EUROTECH APPLIANCE SERVICES (PTY) LTD

PAIA-HANDLEIDING

Opgestel ingevolge artikel 51 van die
Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting 2 van 2000 (soos gewysig)

DATUM VAN OPSTELLING: 26/10/2026
DATUM VAN HERSIENING: 26/10/2026

INHOUDSOPGAWE

1. Lys van akronieme en afkortings

2. Doel van die PAIA-handleiding

3. Belangrike kontakbesonderhede vir toegang tot inligting

4. Gids oor die gebruik van PAIA en hoe om toegang tot die Gids te verkry

5. Kategorieë rekords wat sonder ’n formele PAIA-versoek beskikbaar is

6. Rekords beskikbaar ingevolge ander wetgewing

7. Onderwerpe waaroor EuroTech rekords hou en kategorieë rekords

8. Verwerking van persoonlike inligting

9. Beskikbaarheid van die Handleiding

10. Bywerking van die Handleiding

1. LYS VAN AKRONIEME EN AFKORTINGS

Akroniem	Betekenis
CEO	Hoof- uitvoerende beampte
DIO	Adjunkinligtingsbeampte
IO	Inligtingsbeampte
Minister	Minister van Justisie en Korrektiewe Dienste
PAIA	Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting 2 van 2000 (soos gewysig)
POPIA	Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting 4 van 2013
Reguleerder	Inligtingsreguleerder (Suid-Afrika)
Republiek	Republiek van Suid-Afrika
SARS	Suid-Afrikaanse Inkomstediens
UIF	Werkloosheidsversekeringsfonds
COIDA	Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes
VAT	Belasting op Toegevoegde Waarde

2. DOEL VAN DIE PAIA-HANDLEIDING

Hierdie PAIA-handleiding stel die publiek in staat om-

2.1 die kategorieë rekords wat ’n instansie hou en wat beskikbaar is sonder dat iemand ’n formele PAIA-versoek hoef in te dien, na te gaan;

2.2 voldoende te verstaan hoe om toegang tot ’n rekord van die instansie aan te vra, deur ’n beskrywing te gee van die onderwerpe waaroor die instansie rekords hou en die kategorieë rekords wat oor elke onderwerp gehou word;

2.3 kennis te neem van die rekords van die instansie wat ingevolge enige ander wetgewing beskikbaar is;

2.4 toegang te verkry tot alle toepaslike kontakbesonderhede van die Inligtingsbeampte en Adjunkinligtingsbeampte wat die publiek sal help om toegang tot rekords te verkry;

2.5 kennis te neem van die Gids oor die gebruik van PAIA, soos deur die Reguleerder bygewerk, en hoe om toegang daartoe te verkry;

2.6 vas te stel of die instansie persoonlike inligting verwerk, wat die doel van sodanige verwerking is en watter kategorieë datasubjekte en verwante inligting of inligtingskategorieë daarby betrokke is;

2.7 kennis te neem van die kategorieë datasubjekte en die inligting of inligtingskategorieë wat daarop betrekking het;

2.8 kennis te neem van die ontvangers of kategorieë ontvangers aan wie persoonlike inligting verstrek kan word;

2.9 vas te stel of die instansie beplan om persoonlike inligting buite die Republiek van Suid-Afrika oor te dra of te verwerk, en aan watter ontvangers of kategorieë ontvangers die inligting verstrek kan word; en

2.10 vas te stel of die instansie oor toepaslike sekuriteitsmaatreëls beskik om die vertroulikheid, integriteit en beskikbaarheid van persoonlike inligting wat verwerk word, te verseker.

3. BELANGRIKE KONTAKBESONDERHEDE VIR TOEGANG TOT INLIGTING VAN EUROTECH APPLIANCE SERVICES (PTY) LTD

3.1. Hoofinligtingsbeampte

Naam:	Stefan Rüttinger
Tel:	+27 41 004 0647
E-pos:	service@eurotechappliance.co.za
Faksnommer:	Nie van toepassing nie

3.2. Adjunkinligtingsbeampte

(LW: Indien meer as een Adjunkinligtingsbeampte aangewys is, verstrek asseblief die besonderhede van elke Adjunkinligtingsbeampte van die instansie wat ingevolge artikel 17(1) van PAIA aangewys is.

