HeyHi

PAIA-handleiding

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

HEYHI (PTY) LTD, wat as HeyHi handel dryf, publiseer hierdie handleiding om te verduidelik watter rekords dit hou en hoe om dit aan te vra.

Geregistreerde naam	HEYHI (PTY) LTD
Handelsnaam	HeyHi
Registrasienommer	2025/213069/07
Inligtingsbeampte	Gabriel Michael Strauss
Datum van samestelling	4 November 2026
Datum van hersiening	4 November 2026
Tale	Engels en Afrikaans

Inhoud

1. Lys van akronieme en afkortings 2
2. Doel van hierdie handleiding 2
3. Belangrike kontakbesonderhede 3
4. Gids oor hoe om PAIA te gebruik 4
5. Rekords beskikbaar sonder ’n versoek 5
6. Rekords beskikbaar ingevolge ander wetgewing 5
7. Onderwerpe en kategorieë van rekords 6
8. Verwerking van persoonlike inligting 6
9. Hoe om toegang tot ’n rekord te versoek 9
10. Beskikbaarheid van hierdie handleiding 11
11. Bywerking van hierdie handleiding 11

1. Lys van akronieme en afkortings

Term	Betekenis
BTW	Belasting op toegevoegde waarde
CIPC	Kommissie vir Maatskappye en Intellektuele Eiendom
Gids	Die Reguleerder se Gids oor hoe om PAIA te gebruik, gepubliseer ingevolge artikel 10 van PAIA
HeyHi	HEYHI (PTY) LTD, registrasienommer 2025/213069/07
KI	Kunsmatige intelligensie
PAIA	Wet op Bevordering van Toegang tot Inligting 2 van 2000, soos gewysig
POPIA	Wet op Beskerming van Persoonlike Inligting 4 van 2013
Reguleerder	Inligtingsreguleerder van Suid-Afrika
Republiek	Republiek van Suid-Afrika
SARS	Suid-Afrikaanse Inkomstediens
Vorm 2	Die voorgeskrewe vorm om toegang tot ’n rekord te versoek

2. Doel van hierdie handleiding

Hierdie handleiding help die publiek om die rekords wat HeyHi hou, te vind en aan te vra. Dit help u om:

- na te gaan watter kategorieë van rekords beskikbaar is sonder ’n formele PAIA-versoek
- te verstaan hoe om toegang tot ’n rekord te versoek, en oor watter onderwerpe en kategorieë HeyHi rekords hou

- te sien watter rekords ingevolge ander wetgewing beskikbaar is
- die kontakbesonderhede te kry van die Inligtingsbeampte, wat die publiek met toegang tot rekords help
- uit te vind wat die Reguleerder se Gids dek en hoe om dit te kry
- te sien of HeyHi persoonlike inligting verwerk, waarom dit dit doen, en watter kategorieë mense en inligting betrokke is
- te sien wie persoonlike inligting mag ontvang
- te sien of HeyHi beplan om persoonlike inligting buite die Republiek te stuur, en aan wie
- te sien watter sekuriteitsmaatreëls die vertroulikheid, integriteit en beskikbaarheid van persoonlike inligting beskerm

---

3. Belangrike kontakbesonderhede

Stuur elke PAIA-versoek aan die Inligtingsbeampte by inquiries@heyhi.africa.

3.1 Inligtingsbeampte

Naam	Gabriel Michael Strauss
Posisie	Enigste direkteur en hoof van HEYHI (PTY) LTD
Telefoon	074 734 7685
E-pos	inquiries@heyhi.africa
Faks	Geen

3.2 Adjunk-inligtingsbeampte

HeyHi het nie ’n adjunk-inligtingsbeampte aangewys nie. Die Inligtingsbeampte hanteer alle versoeke.

3.3 Algemene kontak vir toegang tot inligting

E-pos: inquiries@heyhi.africa

3.4 Hoofkantoor

HeyHi werk aanlyn en het geen kommersiële perseel nie. Die adres hieronder is sy hoofadres, nie ’n openbare kantoor nie.

