

# WAARDETOEGEVOEGDE DIENSTE - REGSADVIES

## LEXAssist

### Beskrywing van diens

Die Diensverskaffer sal 'n breëvlakdiens verskaf wat Begunstigdes van regsbystand voorsien deur erkende prokureurs wat óf interne adviseurs is óf eksterne praktiserende prokureurs binne die Gebiedsperke, met inbegrip van:

1. 'n 24-uur telefoniese regsadvieslyn;
2. 'n Dokumentdiens;
3. 'n Direkte regs konsultasiediens.

### Omskrywings

**Begunstigde** beteken die Versekerde se werknemers of gaste/kliënte, maar beperk tot sodanige gebeurtenisse wat ontstaan onderwyl 'n gas of kliënt diens vanaf die Versekerde ontvang.

**Diensverskaffer** sal wees die diensverskaffer soos vermeld in die bylae van Waardetoegevoegde Dienste.

**Gebiedsperke** sal beteken begunstigdes woonagtig en onderwyl binne die grense van die Republiek van Suid-Afrika en Namibië.

### Dienste verskaf

Die diens sluit telefoniese advies en voorligting in deur middel van 'n gratis 30-minute konsultasie ten opsigte van aangeleenthede soos:

1. Insig in die terme en voorwaardes van versekeringspolis, met inbegrip van, maar nie beperk nie, tot hierdie versekeringspolis;
2. Werkskontrakte en algemene werksomstandighede;
3. Standaard regsdokumente;
4. Kredietrehabilitasie;
5. Ooreenkomste en voorwaardes van die Werkloosheidsversekeringsfonds (UIF) vir huishoudelike werkers;
6. Advies oor Arbeidswetgewing;
7. Die instel van 'n eis teen die Padongelukfondse.

### Prosedure om regsadvies te ontvang

1. Die Diensverskaffer se 24-uur advieslyn sal aanvanklik dien as 'n toegangspoort vir begunstigdes met regsnavae.
2. Die advieslyn kan gekontak word deur die nommer wat in die bylae van Waardetoegevoegde Dienste vervat is, te skakel.
3. By ontvangs van 'n oproep sal 'n adviseur, gebaseer op die aard van die aangeleentheid, die beste metode oorweeg om die navraag te hanteer, insluitende die volgende alternatiewe:
  - 3.1 Hanteer die aangeleentheid vinnig en doeltreffend deur advies te verleen en die saak op te los, of;
  - 3.2 Lig die inbeller in dat die aangeleentheid van so 'n aard is dat die adviseur 'n geleentheid benodig om die wet na te slaan of om dit met 'n kollega te bespreek wat meer kundig is aangaande die onderwerp, waarna die adviseur die begunstigde sal terugskakel, of;
  - 3.3 Stuur 'n standaard regsdokument aan die begunstigde sodat laasgenoemde dit kan gebruik in die betrokke aangeleentheid, of;
  - 3.4 Beveel aan dat die begunstigde 'n prokureur wie, of wie se firma, deel is van 'n nasionale paneel van prokureurs wat sodanige dienste lewer, besoek vir 'n gratis konsultasie van 30 (dertig) minute, of;
  - 3.5 Indien 'n begunstigde die gratis konsultasie in 3.4 kies, sal die relevante adviseur aan die begunstigde verduidelik dat, na afloop van die konsultasie, dit die begunstigde se voorreg is om die prokureur verder

opdrag te gee. Indien hy wel die prokureur opdrag gee, sal hy in 'n posisie wees om die fooie met die prokureur te onderhandel. Tipes fooie tussen prokureurs en kliënte wissel, maar dit sluit in geregleerde fooie, prokureur-kliënt-fooie, fooie teen kommersiële koerse en gebeurlikheidsfooie. Indien 'n begunstigde enigins twyfel oor watter fooi daar ooreengekom moet word, kan hy/sy weer die 24-uur advieslyn kontak.

