

## Zákaznická smlouva

### My:

- S našimi znaleckými pracovníky Vám pomůžeme ve výběru našich poskytovaných služeb
- Vás ujistíme, že naše služby jsou dostupné všem zákazníkům
- Vám usnadníme spojení s námi
- Budeme jednat rychle a efektivně v řešení Vašich problémů

### Úroveň našich zákaznických služeb

My operujeme řadu statutárních služeb pro zákazníky. Když budete potřebovat připojit svůj obchod nebo nový domov k elektrické síti, či máte zkušenosti s výpadkem elektřiny, my se budeme snažit tyto problémy vyřešit co nejrychleji a nejefektivněji.

Pokud nesplníme Vaše požadavky, NIE (Elektrárenské závody Severního Írska) Vám pošlou peněžní částku (pro více informací jděte na: [www.nie.co.uk](http://www.nie.co.uk) nebo kontaktujte naši zákaznickou službu na **03457 643 643**).

### Sbírka zásad

Sbírka zásad byla schválena Severoirským úřadem pro veřejné služby (The Northern Ireland Authority for Utility Regulation) dle smluvních podmínek. Toto je konzultováno ve spolupráci se Spotřebitelskou radou (Cunsomer Council).

Více se můžete dozvědět na [www.nie.co.uk](http://www.nie.co.uk), kde si můžete Sbírku zásad také stáhnout. Sbírka zásad je k dispozici v několika cizích jazycích. Nebo můžete také volat naši zákaznickou linku na **03457 643 643** a my Vám ji zašleme poštou.

## Zákaznická linka (Customer Helpline) **03457 643 643**

Linka k dispozici od 8.30 do 17 hod od po do pá, v případě výpadku elektřiny je linka k dispozici 24 hodin denně. Hovory jsou nahrávány k účelům zajištění kvality.

## Kontaktujte nás

### Zákaznická linka

- Poskytneme Vám telefonické informace od po do pá od 8.30 do 17 hodin. Toto číslo je k dispozici 24 hodin denně v případě výpadku elektřiny. Volejte, prosím, NIE na **03457 643 643** (poplatek je rovný poplatkům za místní hovory kdekoliv v Severním Írsku).

### Odečty elektroměrů

- Pokud zmeškáte naše pracovníky, kteří odečítají elektroměry, kontaktujte nás, prosím, s Vaším odečtem nejpozději do jednoho dne, abychom Vám účtovali správnou částku. Tato služba je k dispozici 24 hodin denně.
- Volejte náš automatizovaný servis na **03456 093 030**. Na vyžádání udejte, prosím, Vaše zákaznické číslo, jméno, adresu, poštovní směrovací číslo a odečet z elektroměru. Nebo pošlete email na: [meter.reading@nie.co.uk](mailto:meter.reading@nie.co.uk) nebo zadejte Váš odečet na naší webovou stránku: [www.nie.co.uk](http://www.nie.co.uk)

### Minicom

- Zákazníci, kteří používají textové telefony, nás mohou kontaktovat na naší lince minicomu: **03457 147 128**. Tato služba je k dispozici 24 hodin denně k nahlášení výpadku elektřiny.

### Webová stránka

Navštivte, prosím, naši webovou stránku na: [www.nie.co.uk](http://www.nie.co.uk)

### Email

Emaily zasílejte na: [customercontact@nie.co.uk](mailto:customercontact@nie.co.uk)

## Zákaznická smlouva

### Co je naší činností?

V Northern Ireland Electricity (Elektrárenská společnost Severního Írska) jsme zodpovědni za výstavbu a údržbu elektrického vedení po celém Severním Írsku. Zákazníci nás mohou kontaktovat v případě výpadku elektřiny, pokud chtějí připojit elektřinu do nového domu či obchodu, nebo pokud mají otázky ohledně instalace elektroměru.

### Náš závazek k Vám

My v NIE (Elektrárenská společnost Severního Írska) usilujeme o poskytování služeb první třídy za dobrou cenu.

**Zákaznická linka 03457 643 643**