



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
2017**

Réamhrá

Aon duine den lucht féachana nó den lucht éisteachta nach bhfuil sásta faoi ábhar craolacháin ar sheirbhís Éireannach craolacháin, bíodh sé ina chláir 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 gcraoltóirí 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 Teilifís.....	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 is féidir liom gearán a dhéanamh faoi?.....	4
1.4	Cén áit a ndírím mo ghearán air?.....	6
1.5	Tarchur Gearáin chuig BAI.....	7
1.6	Cad a tharlóidh do do ghearán leis an gcraoltóir.....	8
1.7	Cad a tharlóidh má dhéantar do ghearán díreach le BAI nó má dhéantar é a atreorú chuig BAI?.....	8
1.8	Alt 48(5) den Acht Craolacháin, 2009.....	9
1.9	Scéim maidir le ceart freagartha.....	9
1.10	Rúndacht.....	10

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. I bhformhór na gcásanna ní mór duit do ghearán a dhéanamh leis an gcráoltóir ábhartha maidir leis an gclár nó leis an bhfógra/craolachán tráchtála a craoladh agus a d'fhéadfadh cóid chraolacháin BAI a shárú.

Tabhair faoi deara le do thoil nach féidir leat gearán a dhéanamh ach amháin maidir le hábhar ar craoladh é. Ní féidir le BAI gearáin maidir le hábhair ó sheirbhísí ar éileamh ar nós RTÉ Player TG4 Player ná 3 Player ná aon ábhar gréasáin eile ar nós YouTube a mheas. Ina theannta sin ní féidir le BAI ábhar ar láithreáin ghréasáin craoltóra ná conarthaí soláthair sheirbhísí a mheas ar nós iad soláthraithe trí chábla, trí shatailít ná trí íoc ar fhéachaint. Má bhíonn gearán agat maidir le clár craolta ag cráoltóir Briotanach féadfaidh tú dul i dteagmháil le Ofcom - <https://www.ofcom.org.uk/>.

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

Gach cráoltóir tráchtála, raidió pobail agus poiblí agus teilifíse bíodh siad ar bhonn áitiúil, sealadach, institiúideach, réigiúnach nó náisiúnta, 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 srl. a bhfostaíonn an cráoltóir iad.

1.3 Cad is féidir liom gearán a dhéanamh faoi?

Má fheiceann nó má chloiseann tú aon chraoladh a chreideann tú a sháraíonn aon cheann de na riachtanais seo a leanas is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh:-

- i. **Cothroime, oibiachtúlacht agus neamhchlaontacht i nuacht nó i gcúrsaí reatha** (Alt 48(1)(a) den Acht Craolacháin: Cód an BAI umcothroime, oibiachtúlacht agus neamhchlaontacht BAI i Nuacht agus i gCúrsaí reatha).

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.

larrtar ort 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 agat. Mura clár nuachta ná cúrsaí reatha é an craolachán, níl dualgas air an cód seo a chomhlíonadh. In ionad sin d'fhéadfadh Cód BAI um Chaighdeáin Chláir a bheith i gceist (féach thíos). Ba cheart do ghearánaithe a thabhairt faoi deara freisin nach féidir le BAI gearáin maidir le craolacháin pháirtí polaitíochta ná maidir le cláir ná teachtaireachtaí tráchtála nár craoladh iad go fóill a mheas.

ii. Díobháil & tarcaisne mhíchuí, lena n-áirítear riail agus reacht.

(Alt 48(1)(b) den Acht Craolacháin: [Cód BAI um Chaighdeáin Chláir](#))

Ní mór do gach craoltóir a chinntiú nach gcaoltar 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. larrtar 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. Príobháideachais

Alt 48(1)(c) den Acht Craolacháin: [Cód BAI um Chaighdeáin Chláir](#)

Ní mór do gach craoltóir a chinntiú nach gcaoltar aon ní a chuirfeadh isteach go míréasúnach ar phríobháideacht duine aonair. Ní thugann an tAcht ceart glan ar phríobháideachas agus d'fhéadfadh imthosca áirithe a bheith i gceist, ar nós leas an phobail, nuair a mheasfaí réasúnta é cur isteach ar phríobháideachas an duine aonair.

