Natural gas Marketing

CODE OF PRACTICE

think beyond

Bord Gáis Energy

BGE/NG/MCOP/0209

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

Customer service
Business natural gas
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
Code of practice
Natural gas
Marketing

1	Overview	4
2	Marketing information	4
3	Training of our sales agents	5
4	Marketing by telephone and person to person	5
5	Privacy	6
6	Data protection	6
7	Complaints procedure	7
8	Contact details	8

1 Overview

Bord Gáis Energy is the provider of both gas and electricity for residential and business customers. We believe that we can play a pivotal role in delivering competitive energy to Irish consumers of all sizes. We are committed to working with customers to ensure that we provide a service that fits in with their specific needs.

Bord Gáis Energy undertakes marketing campaigns in order to:

1. Acquire new customers
2. Provide services to existing customers
3. Promote awareness of our brand
4. Compete with other suppliers.

Bord Gáis Energy uses the following marketing channels:

1. Bill insert (existing customers only)
2. National and local radio
3. National and local press
4. Direct mail
5. Telesales
6. Internet
7. Sales agents (following a sales lead or doorstep selling).

2 Marketing information

Bord Gáis Energy is committed to the delivery of fair and accurate information throughout all its marketing materials.

- Where price comparisons or estimated running costs are used we shall always provide a source for this information.
- We will not misrepresent our company or our rival suppliers' company.
- If promotional incentives are offered, a list of terms and conditions will be posted on our website and a printed version will be available upon request. Any time limitations will clearly be featured.
- We subscribe to the Association of Advertisers of Ireland and the Irish Direct Marketing Association and subscribe to the good practice marketing standards laid down by them.

3 Training of our sales agents

Bord Gáis Energy will ensure that all of the sales agents who work for us and on our behalf are trained to a high standard and clearly understand the following information:

- The arrangements for competition in the market.
- The prices charged by us.
- The terms of our supply to you.
- The methods of payment we offer.
- The duration of the contract you are entering into.
- Our responsibilities contained in our marketing and other customer codes of practice.

We want to ensure that you are sold a quality product and one which you want to buy. If at any time you feel you have been mis-sold one of our products, please do not hesitate to get in contact with our customer service team on **1850 632 632**.

Customers with special needs
We understand that some customers have special needs. Bord Gáis Energy will endeavour to ensure that any sales contact our agents have with you is appropriate to your needs.

4 Marketing by telephone and person to person

When engaged in telephone or person to person marketing, our sales agents will clearly identify:

1. His/her name
2. Our company name
3. The purpose of the call/visit
4. Our sales agents will always carry identification showing their name, photograph, our company name and details of a phone number to call to verify this.

If at any time you indicate that you wish to terminate the call or visit we will do so.

Unless requested by the customer we will not telephone or visit:

1. On Christmas Eve
2. On Public or Bank Holidays
3. On Sundays
4. Outside the following times:
   8.00 a.m. to 9.00 p.m.
   on weekdays and
   9.00 a.m. to 7.00 p.m.
   on Saturdays.

5 Privacy

Bord Gáis Energy respects the privacy of both its customers and potential customers. If at any time we are notified that one of our customers does not wish to receive marketing contact from us, we will update our database to reflect their wishes.

6 Data protection

Bord Gáis Energy and its agents recognise the rights of the customer under data protection legislation. Bord Gáis Energy will only use personal information for the purposes for which it was collected.

Information may be passed to our agents in order to provide services for the customer. All agents are fully trained with regard to the relevant legislation and only act in accordance with our instructions.

7 Complaints procedure

We aim to give you the best possible service. If however, you are unhappy with the service we have given you please call us on **1850 632 632** and we will try and resolve it over the telephone.

Alternatively you can write to:
Customer service
Natural gas
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1
or by email to **info@bordgais.ie**

It is our aim to settle any concerns quickly and as fairly as possible.
If you write to us with a complaint, we will respond to you within ten business days. If you are unhappy with the response you receive from the first point of contact you may have your complaint reviewed at a higher level. Our commitment is that all complaints will be either resolved within four weeks or an action plan will have been agreed with you. In all cases, we will keep you informed about the progress in resolving the matter.

We have a code of practice on handling customers' complaints.

To receive a copy please call us on **1850 632 632** or you may view it online at **www.bordgaisenergy.ie**

If following a review and written response from one of our customer service managers you are still not satisfied, you may contact the Commission for Energy Regulation.

The complaint should only be passed to the Commission after it has gone through the Bord Gáis Energy internal complaints escalation process.

The office of the Commission for Energy Regulation can be contacted by the following means:

Address: Energy customers team Commission for Energy Regulation The Exchange, Belgard Square North Tallaght, Dublin 24	
Tel:	1890 404 404
Fax:	01 4000 850
Email:	energycustomers@cer.ie
Web:	www.energycustomers.ie

8 Contact details

We would prefer you to phone rather than write because it is quicker, more direct and easier for us to answer your questions straight away. But if you want to write, our address is:

Customer service
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1

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 gas account information with the gas account holder.

