

ALCHEMY LTD - CODE DE PRATIQUE

Général

- **Objet du Code** Il s'agit de fournir un Code de bonnes pratiques de la consommation pour Alchemy et ses filiales, conforme aux pratiques commerciales loyales et conforme à celles recommandées par les agences nationales et internationales de protection des consommateurs.

Ce code de bonnes pratiques:

- Décrit les services que nous fournissons;
- explique comment nous contacter à propos de ces services et comment vous pouvez vous abonner à nos services;
- **Explique vos droits et obligations;**
- Détaille ce que vous devez faire si vous avez une plainte, comment nous allons la résoudre et ce que vous pouvez faire si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse.
- Application du code Ce code s'applique à la fourniture de services à valeur ajoutée à l'industrie des télécommunications. Il a été développé par Alchemy Ltd en tenant dûment compte des codes de pratique et des directives des organismes de réglementation existants ou futurs compétents.
- **Administration du Code** Le Code sera administré par Alchemy Ltd en tenant dûment compte des révisions, commissions ou autres activités officielles entreprises et communiquées par tout organisme de réglementation compétent de temps à autre.
- **Modification du Code Alchemy Ltd** peut modifier ce Code périodiquement afin de continuer à adhérer aux directives établies, requises par la loi ou par PURA (ou tout autre organisme de réglementation compétent).

Fourniture d'informations aux clients

- Les périodes minimales générales pour chaque service que nous vous fournissons et aux autres utilisateurs dépendront des options de tarification et / ou du service que vous achetez, ainsi que du contrat que vous acceptez et signez avec la direction d'Alchemy. Les périodes de service peuvent être renouvelées à l'expiration ou avant cette date - en fonction de l'accord des

deux parties et / ou du début convenu à l'avance de la nouvelle période de service.

Nos services SMS commencent à la date d'achat car l'activation est quasi instantanée.

- **Contrats de service et durée** Avant d'approuver et de signer le contrat de service, chaque client devra raisonnablement avoir lu nos conditions générales (car elles détaillent nos conditions de service et de fourniture de produits dans leur intégralité). La documentation des conditions générales régit la relation contractuelle entre nous. En cas de divergence entre le contrat de service et le code de bonnes pratiques de la consommation, le contrat de service prévaudra. Une copie de nos conditions de service standard est disponible en téléchargement sur <https://www.Alchemymarketinggm.com/policies/terms>

- **Description générale des services Alchemy** fournit une large gamme de services et développe régulièrement de nouvelles technologies et étend des fonctionnalités pour ses clients et bénéficiaires, notamment: des API pour le développement et la gestion d'applications; Opérations du centre de contact du softphone VoIP, envoi d'informations A2P par SMS (fourniture de soins de santé et mises à jour, mises à jour de la pêche, météo, mises à jour COVID); Systèmes de vote par SMS traçables; Questionnaires SMS; Partage de SMS en masse.

Pour une description détaillée et la tarification de nos services, veuillez envoyer un e-mail à info@alchemymarketinggm.com

- **Conditions et informations du contrat** Un échantillon des conditions générales du contrat et des informations connexes peut être mis à disposition sur demande à info@alchemymarketinggm.com.

Publicité et représentation du service général

- **Les périodes minimales** pour chaque service que nous vous fournissons et aux autres utilisateurs dépendront des options de tarification et / ou du service que vous achetez, ainsi que du contrat que vous acceptez et signez avec la direction d'Alchemy.

- **Les périodes de service** peuvent être renouvelées à leur expiration - en fonction de l'accord des deux parties et / ou du début convenu à l'avance de la nouvelle période de service.

- **Nos services SMS** commencent à la date d'achat car l'activation est presque instantanée.

Contrats de service et durée

- Avant d'approuver et de signer le contrat de service, chaque client devra raisonnablement avoir lu nos conditions générales (car elles détaillent nos conditions de service et de fourniture de produits dans leur intégralité). La documentation des conditions générales régit la relation contractuelle entre nous.
- En cas de divergence entre le contrat de service et le code de bonnes pratiques, le contrat de service prévaudra.

Description générale des services

- Nous disposons d'un large éventail de services techniques et consultatifs en pleine expansion, notamment les tonalités de rappel, le contenu d'infodivertissement SMS comme les actualités, les sports, la météo, les mises à jour de l'industrie, la santé, le partage de SMS en masse. Notre catalogue de services se développe presque quotidiennement.

Pour une description détaillée et des données sur les prix de nos services, veuillez envoyer un courriel

support@alchemymarketinggm.com et spécifiez les informations dont vous avez besoin.