Naam:	Chantelle Joubert
Tel:	041 004 0647
E-pos:	service@eurotechappliance.co.za
Faksnommer:	Nie van toepassing nie

3.3 Algemene kontakbesonderhede vir toegang tot inligting

E-pos:	service@eurotechappliance.co.za

3.4 Nasionale kantoor of hoofkantoor

Posadres:	Dieselfde as fisiese adres – sien hieronder
Fisiese adres:	76A Pickering Street, Newton Park, Port Elizabeth, 6055, Suid-Afrika
Telefoon:	+27 41 004 0647
E-pos:	service@eurotechappliance.co.za
Webwerf:	www.eurotechappliance.co.za

4. GIDS OOR DIE GEBRUIK VAN PAIA EN HOE OM TOEGANG TOT DIE GIDS TE VERKRY

4.1. Die Reguleerder het ingevolge artikel 10(1) van PAIA, soos gewysig, die hersiene Gids oor die gebruik van PAIA ("Gids") bygewerk en beskikbaar gestel in 'n maklik verstaanbare vorm en wyse wat redelikerwys vereis kan word deur iemand wat enige reg ingevolge PAIA en POPIA wil uitoefen.

4.2. Die Gids is in elk van die amptelike tale en in braille beskikbaar.

4.3. Bogenoemde Gids bevat 'n beskrywing van-

4.3.1. die oogmerke van PAIA en POPIA;

4.3.2. die pos- en straatadres, telefoon- en faksnommer en, indien beskikbaar, e-posadres van-

4.3.2.1. die Inligtingsbeampte van elke openbare liggaam; en

4.3.2.2. elke Adjunkinligtingsbeampte van elke openbare en private liggaam wat ingevolge artikel 17(1) van PAIA1 en artikel 56 van POPIA2 aangewys is;

4.3.3. die wyse en vorm van 'n versoek om-

4.3.3.1. toegang tot 'n rekord van 'n openbare liggaam soos bedoel in artikel 113; en

4.3.3.2. toegang tot 'n rekord van 'n private liggaam soos bedoel in artikel 504;

---

1 Artikel 17(1) van PAIA- Vir die doeleindes van PAIA moet elke openbare liggaam, behoudens wetgewing wat die indiensneming van personeel van die betrokke openbare liggaam reël, soveel persone as adjunkinligtingsbeamptes aanwys as wat nodig is om die openbare liggaam sover redelikerwys moontlik vir versoekers van sy rekords toeganklik te maak.

2 Artikel 56(a) van POPIA- Elke openbare en private liggaam moet, op die wyse voorgeskryf in artikel 17 van die Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting, met die nodige veranderinge, voorsiening maak vir die aanwysing van soveel persone, indien enige, as adjunkinligtingsbeamptes as wat nodig is om die pligte en verantwoordelikhede ingevolge artikel 55(1) van POPIA uit te voer.

3 Artikel 11(1) van PAIA- 'n Versoeker moet toegang tot 'n rekord van 'n openbare liggaam verkry indien die versoeker aan al die prosedurele vereistes van PAIA vir toegang tot die rekord voldoen en toegang nie op enige weieringsgrond ingevolge Hoofstuk 4 van hierdie Deel geweier word nie.

4.3.4. die bystand wat ingevolge PAIA en POPIA van die Inligtingsbeampte van ’n openbare liggaam beskikbaar is;

4.3.5. die bystand wat ingevolge PAIA en POPIA van die Reguleerder beskikbaar is;

4.3.6. alle beskikbare regsmiddele ten opsigte van ’n handeling of versuim rakende ’n reg of plig kragtens PAIA en POPIA, insluitend die wyse waarop die volgende ingedien word-

4.3.6.1. ’n interne appèl;

4.3.6.2. ’n klagte by die Reguleerder; en

4.3.6.3. ’n aansoek by ’n hof teen ’n besluit van die inligtingsbeampte van ’n openbare liggaam, ’n besluit oor ’n interne appèl, ’n besluit van die Reguleerder of ’n besluit van die hoof van ’n private liggaam;

