

Tá Go-Ahead Ireland 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 gan locht i gcónaí agus tagann fadhbanna aníos, ar an drochuair, ach creidimid gurb é an bealach a láimhseáiltear rudaí nuair a théann siad amú an rud a dhéanann difríocht dár gcustaiméirí. Is mian linn rudaí a dhéanamh i gceart agus leithscéal a ghabháil nuair a chliseann rud éigin ort agus a chinntiú go gcuirimid rudaí ina gceart amach anseo.

Tugtar cuntas i gCairt Chustaiméirí Go-Ahead Ireland ar ár dtiomantas daoibhse, ár gcustaiméirí maidir leis an tseirbhís is fearr a sholáthar, ag teacht lenár gconradh leis an Údarás Náisiúnta Iompair (an ÚNI).

Ár dtiomantas duitse

Is é ár n-aidhm seirbhís shábháilte, inrochtana, chairdiúil, iontaofa agus phoncúil a sholáthar do chustaiméirí ar féidir a bheith muiníneach aisti i gcónaí go bhfreastalófar ar riachtanais taistil ár gcustaiméirí.

Is mian linn seirbhís a sholáthar ar féidir brath uirthi go comhsheasmhach agus geallaimid gach tacaíocht agus cúnamh réasúnta a sholáthar chun cabhair lenár gcustaiméirí a gcinn scribe a bhaint amach.

Fiosróimid bealaí i gcónaí chun feabhas a chur ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil dár gcustaiméirí. Tá sé tábhachtach éisteacht lenár gcustaiméirí agus cuirfimid moltaí i ngníomh agus cinnteoidimid go gcoimeádaimid ár gcustaiméirí ar an eolas.

Seirbhís ardchaighdeáin agus inrochtana a sholáthar

Tá seirbhís iontaofa agus phoncúil tuillte ag custaiméirí agus déanfaimid dícheall chun 100% dár n-aistir sceidealaithe laethúla a oibriú. Déanfaimid athbhreithniú rialta ar ár n-amchlár lena chinntiú go bhfuil siad réalaíoch agus gur féidir feidhmiú dá réir chun gur féidir lenár gcustaiméirí brath ar ár seirbhísí.

Fágfaidh ár mbusanna go léir ón gceann aistir tráth nach déanaí ná cúig nóiméad i ndiaidh an ama imeachta sceidealaithe agus ní fhágfaidh siad riamh go luath seachas ar chúiseanna sábháilteachta.

B'fhéidir gur gcuirfear isteach ar ár seirbhísí, ar uairibh, mar gheall ar chúiseanna nach bhfuil smacht againn orthu, ar nós oibreacha bóthair neamhphleanáilte, malairt slí agus drochaimsir. Sna cásanna seo, cinnteoidimid go gcuirtear eolas ar fáil faoinár seirbhísí agus faoi aon tionchair fhéideartha ar bhealach tráthúil trinár láithreán gréasáin agus trí na meáin shóisialta chun cabhrú le custaiméirí chun a n-aistir a phleanáil.

Tá urláir ísle inár bhfeithiclí go léir agus tá siad inrochtana agus tá ár dtiománaithe oilte chun gach tacaíocht riachtanach a chur ar fáil d'aon chustaiméir a dteastaíonn cúnamh uaidh/uaithi. Beidh ár seirbhísí go hiomlán inrochtana, agus táimid sásta tacú agus oibriú le custaiméirí a dteastaíonn cúnamh breise uathu. Is mian linn go mbeidh muinín ag ár gcustaiméirí go léir asainn agus go meidh siad in ann ár seirbhísí a úsáid gan fadhb.

Comhionannas, Éagsúlacht agus Ionchuimsiú

Creideann Go-Ahead Ireland go láidir in éagsúlacht a thacú agus i gcinntiú go gcaitear lenár gcustaiméirí go cothrom. Fostóir comhdheiseanna sinn agus táimid go hiomlán tiomanta do dheiseanna a fheabhsú agus a chur chun cinn do gach duine dár gcustaiméirí agus dár gcomhghleacaithe, gan aird ar inscne, gnéaschlaonadh, cineál, dath, náisiúntacht, bunús eitneach nó náisiúnta, stádas pósta, stádas teaghlaigh, míchumas, creideamh, aois nó ballraíocht de phobal an Lucht Siúil.