Conditions et informations du contrat

Un échantillon de nos conditions contractuelles et des informations connexes peut également être mis à disposition sur demande.

Obligations des consommateurs

1. Acceptation des conditions du titulaire de licence

a. Les consommateurs seront liés une fois par les conditions de service d'Alchemy Ltd.

b. En activant le service à (ou après) la date de début, vous êtes

raisonnablement considéré comme ayant accepté nos conditions de service.

2. Mauvaise utilisation du service

une. Les consommateurs ne doivent pas abuser de nos services, une mauvaise utilisation comprend (mais pas

limité à):

- obtenir des services de manière malhonnête;
- utiliser des services pour envoyer des messages faux, trompeurs, obscènes, menaçants ou autrement contraires au bon goût, la décence ou la loi.

Protection des informations des consommateurs

Alchemy Ltd reconnaît l'importance de la confidentialité des clients. Nous prenons la sécurité très au sérieux et veillons avec le plus grand soin à empêcher tout accès non autorisé à vos informations personnelles. Nous utilisons les informations personnelles collectées auprès des utilisateurs et suivons des procédures strictes conformément aux lois de la République de Gambie. Nous avons présenté ci-dessous des informations importantes sur les informations personnelles que nous pouvons détenir à votre sujet et sur la manière dont nous les utilisons.

1. Modifications de notre politique de confidentialité

Nous pouvons apporter des modifications à notre politique de confidentialité de temps à autre.

Votre utilisation continue de nos services et outils indique votre accord exprès à l'utilisation de vos informations personnelles, comme indiqué dans notre document actuel de politique de confidentialité.

2. Maintenir la qualité des données

Nous veillons à ce que les informations personnelles que vous nous fournissez soient conservées et traitées de manière à préserver leur exactitude et à ce que les informations que nous obtenons soient à jour et pertinentes aux fins pour lesquelles elles doivent être utilisées.

- **Traitement des plaintes** Nous nous engageons pleinement à traiter toutes les plaintes, de manière complète et équitable, et dans un délai raisonnable.
- **Informations aux consommateurs** Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, veuillez nous contacter et nous indiquer comment nous pouvons nous

améliorer. C'est grâce à la rétroaction que nous pouvons revoir et améliorer le service global que nous fournissons.

Si vous avez une réclamation, notre procédure de réclamation interne officielle est détaillée ci-dessous.

- **Processus de pannes Alchemy Ltd** exploite un service client pendant les heures de travail (9h00 - 17h00) heure locale, par téléphone et en dehors des heures de travail par e-mail.

Les abonnés d'Alchemy Ltd peuvent contacter le helpdesk via:

téléphone: +220 4498791 email: support@alchemymarketinggm.com

Avant de contacter notre service d'assistance, veuillez vérifier que vous disposez des informations suivantes à des fins de référence et pour aider le service d'assistance à résoudre les problèmes rapidement et efficacement:

- Le service / les services auxquels vous êtes abonné,
- Votre numéro de mobile,
- Votre nom d'utilisateur (le cas échéant),
- Une description brève mais détaillée de votre plainte.

- **Temps de résolution** Nous visons à traiter les problèmes le plus rapidement possible, dans la mesure du possible, dans les 24 heures (jours ouvrables). S'il n'y a pas de résolution dans les 24 heures, il serait raisonnable de s'attendre à ce que notre service d'assistance vous informe d'une cause d'action dès que possible, et continuera à vous tenir au courant au fur et à mesure de leur progression.

- **Escalade** Si vous n'êtes pas satisfait du traitement d'une plainte en première instance, ou de tout aspect du service que vous avez reçu, de votre compte ou de la façon dont vous avez été traité par Alchemy ou ses représentants (en particulier

Lorsque vous contactez le support technique ou les bureaux du service client), nous avons une procédure d'escalade robuste. Veuillez le promulguer en détaillant la nature de votre plainte par écrit et en nous l'envoyant par la poste à: Alchemy Ltd Gambia, Atlantic Boulevard, Cape Point.

- **Vous contacter** Nous respectons votre vie privée et votre temps. Si nécessaire, nous pouvons avoir besoin de vous contacter. Dans ces cas, nous

utiliserons votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone mobile ou fixe. Nous pouvons vous contacter pour vous informer du résultat des enquêtes, des corrections d'erreurs, des modifications des conditions générales ou des politiques, ainsi que des suivis ou des plaintes que nos agents du service d'assistance pourraient ne pas être en mesure de résoudre lors de votre premier contact.

