

Táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin a sholáthar a fhreastalaíonn ar riachtanais ár gcustaiméirí trí sheirbhís shábháilte, chairdiúil, iontaofa agus phoncúil a chur ar fáil a thacaíonn lenár gcustaiméirí maidir lena riachtanais taistil.

Tuigimid nach mbíonn gach rud foirfe i gcónaí agus ar an drochuair bíonn fadhbanna ann uaireanta, ach creidimid gurb í an chaoi a láimhseáiltear rudaí nuair a théann siad in abar a dhéanann an difríocht dár gcustaiméirí. Is mian linn rudaí a chur ina gceart agus leithscéal a ghabháil nuair a ligeann rud éigin síos tú agus a chinntiú go ndéanaimid rudaí i gceart as seo amach.

Leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí tá ár ngealltanais maidir leis an tseirbhís is fearr a sholáthar daoibh, ár gcustaiméirí, de réir ár gconartha leis an Údarás Náisiúnta Iompair (NTA).

Ár ngealltanais duitse

Is í an aidhm atá againn seirbhís shábháilte, inrochtana, chairdiúil, iontaofa agus phoncúil a chur ar fáil do chustaiméirí, seirbhís ar féidir brath uirthi i gcónaí maidir lena freastal ar riachtanais taistil ár gcustaiméirí.

Is mian linn seirbhís a chur ar fáil ar féidir brath uirthi i gcónaí agus geallaimid gach tacaíocht agus cúnamh réasúnta a thairiscint chun cabhrú lenár gcustaiméirí a gcuid turas a dhéanamh go rathúil.

Fiosróimid bealaí i gcónaí chun feabhas a chur ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil dár gcustaiméirí. Tá sé tábhachtach éisteacht lenár gcustaiméirí agus gníomhóimid ar mholtaí agus cinnteoidimid go gcoinneoidimid ár gcustaiméirí cothrom le dáta.

Seirbhís bus ardchaighdeáin inrochtana a chur ar fáil

Tá ár gcustaiméirí i dteideal seirbhís atá iontaofa agus poncúil agus déanfaimid ár ndícheall 100% dár dturais laethúil sceidealaithe a oibriú. Déanfaimid athbhreithniú rialta ar ár n-amchlár lena chinntiú go bhfuil siad réalaíoch agus go bhfuil sé indéanta iad a bhaint amach ionas gur féidir lenár gcustaiméirí brath ar ár gcuid seirbhísí.

Fágfaidh gach ceann dár mbusanna an stáisiún ceann aistir tráth nach déanaí ná cúig nóiméad tar éis an ama fágála sceidealta agus ní fhágfaidh siad go luath seachas ar chúiseanna sábháilteachta.

Uaireanta d'fhéadfadh cúiseanna nach bhfuil smacht againn orthu cur isteach ar ár seirbhísí, mar shampla oibreacha bóthair neamhphleanáilte, malairtí slí agus drochaimsir. Sna cásanna seo, cinnteoidimid go gcuirfear eolas faoinár seirbhísí agus aon tionchair ionchasacha ar fáil go tráthúil trinár suíomh gréasáin agus trí na meáin shóisialta chun cabhrú le custaiméirí a dturais a phleanáil.

Tá urlár íseal ag gach ceann dár bhfeithiclí agus tá siad inrochtana agus tá ár dtiománaithe oilte chun gach tacaíocht riachtanach a thabhairt d'aon chustaiméir a bhfuil cúnamh ag teastáil uaidh/uaithi. Beidh ár seirbhísí inrochtana go hiomlán, agus táimid lánsásta tacaíocht a thabhairt do chustaiméirí a bhfuil cúnamh breise de dhíth orthu agus oibreoidimid leo. Teastaíonn uainn go mbeadh muinín ag ár gcustaiméirí go léir asainn agus go n-úsáidfídh siad ár seirbhísí gan stró.

