Leictreachas
Margaíocht

CÓD CLEACHTAIS

samhlaímis

Bord Gáis Energy

BGE/E/MCOP/0209

www.bordgaisenergy.ie

Má theastaíonn cúnamh nó comhairle uait déan teagmháil linn le do thoil:

Sonraí teagmhála leictreachais chónaithe

Teil: 1850 632 632
Facs: 1850 22 22 52
elecinfo@bordgais.ie
Minicom: 1850 22 22 53
(Do chustaiméirí a bhfuil míchumas éisteachta orthu agus a bhfuil a bhfearas minicom féin acu)

Seirbhísí do chustaiméirí Leictreachas cónaithe
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

Sonraí teagmhála leictreachais ghnó

Teil: 1850 405 805
Facs: 01 602 1201
bgenergy@bordgais.ie

Seirbhísí do chustaiméirí Leictreachas gnó
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

Tabhair do d'aire chun an leibhéal is airde seirbhíse a choinneáil d'fhéadfaimis monatóireacht agus taifead a dhéanamh ar ghlaonna.

Bord Gáis Energy
Cód cleachtais
Leictreachas
Margaíocht

1	Forbhreathnú	4
2	Eolas margaíochta	4
3	Ár ngníomhairí díolacháin a oiliúint	5
4	Margaíocht ar an teileafón agus duine go duine	5
5	Príobháideachas	6
6	Cosaint sonraí	6
7	Modh déanta gearán	6
8	Sonraí teagmhála	8

1 Forbhreathnú

Tháinig Bord Gáis Energy isteach i Margadh sholáthar leictreachais na hÉireann i mí Iúil 2001 agus táimid ag méadú ár sciar den mhargadh bliain i ndiaidh bliana ó shin. Creidimid gur féidir linn ról lárnach a bheith againn fuinneamh a sholáthar go hiomaíoch do thomhaltóirí na hÉireann de gach méid. Táimid tiomanta ar oibriú lenár gcustaiméirí chun deimhniú go bhfuil seirbhís á soláthar againn a oireann dá riachtanais shainiúla féin.

Tugann Bord Gáis Energy electricity faoi fheachtais mhargaíochta chun:

1. Custaiméirí nua a fháil
2. Seirbhísí a sholáthar do chustaiméirí reatha
3. Feasacht ar ár mbranda a chur chun cinn
4. A bheith ag dul san iomaíocht le soláthraithe eile

Úsáideann Bord Gáis Energy electricity na cainéil mhargaíochta seo a leanas:

1. Latán le Bille (custaiméirí reatha amháin)
2. Raidió náisiúnta agus áitiúil
3. Nuachtáin náisiúnta agus áitiúla
4. Post díreach
5. Teilidhíol
6. Margaí dílseachta le grúpaí agus eagraíochtaí
7. Idirlíon
8. Gníomhairí díolacháin (ag leanúint deiseanna díolacháin nó díol ó dhoras go doras)

2 Eolas margaíochta

Tá Bord Gáis Energy tiomanta d'eolas cothrom agus cruinn a sholáthar trasna a ábhar margaíochta ar fad.

- Aon áit a n-úsáidtear comparáid chostas nó costas reatha measta tabharfaimid foinse an eolais sin.
- Ní thabharfaimid mífháisnéis ar ár gcuideachta féin ná ar chuideachta iomaitheoirí.
- Má dhéantar spreagadh a thairiscint cuirfear liosta téarmaí agus coinníollacha suas ar ár suíomh Gréasáin maraon le leagan clóite bheith ar fáil ar iarratas. Sonrófar go soiléir aon teorainn ama.
- Tá síntiús againn le Cumann Fógróirí na hÉireann agus le Cumann na hÉireann um Margaíocht Dhíreach agus feidhmímid de réir caighdeáin deachleachtais margaíochta mar atá siad leagtha síos acu siúd.

