



ÚDARÁS
CRAOLACHÁIN
NA hÉIREANN

BROADCASTING
AUTHORITY
OF IRELAND

**Treoir don Lucht Éisteachta
agus don Lucht Féachana maidir leis an bPróiseas Gearán
agus le hÚdarás Craolacháin na hÉireann
2019**

Réamhrá

Aon duine den lucht féachana nó den lucht éisteachta nach bhfuil sásta faoi ábhar craolacháin ar sheirbhís Éireannach craolacháin, bíodh sé ina chlár nó ina fhógra/ina chumarsáid tráchtála, tá an ceart aige/aici chun gearán a dhéanamh faoi agus chun go ndéileálann an craoltóir leis an ngearán sa chéad dul amach.

Sa doiciméad seo, mínítear conas a oibríonn an nós imeachta le gearáin a dhéanamh agus ról na gcráoltóirí agus ról Údarás Craolacháin na hÉireann (BAI) i ngearáin a bhreithniú.

Is leis an Acht Craolacháin, 2009, a chosnaítear do cheart chun gearán a dhéanamh. Tá an tAcht seo ar fáil ar iarratas ó oifigí an BAI, 2 - 5 Plás Warrington, Baile Átha Cliath 2 (01 644 1200) agus ar a shuíomh Gréasáin, www.bai.ie.

Is achoimre ar an bpróiseas gearán é an doiciméad seo, lena n-áirítear cumhachtaí agus dlínse Údarás Craolacháin na hÉireann. Ní airbheartaíonn sé bheith uileghabhálach agus moltar do ghearánaigh staidéar cúramach a dhéanamh ar na forálacha reachtúla.

CLÁR ÁBHAR

1.	Nósanna Imeachta le Gearáin Raidió agus Teilifíse.....	4
1.1	Cé a fhéadann gearán a dhéanamh?.....	4
1.2	Cé na craoltóirí atá laistigh de raon feidhme an phróisis ghearán?.....	4
1.3	Cad a bhféadaim gearán a dhéanamh faoi?.....	4
1.4	Cén áit a ndírím mo ghearán air?.....	5
1.5	Cé chomh tapa ba cheart an gearán a dhéanamh le craoltóir?.....	6
1.6	Cad a tharlóidh do do ghearán leis an gcraoltóir.....	7
1.7	Alt 48(5) den Acht Craolacháin, 2009.....	7
1.8	Scéim maidir le Ceart Freagartha.....	7
1.9	Rúndacht.....	8

Aguisín 1 - Cód Cleachtais um Láimhseáil Gearán

Aguisín 2 - Foirm Ghearáin/Tharchur Gearáin

Aguisín3 - Scéim maidir le Ceart Freagartha: Foirm Athbhreithnithe an Choiste um Chomhlíonadh

Aguisín 4 - Tarchur Gearáin: Próiseas cinnteoireachta agus cad a tharlóidh má sheasann an BAI le gearán

Aguisín 5 - Comhaltaí Choiste um Chomhlíonadh an BAI &d'Fhóram Feidhmiúcháin Gearán an BAI

1. Nósanna Imeachta le Gearáin Raidió agus Teilifíse

1.1 Cé a Fhéadann Gearán a Dhéanamh?

Is féidir le haon bhreathnóir nó éisteoir gearán a dhéanamh leis an gcraoltóir lena mbaineann faoi chlár nó fógra/chumarsáid tráchtála a craoladh.

1.2 Cé na craoltóirí atá laistigh de raon feidhme an phróisis ghearán?

Gach craoltóir tráchtála, raidió pobail agus phoiblí agus teilifíse, bíodh siad ar bhonn áitiúil, sealadach, institiúideach, réigiúnach nó náisiúnta, atá ceadúnaithe laistigh de Phoblacht na hÉireann, clúdaítear iad leis an bpróiseas láimhseála gearán atá mionsonraithe sa doiciméad seo.

Chun amhras a sheachaint, tagraíonn ‘craoltóir’ sa chás seo don eagraíocht a shealbhaíonn an ceadúnas chun an tseirbhís craolacháin a oibriú, agus ní do léiritheoirí nó láithreoirí aonair cláir etc. a bhfostaíonn an craoltóir iad.