Comhionannas, Éagsúlacht agus Ionchuimsiú

Creidimid go láidir i dtacú le héagsúlacht agus i gcinntiú go gcaitear go cothrom lenár gcustaiméirí. Is fostóir comhdheiseanna sinn agus táimid lántiomanta do dheiseanna a fheabhsú agus a chur chun cinn dár gcustaiméirí

agus dár gcomhghleacaithe go léir, beag beann ar inscne, claonadh gnéasach, cine, dath, náisiúntacht, bunadh eitneach nó náisiúnta, stádas pósta, stádas teaghlaigh, míchumas, reiligiún, aois nó ballraíocht den Lucht Siúil.

Ní ghlacfaimid le haon leithcheal ó chustaiméirí ná ó chomhghleacaithe agus mar sin táimid tiomanta don phrionsabal gur chóir go mbeadh ár gcustaiméirí agus ár gcomhghleacaithe in ann taisteal agus oibriú i dtimpeallacht atá saor ó imeaglú agus ó chiapadh.

Sábháilteacht agus Slándáil ár gCustaiméirí

Tá sé ar cheann dár bpríomhthosaíochtaí eispéireas taistil sábháilte agus slán a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

Tá ár bhfeithiclí go léir feistithe le córas TCI d'fhonn coireacht a chosc, a bhrath agus ar mhaithe le sábháilteacht agus slándáil ár gcustaiméirí agus ár gcomhghleacaithe.

Tá ár dtiománaithe oilte maidir le turas sábháilte compordach a chruthú do chustaiméirí gach uair a thaistealaíonn siad linn. Tá Teastas Inniúlachta Gairmiúla ag tiománaithe agus faigheann siad forbairt ghairmiúil leanúnach chun a scileanna a choinneáil ábhartha. Comhlíonann ár n-oiliúint na caighdeáin atá leagtha amach ag an Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre agus déanaimid athbhreithniú agus measúnú rialta ar dhea-chleachtas chun ár gcúrsaí a nuashonrú d'fhonn a chinntiú go gcomhlíonann siad na caighdeáin is déanaí.

Earraí Caillte

D'fhéadfadh cailliúint ciapadh agus míchaoithiúlacht a chruthú agus tuigimid an tionchar agus an cur isteach ar do lá a d'fhéadfadh sé seo a chruthú. Déanfaimid iarracht i gcónaí cabhrú le custaiméirí á rudaí caillte a fháil ar ais dóibh a luaithe agus is féidir.

Tá gach earra caillte coinnithe ag Go-Ahead Ireland inár iostaí i mBaile Átha Cliath nó i Nás. Chun earraí a bhailiú, nó chun fiosrúcháin a dhéanamh maidir le haon mhír chaillte, cuir gloch ar an bhfoireann Cúraim Custaiméirí ar 0818 804071 le linn ár n-uaireanta oscailte: 07:00 – 19:00 ó Luan go hAoine agus 08:00 – 18:00 dé Sathairn, ar an dé Domhnaigh agus Laethanta Saoire Poiblí.

Ní mór socruithe bailiúcháin a eagrú leis an bhfoireann Cúraim Custaiméirí roimh earraí a bhailiú. Tabhair faoi deara le do thoil nach féidir earraí a bhailiú ach Dé Luain - Dé hAoine 08:00 - 16:00 agus ní féidir iad a bhailiú ar lá saoire poiblí. Nuair a bhailítear iad beidh ort a chruthú gur tusa úinéir ceart na n-earraí caillte de réir na nósanna imeachta seo a leanas:

- Cruthúnas úinéireachta agus/nó cur síos ar an maoin chaillte agus a bhfuil ann a thabhairt
- Sonraí aitheantais pearsanta a sholáthar don bhall na Foirne Cúraim Custaiméirí, nuair is cuí
- Admháil a thabhairt go bhfuarthas an mhaoín trí Loga Bhailithe Maoine Caillte na Cuideachta a shíniú agus a dhátú

Tabhair faoi deara le do thoil nach gcoimeádfar earraí meatacha ar feadh níos mó ná 24 uair an chloig. Coinneofar aon earraí neamhéilithe atá ar luach íseal ar feadh míosa agus tabharfar do charthanas iad ina dhiaidh sin, más cuí, nó gheofar réidh leo. Coinneofar aon earraí neamhéilithe atá ar luach níos airde, lena n-áirítear airgead tirim, ar feadh bliana agus tabharfar do charthanacht ainmnithe iad ina dhiaidh sin. Déanfaidh an Chuideachta athbhreithniú bliantúil ar an gcarthanas seo.