● **Modifications du processus de traitement des réclamations**

O Alchemy Ltd reconnaît toutes les plaintes écrites et s'efforce de

Agir à leur égard dans un délai de cinq (5) jours ouvrables (ou selon les instructions du chien de garde ou de l'autorité compétente). O Alchemy Ltd se réserve le droit de répondre aux plaintes soit verbalement

(En personne), par téléphone ou par écrit (y compris par courrier électronique), mais déploiera des efforts raisonnables pour répondre de la manière demandée ou préférée par le plaignant. O Les plaintes verbales peuvent être considérées comme reconnues par Alchemy Ltd au moment où la plainte a été communiquée, mais lorsque le besoin s'en fait sentir, il se peut qu'on vous demande et qu'on vous demande de soumettre votre grief par écrit. O Dans la mesure du possible, les clients seront informés lorsqu'ils effectuent un

Réclamation, de la marche à suivre prévue et du calendrier d'enquête et de résolution de la ou des réclamations. O Si Alchemy Ltd considère la réclamation comme malveillante, frivole ou

Vexatoire, le Client sera informé en conséquence de tous les efforts faits pour être respectueux. En cas d'insatisfaction, le client dispose du recours supplémentaire décrit ci-dessous. O En tout état de cause, aucune Réclamation Client (s) ne restera non résolue pendant

Plus de trois (3) mois, lorsque des informations claires et correctes peuvent être reçues avant cette heure. O Alchemy Ltd mettra en œuvre des processus pour fournir à ses clients

Suffisamment d'informations et les moyens de s'enquérir de l'état d'avancement de leurs plaintes. Ces processus peuvent inclure des numéros de référence de plainte ou d'autres identifiants qui peuvent faciliter des réponses rapides et précises. O Les clients seront informés par Alchemy du résultat de la

Enquête sur toute réclamation, ainsi que sur toute décision pertinente prise par Alchemy Ltd en la matière. O Lorsqu'un client n'est pas satisfait d'une

décision, Alchemy Ltd lui donnera la possibilité de poursuivre le processus d'escalade, par lequel la décision peut être examinée par une personne dûment qualifiée au sein d'Alchemy Ltd. Si le client en question a déjà reçu le bénéficiaire du processus d'escalade d'Alchemy Ltd et

Lorsqu'il n'y a pas d'autres processus d'escalade, Alchemy Ltd informera le client en conséquence. O Dans le cas où une réclamation n'aurait pas été résolue auprès du client

Satisfaction, y compris à la suite de tout processus d'escalade, dans les soixante (60) jours suivant sa communication à Alchemy Ltd, il informera le client qu'il ou elle peut renvoyer la plainte à la Commission.

- **Besoins spéciaux Alchemy Ltd** est consciente de ses obligations morales et légales envers les clients handicapés (y compris, mais sans s'y limiter, les clients ayant des restrictions physiques). Par conséquent, nous offrons facilement de nombreux services différents pour les clients ayant des besoins spéciaux. Ces services sont conçus non seulement pour répondre aux exigences de la réglementation en vigueur mais aussi pour nous permettre d'offrir le meilleur service possible à tous nos clients.

- **Les processus de facturation pour le traitement des plaintes** sont fournis gratuitement à nos clients. Néanmoins, nous nous réservons le droit d'imposer des frais raisonnables pour les processus où l'enquête sur la plainte nécessite la récupération de documents remontant à plus de douze (12) mois, et lorsque la récupération entraîne une dépense ingérable ou des inconvénients / ressources humaines importants. Dans le cas où ils sont perçus, ces frais doivent être identifiés, communiqués et convenus avec l'abonné avant la facturation.

- **Action sur les frais litigieux**

o Lorsqu'il y a une réclamation non résolue ou un litige de facturation, le consommateur est tenu d'effectuer le paiement de tout montant restant dû autre que le montant spécifiquement en litige. Nous n'imposerons aucune déconnexion, aucun frais supplémentaire sous forme de gestion du crédit ou d'intérêt concernant tout service auquel une réclamation ou une facturation se rapporte pendant la résolution du litige. o Nous informerons le client que, tant que la réclamation ou le litige

Faisant l'objet d'une enquête, le Client est tenu d'effectuer le paiement de tout montant restant dû autre que le montant spécifiquement en litige. o Où nous

avons l'intention de prendre des mesures de déconnexion ou de gestion du crédit

Contre un Consommateur concernant tout montant ayant fait l'objet d'une réclamation ou d'un litige, nous en informerons spécifiquement le Consommateur avant de prendre l'action prévue.

Conservation des enregistrements Les informations collectées et enregistrées dans le cadre de nos processus de traitement des réclamations seront conservées par Alchemy Ltd pendant au moins douze (12) mois après la résolution d'une réclamation. Lorsque la loi ou une autre autorité l'exige, cette période de stockage sera plus longue. Les copies numériques ou scans sont conservés pendant 2 ans.