Ní ghlacfaimid le haon idirdhealú a dhéanann custaiméirí nó comhghleacaithe agus táimid tiomanta, mar sin, don phrionsabal gur cheart go mbeadh ár gcustaiméirí agus ár gcomhghleacaithe in ann taisteal agus oibriú i dtimpeallacht atá saor ó imeaglú agus ó chiapadh.

Sábháilteacht agus Slándáil Chustaiméirí

Ceann de na rudai is mó a ndírimid air is ea eispéireas taistil atá sábháilte agus slán a sholáthar dár gcustaiméirí.

Tá córas TCI i bhfeidhm inár bhfeithiclí go léir ar mhaithe le coireachta a chosc agus a bhrath agus le sábháilteacht agus slándáil ár gcustaiméirí agus ár gcomhghleacaithe.

Cuirtear oiliúint ar ár dtiománaithe chun aistear sábháilte agus compordach a sholáthar do chustaiméirí ag gach tráth. Tá Deimhniú Inniúlachta Gairmiúla ag tiománaithe agus cuirtear forbairt ghairmiúil leanúnach ar fáil dóibh chun a scileanna a choimeád ábhartha. Sásaíonn ár n-oiliúint na caighdeáin atá leagtha amach ag an Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre agus déanaimid dea-chleachtas a athbhreithniú agus a mheas ar bhonn rialta ar chun ár gcúrsaí a nuashonrú lena chinntiú go gcomhlíonann siad na caighdeáin is déanaí.

Earraí cailte

Is féidir rud éigin a chailleadh suaitheadh mór a chur ort agus a bheith mí-áisiúil duit agus tuigimid an tionchar suaitheach is féidir leis seo a imirt ar do lá. Déanfaimid iarracht i gcónaí cabhrú le custaiméirí chun earraí cailte a thabhairt ar ais dóibh a luaithe agus is féidir.

Coimeádann Go-Ahead Ireland gach earra cailte i gceann dár dhá iosta i mBaile Átha Cliath agus i Nás. Chun aon earra cailte a bhailiú, nó maidir le ceisteanna faoi aon earra cailte, glaigh ar an bhfoireann Cúraim Custaiméirí ar 1850 80 40 71, idir ár n-uaireanta oscailte: 07:00 – 19:00 ó Luan go hAoine agus 08:00 – 18:00 ar an Satharn, an Domhnach agus Saoirí Poiblí.

Caithfear socruithe bailithe a eagrú leis an bhfoireann Cúraim Custaiméirí sula mbaileofar earraí. Tabhair faoi deara, le do thoil, ní féidir earraí a bhailiú ach ó Luan go hAoine 09:00 - 17:00 agus ní féidir iad a bhailiú ar shaoirí bainc. Nuair a bheidh earraí á mbailiú agat, beidh ort a chruthú gur tú féin úinéir dlísteanaigh na n-earraí cailte trí thabhairt faoi na nósanna imeachta seo a leanas:

- Cruthúnas i dtaobh úinéireachta a sholáthar agus/nó cur síos a dhéanamh ar an earra cailte agus na rudaí atá ann;
- Sonraí aitheantais phearsanta a thabhairt don bhall foirne Cúram Custaiméirí, nuair is cuí;
- A aithint go bhfuair tú an t-earra trí Logleabhar Bailithe Earraí Cailte na Cuideachta a shíniú agus a dhátú.

Tabhair faoi deara, le do thoil, nach gcoimeádfar aon earra somheata ar feadh níos faide ná 24 uair an chloig. Coimeádfar aon earra nár éilíodh a bhfuil luach íseal air ar feadh mí amháin agus tabharfar é ina dhiaidh sin do charthanas, más cuí, nó gheofar réidh leis. Coimeádfar aon earra nár éilíodh a bhfuil luach níos airde air airgead tirim san áireamh, ar feadh bliain amháin agus tabharfar é ina dhiaidh sin do charthanas ainmnithe. Déanfaidh an Chuideachta athbhreithniú bliantúil ar an gcarthanas seo.

