Bus Éireann

CAIRT CUSTAIMÉIRÍ

2021

Bus Éireann | TFI Transport for Ireland | Expressway | Bus Scoile Bus Éireann

A Chustaiméir, a chara,

Táimid tiomanta do sheirbhís iompair phoiblí atá cuimsitheach agus ar ardchaighdeán a sholáthar duit trínár ngréasán comhtháite, do phobail ar fud na hÉireann a cheangal lena chéile agus do chabhrú leat ceangal leis na daoine agus na rudaí atá tábhachtach duit.

Tá sé tábhachtach dúinn a chinntiú go mbeidh eispéireas dearfach agat nuair a thaistealaíonn tú agus leanaimid orainn ag obair lenár ngeallsealbhóirí, an tÚdarás Náisiúnta Iompair ina measc, chun d'aistir a fheabhsú. Le blianta beaga anuas, chruthaíomar bealaí nua, chuireamar feabhas ar sheirbhísí a bhí ann cheana agus thugamar feithiclí úrscothacha a bhfuil tuilleadh spáis iontu isteach ar chuid mhór bealaí ar mhaithe le do chompord. Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar do gach duine inár bpobal agus leanaimid le bearta a dhéanamh chun ár ngréasán a dhéanamh inrochtana go hiomlán.

Sa Chairt Custaiméirí seo, tugaimid gealltanas don phobal go soláthróimid an tseirbhís ar ardchaighdeán a bhfuil sé ag súil léi. Déantar iniúchadh neamhspleách ar ár bhfeidhmíocht maidir leis na gealltanais uainn a chomhlíonadh agus foilsítear na torthaí ar ár suíomh Gréasáin.

Tabharfaimid an-aird ar na freagrachtaí atá orainn de réir mar a dhéanann Éire bearta chun a geilleagar agus a sochaí a athoscailt fad a bheidh srianta COVID-19 i bhfeidhm. Cloímid leis an treoir ón rialtas maidir le scaradh sóisialta agus coinnímid ár gcláir ghlantacháin bhreisithe ar bun.

Gné lárnach de gach a ndéanaimid is ea muinín a thabhairt duit as aistir a dhéanamh linn agus an taistriú i dtreo an iompair phoiblí a spreagadh. Is mór againn do thacaíocht leanúnach de réir mar a chuirimid Éire ag bogadh arís agus de réir mar a chuirimid feabhas ar ár seirbhísí ag an am céanna.

Go raibh maith agat as do chuid gnó.

Stephen Kent,
Príomhoifigeach Feidhmiúcháin, Bus Éireann

Ár gCairt Custaiméirí

Sa Chairt Custaiméirí seo, tugaimid gealltanas go soláthróimid ardchaighdeáin seirbhíse. Leagtar amach inti na caighdeáin ar féidir leat a bheith ag súil leo nuair a úsáideann tú ár seirbhísí agus mionsonraítear inti an cur chuige a ghlacfaimid chun cabhrú leat má théann rudaí amú.

CÉ SINN AGUS CAD A DHÉANAIMID — PAGE 4

ÁR NGEALLTANAIS DUITSE — PAGE 4

D'AISTEAR A PHLEANÁIL — PAGE 5

ULLMHÚ DO DHUL AR BORD — PAGE 9

TAITNEAMH A BHAINT AS D'AISTEAR — PAGE 13

COINNEÁIL I dTEAGMHÁIL — PAGE 17

CEARTA AGUS FREAGRACHTAÍ — PAGE 19

ÁR BHFEIDHMÍOCHT — PAGE 20

Agus traidisiún bródúil againn i réimse na seirbhíse poiblí, is amhlaidh leis an gCairt Custaiméirí seo go dtacaítear leis an tiomantas atá againn do sheirbhísí a sholáthar ar aon dul leis na Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí.

FORMÁIDÍ INROCHTANA

Tá an Chairt Custaiméirí seo ar fáil i raon formáidí difriúla ar líne. Tabhair cuairt ar **www.buseireann.ie** nó ar **www.expressway.ie** chun amharc ar an gCairt Custaiméirí agus chun í a íoslódáil.

CAIRT CUSTAIMÉIRÍ

Tá ár gCairt Custaiméirí ar fáil i mBéarla freisin. Tabhair cuairt ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**.

Cé sinn agus cad a dhéanaimid

Cuideachta náisiúnta bus na hÉireann is ea Bus Éireann. Cabhraímid le daoine ar fud na tíre níos mó ná 80 milliún aistear a dhéanamh gach bliain ar an mbreis agus 1,100 ceann de bhusanna agus de chóistí atá againn. Tá an 2,800 fostaí atá againn ar fáil chun tú a cheangal leis na daoine agus na rudaí atá tábhachtach duit agus, ar an mbealach sin, cabhrú le do shaol a fheabhsú.

