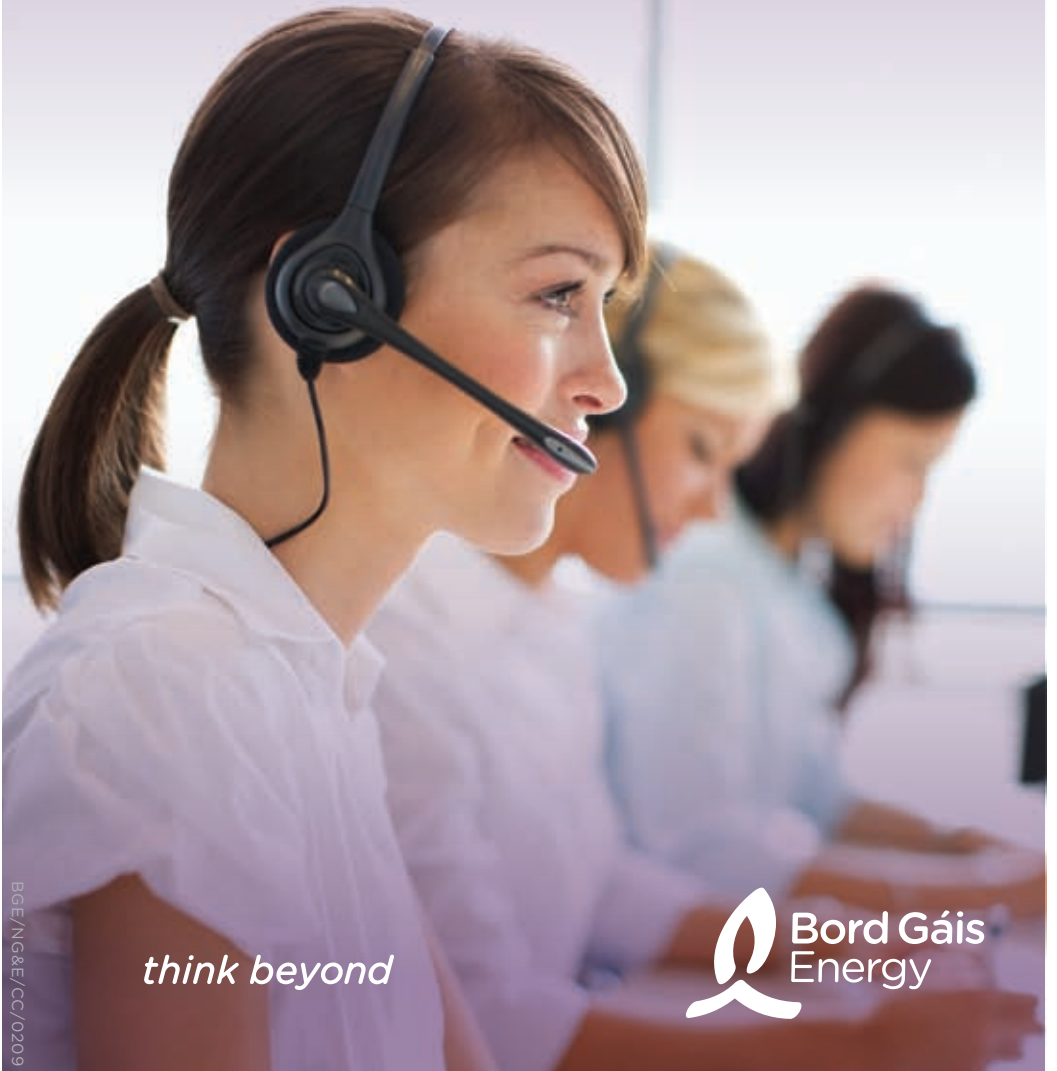


BORD GÁIS ENERGY CUSTOMER CHARTER

Our commitment to you



think beyond



www.bordgaisenergy.ie

**If you need help or advice
please contact us:**

Residential gas contact details

Tel: 1850 632 632

Fax: 1850 631 631

info@bordgais.ie

Minicom: 1850 630 630

(for hearing impaired customers
with their own minicom equipment)

