

Cairt Chustaiméirí

GO-AHEAD IRELAND

AN 31 IÚIL 2018

Tá Go-Ahead Ireland tiomanta seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil agus deileáil leis na riachtanais atá ag ár gcustaiméirí trí sheirbhís a chur ar fáil atá poncúil, cairdiúil, ar féidir brath uirthi agus a thacaíonn lenár gcustaiméirí maidir lena riachtanais taistil.

Tuigimid nach féidir bheith ag súil go mbeidh gach rud foirfe i gcónaí agus tá a fhios againn, ar an drochuair, go mbíonn deacrachtaí ann, ach creidimid gurb í an chaoi a láimhsáiltear na fadhbanna an rud a théann i bhfeidhm ar ár gcustaiméirí. Is mian linn rudaí a dhéanamh i gceart agus ár leithscéal a ghabháil má théann rudaí in abar orainn agus cinnte a dhéanamh de go mbeidh rudaí ina gceart amach anseo.

I gCairt Chustaiméirí Go-Ahead Ireland tá sé leagtha amach conas atá sé i gceist againn an tseirbhís is fearr a chur ar fáil daoibhse, ár gcustaiméirí, ar aon dul leis an gconradh atá againn leis an Údarás Náisiúnta Iompair.

1. Ár dTiomantas

Táimid tiomanta do sheirbhís phoncúil, iontaofa, inrochtana agus shábháilte, seirbhís ar féidir muinín a chur inti go gcomhlíonfaidh sí riachtanais ár gcustaiméirí i gcónaí.

Is mian linn seirbhís a chur ar fáil ar féidir brath uirthi i gcónaí agus geallaimid go ndéanfaimid gach iarracht réasúnta tacú lenár gcustaiméirí agus iad i mbun taistil linn.

Beimid i gcónaí ag déanamh iarrachta feabhas a chur ar an seirbhís a chuirimid ar fáil. Tá sé tábhachtach éisteacht le custaiméirí agus glacaimid le moltaí ónár gcustaiméirí agus coimeádfaimid ar an eolas iad.

2. Seirbhís Bhus Ardchaighdeáin agus Inrochtana a Chur ar Fáil

Tá seirbhís phoncúil ar féidir brath uirthi tuillte ag custaiméirí agus déanfaimid ár ndícheall 100% de na turais laethúla atá sceidealaithe againn a rith. Déanfaimid athbhreithniú ar bhonn rialta ar ár dtráthchláir chun a chinntiú go bhfuil siad réadúil agus gur féidir iad a bhaint amach ionas gur féidir lenár gcustaiméirí brath orthu.

Fágfaidh na busanna go léir an busáras laistigh de chúig nóiméad tar éis an ama imeachta sceidealaithe agus ní fhágfaidh aon bhus an busáras roimh an am sin choíche ach amháin má tá cúiseanna sábháilteachta i gceist.

D'fhéadfadh sé tarlú go gcuirfí isteach ar sheirbhísí mar gheall ar chúinsí nach bhfuil neart againn orthu, mar shampla, oibreacha bóthair neamhphleanáilte, malairt slí agus drochaimsir. Má tharlaíonn a leithéid, cuirfimid an t-eolas faoinár seirbhísí agus faoin éifeacht a d'fhéadfadh éirí as an mbriseadh sa tseirbhís ar ár suíomh gréasáin go tráthúil agus ar na meáin shóisialta chun cuidiú le custaiméirí a dturas a phleanáil.

Tá urlár íseal ag ár bhfeithiclí go léir. Is féidir dul isteach orthu go héasca agus tá traenáil faighte ag ár dtiománaithe chun gach cabhair is gá a thabhairt do chustaiméirí a bhfuil si ag teastáil uathu. Beidh rochtain iomlán ar ár seirbhísí, agus beidh áthas orainn obair le custaiméirí a bhfuil gá acu le tacaíocht bhreise. Ba mhaith linn go mbeidh muinín ag custaiméirí asainn agus nach mbeidh deacrachtaí acu agus iad ag úsáid ár seirbhísí.

3. Comhionannas, Éagsúlacht agus Cuimsiú

Creideann Go-Ahead Ireland go láidir gur chóir tacú leis an éagsúlacht agus gur chóir caitheamh go cothrom lenár gcustaiméirí. Is fostóir comhdheiseanna muid agus táimid tiomanta deiseanna a chur chun cinn agus a fheabhsú dár gcustaiméirí agus dár gcomhghleacaithe, beag beann ar inscne, ar chlaonadh gnéasach, ar chine, ar dath craicinn, ar náisiúnacht nó bunús eitneach, ar stádas sibhialta, ar stádas teaghlaigh, ar mhíchumas, ar reiligiún, ar aois nó ar bhallaíocht den Lucht Siúil.