Custaiméirí a choimeád ar an eolas

Creidimid go bhfuil se tábhachtach ár gcustaiméirí a choimeád ar an eolas chun cabhrú linn an t-eispéireas is fearr agus is féidir a chur ar fail.

Bíonn faisnéis fíor-ama ar fáil dár seirbhísí ar aip Transport for Ireland, agus nascaimid le láithreán gréasáin Transport for Ireland trí láithreán gréasáin Go-Ahead Ireland chun teacht ar fhaisnéis fíor-ama, www.goaheadireland.ie. Tá cláir faisnéise fíor-ama le feiceáil ag roinnt stadanna cois bóthair feadh ár ngréasáin freisin. De bhreis air sin, tá amchlár ar fáil ónár láithreán gréasáin agus tá eolas faoinár seirbhísí ar taispeáint ag gach stad bus.

I rith tréimhsí nuair a bhíonn cur isteach ar sheirbhísí, úsáidimid ár gcuntas Twitter chun custaiméirí a choimeád ar an eolas ar stádas ár seirbhísí.

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

Nuair a dhéantar aon athruithe beartaithe ar amchlár, cinntimid go gcuirtear in iúl iad dár gcustaiméirí ar a laghad 10 lá gnó roimh an athrú a chur i bhfeidhm.

Foilsítear na sonraí go léir maidir le táillí ar ár láithreán gréasáin, agus cuirfear aon athruithe ar tháillí in iúl ar ár láithreán gréasáin ar a laghad 10 lá oibre sula ndéanfar an t-athrú.

Bealaí íocaíochta

Oibrítear ár seirbhísí ar bhonn táille chruinn agus is féidir leat íoc le hairgead tirim, Cárta Leap nó pas eile bailí a úsáid ar nós iad siúd a eisítear don Scéim Saorthaistil.

Má tá tú ag íoc le hairgead tirim, ba cheart duit an áit a a mbeidh tú ag taisteal chuige insint don tiománaí agus an táille chruinn a bheith agat i mboinn, mar gheall nach nglacaimid le nótaí. Eiseoidh an tiománaí ticéad páipéir duit mar admháil ar d'íocaíocht, caithfidh tú an ticéad seo a choimeád d'fhad d'aistir mar cruthúnas íocaíochta do chigirí.

Má ró-íocann tú as d'aistear ar sheirbhísí chathair Bhaile Átha Cliath, ní bheimid in ann aisiocaíocht a thabhairt duit as an ró-íocaíocht, mar sin, cinntigh, le do thoil, go bhfuil an táille chruinn réidh agat. Íocfar aon ró-íocaíochtaí leis an Údarás Náisiúnta Iompair, a thabharfaidh an t-airgead do charthanas.

Cabhraíonn cárta Leap le custaiméirí go leor airgid a shábháil i gcomparáid le táillí airgid thirim, agus ní bhíonn ort airgead tirim a bheith agat má bhíonn cárta Leap agat rud atá níos áisiúla duit agus tá sé an-éasca an cárta a

úsáid. Chun teacht ar eolas breise faoi conas agus cá féidir leat ticéid a cheannach, Cártaí Leap a cheannach agus a bhreisiú ar líne san áireamh, caith súil, le do thoil, ar an mír 'Táillí agus Ticéid' dár láithreán gréasáin.

Glacann ár seirbhísí leis na daoine siúd atá incháilithe don Scéim Saorthaistil a fhad agus a thaispeánann siad pas bailí. Caithfidh gach custaiméir a bpas a bheith acu gach tráth fad a thaistealaíonn siad ar ár seirbhísí.

