Gas Networks Ireland

gasnetworks.ie

Cairt na gcustaiméirí

Ár 10 gceangaltas feidhmíochta duitse

Tá Líonraí Gáis Éireann tiomanta do bheith ag cur an chustaiméara, tusa, i dtús áite. Léirítear an ceangaltas seo inár gCairt do Chustaiméirí a thugann breac-chuntas ar ár 10 gceangaltas feidhmíochta ráthaithe.

Nascann Líonraí Gáis Éireann gach custaiméir gáis nádúrtha don líonra agus tá siad freagrach as obair ghaolmhar a chur i gcrích in áitreabh na gcustaiméirí. I measc na seirbhísí a chuirimid ar fáil tá sábháilteacht agus práinnfhreagairt, leagan síos agus mionathrú seirbhíse píblíne, agus suiteálacha/athruithe méadair.

Déanaimid gach iarracht ár gcuid seirbhísí a sholáthar ar bhealach pras, éifeachtach agus sábháilte agus ar ardchaighdeán. Bíonn Líonraí Gáis Éireann ag iarraidh feabhas a chur go leanúnach ar leibhéil na seirbhíse a sholáthraímid ar bhonn laethúil d'ár gcuid custaiméirí, agus tá sé mar aidhm acu feabhas seirbhíse a bhaint amach i ngach gné d'ár gcuid gnó. Soláthraíonn an Chairt seo do Chustaiméirí dearbhuithe d'ár gcuid custaiméirí maidir lenár ndíograis i leith na gceangaltas seo agus go soláthróidh Líonraí Gáis Éireann, faoi thosca áirithe, cúiteamh nuair nach n éiríonn linn na caighdeáin seo a bhaint amach.

Tá Líonraí Gáis Éireann tiomanta do sheachadadh na gceangaltas feidhmíochta seo. Mura bhfuil tú sásta go bhfuil ár seirbhís seachadta againn de réir ár gCairte do chustaiméirí, ba mhór linn tú a leithéid a chur in iúl dúinn.

David Kelly
An Stiúrthóir d´Fhorbairt Custaiméirí agus Gnó

1 Freagra glao

Tabharfar freagra do do ghlao laistigh de 20 soicind

Is iad na príomhuimhreacha teagmhála do Líonraí Gáis Éireann ná:

Seirbhís Éigeandála 24 Uair an Chloig

1800 20 50 50

24 uair an chloig, 7 lá sa tseachtain

Fiosrúcháin Ghinearálta

1800 464 464

Ón Luan go dtí an Aoine 8rn – 8in Dé Sathairn 9rn – 5.30in

Eolas faoi Aonocsaíd Charbóin

1800 89 89 89

Ón Luan go dtí an Aoine 8rn – 8in Dé Sathairn 9rn – 5.30in

2 Slánúchán luachana

Tabharfaimid freagra ar gach iarratas luachana laistigh de 7 lá oibre

Is seirbhísí caighdeánacha iad a lán de na seirbhísí a sholáthraímid agus is féidir luachana a sholáthar go tapa ar an teileafón gan gá a bheith ann ach beagán eolais a thabhairt. Uaireanta bíonn riachtanais na hoibre níos casta agus is féidir go mbeidh ar dhuine d’ár gcuid ionadaithe cuairt a thabhairt ar an suíomh sula dtugtar luachan.

Do nascthaí píoba sheirbhíse teaghlaigh agus comhlachtaí beaga tráchtála (gan aon obair dheartha a bheith ag teastáil) nó athrú/athchumrú nasctha mar nach bhfuil aon ghníomhaíocht phríomhleagain i gceist, ráthaímid go mbeidh luachana ar fáil laistigh de 7 lá oibre ón dáta a fhaightear gach sonra riachtanach.

Má theipeann orainn luachan a chur laistigh de 7 lá oibre ón dáta a fhaightear na sonraí a theastaíonn, is féidir éileamh de €65 a dhéanamh.

3 Deonú coinne

Déanfaimid do choinne a sceidealú laistigh de 5 lá oibre ón iarratas

Do chuairteanna suímh le haghaidh luachana agus do choinní seirbhíse méadraithe teaghlaigh (ní mór é seo a iarraidh trí mheán do sholáthróra gháis) tairiscímid coinní ar maidin, um thráthnóna nó ar feadh an lae, ag brath ar a bhfuil ar fáil.

Déanfaimid do choinne a sceidealú laistigh de 5 lá oibre ón iarratas.

