**Foirm Ghearáin/Foirm Atreoraithe Gearáin**

**Ceapadh Clár & Cumarsáidí Tráchtála**

**(Lena n-áirítear fógraíocht, urraíocht agus suíomh táirgí)**

**Gearán a dhéanamh**

Ní ceart an fhoirm seo a úsáid ach amháin má rinne tú gearán cheana féin le craoltóir nó má chreideann tú go bhfuil foras agat gearán a dhéanamh go díreach leis an BAI (féach cuid 4 thíos). Murab amhlaidh atá an cás, téigh i dteagmháil leis an gcraoltóir ar an gcéad dul síos.

Tá ceithre chuid sa bhfoirm:

* Comhlánaigh **cuid 1 má tá gearán déanta agat le craoltóir** agus nach bhfuil freagra faighte agat ón gcraoltóir nó má tá tú míshásta leis an bhfreagra.
* Éilítear ort i **gCuid 2** sonraí do ghearáin a chur ar fáil, lena n-áirítear an tAlt den Acht Craolacháin agus de Chód ábhartha an BAI a chreideann tú a sáraíodh sa chraoladh.
* Éilítear ort i **gCuid 3** d'ainm agus do shonraí teagmhála a chur ar fáil, mar aon le do sheoltaí poist agus r-phoist agus d’uimhir theileafóin. Ní thabharfar do shonraí teagmhála d’aon tríú páirtí.
* Comhlánaigh **Cuid 4** má bhaineann do ghearán le hanaithnideacht, le do phríobháideacht nó má chreideann tú go bhfuil cúis(eanna) ar leith ann nó cúis éisceachtúil (nó cúiseanna eisceachtúla) ann nár cheart an gearán a sheoladh chuig an gcraoltóir ábhartha ar an gcéad dul síos lena breithniú.

**Ba cheart duit** an fhoirm seo a chomhlánú **ina hiomláine** agus, nuair is ábhartha, cóip de gach comhfhreagras roimhe seo idir tú féin agus an craoltóir ábhartha a cheangal leis. **Ba cheart an fhoirm a sheoladh chuig an BAI tráth nach déanaí ná 14 lá tar éis an dáta a bhfuair tú freagra ón gcraoltóir nó an dáta faoina raibh freagra dlite.**

Tá treoir forbartha ag an BAI maidir leis an bpróiseas gearáin. Bíonn sonraí ann faoin chaoi a ndéileálfaidh an BAI agus na craoltóirí le do ghearán. Moltar duit an doiciméad seo a léamh sula ndéanann tú gearán nó sula gcomhlánaíonn tú an fhoirm seo. Tá an cháipéis seo ar fáil ar shuíomh gréasáin an BAI anseo. Tá cóip den doiciméad ar fáil ón BAI ach é a iarradh trí ríomhphost a sheoladh chuig [**complaints@bai.ie**](mailto:complaints@bai.ie) nó trí ghlaoch ar 01 644 1200.

Más mian leat tuilleadh cabhrach nó comhairle maidir le do ghearán a dhéanamh nó an fhoirm seo a chomhlánú, téigh i dteagmháil le duine de bhaill foirne an BAI ag an uimhir atá ar fáil ar an bhfoirm seo nó trí ríomhphost a sheoladh chuig **complaints@bai.ie**.

**Cuid 1 - Próiseas atreoraithe**

Ná comhlánaigh an chuid seo ach amháin má rinne tú gearán cheana féin leis an gcraoltóir agus nach bhfuil tú sásta lena bhfreagra nó nár tugadh freagra ar bith ort.

Dáta an chéad ghearáin a rinneadh leis an gcraoltóir (ll/mm/bb): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

An bhfuair tú freagra ón gcraoltóir laistigh den fhráma ama atá san áireamh ina gCód Cleachtais?

Léirigh fuair nó ní bhfuair\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Cuid 2 - Sonraí do ghearáin**

Tabhair sonraí an chláir agus an chúis go gcreideann tú nár chloígh an t-ábhar leis an Acht Craolacháin agus/nó le Cód an BAI.

|  |  |
| --- | --- |
| **Sonraí an ghearáin** | **Caithfear na sonraí a chomhlánú go hiomlán.** |
| **Teideal an Chláir/Na Míre a Craoladh** |  |
| **Dáta an Chláir: ll/mm/bl** |  |
| **Am an chraolta (más infheidhme)** |  |
| **Craoltóir** |  |

**Fáth(anna) an ghearáin**

Nuair atá tú ag roghnú do chúiseanna, ba mhaith linn a iarraidh ort a shonrú freisin cén chuid de chód nó de chóid chraolacháin an BAI a bhaineann leo. Is féidir na Cóid a rochtain ag baint úsáide as na naisc le suíomh gréasáin an BAI thíos nó is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn le haghaidh cóip nó chun comhairle a fháil faoin chuid seo.

