


# Sa bhaile

le  BORD GÁIS  
ENERGY SUPPLY

Seolaimid ár gCairt Custaiméirí  
agus ár gCóid Cleachtais nua ar an  
taobh istigh

Bealaí chun fuinneamh a shábháil nuair  
a bhítear ag cócaireacht

Promoting sustainable forest management and recycling 

BGESAH0407

# Geallann ár gCairt Custaiméirí Nua, Seirbhís Custaiméirí den Scoth Duit

## ÁR DTIOMANTAS DUITSE

Tá Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis tiomanta seirbhís custaiméirí atá ar ardchaighdeán agus atá comhsheasmhach, a chur ar fáil duit. Aithnímid an tábhacht atá le bheith ag éisteacht agus a bheith ag freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí.

Déanann an Chairt Custaiméirí seo cur síos ar leibhéal na seirbhíse custaiméirí a gheallaimid a bheidh á chur ar fáil duit le linn do chuid déileála le Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis.

## ÁR GCAIGHDEÁIN DE SHEIRBHÍS CUSTAIMÉIRÍ AR AN IOMLÁN

Bíonn Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis ag obair 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 dul i dteagmháil linn ar an nguthán, i litir, trí ríomhphost nó trínar suíomh idirlín ag [www.bordgaisenergysupply.ie](http://www.bordgaisenergysupply.ie)

Beidh ár bhfoireann do Theagmháil Custaiméirí béasach agus cúirtéiseach an t-am go léir 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.

Déanfaimid 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.

## CAIGHDEÁIN NA SEIRBHÍSE ATÁ FAOI RÁTHAÍOCHT AGAINN

In éineacht leis na caighdeáin seirbhíse iomlána, tá sé Chaighdeán Seirbhíse faoi Rátháíocht againn. Má theipeann orainn aon cheann de na rátháíochtaí seo a chomhlíonadh, geallaimid go ngabhfaimid ár leithscéal leat agus déanfaimid gach iarracht chun an fhadhb a cheartú láithreach, pé áit ar gá.

### 1. Rátháíocht faoi Fhiosruithe Billeála

Is féidir an chuid is mó de do fhiosruithe faoi do bhille nó íocaíocht do bhille a fhreagairt ar an nguthán, láithreach bonn. Má scríobhann tú chugainn le fiosrú billeála, déanaimid measúnú ar do fhiosrú agus tugaimid freagra air taobh istigh de 10 lá gnó.

Má theipeann orainn freagra a thabhairt duit taobh istigh de 10 lá gnó, bíonn tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.

### 2. Rátháíocht Aisiocaíochta

I gcás go nglacaimid leis go bhfuil tú i dteideal creidmheas a fháil ar bhunús ar bith maidir le do bhille, tugaimid rátháíocht duit go gcuirfear creidmheas isteach i do chuntas taobh istigh de 10 lá gnó, tar éis don mhéid a íocfar a bheith socraithe.

Má theipeann orainn creidmheas a chur isteach i do chuntas taobh istigh de 10 lá gnó, bíonn tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.

### 3. Rátháíocht an Chóid Cleachtais do Mhargaíocht

Tugaimid rátháíocht 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 rátháíocht seo a chomhlíonadh, bíonn tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.

### 4. Rátháíocht faoi Láimhseáil Gearán

Tá sé mar aidhm againn buairt agus gearáin na gcustaiméirí go léir a leigheas chomh tapa agus chomh cothrom agus is féidir. Tá Cód Cleachtais faoi Láimhseáil Ghearáin na gCustaiméirí foilsithe againn, a dhéanann cur síos ar ár dtiomantas agus ár nósanna imeachta maidir le réiteach ghearáin na gCustaiméirí.

Má theipeann orainn ár dtiomantas mar atá leagtha amach sa Chód seo a chomhlíonadh, bíonn tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.

### 5. Rátháíocht faoi Sheirbhísí Speisialta

Cuirimid réimse de sheirbhísí speisialta ar fáil le cabhrú le custaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu. Tá na seirbhísí seo foilsithe i gCód Cleachtais Chlár na Seirbhísí Speisialta.