Conformité au code

- **Responsabilité du Licencié Alchemy Ltd** prend très au sérieux la responsabilité de la conformité au code et reconnaît l'importance de développer et de maintenir un bon Code approuvé par la commission. Engagés dans un processus continu d'amélioration de nos performances opérationnelles, nous cherchons non seulement à nous conformer aux exigences légales ou obligatoires, mais également à sensibiliser de manière proactive nos employés à la conformité. En outre, nous nous engageons à fournir les informations requises à PURA et / ou à d'autres organismes de réglementation, en cas de besoin.

- **Surveillance de la conformité et rapports par la Commission Alchemy Ltd** soutient pleinement PURA et / ou d'autres organismes de réglementation et s'engage par la présente à travailler avec ainsi qu'avec les clients pour garantir que le service qu'elle fournit en termes de qualité et d'assistance à la clientèle continue de répondre et dépassent même les normes et codes de conduite établis.

- **Réclamations des consommateurs** Toutes les réclamations des consommateurs seront d'abord déposées et traitées par Alchemy Ltd conformément à notre Code. Lorsqu'un consommateur peut déposer une plainte auprès de la Commission et ne nous contacte donc pas initialement, la Commission transmettra, conformément à la procédure, la plainte à Alchemy Ltd pour résolution par le biais de notre processus de traitement des plaintes, comme détaillé ici.

- **Plaintes de l'industrie** Les plaintes de l'industrie sont celles déposées par un titulaire de licence contre un autre concernant une violation présumée. Les

plaintes de l'industrie comprendront également les plaintes d'un groupe représentant les intérêts des consommateurs ou d'un organisme tel qu'un forum des consommateurs contre un titulaire de licence. Lorsqu'une plainte du secteur est déposée auprès d'un titulaire de licence, mais qu'il n'y a aucune preuve que la plainte a également été déposée auprès d'un organisme de réglementation autorisé, le titulaire de licence transmettra sans délai une copie de la plainte à l'organisme de réglementation autorisé et en informera le plaignant dûment.

- **Enquête de la Commission**

La PURA (et les autres organismes de réglementation compétents) sont habilités par la loi et sont donc pleinement responsables de la conformité. En outre, ils ont le pouvoir de mener des enquêtes sur les plaintes ou les infractions au code entre Alchemy Ltd et nos clients ou entre Alchemy Ltd et d'autres fournisseurs.

- **Processus de recours** En cas de litige non résolu 60 jours après le dépôt de la plainte, vous avez le droit de signaler le problème à notre responsable commercial: Kim Buller Via: Alchemy Ltd, Atlantic Boulevard, Cape Point. La Gambie.

- **Option d'activation et de désactivation**

O Lorsqu'un client s'estime insatisfait, il peut opter pour

Nos services à nouveau (avec ou sans recours à nos processus de réclamation) ou ils peuvent se désinscrire de nos services, tant qu'ils n'ont pas de paiements impayés ou d'autres obligations à remplir. O Lorsqu'il est convenu que le client est gravement insatisfait, le le client conserve les mêmes options: opter pour de nouveaux services ou se désinscrire entièrement. Les parties parviendront à un accord mutuel et raisonnable quant à l'aspect financier de la transaction afin de garantir que les deux parties restent satisfaites et respectent leurs droits légaux. O Pour plus de détails sur nos services, les parties intéressées souhaitant en profiter

De nos services ou de l'un des forfaits disponibles doivent visiter notre site Web: ou o Appelez pour prendre rendez-vous pour nous rendre visite à:

Alchemy Ltd, boulevard de l'Atlantique, Cape Point. La Gambie. Appel: 00220 4498791 Heures de bureau: 09h00 - 17h00 (GMT) du lundi au vendredi

Nous sommes toujours heureux de vous conseiller sur les services les plus adaptés à votre entreprise ou événement, ainsi que, dans la mesure du possible, de répondre à vos besoins, en développant des solutions sur mesure.

Confidentialité

Nous traiterons toute information concernant les plaintes ou la conformité dans la plus stricte confidentialité et ne les divulguerons à personne, sauf dans des circonstances où des instructions ont été données par vous, ou lorsque la loi l'exige. Dans toutes les circonstances où nous pouvons être tenus par la loi de divulguer des informations (ces demandes proviennent normalement des autorités statutaires, par exemple, les forces de police, l'EFCC et l'Autorité d'accise, la Cour de justice, etc.), la divulgation sera strictement contrôlée et sera entièrement conforme aux lois de la République de Gambie.