Oibrímid na seirbhísí seo a leanas:

Bus Éireann / TFI Transport for Ireland – URBAN	Ár ngréasán busanna áitiúla, lena soláthraítear ceangail thapa mhinice sna mórbhailte agus sna mórchathracha agus timpeall orthu araon
Bus Éireann / TFI Transport for Ireland – REGIONAL	Ár ngréasán busanna náisiúnta, lena soláthraítear seirbhís iontaofa ar phraghas an-réasúnach ar fud na tíre
Bus Éireann / TFI Transport for Ireland – COMMUTER	Ár ngréasán busanna comaitéara, lena soláthraítear ceangail rialta chuig Baile Átha Cliath agus chuig an limistéar máguaird agus uathu araon
Expressway	Ár mearsheirbhís cóiste fadraoin, lena soláthraítear ceangail thapa chompordacha ar fud na hÉireann
Bus Éireann – SPECIAL SERVICES	Oibrímid roinnt seirbhísí speisialta le linn na bliana, amhail iompar d'ócáidí speisialta
BUS SCOILE – Bus Éireann	Ár seirbhísí iompair scoile do leanaí a chónaíonn i bhfad amach ón scoil is gaire dóibh

Ag gníomhú dúinn faoi Chonarthaí Seirbhíse Poiblí, oibrímid ár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha go bródúil thar ceann an Údaráis Náisiúnta Iompair. Is ar bhonn tráchtála a oibrítear ár seirbhísí Expressway agus Expressway Eurolines. Oibrítear an Scéim Iompair Scoile le linn an téarma scoile thar ceann na Roinne Oideachais agus Scileanna.

Ár ngealltanais duitse

INROCHTAINEACHT
Leanfaimid lenár ngréasán a dhéanamh chomh hinrochtana agus is féidir do gach duine inár bpobal.

INFHAIGHTEACHT
Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go mbeidh ár n-áiseanna agus ár seirbhísí ar fáil mar a fhógraítear.

AIRE
Soláthróimid ár seirbhísí ar dhóigh a dtabharfaidh aire chuí do na riachtanais atá ag custaiméirí agus caithfimid leat le meas agus le dínit.

COMPORD
Soláthróimid áiseanna agus seirbhísí lena gcabhraítear leat do shuaimhneas a dhéanamh agus eispéireas compordach taistil a bheith agat.

FAISNÉIS
Coinneoimid ar an eolas tú ag gach céim den aistear, go háirithe má théann rudaí amú.

NUÁLAÍOCHT
Úsáidfimid an t-aiseolas a fhaighimid uait chun féachaint ar dhóigheanna nua ar féidir linn an teispéireas taistil a fheabhsú.

CUMA
Déanfaimid ár n-áiseanna, ár scáileáin faisnéise agus ár gcomharthaí a chothabháil chun iad a choinneáil glan agus chun dea-chuma agus dea-bhail a choinneáil orthu.

SÁBHÁILTEACHT AGUS SLÁNDÁIL
Soláthróimid timpeallacht taistil atá slán agus sábháilte agus atá saor ó chontúirt, ó riosca agus ó dhíobháil.

INBHUANAITHEACHT
Breithneoimid an tionchar ar ár ngnó, ar ár bhfoireann, ar ár dtimpeallacht agus ar ár gcustaiméirí i ngach a ndéanaimid.

TRÁTHÚLACHT
Direoimid ar tú a thabhairt chuig do cheann scríbe in am i gcónaí.

D’aistear a phleanáil

Má tá tú ag smaoineamh faoinár seirbhísí a úsáid, is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn ar a lán bealaí chun d’aistear a phleanáil.

ÁR SUÍOMHANNA GRÉASÁIN

Molaimid duit cuairt a thabhairt ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie** chun faisnéis iomlán taistil a fháil go héasca 24 huaire sa lá.

Is féidir leat:

- Amharc ar na tráthchláir is déanaí do do bhealaí roghnaithe agus iad a íoslódáil
- Foghlaim faoin raon ticéad atá ar fáil uainn agus an táille is fearr a aimsiú do d’aistear
- Faisnéis a fháil faoi aon athruithe atá beartaithe ar d’aistear nó faoi aon chur isteach ar do phleananna taistil
- Faisnéis fíor-ama a rochtain faoi sheirbhísí atá ag gabháil
- Ticéad a cheannach
- Ár bhfoirm Ghréasáin a úsáid chun teagmháil a dhéanamh lenár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí

Ar ár leathanaigh Iompair Scoile, is féidir leat:

- Tuilleadh faisnéise a fháil faoin Scéim Iompair Scoile
- Iarratas a dhéanamh ar Iompar Scoile agus ticéad Iompair Scoile a cheannach

I gcás go mbeidh tú ag taisteal achar fada ar ár seirbhís Expressway, is féidir leat ár suíomh Gréasáin **www.expressway.ie** a úsáid, áit a dtugtar an dóigh is tapa chun ticéad Expressway a chur in áirithe. Is féidir leat ticéad dár mbealaí Expressway Eurolines chuig an mBreatain a chur in áirithe ar líne ag **eurolines.buseireann.ie**, áit a dtugtar tráthchlár cuimsitheach, faisnéis faoi tháillí agus an t-eolas is deireanaí ar sheirbhísí.

