



Cód Iompair Margaíochta agus Cláraithe

electricireland.ie

Maireachtáil níos Cliste

electric
Ireland

Cód Iompair Margaíochta agus Cláraithe Electric Ireland do gach custaiméir

Tá sé mar aidhm ag Electric Ireland cleachtais a ghlacadh a ligeann dár gcustaiméirí muinín a bheith acu sa mhargaíocht a dhéantar ar sholáthar fuinnimh agus ar sheirbhísí gaolmhara.

Táimid tiomanta do bheith ag obair faoi réir an chleachtais is fearr i dtaobh na margaíochta agus an chláraithe a dhéantar ar ár dtáirgí agus ár seirbhísí.

Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfuil ár n-ábhar margaíochta agus poiblíochta cruinn agus go sonraítear ann an táirge á mhargú; go sonracha:

- ▶ Maidir le gach eolas margaíochta ar ár dtáirgí agus ár seirbhísí, is cuma cé acu cainéal margaíochta, go mbeidh sé cruinn agus go dtuigfear go héasca é.
- ▶ Nuair a úsáidtear comparáidí praghsanna, beidh gach muirear cuí san áireamh. Go sonraítear ann go cruinn an bunús a bhaineann le coigiltis mhaíte.
- ▶ Go soláthrófar inár n-ábhar eolas ar theorainneacha ama a bhaineann le haon phromóisean; agus eolas ar aon athruithe i gcoinníollacha a d'fhéadfadh tarlú ón uair a bheidh tréimhse an phromóisin caite; agus/nó aon téarmaí, coinníollacha nó muirir bhreise a d'fhéadfadh bheith gaolmhar leis an bpromóisean.
- ▶ Is é ár n-aidhm a bheith cinnte de nach dtugann ár bhfostaithe ná ár ngníomhairí aon bhréagléiriú ar an ngnólacht ná ar sholáthraithe iomaíochta ar bhealach diúltach.
- ▶ Tugaimid oiliúint do gach ball foirne agus conraitheoir cuí i dtaobh an Chóid Iompair seo chomh maith le hoiliúint rialta díolacháin i ndáil lenár dtáirgí agus ár seirbhísí uile. Déanaimid cinnte nach

soláthraíonn ár ngníomhairí díolacháin aon eolas míthreorach nó nach gcuireann siad brú míchuí ar chustaiméir chun é/í a mhealladh. Tá clár leanúnach dearbhaithe cáilíochta i bhfeidm againn chun gníomhairí díolacháin aonair a mheas go réamhghníomhach.

Cuirimid ar fáil modh dár gcustaiméirí reatha diúltú a bheith páirteach i bpromóisin mhargaíochta dhíri sa toadhcháil:

- ▶ Sa chás gur chuir custaiméir in iúl dúinn nach mian leis go ndéanfar teagmháil leis ar mhaithe leis seo, luafaimid an tosaíocht sin de chuid an chustaiméara ar ár mbunachar custaiméirí laistigh de 28 lá ón iarratas. Tar éis na tréimhse seo, ní dhéanfar teagmháil leis an gcustaiméir ar mhaithe le cuspóirí margaíochta díri, ach amháin má thugann an custaiméir cead.
- ▶ Sa chás go n-iarrann custaiméir deimhniú i scríbhinn go ndearnadh taifead ar a thosaíocht ar dhiúltú gan a bheith rannpháirteach, cuirfear seo ar fáil laistigh de 40 lá ón iarratas seo a fháil.
- ▶ Sa chás go bpléimid le gníomhaireacht sheachtrach margaíocht dhíreach a dhéanamh ar ár son, cuirfear ar aghaidh chuig an gcomhlacht sin aon iarratas ó chustaiméir é a bhaint ón liosta teagmhálacha.
- ▶ Léirimid comhlíonadh lena bhfuil thuas trí tháscaire a choimeád ar ár mbunachar custaiméirí nach bhfuiltear le teagmháil a dhéanamh leis an gcustaiméir i dtaca le promóisin mhargaíochta dhíri.

Tá meas againn ar cheart an chustaiméara chun príobháideachta agus gan eolas pearsanta a úsáid ach amháin ar mhaithe le cuspóirí a thagann leis an gCód seo.

