

Zobowiązania Wobec Klientów

Oto nasze 10 zobowiązań wobec Was

Gas Networks Ireland zobowiązane jest stawiać Was, naszych klientów, na pierwszym miejscu. To odzwierciedlone jest w naszych Zobowiązaniach Wobec Klientów, zawierających 10 gwarantowanych zobowiązań dotyczących naszych usług.

Gas Networks Ireland łączy odbiorców gazu naturalnego z siecią i odpowiada za realizację powiązanych z tym prac w lokalach klientów. Usługi przez nas świadczone to między innymi reagowanie w przypadku problemów z zakresu bezpieczeństwa i awarii, układanie gazociągów i ich modyfikacja, instalacje/modyfikacje liczników.

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczyć nasze usługi w sposób szybki, wydajny i bezpieczny i w wysokim standardzie. Gas Networks Ireland stale usprawnia poziom usług świadczonych codziennie naszym klientom i dąży do osiągnięcia najwyższej jakości usług we wszystkich aspektach naszej działalności. Niniejsze Zobowiązania Wobec Klientów zawierają zapewnienia naszego zaangażowania w zakresie jakości usług oraz, w poszczególnych przypadkach, zapewnienie rekompensaty ze strony Gas Networks Ireland za niewywiązanie się z wyznaczanych sobie standardów.

Gas Networks Ireland zaangażowane jest w wywiązanie się z tych zobowiązań. Jeśli uważacie Państwo, iż nasze usługi nie są świadczone zgodnie z naszymi Zobowiązaniami Wobec Klientów, będziemy wdzięczni za jakiegokolwiek informacje udzielone w tym zakresie.



David Kelly

*Dyrektor ds. rozwoju biznesu i bazy klientów,
Gas Networks Ireland*

1

Czas reakcji telefonicznej

Twój telefon zostanie przez nas odebrany w ciągu 20 sekund

Główne numery kontaktowe
Gas Networks Ireland to:

24-godzinna Obsługa Awarii
1800 20 50 50

24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu

Zapytania Ogólne
1800 464 464

Od poniedziałku do piątku 8:00 – 20:00
Soboty 9:00 – 17:30

Informacje o Emisji Tlenku Węgla
1800 89 89 89

Od poniedziałku do piątku 8:00 – 20:00
Soboty 9:00 – 17:30

2

Szybka wycena

Na wszelkie zapytania o wycenę reagujemy w ciągu 7 dni

Znaczna część usług, które świadczymy jest standardowa i wycena może być wykonana szybko przez telefon przy minimalnym dostępie do informacji. Czasami zadania bywają bardziej złożone i mogą wymagać wizytacji jednego lub dwóch przedstawicieli na miejscu przed wyceną.

W przypadku podłączeń domowych lub dla małych firm (niewymagających prac projektowych) lub modyfikacji/rekonfiguracji gazociągu niewymagających prac związanych z układaniem gazociągów, gwarantujemy wykonanie wyceny w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania wszystkich potrzebnych danych.

Jeśli nie wywiążemy się z dostarczenia wyceny w ciągu 7 dni roboczych od daty otrzymania wymaganych danych, klient uprawniony jest do roszczenia w wysokości €65.

3

Umawianie spotkań

Zaplanujemy spotkanie z Państwem w ciągu 5 dni od zapytania

Dla wizytacji związanych z wyceną oraz domowych usług pomiarowych (drugie wymaga wysłania żądania za pośrednictwem dostawcy gazu) oferujemy wybór spotkań przedpołudniowych, popołudniowych i całonocnych, zależnie od dostępności przedstawicieli. Na żądanie klienta umawiamy spotkanie w ciągu 5 dni roboczych.

W przypadku domowych usług układania gazociągów, po otrzymaniu płatności zobowiązujemy się wskazać jeden z 4 kolejnych tygodni, w którym rozpoczną się prace, natomiast bliżej tego terminu, z odpowiednim wyprzedzeniem, ustalimy z Państwem dokładną datę realizacji.

Jeśli nie wywiążemy się ze zobowiązania spotkania, w zależności od zapytania, w terminie 5 dni lub 4 tygodni (zależnie od warunków określanych każdorazowo przez władze lokalne), klientowi przysługuje prawo do roszczenia w wysokości €35.

Jeśli wymagają Państwo umówienia wizyty poza wskazanymi wyżej ramami dziennymi/tygodniowymi, jesteśmy w stanie dostosować się do Państwa warunków.

4

Dotrzymanie terminów spotkań

Zapewniamy, że wszelkie wykopy będą zasypane i bezpiecznie zakryte w ciągu 24 godzin od zakończenia prac

Staramy się dotrzymać wszystkich terminów spotkań z naszymi klientami umówionych na konkretny dzień i ustalone pory dnia (przedpołudnie, popołudnie lub cały dzień). Jeśli stwierdzimy, że nie będziemy w stanie dotrzymać umówionego terminu spotkania, skontaktujemy się z Państwem przynajmniej jeden dzień przed terminem spotkania.