4.3.7. die bepalings van artikels 145 en 516 wat onderskeidelik ’n openbare en private liggaam verplig om ’n handleiding op te stel, en hoe toegang tot ’n handleiding verkry kan word;

4.3.8. die bepalings van artikels 157 en 528 oor die vrywillige openbaarmaking van kategorieë rekords deur onderskeidelik ’n openbare en private liggaam;

4.3.9. die kennisgewings ingevolge artikels 229 en 5410 oor gelde betaalbaar vir versoeke om toegang; en

4.3.10. die regulasies uitgevaardig ingevolge artikel 9211.

4.4. Lede van die publiek kan die Gids gedurende gewone kantoorure by die kantore van openbare en private liggame, insluitend die kantoor van die Reguleerder, besigtig of afskrifte daarvan maak.

4.5. Die Gids kan ook verkry word-

4.5.1. op versoek aan die Inligtingsbeampte;

4.5.2. van die Reguleerder se webwerf (https://www.justice.gov.za/inforeg/).

4.6 ’n Afskrif van die Gids is ook in die volgende twee amptelike tale beskikbaar vir openbare insae gedurende gewone kantoorure-

4.6.1 Engels en Afrikaans

---

4 Artikel 50(1) van PAIA- ’n Versoeker moet toegang tot enige rekord van ’n private liggaam verkry indien-
a) daardie rekord vir die uitoefening of beskerming van enige regte benodig word;
b) die persoon aan die prosedurele vereistes van PAIA vir toegang tot die rekord voldoen; en
c) toegang nie op enige weieringsgrond ingevolge Hoofstuk 4 van hierdie Deel geweier word nie.

5 Artikel 14(1) van PAIA- Die inligtingsbeampte van ’n openbare liggaam moet ’n handleiding met die inligting in paragraaf 4 hierbo in minstens drie amptelike tale beskikbaar stel.

6 Artikel 51(1) van PAIA- Die hoof van ’n private liggaam moet ’n handleiding beskikbaar stel wat die inligting in paragraaf 4 hierbo beskryf.

7 Artikel 15(1) van PAIA- Die inligtingsbeampte van ’n openbare liggaam moet op die voorgeskrewe wyse ’n beskrywing beskikbaar stel van kategorieë rekords van die openbare liggaam wat outomaties beskikbaar is sonder ’n versoek om toegang.

8 Artikel 52(1) van PAIA- Die hoof van ’n private liggaam kan vrywillig op die voorgeskrewe wyse ’n beskrywing beskikbaar stel van kategorieë rekords van die private liggaam wat outomaties beskikbaar is sonder ’n versoek om toegang.

9 Artikel 22(1) van PAIA- Die inligtingsbeampte van ’n openbare liggaam aan wie ’n versoek om toegang gerig word, moet die versoeker per kennisgewing verplig om die voorgeskrewe versoekfooi (indien enige) te betaal voordat die versoek verder verwerk word.

10 Artikel 54(1) van PAIA- Die hoof van ’n private liggaam aan wie ’n versoek om toegang gerig word, moet die versoeker per kennisgewing verplig om die voorgeskrewe versoekfooi (indien enige) te betaal voordat die versoek verder verwerk word.

11 Artikel 92(1) van PAIA bepaal dat –“Die Minister kan by kennisgewing in die Staatskoerant regulasies uitvaardig oor-
(a) enige aangeleentheid wat kragtens hierdie Wet voorgeskryf moet of mag word;
(b) enige aangeleentheid rakende die gelde bedoel in artikels 22 en 54;
(c) enige kennisgewing wat hierdie Wet vereis;
(d) eenvormige maatstawwe wat die inligtingsbeampte van ’n openbare liggaam moet toepas om te besluit watter kategorieë rekords ingevolge artikel 15 beskikbaar gestel moet word; en
(e) enige administratiewe of prosedurele aangeleentheid wat nodig is om hierdie Wet uit te voer.”

