EICOPM0926

Cód Cleachtais Margaíochta agus Fógraíochta

electricireland.ie

Cód Cleachtais Margaíochta agus Fógraíochta Electric Ireland

Tá sé mar aidhm ag Electric Ireland cleachtais a ghlacadh lena ligtear dár gcustaiméirí muinín a bheith acu i margú an tsoláthair fuinnimh agus seirbhísí gaolmhara. Táimid tiomanta d'oibriú i gcomhréir le dea-chleachtas maidir le margú agus clárú i leith ár dtáirgí agus seirbhísí. Tá sé mar aidhm againn chun a chinntiú go mbíonn ár n-ábhar margaíochta agus promóisin iomlán, cruinn agus follasach agus go sonraítear an táirge nó an tairiscint leis atá á m(h)argú mar aon leis an tréimhse atá clúdaithe leis; go háirithe, an méid a leanas:

- Níl an fhaisnéis margaíochta uile maidir lenár dtáirgí agus seirbhísí míthreorach, beag beann ar bhealach na margaíochta, agus tá sí oiriúnach don chustaiméir ar a bhfuil sí dírithe.
- Cuirfear ábhar margaíochta uile in iúl i dteanga, i bhformáid agus i láithreoireacht atá simplí agus inrochtana.
- Nuair a úsáidtear comparáidí praghsanna, cuirtear táillí ábhartha uile san áireamh. Tá bunús coigiltis ar bith arna maíomh luaite go soiléir. Tá taraifí agus táillí uile inaitheanta go héasca agus tá teacht éasca orthu ar leathanach baile ár suímh gréasáin.
- Cuirtear faisnéis ar fáil lenár n-ábhar faoi na teorainneacha ama atá infheidhme maidir le promóisean ar bith; nó maidir le hathruithe ar choinníollacha a d'fhéadfadh tarlú nuair a théann tréimhse an phromóisin in éag; agus maidir le téarmaí, coinníollacha nó táillí breise a d'fhéadfadh a bheith ag baint leis an bpromóisean.
- Tá sé mar aidhm againn chun a chinntiú nach dtugann ár bhfostaithe nó ár ngníomhairí míléiriú ar an ngnólacht nó soláthraithe in iomaíocht linne a léiriú ar bhealach diúltach.
- Cuirimid oiliúint ar bhaill foirne agus ar chonraitheoirí ábhartha uile maidir leis an gCód Cleachtais seo agus cuirimid oiliúint díolachán rialta ar fáil maidir le táirgí agus seirbhísí uile. Cinntímid nach gcuireann ár ngníomhairí díolachán faisnéis mhíthreorach ar fáil, nach mbaineann siad leas as easpa taithí nó leochaileacht duine nó nach gcuireann siad an iomarca brú ar chustaiméir agus táirgí á margú dó/di. Tá clár dearbhaithe cáilíochta ar siúl againn chun measúnú réamhghníomhach a dhéanamh ar ghníomhairí díolachán aonair.

Cuirimid modh ar fáil ionas gur féidir le custaiméirí reatha roghnú gan bheith páirteach i bpromóisin margaíochta dírí sa todhchaí agus táimid tiomanta do chustaiméirí a chosaint ar mhodhanna margaíochta agus fógraíochta nach bhfuil de dhíth agus atá míchothrom nó míthreorach:

- Nuair a chuir custaiméir in iúl dúinn nach mian leo go ndéanfaí teagmháil leis/léi chun na críche sin, déanaimid nóta de rogha an chustaiméara sin ar ár mbunachar sonraí custaiméirí laistigh de 28 lá ón iarratas. Tar éis na tréimhse sin, ní dhéanfar teagmháil leis an gcustaiméir sin arís chun críocha margaíochta dírí, mura dtugann an custaiméir cead.
- Nuair a iarrann custaiméir dearbhú i scríbhinn go ndearnadh a rogha 'gan a bheith páirteach' a thaifeadadh, cuirtear é sin ar fáil laistigh de 40 lá ó fháil an iarratais.

