

Что делать, если у меня возникают сложности с оплатой счёта?

Если Вы испытываете трудности при оплате счёта за газ, свяжитесь с нашим Отделом обслуживания лицевого счета по телефону 1850 632 632.

В случае, если в Ваш счёт включена задолженность за предыдущий период, свяжитесь с Отделом кредитного регулирования по телефону 1850 787 788 и объясните ситуацию. Мы постараемся найти приемлемую схему оплаты, соблюдая строгую конфиденциальность.

Помните, что неоплата счетов в период действия кредита может привести к прекращению газоснабжения.

Как закрыть счёт в случае переезда?

Если счёт открыт на Ваше имя, Вы должны закрыть его, чтобы не нести ответственности по оплате счёта в дальнейшем. Закрыть счёт можно, позвонив по телефону 1850 632 632 или написав по адресу Bord Gáis Energy, PO Box 10943, Dublin 1. Вы должны известить нас за 7 дней до выезда с данного места жительства.

Для закрытия счёта нам потребуется следующая информация:

- последние показания счётчика и новый адрес для пересылки последнего счёта;
- имя нового жильца, его контактная информация и предыдущий адрес и/или имя собственника (эта информация нужна чтобы избежать перерывов в подаче газа);
- если Вы не предоставляете данную информацию, Вы должны подать запрос на отключение газоснабжения. Для отключения газоснабжения Вы должны обеспечить нам соответствующий доступ.

Как часто необходимо проводить обслуживание бойлера и куда мне следует обратиться?

В целях безопасности и эффективности Bord Gáis Energy рекомендует проводить технический осмотр всего оборудования, работающего на природном газе, ежегодно. Для того чтобы договориться о визите лицензированного инженера по ремонту и техническому обслуживанию Bord Gáis Energy для сервисного обслуживания или ремонта, свяжитесь с нашим Отделом обслуживания оборудования по телефону 1850 632 632 или по электронной почте servicing@bordgaisenergy.ie

Как я могу подать жалобу?

Чтобы зарегистрировать жалобу, обратитесь в:

**Отдел по работе с клиентами
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1**

Телефон: 1850 632 632
Электронная почта: info@bordgais.ie

Мы постараемся выяснить все обстоятельства и решить возникшую у Вас проблему. Если Вы уже обращались с жалобой в Bord Gáis Energy и не удовлетворены решением проблемы, Вы можете обратиться по этому вопросу:

**Группа по работе с потребителями
(Energy customers team)
Комиссия по регулированию энергетики
(Commission for Energy Regulation)
The Exchange, Belgard square north
Tallaght, Dublin 24**

Телефон: 1890 404 404
Электронная почта: energycustomers@cer.ie
Веб-сайт: www.energycustomers.ie

Контактная информация Bord Gáis Energy

При звонке нам будьте готовы назвать номер Вашего лицевого счёта, поскольку обсуждение состояния лицевого счёта производится только с владельцем счёта. Номер Вашего счёта расположен в сером прямоугольнике на лицевой части счёта за газ.

По всем вопросам обращаться:

(на территории Республики Ирландия) 1850 632 632
(за пределами Республики Ирландия) +353 1 602 1495

Автоматизированная телефонная служба 24 часа 1850 633 633

Круглосуточная служба по считыванию показаний счётчика 1850 632 632

Факс: 1850 631 631

Адрес: PO Box 10943, Dublin 1

Веб-сайт: www.bordgaisenergy.ie

Электронная почта: info@bordgais.ie

Круглосуточная линия аварийной газовой службы

Если Вы чувствуете запах газа дома или на улице, не полагайтесь на то, что кто-либо другой сообщил об утечке.

Если Вы чувствуете запах газа дома, не производите включения/выключения никаких электрических приборов. Не курите и не используйте открытого огня. Откройте окна и двери; если запах сохраняется, отключите подачу газа на счётчике.

Позвоните в круглосуточную аварийную службу Bord Gáis Networks по телефону 1850 20 50 50

Если Ваш телефон находится близко к зоне утечки — воспользуйтесь аппаратом соседей или ближайшим телефоном-автоматом.

Ключ от ящика со счётчиком

Для включения или отключения газа необходим ключ от ящика со счётчиками. Пожалуйста, храните его в надёжном и легкодоступном месте.

Если Вам необходим ключ, позвоните в Bord Gáis Networks по телефону 1850 200 694.

Природный газ
Важная
информация
Русский

 **Bord Gáis Energy**
think beyond

Я недавно переехал на новое место жительства, где хотел бы пользоваться природным газом. Что мне необходимо сделать, чтобы стать клиентом Bord Gáis Energy?

Первое, что необходимо сделать для подключения газоснабжения, — это позвонить в Bord Gáis Energy по телефону 1850 632 632 или посетить сайт www.bordgaisenergy.ie и щёлкнуть на названии раздела «Переезд» (Moving Home).

Для быстрой реализации Вашего запроса Вы должны располагать следующими сведениями:

- Показания счётчика и дата Вашего переезда, имя и адрес собственника (если Вы не являетесь собственником).
- Может потребоваться доказательство покупки/ владения/аренды (если Вы снимаете жильё, обратитесь к Вашему агенту).

Должен ли я внести залог для открытия счёта?

Вам, возможно, придётся внести залог* при открытии счёта в Bord Gáis Energy:

Как правило, это денежный депозит в размере 400 €, но он может быть снижен, если Вы согласитесь на оплату прямым дебетом (по нашему усмотрению).