Tabhair do d'aire le do thoil go bhféadfadh go mbeadh gá le maoin chailte a bhainistiú ar bhealach eile i gcásanna áirithe nach bhfuil súil leo. Cuirfear aon nuashonrú ar an bpróiseas in iúl do chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin agus ar na meáin shóisialta.

Custaiméirí a choinneáil ar an eolas

Creidimid go bhfuil sé tábhachtach ár gcustaiméirí a choinneáil ar an eolas chun an eispéireas is fearr is féidir a chruthú.

Tá eolas fíor-ama ar fáil dár seirbhísí ar an aip Transport for Ireland, agus táimid nasctha le suíomh gréasáin Transport for Ireland trínár suíomh gréasáin le haghaidh eolas fíor-ama ag www.goaheadireland.ie. Tá roinnt stadanna feadh ár líonra freisin a thaispeánann bhfuil cláir eolais fíor-ama ar thaobh an bhóthair. Chomh maith leis sin, tá amchlár ar fáil ónár suíomh gréasáin agus tá eolas faoinár seirbhísí ar taispeáint ag gach stad bus.

Le linn tréimhsí curtha isteach bainimid úsáid as ár gcuntas Twitter chun custaiméirí a choinneáil ar an eolas maidir le staid ár seirbhísí.

Ar bord an bhus, fógraítear fuaim an chéad staid eile i nGaeilge agus i mBéarla chun custaiméirí a chur ar an eolas maidir le cá bhfuil siad faoi láthair.

Nuair a dhéantar aon athruithe pleanáilte ar an amchlár, cinnteoidimid go gcuirtear é sin in iúl dár gcustaiméirí ar a laghad 10 lá gnó roimh an athrú.

Foilsítear na sonraí go léir maidir le táillí ar ár suíomh gréasáin, agus cuirfear aon athruithe ar tháillí in iúl ar ár suíomh gréasáin 10 lá oibre ar a laghad roimh an athrú.

Bealaí chun íoc

Feidhmíonn ár seirbhísí ar bhonn táillí beachta agus is féidir leat íoc le hairgead tirim, le Cárta Leap nó úsáid a bhaint as pas bailí eile amhail iad siúd a eisítear don Scéim Saorthaistil.

Má tá tú ag íoc le hairgead tirim ba chóir duit a insint don tiománaí cá bhfuil tú ag dul agus an táille chruinn a bheith réidh i mbonn airgid, toisc nach nglacaimid le nótaí. Eiseoidh an tiománaí ticéad páipéir duit mar admháil ar d'íocaíocht, ní mór duit an ticéad seo a choinneáil ar feadh do thuras mar chruthúnas ar íocaíocht do chigirí.

Má dhéanann tú ró-íocaíocht as do thuras ar sheirbhísí chathair Bhaile Átha Cliath, ní bheimid in ann an ró-íocaíocht a aisíoc leat mar sin déan cinnte go bhfuil an táille bheacht réidh agat. Íocfar aon ró-íocaíochtaí leis an Údarás Náisiúnta Iompair, a thabharfaidh an t-airgead do chúis charthanachta.

Is féidir le custaiméirí go leor a shábháil le Cárta Leap i gcomparáid le táillí airgid, mar ní gá airgead tirim a iompair agus tá siad níos éasca agus níos áisiúla le húsáid. Le haghaidh tuilleadh eolais ar conas agus cén áit is féidir ticéid a cheannach, lena n-áirítear ceannach ar líne agus breis a chur ar Chártaí Leap féach le do thoil ar an rannán Táillí & Ticéid ar ár suíomh gréasáin.