IONAD SEIRBHÍSE DO CHUSTAIMÉIRÍ

Is féidir leat glao a chur orainn ar Íosghlao **0818 836 611** nó ar **+353 1 836 6111** ó áiteanna lasmuigh de Phoblacht na hÉireann. Bíonn ár bhfoireann ar fáil:

- Ó 7am go 7pm, an Luan go dtí an Aoine (gan laethanta saoire poiblí a áireamh)
- Ó 8am go 6pm ag an deireadh seachtaine nó ar laethanta saoire poiblí (gan Lá Nollag a áireamh)

Má chuireann tú glao ar ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí, déanfaimid cinnte de go mbeidh tú ag labhairt le ball dár bhfoireann laistigh de 60 soicind. Is féidir le baill foirne áirithe labhairt leat i nGaeilge freisin, má iarrann tú é sin.

Dá mba mhaith leat déanamh amhlaidh, is féidir leat ríomhphost a sheoladh chugainn ag **customercare@buseireann.ie** nó teagmháil a dhéanamh linn trínár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**. Féachaimid le freagra a thabhairt ar gach teachtaireacht laistigh de chúig lá oibre agus le freagra iomlán a thabhairt laistigh de 15 lá oibre. Is i nGaeilge a thabharfaimid freagra ar theachtaireachtaí a fhaightear i nGaeilge.

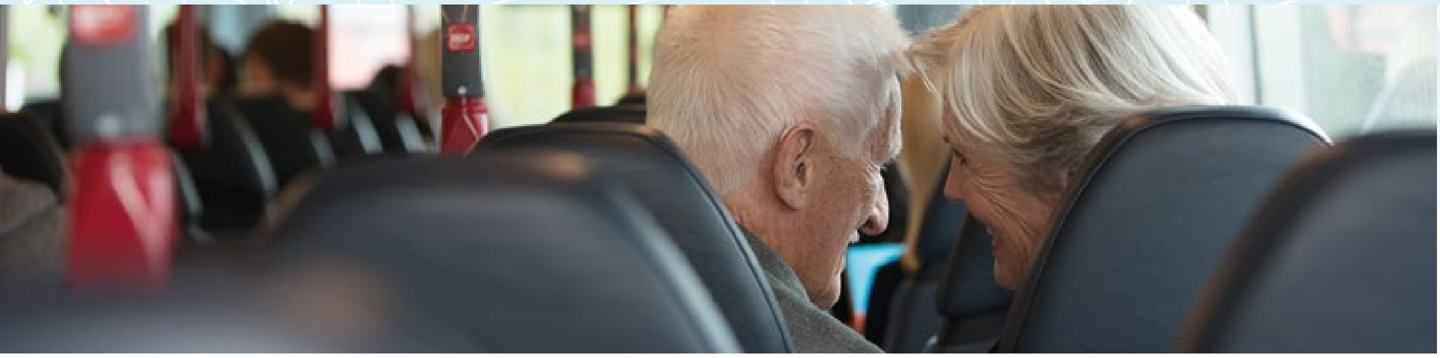
NA MEÁIN SHÓISIALTA

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn ar Twitter ag an seoladh **@buseireann** chun faisnéis taistil a fháil. Má sheolann tú tvuít chugainn, féachfaimid le freagra a thabhairt duit laistigh d’aon uair an chloig le linn na n-amanna atá léirithe thuas.

Chomh maith leis sin, postálaimid sonraí faoinár seirbhísí Expressway ar Twitter ag an seoladh **@ExpresswayIRE** agus ar Facebook ag **facebook.com/ExpresswayIRE** agus postálaimid sonraí faoi sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann ag **facebook.com/buseireann**.

ÁR bhFOIREANN EXPRESSWAY EUROLINES

Má bhaineann do cheist le seirbhísí Expressway Eurolines, is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár bhfoireann ach ríomhphost a sheoladh chuig **eurolinesales@buseireann.ie**.



AN RAON TICÉAD AGUS TÁILLÍ ATÁ AR FÁIL AR PHRAGHAS AN-RÉASÚNACH UAINN

I gcás ár seirbhísí Expressway agus sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann, tairgimid raon ticéad difriúil chun freastal ar na riachtanais atá agat.