Customer service

Residential natural gas

Bord Gáis Energy

PO Box 10943, Dublin 1

Business gas contact details

Tel: 1850 427 349

Fax: 1850 427 350

businessdirect@bordgais.ie

businessdirect@bordgais.ie

Customer service

Business natural gas

Bord Gáis Energy

PO Box 10943, Dublin 1

Residential electricity contact details

Tel: 1850 22 22 55

Fax: 1850 22 22 52

elecinfo@bordgais.ie

Minicom: 1850 22 22 53

(for hearing impaired customers
with their own minicom equipment)

Customer service

Residential electricity

Bord Gáis Energy

PO Box 10943, Dublin 1

Business electricity contact details

Tel: 1850 405 805

Fax: 01 602 1201

bgenergy@bordgais.ie

bgenergy@bordgais.ie

Customer service

Business electricity

Bord Gáis Energy

PO Box 10943, Dublin 1

Please note that to maintain the highest level of service we may monitor and record calls.

Bord Gáis Energy

Customer charter

Our commitment to you

Bord Gáis Energy is committed to providing you with a high and consistent level of customer service. We recognise the importance of listening and responding to our customer's needs.

This customer charter details the level of customer service that we promise to give you in all your dealings with Bord Gáis Energy.

Our overall customer service standards

Bord Gáis Energy works to ensure that all customers have easy access to clear, timely and accurate information at all points of contact. We continue to drive for simplification of rules, procedures and information leaflets.

- We can be contacted by telephone, mail and email or through our website at www.bordgaisenergy.ie
- Our customer service staff will be polite and courteous at all times and will give you their name.
- We listen and respond to our customer's needs and welcome any feedback in relation to the services we provide.
- We train our staff to deliver the services outlined in this charter, and will keep our training up to date.
- We monitor and measure the services we provide to make sure we are keeping our promises.

Our guaranteed service standards

In addition to our overall service standards, we have guaranteed service standards. If we fail to meet any of these guarantees, we promise to apologise and to do everything possible to rectify the problem straight away where necessary.

1. Billing enquiries guarantee

Most queries about your bill or bill payment can be answered by phone straight away. If you write to us with a billing enquiry, we will review your enquiry and respond to you within ten business days. **If we fail to respond within ten business days, you will be entitled to a payment of €35.**

2. Refund guarantee

Where we agree that you are entitled to receive a credit for any reason connected with your bill, we guarantee to credit your account within ten business days of agreeing the amount to be paid. **If we fail to credit your account within ten business days, you will be entitled to a payment of €35.**

3. Marketing code of practice guarantee

We guarantee that we will abide by our code of practice on marketing and we will adopt the best marketing practices as set out in this code. **If we fail to abide by this guarantee, you will be entitled to a payment of €35.**

4. Complaints handling guarantee

It is our aim to resolve all customer concerns and complaints as quickly and as fairly as possible. We have published a code of practice on complaints handling which details our commitments and procedures for resolving customer complaints. **If we fail to meet our commitments outlined in this code, you will be entitled to a payment of €35.**

5. Special services guarantee

We offer a range of special services to assist customers with special needs and those reliant on electrical home medical equipment. These services are published in our special services register code of practice. Customers who wish to avail of and are eligible for these services must register with us. **If we fail to meet our commitments to customers who have registered on our special services register, you will be entitled to a payment of €35.**

6. Bill payment guarantee

We have clear internal procedures which ensure that disconnection of supply for arrears only takes place as a last resort. We have published a code of practice on bill payment which details how we will handle customers who have difficulty in paying their bill. **If we fail to meet our commitments as set out in this code, you will be entitled to a payment of €35.**

Our codes of practice supporting this customer charter are:

- Marketing
- Handling customers complaints
- Bill payment
- Special services register

Copies can be sent to you on request or you can view them online at www.bordgaisenergy.ie

Disclaimer

In exceptional circumstances we may be prevented from meeting our service commitments due to conditions outside of our control. Such circumstances could include major disruptions to supplies, actions/damage by third parties, risks to safety, no access to your home or where actions could cause Bord Gáis Energy to break the law.

