige onwettige inhoud skep, stoor of versprei of hul doelbewus op 'n onwettige manier gedra gedurende die gebruik van die Diensverskaffer se produkte /dienste nie.

4.4.15 Die Verbruiker onderneem om nie die diens te gebruik om materiaal te skep, vertoon, publiseer of enige

materiaal te kopieer wat inbreuk maak op kopiereg en dat geen intellektuele eiendomsregte of derde partye se regte wetend geskend sal word nie.

4.4.16 Die Verbruiker onderneem om geen SPAM te stuur of te bevorder nie.

4.4.17 Die Diensverskaffer behou die reg voor om enige onwettige inhoud wat gestoor word, wat teenstrydig met bostaande is, weg te neem, of waar ons 'n verwyderingsnota ontvang het. Ons behou die reg voor om die dienste op te skort of te termineer van enige Verbruiker wat nie aan dié of enige verwante kontraktuele verpligtinge voldoen nie.

4.5 *Privaatheid en Vertroulikheid*

4.5.1 Die Diensverskaffer sal die konstituele reg van Internetvebruikers met betrekking tot persoonlike privaatheid en privaatheid van kommunikasie, insluitend elektroniese pos en boodskappe, respekteer.

4.5.2 Die Diensverskaffers sal nie betrokke raak in of met persoonlike inligting van Verbruikers indien nie vir hul eie behoeftes of met vooraf wete deur die Verbruiker.

4.5.3 Die Diensverskaffer sal nie enige persoonlike inligting openbaar maak nie tensy deur die gereg gedwing of vooraf deur skriftelike toestemming van die Verbruiker nie.

4.5.4 Die persoonlike identiteitsinligting wat van Verbruikers verkry is, word slegs gebruik vir die doel toegelaat of vereis, en onderhewig aan die onderstaande uitsonderings, mag alleenlik aan die Verbruiker wat dit verskaf het, geopenbaar of gegee word.

Verbruikersinligting mag slegs veskaf word aan 'n derde party waar

- Die Diensverskaffer skriftelike toestemming van die Verbruiker het om dit te doen;
- Die Diensverskaffer verplig word om dit te doen deur 'n opdrag van die hof;
- Die Diensverskaffer 'n geakkrediteerde skuldinvorderaar inlig gedurende skuldinvordering;
- Die Diensverskaffer sy ouditeure inlig vir die doel van ouditering van die Diensverskaffer se finansiële sake; of
- So 'n openbaarmaking wat vereis of toegelaat word deur 'n toepaslike wet.

5. Heffing-, Fakture-, Invordering- en Kredietpraktyke

5.1 *Heffing, Fakture en Invordering*

5.1.1 Maandelikse rekeninge, vir die volgende maand, word uitgestuur aan Verbruikers 5 werksdae voor die tyd, en, moet vereffen word voor die 7de van die volgende maand.

5.1.2 Rekeninge vir onmiddellike vereffening, moet afgehandel word met ontvangs van die rekening tensy 'n ampelike opdrag gegee word om afbetalings toe te laat.

5.1.3 Maandstate word aan Verbruikers gestuur op die 20ste van elke maand.

5.1.4 Aanvare metodes van betaling sluit in: Elektoniese oorplasings, Debietorders, Kontant en Debiet/Kredietkaate (Master en Visa alleenlik).

5.1.5 Debietorders word word op die 1ste, 7de, 15de en 25ste van die maand afgetrek. Sou enige van die datums oor 'n naweek of 'n publieke vakansiedag val, word die debietorder op die eerste werksdag daarna verhaal.

5.1.6 Sou 'n Verbruiker versuim om 'n maandelikse fooi te vereffen, sal hy 'n aanmanings e-pos twee (2) dae voor die effening ontvang, daarna sal 'n SMS as aanmaning 'n dag daarna volg. Tussen die 8ste en die 10de van die maand, sou die betaling nie gemaak is nie, sal die aansluiting opgeskort word. 'n Informele webblad sal dan sigbaar wees op die Verbruiker se rekenaar wat die Verbruiker herinner dat die betaling uitstaande is. Kontakbesonderhede is op die blad ingesluit.

5.1.7 'n Heraansluitingsfooi van R100 (BTW uitgesluit) is betaalbaar waar 'n aansluiting opgeskort is weens geen betaling.

