**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 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 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 phríobháideachas nómá chreideann tú go bhfuil cúis(eanna) ar leith ann nó cúis eisceachtúil (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** 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*** | ***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:***

|  |  |
| --- | --- |
| ***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.*** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. 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](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) 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](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) 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](http://www.bai.ie/en/codes-standards/) 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 Teileafón: 01 644 1200

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 díreach le BAI**

Comhlánaigh an chuid seole do thoil i gcás craolacháin ina bhfuil trácht ann 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 gcraoltóir 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.

|  |
| --- |
|  |