Any payments made under this charter for failure to meet our commitments are made without any admission of legal liability on the part of Bord Gáis Energy.

If there is any inconsistency or conflict between this customer charter and the Bord Gáis Energy terms and conditions of supply, the terms and conditions of supply shall prevail.

Contact details

Bord Gáis Energy 1850 LoCall customer service telephone numbers.

In order to maintain the highest level of service we may record and monitor telephone calls. Please ensure that you have your account number ready when you contact us as we can only discuss account information with the account holder.

Customer service

Residential gas

Bord Gáis Energy

PO Box 10943, Dublin 1

Customer service: 1850 632 632

Customer service fax: 1850 631 631

Customer service email:
info@bordgais.ie

Minicom: 1850 630 630
(for hearing impaired customers with their own minicom equipment)

Sales: 1850 495 969

Customer service

Business gas

Bord Gáis Energy

PO Box 10943, Dublin 1

Customer service: 1850 427 349

Customer service fax: 1850 427 350

Customer service email:
businessdirect@bordgais.ie

Sales: 1850 211 541

Sales fax: 01 602 1153

Sales email:
salesupportadmin@bordgais.ie

Emergency reporting

Customer service
Residential electricity
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1

Customer service: 1850 22 22 55

Customer service fax: 1850 22 22 52

Customer service email:
elecinfo@bordgais.ie

Minicom: 1850 22 22 53
(for hearing impaired customers
with their own minicom equipment)

Sales: 1850 49 59 69

Sales email: elecsales@bordgais.ie

Customer service
Business electricity
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1

Customer service: 1850 405 805

Customer service fax: 01 602 1201

Customer service email:
bgenergy@bordgais.ie

Sales: 1850 427 700

Sales email:
electricitysme@bordgais.ie

ESB Networks provide the emergency response service for all electricity users.

ESB Networks 24 hour emergency:
1850 372 999

Bord Gáis Networks provide the emergency response service for all gas users.

Bord Gáis Networks 24 hour
emergency: 1850 20 50 50

In the interest of public safety, all emergency messages are recorded.

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

Seirbhísí do chustaiméirí:
1850 427 349

Facs do sheirbhísí do chustaiméirí:
1850 427 350

R-phost do sheirbhísí do chustaiméirí:
businessdirect@bordgais.ie

Díolacháin: 1850 211 541

Facs díolacháin: 01 602 1153

R-phost Díolacháin
salessupportadmin@bordgais.ie

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

Seirbhísí do chustaiméirí:
1850 22 22 55

Facs do sheirbhísí do chustaiméirí:
1850 22 22 52

R-phost 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

R-phost 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

R-phost do sheirbhísí do
chustaiméirí: bgenergy@bordgais.ie

Díolacháin: 1850 427 700

R-phost Díolacháin
electricitysme@bordgais.ie

Tuairisciú éigeandála

Cuireann Gréasáin Bhord Gáis an tseirbhís freagartha éigeandála ar fáil do na húsáideoirí gáis go léir.

Éigeandáil 24 uair ESB Networks: 1850 372 999

Cuireann Bord Gáis Networks an tseirbhís freagartha éigeandála ar fáil do na húsáideoirí gáis go léir.

Éigeandáil 24 uair ag Bord Gáis Networks: 1850 20 50 50

Déantar gach teachtaireacht éigeandála a thaifeadadh, ar mhaithe le sábháilteacht poiblí.

6. Modhanna íocaíochtaí billí

Tá nósanna imeachta soiléire againn a chinntíonn nach ndéantar an soláthar a dhícheangal i gcás riaráiste, ach amháin mar rogha dheiridh. Tá cód cleachtais foilsithe againn ar íocaíocht billí a shonraíonn an tslí a láimhseálaimid custaiméirí a bhfuil deacrachtaí acu a mbillí a íoc.