Posadres	Unit 207 Seven Oaks, 9 Main Street, Newlands, Cape Town, 7700
Fisiese adres	Unit 207 Seven Oaks, 9 Main Street, Newlands, Cape Town, 7700
Telefoon	+27 21 818 6164 (word deur HeyHi se KI beantwoord)
E-pos	inquiries@heyhi.africa
Webwerf	https://heyhi.africa

4. Gids oor hoe om PAIA te gebruik

Die Reguleerder publiseer ’n Gids wat verduidelik hoe om PAIA en POPIA te gebruik. Dit is in elke amptelike taal en in braille beskikbaar.

Die Reguleerder het die Gids ingevolge artikel 10(1) van PAIA bygewerk, in ’n maklik verstaanbare vorm, vir enigiemand wat ’n reg ingevolge PAIA of POPIA wil uitoefen.

Die Gids beskryf:

- die oogmerke van PAIA en POPIA
- die pos- en straatadres, telefoon- en faksnommer en, indien beskikbaar, e-posadres van die inligtingsbeampte van elke openbare liggaam, en van elke adjunk-inligtingsbeampte van elke openbare en privaat liggaam
- hoe om toegang tot ’n rekord van ’n openbare liggaam (artikel 11 van PAIA) of ’n privaat liggaam (artikel 50 van PAIA) te versoek
- die hulp wat ingevolge PAIA en POPIA van die inligtingsbeampte van ’n openbare liggaam beskikbaar is
- die hulp wat ingevolge PAIA en POPIA van die Reguleerder beskikbaar is
- alle regsmiddele vir ’n handeling of versuim rakende ’n reg of plig ingevolge PAIA en POPIA, insluitend interne appèlle, klagtes by die Reguleerder en hofaansoeke
- artikels 14 en 51 van PAIA, wat vereis dat openbare en private liggame ’n handleiding saamstel, en hoe om toegang tot ’n handleiding te kry
- artikels 15 en 52 van PAIA, oor die vrywillige openbaarmaking van kategorieë van rekords
- die kennisgewings ingevolge artikels 22 en 54 van PAIA oor fooie vir versoeke
- die regulasies wat ingevolge artikel 92 van PAIA gemaak is

U kan die Gids soos volg kry:

- **Laai dit af** van die Reguleerder se webwerf by https://inforegulator.org.za/paia/. Direkte skakels: Engels en Afrikaans.
- **Vra die Inligtingsbeampte** vir ’n afskrif, met Vorm 1 (versoek om ’n afskrif van die Gids van ’n inligtingsbeampte), wat op dieselfde bladsy is.
- **Besigtig of kopieer dit** by die kantore van openbare en private liggame, insluitend die Reguleerder se kantoor, gedurende normale werksure.

HeyHi hou ’n afskrif van die Gids in Engels en Afrikaans vir openbare insae gedurende normale kantoorure, by die adres in afdeling 3.4. HeyHi het geen kommersiële perseel nie, so e-pos asseblief eers inquiries@heyhi.africa om ’n tyd te reël.

5. Rekords beskikbaar sonder ’n versoek

U kan die rekords hieronder kry sonder om Vorm 2 te voltooi. Dit is op https://heyhi.africa, of u kan inquiries@heyhi.africa e-pos vir ’n afskrif. Geen kennisgewing ingevolge artikel 52(2) van PAIA oor HeyHi se outomaties beskikbare rekords is gepubliseer nie.

Kategorie van rekords	Tipes rekords	Op die webwerf	Op versoek
Maatskappyinligting	Geregistreerde naam, handelsnaam, registrasienommer en kontakbesonderhede	Ja	Ja
Regskennisgewings	Privaatheidsbeleid en diensbepalings	Ja	Ja
Produkinligting	Beskrywings van HeyHi Voice, HeyHi Comply, HeyHi Sales en HeyHi Refine	Ja	Ja
PAIA-rekords	Hierdie handleiding	Ja	Ja

6. Rekords beskikbaar ingevolge ander wetgewing

HeyHi skep of hou die rekords hieronder omdat Suid-Afrikaanse wetgewing dit vereis. Toegang tot sommige daarvan is beperk tot die persone wat daardie wette noem.