Tel:	1850 632 632
Fax:	1850 631 631
Web:	www.bordgaisenergy.ie
Email:	info@bordgais.ie
Minicom: (for hearing impaired customers with their own minicom equipment)	1850 630 630
24 hour Dial–a–Read: *Call this number to register your meter reading – have your GPRN number (top right hand side of your bill) and meter reading to hand. Bord Gáis Networks will ensure your reading is recorded for your next bill.*	1850 427 732
Bord Gáis Networks 24 hour gas emergency line: *Bord Gáis Networks provide the emergency response service for all gas users. In the interest of public safety, all emergency messages are recorded.*	1850 20 50 50

8 Sonraí teagmhála

B'fhearr linn go nglaofá orainn ar an nguthán, in áit scríobh chugainn os rud é go bhfuil sé níos tapúla, níos dírí agus níos éasca dúinne chun do cheisteanna a fhreagairt ar an bpointe boise. Ach más mian leat scríobh chugainn, an seoladh atá againn ná:

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

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

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

Teil:	1850 632 632
Facs:	1850 631 631
Gréasán:	www.bordgaisenergy.ie
Rphost:	info@bordgais.ie
Minicom: (Do chustaiméirí a bhfuil míchumas éisteachta orthu agus a bhfuil a bhfearas minicom féin acu)	1850 630 630
Diailigh agus Léigh 24 uair *Cuir glao ar an uimhir seo chun léamh do mhéadair a chlárú – Bíodh d'uimhir GPRN (ag barr do bhille ar dheis) agus léamh do mhéadair in aice láimhe agat. Cinnteoidh Bord Gáis Networks go ndéanfar an léamh a thaifeadadh don chéad bhille eile agat.*	1850 427 732
Líne Éigeandála Gáis 24 uair Bord Gáis Networks *Cuireann Bord Gáis Networks an tseirbhís freagartha éigeandála ar fáil do na húsáideoirí gáis go léir. Déantar gach teachtaireacht éigeandála a thaifeadadh, ar mhaithe le sábháilteacht phoiblí.*	1850 20 50 50

7 Modh déanta gearán

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir, a chur ar fáil duit. Ach má tá tú míshásta leis an tseirbhís atá curtha ar fáil againn duit, cuir glaoch orainn le do thoil ag **1850 632 632** agus déanfaimid iarracht cúrsaí a réiteach duit ar an nguthán.

Nó is féidir leat scríobh chuig:
Seirbhísí do Chustaiméirí
Gás nádúrtha
Bord Gáis Energy
Bosca Oifig Phoist 10943
Baile Átha Cliath 1
le r-phost go **info@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 gearán, tabharfaimid freagra ort taobh istigh de deich 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 thú maidir le dul chun cinn ar an ábhar a réiteach.

Tá cód cleachtais againn ar ghearáin chustaiméirí a láimhseáil.

Chun cóip a fháil, glaoigh orainn le do thoil ar **1850 632 632** nó is féidir leat breathnú air ar líne ar **www.bordgaisenergy.ie**

Mura bhfuil tú sásta fiú tar éis athbhreithniú agus freagra scríofa ó dhuine dár mbainisteoirí seirbhísí do chustaiméirí, is féidir leat dul i dteagmháil leis an gCoimisiún um Rialú Fuinnimh.

Ná seol an gearán chuig an gCoimisiún ach amháin tar éis dó bheith tagtha tríd an bpróiséas formhéadaithe gearán inmhéanach atá ag Bord Gáis Energy.

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

Seoladh:
Foireann chustaiméirí Energy
An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
An Malartán, Cearnóg Belgard
Thuaidh
Tamhlacht, Baile Átha Cliath 24

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

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 in iúl dúinn ag am ar bith nach bhfuil duine dár gCustaiméirí ag iarraidh teagmháil mhargaíochta a fháil uainn, déanfaimid nuashonrú ar ár mbunachar sonraí chun an mhian sin a shásamh.

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 ar na cúiseanna amháin 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.

3 Ár ngníomhairí díolacháin a oiliúint

Cinnteoidh Bord Gáis Energy go mbíonn oiliúint ar ardchaighdeán curtha ar na Gníomhairí Díolacháin a bhíonn ag obair dúinn agus ar ár son agus go bhfuil tuiscint shoiléir acu ar an eolas seo a leanas:

- Na socraithe i dtaobh iomaíochta sa mhargadh.
- Na táillí a ghearraimid.
- Téarmaí ár soláthair chugatsa.
- 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 mhothaíonn tú ag am ar bith gur díoladh aon cheann de na táirgí atá againn leat go mícheart, ná bíodh drogall ort dul i dteagmháil lenár bhfoireann cúram custaiméirí ag **1850 632 632**.

Custaimeirí le Riachtanais Speisialta
Tuigimid go bhfuil riachtanais speisialta ag roinnt dár gcustaiméirí. Déanfaidh Bord Gáis Energy gach iarracht a dheimhniú go mbíonn aon teagmháil díolacháin ag ár ngníomhairí in oiriúint do na riachtanais atá agat.

4 Margaíocht ar an nguthán agus ó dhuine go duine

Nuair a bhíonn tú páirteach i margaíocht ar an nguthán nó ó dhuine go duine, cuirfidh ár ngníomhairí díolacháin an t-eolas seo a leanas in iúl duit 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 bhfuil a n-ainm, a ngrianghraf, agus ainm ár gcuideachta air, chomh maith le sonraí faoi uimhir ghutháin, ionas gur féidir glaoch orainn chun é seo dheimhniú.

Má luann tú ag am ar bith go bhfuil tú ag iarraidh deireadh a chur leis an nglaoch nó leis an gcuairt, déanfaimid amhlaidh.

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.

1 Forbhreathnú

Is soláthraí Bord Gáis Energy de chuid gáis agus leictreachais do chustaiméirí cónaithe agus gnó. 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 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 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. Idirlíon
7. 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 dea-chleachtais mhargaíochta mar atá siad leagtha síos acu siúd.

Bord Gáis Energy
Cód cleachtais
Gás Nádúrtha 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	7
8	Sonraí teagmhála	8

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

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

Gás Nádúrtha
Margaíocht

CÓD CLEACHTAIS

samhlaímis

Bord Gáis Energy

BGE/NG/MCOP/0209