Má theipeann orainn ár dtiomantas mar atá leagtha amach sa chód seo a chomhlíonadh, beidh tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil. Seo a leanas ár gcóid chleachtais a thacaíonn leis an gcairt chustaiméirí seo:

- Margaíocht
- Gearáin ó chustaiméirí a láimhseáil
- Do Bhille a íoc
- Clár na seirbhísí speisialta

Is féidir cóipeanna a sheoladh chugat ar iarratas nó is féidir leat féachaint orthu ar líne ag www.bordgaisenergy.ie

Séanadh

Seans nach mbeimid in ann ár dtiomantas seirbhíse a chomhlíonadh mar gheall ar choinníollacha nach bhfuil aon neart againn orthu, i gcásanna eisceachtúla. Ina measc seo bheadh cur isteach mór ar an soláthar, gníomhartha/damáiste ó tríú páirtí éigin, priacal sábháilteachta, bac ar rochtain do thí nó nuair a bhrisfeadh Bord Gáis Energy an dlí mar gheall ar ghníomhartha áirithe.

Déantar íocaíochtaí faoin gcairt seo maidir le teip i gcomhlíonadh an tiomantais, gan a bheith ag admháil go bhfuil aon dliteanas dlíthiúil ar Bord Gáis Energy.

Má bhíonn aon mhíchruinneas nó coimhlínt idir an chairt chustaiméirí seo agus téarmaí agus coinníollacha soláthair de chuid Bord Gáis Energy, is iad na téarmaí agus coinníollacha sholáthair a bheidh in uachtar.

Sonraí teagmhála

Uimhreacha gutháin seirbhísí do chustaiméirí 1850 Ló-Ghlaob Bord Gáis Energy.

D'fhéadfaimis taifeadadh agus monatóireacht a dhéanamh ar na na glaoanna gutháin, le cinntiú go mbíonn ardleibhéal seirbhíse ann. 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.

Seirbhísí do Chustaiméirí Gás tí

Bord Gáis Energy Bosca Oifig Phoist 10943, Baile Átha Cliath 1

Seirbhísí do chustaiméirí:

1850 632 632

Facs do sheirbhísí do chustaiméirí:

1850 631 631

R-phost do sheirbhísí do chustaiméirí:

info@bordgais.ie

Minicom: 1850 630 630

(do chustaiméirí a bhfuil míchumas éisteachta orthu agus a bhfuil a bhfearas minicom féin acu)

Díolacháin:

1850 495 969

Caighdeán na Seirbhíse atá faoi ráthaíocht againn

In éineacht leis na caighdeáin seirbhíse fhoriomlána, tá caighdeáin seirbhíse dheimhnithe againn. Má theipeann orainn aon cheann de na deimhniúcháin seo a chomhlíonadh, geallaimid go ngabhfaimid ár leithscéal leat agus déanfaimid gach iarracht an fhadhb a cheartú láithreach, pé áit ar gá.

1. Ráthaíocht faoi fhiosruithe billeála

Is féidir an chuid is mó de d'fhiosruithe faoi do bhille nó íocaíocht do bhille a fhreagairt ar an nguthán, láithreach bonn. Má scríobhann tú chugainn le fiosrú billeála, déanfaimid measúnú ar d'fhiosrú agus tabharfaimid freagra air taobh istigh de 10 lá gnó. **Má theipeann orainn freagra a thabhairt duit taobh istigh de 10 lá gnó, beidh tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.**

2. Ráthaíocht aisíocaíochta

Sa chás go nglacaimid leis go bhfuil tú i dteideal creidmheasa a fháil ar bhunús ar bith maidir le do bhille, tugaimid deimhniú duit go gcuirfear é de shochar do chuntais taobh istigh de dheich lá gnó nó, tar éis don mhéid a íocfar a bheith aontaithe. **Má theipeann orainn é a chur de shochar go chuntais taobh istigh de dheich lá gnó, beidh tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.**

3. Ráthaíocht faoi chód cleachtais margaíochta

Tugaimid deimhniú duit go gcomhlíonfaimid ár gcód cleachtais do mhargaíocht agus go nglacfaimid leis na cleachtais mhargaíochta is fearr, mar atá leagtha amach sa chód seo. **Má theipeann orainn an ráthaíocht seo a chomhlíonadh, beidh tú i dteideal íocaíochta de €35.**