Má bhíonn tú ag smaoineamh ar ghearán a dhéanamh maidir le príobháideachas, ba cheart duit a bheith ar an eolas nach féidir ach le daoine aonair a chreideann gur cuireadh isteach go míréasúnta ar a phríobháideachas gearán a dhéanamh. Ní ceadmhach gearán a dhéanamh ar son duine aonair eile ach sa chás go bhfuil údarú tugtha ag an duine sin don ghearán nó na chás gur tusa tuismitheoir nó caomhnóir an duine sin.

iv. Cumarsáideacha Tráchtála

(Alt 48(1)(d) den Acht Craolacháin: [Cód BAI Ghinearálta agus Pháistí maidir le Cumarsáid Tráchtála](#))

Cuimsíonn cumarsáideacha tráchtála fógraí, fógraí urraíochta, comórtais, teilisiopadóireacht agus suíomh táirgí.

larrtar ort tagairt a dhéanamh do *Chód Ghinearálta 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 agat.

Baineann Cód na bPaistí le cumarsáideacha tráchtála a chraoltar iad le linn cláir do pháistí nó nuair a dhírítear an teachtaireacht tráchtála ar pháistí. Baineann gach teachtaireacht eile leis an gCód Ginearálta.

Tá cóipeanna de chóid an BAI le fáil ar ár suíomh gréasáin (www.bai.ie/en/codes-standards/) 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, faoin Acht Craolacháin, gearán a tharchur ar an gcéad ásc chuig an gcraultóir lena bhreithniú. Dá bhrí sin bíonn an BAI ag súil go ndéanfaidh tú an gearán leis an gcraultóir ar an gcéad dul síos.

Is iad seo a leanas na buntáistí a bhaineann le do ghearán a dhéanamh leis an gcraultóir 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 gcraultóir sa chaoi go bhféadfaí do ghearán a réiteach go tapa;
- Faoi Alt 47 den Acht tá dualgas reachtúil ar an gcraultóir 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. Mar áis duit tá eolas ar conas teacht ar na cóid cleachtais seo ar fáil in Aguisín 1 thíos. Má bhíonn aon deacracht agat na Cóid 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.

Má dhéanann tú gearán ba chóir duit é a sheoladh go dtí rannóg na ngearán an chraoltóra agus gan é a sheoladh chuig láithreoirí/léiritheoirí aonair.

An BAI

i gcúinsí áirithe, féadfaidh ú gearán a dhéanamh **go díreach** le BAI gan é a sheoladh roimh ré chuig an gcraultóir sa chás:-

- Go mbaineann an gearán le do príobháideachas nó le príobháideachas duine ata faoi do chúram (m.s. páiste);

- Sa chás go mbronnann BAI Anaithnideacht ort i ndiaidh duit iarratas a dhéanamh uirthi le BAI;
- Nuair atá trácht ortsa nó ar an eagraíocht a bhfuil tusa mar ionadaí di sa chlár nó sa chumarsáid tráchtála ar mian leat gearán a dhéanamh ina leith;
- Ina theannta sin déanfaimid do ghearán a mheas go díreach sa chás go dtugann tú cúis nó cúiseanna atá inghlactha maidir le cén fáth nár seoladh an gearán chuig an craoltóir ábhartha ar an gcéad dul síos.

Cé chomh tapa ba cheart an gearán a dhéanamh le craoltóir/ BAI?

Beidh teorainn ama i bhfeidhm: -

- (i) Má bhaineann an gearán le **craoladh 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 craoltaí **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.

Má dhéanann tú gearán leis an gcráoltóir lasmuigh de na hamscálaí seo, níl aon cheanglas air do ghearán a mheas. Ma dhéanann tú gearán díreach le BAI lasmuigh de na hamscálaí seo, ní féidir linn é a mheas.

1.5 Tarchur Gearáin Chuig BAI

Déileáileann BAI freisin le **tarchur** gearáin i.e. sa chás gur eisigh craoltóir freagra ar ghearán cheana nó sa chás nár eisigh craoltóir freagra laistigh den amscála ábhartha atá leagtha amach ina Chód Cleachtais um Láimhseáil Ghearán m.s. 20 lá.

