COPSU0926

Cód Cleachtais um Chlárú do Chustaiméirí

electricireland.ie

Cód Cleachtais um Chlárú do Chustaiméirí Electric Ireland

Tá sé mar aidhm ag Electric Ireland dul le cleachtas a thugann muinín dár gcustaiméirí as an soláthar fuinnimh agus as seirbhísí gaolmhara.

Táimid tiomanta oibriú de réir an chleachtais is fearr maidir le clárú ár dtáirgí agus ár seirbhísí.

Tá sé mar aidhm againn deimhniú go bhfuil ár n-ábhar poiblíochta cruinn, soiléir, agus go sonraítear an táirge atá á mhargú; go sonrach, go:

- Is cruinn sothuigthe an fhaisnéis go léir ar ár gcuid táirgí agus seirbhísí, beag beann ar na bealaí díolacháin.
- Cuirfear an t-ábhar cuí ar fad in iúl go soiléir sothuigthe maidir le teanga, formáid agus leagan amach.
- Nuair a úsáidtear comparáidí praghsanna, cuirtear na táillí ábhartha ar fad san áireamh. Tá bunús aon choigiltis mhaíte arna lua go soiléir. Is furasta ár gcuid taraifí agus táillí a aimsiú. Tá ár dtaraifí cónaithe ar fáil ar **electricireland.ie**, agus tá ár bpleananna praghais agus ár dtaraifí (nach taraifí líon tí iad) ar fáil ach dul i dteagmháil lenár Lárionad Seirbhíse Gnó ar 1800 372 787.
- Soláthraíonn ár n-ábhar faisnéis ar na teorainneacha ama a bhaineann le haon ardú céime, nó aon athruithe ar choinníollacha a tharlódh nuair a chríochnaíonn tréimhse an chur chun cinn, agus/nó aon téarmaí, coinníollacha, nó táillí breise a mbeadh baint acu leis an ardú céime.
- Tá sé mar aidhm againn deimhniú nach ndéanann ár bhfostaithe agus ár ngníomhairí mí-léiriú ar an ngnólacht, agus nach dtugann siad droch-chuntas ar sholáthraithe atá in iomaíocht linn.
- Cuirimid oiliúint ar gach ball foirne agus conraitheoir ábhartha maidir leis an gCód Cleachtais seo chomh maith le hoiliúint rialta díolacháin maidir le gach táirge agus seirbhís. Cinntímid nach dtugann ár ngníomhairí díolacháin faisnéis mhíthreorach duit nó nach gcuireann siad brú míchuí ort chun custaiméir nua a dhéanamh díot. Tá clár dearbhaithe cáilíochta leanúnach againn chun gníomhairí díolacháin aonair a mheasúnú go réamhghníomhach.

Cleachtas maidir le clárú ag áitreabh custaiméara

Déanaimid glaonna díolacháin ar áitribh chustaiméirí ag na hamanna seo a leanas amháin - idir 9:00 rn agus 9:00 in i rith na seachtaine agus ó 9:00 rn go 7:00 in ar an Satharn. Ní ghlaoimid lasmuigh de na huaireanta seo, nó ar Oíche Nollag, ar Shaoire Phoiblí nó Bhainc, nó ar an Domhnach, mura n-iarrann an custaiméir go sonrach.

A luaithe a dhéanann ár n-ionadaí teagmháil leis an gcustaiméir, léiríonn sé/sí cárta aitheantais a thaispeánann a (h)ainm iomlán agus a ghrianghraf agus ainm, seoladh gnó agus uimhir theagmhála Electric Ireland. As sin amach, taispeánfar an carta de réir mar a iarrann an custaiméir.

Cuireann ár n-ionadaí cúis na cuairte in iúl don chustaiméir. Ag am ar bith, más amhlaidh nach mian leis an gcustaiméir leanúint ar aghaidh, fágaimid an t-áitreabh láithreach, agus má iarrtar é, cuirimid in iúl don chustaiméir conas é/í féin a bhaint den liosta teagmhálaithe.

