

Co należy zrobić w przypadku problemów z opłaceniem rachunku?

Jeśli w danej chwili mają Państwo problem z opłaceniem rachunku, prosimy o kontakt z Działem płatności pod numerem telefonu: **1850 632 632**.

Jeśli nie uregulowali Państwo płatności za poprzedni rachunek, prosimy o kontakt z Działem kontroli zadłużenia pod numerem telefonu: **1850 787 788** w celu wyjaśnienia sytuacji. Ustalimy z Państwem zasady uregulowania zaległości, z zachowaniem pełnej dyskrecji.

Prosimy pamiętać, że nieregulowanie opłat w oznaczonych terminach może doprowadzić do wstrzymania dostawy gazu.

Jak zamknąć rachunek w przypadku wyprowadzki?

Jeśli rachunek klienta jest na Państwa nazwisko, musi zostać zamknięty, aby uniknąć dalszego naliczania opłat. Rachunek można zamknąć telefonując pod numer: **1850 632 632** lub wysyłając pismo na adres: Bord Gáis Energy, PO Box 10943, Dublin 1. Należy uwzględnić siedmiodniowy okres wypowiedzenia przed opuszczeniem lokalu.

Do zamknięcia Państwa rachunku wymagane są następujące dane:

- Końcowy odczyt licznika oraz adres do korespondencji potrzebny do wystawienia ostatniego rachunku.
- Nazwisko nowego użytkownika, jego dane kontaktowe i poprzedni adres zamieszkania i/lub nazwisko właściciela lokalu. (Ma to na celu uniknięcie odcięcia dopływu gazu).
- Jeśli Państwo nie podadzą lub nie będą mieli możliwości podania powyższych informacji, należy zażądać odłączenia gazu w lokalu. W tym celu niezbędne będzie udostępnienie lokalu naszemu pracownikowi.

Jak często należy dokonywać przeglądu bojlera i do kogo się zwrócić?

Ze względów bezpieczeństwa i w celu zapewnienia wydajności wszystkich urządzeń gazowych, Bord Gáis Energy zaleca coroczne dokonywanie ich przeglądów. Aby zamówić przegląd lub naprawę przez zarejestrowanego specjalistę Bord Gáis Energy, prosimy o kontakt z Działem serwisu pod numerem: **1850 632 632** lub pocztą elektroniczną: servicing@bordgaisenergy.ie

Jak można złożyć zażalenie?

Zażalenia mogą Państwo kierować na adres:

**Customer Service Department
Bord Gáis Energy
PO Box 10943, Dublin 1**

Tel.: 1850 632 632

E-mail: info@bordgais.ie

Dołożymy starań, by rozpatrzyć zażalenie w satysfakcjonujący Państwa sposób. Jeśli po wyczerpaniu procedury zażaleniowej w Bord Gáis Energy będą Państwo uważali, że zażalenie nie zostało rozpatrzone w satysfakcjonujący sposób, istnieje możliwość przekazania nierozstrzygniętej sprawy do:

**Energy Customers Team
Commission for Energy Regulation
The Exchange, Belgard square north
Tallaght, Dublin 24**

Tel.: 1890 404 404

E-mail: energycustomers@cer.ie

Strona www: www.energycustomers.ie

Kontakt z Bord Gáis Energy

Przy kontakcie telefonicznym prosimy o przygotowanie numeru klienta - sprawy związane z kontem w Bord Gáis omawiamy wyłącznie z osobą, na którą jest ono zarejestrowane. Swój numer klienta znajdują Państwo w szarej ramce na pierwszej stronie rachunku.

Telefon kontaktowy dla klientów:

(w Republice Irlandii) 1850 632 632

(poza Republiką Irlandii) +353 1 602 1495

Zautomatyzowana całodobowa telefoniczna obsługa klienta 1850 633 633

całodobowy serwis odczytu liczników: 1850 632 632

Faks: 1850 631 631

Adres: PO Box 10943, Dublin 1

Strona www: www.bordgaisenergy.ie

E-mail: info@bordgais.ie

Całodobowe pogotowie gazowe

Jeśli wyczują Państwo gaz w mieszkaniu lub na ulicy, nie należy zakładać, że ktoś inny już to zgłosił. Jeśli wyczują Państwo gaz w mieszkaniu, nie wolno włączać ani wyłączać żadnych urządzeń elektrycznych. Nie palić i nie używać otwartego ognia. Otworzyć wszystkie okna i drzwi, a jeśli zapach gazu będzie się utrzymywał, zakręcić gaz przy liczniku.