- **Ticéad singil –** tá an ticéad seo bailí d'aistear singil amháin ar an lá eisiúna nó ar an lá atá sonraithe ar an ticéad
- **Ticéad fillte lae –** tá an ticéad seo bailí d'aistear amach agus d'aistear fillte ar an lá eisiúna nó ar an lá atá sonraithe ar an ticéad
- **Ticéad caighdeánach fillte –** tá an ticéad seo bailí d'aistear amach ar an lá eisiúna nó ar an lá atá sonraithe ar an ticéad agus d'aistear fillte laistigh de 30 lá ón aistear tosaigh
- **Ticéad fillte teaghlaigh -** tá an ticéad caighdeánach seo ar fáil d'aistear fillte do ghrúpaí teaghlaigh, a chuimsíonn aosach amháin nó beirt aosach agus suas le triúr leanaí atá faoi bhun 16 bliana d'aois. Tá ticéid fillte teaghlaigh ar fáil d'aistir laistigh de Phoblacht na hÉireann amháin
- **Ticéad Seachtainiúil (10 n-aistear) –** tá an ticéad seo bailí do 10 n-aistear thar thréimhse seacht lá, an dáta eisiúna san áireamh. Tairgtear lá breise saor in aisce nuair a thiteann lá saoire bainc laistigh den tréimhse seacht lá
- **Pas Taistil do Thurasóirí ar an mBealach Mór –** is ticéad ócáideach é seo atá bailí d'aon aistear ar bith i bPoblacht na hÉireann, seachas aistir ar sheirbhísí Uirbeacha W1 go W5 i bPort Láirge. Tairgimid ticéid do thaisteal neamhtheoranta ar feadh tréimhse idir 3 lá agus 15 lá
- **Ticéad míosúil agus ticéad bliantúil faoin scéim Taxsaver –** tá bród orainn páirt a ghlacadh sa scéim Taxsaver, lena gcumasaítear duit airgead a choigilt ar chostas d'aistir rialta chun na hoibre. Chun tuilleadh faisnéise a fháil, tabhair cuairt ar www.taxsaver.ie

Gearrtar táille €10 in aghaidh an aistir shingil i leith rothair, pramanna agus pramanna dofhillte, faoi réir spás a bheith ar fáil ar bord.

Tairgimid raon táillí lascainithe do na daoine seo a leanas freisin:

- **Leanaí atá faoi bhun 16 bliana d'aois -** Féadfaidh leanaí atá faoi bhun cúig bliana d'aois taisteal saor in aisce in éineacht le feighlí. Tá sé sin teoranta do leanbh amháin in aghaidh an chustaiméara a íocann táille
- **Leanaí scoile –** ar sheirbhísí Uirbeacha i gCorcaigh, i nGaillimh, i Luimneach agus i bPort Láirge
- **Mic léinn –** a bhfuil foirm bhailí aitheantais ina seilbh acu
- **Sealbhóirí Chárta Léime TFI (Iompar d'Éirinn) -** Aosaigh, leanaí agus mic léinn a bhaineann leas as creidmheas taistil Chárta Léime TFI. Tabhair cuairt ar **www.leapcard.ie** chun tuilleadh sonraí a fháil

Tairgimid an raon táillí seo a leanas do sheirbhísí Expressway Eurolines chuig an mBreatain agus uaithi araon, agus tá rátaí lascainithe ar fáil do leanaí idir dhá bhliain d'aois agus 12 bhliain d'aois agus do naíonáin atá faoi bhun dhá bhliain d'aois:

- **Ticéad Caighdeánach Singil nó Fillte**
- **Ticéad Barainne Singil nó Fillte –** tairgtear réamhtháille lascainithe, faoi réir spás a bheith ar fáil

Tá tréthháillí ar fáil chuig a lán ceann scríbe inar gá duit ceangal a dhéanamh agus ó na cinn scríbe sin araon.

TAISTEAL INROCHTANA

Tá ár seirbhísí Uirbeacha inrochtana go hiomlán d'úsáideoirí cathaoir rothaí. Féadfaidh tú taisteal ar roinnt seirbhísí Expressway agus roinnt seirbhísí Réigiúnacha agus Comaitéara de chuid Bhus Éireann a oibrítear le feithiclí atá oiriúnach do chathaoireacha rothaí freisin.

Tá teorainn ann leis an líon spásanna atá ar fáil do chathaoireacha rothaí ar na feithiclí sin. Mar sin, ní mór duit glao a chur ar ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí 24 huaire an chloig ar a laghad roimh ré chun spás a chur in áirithe.

Tá tuilleadh sonraí faoi inrochtaineacht ár seirbhísí ar fáil ag **www.buseireann.ie**.

Fáiltímid roimh chártaí JAM. Más rud é go bhfuil deacracht foghlama agat, go bhfuil uathachas ort nó go bhfuil bac cumarsáide ann, insítear le cártaí JAM go simplí dúinn go dteastaíonn nóiméad uait. Chun tuilleadh faisnéise a fháil nó chun cárta JAM a iarraidh, tabhair cuairt ar **jamcard.org**.

Bus Éireann

BÉCLUB

Clár dílseachta Bhus Éireann is ea BÉClub. Tríd an gclár, tugtar deis dúinn buíochas a ghabháil leat agus cabhrú leat airgead a choigilt ar do chostais taistil.

Chun tuilleadh faisnéise a fháil faoi BÉClub, tabhair cuairt ar ár suíomh Gréasáin ag **rewards.buseireann.ie** nó seol ríomhphost chuig **info@buseireann.ie**. Ní fhéadfar pointí BÉClub a thuilleamh ach amháin i leith aistir a cheannaítear ar líne agus i leith aistir ar sheirbhísí Expressway agus ar sheirbhísí Réigiúnacha agus Comaitéara Bhus Éireann.

IOMPAR SCOILE

Leis an Scéim Iompair Scoile, tacaítear leis an iompar chuig an scoil agus ón scoil araon do leanaí a chónaíonn bhfad amach óna scoil. Ní fhéadfaidh leanaí seirbhísí Iompair Scoile a úsáid ach amháin i gcás go mbeidh ticéad bailí Iompair Scoile acu.