- Nuair a fhostaímid gníomhaireacht sheachtrach chun margaíocht dhíreach a dhéanamh ar ár son, cuirtear iarratas ar bith ó chustaiméir go ndéanfaí é/í a bhaint den liosta teagmhálaithe ar aghaidh chuig an gcuideachta sin.
- Taispeánaimid go gcloímid leis an méid thuas trí thásc aire a choimeád ar ár mbunachar sonraí custaiméirí nár cheart teagmháil a dhéanamh leis an gcustaiméir maidir le promóisin margaíochta dírí.

Tá meas againn ar cheart chun príobháideachta an chustaiméara agus ní bhainimid úsáid as faisnéis phearsanta ach amháin chun críocha atá de réir an Chóid sin. Cuirfimid sonraí ar fáil do chustaiméirí maidir leis an tréimhse shuaimhnithe atá infheidhme: An t-am a thosóidh an tréimhse shuaimhnithe, an teorainn ama, na coinníollacha agus na nósanna imeachta le haghaidh leas a bhaint as an gceart chun conradh a chealú linn sula gcuirtear an conradh i gcrích.

An cleachtas maidir le margaíocht agus clárú ag áitreabh custaiméara

Ní dhéanaimid glaonna margaíochta agus díolachán do chustaiméirí ach amháin ag na huaireanta a leanas - 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 chuirimid glaoch lasmuigh de na huaireanta sin, nó ar Oíche Nollag, ar Shaoire Phoiblí nó Bhainc ar bith, nó ar an Domhnach, mura n-iarann an custaiméir sin go sonrach.

A luaithe agus a dhéanann ár n-ionadaí teagmháil leis an gcustaiméir, taispeánann sé/sí cárta aitheantais ar a bhfuil a (h)ainm iomlán agus grianghraf mar aon le hainm, seoladh gnó agus uimhir theagmhála Electric Ireland. An t-am ar fad ina dhiaidh sin, taispeánfar an carta de réir mar a iarrfaidh an custaiméir. Cuireann ár n-ionadaí cuspóir na cuairte in iúl don chustaiméir.

Más é an cás, ag am ar bith, nach mian leis an gcustaiméir leanúint ar aghaidh leis, fágaimid an t-áitreabh láithreach bonn agus ar iarratas, cuirimid in iúl don chustaiméir conas e/í féin a bhaint den liosta teagmhálaithe. Dearbhaímid go bhfuil an t-údarás ag an duine atá ag oscailt an chuntais chun sin a dhéanamh agus mínímid go soiléir don chustaiméir na táirgí atá ar fáil, na lascainí agus táillí a bhaineann leis na táirgí roghnaithe agus fad an chonartha nuair is infheidhme. Cuirfidh an gníomhaire na téarmaí agus coinníollacha ginearálta ar fáil ag an díolphointe freisin mar aon le faisnéis maidir le billeáil, modhanna íocaíochta agus roghanna buiséadaithe ar bith atá ar fáil.

Cuirfidh an gníomhaire in iúl don chustaiméir go seolfar sonraí an phraghasphlean shainiúil chuige/chuici sa phost nó trí ríomhphost. Nuair a chláraíonn ár ngníomhairí custaiméir ag áitreabh an chustaiméara, fágfaidh siad Foirm Chealaithe leis an gcustaiméir, in éineacht le Seicliosta Leac an Dorais. Cinnteoimid cé acu an bhfuil an custaiméir incháilithe chun clárú mar Chustaiméir Leochaileach agus má tá, na céimeanna a bheidh le glacadh aige/aici chun clárú.

Má chinntíonn custaiméir cónaitheach chun a (h)aistriú a chealú ar chúis ar bith tar éis na tréimhse suaimhnithe de 30 lá, beidh táille foirceanta €50 in aghaidh an bhreosla infheidhme. Ní bhaineann sé sin le custaiméirí a bhfuil a gconradh ar théarma seasta curtha i gcrích acu.