3 Ár ngníomhairí díolacháin a oiliúint

Deimhneoidh Bord Gáis Energy go mbíonn na gníomhairí díolacháin uile a oibríonn dóibh tar eis ardoiliúint a fháil agus go dtuigeann siad an t-eolas seo a leanas:

- Na socraithe i dtaobh iomaíochta sa mhargadh.
- Na táillí a ghearraimid.
- Téarmaí agus coinníollacha ár soláthair duitse.
- Modhanna íocaíochta a chuirimid ar fáil.
- Saolré an chonartha atá á aontú agat.
- Ár bhfreagrachtaí atá luaite inár margaíocht agus inár gcóid chleachtais eile do chustaimeirí.

Teastaíonn uainn a chinntiú go ndíoltar táirge ar ardchaighdeán leat, táirge ar mhaith leat é a cheannach. Má bhraitheann tú ag am ar bith gur mídhíoladh ceann amháin dár dtáirgí duitse, ná bíodh leithscéal ar bith ort dul i dteagmháil lenár roinn seirbhísí do chustaiméirí ar **1850 632 632** do leictreachas cónaithe nó **1850 405 805** do leictreachas gnó.

Custaimeirí le Riachtanais Speisialta
Tuigimid go mbíonn roinnt riachtanas speisialta ag custaimeirí ar cónaitheoirí iad. Déanfaidh Bord Gáis Energy gach iarracht a dheimhniú go mbíonn aon teagmháil díolacháin ár ngníomhairí leat in oiriúint do na riachtanais atá agat.

4 Margaíocht ar an nguthán agus ó dhuine go duine

Tabharfaidh gníomhairí díolacháin Bord Gáis Energy, nuair atá siad i mbun margaíochta teileafóin nó duine ar dhuine, na nithe seo a leanas go soiléir:

1. A (h)ainm
2. Ainm ár gcuideachta
3. Cuspóir an ghlaoigh/na cuairte
4. Beidh aitheantas á iompar ag ár ngníomhairí díolacháin i gcónaí a thabharfaidh a n-ainm, grianghraif, ainm ár gcuideachta agus sonraí uimhir theileafóin le glaoch uirthi chun é a dheimhniú.

Má thugann tú, an cliant, le fios go dteastaíonn uait an glaoch a chríochnú ag aon am nó deireadh a chur le cuairt cuirfear deireadh leo ar an bpointe.

Gan iarratas ón gcustaiméir ní chuirfimid glaoch teileafóin nó ní thiocfaimid ar cuairt:

1. Oíche Nollag
2. Laethanta Saoire Poiblí nó Bainc
3. Ar an Domhnach
4. Taobh amuigh de na huaireanta seo a leanas:
   8.00 r.n. go 9.00 i.n.
   i rith na seachtaine agus
   9.00 r.n. go 7.00 i.n.
   ar an Satharn.

5 Príobháideachas

Aithníonn Bord Gáis Energy an ceart atá ag a chliaint agus fiú a chliaint phoitéinsiúla fáil a bheith acu ar phríobháideachas. Má chuirtear ar an eolas sinn ag aon am á rá nach dteastaíonn ón gcliant bheith ag fáil ábhar margaíochta nó teagmháil teileafóin a bhaineann le margaíocht in aon slí, déanfar nóta de seo inár mbunachar sonraí agus déanfar beart dá réir.

6 Cosaint Sonraí

Aithníonn Bord Gáis Energy agus a ngníomhairí cearta an chustaiméara faoi reachtaíocht cosanta sonraí. Úsáidfidh Bord Gáis Energy eolas ar shonraí pearsanta do na cúiseanna ar bailíodh iad ar dtús. D'fhéadfaí eolas a roinnt lenár ngníomhairí ar mhaithe le seirbhísí a sholáthar don chustaiméir. Tá oiliúint iomlán curtha ar na gníomhairí go léir maidir leis an reachtaíocht bhainteach agus ní fheidhmíonn siad ach de réir ár dtreoracha.

7 Modh déanta gearán

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir, a chur ar fáil duit. Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a thugamar duit áfach, cuir glaoch orainn, le do thoil, ar **1850 632 632** más custaiméir cónaithe tú nó **1850 405 805** más custaiméir gnó tú agus déanfaimid iarracht é a shocrú ar an teileafón.