Ma theastaíonn uait gearán a atreorú chuig BAI ba chóir duit é a dhéanamh 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 chraoltóra nó imeacht i léig fráma ama an chraoltóra iarraidimid ort an mhoill sin a mhíniú.

Coinnímid lánchead glacadh le gearáin tharchurtha a fhaightear níos moille ná 14 lá tar éis chinneadh an chraoltóra nó tar éis teip air freagra a thabhairt. Má chreidimid go réasúnta go raibh moill mhíchúil 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 Agusín 2 a chomhlánú agus í a chur chuig:

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

1.6 Cad a tharlóidh do do ghearán leis an ggraoltóir?

A luaithe is a chuireann tú do ghearán chuig an ggraoltóir 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 laistigh den fhráma ama atá leagtha amach ina Chód Cleachtais um Láimhseáil Gearán. Is de réir cáis a dhéanfaidh craoltóirí cinneadh ar an mbealach ina réiteofar gearán. D'fhéadfadh sé go mbeadh leithscéal, ceartú, soiléiriú agus/nó tairiscint frisnéise i gceist leis.

1.7 Cad a tharlóidh má dhéantar do ghearán díreach le BAI nó má dhéantar é a atreorú chuig BAI?

Má bhíonn BAI sásta glacadh go díreach le do ghearán nó má bheartaíonn tú do ghearán a atreorú chuig BAI gan dul i dteagmháil leis an ggraoltóir ar an gcéad dul síos, déanfaimid an gearán a mheas.

I dtaca leis seo:-

- Déanfaimid do ghearán a mheas maidir le cibé ar rinneadh é de réir na hamscálaí atá leagtha amach san Acht Craolacháin 2009 agus chomh maith leis sin ar atreoraíodh go tráthúil é chuig BAI.
- Déanfaimid do ghearán a mheas maidir le cibé an féidir é a mheas de réir Chóid Chraolacháin BAI nó de réir an Achta Craolacháin 2009. Tabhair faoi deara le do thoil nach féidir le BAI ach gearáin maidir le hábhar atá craolta cheana féin a mheas.
- Ansin, déanfaimid an gearán a chlárú mar ghearán bhailí nó cuirfimid tú ar an eolas go bhfuil sé neamhbhailí. Má mheasfaimid é neamhbhailí, leagfaimid amach ár bhfáthanna maidir leis an gcinneadh seo m.s. rinneadh an gearán lasmuigh de na hamscálaí reachtúla.
- Ag an staid seo :-

Déanfaimid cinneadh bunaithe ar an ggraolacháin, ar atreorú do ghearáin agus ar fhreagra tosaigh an chraoltóra ar do ghearán.

Nó

Lorgóimid aighneachtaí breise ón gcráoltóir agus ón ngearánaí. Ansin déanfaimid cinneadh ar an gcráolacháin agus ar aon aighneacht bhreise faighte uait agus ón gcráoltóir.

- Nuair a bheidh cinneadh déanta ar ghearán seolfaimid cóip d'ár gcinneadh chugat agus chuig an cráoltóir. **Leagfar amach sa chinneadh seo cibé an gcreidimid gur chomhlíon an cráolachán na cóid chraolacháin nó nár chomhlíon.** Ní phléifidh sé le gach ceist ardaithe i do ghearán má go mbaineann cinneadh BAI le comhlíonadh na gcód. Chomh maith leis sin d'fhéadfadh BAI gearán a mheas réitithe má bhíonn sé sásta go bhfuil céimeanna sásúla glactha ag an gcráoltóir chun dul i ngleic leis an ngearán.
- I bhformhór na gcásanna, foilseofar cinneadh an ghearáin ansin. Foilseofar mionsonraí chinneadh BAI agus déanfar an clár/an chumarsáid tráchtála a bhí i gceist, an dáta cráolta agus ainm an ghearánaí a aithint.

Tá tuilleadh sonraí ar an bpróiseas seo ar fáil in Aguisín 4.