5.2 *Kredietpraktyke*

5.2.1 Krediet word voorsien deur middel van kredietkaartbetalings.

5.2.2 Sou 'n Verbruiker nie 'n rekening kan vereffen nie, kan die Verbruiker 'n skriftelike versoek rig aan die bestuurder om die rekening oor drie (3) maande te vereffen.

5.3 *Foutiewe Produkte*

5.3.1 Die Verbruiker koop alle toerusting. Die Diensverskaffer kan nie verantwoordelik gehou word vir enige skade, wanfunksie of verlies aan die toerusting nie. Alle produkte het 'n waarborg soos gespesifiseer vir die betrokke produk, maar die waarborg sluit skade as gevolg van agterlosigheid, kwaadwilligheid en natuurlike rampe uit.

5.3.2 Sou toerusting gedurende hierdie periode foutief raak, sal die toerusting geruil word met nuwe toerusting

teen geen koste vir die Verbruiker nie. As dit nie moontlik sou wees nie, sal soortgelyke toerusting wat dieselfde funksionaliteit lewer geïnstalleer word totdat die toerusting reggemaak is /of vervang word.

5.3.3 Dit is die verantwoordelikheid van die Verbruiker om die toerusting behoorlik te verseker.

5.4 *Rekeningdispute*

5.4.1 Sou 'n rekening in 'n dispuut wees dan geld die volgende:

- die diens van die Verbruiker sal nie gediskonnekteer word terwyl die ondersoek van 'n rekening nog aan die gang is;
- die diens van die Verbruiker sal nie gediskonnekteer word nie totdat die Diensverskaffer die klaer oor die resultate van hul ondersoek en die finale beslissing oor die klagte ingelig het nie;
- binne veertien (14) werksdae moet 'n beslissing oor die rekeningklagte bereik word asook kommunikasie met die klaer afgehandel word;
- geen agterstallige insamelingsprosedure of laat betalings en/of boetes sal gevra word nie, terwyl die ondesoek van 'n rekening onder despuut hangende is nie;
- die Verbruiker sal nie nodig hê om die rekening onder dispuut ten volle te vereffen terwyl die ondersoek van die klagte hangende is nie;
- die Diensverskaffer moet seker maak dat die Verbruiker vooraf deeglik ingelig is omtrent die terme van betaling en die moontlikheid van 'n diensonderbreking ingeval van geen betaling binne 'n sekere tydperk voor die diensonderbreking nie.

6. Promosiebemarking, Advertensie- en Verkoopspraktyke

6.1. Die Diensverskaffer maak seker dat die promosiemateriaal nie mislydend is nie en voldoen aan die vereistes van die Advertensie Standaarde Gesag se gedragskode.

6.2. Gedrukte media (koerante en pamflette) en elektroniese media (e-pos en webblad) word gebruik om die publiek in kennis te stel van die promosies.

6.3 Alle aanbiedings word in duidelike terme uiteengesit met die datums wanneer die aanbiedings begin en eindig asook die terme en voorwaardes van die spesiale aanbod.

7. Klagtehandeling, oplossings-en verhogingsprosedures vir Verbruikers

7.1 *Die klagtehandelingsprosedure voorsien 'n meganisnme vir probleemoplossings om seker te maak dat:*

7.1.1 Verbruikers toegang het tot 'n billike, regverdige en goedkoop proses om met klagtes te handel.

7.1.2 Elke poging word aangewend om klagtes en appèlle betyds en op 'n effekte manier op te los.

7.1.3 Alle partye sal die geleentheid gegun word om hul saak te stel, sal volledig ingelig word oor alle bewerings en besluite en sal die reg hê op verteenwoordiging.

7.1.4 Daar is 'n moontlikheid vir Verbruikers om teen die besluite te appelleer.

7.1.5 Waar 'n klagte nie intern opgelos kan word nie, sal die saak na 'n geskikte liggaam verwys word vir verdere ondersteuning.

7.2 *Die Diensverskaffer se eienaar word geïdentifiseer as die persoon na wie alle klagtes verwys word.*

7.3 *Prosedure van 'n offisiële klagte*

Die klaer moet die volgende dokumente voorlê:

7.3.1 'n Skriftelike, gedetailleerde beskrywing van die klagte met geïdentifiseerde detail van die gebeure(s) wat aanleiding gegee het tot die klagte.