Jeśli nie wywiążemy się z terminu umówionego spotkania lub nie powiadomimy o jego odwołaniu z przynajmniej jednodniowym wyprzedzeniem, klientowi przysługuje prawo do roszczenia w wysokości €50.

5

Zobowiązanie przywrócenia terenu

Zapewniamy, że wszelkie wykopy będą zasypane i bezpiecznie zakryte w ciągu 24 godzin od zakończenia prac

Może zdarzyć się, iż Gas Networks Ireland będzie musiało dokonać wykopów na Państwa terenie w celu umożliwienia układania i przyłączenia gazociągów. Zapewniamy, iż wszystkie wykopy zostaną zasypane i bezpiecznie zakryte (tymczasowe przywrócenie terenu) w ciągu 24 godzin od zakończenia prac.

Jeśli nie wywiążemy się z tymczasowego przywrócenia terenu w ciągu 24 godzin od zakończenia prac, klientowi przysługuje prawo do roszczenia w wysokości €10 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Jeśli nie wywiążemy się z pełnego przywrócenia terenu w ciągu 20 dni roboczych od zakończenia prac, klientowi przysługuje prawo do roszczenia w wysokości €50 za każdy rozpoczęty tydzień opóźnienia.

Zobowiązania te dotyczą wyłącznie okoliczności, w których umożliwiony został dojazd do miejsca prac i terenu klienta. Zobowiązanie przywrócenia terenu nie dotyczy wykopów wykonywanych z przyczyny awarii, wymiany lub prac nieplanowanych.

6

Przerwy w dostawie gazu

Zobowiązujemy się z przynajmniej 2-dniowym wyprzedzeniem zawiadamiać klientów o konieczności przzerwania dostaw gazu z powodu przeprowadzenia niezbędnych konserwacji

Okazjonalnie, podczas przeprowadzania koniecznych i planowanych prac konserwacyjnych lub podłączania nowych klientów, Gas Networks Ireland musi przerwać dostawy gazu do klientów. Gdy nastąpi taka konieczność, zobowiązujemy się o tym powiadomić z przynajmniej 2-dniowym wyprzedzeniem.

Jeśli nie wywiążemy się z powyższego zobowiązania, klienci prowadzący gospodarstwa domowe mają prawo do roszczenia w wysokości €35, natomiast klienci biznesowi – do roszczenia w wysokości €130

Bardzo krótkie przerwy w dostawie lub przerwy wynikające z awarii sieci, lub działań stron trzecich stanowią wyjątki od tego zobowiązania. W takich przypadkach dokładamy wszelkich starań, aby zminimalizować związane z tym niedogodności.

Dodatkowe usługi dla klientów szczególnie narażonych

Dla klientów zakwalifikowanych, jako szczególnie narażonych w Rejestrze Usług Specjalnych (według orzeczenia bezpośredniego dostawcy gazu) oferujemy alternatywne urządzenia grzewcze i kuchenne na czas planowanej przerwy w dostawie gazu lub awarii sieci.

Jeśli nie wywiążemy się z zapewnienia tych urządzeń któremukolwiek Klientowi Szczególnie Narażonemu, w przypadku odcięcia gazu na ponad 8 godzin od czasu rozpoczęcia przerwy w dostawie automatycznie wypłacamy odszkodowanie w wysokości €35 za dzień. Roszczenie ze strony klienta nie jest w tym wypadku wymagane.

7

Interwencja kryzysowa

Naszym celem jest, aby osoba odpowiedzialna za interwencję kryzysową zawsze była na miejscu w przeciągu godziny otrzymania zgłoszenia o ulatniającym się gazie

Głównym celem Gas Networks Ireland jest możliwie najszybsza reakcja w sytuacjach awaryjnych.

Jeden z członków naszego zespołu ds. interwencji kryzysowej wysłany zostanie na miejsce niezwłocznie po otrzymaniu powiadomienia o faktycznym lub podejrzanym wycieku gazu. Naszym celem jest, aby osoba odpowiedzialna za interwencję kryzysową była dostępna na miejscu w przeciągu godziny od otrzymania zgłoszenia o ulatniającym się gazie.

8

Przywrócenie dostaw gazu

Dokładamy wszelkich starań, aby możliwie najszybciej przywracać dostawy gazu

Okazjonalnie mogą zdarzać się awarie naszych sieci gazowych, które skutkować mogą brakiem dostaw gazu. Po zgłoszeniu takich awarii zobowiązujemy się dołożyć wszelkich starań celem jak najszybszego przywrócenia dostawy gazu.

Jeśli nie wywiążemy się ze zobowiązania przywrócenia dostawy gazu do końca dnia następującego po zgłoszeniu, a awaria dotyczy sieci, klienci prowadzący gospodarstwa domowe mają prawo do roszczenia w wysokości €65, a klienci biznesowi - €130. Roszczenie to przysługuje za każde kolejne 24 godziny bez dostaw gazu, do maksymalnie €500 dla klientów domowych oraz €1,000 dla klientów biznesowych.

W wyjątkowych okolicznościach, jak skrajne warunki pogodowe lub poważnych zakłóceniach w dostawach gazu, nie jesteśmy w stanie udzielić powyższej gwarancji, lecz zawsze będziemy robić wszystko, co w naszej mocy, aby jak najszybciej przywrócić dostawy gazu.