Ni ghlacfaimid le hidirdhealú ónár gcustaiméirí ná ónár gcomhghleacaithe agus táimid tiomanta don phrionsabal gur chóir go mbeadh ar chumas ár gcustaiméirí agus ár gcomhghleacaithe taisteal agus oibriú i dtimpeallacht atá saor ó imeaglú agus ó chiapadh.

4. Sábháilteacht agus Slándáil Chustaiméirí

Is é ceann denár bpríomhchuspóirí ná turas slán sábháilte a chur fáil dár gcustaiméirí.

Tá córas CCTV i ngach feithicil chun coiriúlacht a bhrath agus cosc a chur uirthi, agus chun cur le sábháilteacht agus slándáil ár gcustaiméirí agus ár gcomhghleacaithe. Tá Teastas san Inniúlacht Ghairmiúil ag ár dtiománaithe agus faigheann siad forbairt ghairmiúil leanúnach chun na scileanna a choimeád cothrom le dáta. Comhlíonann ár dtraenáil caighdeáin atá leagtha síos ag an Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre. Déanaimid athbhreithniú go rialta ar ár gcúrsaí agus cuirimid an dea-chleachtas san áireamh nuair a bhimid ag tabhairt cúrsaí suas chun dáta chun cinnte a dhéanamh de go gcomhlíonann siad na caighdeáin is deireanaí.

5. Earraí Caillte

Go minic bíonn daoine trí chéile nuair a chailleann siad rud éigin agus tuigimid go gcuireann sé isteach go mór orthu. Déanfaimid ár ndícheall i gcónaí custaiméirí agus earraí atá caillte acu a thabhairt ar ais le chéile arís a luaithe agus is féidir.

Coimeádann Go-Ahead Ireland earraí caillte ar feadh 2 lá gnó ar a mhéid inár stáisiún ag Bóthar Bhaile an Mhóta Íochtarach, Baile Átha Cliath 12, D12 X201. Mura mbailítear laistigh de dhá lá iad, aistrefar iad go dtí Oifig Earraí Caillte Bhus Átha Cliath, Plás an Iarla, Baile Átha Cliath, D01 P7K8 áit a mbeidh siad le bailiú.

Ba chóir do chustaiméirí a thabhairt faoi deara go mbeidh uasmhéid €2.00 le hioc ar earraí a bhailítear.

6. Custaiméirí a Choimeád ar an Eolas

Creidimid go bhfuil sé tábhachtach custaiméirí a choimeád ar an eolas chun an turas is fearr is féidir a thabhairt dóibh.

Beidh faisnéis fíor-ama maidir lenár seirbhísí le fáil ar aip Transport for Ireland agus ar shuíomh gréasáin Go-Ahead Ireland, www.goaheadireland.ie, agus más féidir é, ar chláir faisnéise ar thaobh an bhóthair. Lena chois sin, beidh tráthchláir le fáil ónár suíomh gréasáin agus beidh faisnéis faoinár seirbhísí le feiceáil ag gach stad bus.

Má tharlaíonn briseadh sa tseirbhís, bainfimid úsáid as ár gcuntas Twitter chun custaiméirí a choimeád ar an eolas maidir le stádas na seirbhíse.

Ar an mbus féin, déanfar an chéad stad eile a fhógairt as Gaeilge agus i mBéarla chun go mbeidh a fhios ag custaiméirí cá bhfuil siad agus chun iad a chur ar a suaimhneas.

Má dhéanfar aon athrú pleanálte don tráthchlár, deimhnímid go gcuirfimid an méid sin in iúl dár gcustaiméirí ar a laghad 10 lá gnó roimh an athrú a dhéanamh.

Tá gach eolas maidir le táillí foilsithe ar ár suíomh gréasáin, agus cuirfimid aon athrú a dhéantar in iúl ar ár suíomh gréasáin ar a laghad 10 lá gnó roimh an athrú a dhéanamh.

7. Conas is féidir íoc

Feidhmíonn ár seirbhísí ar bhonn táille bheacht agus is féidir íoc le hairgead tirim, Cárta Leap a úsáid nó aon cárta bailí eile, mar shampla, an pas Saorthaistil.

Más ag íoc le hairgead tirim atá tú, ba chóir duit insint don tiománaí cá bhfuil tú ag dul, agus an táille bheacht a bheith agat i mboinn airgid mar gheall nach nglactar le nótaí. Tabharfaidh an tiománaí ticéad páipéir duit mar admháil, agus ní mór an ticéad a choimeád a fhad is atá tú ar an mbus mar chruthúnas gur cheannaigh tú an ticéad má thagann cigirí ar bord.