1.8 Alt 48(5) den Acht Craolacháin 2009

Leis an alt sin den Acht, tugtar cead d'fhostaí an Chráoltóra 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 chláráithe amach anseo a fháil ón gcráoltóir 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 cráoltóirí go dtabharfar eolas d'fhostaí nó do léiritheoir neamhspleách faoin ngearán agus go dtabharfar an deis dóibh ionchur a chur le freagra an chráoltóra don BAI maidir leis an ngearán. Mar sin féin, glactar leis go dtabharfaidh cráoltóirí eolas do pháirtithe ar spéis leo sa scéal faoi fhorálacha alt 48(5).

1.9 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 chráoltóir. Déanann Ceart Freagartha, faoi mar atá leagtha amach san Acht Craolacháin, 2009, foráil **d'fhíricí míchearta nó eolas míchearta a cheartú** i gcás fíricí nó eolais a cráoladh i dtaobh duine, nuair atá léiriú na bhfíricí míchearta nó an eolais mhíchirt sin tar éis dochar a dhéanamh d'oineach nó do chluí an duine sin.¹ **Níl** foráil ann do thuairim mhalartach nó chontrárach a chraoladh.

¹Tá freagracht tugtha do BAI leis an Acht Craolacháin an Scéim maidir le Ceart Freagartha a fhorbairt agus tá an scéim seo forbartha ag BAI agus is féidir í a aimsiú ar láithreán gréasáin BAI, www.bai.ie.

Is é sin le rá go bhféadfadh duine a bheith míshásta maidir leis an mbealach ina scaip craoltóir eolas faoi/fuithi, ach ní thabharfar ceart freagartha ach amháin sa chás go bhfuil na fíricí nó an t-eolas míchruinn ó thaobh na bhfíricí de ionas go bhfuil amhras caite ar chúlú nó ar cháil an duine. Má tharlaíonn sé go raibh na fíricí cruinn acu gur cuireadh i láthar go míchothrom iad, agus go raibh siad mar chuid de chlár ar chúrsaí reatha, féadfaidh tú gearán a dhéanamh faoi chothroime, oibiachtúilacht agus neamhchlaontacht (Féach Cuid 2.3 thuas chun tuilleadh eolais a fháil).

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.

Ní féidir ceart freagartha a lorg ach ón gcraoltóir. Ní féidir le BAI a leithéid d'iarratas a mheas. Faoin Scéim agus i gcúinsí áirithe amháin, áfach, 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.

1.10 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 i rannóg láimhseála gearán láithreán gréasáin BAI: <http://www.bai.ie/en/viewers-listeners/complaints/>

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)

Conas 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 ggraoltóir 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 ggraoltóir 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 tríd páirtí.
- Comhlánaigh **Cuid 4** má bhaineann do ghearán le craolachán ina ndearnadh tagairt ort nó ar eagraíocht a bhfuil tusa mar ionadaí di, má tá tú ag lorg anaithnideachta, má chreideann tú gur chuir an craolachán isteach ar do phríobháideachtas nó má chreideann tú go bhfuil cúis(eanna) ar leith ann nó cúis eisceachtúil (nó cúiseanna eisceachtúla) ann nár cheart an gearán a sheoladh chuig an ggraoltóir 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 ggraoltóir nó an dáta faoina raibh freagra dlite.**

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 ghlaoh 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 gcraultóir agus nach bhfuil tú sásta lena bhfreagra nó nár tugadh freagra ar bith ort.

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

An bhfuair tú freagra ón gcraultóir 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

Ní mór sonraí iomlána a sholáthar.

Teideal an Chláir/ an Ruda Craolta	
Dáta an Chláir (LL/MM/BB)	
Am an chraolacháin (más bainteach)	
Craoltóir	

Fáth(anna) an Ghearáin:

<i>Leirigh an fáth le do thoil trí thic a chur leis an mbosca is oiriúnaí dod' ghearán. Féadfaidh tú tagairt a dhéanamh do Chóid faoi leith BAI a mheasann tú atá bainteach le do ghrearán. Tá na cóid cuí thíosluaite.</i>	
1. Níor cheap mé go raibh clár nuachta oibiachtúil ná neamhchlaonta FéachCód an BAI um cothroime, oibiachtúlacht agus neamhchlaontacht BAI i Nuacht agus i gCúrsaí reathale haghaidh tuilleadh eolais.	

