



# Bonneagar Iompair Éireann

## Cairt Chustaiméirí

2020–2023

## Réamhrá

Is é an aidhm atá le Bonneagar Iompair Éireann (BIÉ) cuspóir straitéiseach a mbaineann suntas náisiúnta leis a chomhlíonadh, a bhfuil tionchar aige ar shaol saoránach agus cuairteoirí gach uile lá. Is é an misean atá ag BIÉ bonneagar agus seirbhísí iompair ardcháilíochta a chur ar fáil, a sholáthraíonn caighdeán saoil níos fearr agus a thacaíonn le fás eachnamaíoch.

Tá ról lárnach ag seirbhís ardcháilíochta do chustaiméirí a sholáthar i ngníomhaíochtaí BIÉ, agus tá iarracht leanúnach á déanamh againn ár gcleachtais ghnó a fheabhsú ar mhaithe leis na caighdeáin is airde a chinntiú sa teagmháil a bhíonn againn lenár gcustaiméirí.

Tá eolas le fáil sa Chairt Chustaiméirí seo faoi na tiomantais atá déanta againn chomh fada is a bhaineann le seirbhís ardcháilíochta a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

## Ráiteas maidir le Seirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí

Tá BIÉ tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil dá chustaiméirí ar fad.

Le linn dúinn ár róil agus freagrachtaí a chur i gcrích, tá ár mbaill foirne tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar fad, de réir 12 Phrionsabal na Seirbhíse Ardcháilíochta do Chustaiméirí (Scéim na Seirbhíse Ardcháilíochta do Chustaiméirí, An Roinn Caiteachais Phoiblí & Athchóirithe. Féach ar [Aguisín](#)).

## Céard leis is féidir leat a bheith ag súil nuair a dhéanann tú teagmháil linn

### Ár dtiomantais dár gcustaiméirí:

#### Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Caithfimid leat le teann cúirtéise agus measa.
- Déanfaimid d'fhaisnéis a chosaint agus do cheart chun príobháideachta a urramú.
- Cinnteoidimid go bhfuil ár seirbhísí inrochtana.
- Soláthróimid faisnéis bheacht agus chuimsitheach, agus úsáidfimid teanga shoiléir agus shimplí inár gcumarsáid.
- Cinnteoidimid go bhfuil ábhar ar ár suíomh gréasáin [www.tii.ie](http://www.tii.ie) cothrom le dáta agus inrochtana.
- Déanfaimid ár ngnó trí Ghaeilge, nuair a iarrtar.
- Soláthróimid comhshásamh sa chás go ndéanann tú gearán.

### Nuair a sheolann tú litir nó ríomhphost chugainn:

- Cuirfimid in iúl go bhfuil comhfhreagras faighte againn laistigh de 5 lá oibre.
- Eiseoidimid freagra iomlán laistigh de 20 lá oibre.
- Soláthróimid ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus seoladh ríomhphoist, ionas gur féidir leat teagmháil a dhéanamh linn arís más gá.

### Nuair a chuireann tú glao theileafóin orainn:

- Soláthróimid córas ródaithe uathoibríthe ar ár lasc-chlár chun an méid solúbthachta agus áisiúlachta agus is féidir a chur ar fáil chun do ghlaao a chur ar aghaidh chuig an Roinn BIÉ oiriúnach.

- Nó, más mian leat labhairt le hoibritheoir, freagróidh ball foirne atá cúirtéiseach agus cabhrach, do ghlao go tapa.
- Tabharfar ainm an bhaill foirne duit agus déanfar tréanarracht an fhaisnéis a theastaíonn uait a chur ar fáil duit.
- Mura féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán láithreach, gheobhaimid an fhaisnéis atá uait agus cuirfimid glaoch ar ais ort.
- Más gá do ghlao a aistriú chuig réimse eile, cuirfimid ainm an réimse sin in iúl duit agus míneoidimid an chúis atá le do ghlao a aistriú.

### **Nuair a thugann tú cuairt ar ár n-oifigí:**

- Caithfimid le teann cúirtéise agus measa leat i gcónaí.
- Cinnteoidimid go bhfuil ár n-oifig fáilte agus áiseanna cruinnithe inrochtana do chách agus go bhfuil caighdeán Sláinte & Sábháilteachta á gcomhlíonadh.