*предыдущие владельцы счёта могут быть освобождены от залога, но после проверки их кредитной истории. Залог может быть назначен только после оценки Вашей кредитной истории. Bord Gáis Energy оставляет за собой право вносить изменения в требования финансовой безопасности при некоторых условиях. Если газ был отключён, въезжающий житель помимо описанного выше депозита должен внести оплату за подключение и снятие блокировки счётчика в размере 148 €. Если газоснабжение подключено, но Вы не следуете требованиям нашей политики финансовой безопасности, мы можем прервать газоснабжение.

Как часто Bord Gáis Energy будет высылать мне счёт?

Счёт за газ направляется Вам каждые два месяца. Оплата должна быть произведена в течение четырнадцати дней со дня выставления счёта.

Как я могу оплатить счёт за газ?

Прямой дебет

Прямой дебет — самый простой способ оплаты счёта. Вы можете выбрать одну из двух форм оплаты прямым дебетом: оплата прямым дебетом по счёту (Bill-Pay Direct Debit) или оплата прямым дебетом по плану (Plan-Pay Direct Debit). Если Вы выберете оплату прямым дебетом по счёту, Вам больше не придётся беспокоиться о пропущенной дате оплаты или задолженности по счёту.

Оплата прямым дебетом по плану позволит Вам распределить платежи равными частями в течение года, облегчая задачу планирования Ваших расходов. Выбрать способ оплаты прямым дебетом можно, позвонив по телефону 1850 632 632, посетив сайт или заполнив форму для прямого дебета на обратной стороне счёта за газ и отправив её нам.

Телефон

Вы можете оплатить счёт, позвонив в нашу круглосуточную автоматическую телефонную службу по телефону 1850 632 632. С помощью данной системы Вы также можете проверить баланс своего счёта, дату последней оплаты, сумму последней оплаты и дату выставления последнего счёта. Будьте готовы предоставить текущие данные по вашему счёту и платежу.

Интернет

Вы можете оплатить счёт через интернет в режиме онлайн с помощью кредитной карты, зарегистрировавшись на сайте www.bordgaisenergy.ie и щёлкнув на «Регистрация» ('Register Here').

Наличные

Вы можете оплатить счёт в любой торговой точке, обозначенной символами PayPoint, Payzone, PostPoint или в любом почтовом отделении. Вы можете оплатить счёт полностью или частично, при этом частичная оплата должна составлять не менее 20 €. Во время оплаты Вы должны иметь при себе счёт.

Как считывать показания счётчика?

В течение года мы обычно высылаем шесть счетов за газ, как правило, четыре из них основываются на показаниях Вашего счётчика, а два — на примерной оценке.

Эти считывания показаний счётчика и оценки производятся Bord Gáis Networks.

Если сотрудники Bord Gáis Networks не смогли получить доступ к счётчику, Вам будет оставлена карточка, в которую Вы можете самостоятельно вписать показания счётчика. Если Вы направите нам показания счётчика в течение трёх дней с посещения сотрудника, мы направим Вам счёт, основанный на этих данных, в нём после показаний счётчика будет стоять «С» (Customer — клиент). В противном случае счёт будет основан на примерной оценке показаний счётчика. Это отображается с помощью буквы «Е» после показаний счётчика.

Считывание показаний счётчика

Существует два типа счётчиков — цифровые счётчики и счётчики с круговой шкалой.

Считывание показаний цифрового счётчика

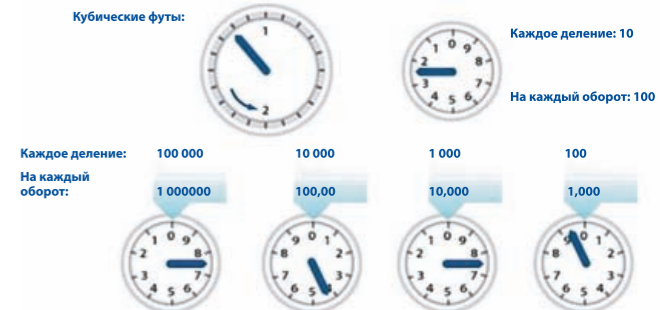
Если у Вас пятизначный счётчик, учитывайте эти цифры.



Если у Вас четырёхзначный счётчик, учитывайте эти цифры.

Показания данного счётчика — 5810

Считывание показаний круговых счётчиков



Показания данного счётчика — 7479

Если Ваш счётчик отображает несколько шкал, как на рисунке выше, не обращайте внимания на верхние два диска и используйте для чтения показаний четыре маленьких шкалы в нижней части. При записи показаний счётчика следует указывать показания шкал слева направо. Показание счётчика определяется по положению указателя на шкале. Если указатель находится между двумя цифрами, используйте наименьшую из них, например, если указатель находится между 7 и 8, запишите 7. Если же указатель находится между 0 и 9, следует указывать цифру 9.

Как отправить показания счётчика?

Вы можете отправить нам показания счётчика одним из двух способов:

позвонив в нашу круглосуточную телефонную службу или посетив сайт.

Для передачи показаний счётчика по телефону позвоните по номеру 1850 632 632. Будьте готовы назвать 10-значный номер счёта и 7-значный номер GPRN (эти номера расположены в серых прямоугольниках на лицевой стороне счёта за газ).

Для передачи показаний счётчика через интернет зайдите на наш сайт www.bordgaisenergy.ie и щёлкните на «Регистрация» ('Register here'). Подготовьте свой счёт за газ. Зарегистрировавшись, Вы сможете отправить показания счётчика, нажав «Внести показания» ('Submit reading').