Mura bhfuil ticéad bailí agat don aistear atá á dhéanamh agat, is féidir Fógra Íocaíochta Seasta (FÍS) €100 a ghearradh ort. Is féidir FÍS a eisiúint freisin ar chúiseanna eile i gcomhréir le fodhlíthe an Údaráis Náisiúnta Iompair, an méid seo a leanas ina measc, ach gan bheith teoranta dóibh:

- Aon ticéad atá brionnaithe, athraithe, millte, loite nó scriosta
- Níor íoc tú an táille cheart nuair a chuirtear d'aois nó fad an aistir san áireamh
- Ní féidir leat an t-aitheantas ceart fótagrafach a sholáthar chun do thicéad a bhailíochtú

Má theipeann ort an FÍS a íoc, d'fhéadfaí an dlí a chur ort.

Caighdeáin Chomhshaoil

Cuireann ár seirbhísí naisc thábhachtacha phobail ar fáil agus cabhraíonn siad le réitigh iompair a sholáthar ar féidir leo an úsáid a bhaineann custaiméirí as gluasteáin phríobháideacha a laghdú nó a bhaint. Sásaíonn 90% dár bhflít na caighdeáin Eorpacha is déanaí (Euro 6) a laghdaíonn astaíochtaí díobhálacha agus a fheabhsaíonn cáilíocht an aeir.

Oibrimid go dlúth leis an ÚNI agus le déantúsóirí feithicle chun teicneolaíochtaí breoslaithe malartacha a shainnithint, a mheas agus a thriail a thabharfaidh cabhair bhreise d'astaíochtaí a laghdú, cáilíocht an aeir a fheabhsú agus a chuirfidh le gréasán iompair inbhuanaithe a sholáthar do Bhaile Átha Cliath.

De bhreis air sin, tá áitribh ár n-iostaí deartha chun an tionchar a imrimid ar an gcomhshaoil a laghdú agus tá réimse beart i bhfeidhm chun an úsáid a bhaintear as gás agus leictreachas a laghdú. Cuirimid oiliúint ar ár gcomhghleacaithe go léir laistigh den eagraíocht ar bhealaí chun fuinneamh a chaomhnú agus an tionchar a imritear ar ár gcomhshaoil a laghdú. Táimid ag oibriú freisin chun dramhail phlaisteach a laghdú agus deireadh a chur leis laistigh den eagraíocht trí réitigh in-bhithmhillte a fhiosrú agus idirchaidreamh a dhéanamh le soláthraithe chun roghanna inbhuanaithe eile seachas plaisteach a sholáthar dúinn.

Tráchtanna agus Gearáin

Má bhíonn aon fhadhbanna agat le haon ceann dár seirbhísí, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh le Go-Ahead Ireland ar an gcéad dul síos, agus oibreimid leat chun d'fhadhb a réiteach. Más mian leat teagmháil a dhéanamh linn, is féidir leat sin a dhéanamh ar go leor bealaí, faoi mar a leagtar amach thíos. Éistimid go gníomhach lenár gcustaiméirí chun cabhrú le bealaí a shainnithint chun feabhas a chur ar ár seirbhísí.

Tá ár n-Ionad Cúraim Custaiméirí oscailte i rith na n-amanna seo a leanas.

- 0700 – 1900 ó Luan go hAoine (seachas Saoirí Poiblí)
- 0800 – 1800 ar an Satharn, ar an Domhnach agus Saoirí Poiblí (seachas Lá Nollag)

Beidh an Fhoireann Cúraim Custaiméirí sásta tacaíocht a sholáthar ar aon ghné den tseirbhís a sholáthraimid agus déanfaidh siad gach rud is féidir leo chun cabhrú leat do cheist a réiteach.