1.3 Cad is féidir liom gearán a dhéanamh faoi?

Má fheiceann nó má chloiseann breathnóir nó éisteoir aon chraoladh a chreideann sé nó sí a sháraíonn aon cheann de na rialacháin seo a leanas Alt 48(1) den Acht Craolacháin 2009 is féidir leis an té sin gearán foirmiúil a dhéanamh:

i. Cothroime, oibiachtúlacht agus neamhchlaontacht

Ní mór an nuacht go léir a chraoltar a chur i láthair agus a thuairisciú ar bhealach oibiachtúil agus neamhchlaonta agus gan tuairimí an chraoltóra féin a léiriú.

Maidir le craoltaí faoi chúrsaí reatha, lena n-áirítear ábhair a bhfuil conspóid phoiblí nó díospóireacht phoiblí fúthu, ní mór déileáil leo ar bhealach a thugann cothrom na Féinne do gach dream lena mbaineann agus ní mór an craoladh a chur i láthair ar bhealach oibiachtúil agus neamhchlaonta, gan tuairimí an chraoltóra féin a léiriú.

Féadfar dhá chraoladh ghaolmhara nó níos mó a áireamh ina n-iomláine má tharchuirtear iad laistigh de thréimhse réasúnta ama.

Iarrtar ar ghearánaithe tagairt a dhéanamh do *Chód an BAI um Chothroime, Oibiachtúlacht agus Neamhchlaontacht i Nuacht agus i gCúrsaí Reatha* nuair atá gearáin faoin gceannteideal seo á ndéanamh acu.

ii. Díobháil & tarcaisne mhíchuí, lena n-áirítear riail agus reacht chomh maith le príobháideachas

Ní mór do gach craoltóir a chinntiú nach gcraoltar aon ní a bhféadfaí a mheas le réasún gur dócha go ndéanfadh sé díobháil nó tarcaisne mhíchuí nó a chuirfeadh isteach go míréasúnach ar phríobháideacht duine aonair nó a chothódh fadhbanna maidir le riail agus reacht. Iarrtar ar ghearánaithe tagairt a dhéanamh do *Chód Caighdeán Clár an BAI* nuair atá gearán á dhéanamh acu faoi dhochar agus tarcaisne, lena n-áirítear ceisteanna maidir le riail agus reacht agus príobháideachas.

iii. **Cumarsáidí tráchtála, lena n-áirítear fógraí**

Sainmhínítear cumarsáid tráchtála mar 'fhoirm ar bith d'fhógra ar an raidió nó ar an teilifís a thagann laistigh de ghné aitheanta na fógraíochta, urraíocht agus teilesiopadóireacht agus aon chur chun cinn tráchtála de chineál eile'.

Iarrtar ar ghearánaithe tagairt a dhéanamh do *Chód Ginearálta an BAI maidir le Cumarsáid Tráchtála* nó do *Chód an BAI maidir le Cumarsáidí Tráchtála do Leanaí* nuair atá gearán faoin gceannteideal seo á dhéanamh acu.

Tá cóipeanna de chóid an BAI le fáil ar ár suíomh gréasáin (www.bai.ie) nó trí ríomhphost a sheoladh chuig info@bai.ie. Má tá aon cheist agat maidir lenár gcóid nó faoin bpróiseas gearán, is féidir leat glaoch ar an BAI ag 01 644 1200 nó ríomhphost a sheoladh chuig complaints@bai.ie.

1.4 Cén áit a ndírím mo ghearán air?

An Craoltóir

Tá de rogha ag an BAI, faoi Alt 48(3) den Acht, gearán a tharchur ar an gcéad ásc chuig an ggraoltóir lena bhreithniú. Dá bhrí sin bíonn an BAI ag súil go ndéanfar an gearán leis an ggraoltóir ar an gcéad dul síos.

Is iad seo a leanas na buntáistí a bhaineann le do ghearán a dhéanamh leis an ggraoltóir ar dtús:

- D'fhéadfadh roinnt gearán gan a bheith bunaithe ar an Acht agus is é an craoltóir is fearr a réiteodh iad;
- Tá eolas institiúideach ag an ggraoltóir sa chaoi go bhféadfaí do ghearán a réiteach go tapa;
- Faoi Alt 47 den Acht tá dualgas reachtúil ar an ggraoltóir aird iomchuí leordhóthanach a thabhairt do ghearán a dhéantar ar na forais a shonraítear in Alt 48(1).