Do choinní leagain seirbhíse teaghlaigh, nuair a gheofar íocaíocht, beimid tiomanta do chur in iúl duit cé acu den 4 seachtaine ina dhiaidh seo ina gcuirfear tús leis an obair agus ansin níos cóngaraí don am socróimid dáta cinnte leat, ag cinntiú go dtugtar dóthain fógra faoina leithéid.

Mura n-éiríonn linn ceangaltas coinne a dheonú ort laistigh de 5 lá nó 4 seachtaine, de réir mar is cuí, (faoi réir ag coinníollacha sriantacha ar féidir go bhfuil siad i bhfeidhm ag údaráis áitiúla, srl, ó am go ham), is féidir éileamh a dhéanamh ar €35.

Má theastaíonn coinne uait atá níos faide ar aghaidh ná na teorainneacha lae/seachtaine atá luaite déanfaimid freastal ort le coinne den chineál sin.

4 Ag cloí le coinní

Déanfaimid teagmháil leat lá oibre amháin, ar a laghad, roimh aon athsceidealú coinne

Déanfaimid ár ndícheall cloí le gach coinne lenár gcuid custaiméirí ar an lá sannta agus laistigh den chreat ama ainmnithe (ar maidin, um thráthnóna nó ar feadh an lae). Má chreidimid nach mbeimid in ann cloí leis an gcoinne seo déanfaimid teagmháil leat ar a laghad lá oibre amháin roimh an gcoinne sceidealaithe.

Má theipeann orainn cloí leis an gcoinne, nó má theipeann orainn an cur ar ceal a chur in iúl duit ar nó roimh an lá oibre roimh an gcoinne sceidealaithe, is féidir éileamh a dhéanamh ar €50.

5 Ceangaltas athchuir

Cinnteoimid go ndéantar gach tochailt a chúl-líonadh agus a chlúdach go sábháilte laistigh de 24 uair an chloig ó chuirtear an obair i gcrích

Is féidir go mbeidh ar Líonraí Gáis Éireann talamh a thochailt ar d'áitreabh le leagan síos na píboibre nasctha gháis a éascú. Cinnteoimid go ndéantar gach tochailt a chúl-líonadh agus a chlúdach go sábháilte (athchur sealadach) laistigh de 24 uair an chloig ó chuirtear an obair i gcrích.

Má theipeann orainn athchur sealadach a chur i gcrích laistigh de 24 uair an chloig ó chuirtear an obair i gcrích, is féidir éileamh a dhéanamh ar €10 in aghaidh an lae nó cuid de. Má theipeann orainn athchur buan a chur i gcrích laistigh de 20 lá oibre ó chuirtear an obair i gcrích, is féidir éileamh a dhéanamh ar €50 in aghaidh na seachtaine nó cuid di.

Ní bhaineann ceangaltais ach le tosca mar ar cuireadh ar fáil rochtain mhaith ar an suíomh agus ar an áitreabh. Ní bhaineann ceangaltais athchuir le tochailtí a eascraíonn as obair éigeandála, athnuachana nó neamhbheartaithe.

6 Stopadh an tsoláthair gháis

Tabharfaimid 2 lá fógra ar a laghad, más gá dúinn do sholáthar gáis a stopadh mar gheall ar chothabháil riachtanach

Ó am go chéile, agus muid ag cur i gcrích obair chothabhála riachtanach bheartaithe nó muid ag nascadh custaiméirí nua, is féidir go mbeidh ar Líonraí Gáis Éireann do sholáthar gáis a stopadh. Má bhíonn gá leis sin, ráthaímid go dtabharfaimid 2 lá fógra duit ar a laghad.

Má theipeann orainn cloí leis an ráthaíocht seo, is féidir le custaiméirí teaghlaigh éileamh a dhéanamh ar €35 agus is féidir le custaiméirí gnó éileamh a dhéanamh ar €130.

Tá stopthaí soláthair an-ghearra agus stopthaí a eascraíonn as lochtanna líonra nó as gníomhartha tríú páirtí díolmhaithe ón ráthaíocht seo. Déanfaimid gach iarracht an mhíchaoithiúlacht a íoslaghdú ina leithéid de chásanna.

Seirbhísí breise do chustaiméirí leochaileacha

Do chustaiméirí atá luaite mar leochaileach ar Chlár na Sainseirbhísí (iad ainmnithe ag a soláthróir gáis nádúrtha), déanfaimid áiseanna comhroghnacha téite agus cócaireachta a thairiscint agus stopadh beartaithe sa soláthar gáis nó bristeach líonra ar siúl.