7.3.2 'n Opsomming van die bewyse ter stawing van die klagte.

7.3.3 Hierdie dokumentasie moet onderteken wees en na die Bestuurder van die Diensverskaffer gestuur word via e-pos, faks of pos.

7.3.4 Waar van toepassing, kan die klaer 'n voorstel maak wat 'n moontlike bevredigende oplossing of resolusieproses kan wees.

7.4 *Ontvangs van Klagtes*

7.4.1 Die Diensverskaffer sal die ontvangs van die formele klagte per kerende e-pos/faks/pos erken binne drie(3) werksdae vanaf ontvangs.

7.4.2 Klagtes ontvang, sal onmiddellik beoordeel word om die mees toepaslike manier te vind op dit op te los en die Diensverskaffer sal met die klaers korrespondeer om hul in te lig oor die erns van die klagte.

7.4.3 As die inligting wat voorsien is in die klagbrief onvoldoende is, sal meer inligting van die klaer vereis word.

7.4.4 Die Diensverskaffer sal die klagte evalueer en raad by die gereelde adviseur en bedryfsbestuurder soek vir

moontlik oplossings. Om die klagte verder te hanteer sal die Diensverskaffer die volgende oorweeg:

- die aard van klagte(s) ontvang;
- alle kommunikasies en getuienis wat ingedien is;
- alle relevante bepalings van die gedragskode;
- enige ander stawende materiaal of ander voorleggings.

7.4.5 'n Klagte behoort aan die klaer wat die reg voorbehou om die klagte te onttrek in enige stadium van die oplossing voor die opdrag daarvan aan 'n onafhanklike beoordeelaar oorhandis ord en om te kies om die proses vanoplossing te verander (bv. formeel of informeel).

7.5 *Resolusie van Klagtes*

Die Diensverskaffer sal probeer om die klagte op te los binne 14 werksdae op een van die volgende maniere:

7.5.1 'n Poging van oplossing deur inligting en/of deur die saak na 'n onafhanklike beoordeelaar te verwys vir oplossing.

7.5.2 'n Onafhanklike beoordeelaar mag die Diensverskaffer se bestuurder versoek om meer inligting te kry van een of meer van die partye van die klagte waar sulke inligting redelik vereis word om die saak te beoordeel.

7.5.3 Indien die klagte nie reggestel kan word nie, kan ICASA gekontak word by www.icasa.org.za.

7.5.4 'n Skriftelike verklaring oor die uitkoms, ingesluit die redes vir die besluit sal aan die klaer gegee word.

7.5.5 'n Rekord van alle klagtes sal gehou word.

8. Monitering: Bedryfs/ Implementerig- en Evalueringsreëlings

8.1 *Die gedragskode is geïmplementeer en word bedryf. Ten einde die implementering te evalueer het die Diensverskaffer:*

8.1.1 Die personeellede met 'n volledige en verkorte kopie van die Gedragskode voorsien.

8.1.2 Voortgesette opleiding word voorsien om aan die Gedragskode te voldoen.

8.1.3 Die Gedragskode word in daaglikse bedrywighede toegepas.

8.1.4 Die Gedragskode word gereeld opgedateer soos gepubliseerde en wetgewings vereis.

8.1.5 Die laaste hersiening van die Gedragskode het op 24/02/2022 geskied.

9. Tale

9.1 *Die volgende tale word gebruik:*

9.1.1 Alle kommunikasie en dokumentasie is in Engels beskikbaar.

9.1.2 Afrikaanse vertalings is in Afrikaans beskikbaar op aanvraag.

9.1.3 Sepedi vertalings is beskikbaar op aanvraag.

10. Kontakbesonderhede

10.1 *Kantoorure:*

Kantoorure:	08:00 -17:00
Telefoon:	+ 27 13 262 4798 (4 lyne)
Faks:	+27 13 262 4498
E-pos:	info@mzanzimedia.co.za / Web: www.mzanzamedia.co.za
Fisiese adres:	Rusmagebou, Winkel 6, Hammanstraat, Groblersdal, 0470
Posadres:	PostNet Suite #76, Privaatsak X 8689, Groblersdal, 0470

10.2 *Kantoor Assisteer Dienste:*

Ure:	24 uur, 7 dae per week
Telefoon:	076 979 0642
E-pos:	support@ctecg.co.za

Aanhangsel B – Tariewe

013 262 4798
24/7 Support: 076 979 0642
helpdesk@ctecg.co.za
www.ctecg.co.za

CTECG

UPGRADED

BROADBAND PACKAGES

Available 1 August 2022

Contact us for a FREE signal test/site survey

Rollover: There's nothing you need to do — your **unused data** is automatically rolled over to the **next month**.