Cáilíonn do leanbh do sheirbhísí Iompair Scoile i gcás go gcónaíonn sé/sí níos mó ná:

- 3.2 ciliméadar ón scoil náisiúnta is gaire dó/di, i gcás leanaí bunscoile
- 4.8 ciliméadar ón ionad oideachais is gaire dó/di, i gcás leanaí iar-bhunscoile

Is sinne agus/nó is í an Roinn Oideachais agus Scileanna a roghnóidh an láthair is gaire, agus aird á tabhairt ar an éiteas teanga agus reiligiúnach. Mura gcáilíonn do leanbh, is féidir go mbeimid in ann cabhrú leat go fóill fad a bheidh spás fágtha ar an tseirbhís.

Chun iarratas a dhéanamh ar Iompar Scoile den chéad uair, ba cheart duit cuairt a thabhairt ar na leathanaigh Iompair Scoile ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**. Ní mór iarratais a dhéanamh ar an Aoine dheireanach de mhí Aibreáin nó roimh an dáta sin. Beag beann ar cé acu a cháilíonn nó nach gcáilíonn do leanbh, beidh aon iarratais a dhéanfar tar éis an dáta sin faoi réir suíocháin a bheith ar fáil.

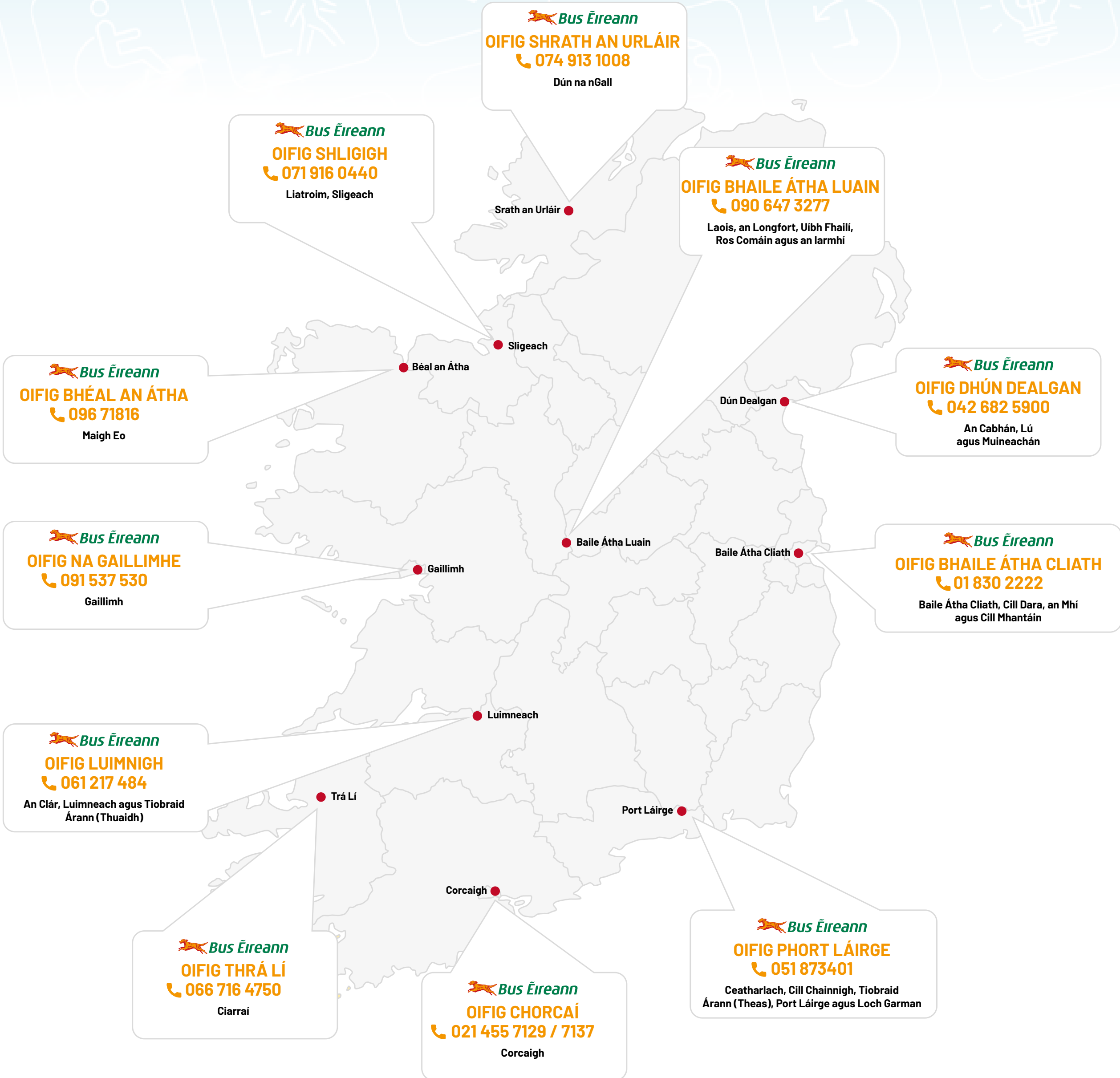
Gearrtar muirear bliantúil i leith Iompar Scoile a úsáid. Maidir le leanaí a théann isteach i seirbhís ó mhí Eanáir amach, íocfaidh siad muirear comhréireach ar feadh na coda eile den scoilbhliain.