Kategorie van rekords	Toepaslike wetgewing
Akte van Inlywing (MOI), registrasiesertifikate, sekuriteiteregister, direkteurs- en voordelige-eienaarskaprekords, besluite, jaarlikse opgawes, finansiële state en rekeningkundige rekords	Maatskappywet 71 van 2008
Belastingregistrasies, -opgawes, -aanslae en ondersteunende rekords	Inkomstebelastingwet 58 van 1962 Wet op Belastingadministrasie 28 van 2011
BTW-rekords, indien HeyHi vir BTW registreer	Wet op Belasting op Toegevoegde Waarde 89 van 1991
Hierdie handleiding en rekords van PAIA-versoeke	Wet op Bevordering van Toegang tot Inligting 2 van 2000
Privaatheidsbeleid, dokumentasie van verwerkingsaktiwiteite en registrasie van die Inligtingsbeampte	Wet op Beskerming van Persoonlike Inligting 4 van 2013
Elektroniese rekords en inligting oor aanlyn transaksies	Wet op Elektroniese Kommunikasie en Transaksies 25 van 2002
Klante-ooreenkomste, kennisgewings en rekords van goedere en dienste	Wet op Verbruikersbeskerming 68 van 2008
Indiensnemingsrekords, indien HeyHi personeel in diens neem	Wet op Basiese Diensvoorwaardes 75 van 1997 Wet op Arbeidsverhoudinge 66 van 1995 Wet op Werkloosheidversekering 63 van 2001

7. Onderwerpe en kategorieë van rekords

HeyHi hou rekords oor die onderwerpe hieronder. Dat ’n kategorie gelys word, beteken nie dat toegang verleen sal word nie: afdeling 9.4 gee die gronde vir weiering.

Onderwerp	Kategorieë van rekords
Maatskappyadministrasie	Akte van Inlywing (MOI), CIPC-sertifikate en -kennisgewings, sekuriteiteregister, direkteurs- en voordelige-eienaarskaprekords, besluite en jaarlikse opgawes
Finansies en belasting	Finansiële state, rekeningkundige rekords, bankstate, fakture, belastingregistrasies en -opgawes
HeyHi Voice	Telefoonnommers, oproeptye en -lengtes, oproeptranskripsies, bestellings wat op oproepe geneem is, toetsoproeprekords en elke sakekliënt se opstelbesonderhede
HeyHi Comply	Rekening- en sakebesonderhede, gekose pakkette, status van vereistes, verwysingsnommers, opgelaaide bewysdokumente, e-posherinnerings en API-sleutels
HeyHi Sales en HeyHi Refine, in ontwikkeling	Waglysinskrywings, moontlike sakekliënte, konsepboodskappe, KI-opdragtoetse en veranderingslogboeke
Klante en navrae	Navrae, e-posse, waglysinskrywings, voorstelle en ooreenkomste
Diensverskaffers	Ooreenkomste, fakture en rekeningrekords
Regsake en nakoming	Privaatheidsbeleid, diensbepalings, hierdie handleiding, PAIA- en POPIA-versoeke en nakomingsrekords
Tegnologie en sekuriteit	Bronkode, stelseldokumentasie, bedienerlogboeke en toegangsrekords
Intellektuele eiendom	Die HeyHi-naam en -merk, webwerfinhoud, sagteware en domeinrekords
Mense	Direkteursrekords en, indien HeyHi personeel in diens neem, personeelrekords

8. Verwerking van persoonlike inligting

HeyHi verwerk persoonlike inligting om sy webwerf, telefoonlyn en produkte te bedryf en om sy wetlike verpligtinge na te kom. Dit verkoop of verhuur nie persoonlike inligting nie.