5. KATEGORIEË REKORDS VAN EUROTECH APPLIANCE SERVICES (PTY) LTD WAT BESKIKBAAR IS SONDER DAT IEMAND TOEGANG HOEF AAN TE VRA

Kategorie rekords	Soorte rekords	Beskikbaar op webwerf	Beskikbaar op versoek
Maatskappyinligting	Kontakbesonderhede, diensgebied, openingstye	X	X
Diensinligting	Hersteldienste, uitroepfooie en werkswinkelfooie	X	X
Regs- / nakomingsinligting	Privaatheidsbeleid,	X	X
Regs- / nakomingsinligting	Bepalings en Voorwaardes	X	X
Regs- / nakomingsinligting	Koekiebeleid	X	X
Regs- / nakomingsinligting	PAIA/POPIA-inligting, PAIA-handleiding	X	X

6. BESKRYWING VAN REKORDS VAN EUROTECH APPLIANCE SERVICES (PTY) LTD WAT INGEVOLGE ANDER WETGEWING BESKIKBAAR IS

Kategorie rekords	Toepaslike wetgewing
Akte van oprigting	Maatskappywet 71 van 2008
PAIA-handleiding	Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting 2 van 2000
Rekords van persoonlike inligting	Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting 4 van 2013
Indiensnemings- en betaalstaatrekords	Wet op Basiese Diensvoorwaardes 75 van 1997; Wet op Arbeidsverhoudinge 66 van 1995; Inkomstebelastingwet 58 van 1962; Werkloosheidsversekeringswet 63 van 2001; Wet op Werkloosheidsversekeringsbydraes 4 van 2002
Belasting- en rekeningkundige rekords	Inkomstebelastingwet 58 van 1962; Wet op Belasting op Toegevoegde Waarde 89 van 1991; Wet op Belastingadministrasie 28 van 2011
Rekords van beroepsgesondheid, -veiligheid / vergoeding	Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid 85 van 1993; Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes 130 van 1993

7. BESKRYWING VAN ONDERWERPE WAAROOR EUROTECH APPLIANCE SERVICES (PTY) LTD REKORDS HOU EN KATEGORIEË REKORDS OOR ELKE ONDERWERP

Onderwerpe waaroor die instansie rekords hou	Kategorieë rekords
Korporatief / Bestuur	Maatskappyregistrasiedokumente; Akte van Oprigting; statutêre en bestuursrekords; kontrakte en ooreenkomste
Finansies en Belasting	Fakture; kwotasies; betalingsrekords; bank- en rekeningkundige rekords; BTW- en belastingrekords
Menslike Hulpbronne	Diensooreenkomste; betaalstaatrekords; werknemerrekords; verlof-, opleidings- en prestasierekords
Kliënte en Diensbedrywighede	Kliëntekontakbesonderhede; diensbesprekings; werkkaarte; toestelbesonderhede; diagnostiese en herstelrekords; kwotasies; fakture; waarborg-/dienskommunikasie
Verskaffers en Diensverskaffers	Verskaffers se kontakbesonderhede; kwotasies; bestellings; fakture; ooreenkomste; rekeninginligting
Bemarking en Webwerf	Webwerf-inhoud; navrae; bemarkingsrekords; toestemmings- / kommunikasievoorkeure waar toepaslik

8. VERWERKING VAN PERSOONLIKE INLIGTING

8.1 Doel van die verwerking van persoonlike inligting

EuroTech Appliance Services (Pty) Ltd verwerk persoonlike inligting onder meer vir kliëntenavrae en besprekings; die lewering van herstel- en verwante dienste vir huishoudelike toestelle; kliëntekommunikasie; kwotasies, fakturering en betalingsadministrasie; bestuur van verskaffers en diensverskaffers; personeeladministrasie en betaalstaat; nakoming van wetlike en regulatoriese vereistes; rekordhouding; voorkoming van bedrog en sekuriteit; en, waar wetlik toegelaat, bemarking en kliënteverhoudingsbestuur.