Ní mór íoc as ticéid Iompair Scoile faoin Aoine dheireanach de mhí Iúil. Féadfar 50% den mhuirear a íoc faoin dáta sin agus íocaíochtaí rialta a dhéanamh chun an t-iarmhéid a ghlanadh faoin Aoine dheireanach de mhí na Samhna.

Tá Iompar Scoile faoi réir seirbhís a bheith ar fáil i do limistéar. Mura bhfuil aon seirbhís ar fáil duit, is féidir go mbeidh tú i dteideal deontas limistéir iargúlta a fháil. Is féidir tuilleadh faisnéise a fháil ar shuíomh Gréasáin na Roinne Oideachais agus Scileanna ag **www.education.ie**.

Dá mba mhaith leat teagmháil a dhéanamh linn maidir lenár Scéim Iompair Scoile, mholfaimis duit teagmháil a dhéanamh le d'Oifig Iompair Scoile áitiúil. Bíonn ár bhfoirne ar fáil ó 0900 go 1715, an Luan go dtí an Aoine (gan laethanta saoire poiblí a áireamh).

OIFIGÍ IOMPAIR SCOILE



Ullmhú do dhul ar bord

Is féidir leat dul ar bhord ár seirbhísí i láithreacha ar fud na hÉireann agus na Ríochta Aontaithe, ag ár stáisiúin bhus nó ag ceann amháin den bhreis agus 4,000 stad bus atá againn.

ÁR STADANNA

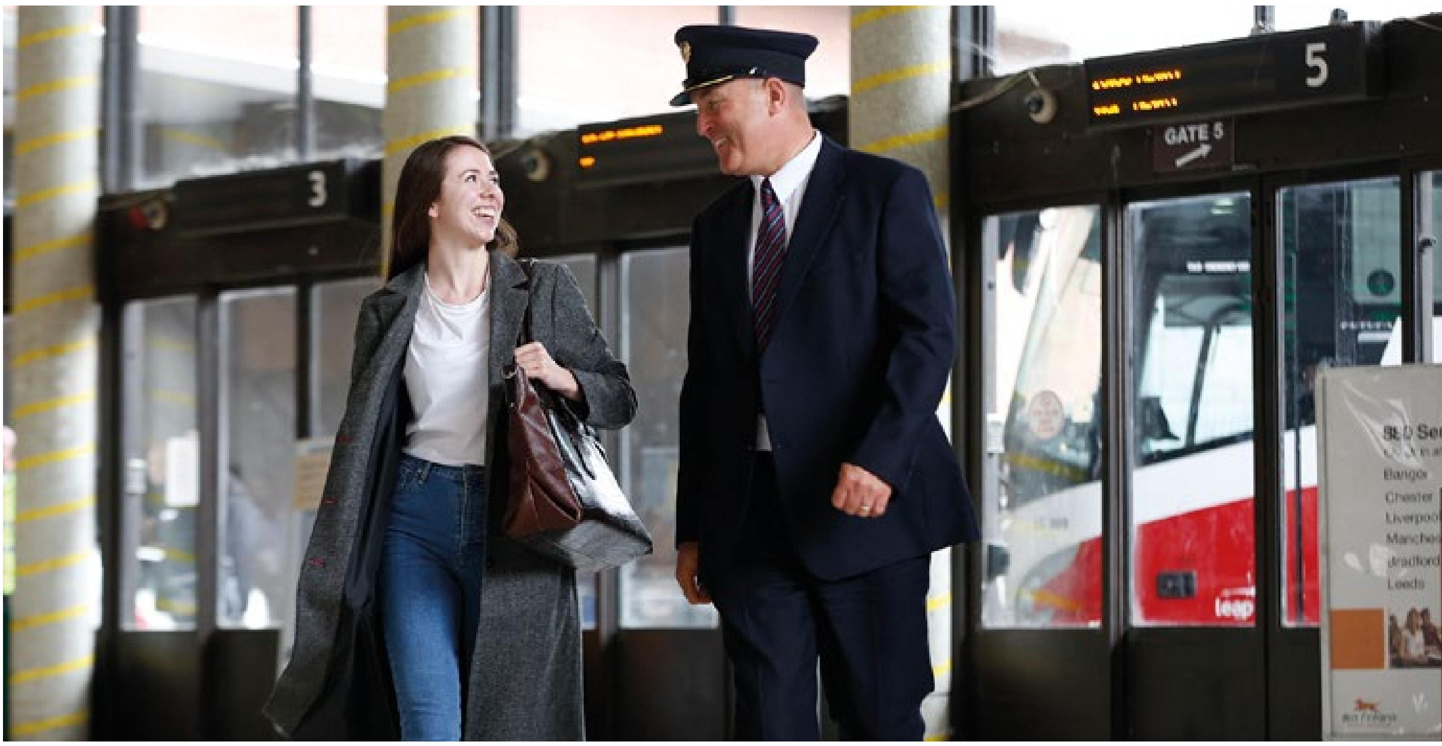
Tá formhór ár stadanna bus léirithe go soiléir le comhartha stad bus, atá suite ar chuaille nó ag scáthlán. I roinnt limistéar tuaithe, is féidir go stadfaidh busanna ag leataobh ainmnithe nó ag láthair eile ar an tsráid.