Cleachtas margáíochta agus cláraithe ag áitreabh custaiméara

Ní thugaimid cuairteanna margáíochta agus díolacháin ar chustaiméirí ach ag na hamanna seo a leanas - idir 9r.n. agus 8i.n. i rith na seachtaine agus ó 9r.n. go 7i.n. ar an Satharn. Ní thugaimid cuairteanna taobh amuigh de na hamanna seo, ná ar Oíche Nollag, ná ar aon Lá Saoire Poiblí ná Bainc, ná ar an Domhnach ach amháin má iarrann an custaiméir sin go sonrach.

A luaithe a dhéanann ár n-ionadaí teagmháil leis an gcustaiméir, cuireann sé/sí cárta aitheantais ar láimh ar a bhfuil a ainm/hainm iomlán agus a ghrianghraf/grianghraf ar taispeáint chomh maith le hainm, seoladh agus uimhir theagmhála Electric Ireland. Gach uair ina dhiaidh sin, cuirfear an cárta ar láimh nuair a iarrann an custaiméir é.

Cuireann ár n-ionadaí an custaiméir ar an eolas faoi chuspóirí na cuairte. Ag am ar bith, murar mian leis an gcustaiméir leanúint ar aghaidh, fágaimid an t-áitreabh láithreach bonn agus arna iarraidh sin, cuirimid an custaiméir ar an eolas faoi conas a ainm a bhaint ón liosta teagmhálaithe.

Deimhnimid go bhfuil an duine ar mian leis/léi cuntas a oscailt údaraithe amhlaidh chun é sin a dhéanamh agus tugaimid míniú soiléir don chustaiméir ar na táirgí atá ar fáil, ar

lascaíní agus ar mhuirir a bhaineann leis na táirgí atá roghnaithe acu agus ar fhad an chonartha más infheidhme.

Cuirfidh an gníomhaire eolas ar fáil maidir leis na téarmaí agus coinníollacha ginearálta ag am an díolacháin i dteannta le heolas ar bhilleáil, ar mhodhanna íocaíochta agus ar aon roghanna buiséadacha a d'fhéadfadh a bheith ar fáil. Cuirfidh an gníomhaire in iúl don chustaiméir go seolfar a phraghasphlean ar leith chuige tríd an bpost nó trí ríomhphost.

Nuair a bhíonn ár ngníomhairí díolacháin ar cuairt ar áitreabh custaiméara faigheann an custaiméir cóip dár seicliosta díolacháin ó dhoras go doras lena chomhlánú agus lena shíniú ag an gcustaiméir.

Má chinneann an custaiméir, ar chúis ar bith, an t-athrú seirbhíse a bhí beartaithe acu a chur ar ceal, is féidir leo é sin a dhéanamh gan aon chostas don chustaiméir.

Cleachtas le haghaidh margáíochta tríd an ríomhphost

Nuair a dhéanaimid margáíocht trí ríomhphost a chur chuig custaiméirí reatha, cuirimid ar fáil:

- ▶ Ár n-ainm agus ár seoladh.
- ▶ Ár seoltaí ríomhphoist nó meáin eile teagmhála leictreonaí.
- ▶ Ár n-uimhir theagmhála.



- ▶ Bealach éasca chun do sheoladh ríomhphost nó d'uimhir theileafón póca a bhaint nó a dhíliostáil ó theachtaireachtaí amach anseo.

I gcás go roghnaíonn an custaiméir 'scar-rogha' a dhéanamh don mhargaíocht amach anseo, ní dhéanfimid teagmháil leis an gcustaiméir arís chun críche margaióchta, ach amháin dá n-iarrfadh an custaiméir a leithéid orainn nó dá dtoileodh an custaiméir leis ar bhealach eile.

Nuair a dhéanaimid margaiócht le custaiméirí poitéinsiúla tríd an ríomhphost, faighimid cead an chustaiméara a bheith páirteach roimh theagmháil a dhéanamh leo.