BEST VALUE

PACKAGE	SPEED	DATA	PRICE
Value 8-50+	8M/8M	50GB + 50GB FREE	R 599.00
Value 8-100+	8M/8M	100GB + 100GB FREE	R 699.00
Value 8-300+	8M/8M	300GB + 150GB FREE	R 799.00
Value 8-500+	8M/8M	500GB + 250GB FREE	R 899.00
Value 8-8+	8M/8M	Uncapped	R 999.00
Value 10-50+	10M/10M	50GB + 50GB FREE	R 699.00
Value 10-100+	10M/10M	100GB + 100GB FREE	R 799.00
Value 10-300+	10M/10M	300GB + 150GB FREE	R 899.00
Value 10-500+	10M/10M	500GB + 250GB FREE	R 999.00
Value 10-10+	10M/10M	Uncapped	R 1 099.00

ENTRY LEVEL

PACKAGE	SPEED	DATA	PRICE
Entry 4-25+	4M/4M	25GB + 25GB FREE	R 99.00
Entry 4-50+	4M/4M	50GB + 25GB FREE	R 149.00
Entry 4-100+	4M/4M	100GB + 50GB FREE	R 249.00
Entry 4-150+	4M/4M	150GB + 75GB FREE	R 349.00
Entry 4-4+	4M/4M	Uncapped	R 449.00
Entry 6-50+	6M/6M	50GB + 50GB FREE	R 399.00
Entry 6-100+	6M/6M	100GB + 50GB FREE	R 499.00
Entry 6-300+	6M/6M	300GB + 150GB FREE	R 599.00
Entry 6-500+	6M/6M	500GB + 250GB FREE	R 699.00
Entry 6-6+	6M/6M	Uncapped	R 799.00

HIGH SPEED

PACKAGE	SPEED	DATA	PRICE
Speed 16-100+	16M/8M	100GB + 100GB FREE	R 899.00
Speed 16-300+	16M/8M	300GB + 150GB FREE	R 999.00
Speed 16-500+	16M/8M	500GB + 250GB FREE	R 1 099.00
Speed 16-8+	16M/8M	Uncapped	R 1 199.00
Speed 20-100+	20M/10M	100GB + 100GB FREE	R 1 199.00
Speed 20-300+	20M/10M	300GB + 150GB FREE	R 1 399.00
Speed 20-500+	20M/10M	500GB + 250GB FREE	R 1 599.00
Speed 20-10+	20M/10M	Uncapped	R 1 799.00
Speed 25-100+	25M/10M	100GB + 100GB FREE	R 1 399.00
Speed 25-300+	25M/10M	300GB + 150GB FREE	R 1 599.00
Speed 25-500+	25M/10M	500GB + 250GB FREE	R 1 799.00
Speed 25-10+	25M/10M	Uncapped	R 1 999.00

Please Note:
Speeds from 8Mbps+: Equipment upgrade / point-to-point link may be required.

TOPUP

TOPUP	PRICE	COST PER GB
10GB	R 55.00	R 11.00
20GB	R 95.00	R 9.50
30GB	R 145.00	R 7.25
40GB	R 195.00	R 6.50
50GB	R 245.00	R 6.13
75GB	R 295.00	R 5.90
100GB	R 345.00	R 3.45

CORPORATE SOLUTIONS

30 Mbps, 50 Mbps, 100 Mbps, 200 Mbps, 500 Mbps packages are available subject to a point-to-point link.

Email, Firewall, Security Solutions and SLAs available.
Contact us with your requirements!

All prices are VAT inclusive.

Refer a friend to receive a months subscription FREE

Applicable to Best Value, Entry Level & High Packages. T's & C's Apply.