An cleachtas maidir le margaíocht trí ríomhphost

Nuair a ghlacaimid páirt i margaíocht trí ríomhphost chuig custaiméirí reatha, cuirimid na nithe a leanas ar fáil:

- Ár n-ainm agus ár seoladh.
- Ár seoladh ríomhphoist nó meáin eile de theagmháil leictreonach.
- Ár n-uimhir theagmhála.
- Modh éasca chun do sheoladh ríomhphoist nó uimhir d'fhóin póca a dhíliostáil/a bhaint ó theachtaireachtaí amach anseo

Nuair a roghnaíonn an custaiméir 'gan páirt a ghlacadh' i margaíocht sa todhchaí, ní dhéanaimid teagmháil leis an gcustaiméir arís chun críocha margaíochta, mura n-iarrann an custaiméir orainn sin a dhéanamh nó mura gcomhaontaíonn an custaiméir ar shlí eile.

Nuair a ghlacaimid páirt i margaíocht do chustaiméirí ionchasacha do ríomhphost, faighimid 'cead liostála roghnaí' ón gcustaiméir sula ndéanfaimid teagmháil leis/léi

An cleachtas maidir le margaíocht le SMS

Nuair a ghlacaimid páirt i margaíocht trí SMS chuig custaiméirí reatha, cuirimid na nithe a leanas ar fáil:

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

Nuair a roghnaíonn an custaiméir 'gan páirt a ghlacadh' i margaíocht sa todhchaí, ní dhéanaimid teagmháil leis an gcustaiméir arís chun críocha margaíochta, mura n-iarrann an custaiméir orainn sin a dhéanamh nó mura gcomhaontaíonn an custaiméir ar shlí eile.

Nuair a ghlacaimid páirt i margaíocht do chustaiméirí ionchasacha do SMS, faighimid 'cead liostála roghnaí' ón gcustaiméir sula ndéanfaimid teagmháil leis/léi.

An cleachtas maidir le margaíocht le teileafón

Ní dhéanaimid glaonna ar chustaiméirí ach amháin ag na huaireanta a leanas: 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 chuirimid glaoch lasmuigh de na huaireanta sin, nó ar Oíche Nollag, ar Shaoire Phoiblí nó Bhainc ar bith, nó ar an Domhnach, mura n-iarann an custaiméir sin go sonrach.

A luaithe is féidir tar éis dó/di teagmháil a dhéanamh, cuireann ár ngníomhaire é/í féin in aithne go soiléir trína (h) ainm a thabhairt agus cuireann sé/sí an custaiméir ar an eolas go bhfuil an glaoch á dhéanamh ar son Electric Ireland. Cuireann ár n-ionadaí cuspóir an ghlaoigh in iúl don chustaiméir.

Más é an cás, ag am ar bith le linn comhrá ar an teileafón, nach mian leis an gcustaiméir leanúint ar aghaidh leis, ansin cuirimid deireadh leis an nglaoch láithreach bonn agus cuirimid in iúl don chustaiméir conas e/í féin a bhaint den liosta teagmhálaithe Dearbhaímid go bhfuil an t-údarás ag an duine atá ag oscailt an chuntais chun sin a dhéanamh agus mínímid go soiléir don chustaiméir na táirgí atá ar fáil, na lascainí agus táillí a bhaineann leis na táirgí roghnaithe agus fad an chonartha nuair is infheidhme.

Cuirfidh an gníomhaire faisnéis ar fáil maidir le billeáil, modhanna íocaíochta agus roghanna buiséadaithe ar bith atá ar fáil. Cuirfidh ár ngníomhairí díolachán na príomhthéarmaí agus coinníollacha in iúl don chustaiméir agus cuirfidh siad e/í ar an eolas go seolfar na téarmaí agus coinníollacha iomlána dá c(h)uid agus sonraí an phraghasphlean shainiúil chuige/chuici sa phost nó le ríomhphost. Má chinntíonn custaiméir cónaitheach chun a (h)aistriú a chealú ar chúis ar bith tar éis na tréimhse suaimhnithe de 14 lá, beidh táille foirceanta €50 in aghaidh an bhreosla infheidhme. Ní bhaineann sé sin le custaiméirí a bhfuil a gconradh ar théarma seasta curtha i gcrích 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