Má íocann tú an iomarca toisc nach bhfuil an táille bheacht agat, ní bheimid ábalta aisíoc a dhéanamh. Mar sin, déan iarracht an táille bheacht a bheith agat. Tabharfar aon ró-íocaíocht a dhéantar don Údarás Náisiúnta Iompair agus cuirfidh siadsan ar aghaidh í go dtí cumann carthanachta.

Leis an gCárta Leap, sábhálfaidh tú airgead i gcomparáid le hairgead tirim a úsáid; níl aon ghá airgead a bheith agat agus tá sé an-éasca é a úsáid. Tá tuilleadh eolais le fáil ar ár suíomh gréasáin maidir le ticéid a cheannach ar líne agus sna stáisiúin agus conas iad a bhreisiú.

Glacfaimid leo siúd atá i dteideal pas Saorthaistil. Ní mór pas bailí a bheith agat aon am a bhíonn tú ag taisteal linn.

Mura bhfuil pas bailí i do sheilbh agat don turas atá á dhéanamh agat, d'fhéadfaí Fógra Táille Caighdeánaí €100 a ghearradh ort. Má íocann tú an fhíneáil laistigh de 21 lá, áfach, glacfaimid le hiocaíocht laighdaithe €50. D'fhéadfaí Fógra Táille Caighdeánaí a ghearradh ar chúiseanna eile, freisin, de réir fhodhlithe an Údaráis Náisiúnta Iompair, lena n-áirítear na rudaí seo a leanas. Ní liosta cuimsitheach é seo.

- Aon ticéad atá brionnaithe, athraithe, millte, loite nó scriosta
- Níl an táille cheart íoctha agat, d'aois nó fad an turais á gcur san áireamh
- Níl ar do chumas an cárta fótagrafach aitheantais ceart a thaispeáint chun do thicéad a bhailíochtú

Má theipeann ort an Fógra Táille Caighdeánaí a íoc, d'fhéadfaí an dlí a chur ort.

8. Caighdeáin Chomhshaoil

Is nasc pobail tábhachtach í an tseirbhís a chuirimid ar fáil. Tacaíonn sí freisin le réiteach a fháil ar fhadhbanna iompair de bharr laghdaithe ar úsáid gluaisteán príobháideach. Comhlíonann 90% dár bhflit na caighdeáin Eorpacha is déanaí (Euro 6) maidir le hastaíochtaí díobhála agus feabhas a chur ar chaighdeán an aeir.

Oibreimid go dlúth leis an Údarás Náisiúnta Iompair agus le déantúsóirí feithlicle chun teicneolaíochtaí breosla malartacha a aithint, a mheas agus a thástáil, rud a chabhróidh le hastaíochtaí a laghdú níos mó, le caighdeán an aeir a fheabhsú agus le líonra iompair i mBaile Átha Cliath a sholáthar atá inmharthana.

Ina theannta sin, dearadh ár n-áitribh chun an tionchar atá againn ar an timpeallacht a laghdú. Tá réimse leathan beart i bhfeidhm a laghdóidh an méid gáis agus leictreachais a úsáidimid. Cuirtear oiliúint ar gach duine san eagraíocht chun fuinneamh a chaomhnú agus ár dtionchar ar an timpeallacht a laghdú. Táimid ag oibriú go gníomhach chun dramháil phlaisteach a laghdú agus a dhíothú laistigh den eagraíocht trí réitigh in-bhithmhillte a fhiosrú, agus bíimid i dteagmháil le soláthraithe ag lorg táirgí uathu a d'fhéadfaí a úsáid in ionad plaisteach.

9. Barúlacha agus Gearáin

Má tá fadhb ar bith agat le haon cheann dár seirbhísí, ba chóir duit teagmháil a dhéanamh ar dtús le Go-Ahead Ireland agus oibreimid leat chun an fhadhb a réiteach. Más mian leat dul i dteagmháil linn, is féidir é sin a dhéanamh mar atá leagtha amach thíos. Tá sé i gceist againn éisteacht go gníomhach lenár gcustaiméirí chun bealaí a aithint a chabhróidh linn feabhas a chur ar ár seirbhís.

Seo iad uaireanta oscailte an Ionaid Seirbhísí do Custaiméirí

- 0700 – 1900 Luan - Aoine (seachas laethanta saoire poiblí)
- 0800 – 1800 Satharn, Domhnach agus laethanta saoire poiblí (seachas Lá Nollag)

Beidh an fhoireann Seirbhísí do Chustaiméirí an-sásta tacú leat má tá deacracht agat le gné ar bith dár seirbhís agus déanfaidh siad a ndícheall an fhadhb a réiteach.