ÁR STÁISIÚIN

Oibrítear roinnt dár seirbhísí amach ó stáisiúin a ndéanaimid bainistíocht dhíreach orthu sna láithreacha seo a leanas. Comhroinntear stáisiúin agus áiseanna le hIarnród Éireann i roinnt láithreacha.

- Baile Átha Luain
- Béal an Átha
- Béal Átha Seanaidh
- An Cabhán
- Corcaigh
- Droichead Átha
- Baile Átha Cliath
- Dún Dealgan
- Inis
- Gaillimh
- Cill Airne
- Leitir Ceanainn
- Luimneach
- Muineachán
- Sligeach
- Trá Lí
- Port Láirge

Bíonn baill foirne Bhus Éireann ar fáil ag cuid mhór dár stáisiúin chun cabhair a thabhairt duit. Is féidir leat a bheith deimhin de go gcuirfear fáilte chroíúil romhat nuair a thagann tú i dteagmháil le ball dár bhfoireann.



ÁR nASRAONTA DÍOLA TICÉAD

Soláthraímid seirbhís cuntair ag roinnt stáisiún, áit ar féidir leat ticéid a cheannach nó ar féidir lenár bhfoireann cabhrú leat d'aistear a phleanáil. Tá seirbhís cuntair ar fáil sna láithreacha seo a leanas:

UAIREANTA OSCAILTE	AN LUAN GO DTÍ AN DÉARDAOIN	AN AOINE	AN SATHARN	AN DOMHNACH
Béal an Átha	0900-1300 1400-1715	0900-1300 1400 1700	DÚNTA	DÚNTA
An Cabhán	0700-1800	0700-1800	0700-1800	0700-1800
Corcaigh	0900-1730	0900-1730	DÚNTA	DÚNTA
Dún Dealgan	0700-1630	0700-1630	0700-1630	0800-1730
Gaillimh	0900-1300 1400-1700	0900-1300 1400-1700	1030-1630	DÚNTA
Leitir Ceanainn	0900-1345 1445-1800	0900-1345 1445-1800	DÚNTA	DÚNTA
Luimneach	0900-1300 1400-1730	0900-1300 1400-1730	DÚNTA	DÚNTA
Muineachán	0700-2000	0700-2000	0700-2000	0700-2000
Sligeach	0830-1700	0830-1700	DÚNTA	DÚNTA
Trá Lí	0830-1300 1345-1630	0830-1300 1345-1630	DÚNTA	DÚNTA
Port Láirge	0930-1645	0930-1645	DÚNTA	DÚNTA

Beidh asraonta díola ticéad dúnta fad a bheidh srianta COVID-19 i bhfeidhm.

TICÉAD A CHEANNACH

Is féidir leat ticéad a cheannach ó mheaisín díola ticéad nó asraon díola ticéad ag ár stáisiúin. Féadfaidh tú íoc as an ticéad le hairgead tirim nó cárta in euro agus tugaimid briseadh. Ní féidir ticéid Expressway Eurolines a cheannach ach amháin ag stáisiúin ina bhfuil asraon díola ticéad. Nílimid in ann ticéid Iompair Scoile a dhíol ag ár stáisiúin.

SEICEÁIL ISTEACH DO SHEIRBHÍSÍ EXPRESSWAY EUROLINES

I gcás seirbhísí Expressway Eurolines chuig an mBreatain Mhór agus uaithi araon, ní mór duit seiceáil isteach 30 nóiméad ar a laghad sula dtosóidh tú ag taisteal ón mBusáras (Baile Átha Cliath) nó ó Stáisiún Bus Victoria, Londain.

Ní mór duit aitheantas fótagrafach bailí a bheith i do sheilbh agat. Iarrfar ort an t-aitheantas sin a thaispeáint nuair a sheiceálann tú isteach nó nuair a théann tú ar bhord an bhus.

NA hÁISEANNA AG ÁR STÁISIÚIN

Déantar ár stáisiúin a ghlanadh agus a chothabháil go rialta chun a chinntiú go mbeidh bail fhoirfe orthu agus go mbeidh siad saor ó bhruscar.

Soláthraímid an leibhéal ceart áiseanna duit ag ár stáisiúin chun go mbeidh tú in ann do shuaimhneas a dhéanamh sula dtosóidh tú d'aistear. Bíonn ár stáisiúin ar fáil i gcónaí nuair a bhíonn seirbhísí le teacht isteach nó le himeacht. Is féidir nach mbeidh ár bhfoirgnimh agus ár n-áiseanna ar fáil nuair nach mbímid chomh gnóthach céanna, áfach.