8.1 Doel van verwerking

HeyHi verwerk persoonlike inligting om:

- navrae te beantwoord, en sy produkte te verskaf en te ondersteun
- mense te laat weet wanneer ’n produk gereed is waarvoor hulle op die waglys is
- besighede oor sy produkte te kontak, waar die wet dit toelaat
- sy webwerf, telefoonlyn en produkte veilig en in werkende toestand te hou
- sy ooreenkomste met klante en diensverskaffers te bestuur
- sy wetlike verpligtinge na te kom

8.2 Kategorieë van betrokkenes en hul inligting

Betrokkenes	Persoonlike inligting wat verwerk mag word
Webwerfbesoekers	IP-adres, blaaierbesonderhede, bladsye wat oopgemaak is en die koekies wat die webwerf nodig het om veilig te werk
Mense wat HeyHi kontak	Naam, e-posadres en onderwerp van die navraag; telefoonnommer, bedryf en boodskap as hulle dit byvoeg; die inhoud van enige e-pos wat hulle stuur
Waglysinskrywings	Naam, e-posadres en produk
Mense wat HeyHi se telefoonlyn skakel	Telefoonnommer, tyd en lengte van die oproep, en ’n transkripsie. Oproepoudio word intyds verwerk.
Mense wat die KI op HeyHi se webwerf gebruik	Stem- of getikte vrae, wat intyds verwerk word. HeyHi se bedieners hou nie hierdie gesprekke nie.
Gebruikers van HeyHi Comply	Sakenaam, naam, e-posadres, aanmeldbesonderhede, finansiële jaareinde, inlywingsdatum, status van vereistes, verwysingsnommers en opgelaaide bewysdokumente
Mense wat besighede skakel wat HeyHi Voice gebruik	Telefoonnommer, tyd en lengte van die oproep, ’n transkripsie, en enige naam of bestelling wat op die oproep gegee word
Klante en moontlike klante	Name, sakekontakbesonderhede, openbare inligting oor die besigheid, voorstelle, ooreenkomste en faktureringsbesonderhede
Diensverskaffers	Name, registrasie- en BTW-nommers, adresse, kontakbesonderhede en bankbesonderhede
Direkteur en aandeelhouer	Naam, identiteitsnommer, adres, kontakbesonderhede, belastingnommer en aandeelhouding
Personeel, indien HeyHi mense in diens neem	Name, identiteitsnommers, kontakbesonderhede, kwalifikasies, en indiensnemings- en betaalstaatrekords

Elke besigheid wat ’n HeyHi-produk met sy eie klante gebruik, besluit hoe daardie klante se inligting gebruik word. HeyHi hanteer daardie inligting namens die besigheid, ingevolge sy ooreenkoms met die besigheid.

8.3 Ontvangers van persoonlike inligting

Kategorie van persoonlike inligting	Ontvangers of kategorieë van ontvangers
Webwerf-, produk- en rekeningdata	Gasheerdiensverskaffers
E-posse en boodskappe van die kontakvorm	Verskaffers van e-posaflewering en posbusse
Oproepoudio, telefoonnommers en transkripsies	Verskaffers van telefonie, spraakverwerking en KI-modelle
Vrae wat aan die KI op die webwerf gestel word	Verskaffers van KI-modelle
Maatskappy-, direkteurs-, belasting- en finansiële inligting	CIPC, SARS en HeyHi se professionele adviseurs, indien aangestel
Enige persoonlike inligting, wanneer die wet dit vereis	Owerhede, insluitend die Reguleerder

8.4 Beplande oorgrensvloei van persoonlike inligting

HeyHi se diensverskaffers verwerk en berg persoonlike inligting in die Europese Unie, buite die Republiek. Dit dek webwerf- en produkdata, e-posse en boodskappe van die kontakvorm, oproeprekords en transkripsies, en vrae wat aan sy KI gestel word.

8.5 Sekuriteitsmaatreëls

HeyHi beskerm persoonlike inligting soos volg:

- Sy webwerf word slegs oor geënkripteerde verbindings bedien.
- Boodskappe van die kontakvorm gaan na HeyHi se inkassie en word nie op sy webbedieners gestoor nie.
- Slegs die mense wat persoonlike inligting nodig het, kan dit sien.
- Perke op boodskappe en oproepe van een verbinding beskerm die webwerf en telefoonlyn teen misbruik.
- Die webwerf gebruik slegs die koekies wat dit nodig het om veilig te werk, en geen advertensie- of naspoorkoekies nie.
- Wagwoorde vir HeyHi Comply moet minstens 10 karakters hê, en sy API-sleutels kan tot leestoegang beperk word.
- As persoonlike inligting blootgestel word aan iemand wat dit nie behoort te hê nie, stel HeyHi die betrokke mense en die Reguleerder in kennis, soos POPIA vereis.