Dearbhaímid go bhfuil údarás ag an té atá ag oscailt an chuntais é sin a dhéanamh agus mínímid go soiléir don chustaiméir na táirgí atá ar fáil, an tairiscint fhuinnimh, na lascainí agus na táillí a bhaineann le táirgí roghnaithe, agus fad an chonartha más cuí.

Fairis sin, soláthróidh an gníomhaire na téarmaí agus na coinníollacha ginearálta ag an díolphointe chomh maith le faisnéis faoina c(h)onradh, fad an chonartha, tosú ionchasach agus dáta deiridh ionchasach an chonartha (más cuí), coinníollacha maidir le hathnuachan agus foirceannadh, cead foirceannadh gan táille, billeáil, modhanna íocaíochta agus aon roghanna buiséadaithe atá ar fáil. Cuirfidh an gníomhaire in iúl don chustaiméir go seolfar sonraí a rátaí agus a p(h)raghasphlean sonraigh chuige/chuici sa phost nó trí ríomhphost. Nuair a bheidh custaiméir á c(h)lárú ina (h)áitreabh féin, fágfaidh ár ngníomhairí cóip de chonradh an chustaiméara, den fhoirm chealaithe agus den seicliosta, agus deimhneoidh sé/sí go gníomhach gur léigh an custaiméir iad agus go dtuigeann an custaiméir iad.

Gheobhaimid amach an bhfuil an custaiméir incháilithe le clárú mar Chustaiméir Leochaileach agus má tá, cad iad na rudaí atá le déanamh chun cláraithe.

Má chinneann custaiméir cónaithe ar chúis ar bith a (h)aistriú a chur ar ceal tar éis na tréimhse suaimhnithe 30 lá, beidh táille scoir de €50 in aghaidh an bhreosla i gceist. Ní bhaineann sé seo le custaiméirí a bhfuil a gconradh ar théarma seasta slánaithe acu.

Cleachtas le haghaidh margaíochta trí ríomhphost

Nuair a dhéanaimid margaíocht trí ríomhphost do chustaiméirí reatha, soláthraímid:

- Ár n-ainm agus ár seoladh
- Ár seoladh ríomhphoist, nó modhanna eile teagmhála leictreonaí.
- Ár n-uimhir theagmhála.
- Modh éasca chun do sheoladh ríomhphoist nó uimhir d'fhóin póca a dhíliostáil/a shaoradh ó theachtaireachtaí amach anseo.

Sa chás go roghnaíonn an custaiméir diúltú do mhargaíocht amach anseo, ní dhéanaimid teagmháil leis an gcustaiméir chun críche margaíochta arís, mura n-iarrann an custaiméir é sin a dhéanamh nó mura n-aontaíonn an custaiméir a mhalairt.

Nuair a dhéanaimid margaíocht do chustaiméirí ionchasacha trí ríomhphost, faighimid cead liostála an chustaiméara sula ndéanfaimid teagmháil leis/léi.

Cleachtas le haghaidh margaíochta trí SMS

Nuair a dhéanaimid margaíocht trí SMS do chustaiméirí reatha, soláthraímid:

- Ár n-ainm.
- Modh éasca saor in aisce chun uimhreacha fóin póca a dhíliostáil/a shaoradh ó theachtaireachtaí amach anseo.

Sa chás go roghnaíonn an custaiméir diúltú do mhargaíocht amach anseo, ní dhéanaimid teagmháil leis an gcustaiméir chun críche margaíochta arís, mura n-iarrann an custaiméir é sin a dhéanamh nó mura n-aontaíonn an custaiméir a mhalairt.

Nuair a dhéanaimid margaíocht do chustaiméirí ionchasacha trí SMS, faighimid 'cead liostála' an chustaiméara roimh theagmháil a dhéanamh leis/léi.