### **Cabhraigh linn cabhrú leat**

#### **Chun ár seirbhís a fheabhsú, iarraidimid ort an méid seo a leanas a dhéanamh:**

- Faisnéis atá iomlán agus beacht a chur ar fáil nuair atá tú ag déileáil linn.
- Caitheamh le teann cúirtéise agus measa lenár mbaill foirne.

### **Aiseolas**

Tá aiseolas tábhachtach mar go gcabhraíonn sé linn ár seirbhísí a fheabhsú go leanúnach.

- Más mian leat aiseolas a thabhairt faoin tseirbhís a cuireadh ar fáil duit, is féidir leat tuairim nó moladh a chur in iúl ag limistéar an Aiseolais maidir le Seirbhís

do Chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin [www.tii.ie](http://www.tii.ie).

- Cuirfimid do thuairimí agus moltaí in iúl don réimse ábhartha.

### **Nós imeachta chun gearáin a dhéanamh**

Tá nós imeachta chun gearáin a dhéanamh bunaithe againn ar féidir le custaiméirí a shíleann go mb'fhéidir nár chaith baill foirne BIÉ leo ar bhealach oiriúnach, go cúirtéiseach nó go cothrom, a úsáid.

Má tá tú míshásta faoi ghné éigin dár seirbhís, cuir é seo in iúl don duine a bhfuil tú ag déileáil leis/léi, a dhéanfaidh iarracht cabhrú leat. Más fearr leat, iarr labhairt le bainisteoir a dhéanfaidh iarracht cabhrú leat freisin, mar go ndéanaimid iarracht gach deacracht a réiteach ag leibhéil áitiúla más féidir.

Má tá tú fós míshásta agus más mian leat gearán a dhéanamh, is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár gCeannasaí Rialúcháin agus Riaracháin, mar seo a leanas:

An Ceannasaí Rialúcháin agus Riaracháin  
Bonneagar Iompair Éireann  
Ionad Gnó Gheata na Páirce  
Sráid Gheata na Páirce  
Baile Átha Cliath 8  
D08 DK10

Ríomhphost: [customerservice@tii.ie](mailto:customerservice@tii.ie)

Teileafón: (01) 646 3600

### **Céard a dhéanaimid nuair a fhaighimid gearán**

- Cuirfimid in iúl go bhfuil do ghearán faighte againn laistigh de 5 lá oibre.

- Eiseoidh freagra iomlán ar do ghearán laistigh de 20 lá oibre, más indéanta.
- Mura bhfuilimid in ann freagra iomlán a eisiúint ar do ghearán laistigh de 20 lá oibre, eiseoimid freagra eatramhach ina míneofar an chúis a dteastaíonn tuilleadh ama chun freagra a chur ar fáil duit.

Tá tuilleadh faisnéise faoin Nós Imeachta BIÉ do Chustaiméirí ar mian leo Gearán a dhéanamh le fáil ar leathanach Seirbhís do Chustaiméirí ár suíomh gréasáin, [www.tii.ie](http://www.tii.ie).





## Monatóireacht agus measúnú ar ár bhfeidhmíocht

- Déanfaimid monatóireacht ar ár bhfeidhmíocht seirbhíse trí úsáid a bhaint as córais agus tuarascálacha bainistíochta inmheánacha agus tríd an aiseolas a fhaighimid ónár gcustaiméirí.
- Chomh maith leis sin, d'fhéadfaimis úsáid a bhaint as meicníochtaí measúnaithe seachtracha, cosúil le rúnsiopadóireacht, chun monatóireacht a dheánamh ar ghnéithe áirithe dár bhfeidhmíocht.

## Aguisín

### 12 Phrionsabal Seirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí (Tionscnamh Seirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí, An Roinn Caitheachais Phoiblí & Athchóirithe)

Le linn dóibh a bheith ag déileáil le custaiméirí, cinnteoidh Seirbhísigh Phoiblí go gcuirtear seirbhís ar fáil de réir 12 Phrionsabal na Seirbhíse Ardcháilíochta do Chustaiméirí.