Ba cheart duit do ghearán a dhéanamh ar an mbealach atá leagtha amach i **gCód Cleachtais um Láimhseáil Gearán** an chraoltóra. Is féidir é seo a fháil de ghnáth sa chuid 'déan teagmháil linn' nó sa chuid maidir le gearáin ar láithreán gréasáin chraoltóra. Le go bhféadfar breathnú go héasca ar shonraí teagmhála gach craoltóra agus ar an gcuid sin dá láithreán gréasáin ina bhfuil a **gCód Cleachtais um Láimhseáil Gearán** tá nasc leo curtha ar fáil in Aguisín 1 thíos. Má tá aon deacracht agat na Cód Chleachtais a rochtain ná bíodh leisce ort teagmháil a dhéanamh leis an BAI trí ríomhphost a sheoladh chuig info@bai.ie nó trí ghlaoch ar 01 644 1200.

An BAI

Féadfaimid díriú ar ghearán roimh an gcráoltóir sa chás go bpléann an gearán le saincheistanna príobháideachais, anaithnideachta agus/nó go gcuireann an gearánach cúis(eanna) inghlactha nár cheart an gearán a tharchur chuig an gcráoltóir lena mbaineann ar dtús.

Chomh maith leis sin, déileálann an BAI le *tarchur* gearáin i.e. sa chás gur eisigh cráoltóir freagra ar ghearán cheana nó sa chás nár eisigh cráoltóir freagra laistigh den amscála lena mbaineann. Le haghaidh gearán tarchurtha, déanfaimid breithniú ar an ngearán agus féadfaimid gearán neamhspleách a dhéanamh ar an ngearán agus ar fhreagra an chráoltóra nó ar a éagmais sin.

Iarraimid ort gearán atreoraithe a chur isteach go pras. Measann an BAI gur tréimhse leordhóthanach í 14 lá chun gearán atreoraithe a chur isteach. Má dhéanann tú d'atreorú níos déanaí ná 14 lá i ndiaidh chinneadh an chráoltóra nó imeacht i léig fráma ama an chráoltóra iarraidimid ort an mhoill sin a mhíniú.

Coinnímid lánchead glacadh le gearáin tarchurtha a fhaightear níos moille ná 14 lá tar éis chinneadh an chráoltóra nó tar éis teip air freagra a thabhairt. Má chreidimid go réasúnta go raibh moill mhíchúí ar ghearán tarchuir a chur isteach, féadfaimid diúltú don ghearán. Déanfar breithniú ar gach gearán de réir cáis.

Tá tuilleadh faisnéise ar phróiseas cinnteoireachta an BAI leagtha amach in Aguisín 4.

Agus gearáin á gcur agat chuig an BAI, ba cheart duit an fhoirm atá curtha san áireamh in Aguisín 2 a chomhlánú agus í a chur chuig:

An tOifigeach Gearáin
Údarás Craolacháin na hÉireann
2 - 5 Plás Warrington, Baile Átha Cliath 2
Teil: (01) 6441200
Facs: (01) 6441299 R-phost: complaints@bai.ie

1.5 Cé chomh tapa ba cheart an gearán a dhéanamh le cráoltóir?

Beidh teorainn ama i bhfeidhm: -

- (i) Má bhaineann an gearán le **cráoladh amháin**, ní mór é a chur chuig an gcráoltóir tráth nach moille ná tríocha lá tar éis dháta an chraolta;
- (ii) Má bhaineann sé le cráoltaí **neamhghaolmhara**, ní mór é a chur tráth nach moille ná tríocha lá tar éis dháta an chraolta is luaithe;
- (iii) Má bhaineann sé le dhá chraoladh **ghaolmhara** nó le níos mó ná dhá chraoladh ghaolmhara, a ndearnadh dhá cheann ar a laghad díobh ar dhátaí éagsúla, ní mór é a chur tráth nach moille ná tríocha lá tar éis dháta an chraolta is déanaí.

1.6 Cad a tharlóidh do do ghearán leis an gcraoltóir?

A luaithe is a chuir gearánach a ghearán/gearán chuig an gcraoltóir lena mbaineann, ba cheart don chraoltóir a admháil go bhfuarthas do ghearán.

Ba cheart don chraoltóir breithniú a dhéanamh ar ábhar do ghearáin agus eolas a thabhairt duit faoin gcinneadh. Chomh maith leis sin, ba cheart don chraoltóir eolas a thabhairt duit faoin mbealach ina bhféachfaidh sé leis an ngearán a réiteach chun do shástachta ar bhealach comhaontaithe. Is de réir cáis a dhéanfaidh craoltóirí cinneadh ar an mbealach ina réiteofar gearán. D'fhéadfadh sé go mbeadh leithscéal, ceartú, soiléiriú nó tairiscint frísnéise i gceist leis.