|  |  |
| --- | --- |
| **Sonraigh an chúis le tic a chur sa bhosca a gceapann tú is fearr a oireann do do ghearán agus don chuid den Chód.** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Níor cheap mé go raibh clár nuachta oibiachtúil ná neamhchlaonta. Féach [anseo](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) chun an Cód Cothroime, Oibiachtúlacht agus Neamhchlaontacht sa nuacht a fháil. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Níor cheap mé go raibh an clár cúrsaí reatha cothrom, oibiachtúil ná neamhchlaonta. Féach [anseo](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) chun an Cód Cothroime, Oibiachtúlacht agus Neamhchlaontacht i gcúrsaí reatha a fháil. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.** Creidim go ndéanfadh an t-ábhar díobháil agus go dtabharfadh sé tarcaisne mhíchuí. Féach [anseo](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) chun an Cód maidir le Caighdeáin Clár a fháil ina sonraítear na ceanglais maidir le díobháil agus tarcaisne mhíchuí. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.** Creidim go ndéanfadh an t-ábhar coir a chur chun cinn nó duine a ghríosú chun coire nó gur dócha go mbainfeadh sé ó údarás stát na hÉireann. Féach [anseo](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) chun an Cód maidir le Caighdeáin Clár a fháil ina sonraítear na ceanglais maidir leis an gcineál seo ábhair. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **5**. Sháraigh an t-ábhar mo phríobháideacht. Tabhair faoi deara nach mbaineann sé seo ach le do phríobháideacht féin nó príobháideacht duine a bhfuil caomhnóireacht dhlíthiúil agat ina leith m.sh. leanbh. Féach [anseo](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) chun an Cód maidir le Caighdeáin Clár a fháil ina sonraítear na ceanglais maidir le príobháideacht. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6.** Fógra nó cumarsáid tráchtála eile ab ea an t-ábhar agus creidim nár chloígh sé le Cód Ginearálta an BAI maidir le Cumarsáid Tráchtála ná le Cód an BAI maidir le Cumarsáidí Tráchtála do Leanaí. Féach [anseo](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) le haghaidh cóip de na Cóid ina leagtar amach na ceanglais sa réimse seo. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis. |  |

An bhfuil an t-ábhar faoina ndearnadh gearán faoi réir aon imeachtaí i gcúirt dlí i bPoblacht na hÉireann?

Léirigh **tá** nó **níl** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Nuair a sheolann tú an fhoirm seo isteach, cuir faoi iamh cóip de gach comhfhreagras idir tú féin agus an craoltóir faoi do ghearán.**

**Cuid 3 - Sonraí Teagmhála**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabhair do chuid sonraí teagmhála pearsanta. Is le húsáid ag an BAI amháin atá na sonraí teagmhála a chuirtear isteach.** | |
| **Sonraí Teagmhála** | **Comhlánaigh go hiomlán** |
| Ainm |  |
| Sloinne |  |
| An tUasal |  |
| Seoladh |  |
| Uimhir theileafóin i rith an Lae |  |
| Ríomhphost (más infheidhme) |  |

**Le críochnú, léigh siar thar an bhfoirm thuas lena chinntiú go bhfuil do chuid sonraí go léir i gceart agat.**

**Is féidir leat an gearán seo a sheoladh mar ríomhphost nó mar fhacs nó tríd an bpost chuig an**

**BAI. Seo iad na sonraí teagmhála ábhartha: -**

An tOifigeach Gearán Teileafón: 01 644 1280

Údarás Craolacháin na hÉireann Facs: 01 644 1299

2 - 5 Plás Warrington, Ríomhphost: complaints@bai.ie

Baile Átha Cliath 2. Láithreán Gréasáin: [www.bai.ie.](http://www.bai.ie)

**Dáta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Cuid 4 - Gearán a dhéanamh go díreach chuig an BAI**

Comhlánaigh an chuid seo má chreideann tú go bhfuil aon chúis (eanna) ar leith nó chúis eisceachtúil nó cúiseanna eisceachtúla ann nár cheart an gearán a chur chuig an gcraoltóir ábhartha ar an gcéad dul síos lena mheas de réir a gCóid Chleachtais um Láimhseáil Gearán? Mar shampla, toisc go mbaineann an gearán le príobháideachas nó le neamhainmníocht. Tabhair sonraí faoi na cúiseanna nach mian leat do ghearán a tharchur sa chaoi sin chuig an gcraoltóir.

|  |
| --- |
|  |