9

Rozpatrywanie reklamacji

Naszym celem jest rozwiązywanie wszystkich reklamacji w terminie 10 dni roboczych

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z usług Gas Networks Ireland i pragną zgłosić reklamację, mogą Państwo:

Zadzwoń pod nasz numer obsługi klienta:

1800 464 464 od poniedziałku do piątku 8:00 – 20:00, soboty 9:00 – 17:30

Napisać na adres:

**Customer Care, Gas Networks Ireland,
Networks Services Centre,
St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11**

Wysłać e-mail na adres:

networksinfo@gasnetworks.ie

Odwiedzić stronę gasnetworks.ie

Gas Networks Ireland skontaktuje się z Państwem w ciągu jednego dnia od zgłoszenia reklamacji w celu potwierdzenia jej odbioru. Skontaktujemy się również w przeciągu 4 dni roboczych od zgłoszenia reklamacji, aby potwierdzić postępy w sprawie.

Gas Networks Ireland dokłada wszelkich starań, aby rozwiązywać wszystkie reklamacje w ciągu 10 dni roboczych. Jeśli jednak reklamacja dotyczy uszkodzenia Państwa mienia lub błędnego odczytu licznika, rozwiązanie problemu może trwać do 30 dni roboczych od daty zgłoszenia.

10

Gwarancja płatności

Naszym celem jest rozwiązywanie wszelkich roszczeń o zwroty pieniędzy w ciągu 10 dni roboczych

W zakresie wymaganych lub zgłoszonych zwrotów pieniędzy, czy też uzasadnionych rekompensat z tytułu Zobowiązań Wobec Klientów, Gas Networks Ireland zobowiązuje się wysłać czek na stosowną sumę w terminie 10 dni roboczych.

W przypadku niewysłania czeku na sumę rekompensaty lub zwrotu pieniędzy w ciągu 10 dni roboczych, klientowi przysługuje prawo do roszczenia w wysokości €35 za niedopełnienie tego zobowiązania.

Warunki Ogólne

1. Klient zobowiązany jest podać poprawne nazwisko, adres i dane kontaktowe.
2. Obowiązkiem klienta jest zapewnienie dostępu do miejsca realizacji / posiadłości oraz obecność w terminie umówionego spotkania.
3. Jeśli konieczna jest przedpłata, harmonogram prac zostanie ustalony wyłącznie po jej otrzymaniu.
4. Świadczenia Zgodności muszą być udostępnione z wyprzedzeniem w przypadku prac związanych z licznikami (jeśli dotyczy).
5. Jeśli konieczne są wykopy, ich terminy podlegają zgodzie oraz licencji Władz Lokalnych na Ingerencję w Drogę. Władze lokalne mogą zabronić realizacji prac drogowych na wyznaczonych trasach o konkretnych porach dnia lub roku, np. „Operacja Free Flow”.
6. Wszelkie płatności dokonywane na podstawie niniejszych zobowiązań stanowią opłaty dobrowolne ze strony Gas Networks Ireland z tytułu niewywiązania się ze standardów usług, które sobie wyznaczaliśmy. Dokonanie płatności nie jest równoznaczne z przyjęciem prawnej odpowiedzialności przez Gas Networks Ireland.
7. Wszelkie roszczenia należy zgłaszać pisemnie na adres:
**Customer Care, Gas Networks Ireland,
Networks Services Centre,
St. Margaret’s Road, Finglas, Dublin 11**
lub przez stronę internetową gasnetworks.ie
lub e-mailem na adres:
networksinfo@gasnetworks.ie

N.B. Wszelkie roszczenia odszkodowawcze należy zgłaszać w ciągu miesiąca od awarii usługi.

Wyjątki od gwarancji

W wyjątkowych okolicznościach niemożliwe może być dla nas wywiązanie się ze zobowiązań w zakresie usług. Między innymi są to sytuacje, w których nie możemy uzyskać dostępu do miejsca realizacji lub posiadłości, skrajne lub wyjątkowe warunki pogodowe, awaria sieci, znaczące przerwanie dostaw, działania stron trzecich (np. wandalizm), zagrożenie bezpieczeństwa, lub ryzyko złamania prawa w wyniku realizowanych czynności.

Choć w powyższych przypadkach nie jesteśmy w stanie udzielać żadnych gwarancji, dokładamy wszelkich starań, aby zapewniać najlepszą możliwą obsługę klientów.

Inne informacje dotyczące obsługi klienta

[Poradnik Gas Networks Ireland dla Klientów Szczególnie Narażonych](#)

[Procedura Rozpatrywania Reklamacji Klientów Gas Networks Ireland](#)

[Kodeks Postępowania Gas Networks Ireland dot. Odłączania](#)

Dokumenty te dostępne są do pobrania na stronie gasnetworks.ie w formacie pdf lub zwykłego tekstu.

Dostępne są również w alfabecie Braille'a oraz w wersji audio; aby uzyskać kopię, prosimy o kontakt pod numerem: **1800 464 464**.