Má theipeann orainn na háiseanna seo a sholáthar d'aon Chustaiméir Leochaileach, nuair nach mbíonn an gás ar fáil ar feadh níos mó ná 8 uair an chloig, ón uair a tharlaíonn an stopadh sa soláthar gáis, íocfaimid go huathoibríoch cúiteamh de €35 in aghaidh an lae. Ní theastaíonn aon éileamh custaiméara.

7 Práinnfhreagairt

Is é an aidhm atá againn ná go mbainfidh an duine práinnfhreagartha an suíomh amach laistigh d'uair an chloig ó chuirtear tuairisc in iúl dúinn faoi sceitheadh gáis

Is é príomhchuspóir Líonraí Gáis Éireann ná freagra a thabhairt ar gach éigeandáil a luaithe agus is féidir.

Nuair a chuirtear tuairisc in iúl dúinn faoi sceitheadh iarbhír gáis nó faoi sceitheadh amhrasta, cuirfear duine d'ár gcuid pearsanra práinnfhreagartha chuig an suíomh láithreach. Is é an aidhm atá againn ná go mbainfidh an duine práinnfhreagartha an suíomh amach i gcónaí laistigh d'uair an chloig ó chuirtear an tuairisc in iúl dúinn faoi sceitheadh gáis.

8 Maidir le do sholáthar gáis a thabhairt ar ais

Déanfaimid ár ndícheall do sholáthar gáis a thabhairt ar ais chomh luath agus is féidir

Ó am go chéile is féidir go dtarlóidh lochtanna inár líonra gáis agus dá dheasca sin is féidir go bhfágfar gan soláthar gáis thú. Tar éis duit tuairisc a thabhairt dúinn faoi seo déanfaimid ár ndícheall le do sholáthar gáis a thabhairt ar ais go tapa.

Má theipeann orainn do sholáthar gáis a athbhunú faoi dheireadh an lae tar éis duit an fhadhb a chur in iúl dúinn, agus más locht líonra atá sa locht, is féidir le custaiméirí teaghlaigh éileamh a dhéanamh ar €65 agus is féidir le custaiméirí gnó éileamh a dhéanamh ar €130. Is féidir leat an t-éileamh seo a dhéanamh do gach 24 uair an chloig breise a fhágtar gan ghás thú, faoi réir ag uasmhéid de €500 do chustaiméirí teaghlaigh agus €1,000 do chustaiméirí gnó.

Faoi thosca ar leith, leithéidí coinníollacha foircneacha aimsire nó cur isteach leitheadach ar sholáthair gháis, ní féidir linn an ráthaíocht seo a thairiscint, ach déanfaimid ár ndícheall i gcónaí leis an soláthar a thabhairt ar ais a luaithe agus is féidir.

9 Ag láimhseáil gearán

Tá sé mar aidhm againn gach gearán a réiteach laistigh de 10 lá oibre

Má bhíonn tú míshásta leis an taithí a bhí agat de bheith ag plé le Líonraí Gáis Éireann, agus dá mba mhaith leat gearán a chlárú linn, is féidir leat

Glao a chur ar ár líne seirbhíse custaiméara
ar 1800 464 464

Luan go hAoine 8rn – 8in, Sath. 9rn – 5.30in

Scríobh chuig
Cúram Custaiméirí, Líonraí Gáis Éireann, Lárionad Seirbhísí Líonraí, Bóthar Theampaill Mhaighréide, Fionnghlas, Baile Átha Cliath 11, D11 Y895

Ríomhphost a chur chugainn
ag networksinfo@gasnetworks.ie

Dul chuig gasnetworks.ie

Déanfaidh Líonraí Gáis Éireann teagmháil teileafóin leat laistigh de lá amháin de chlárú do ghearáin le haithint go bhfuarthas é. Déanfaimid teagmháil leat freisin laistigh de 4 lá oibre ó chláraítear do ghearán le fáil amach cén dul chun cinn atá déanta maidir le do cheist.

Déanann Líonraí Gáis Éireann a ndícheall gach gearán a réiteach laistigh de 10 lá oibre. Má bhaineann do ghearán le dochar a rinneadh do do réadmhaoin, áfach, nó le botún méadair, is féidir go dteastóidh suas le 30 lá oibre ó cuireadh an fhadhb in iúl leis an gceist a réiteach.

10 Ráthaíocht íocaíochta

Tá sé mar aidhm againn gach éileamh nó aisíocaíocht a réiteach laistigh de 10 lá oibre

I dtaca le haisíocaíocht a iarradh nó a cuireadh in iúl nó aon éileamh cúitimh Chairte a bailíodh, cuirfidh Líonraí Gáis Éireann seic chugat don tsuim chuí laistigh de 10 lá oibre.