Má tá fadhb agat lenár seirbhís, chabhróidh sé go mór linn agus muid i mbun fionsrúcháin, dá dtabharfá oiread sonraí agus is féidir dúinn faoi do thuras lena n-áirítear,

- Am agus dáta an turais
- Cláruimhir an bhus
- Uimhir stad an bhus ag a ndeachaigh tú ar bord
- Cóip den ticéad má cheannaigh tú ticéad páipéir
- Do shonraí teagmhála

Is féidir le custaiméirí bheith cinnte go ndeileálfaimid le haon chomhfhreagras i modh rúin. Admhálfaimid laistigh de lá gnó amháin go bhfuairamar barúlacha agus gearáin a thagann via ríomhphost, agus laistigh de 3 lá gnó má sheoltar i litir iad. Admhálfaimid postálacha twitter laistigh d'uir an chloig le linn uaireanta oscailte an Ionaid Seirbhísí do Chustaiméirí. Ina dhiaidh sin, is féidir bheith ag súil le freagra substainteach laistigh de 5 lá gnó tar éis dúinn do bharúil a fháil. Murar féidir é sin, coimeádfaimid ar an eolas tú maidir leis an bhfiosrúchán, agus freagróimid laistigh de 15 lá gnó ón lá a bhfuairamar an gearán ar dtús. Má fhaighimid comhfhreagras trí Ghaeilge, freagróimid trí Ghaeilge.

Cinnteoimid go bhfreagrófar, laistigh de 60 soicind, 99% de ghlaonna a chuirtear ar an Ionad Seirbhísí do Chustaiméirí le teachtaireacht mheaisín, agus go bhfreagróidh ball den fhoireann Seirbhísí do Chustaiméirí 90% de ghlaonna laistigh de 60 soicind.

Tá súil againn go mbeidh tú lánsásta leis an bhfreagra a gheobhaidh tú; má bhraitheann tú, áfach, nár fhreastalaíomar i gceart ar do riachtanais, is féidir leat do ghearán a chur ar aghaidh go dtí an tÚdarás Náisiúnta Iompair ag an seoladh ríomhphoist seo: info@nationaltransport.ie

Eolas Teagmhála

Fón	1850 80 40 71
Seoladh	Ionad Seirbhísí do Chustaiméirí, Bóthar Bhaile an Mhóta Íochtarach, Baile Átha Cliath 12, D12 X201
Rphost:	customercomment@goaheadireland.ie
Twitter:	@goaheadireland

10. Cearta Chustaiméara faoi Rialachán CE 181/2011

Tá ár seirbhísí clúdaithe faoi Rialachán CE 181/2011 a leagann amach raon ceart do chustaiméirí. Tá achoimre tugtha againn thíos díobh siúd a bhaineann le hábhar. Má sháraíonn ár gcaighdeáin cearta bunúsacha cheana féin, is amhlaidh go bhfuil siad cuimsithe sa Chairt thuas.

- Ní chuirfidh Go-Ahead Ireland cosc ar thaisteal, ná ní ghearrfaidh sé aon chostas breise, ar aon duine de bharr míchumas nó soghluaiseacht laghdaithe mura bhfuil sárú srianta maidir le lódáil feithiclí i gceist, nó má tá cúinsí ann ag stad an bhus nach ligeann do dhuine dul ar bord nó tuirlingt den bhus go sábháilte.
- Íocfaidh Go-Ahead Ireland cúiteamh sásúil le húinéirí cathaoireacha rothai nó aon trealamh soghluaisteachta agus gléas cúnata eile más amhlaidh gurbh é faillí Go-Ahead Ireland ba chúis le cailleanas nó damáiste a dhéantar don trealamh sin.
- Cuirfear faisnéis ábhartha ar fáil do chustaiméirí le linn an turais. Má tá sé indéanta agus má iarrtar orainn, déanfaimid iarracht an t-eolas sin a chur ar fáil i bhformáidí inrochtana.
- Má chuireann custaiméir gearán isteach laistigh de 3 mhí ó tharla an deacracht, cuirfidh Go-Ahead Ireland in iúl don chustaiméir, laistigh de mhí amháin ó fuarthas an gearán, má tá bunús leis an ngearán, má diúltaíodh é nó ma tá sé fós á phlé. Ní mhairfidh an t-am a thógfaidh sé freagra deiridh a chur ar fáil níos mó ná 3 mhí ón dáta a fuarthas an gearán.