8.2 Beskrywing van kategorieë datasubjekte en die inligting of inligtingskategorieë wat daarop betrekking het

Kategorieë datasubjekte	Persoonlike inligting wat verwerk kan word
Kliënte	Name; telefoonnommers; e-posadresse; woon- of besigheidsadresse; toestel- en diensbesonderhede; kommunikasiegeskiedenis; kwotasies, fakture en betalingsverwante inligting.
Diensverskaffers / Verskaffers	Name; besigheids- en kontakbesonderhede; registrasie- en BTW-inligting waar toepaslik; bank-/betalingsbesonderhede; kwotasies, fakture en kontraktuele inligting.
Werknemers / Werkaansoekers	Identifikasie- en kontakbesonderhede; adres; indiensnemings- en betaalstaatinligting; belasting- en bankbesonderhede; kwalifikasies; opleidings- en prestasie-inligting; wetlik vereiste demografiese inligting waar toepaslik.
Sakevennote / Professionele Kontakte	Name; rolle; organisasies; kontakbesonderhede; korrespondensie en kontraktuele/besigheidsinligting.

8.3 Ontvangers of kategorieë ontvangers aan wie persoonlike inligting verstrek kan word

Betalings- en transaksie-inligting
Banke, Yoco en ander gemagtigde betalings- of finansiële diensverskaffers, waar nodig vir betalingsverwerking, rekonsiliasie, voorkoming van bedrog of verwante finansiële administrasie.

Kliëntekontak- en kommunikasie-inligting
Gemagtigde kommunikasie-, e-pos-, gasheerdiens- en tegnologiediensverskaffers, insluitend verskaffers vir e-pos, webwerfgasheerdiens, kliëntekommunikasie en boodskapdienste, waar nodig vir die lewering en administrasie van EuroTech se dienste.

Kategorie persoonlike inligting	Ontvangers of kategorieë ontvangers aan wie persoonlike inligting verstrek kan word
Identiteitsnommers en name vir kriminele ondersoeke	Suid-Afrikaanse Polisiediens of gemagtigde keuringsdiensverskaffers, waar wetlik vereis
Kwalifikasies vir kwalifikasieverifikasie	Suid-Afrikaanse Kwalifikasie-owerheid of gemagtigde verifikasiediensverskaffers, waar toepaslik
Krediet- en betalingsgeskiedenis vir kredietinligting	Kredietburo's of betalings- / finansiële diensverskaffers, waar wetlik toepaslik
Kliëntediens- en herstelinligting	Werknemers en tegnici wat die inligting nodig het om die aangevraagde diens te lewer; toepaslike verskaffers of vervaardigers waar nodig vir onderdele, waarborge of tegniese ondersteuning
Finansiële en statutêre inligting	Rekenmeesters, ouditeure, banke/betalingsverskaffers, SARS en ander owerhede waar wetlik vereis

8.4 Beplande oorgrensvloei van persoonlike inligting

EuroTech Appliance Services (Pty) Ltd gebruik wolkgebaseerde dienste, webwerf-, kommunikasie-, betalings- en inligtingsbestuursdienste in sy sakebedrywighede.

Hierdie dienste sluit 'n kliënte- en diensbestuurstelsel en webwerfinfrastruktuur in wat Google Firebase gebruik, Google Analytics vir webwerfanalise, Yoco vir betalingsverwerking, e-pos- en gasheerdienste, en elektroniese kommunikasieplatforms soos WhatsApp.

Persoonlike inligting wat deur hierdie stelsels verwerk word, kan kliënte se name en kontakbesonderhede, diensadresse, toestel- en herstelinligting, fakture en betalingsverwante inligting, diensrekords, kommunikasie, webwerfgebruiksinligting, foto's, dokumente en verwante administratiewe inligting insluit.

EuroTech se Firebase-omgewing sluit die volgende bevestigde dataligginge in:

- die CRM-databasis word in die us-central1-streek in Iowa, Verenigde State, gehuisves;
- die bergingshouer vir kliëntedokumente en foto's word in die US-EAST1-streek in Suid-Carolina, Verenigde State, gehuisves;
- toepassing se Cloud Functions word in die us-central1-streek in Iowa, Verenigde State, gehuisves; en
- Firebase Authentication verwerk data in die Verenigde State.

Die openbare EuroTech-webwerf gebruik Firebase Hosting se wêreldwye inhoudverspreidingsnetwerk en is dus nie beperk tot die ligging van die CRM-databasis nie.