2. Níor cheap mé go raibh clár cúrsaí reatha oibiachtúil ná neamhchlaonta FéachCód an BAI um cothroime, oibiachtúlacht agus neamhchlaontacht BAI i Nuacht agus i gCúrsaí reathale haghaidh tuilleadh eolais.	
--	--

3. Táim den tuairim go ndéanfadh an t-ábhardíobháil & tarcaisne mhíchuí. Féach prionsabail 1- 5 de Chód BAI um Chaighdeáin Chláir le haghaidh tuilleadh eolais.	
---	--

4. Táim den tuairim go bhféadfadh an t-ábhar coireacht a chur chun cinn nó duine a mhealladh chun coireachtanó go ndéanfadh sé an bhonn a bhaint ó údarás stát na hÉireann . Féach prionsabal 6 de Chód BAI um Chaighdeáin Chláir le haghaidh tuilleadh eolais.	
--	--

5. Sháraigh an t-ábhar mo phríobháideachas. Tabhair faoi deara le do thoil nach mbaineann sé seo ach le do phríobháideachas féin nó príobháideachas duine a bhfuil tusa mar chaomhnóir dlíthiúil air/uirthi. Féach prionsabal7de Chód BAI um Chaighdeáin Chláir le haghaidh tuilleadh eolais.	
--	--

6. Ba fhógra nó cumarsáid tráchtála eile an t-ábhar agus creidim nar chomhlíon sé Cóid BAI Ghinearálta agus Pháistí maidir le Cumarsáideacha Trachtála . Féach anseo le haghaidh cóip de na Cóid ina leagtar amach ceanglais an réimse seo. Léirigh cén alt cóid a bhaineann le do ghearán.	
--	--

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

Léirigh **tá** nó **níl** _____

Má tá tabhair tuilleadh sonraí le do thoil

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 shonraí teagmhála pearsanta. Is d'úsáid an Údaráis amháin atá na Sonraí Teagmhála a chuirtear isteach.

Sonraí Teagmhála	Comhlánaigh na sonraí seo ina n-iomláine le do thoil
Ainm	
Sloinne	
An tUasal/ Bean/Iníon	
Seoladh	
Uimhir Theileafóin i rith an lae	
Rphost (más bainteach)	

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 1280
Facs: 01 644 1299
Ríomhphost: complaints@bai.ie
Láithreán Gréasáin: www.bai.ie

Dáta: _____

Cuid 4 – Gearán díreach le BAI

Comhlánaigh an chuid seole do thoil i gcás craolacháin ina bhfuil trácht ann ar art nó ar eagraíocht a bhfuil tusa mar ionadaí uirthi agus go bhfuil tú ag iarraidh anaithnideachta, 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 gcráoltóir ábhartha ar an gcéad dul síos lena mheas de réir a **gCóid Chleachtais um Láimhseáil Gearán?** Luaigh le do thoil sonraí na gcúiseanna cén fáth nár mhian leat go ndéanfaidh BAI do ghearán a mheas go díreach.

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 21lá 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 BAI 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 gcráoltóir (níor cheart ach ceann amháin de na cúiseanna seo a leanas a roghnú).

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

Tá	Níl

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

Tá	Níl

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

Tá	Níl

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

Tá	Níl

An dáta ar diúltaíodh iarratas ar cheart freagartha: _____

Tabhair do shonraí teagmhála pearsanta. Is d'úsáid an Údaráis amháin atá na Sonraí Teagmhála a chuirtear isteach.

Sonraí Teagmhála:	Comhlánaigh na sonraí seo ina n-iomláine le do thoil
Sloinne	
Ainm	
AntUas./Bean/Iníon	
Seoladh	
Uimhir theileafóin i rith an lae	
Ríomhphost (má bhaineann)	
Uimhir Faics(má bhaineann)	

IA 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 anaithnidacht ón gearánach 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 pháirtí.

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
Plás Warrington,
Baile Átha Cliath 2.