Má theipeann orainn ár dtiomantas do na custaiméirí ar Chlár na Seirbhísí Speisialta a chomhlíonadh, bíonn tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.

### 6. Rátháíocht an Chóid Cleachtais do Bhilleáil

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 maidir le do bhille a íoc le Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis, a dhéanann cur síos ar an gcaoi a ndéanaimid déileáil le custaiméirí a mbíonn deacracht acu lena mbille a íoc.

Má theipeann orainn ár dtiomantas a chomhlíonadh mar atá leagtha amach sa Chód seo, bíonn tú i dteideal íocaíocht €35 a fháil.

### Is féidir cóipeanna dár gCód Cleachtais tacaíochta a chlúdaíonn:

- Margaíocht
- Láimhseáil Ghearáin na gCustaiméirí
- Íocaíocht do Bhille le Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis
- Clár na Seirbhísí Speisialta a chur chugat ar iarratas nó is féidir leat féachaint orthu ar líne ag [www.bordgaisenergysupply.ie](http://www.bordgaisenergysupply.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 Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis 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 Sholáthar Fuinnimh Bhord Gáis.

Má tá aon neamhréir nó coimhlint idir Cairt seo na gCustaiméirí agus Téarmaí agus

Coinníollacha an tSoláthair, beidh forlámhas ag Téarmaí agus Coinníollacha an tsoláthair.

### SONRAÍ TEAGMHÁLA DO SHOLÁTHAR FUINNIMH BHORD GÁIS

Déanaimid taifeadadh agus monatóireacht ar na na glaochanna gutháin, le cinntiú go mbíonn ard-leibhéal 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:

- Do Fhiosrúcháin na gCustaiméirí go léir:  
1850 632 632
  - Facs:  
1850 631 631
  - Diailigh agus Léigh 24 uair:  
1850 427 732
- Cuir glaoch 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 Gréasáin Bhord Gáis go ndéanfar an léamh a thaifeadadh don chéad bhille eile agat.
- Idirlión: [www.bordgaisenergysupply.ie](http://www.bordgaisenergysupply.ie)
  - Ríomhphost: [info@bordgais.ie](mailto:info@bordgais.ie)

### Tuairisciú Éigeandála:

- Líne Éigeandála Gáis 24 uair ag Gréasáin Bhord Gáis:  
1850 20 50 50

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

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

Bord Gáis Éireann, Bosca Poist 51, Bóthar na nOibreacha Gáis, Corcaigh

# Tá ár gCóid Cleachtais nua ar fáil do chách

Déanann ár gCóid Cleachtais nua cur síos ar an gcaoi a ndéanaimid ár ngnó leatsa agus an leibhéal seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leis.

Tá Cód Cleachtais ann a chlúdaíonn:

- Margáíocht
- Láimhseáil Ghearáin na gCustaiméirí
- Íocaíocht do Bhille le Soláthar Fuinnimh Bhord Gáis
- Clár na Seirbhísí Speisialta

Is féidir a bheith ag féachaint orthu nó is féidir iad a íosluchtú, ag [www.bordgaisenergysupply.ie](http://www.bordgaisenergysupply.ie) nó is féidir iad a chur chugat ar iarratas, trí ghlaoch a chur ar **1850 632 632**.



## Bealaí chun fuinneamh a shábháil agus tú ag cócaráil

- Gach uair a osclaíonn tú doras an oighinn, éalaíonn 20% den teas. Mar sin, b'fhéidir nach gá amharc ar do chuid bia chomh minic céanna.
- Bíonn uachtar an oighinn i gcónaí níos teo ná an t-íochtar, más oigheann comhiompair, nó feanchuidithe é. Is túisce mar sin a chócarálfar bia in uachtar an oighinn agus sábhálfar am agus úsáidfear níos lú fuinnimh.
- Nuair is ar an sorn a bhíonn tú ag cócaráil, cuir claibín ar an sáspan leis an teas a choinneáil istigh. Bí cinnte na sáspain a chur sa lár ar an mbladhaire.
- Cloígh leis na hamanta molta cócaráilte seachas an bia a róchócaráil, agus déan iarracht cúpla píosa bia a chócaráil san oigheann ag an am céanna.