Iarrann an BAI ar aon bhall den phobal nó aon pháirtithe ar spéis leo an scéal teagmháil a dhéanamh leis an BAI má tá aon cheisteanna acu maidir leis an bpróiseas um láimhseáil gearán.

1.7 Alt 48(5) den Acht Craolacháin, 2009

Leis an alt sin den Acht, tugtar cead d'fhostaí an Chraoltóra nó do léiritheoir neamhspleách iarraidh ar an BAI ráiteas a thabhairt faoi ghearán. Má mheasann an BAI go bhféadfaí drochthionchar a imirt ar leas an fhostaí, nó go bhféadfaí cur isteach ar ionchais an léiritheora neamhspleách le coimisiúin chlárúithe amach anseo a fháil ón gcraoltóir lena mbaineann, mar thoradh ar an ngearán, tabharfar an deis dó/di ráiteas a thabhairt.

Glactar leis gur eisceacht atá in iarratais den chineál sin ós rud é, sa ghnáthchúrsa imeachtaí, go bhfuiltear ag súil go gcinnteoidh craoltóirí go dtabharfar eolas d'fhostaí nó do léiritheoir neamhspleách faoin ngearán agus go dtabharfar an deis dóibh ionchur a chur le freagra an chraoltóra don BAI maidir leis an ngearán. Mar sin féin, glactar leis go dtabharfaidh craoltóirí eolas do pháirtithe ar spéis leo sa scéal faoi fhorálacha alt 48(5).

1.8 Scéim maidir le Ceart Freagartha

De bhreis ar na catagóirí gearán atá liostaithe thuas i gCuid 1.3, féadfaidh ball den phobal Ceart Freagartha a iarraidh ó chraoltóir. Déanann Ceart Freagartha, faoi mar atá leagtha amach san Acht Craolacháin, 2009, foráil **d'fhíricí míchearta nó eolas mícheart a cheartú** i gcás fíricí nó eolais a craoladh i dtaobh duine, nuair atá léiriú na bhfíricí míchearta nó an eolais mhíchirt sin tar éis dochar a dhéanamh d'oineach nó do chlú an duine sin.

Leis an Acht Craolacháin, tugtar freagracht don BAI as Scéim maidir le Ceart Freagartha a fhorbairt agus d'fhorbair an BAI an Scéim sin agus is féidir amharc uirthi ar shuíomh Gréasáin an BAI, www.bai.ie.

De bhreis ar an Scéim sin, ní mór do chraoltóirí Scéim maidir le Ceart Freagartha a fhoilsiú ar a shuíomh Gréasáin agus sonraí cothrom le dáta a chur ar fáil i dtaca leis an duine a dhéileálann le haon iarratais ar Cheart Freagartha.

Faoi mar atá luaite, baineann Ceart Freagartha le fíricí míchearta nó eolas mícheart a cheartú; **ní leagtar síos leis** gur féidir tuairim eile nó a mhalairt de thuairim a chraoladh. Lena rá ar shlí eile, d'fhéadfadh nach mbeadh duine sásta leis an gcaoi ar léirigh craoltóir eolas ina thaobh/taobh, ach ní thabharfar Ceart Freagartha ach amháin i gcás go bhfuil na fíricí nó an t-eolas mícheart ó thaobh fíricí de agus dochar déanta d'oineach nó do chlú an duine dá bharr sin.

Más cás é ina raibh na fíricí i gceart, ach nár cuireadh i láthair ar shlí chothrom iad, agus gur i gclár nuachta nó cúrsaí reatha a cuireadh an cás i láthair, is féidir gearán a dhéanamh ó thaobh chothrom na Féinne, oibiachtúlachta agus neamhchlaontachta de (féach Cuid 1.3 thuas le haghaidh tuilleadh faisnéise).

Faoin Scéim agus i gcúinsí áirithe amháin, is féidir le duine den phobal iarraidh ar Choiste um Chomhlíonadh an BAI athbhreithniú a dhéanamh ar chinneadh craoltóra gan Ceart Freagartha a thabhairt. Is féidir teacht ar eolas i dtaca leis an bpróiseas athbhreithnithe sa Scéim um Cheart Freagartha. Ba cheart do pháirtithe ar spéis leo athbhreithniú a iarraidh an fhoirm atá in Aguisín 3 a chomhlánú.

1.9 Rúndacht

Díríonn an BAI ar an bpróiseas um tharchur gearáin agus ar oibriú na Scéime maidir le Ceart Freagartha go rúnda agus iarrann sé ar gach páirtí i ngearán aird a thabhairt ar an rúndacht sin. Iarrtar ar gach páirtí atá bainteach le gearán gan ráiteas poiblí a thabhairt faoin ngearán go dtí go ndéileálann an BAI leis.