Teileafón: 01 644 1280
Facs: 01 644 1299 2 – 5
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 Gearán

Is achoimre ar phríomhchéimeanna an phróisis phróiseála gearán é seo agus ní mheastar é a bheith ina chur síos uileghabhálach. 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, inseoidimid na cúiseanna atá lenár gcinneadh.
- ii. Ma mheastar go bhfuil do ghearán bailí, déanfaidh BAI cinneadh bunaithe ar an gcraolachán, ar atreorú do ghearáin agus ar fhreagra tosaigh an chraoltóra ar do ghearán **nó** lorgóimid aighneachtaí breise ón gcraoltóir agus ón ngearánaí.

Lorgóimid aighneachtaí breise ón gcraoltóir agus ón ngearánaí ar réimse fáthanna. Cuimsíonn na fáthanna seo, ach níl siad teoranta do, na cúinsí a leanas: nuair is ceist nó ábhar casta atá i gceist; nuair a bhí tionchar pearsanta ag an ábhar a craoladh ar an ngearánaí; nó nuair a bhí an craolachán féin ina ábhar conspóide. Táthar ag súil le freagra ón gcraoltóir agus ón ngearánaí laistigh d'achar ama airithe.

- iii. 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 gcraoltóir de thoradh an ghearáin, sa chás sin tugtar deis dó nó di trácht a dhéanamh. Tabhair faoi deara le do thoil go bhfanann a fhreagracht leis an bhfostaí nó leis an léiritheoir an t-iarraitas seo a dhéanamh le BAI.
- iv. Má bhaineann an gearán le fógra faoi Alt 48(1)(d) den Acht Craolacháin, 2009, nó má bhaineann sé le fógra seirbhíse poiblí, tabharfaidh an BAI deis don duine atá freagrach as cur isteach an fhógra/an fhógra seirbhíse poiblí aighneachtaí a dhéanamh maidir leis an gcraolachán.
- v. Sa chás go lorgaíonn BAI aighneacht bhreise ón gcraoltóir, seolfar cóip de fhreagra an chraoltóra ar an ngearán, más ann dó, chuig an ngearánaí. Ní gá don ghearánaí aon sonraí breise a chur ar fáil nó freagra a thabhairt ar na pointí a tharraingíonn an craoltóir anuas. Má bheartaíonn an gearánaí ar fhreagra a thabhairt, 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 nó go dtí go gcinneann BAI go bhfuil dóthain faisnéise faighte aige chun cinneadh a dhéanamh.

- vi. 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.
- vii. Maidir leis na gearáin a bhreithníonn Fóram Feidhmiúcháin Gearán an BAI nó Coiste um Chomhlíonadh 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 den Fhoram nó den Choiste.
- viii. Tar éis dóibh an gearán a mheas seasfar leis, seasfar 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 gcraoltóir sula bhfoilseofar é. Más rud é gur duine eile seachas an craoltóir a cheap an chumarsáid tráchtála/an fógra seirbhíse poiblí seolfaidh an BAI cóip den chinneadh ar aghaidh chomh maith chuig an duine ábhartha.
- Iarrtar ar an ngearánaí 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.
- 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.
- I bhformhór na gcásanna, foilseofar an cinneadh agus dáilfear ar na meáin é. Áireoidh an cháipéis seo achoimre ar an ngearán tosaigh, an freagra tosaigh ón gcraoltóir agus freagra an chraoltóra chuig BAI (más bainteach). Foilseofar an clár, an dáta craolta agus ainm an ghearánaí chomh maith. Coinneofar siar ainm an ghearánaí má bhí anaithnideacht ceadaithe nó má tá sé chun leas an gearánaí a phríobháideachas a chosaint.

Ba cheart do pháirtithe gearáin a thabhairt faoi deara nach bhfuil sé de chumhacht ag an BAI costais ná speansais a dhámhadh ar aon pháirtí

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

Coiste um Chomhlíonadh - 8 ball agus tá post amháin folamh faoi láthair

Kevin Rafter (Cathaoirleach)
Paula Mullooly
Nigel Heneghan
Maeve McDonagh
Eileen Maher
Rosemary Day
Anne O'Brien
Neil O'Brien

Fóram Feidhmiúcháin Gearán - 5 comhalta

Ciarán Kissane (Cathaoirleach)
Jeanne Spillane
Sinéad Owens
Anne Louise O'Donovan
Roger Woods