4. Ráthaíocht faoi ghearáin a láimhseáil

Tá sé mar aidhm againn buarthaí agus gearáin na gcustaiméirí go léir a réiteach chomh tapa agus chomh cothrom agus is féidir. Tá cód cleachtais faoi ghearáin na gcustaiméirí a láimhseáil foilsithe againn, a dhéanann cur síos ar ár dtiomantas agus ár nósanna imeachta maidir le gearáin na gcustaiméirí a réiteach. **Má theipeann orainn ár dtiomantas mar atá leagtha amach sa chód seo a chomhlíonadh, beidh tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.**

5. Ráthaíocht faoi sheirbhísí speisialta

Cuirimid réimse seirbhísí speisialta ar fáil chun cúnaimh a thabhairt do dhaoine a bhfuil riachtanais speisialta acu maraon leo siúd a bhíonn ag brath ar fhearais leighis leictreacha baile. Tá na seirbhísí seo foilsithe ar chód cleachtais chlár na seirbhísí speisialta. Is gá do chustaiméirí ar mian leo agus atá i dteideal na seirbhísí seo a úsáid clárú linn ar dtús. **Má theipeann orainn ár dtiomantas do na custaiméirí a chláraigh ar ár gclár seirbhísí speisialta a chomhlíonadh, beidh tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.**

Cairt chustaiméirí

Bord Gáis Energy

Ár dtiomantas duitse

Tá Bord Gáis Energy tiomanta ar sheirbhís do chustaiméirí ardchaighdeáin agus chomhsheasmhach a chur ar fáil duit. Aithnímid an tábhacht a bhaineann le héisteacht agus le freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí.

Déanann an chairt chustaiméirí seo cur síos ar leibhéal na seirbhíse do chustaiméirí a gheallaimid a bheidh á gcur ar fáil duit agus tú ag déileáil le Bord Gáis Energy.

Ár gcaighdeáin fhoriomlána seirbhísí do chustaiméirí

Oibríonn Bord Gáis Energy le cinntiú go bhfuil eolas soiléir, tráthúil agus cruinn ar fáil do na custaiméirí go léir go héasca, ag gach pointe teagmhála. Leanaimid de bheith ag iarraidh simpliú a dhéanamh ar na rialacha, na nósanna imeachta agus na bileoga eolais.

- Is féidir teagmháil a dhéanamh linn ar ghuthán, litir, r-phost nó tríd ár suíomh Gréasáin ag www.bordgaisenergy.ie
- Beidh ár bhfoireann seirbhísí do chustaiméirí béasach agus cúirtéiseach i gcónaí agus tabharfaidh siad a n-ainm duit.
- Bímid ag éisteacht agus ag freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí agus cuirimid fáilte roimh aischothú ar bith maidir leis na seirbhísí a chuirimid ar fáil.
- Déanaimid ár bhfoireann a oiliúint chun na seirbhísí a bhfuil cur síos orthu sa chairt seo a chur ar fáil agus coinneoidimid ár gcuid oiliúna cothrom le dáta.
- Déanaimid monatóireacht agus tomhas ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil, le bheith cinnte go bhfuil ár ngeallúintí á gcomhlíonadh againn.

www.bordgaisenergy.ie

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

Sonraí teagmhála gáis tí

Teil: 1850 632 632

Facs: 1850 631 631

info@bordgais.ie

Minicom: 1850 630 630

(do chustaiméirí a bhfuil míchumas
éisteachta orthu agus a bhfuil a
bhfearas minicom féin acu)

Seirbhísí do Chustaiméirí

Gás nádúrtha tí

Bord Gáis Energy

Bosca Oifig Phoist 10943,

Baile Átha Cliath 1

Sonraí teagmhála gáis gnó

Teil: 1850 427 349

Facs: 1850 427 350

businessdirect@bordgais.ie

Seirbhísí do Chustaiméirí

Gás nádúrtha gnó

Bord Gáis Energy

Bosca Oifig Phoist 10943,

Baile Átha Cliath 1

Sonraí teagmhála leictreachais chónaithe

Teil: 1850 22 22 55

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.

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ BORD GÁIS ENERGY

Ár dtiomantas duitse



samhláimis

 Bord Gáis
Energy