**Zatelefonować pod numer: 1850 20 50 50
całodobowego pogotowia gazowego
Bord Gáis Networks**

Jeśli telefon w Państwa mieszkaniu znajduje się w pobliżu nieszczęsnej instalacji, należy zatelefonować od sąsiada lub skorzystać z najbliższej budki telefonicznej.

Klucz do skrzynki z licznikiem

Kluczyk do skrzynki z licznikiem umożliwia otwarcie drzwiczek skrzynki i zakręcenie/odkręcenie dopływu gazu. Ważne jest, aby przechowywać kluczyk w bezpiecznym i łatwo dostępnym miejscu. Jeśli nie posiadają Państwo kluczyka, prosimy o skontaktowanie się z Bord Gáis Networks pod numerem: **1850 200 694**.

**Gaz ziemny
Podstawowe
informacje
Polski**

 **Bord Gáis Energy**
think beyond

Niedawno się wprowadziłem i chciałbym korzystać z gazu w nowym domu. Co należy zrobić, aby zostać klientem Bord Gáis Energy?

Aby uzyskać dostęp do gazu, w pierwszej kolejności należy skontaktować się z Bord Gáis Energy pod numerem: **1850 632 632** lub odwiedzić naszą stronę internetową: www.bordgaisenergy.ie i kliknąć na 'Moving Home'.

Aby możliwe było sprawne rozpatrzenie zapytania, prosimy o przygotowanie następujących danych:

- **Odczyt licznika, data wprowadzenia się do lokalu oraz imię, nazwisko i adres właściciela (jeśli Państwo nie są właścicielami).**
- **Wymagany może być również dowód zakupu/własności/najmu – (jeśli lokal jest wynajmowany, należy zwrócić się z tym zapytaniem do agencji wynajmu).**

Czy do otwarcia rachunku wymagane jest zabezpieczenie?

Przy otwieraniu rachunku w Bord Gáis może być wymagane złożenie zabezpieczenia*:

Zwykle ma ono formę kaucji pieniężnej w wysokości €400 - kwota ta może zostać zredukowana w przypadku wyrażenia zgody na regulowanie płatności poprzez zlecenie stałe (decyzja gestii firmy).

*osoby posiadające wcześniej rachunek mogą zostać zwolnione z konieczności złożenia zabezpieczenia po przedłożeniu historii płatności. Decyzja w sprawie zabezpieczenia może zostać podjęta dopiero po dokonaniu oceny wcześniejszej historii płatności. Bord Gáis zastrzega sobie prawo do zmiany wymogów dotyczących zabezpieczenia w niektórych okolicznościach. Jeżeli dopływ gazu został już odcięty, nowy użytkownik zostanie obciążony opłatą za ponowne podłączenie w wysokości €148, dodatkowo do wyżej wymienionych wymogów zabezpieczenia. Jeżeli po podłączeniu gazu nie będą Państwo przestrzegać wymagań Bord Gáis dotyczących bezpieczeństwa, dostawa gazu może zostać wstrzymana.

Jak często Bord Gáis będzie wysyłać rachunek za gaz?

Rachunek będzie do Państwa przesyłany co dwa miesiące. Płatność należy uregulować w ciągu czternastu dni od daty wystawienia rachunku.

W jaki sposób można opłacać rachunek za gaz?

Zlecenie stałe

Zlecenie stałe to najprostszy sposób opłacania rachunków, oferujący dwie opcje do wyboru: polecenie zapłaty naliczonej kwoty rachunku (Bill-Pay) oraz zlecenie stałe zapłaty kwot zryczałtowanych (Plan-Pay). Korzystając z polecenia zapłaty (Bill-Pay) nie trzeba martwić się o przeoczenie terminu płatności lub powstałe na rachunku zaległości.

Zlecenie stałe zapłaty kwot zryczałtowanych (Plan-Pay) umożliwia równomierne rozłożenie opłat na cały rok, co ułatwia budżetowanie rachunku. Zlecenie stałe można złożyć telefonicznie pod numerem: **1850 632 632**, przez internet lub poprzez wypełnienie formularza znajdującego się na odwrocie rachunku i odesłanie go nieodpłatną przesyłką Freepost.

Telefonicznie

Rachunki można również regulować drogą telefoniczną, korzystając z całodobowego automatycznego serwisu pod numerem: **1850 632 632**. W serwisie tym mogą Państwo także sprawdzić stan swojego konta w Bord Gáis, datę i kwotę ostatniej płatności oraz datę wystawienia ostatniego rachunku. Prosimy pamiętać o konieczności podania danych konta bankowego oraz rachunku.