Glacann ár gcuid seirbhísí leo siúd atá incháilithe don Scéim Saorthaistil má thaispeánann siad pas bailí. Caithfidh ár gcustaiméirí go léir a bpas a iompar leo i gcónaí agus iad ag taisteal ar ár seirbhísí.

Mura bhfuil ticéad bailí agat don turas atá á dhéanamh agat, beidh tú faoi dhliteanas Fógra Íocaíochta Seasta (FPN) €100 a bheith eisithe duit. Féadfar FPN a eisiúint freisin ar chúiseanna eile de réir fhodhlíthe an Údaráis Náisiúnta Iompair lena n-áirítear, ach gan a bheith teoranta do:

- Aon ticéad atá falsaithe, athraithe, millte, loite nó scriosta
- Níor íoc tú an táille ceart de réir d'aoise nó fhad an turais
- Ní féidir leat an t-aitheantas fótagrafach ceart a theastaíonn chun do thicéad a bhailíochtú a thaispeáint.

Mura n-íocann tú an FPN, d'fhéadfadh imeachtaí dlí a chur ort.

Caighdeáin Chomhshaoil

Cruthaíonn ár seirbhísí naisc thábhachtacha phobail agus cabhraíonn siad le réitigh iompair a chruthú a fhéadfaidh úsáid carranna príobháideacha custaiméirí a laghdú nó an gá do charr a bhaint. Comhlíonann 90% dár bhflit na caighdeáin Eorpacha is déanaí (Euro 6) ag laghdú astuithe díobhálacha agus ag feabhsú cháilíocht an aeir.

Oibrimid go dlúth leis an NTA agus le déantóirí feithiclí chun teicneolaíochtaí breoslaithe malartacha a shainaithe, a mheas agus a thástáil rud a chuideoidh tuilleadh le hastuithe a laghdú, le cáilíocht an aeir a fheabhsú agus a chuirfidh le soláthar gréasán iompair inbhuanaithe do Bhaile Átha Cliath.

Ina theannta sin, tá ár n-áitreabh iosta deartha chun ár dtionchar comhshaoil a laghdú agus tá raon beart i bhfeidhm chun úsáid gáis agus leictreachais a laghdú. Cuirimid oiliúint ar gach duine dár gcomhghleacaí san eagraíocht maidir le bealaí chun fuinneamh a chaomhnú agus ár dtionchar comhshaoil a laghdú.

Táimid ag obair go gníomhach freisin chun dramháil phlaisteach a laghdú agus deireadh a chur léi leis san eagraíocht trí fhéachaint ar réitigh in-bhithmhillte agus trí phlé le soláthraithe maidir le roghanna inbhuanaithe eile seachas plaisteach a sholáthar dúinn.

Tuairimí agus Gearáin

Má bhíonn aon fhadhb agat le haon cheann dár seirbhísí, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh linn ar an gcéad dul síos, agus oibreoidimid leat chun d'fhadhb a réiteach. Más mian leat teagmháil a dhéanamh linn, is féidir leat é sin a dhéanamh ar go leor bealaí mar atá leagtha amach thíos. Éistimid go gníomhach lenár gcustaiméirí chun cabhrú le bealaí lenár seirbhís a fheabhsú a aithint.

Tá ár nIonad um Chúram Custaiméirí ar oscailt le linn na n-amanna seo a leanas:

- 0700 – 1900 Luan go hAoine (seachas Saoirí Poiblí)
- 0800 – 1800 Dé Sathairn, Dé Domhnaigh agus Saoirí Poiblí (seachas Lá Nollag)

Beidh an fhoireann um Chúram Custaiméirí sásta tacaíocht a thabhairt maidir le haon ghné den tseirbhís a chuirimid ar fáil agus déanfaidh siad gach is féidir leo chun cabhrú le do cheist a réiteach.