Cé nach ndéanfar do shonraí teagmhála a nochtadh, tá an BAI faoi réir cheanglais an Achta um Shaoráil Faisnéise (1997) agus an Achta um Shaoráil Faisnéise (Leasú). Má tá gné ar bith den ghearán a mheasann tú a bheith íogair ó thaobh tráchtála de nó gur mhaith leat a dhéanamh faoi rún, aithin le do thoil aon fhaisnéis nach mian leat go ndéanfaí í a nochtadh go poiblí agus sonraigh na cúiseanna atá lena híogaireacht. Má fhaigheann an BAI iarratas ar fhaisnéis a rinneadh faoi rún, rachfar i gcomhairle leatsa sula ndéanfar aon chinneadh.

AGUISÍN 1

Cód Cleachtais um Láimhseáil Gearán

Ní mór do chraoltóirí *Cód Cleachtais um Láimhseáil Gearán* a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm. Mar áis tagartha agus ar aon dul lena n-oibleagáidí reachtúla, tá an BAI ag cur faisnéise faoin gCód Cleachtais ar fáil do gach craoltóir Éireannach. Tá an fhaisnéis seo ar fáil ar láithreán gréasáin an BAI: <http://www.bai.ie/ga/lucht-feahana-lucht-eisteachta/conas-gearan-a-dheanamh/> sa chuid maidir le láimhseáil gearán.

Má tá aon deacracht agat rochtain a fháil ar an *gCód Cleachtais um Láimhseáil Gearán*, ba cheart duit dul i dteagmháil go díreach leis na craoltóirí. Is féidir sonraí teagmhála craoltóirí a fháil ar láithreán gréasáin an BAI ag www.bai.ie. Sa chás go mbíonn deacracht agat fós rochtain a fháil ar nósanna imeachta gearán an chraoltóra, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an BAI: www.bai.ie.

AGUISÍN 2

FOIRM GHEARÁIN/FOIRM THARCHUR GEARÁIN

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 gcráoltóir 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 gcráoltóir 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 éisceachtúla) ann nár cheart an gearán a sheoladh chuig an gcráoltóir 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 gcráoltóir nó an dáta faoina raibh freagra dlíte.**

Tá treoir forbartha ag an BAI maidir leis an bpróiseas gearáin. Bíonn sonraí ann faoin chaoi a ndéileálfadh 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 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 gcráoltóir agus nach bhfuil tú sásta lena bhfreagra nó nár tugadh freagra ar bith ort.

Dáta an chéad ghearáin a rinneadh leis an gcráoltóir (ll/mm/bb): _____

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

Léirigh fuair nó ní bhfuair _____

Cuid 2 - Sonraí an 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 chód craolacháin an BAI a bhaineann leo. Is féidir na Cód 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.

<i>Sonraigh an chúis le tic a chur sa bhosca a gceapann tú is fearr a oireann do do ghearán agus don chuid den Chód.</i>	
---	--

1. Níor cheap mé go raibh clár nuachta oibiachtúil ná neamhchlaonta. Féach anseo chun an Cód Cothroime, Oibiachtúlacht agus Neamhchlaontacht sa nuacht a fháil. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis.	
--	--

<p>2. Níor cheap mé go raibh an clár cúrsaí reatha cothrom, oibiachtúil ná neamhchlaonta. Féach anseo chun an Cód Cothroime, Oibiachtúlacht agus Neamhchlaontacht i gcúrsaí reatha a fháil. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis.</p>	
<p>3. Creidim go ndéanfadh an t-ábhar díobháil agus go dtabharfadh sé tarcaisne mhíchuí. Féach anseo 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.</p>	
<p>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 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.</p>	
<p>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 chun an Cód maidir le Caighdeáin Clár a fháil ina sonraítear na ceanglais maidir le príobháideacht. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis.</p>	
<p>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 le haghaidh cóip de na Cóid ina leagtar amach na ceanglais sa réimse seo. Léirigh an chuid den chód a bhaineann leis.</p>	

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
Údarás Craolacháin na hÉireann
2 - 5 Plás Warrington,
Baile Átha Cliath 2.

Teileafón: 01 644 1200
Facs: 01 644 1299
Ríomhphost: complaints@bai.ie
Láithreán Gréasáin: 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 ggraoltóir 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 ggraoltóir.