Má bhíonn fadhb agat lenár seirbhís, chabhródh sé go mór lenár bhfiosrú dá mbeifeá in ann a mhéid sonraí agus is féidir faoi d'aistear a sholáthar, an méid seo a leanas ina measc ach gan a bheith teoranta dó:

- Am agus dáta an taistil
- Uimhir chláráithe an bhus
- Uimhir stad an bhus ag a ndeachaigh tú ar bord an bhus
- Má cheannaigh tú ticéad páipéir, cóip den ticéad
- Do shonraí teagmhála

Dearbhaítear do chustaiméirí go ndéileálaimid le gach comhfhreagras ar bhealach rúnda. Admhálfaimid gach tuairim agus gearán a sheoltar trí ríomhphost laistigh de 1 lá gnó, trí litir laistigh de 3 lá gnó agus admhálfaimid gach postáil ar Twitter laistigh de 1 uair an chloig i rith uaireanta oscailte an Ionaid Chúraim Custaiméirí. Ina dhiaidh sin, is féidir bheith ag súil le freagra substainteach laistigh laistigh de 5 lá gnó i ndiaidh dúinn do thuairim a fháil. Mura féidir seo a dhéanamh, coimeádfaimid thú ar an eolas faoinár bhfiosrú agus tabharfaimid freagra duit laistigh de 15 lá gnó i ndiaidh dúinn do bhunghearán a fháil. Má fhaighimid comhfhreagras i nGaeilge, freagróimid i nGaeilge.

Cinnteoimid go bhfreagrófar 99% de na glaonna a chuirtear ar an Ionad Cúraim Custaiméirí trí theachtaireacht choimeáda laistigh de 10 soicind, agus go bhfreagróidh ball dár bhfoireann Cúraim Custaiméirí 90% de na glaonna go léir a chuirtear laistigh de 60 soicind.

Tá súil againn go mbeidh tú go hiomlán sásta lenár bhfreagra; ach má bhraitheann tú nár thugamar freagra ceart duit, áfach, is féidir leat do ghearán a sheoladh chuig an Údarás Náisiúnta Iompair ag an seoladh ríomhphoist seo a leanas: info@nationaltransport.ie.

Eolas Teagmhála

Guthán: 1850 80 40 71

Seoladh Poist: An tIonad Cúraim Custaiméirí, Bóthar Bhaile an Mhóta Íochtarach, Baile Átha Cliath 12, D12 X201

Ríomhphost: customercomment@goaheadireland.ie

Twitter: @goaheadireland

Ceartha Custaiméara faoi Rialachán 181/2011 ón CE

Tá ár seirbhísí cumhdaithe ag Rialachán 181/2011 ón CE ina dtugtar cuntas ar réimse ceart do Chustaiméirí, agus tugtar achoimre orthu siúd thíos a bhaineann leis an Rialachán. Nuair atá caighdeáin níos airde ná na bunchearta cheana féin, tá cuntas tugtha orthu cheana féin sa Chairt thuas.

- Ní dhiúltóidh Go-Ahead Ireland do dhuine chun taisteal, ná ní ghearrfaidh sé costas breise ar dhuine mar gheall go bhfuil siad faoi mhíchumas nó go bhfuil luaineacht laghdaithe acu murar sáraíodh srianta ualaithe na feithicle nó mura féidir an fheithicil a bhordáil agus a fhágáil go sábháilte mar gheall ar an stad
- Déanfar aon chaillteanas nó díobháil a dhéantar do chathaoireacha rothaí nó do threalamh luaineachta agus do ghléasanna cúnta eile arb í faillí Go-Ahead Ireland is chúis leis, a chúiteamh go leordhóthanach
- Tabharfar eolas ábhartha do chustaiméirí i rith a n-aistir. Sa chás gurb indéanta, déanfaimid iarracht eolas a sholáthar i bhformáidí inrochtana ar iarratas

- Déanfaidh GAI an custaiméir a chur ar an eolas má tugadh údar leis an ngearán, má rinneadh é a dhiúltú nó má tá breithniú á dhéanamh ar an ngearán go fóill laistigh de 1 mhí i ndiaidh gearán a fháil, má sheol an custaiméir an gearán ar aghaidh laistigh de 3 mhí i ndiaidh gur tharla an tsaincheist. Ní ghlacfaidh sé níos faide ná 3 mhí i ndiaidh an gearán a fháil chun an fhreagairt deiridh a sholáthar.