Gevolglik word sekere persoonlike inligting buite die Republiek van Suid-Afrika gestoor en/of verwerk. Verdere ondersteuning, logregistrasie, infrastruktuur- of diensverskafferverwerking kan ook buite die spesifieke streke hierbo plaasvind ingevolge die toepaslike diensverskaffervoorwaardes.

Waar persoonlike inligting buite die Republiek van Suid-Afrika gestoor, verkry of verwerk word, sal EuroTech dit bestuur ooreenkomstig die toepaslike vereistes van POPIA, insluitend artikel 72.

Daarbenewens kan die maatskappy se Direkteur van tyd tot tyd administratiewe en bestuursfunksies vir die maatskappy verrig terwyl hy tydelik buite Suid-Afrika is, insluitend in Duitsland. Dit kan veilige afstandstoegang tot maatskappyinligting en, waar operasioneel nodig, tydelike of plaaslike berging van sekere besigheidsrekords op toestelle onder die Direkteur se beheer behels.

Sodanige inligting bly onderworpe aan EuroTech se vertroulikheids- en inligtingsekuriteitsmaatreëls.

8.5 Algemene beskrywing van inligtingsekuriteitsmaatreëls wat die verantwoordelike party moet toepas om die vertroulikheid, integriteit en beskikbaarheid van die inligting te verseker

EuroTech Appliance Services (Pty) Ltd pas redelike tegniese en organisatoriese maatreëls toe wat by die aard en omvang van sy bedrywighede pas om persoonlike inligting teen verlies, ongemagtigde toegang, misbruik, verandering of openbaarmaking te beskerm.

Hierdie maatreëls sluit, waar toepaslik, die volgende in:

- beheerde toegang tot besigheidstelsels, rekords en kliënte-inligting;
- wagwoordbeskermde gebruikersrekeninge en toestelle;
- toegangsbeperkings volgens operasionele vereistes en die noodsaaklikheid om te weet;
- toepaslike antivirus-, antimalware- en sagtewaresekuriteitsmaatreëls;
- gereelde sagteware- en stelselopdaterings;
- veilige wolkgebaseerde stelsels en diensverskaffers;
- toepaslike rugsteun- en dataherstelmaatreëls;
- fisiese beskerming van besigheidsrekords en toestelle; en
- vertroulikheidsverpligtinge vir werknemers en gemagtigde persone met toegang tot persoonlike inligting.

EuroTech hersien sy inligtingsekuriteitsmaatreëls van tyd tot tyd en werk dit by waar redelikerwys nodig, met inagneming van die aard van die verwerkte inligting, die gebruikte stelsels en die risiko's verbonde aan die verwerking.

9. BESKIKBAARHEID VAN DIE HANDLEIDING

9.1 ’n Afskrif van die Handleiding is beskikbaar -

9.1.1 op www.eurotechappliance.co.za;

9.1.2 by die hoofkantoor van EuroTech Appliance Services (Pty) Ltd vir openbare insae gedurende gewone kantoorure;

9.1.3 aan enige persoon op versoek en teen betaling van ’n redelike voorgeskrewe fooi; en

9.1.4 aan die Inligtingsreguleerder op versoek.

9.2 ’n Fooi vir ’n afskrif van die Handleiding, soos bedoel in Bylae B van die Regulasies, is betaalbaar vir elke A4-grootte fotokopie wat gemaak word.

Op die datum van hersiening van hierdie Handleiding is die voorgeskrewe fooi vir ’n swart-en-wit fotokopie of gedrukte afskrif van ’n A4-bladsy vir ’n private liggaam R2.00 per bladsy of gedeelte daarvan. Ander gelde wat op formele PAIA-versoeke van toepassing is, insluitend versoek-, soek-, voorbereidings- en reproduksiegelde, word gehef ingevolge Bylae B van die toepaslike PAIA-regulasies, soos van tyd tot tyd gewysig.

10. BYWERKING VAN DIE HANDLEIDING

Die hoof van EuroTech Appliance Services (Pty) Ltd sal hierdie handleiding gereeld bywerk.

Uitgereik deur



Stefan Rüttinger
Direkteur