AGUISÍN 3

**SCÉIM MAIDIR LE CEART FREAGARTHA
FOIRM ATHBHREITHNITHE AN CHOISTE UM CHOMHLÍONADH**

An Scéim maidir le Ceart Freagartha

Foirm Athbhreithnithe an Choiste um Chomhlíonadh

Athbhreithniú a iarraidh ar Iarratas ar Cheart Freagartha

Is é an craoltóir lena mbaineann an chéad phointe teagmhála nuair atáthar ag iarraidh Ceart Freagartha. I gcúinsí áirithe, is féidir athbhreithniú a iarraidh ar chinneadh craoltóra d'iarratas ar Cheart Freagartha a dhiúltú. Le haghaidh tuilleadh faisnéise, féach Scéim an BAI maidir le Ceart Freagartha ar shuíomh Gréasáin an BAI: www.bai.ie

Ní mór iarratas ar athbhreithniú ar dhiúltú iarratais ar Cheart Freagartha a chur faoi bhráid an Choiste um Chomhlíonadh:

- tráth nach déanaí ná 21 lá tar éis cinneadh an chraoltóra iarratas ar Cheart Freagartha a dhiúltú a fháil, nó;
- tráth nach déanaí ná 31 lá tar éis do chéad iarratas a fháil i gcás nach bhfuil cinneadh ar an iarratas déanta ag an gcraoltóir, nó;
- tráth nach déanaí ná 21 lá tar éis teip ráiteas maidir le Ceart Freagartha a chomhaontú nó tar éis teip ráiteas maidir le Ceart Freagartha – a comhaontaíodh roimh ré – a chraoladh nó tar éis diúltú an ráiteas sin a chraoladh.

Ní mór duit an fhoirm seo a chomhlánú ina hiomláine agus an comhfhreagras uile idir tú agus an craoltóir lena mbaineann roimhe sin a chur faoi iamh.

Má tá tuilleadh cabhrach nó comhairle de dhíth ort, déan teagmháil le duine d'fhoireann an Údaráis trí ghlaoch a chur ar an uimhir atá luaite ar an bhfoirm nó trí ríomhphost a chur chuig complaints@bai.ie.

Na forais le go ndéanfaidh an Coiste um Chomhlíonadh athbhreithniú

Luaigh an chúis atá le d'iarratas go ndéanfaidh an BAI athbhreithniú ar d'iarratas ar Cheart Freagartha chuig an ggraoltóir (níor cheart ach ceann amháin de na cúiseanna seo a leanas a roghnú).

Tá m'iarratas ar Cheart Freagartha diúltaithe ag an ggraoltóir agus táim míshásta leis na cúiseanna a tugadh.....

<i>Tá</i>	<i>Níl</i>

Níl aon chinneadh déanta ag an ggraoltóir laistigh de 10 lá ó fuarthas mo chéad iarratas ar Cheart Freagartha.....

<i>Tá</i>	<i>Níl</i>

Tá sé comhaontaithe ag an ggraoltóir go bhfuil údar le Ceart Freagartha ach ní féidir leis na páirtithe teacht ar chomhaontú maidir le cruth an Ráitis maidir le Ceart Freagartha.....

<i>Tá</i>	<i>Níl</i>

Tá sé comhaontaithe ag an ggraoltóir go bhfuil údar le Ceart Freagartha ach tá teipthe air/tá diúltaithe aige an ráiteas a comhaontaíodh go foirmiúil a chraoladh.....

<i>Tá</i>	<i>Níl</i>

An dáta ar diúltaíodh iarratas ar Cheart Freagartha:

Tabhair do shonraí teagmhála pearsanta. Is d'úsáid an Údarás amháin atá na Sonraí Teagmhála a chuirtear isteach.	
Sonraí Teagmhála:	Comhlánaigh na sonraí seo ina n-iomláine.
Sloinne	
Céadainm	
An tUas. / Bean / Iníon	
Seoladh	
Uimhir Theileafóin i rith an Lae	
Ríomhphost (más infheidhme)	
Uimhir Facs (más infheidhme)	

An bhfuil ábhar an ghearáin faoi réir aon imeachtaí i gcúirt dlí i bPoblacht na hÉireann?

Tá	Níl
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gach iarratas ar athbhreithniú ar chinneadh craoltóra gan Ceart Freagartha a thabhairt a ndéanann an tÚdarás breithniú orthu, cuirtear iad ar fáil go poiblí, lena n-áirítear ainm an ghearánaigh. I gcás go bhfuil cúis bhailí inní ag gearánach faoi shaincheisteanna príobháideachais agus gearán á dhéanamh aige, áfach, féadfaidh an tÚdarás iarratais ar anaithnideacht ón ngearánach a bhreithniú.