4. Alle oproepe sal vir toekomstige verwysing opgeneem word indien 'n party oor 'n geldige rede beskik vir die terugwinning van 'n oproep.

## Memorandum en voorwaardes

1. Hierdie bewoording moet saam met die bylae van Waardetoegevoegde Dienste gelees word.
2. Hierdie Waardetoegevoegde Diens is nie 'n versekeringsdekking in terme van die Korttermynversekeringswet 53 van 1998 (soos gewysig) nie en is beperk tot 'n besigheidsondersteuningsdiens aan polishouers van Santam. Deur die nommer wat in die polisbylae aangedui is, te skakel, word toegang verkry deur 'n onafhanklike oproepsentrum tot die dienste soos hierbo aangedui.
3. Hierdie diens moet apart gelees word van die res van die bewoording(s) van Santam se versekeringspolis en geen verwysing sal gemaak word na die terme en voorwaardes van die bewoording van sodanige versekeringspolis nie.
4. Hierdie kontrak / diens mag te enige tyd gekanselleer word:
  - 4.1 deur die Diensverskaffer of Santam nadat 30 dae skriftelike kennisgewing gegee is van hulle voorneme om sodanig te handel; of
  - 4.2 deur die Versekerde wie onmiddellike kennisgewing mag gee om te kanselleer of deur kennisgewing om teen 'n toekomstige datum te kanselleer.
5. Hierdie kontrak en alle voordele ingevolge hiervan sal outomaties kanselleer op dieselfde tyd as wanneer die onderliggende polis deur Santam beëindig word, en is dit 'n voorwaarde dat hierdie dienste slegs beskikbaar sal wees onderwyl sodanige onderliggende polis van krag bly. Alhoewel hierdie Waardetoegevoegde Dienste slegs van krag kan bly vir solank as wat jou onderliggende versekering aktief is by Santam, is daar geen verpligting om hierdie dienste aktief te hou sou die behoefte nie langer bestaan nie en kan dit te enige tyd gekanselleer word sonder dat jou onderliggende versekeringsdekking beïnvloed word.
6. Die Diensverskaffer mag die dekking of die terme ingevolge hierdie kontrak verbeter sonder om vooraf kennisgewing van sodanige verandering te gee op voorwaarde dat sodanige verandering tot die voordeel van die Versekerde is. Ander veranderinge vereis deur die Diensverskaffer sal in werking gestel word:
  - 6.1 by die jaarlikse hernuwing-/hersieningsdatum; of
  - 6.2 te enige ander tydstip deur 30 dae se skriftelike kennisgewing te gee van die Diensverskaffer se voorneme om sodanig te handel.
7. Alle voordele ingevolge hierdie kontrak is onderhewig aan die voorafbetaling van alle verskuldigde premies.
8. Nieteenstaande die feit dat Santam Beperk die diens wat deur hierdie fasiliteit verskaf word, streng sal monitor om te verseker dat dit aan ons verwagtinge en standaarde vir ons kliënte voldoen, as gevolg daarvan dat:
  - 8.1 die oproepsentrum 'n onafhanklike besigheidsentiteit is;
  - 8.2 die Diensverskaffers onafhanklike regsentiteite is;
  - 8.3 enige finansiële vergoeding ontvang ingevolge hierdie diens oorbetaal is aan die onafhanklike Diensverskafferssal Santam Beperk
  - a) hoegenaamd nie verantwoordelik wees nie vir die kwaliteit van enige diens wat gelewer is deur hierdie fasiliteit;
  - b) hoegenaamd nie verantwoordelik wees nie vir dood, liggaamlike besering of siekte van enige persoon as gevolg van enige diens wat gelewer is of nie gelewer is nie, soos bedoel;
  - c) hoegenaamd nie aanspreeklik wees nie vir verlies (regstreeks of gevolglik), aanspreeklikheid, skadevergoeding of skade aan eiendom as gevolg van enige diens wat gelewer is of nie gelewer is nie, soos bedoel.