9. Hoe om toegang tot ’n rekord te versoek

Om ’n rekord aan te vra, stuur ’n voltooide Vorm 2 aan die Inligtingsbeampte. HeyHi moet u gewoonlik binne 30 dae van sy besluit in kennis stel.

9.1 Hoe om ’n versoek te rig

1. Voltooi Vorm 2 (versoek om toegang tot ’n rekord), beskikbaar by https://inforegulator.org.za/paia/.
2. Beskryf die rekord duidelik genoeg sodat HeyHi dit kan vind, en sê hoe u dit wil ontvang.
3. Identifiseer die reg wat u wil uitoefen of beskerm, en verduidelik waarom u die rekord daarvoor nodig het. PAIA vereis dit vir versoeke aan private liggame.
4. Heg bewys van u identiteit aan en, as u namens iemand anders optree, bewys van u magtiging.
5. E-pos die vorm na inquiries@heyhi.africa, of pos dit na die adres in afdeling 3.4.

U kan ook die Inligtingsbeampte e-pos om te vra of HeyHi persoonlike inligting oor u hou, en om te vra dat dit reggestel of uitgewis word. HeyHi bevestig gratis of dit u persoonlike inligting hou. ’n Afskrif of beskrywing van daardie inligting is ingevolge artikel 23 van POPIA beskikbaar teen ’n voorgeskrewe fooi, indien enige. HeyHi sal dalk eers moet bevestig wie u is.

As u hulp nodig het om ’n versoek te rig, sal HeyHi se Inligtingsbeampte u gratis help. Die Reguleerder kan ook help, onder meer as u nie kan lees of skryf nie of blind is. Sy besonderhede is in afdeling 9.5.

9.2 Fooie

HeyHi hef die fooie wat vir private liggame voorgeskryf is, soos deur die Reguleerder gepubliseer by https://inforegulator.org.za/paia-fees-structure-2/.

HeyHi sal u by kennisgewing vra om die versoekfooi te betaal voordat dit u versoek verder verwerk.

Item	Beskrywing	Bedrag
1	Versoekfooi, betaalbaar deur elke versoeker	R140.00
2	Fotokopie of gedrukte swart-en-wit afskrif, per A4-bladsy	R2.00 per bladsy of deel van ’n bladsy
3	Gedrukte afskrif van ’n A4-bladsy	R2.00 per bladsy of deel van ’n bladsy
4	Afskrif in rekenaarleesbare vorm:	
	op ’n flitsaandrywer deur die versoeker verskaf	R40.00
	op ’n CD deur die versoeker verskaf	R40.00
	op ’n CD deur HeyHi verskaf	R60.00
5	Transkripsie van visuele beelde, per A4-bladsy of deel van ’n bladsy	Word uitgekontrakteer; hang af van die diensverskaffer se kwotasie
6	Afskrif van visuele beelde	Word uitgekontrakteer; hang af van die diensverskaffer se kwotasie
7	Transkripsie van ’n oudiorekord, per A4-bladsy	R24.00

Item	Beskrywing	Bedrag
8	Afskrif van ’n oudiorekord:	
	op ’n flitsaandrywer deur die versoeker verskaf	R40.00
	op ’n CD deur die versoeker verskaf	R40.00
	op ’n CD deur HeyHi verskaf	R60.00
9	Soek en voorbereiding, vir elke uur of deel van ’n uur ná die eerste uur	R145.00
	Maksimum fooi vir soek en voorbereiding	R435.00
10	Deposito, as die soektog langer as 6 uur sal neem	Een derde van die bedrag per versoek, bereken met items 2 tot 8
11	Posgeld, e-pos of ander elektroniese oordrag	Werklike uitgawe, indien enige