Má theipeann orainn seic cúitimh nó aisíocaíochta a chur sa phost laistigh de 10 lá oibre, is féidir éileamh a dhéanamh ar €35 nuair a theip orainn an caighdeán seo a chomhlíonadh.

Coinníollacha ginearálta

1. Ní mór don chustaiméir a ainm ceart, a sheoladh ceart agus sonraí teagmhála cearta a thabhairt.
2. Is é an custaiméir atá freagrach as rochtain mhaith a sholáthar don suíomh/áitreabh agus bheith ar fáil le gur féidir leis an gcoinne dul ar aghaidh de réir mar a sceidealaíodh.
3. Nuair a theastaíonn íocaíocht roimh ré, ní dhéanfar obair a sceidealú ach tar éis dúinn íocaíocht a fháil.
4. Ní mór Deimhnithe Comhréireachta a chur ar fáil roimh aon obair mhéadair (nuair is cuí sin).
5. Nuair a theastaíonn tochailt, bíonn am na hoibre faoi réir ag faomhadh agus ag ceadúnú Oscailte Bóithre ó thaobh an Údaráis Áitiúil de. Is féidir le hÚdaráis Áitiúla cosc a chur ar oibreacha bóthair ar bhealaí ainmnithe ag amanna áirithe den lá nó den bhliain, m.sh. le linn 'Oibríocht an tSaorshreafa'.
6. Is íocaíochtaí ex-gratia iad aon íocaíochtaí a dhéantar faoin gCeangaltas Feidhmíochta seo ag Líonraí Gáis Éireann, a dhéantar nuair a theipeann orainn an t-ardchaighdeán seirbhíse a chomhlíonadh atá leagtha síos againn dúinn féin. Déantar íocaíochtaí gan aon admháil dliteanais dlíthiúil ó thaobh Líonraí Gáis na hÉireann de.
7. Ní mór éileamh a dhéanamh go scríofa chuig Cúram Custaiméirí, Líonraí Gáis Éireann, Lárionad Seirbhísí Líonraí, Bóthar Theampaill Mhaighréide, Fionnghlas, Baile Átha Cliath 11, D11 Y895

   nó trí mheán an tsuímh ghréasáin **gasnetworks.ie**

   nó trí ríomhphost a chur chuig **networksinfo@gasnetworks.ie**

N.B. Ní mór gach éileamh cúitimh a dhéanamh laistigh de mhí amháin ón teip sheirbhíse.

Eisceachtaí do ráthaíochtaí

Faoi thosca ar leith, is féidir go gcuirfear cosc orainn maidir le freastal a dhéanamh ar cheangaltas seirbhíse. Samplaí de na tosca sin ná nuair nach mbíonn teacht againn ar shuíomh nó ar áitreabh, coinníollacha aimsire foircneacha nó neamhghnácha, éigeandáil líonra, mórstopadh sa soláthar, gníomhaíocht ag tríú páirtithe (leithéidí loitiméireacht), rioscaí i dtaca leis an tsábháilteacht nó i gcás nuair a d'fhéadfadh sárú an dlí a bheith i gceist le gníomh d'ár gcuid.

Cé nach féidir linn ráthaíochtaí a thairiscint sna cásanna seo, déanfaimid ár seacht ndícheall leis an tseirbhís chustaiméirí is fearr is féidir a chur ar fáil.

Eolas eile cúraim chustaiméirí

Treoir Líonraí Gáis Éireann do Chustaiméirí Leochaileacha

Gnáthamh Láimhseála Ghearáin Chustaiméirí Líonraí Gáis Éireann

Cód Cleachtais Líonraí Gáis Éireann do Dhíscor

Tá na doiciméid seo ar fáil le híoschóipeáil ag **gasnetworks.ie** i bhformáid pdf nó i bhformáid ghnáth-théacs.

Tá sí ar fáil i bhformáid Braille agus i bhformáid fhuaime freisin, cuir glao ar **1800 464 464,** más é do thoil é, le cóip a iarraidh.

Gas Networks Ireland

Is iad na príomhuimhreacha teagmhála do Líonraí Gáis Éireann ná:

Fiosrúcháin Ghinearálta

1800 464 464

Ón Luan go dtí an Aoine 8rn – 8in
Dé Sathairn 9rn – 5.30in

Seirbhís Éigeandála 24 Uair an Chloig

1800 20 50 50

networksinfo@gasnetworks.ie

@GasNetIrl
gasnetworks.ie

GNI_Customercharter_Irish_11/25