Cleachtas margaíochta trí theileafón

Ní ghlaoimid ar chustaiméirí ach le linn na n-uaireanta seo a leanas: idir 9:00 rn agus 9:00 in i rith na seachtaine agus idir 9:00 rn agus 7:00 in ar an Satharn. Ní ghlaoimid lasmuigh de na huaireanta seo, nó ar Oíche Nollag, ar Shaoire Phoiblí nó Bhainc, nó ar an Domhnach, mura n-iarrann an custaiméir go sonrach.

A luaithe is féidir tar éis dó/di teagmháil a dhéanamh, tugann ár n-ionadaí a (h) ainm go soiléir agus cuireann sé/sí in iúl don chustaiméir go bhfuil an glao á dhéanamh thar ceann Electric Ireland.

Cuireann ár n-ionadaí cúis an ghlaoigh in iúl don chustaiméir. Ag uair ar bith le linn comhrá teileafóin, más amhlaidh gur mian leis an gcustaiméir gan leanúint ar aghaidh, scoirimid den ghlao láithreach agus cuirimid in iúl don chustaiméir conas é/í féin a bhaint den liosta teagmhálaithe.

Deimhnímid go bhfuil údarás ag an té atá ag oscailt an chuntais é sin a dhéanamh agus mínímid go soiléir don chustaiméir na táirgí atá ar fáil, na lascainí agus na táillí a bhaineann le táirgí roghnaithe, agus fad an chonartha (más cuí).

Fairis sin, cuirfidh an gníomhaire faisnéis ar fáil maidir le billeáil, modhanna íocaíochta, agus aon roghanna buiséadaithe atá ar fáil. Cuirfidh ár ngníomhairí díolacháin na príomh-théarmaí agus coinníollacha in iúl don chustaiméir agus cuirfear in iúl dó/di go seolfar na téarmaí agus na coinníollacha iomlána, agus sonraí an phlean phraghais ar leith chuige/chuici sa phost nó trí ríomhphost.

Má chinneann custaiméir cónaithe ar chúis ar bith a n-aistriú a chur ar ceal tar éis na tréimhse suaimhnithe 14 lá, beidh táille scoir de €50 in aghaidh an bhreosla i gceist. Ní bhaineann sé seo le custaiméirí a bhfuil a gconradh ar théarma seasta slánaithe acu.

Ár ráthaíocht

Má theipeann orainn ceann ar bith de na gealltanais atá sonraithe sa Chód seo a chomhlíonadh, ansin beidh custaiméirí i lánteideal cúiteamh a fháil faoi théarmaí na Cairte Custaiméirí Cónaitheacha agus na Cairte Custaiméirí Neamh-Theaghlaigh dár gcuid.

Is féidir cóipeanna dár gCairt agus de na Cóid eile a fháil ar na bealaí a leanas:

Fón Cónaitheach:	1800 372 372 (Luan go hAoine, 8:00 rn go 6:00 in)*
Fón Gnó:	1800 372 787 (Luan go hAoine, 9:00 rn go 5:30 in)*
Ríomhphost Cónaitheach:	service@electricireland.ie
Ríomhphost Gnó	business@electricireland.ie
Ar Líne Chónaitheach:	electricireland.ie/residential/about-us/customer-service-guarantees
Ar Líne Ghnó:	electricireland.ie/business/about-us/customer-service-guarantees
Comhrá gréasáin:	Luan go hAoine, 8:00 rn go 6:00 in
Meáin Shóisialta:	Luan go hAoine, 9:00 rn go 6:00 in

*Saorghlao, gan laethanta saoire bainc san áireamh

D’fhaomh an Coimisiún um Rialáil Fóntas (CRF) an Cód seo. Is féidir teagmháil a dhéanamh le Foireann Cúraim Custaiméirí Fuinnimh an CRF ag 1800 404 404 nó trí chuairt a thabhairt ar www.cru.ie/contact-us