Nó is féidir leat scríobh chuig:
Seirbhísí do Chustaiméirí
Leictreachas cónaithe
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1
le rphost go **elecinfo@bordgais.ie**

Seirbhísí do Chustaiméirí
Leictreachas gnó
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1
nó ar rphost go **elecinfo@bordgais.ie**

Tá sé mar aidhm againn aon bhuairt atá ort a réiteach chomh luath agus chomh cóir agus is féidir. Má scríobhann tú chugainn le fiosrú billeála nó gearán, tabharfaimid freagra ort taobh istigh de 10 lá gnó. Má tá tú mí-shásta leis an bhfreagra atá faighte agat ón gcéad phointe teagmhála, is féidir leat athbhreithniú a fháil ar do ghearán ag leibhéal níos airde. Is é an tiomantas atá againn ná go leigheasfar gach gearán taobh istigh de cheithre seachtaine nó go socrófar plean gníomhaíochta leat.

I ngach cás, coimeádfaimid ar an eolas tú faoi dhul chun cinn agus réiteach na ceiste.

Tá Cód Cleachtais againn ar ghearáin chustaiméirí a láimhseáil.

Chun cóip a fháil glaoigh orainn le do thoil ar **1850 632 632** do leictreachas cónaithe nó **1850 405 805** do leictreachas gnó nó is féidir leat breathnú air ar líne ag **www.bordgaisenergy.ie**

Mura bhfuil tú sásta tar éis do cheann dár mbainisteoirí cúram custaiméirí athbhreithniú a dhéanamh, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh.

Ná seol an gearán chuig an gCoimisiún ach amháin tar éis dó bheith tagtha tríd an bpróiséas formhéadaithe inmhéanach atá ag Bord Gáis Energy. Feidhmíonn an Coimisiún mar choiste athbhreithnithe neamhspleách agus eisíonn sé rialuithe ar ghearáin gach cás ar a fhiúntas féin.

Is féidir dul i dteagmháil leis an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh trí na modhanna seo a leanas:

Seoladh:
Foireann Custaiméirí Fuinnimh
An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
An Malartán, Cearnóg Belgard Thuaidh
Tamhlacht, Bosca Oifig Phoist 11934,
Baile Átha Cliath 24

Teil:	1890 404 404
Facs:	01 4000 850
Rphost:	energycustomers@cer.ie
Gréasán:	www.energycustomers.ie

Tabhair do d'aire le do thoil nach bhfuil Bord Gáis Energy in ann ceisteanna a bhaineann le ESB Networks a fhreagairt.

8 Sonraí teagmhála

B'fhearr linn dá gcuirfeá glaoch teileafóin orainn seachas scríobh chugainn, mar tá sé níos tapúla, níos dírí agus níos éasca dúinn do cheisteanna a fhreagairt láithreach. Ach más mian leat scríobh chugainn, an seoladh atá againn ná:

Seirbhísí do Chustaiméirí
Leictreachas cónaithe
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

Seirbhísí do chustaiméirí:
1850 632 632

Facs do sheirbhísí do chustaiméirí:
1850 22 22 52

Rphost do sheirbhísí do chustaiméirí:
elecinfo@bordgais.ie

Minicom: 1850 22 22 53
(Do chustaiméirí a bhfuil míchumas éisteachta orthu agus a bhfuil a bhfearas minicom féin acu)

Díolacháin: 1850 49 59 69

Rphost Díolacháin:
elecsales@bordgais.ie

Seirbhísí do Chustaiméirí
Leictreachas gnó
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1

Seirbhísí do chustaiméirí:
1850 405 805

Facs do sheirbhísí do chustaiméirí:
01 602 1201

Rphost do sheirbhísí do chustaiméirí:
bgenergy@bordgais.ie

Díolacháin: 1850 427 700

Rphost Díolacháin:
electricitysme@bordgais.ie

Bí cinnte go bhfuil d'uimhir chuntais agat nuair a ghlaonn tú orainn, mar ní féidir linn eolas an chuntais gháis a phlé ach le sealbhóir an chuntais.

Ár suíomh Gréasáin
Tabhair cuairt ar ár suíomh Gréasáin ag **www.bordgaisenergy.ie** chun breis eolais úsáideach ar ár seirbhísí a fheiceáil.

I gcás go dteipeann ar an soláthar leictreachais agus i gcásanna éigeandála glaoigh ar sheirbhís 24 uair ESB Networks ar 1850 372 999.