Przez internet

Istnieje możliwość opłacania rachunków przez internet kartą debetową lub kredytową. W tym celu wystarczy wejść na naszą stronę internetową: www.bordgaisenergy.ie, a następnie kliknąć 'Register Here'.

Gotówką

Mogą Państwo opłacić rachunek za gaz w dowolnym punkcie pobierania opłat oznaczonym symbolami PayPoint, Payzone lub PostPoint, bądź w urzędzie pocztowym. Istnieje możliwość zapłacenia rachunku w całości lub częściowo w kwocie nie mniejszej niż €20. Prosimy zabrać ze sobą rachunek.

Odczytywanie wskazań licznika

Zazwyczaj wysyłamy Państwu sześć rachunków rocznie - cztery z nich są wystawiane zgodnie z odczytem wskazań licznika, dwa pozostałe na podstawie szacunkowego zużycia gazu.

Odczyty wskazań licznika i szacunkowe wyliczenie zużycia gazu przeprowadza Bord Gáis Networks.

Jeżeli pracownik Bord Gáis Networks nie ma możliwości odczytania licznika w lokalu, pozostawia wiadomość z prośbą o dostarczenie samodzielnie dokonanego przez Państwa odczytu. Jeśli dostarczą nam Państwo dane odczytane z licznika w ciągu trzech dni od wizyty naszego pracownika, wystawimy Państwu rachunek zgodnie z rzeczywistym zużyciem gazu; rachunek będzie oznaczony literą 'C' (od słowa Customer, ang. klient). W przeciwnym razie, rachunek zostanie wystawiony na podstawie szacunkowego zużycia gazu. Szacunkowe wyliczenie zużycia będzie oznaczone na rachunku literą 'E' (od słowa Estimate, ang. w przybliżeniu).

Odczyt wskazań licznika

Istnieją dwa rodzaje liczników: liczniki cyfrowe i liczniki tarczowe (zegarowe).

Odczyt wskazań licznika cyfrowego

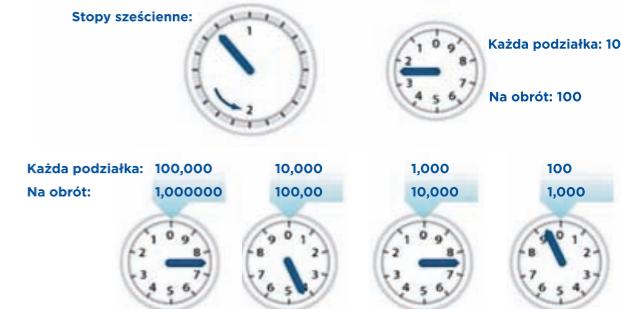
W licznikach 5-cyfrowych odczytać te cyfry.



W licznikach 4-cyfrowych odczytać te cyfry.

Ten licznik wskazuje wartość 5810

Odczyt wskazań licznika tarczowego (zegarowego)



Ten licznik wskazuje wartość 7479

Jeśli licznik wyświetla kilka tarcz, jak na rysunku powyżej, należy pominąć wskazania dwóch górnych tarcz i odczytać wskazania czterech małych dolnych tarcz. Odczyt licznika należy przeprowadzać rozpoczynając od tarczy z lewej strony, a kończąc na tarczy po prawej. Położenie wskazówki na tarczy oznacza wskazanie licznika. Jeśli wskazówka znajduje się między dwiema cyframi, przy odczycie należy uwzględnić mniejszą z nich; np. jeżeli wskazówka znajduje się między cyframi 7 a 8, prawidłowy odczyt to 7. Jeśli jednak wskazówka znajduje się między 9 a 0, prawidłowy odczyt to 9.

W jaki sposób należy dostarczyć odczyt licznika?

Odczyt licznika przekazać można na dwa sposoby:

Telefonicznie, korzystając z całodobowego automatycznego serwisu lub przez internet.

Aby przekazać odczyt licznika drogą telefoniczną, należy połączyć się z numerem: **1850 632 632**. Prosimy przygotować do poddyktowania 10-cyfrowy numer klienta i 7-cyfrowy numer GPRN. (Numery te znajdują się w szarej ramce na pierwszej stronie rachunku)

Aby przekazać odczyt licznika przez internet, należy wejść na stronę www.bordgaisenergy.ie i następnie kliknąć 'Register here'. Prosimy pamiętać o przygotowaniu do wglądu rachunku za gaz. Po dokonaniu rejestracji można wysłać dane odczytu licznika klikając na 'Submit reading'.