Tabhair faoi deara gur d'úsáid an BAI amháin atá sonraí teagmhála pearsanta a chuirtear isteach agus nach dtabharfar na sonraí sin do thríú páirtí.

Cé nach nochtfar do shonraí teagmhála, tá an BAI faoi réir riachtanais an Achta um Shaoráil Faisnéise (1997) agus an Achta um Shaoráil Faisnéise (Leasú). Más rud é gurb ann d'aon ghné de do ghearán a mheasann tú a bheith íogair ó thaobh na tráchtála de nó ar mian leat í a dhéanamh go rúnda, sainaithin aon fhaisnéis nach mian leat go nochtfar go poiblí í agus sonraigh na fáthanna le híogaireacht na faisnéise sin. Má fhaigheann an BAI iarratas ar fhaisnéis rúnda a chuir tú faoina bhráid, rachfar i gcomhairle leat sula ndéanfar aon chinneadh i dtaobh an iarratais sin.

Le críochnú, léigh tríd an bhfoirm thuas chun a chinntiú go bhfuil do chuid sonraí uile i gceart.

Is féidir leat an fhoirm ghearáin seo a sheoladh chuig an BAI tríd an bpost, trí ríomhphost nó trí fhacs. Is iad seo a leanas na sonraí ábhartha teagmhála: -

An tOifigeach Gearán
Údarás Craolacháin na hÉireann
2 – 5 Plás Warrington,
Baile Átha Cliath 2.

Teileafón: 01 644 1200
Facs: 01 644 1299
Ríomhphost: complaints@bai.ie
Suíomh Gréasáin: www.bai.ie.

Tabhair faoi deara: ní mór an comhfhreagras uile idir tú agus an craoltóir lena mbaineann roimhe seo a chur faoi iamh leis an bhfoirm seo.

Dáta: _____

Aguisín 4

Tarchur Gearán - An Próiseas Cinnteoireachta

An próiseas cinnteoireachta - Gearáin/Atreorú Gearáin

Déanfaidh an BAI gearáin a chuirfear faoina bhráid a mheas go príobháideach agus faoi rún. Nuair a fhaightear do ghearán nó nuair a atreorófar chuige é déanfaidh an BAI na bearta seo a leanas má tá an gearán/tarchur an ghearáin bailí: -

- i. Déanfaidh an BAI athbhreithniú ar d'atreorú nó ar do ghearán agus déanfaidh cinneadh cibé an bhfuil sé bailí nó nach bhfuil. Má mheasann an BAI go bhfuil do ghearán neamhbhailí, inseoimid na cúiseanna atá lenár gcinneadh.
- ii. Má mheastar go bhfuil do ghearán bailí, déanfaidh an BAI teagmháil leis an gcráoltóir ábhartha, agus más ábhartha, seolfar do ghearán ar aghaidh chuig an gcráoltóir. Bítear ag súil go dtabharfaidh an cráoltóir freagra laistigh de thréimhse ama áirithe. Féadfaidh an BAI síneadh a chur leis an teorainn ama má thugtar cúiseanna maithe bailí.

Is féidir le fostaí an Chraoltóra nó léiritheoir neamhspleách a iarraidh trácht a dhéanamh ar ghearán. Má mheasann an BAI go bhféadfaí dochar a dhéanamh go leas an fhostaí nó dochar a dhéanamh d'ionchais an léiritheora neamhspleách coimisiúin eile cláir a fháil amach anseo ón gcráoltóir de thoradh an ghearáin, sa chás sin tugtar deis dó nó di trácht a dhéanamh.

Má bhaineann an gearán le fógra faoi Alt 48(1)(d) den Acht Craolacháin, 2009, tabharfaidh an BAI deis don duine atá freagrach as cur isteach an fhógra aighneachtaí a dhéanamh faoi.

- iii. Seolfar cóip de fhreagra an chraoltóra ar an ngearán, más ann dó, chuig an ngearánach. Ní gá don ghearánach aon sonraí breise a chur ar fáil nó freagra a thabhairt ar na pointí a tharraingíonn an cráoltóir anuas. Mar sin féin, mura mbíonn an gearánach sásta leis an bhfreagra, bíonn suas le ceithre lá dhéag aige nó aici ina dhiaidh sin chun freagra a thabhairt don BAI. Féadfaidh an BAI an teorainn ama a shíneadh má thaispeántar cúiseanna maithe bailí.