Cleachtas le haghaidh margaióchta trí SMS

Nuair a dhéanaimid margaiócht trí SMS a chur chuig custaiméirí reatha, cuirimid ar fáil:

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

I gcás go roghnaíonn an custaiméir 'scar-rogha' a dhéanamh don mhargaíocht amach anseo, ní dhéanfimid teagmháil leis an gcustaiméir arís chun críche margaióchta, ach amháin dá n-iarrfadh an custaiméir a leithéid orainn nó dá dtoileodh an custaiméir leis ar bhealach eile.

Nuair a dhéanaimid margaiócht le custaiméirí poitéinsiúla tríd an gcóras SMS, faighimid cead an chustaiméara a bheith páirteach roimh theagmháil a dhéanamh leo.

Cleachtas le haghaidh margaióchta agus cláraithe ar an teileafón

Ní ghlaoidimid ar chustaiméirí ach ag na hamanna seo a leanas: idir 9rn agus 8in i rith na seachtaine agus idir 9rn go 7in ar an Satharn. Ní thugaimid glaonna gutháin taobh amuigh de na hamanna seo, ná ar Oíche Nollag, ná ar aon Lá Saoire Poiblí ná Bainc, ná ar an Domhnach ach amháin má iarrann an custaiméir sin go sonrath.

A luaithe is féidir tar éis teagmháil a dhéanamh

leis an gcustaiméir, cuireann ár n-ionadaí a ainm/hainm agus a uimhir/huimhir theagmhála in iúl go soiléir, má iarrtar sin, agus cuireann ar a fhios don chustaiméir go bhfuil an glaoch á chur ar son Electric Ireland.

Cuireann ár n-ionadaí an custaiméir ar an eolas faoi chuspóirí an ghla. Ag am ar bith i rith an chomhrá teileafóin, murar mian leis an gcustaiméir leanúint ar aghaidh, cuirimid deireadh láithreach leis an nglaoch agus cuirimid an custaiméir ar an eolas faoi conas a ainm a bhaint ón liosta teagmhálaithe.

Deimhnímid go bhfuil an duine ar mian leis/léi cuntas a oscailt údaraithe amhlaidh chun é sin a dhéanamh agus tugaimid míniú soiléir don chustaiméir ar na táirgí atá ar fáil, ar lascaíní agus ar mhuirir a bhaineann leis na táirgí atá roghnaithe acu agus ar fhad an chonartha más infheidhme.

Ar dháta an díolacháin cuirfidh an gníomhaire na téarmaí agus coinníollacha ginearálta in iúl i dteannta le heolas ar bhilleáil, ar mhodhanna íocaíochta agus ar aon roghanna buiséadacha a d'fhéadfadh a bheith ar fáil.

Tabharfaidh ár ngníomhairí díolacháin comhairle don chustaiméir maidir leis na téarmaí agus coinníollacha is tábhachtaí atá ann agus cuirfear in iúl dóibh go seolfar chucu, tríd an bpost nó trí ríomhphost, na téarmaí agus coinníollacha ina n-iomláine agus na sonraí faoin bpraghasphlean ar leith a bhaineann leo.

Má chinneann an custaiméir, ar chúis ar bith, an t-athrú seirbhíse a bhí beartaithe acu a chur ar ceal, is féidir leo é sin a dhéanamh gan aon chostas don chustaiméir.





Ár ráthaíocht

Má theipeann orainn aon cheann de na gealltanais imlínithe sa Chód seo a chomhlíonadh, beidh custaiméirí i dteideal cúiteamh a fháil faoi théarmaí ár gCairt Chustaiméirí.

Féadfar cóipeanna dár gCairt Chustaiméirí agus dár gCóid eile a fháil ar na modhanna seo a leanas:

Ar an teileafón: 1850 372 372 (8r.n. – 8i.n. Luan go Satharn)

Tríd an bpost: Electric Ireland,
Bosca Oifig Phoist 841,
Oifig Seachadta Dheisceart na Cathrach,
An Tóchar, Co. Chorcaí.

Tríd an ríomhphost: service@electricireland.ie

Ar Líne: www.electricireland.ie/customercharter

Tá an Cód seo formheasta ag an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (CER).

Féadfar teagmháil a dhéanamh ar an bhfón leis an Foireann Cúram Custaiméirí Fuinnimh de chuid CER ag 1890 404 404 nó trí chuairt a thabhairt ar www.customercare@cer.ie