Má bhíonn fadhb agat lenár seirbhís chuideodh sé go mór lenár n-imscrúdú dá mbeifeá in ann an oiread sonraí agus is féidir faoi do thuras a sholáthar, lena n-áirítear ach gan a bheith teoranta do:

- An t-am agus an dáta taistil
- Uimhir chláráithe an bhus

- Uimhir stad an bhus a ndeachaigh tú ar bord an bhus
- Sa chás gur cheannaigh tú ticéad páipéir, cóip den ticéad sin
- Do shonraí teagmhála

Is féidir le custaiméirí a bheith cinnte go ndéileáimid le gach comhfhreagras ar bhealach rúnda. Admháimid go bhfuarthas gach tuairim agus gearán a sheoltar trí ríomhphost laistigh de 1 lá gnó, trí litir laistigh de 3 lá gnó agus admhófar gach post chuig twitter laistigh de uair an chloig le linn uaireanta oscailte an Ionaid Chúram Custaiméirí. Anuas air sin, féadfaidh tú a bheith ag súil le freagra substaintiúil laistigh de 5 lá gnó tar éis dúinn do thuairim a fháil. Mura féidir é seo a dhéanamh, tabharfaimid suas chun dáta tú faoinár n-imscrúdú agus déanfaimid teagmháil leat laistigh de 15 lá gnó tar éis dúinn do ghearán bunaidh a fháil. Má fhaighimid comhfhreagras i nGaeilge, tabharfaimid freagra i nGaeilge.

Cinnteoimid go bhfreagrófar 99% de ghlaonna chuig an Ionad um Chúram Custaiméirí le teachtaireacht coinneála laistigh de 10 soicind, agus go bhfreagróidh ball dár bhfoireann um Chúram Custaiméirí 90% de na glaonna ar fad laistigh de 60 soicind.

Tá súil againn go mbeidh tú lán-sásta lenár bhfreagra; ach sa chás ina mbraitheann tú nár thugamar freagra ceart duit, is féidir leat do ghearán a chur faoi bhráid an Údaráis Náisiúnta Iompair ag an seoladh ríomhphoist seo a leanas: info@nationaltransport.ie.

Eolas teagmhála

Fón 0818 804071

Seoladh Poist Ionad Cúraim Custaiméara, Bóthar Bhaile an Mhóta Íochtarach, Baile Átha Cliath 12, D12 X201

Rphost: customercomment@goaheadireland.ie

Twitter: @goaheadireland

Ceartha Custaiméirí faoi Rialachán CE 181/2011

Tá ár gcuid seirbhísí clúdaithe ag Rialachán CE 181/2011 ina bhfuil raon ceart do Chustaiméirí leagtha amach, agus tá achoimre orthu siúd atá infheidhmithe liostaithe thíos. I gcás ina sáraíonn caighdeáin na bunchearta cheana féin, tá siad leagtha amach cheana féin sa Chairt thuas.

- Ní dhiúltóidh Go-Ahead Ireland taisteal, ná ní ghearrfaimid costas breise, ar dhuine ar bhonn míchumais nó soghluaisteachta laghdaithe seachas go sáraítear srianta lódála feithicle nó go bhfuil sé dodhéanta go fisiciúil dul ar bord agus tuirlingt go sábháilte mar gheall ar an stad
- Déanfar cúiteamh leordhóthanach ar aon chaillteanas nó damáiste do chathaoireacha rothaí nó do threalamh soghluaisteachta eile agus d'fhearais chúnta a tharlaíonn mar gheall ar fhailí Go-Ahead Ireland
- Tabharfar eolas ábhartha do chustaiméirí le linn a dturais. Nuair is indéanta déanfaimid iarracht eolas a thabhairt i bhformáidí inrochtana ach é a iarraidh
- Laistigh de mhí amháin tar éis dúinn gearán a fháil, má sheolann an custaiméir isteach é laistigh de 3 mhí ó tháinig an cheist chun solais, cuirfidh Go-Ahead Ireland an custaiméir ar an eolas má tugadh bunús leis

an ngearán, má diúltaíodh dó nó má tá sé fós á bhreithniú. Ní thógfaidh sé níos faide ná 3 mhí tar éis an gearán a fháil chun an freagra deiridh a thabhairt