#### 1. Caighdeán Seirbhíse Ardcháilíochta

Foilsigh ráiteas ina ndéantar cur síos ar nádúr agus ar cháilíocht na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil leis, agus é a thaispeáint go soiléir san áit a bhfuil an tseirbhís á cur ar fáil.

#### 2. Comhionannas / Éagsúlacht

Na cearta chun cóir chomhionann mar atá bunaithe sa reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, agus freastal ar éagsúlacht, chun cur le comhionannas do ghrúpaí atá cumhdaithe faoin reachtaíocht

chomhionannais (ar na forais seo a leanas - inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus toisc gur den Lucht Siúil an duine).

Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá ag déileáil le bochtaineacht agus eisiámh sóisialta, agus do dhaoine atá ag déileáil le bacainní geografacha ar sheirbhísí, a shainaithint agus iarracht a dhéanamh deireadh a chur leis na bacainní seo.

#### 3. Rochtain Fhisiúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar a chinnteoidh príobháideacht, a chomhlíonfaidh caighdeán ghairme agus sábháilteachta, agus mar chuid dó seo, a éascóidh rochtain do dhaoine faoi mhíchumas.

#### 4. Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh lena chinntiú go bhfuil faisnéis á soláthar atá soiléir, tráthúil agus beacht, ag gach pointe teagmhála, agus go bhfuil riachtanais daoine ag a bhfuil riachtanais shonracha á gcomhlíonadh.

A chinntiú go mbaintear lántairbhe as an bpoitéinseal a bhaineann le Teicneolaíocht Faisnéise, agus go bhfuil an fhaisnéis atá á cur ar fáil ar shuíomhanna gréasáin na seirbhíse poiblí ag teacht leis na treoirlínte a bhaineann le foilseachán gréasáin.

Leanúint leis na hiarrachtaí chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

## 5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardcháilíochta a sholáthar le teann cúirtéise, íogaireachta agus lena laghad moille agus is féidir, ar bhonn cóimheasa idir an soláthraí agus an custaiméir.

Sonraí teagmhála a sholáthar ar gach píosa cumarsáide lena chinntiú go ndéileáiltear go héifeachtach le hidirbhearta leanúnacha.

## 6. Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a fhorbairt chun déileáil le gearáin a bhaineann le cáilíocht na seirbhíse a cuireadh ar fáil.

## 7. Achomhairc

Ar an gcuma chéanna, córas foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid achomhairc/athbhreithnithe a sholáthar do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí a rinneadh.

## 8. Comhairliúchán agus Measúnú

Cur chuige struchtúrtha maidir le comhairliúchán fiúntach le, agus rannpháirtíocht an chustaiméara i ndáil le forbairt, soláthar agus athbhreithniú ar sheirbhísí a chur ar fáil. A chinntiú go ndéantar measúnú fiúntach ar sholáthar seirbhísí.

## 9. Rogha

Rogha a thabhairt, más féidir, chomh fada is a bhaineann le soláthar seirbhísí lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus

amanna soláthair. Úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun an méid rochtana agus rogha is féidir a chinntiú, mar aon le cáilíocht an tsoláthair.

## 10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardcháilíochta a sholáthar trí Ghaeilge agus/ nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoin gceart atá acu rogha a dhéanamh a ngnó a dhéanamh trí cheann amháin de na teangacha oifigiúla.

## 11. Comhordú Níos Fearr

Glacadh le cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite maidir le seirbhísí poiblí a sholáthar.

## 12. Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go nglactar le baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le ceisteanna a bhaineann le soláthar seirbhísí.



Bonneagar Iompair Éireann  
Ionad Gnó Gheata na Páirce  
Sráid Gheata na Páirce  
Baile Átha Cliath 8  
D08 DK10



Transport Infrastructure Ireland  
Parkgate Business Centre  
Parkgate Street  
Dublin 8  
D08 DK10



[www.tii.ie](http://www.tii.ie)



[info@tii.ie](mailto:info@tii.ie)



+353 (0)1 646 3600



+353 (0)1 646 3601