Tabharfar cóip d'aon fhreagra ón ngearánaí don chraoltóir agus leanfar ar aghaidh leis an gcomhfhreagras idir na páirtithe sa ghearán go dtí go n-éiríonn páirtí amháin as aighneachtaí a dhéanamh. Tabhair faoi deara nach ndéanfar an gearán a mheas go dtí go gcuireann an dá pháirtí deireadh lena gcomhfhreagras agus braithfidh an fráma ama le go ndéanfaidh an BAI an gearán a bhreithniú agus cinneadh a dhéanamh faoi ar bhunús an chomhfhreagrais a rinne an dá pháirtí sa ghearán.

- iv. Seolfar gach comhfhreagras i scríbhinn mar aon le taifeadadh ábhartha an chraolta ar aghaidh chuig Fóram Feidhmiúcháin Gearán an BAI nó chuig Coiste um Chomhlíonadh an BAI lena mbreithniú agus chun cinneadh a dhéanamh.
- v. Maidir leis na gearáin a bhreithníonn an BAI, déanfar gach ábhar i scríbhinn atá ar chomhad, mar aon le hábhar craolacháin ábhartha a athbhreithniú agus déanfar na ceisteanna a phlé ar bhealach coláisteach ag cruinniú de Choiste um Chomhlíonadh an BAI nó ag cruinniú d'Fhóram Feidhmiúcháin Gearán an BAI.
- vi. Tar éis dóibh an gearán a mheas seafar leis, seafar leis go páirteach, diúltófar dó nó measfar go bhfuil an scéal réitithe.

Cad a tharlaíonn nuair a sheasann an BAI le gearán?

- Cuirfear cóip den chinneadh sin chuig an gearánach agus chuig an gcráoltóir sula bhfoilseofar é. Más rud é gur duine eile seachas an craoltóir a cheap an clár nó an fógra seolfaidh an BAI cóip den chinneadh ar aghaidh chomh maith chuig an duine ábhartha.
- Déantar achoimrí de na gearáin go léir a dháileadh ar na meáin agus déantar iad a phostáil ar shuíomh gréasáin an BAI, mura dóigh leis go mbeadh sé míchuí é sin a dhéanamh.
- Iarrtar ar an ngearánach sonraí teagmhála a sholáthar. Tugtar sonraí den sórt sin lena n-úsáid ag an BAI chun críocha inmheánacha amháin agus ní nochtar iad do thríú páirtithe. Ní áirítear san eolas a fhoilsítear ach ainm an ghearánaí.
- Féadfaidh an BAI a iarraidh ar an gcráoltóir sonraí an chinnidh faoin ngearán a fhoilsiú ar bhealach a comhaontaíodh roimhe sin idir an BAI agus an craoltóir lena mbaineann.
- Sa chás go seastar le gearán faoi chlár, go hiomlán nó go páirteach, craolfaidh an craoltóir lena mbaineann cinneadh an BAI, ach amháin má mheasann sé gur míchuí é sin a dhéanamh. D'fhéadfadh ainm an duine a rinne an gearán a bheith san áireamh. Déanfar é sin ag am agus ar bhealach a bheidh cosúil leis an chaoi a ndearnadh an craoladh bunaidh a spreag an gearán nó cosúil leis.
- Níl sé de chumhacht ag an BAI costais ná speansais a dhámhadh ar aon pháirtí.

Tabhair faoi deara nach bhfuil anseo ach forbheathnú ar na príomhchéimeanna den phróiseas agus níl sé i gceist gur cur síos uileghabhálach é ar an chaoi a ndéanfar do ghearán a mheas.

Aguisín 5
Comhaltaí Choiste um Chomhlíonadh an BAI
&
d’Fhóram Feidhmiúcháin Gearáin an BAI

Coiste um Chomhlíonadh

An tUasal Kevin Rafter (Cathaoirleach)
An tUasal Nigel Heneghan
An Iníon Eileen Maher
An Iníon Rosemary Day
An Iníon Grace Smith
An Iníon Orlaith Carmody
An Iníon Anne O'Brien
An tUasal Neil O'Brien

Fóram Feidhmiúcháin Gearán - 4 bhall agus tá post amháin folamh faoi láthair

An tUasal Ciarán Kissane (Cathaoirleach)
An tUasal Richard Brennan
An Iníon Sinéad Owens
An tUasal Roger Woods