9.3 Tydlyne

- HeyHi stel u op Vorm 3 in kennis van sy besluit en enige fooie wat betaalbaar is, so gou as wat redelik moontlik is en binne 30 dae nadat dit u versoek ontvang het.
- Dit kan hierdie tydperk een keer met hoogstens 30 dae verleng, byvoorbeeld as die versoek baie rekords dek. Dit sal sy redes gee.
- As ’n rekord sekere inligting oor ’n derde party bevat, moet HeyHi alle redelike stappe doen om daardie derde party binne 21 dae in kennis te stel, en hul antwoord oorweeg. HeyHi moet dan binne 30 dae nadat elke derde party ingelig is, besluit (artikel 73(1)).
- As HeyHi ’n rekord nie kan vind nie of as dit nie bestaan nie, moet HeyHi u dit in ’n beëdigde verklaring of bevestiging laat weet, met die stappe wat geneem is om dit te vind.
- As HeyHi nie betyds antwoord nie, word die versoek geag geweier te wees (’n vermeende weiering).

9.4 Gronde vir weiering

HeyHi mag toegang slegs weier op die gronde in PAIA. Vir ’n privaat liggaam beskerm dié gronde:

- die privaatheid van ’n derde party wat ’n natuurlike persoon is (artikel 63)
- ’n derde party se kommersiële inligting (artikel 64)
- ’n derde party se vertroulike inligting (artikel 65)
- die veiligheid van individue en die beskerming van eiendom (artikel 66)
- rekords wat in regsgedinge geprivilegieerd is (artikel 67)
- HeyHi se eie kommersiële inligting (artikel 68)
- navorsingsinligting van ’n derde party of van HeyHi (artikel 69)

HeyHi moet steeds toegang verleen as die rekord bewys sou lewer van ’n wesenlike oortreding van die wet, of van ’n dreigende en ernstige risiko vir die openbare veiligheid of die omgewing, en die openbare belang duidelik swaarder weeg as die skade (artikel 70). As slegs ’n deel van ’n rekord geraak word, verleen HeyHi toegang tot die res waar dit redelikerwys kan.

9.5 As u nie tevrede is nie

PAIA bied geen interne appèl teen ’n privaat liggaam se besluit nie. U kan:

- **By die Reguleerder kla** op Vorm 5, beskikbaar by https://inforegulator.org.za/paia/, binne 180 dae na die besluit of die vermeende weiering.
- **By die hof aansoek doen**, binne 180 dae na die besluit of die vermeende weiering. U kan dit nie doen terwyl u klagte by die Reguleerder aanhangig is nie.

Inligtingsreguleerder

Adres	Woodmead North Office Park, 54 Maxwell Drive, Woodmead, Johannesburg, 2191
Telefoon	010 023 5200
Tolvry	0800 017 160
Algemene e-pos	enquiries@inforegulator.org.za
PAIA-klagtes	PAIAComplaints@inforegulator.org.za
Webwerf	https://inforegulator.org.za

10. Beskikbaarheid van hierdie handleiding

’n Afskrif van hierdie handleiding is beskikbaar:

- op HeyHi se webwerf, https://heyhi.africa
- by die adres in afdeling 3.4, vir openbare insae gedurende normale besigheidsure. HeyHi het geen kommersiële perseel nie, so e-pos asseblief eers inquiries@heyhi.africa om ’n tyd te reël.
- aan enigiemand wat daarvoor vra, teen betaling van ’n redelike voorgeskrewe fooi
- aan die Reguleerder, op versoek

’n Gedrukte afskrif van hierdie handleiding kos R2.00 per A4-bladsy, die voorgeskrewe fooi vir ’n fotokopie.

11. Bywerking van hierdie handleiding

Die hoof van HeyHi werk hierdie handleiding gereeld by, en wanneer sy besonderhede verander.

Uitgereik deur

Gabriel Michael Strauss
Direkteur en Inligtingsbeampte
HEYHI (PTY) LTD