Tairgimid na háiseanna seo a leanas ag ár stáisiúin faoi láthair: I láithreacha áirithe ina gcomhroinntear stáisiúin le hIarnród Éireann, is féidir go mbeidh roinnt áiseanna lonnaithe laistigh den stáisiún traenach.

	BAILE ÁTHA LUAIN	BÉAL AN ÁTHA	BÉAL ÁTHA SEANAIDH	AN CABHÁN	CORCAIGH	DROICHEAD ÁTHA	BAILE ÁTHA CLIATH	DÚN DEALGAN	INIS	GAILLIMH	CILL AIRNE	LEITIR CEANAINN	LUIMNEACH	MUINEACHÁN	SLIGEACH	TRÁ LÍ	PORT LÁIRGE
Páirceáil	●			●		●			●	●			●	●			
Meaisín bainc													●				
Asraon bia agus dí	●			●	●		●			●			●	●			
Láthair feithimh faoi dhíon	●	●		●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bagáiste															●		
Pointí luchtaithe do ghléasanna móibíleacha							●										
Siopa nuachtán / both	●				●		●			●			●				●
Baill foirne ar fáil	●	●		●	●	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●
Meaisíní ticéad	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
Oifig ticéad / ionad taistil		●		●	●					●		●	●	●	●	●	●
Leithris	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Wi-fi		●		●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●

● Tá an áis seo ar fáil ag an stáisiún agus é seo á fhoilsiú. Is féidir go mbeidh na háiseanna atá léirithe faoi réir athrú.

FAISNÉIS FAOI SHEIRBHÍSÍ

Cibé áit a bhfuil áiseanna ann, beidh faisnéis tráthchláir ar fáil dár seirbhísí Expressway agus Expressway Eurolines agus do sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann sula rachaidh tú ar bord. Nuair a dhéantar athruithe ar ár dtráthchláir, déanaimid bearta chun a chinntiú go dtabharfar an fhaisnéis sin cothrom le dáta agus go gcuirfear ar an eolas tú faoi na hathruithe sin roimh ré.

Is i nGaeilge agus i mBéarla a sholáthraítear na comharthaí buana uile agus na fógairtí réamhthaifeadta uile ag ár stáisiúin. I gcás go gcuirfear moill ar d'aistear nó go gcuirfear isteach air, tabharfaimid an oiread faisnéise agus is féidir linn duit faoin moill agus tabharfaimid an t-eolas is deireanaí duit go tráthrialta.

Taispeántar staduimhir ag formhór ár stadanna. Is féidir an uimhir sin a úsáid chun faisnéis fíor-ama a aimsiú ar **www.buseireann.ie**, ar **www.transportforireland.ie** nó ar aipeanna TFI. Tá scáileáin taispeána ann ag stadanna bus áirithe, ar a dtugtar faisnéis bheo faoi aistir amach agus an t-eolas is deireanaí ar sheirbhísí. Nílimid in ann faisnéis bheo a thabhairt faoi sheirbhísí Expressway Eurolines, faoi sheirbhísí Iompair Scoile ná faoi sheirbhísí speisialta.

CUR ISTEACH SUNTASACH AR SHEIRBHÍSÍ

I gcás go gcuirfear d'aistear ar ceal nó go moilleofar é faoi níos mó ná dhá uair an chloig, nó i gcás nach mbeidh aon spás ar fáil ar imeacht duit, féadfaidh tú taisteal ar an gcéad seirbhís eile atá ar fáil gan aon mhuirear breise a thabhú. I gcás go gcuirfear seirbhís ar ceal le linn an aistir de bharr fadhb theicniúil, cabhróimid leat do cheann scríbe a bhaint amach gan aon mhuirear breise a ghearradh ort.

I gcás go mbeidh mórchur isteach ann ar aistear fadraoin atá 250 km ar fad nó níos mó ar sheirbhísí Expressway nó Expressway Eurolines, féadfaidh tú iarratas a dhéanamh ar aisíocaíocht i gcás gur cheannaigh tú ticéad roimh ré agus gur chinn tú gan taisteal. Is aistir fadraoin iad na bealaí seo a leanas:

Expressway

X8 Aerfort Bhaile Átha Cliath-Corcaigh
22 Baile Átha Cliath-Béal an Átha
30 Baile Átha Cliath-Dún na nGall
64 Gaillimh-Doire

Expressway eurolines

871 Baile Átha Cliath-Londain

I gcás go ndéanfaidh tú iarratas ar aisíocaíocht de bharr cur isteach ar aistear fadraoin, beidh tú i dteideal na nithe seo a leanas:

- Aisíocaíocht iomlán as ticéad aistir shingil nó ticéad aistir fillte nár úsáideadh
- Aisíocaíocht iomlán as tréthicéad aistir shingil nó tréthicéad aistir fillte i gcás gur tréigeadh an t-aistear amach i lár an aistir de bharr cur isteach ar cheangal
- Aisíocaíocht chomhréireach as tréthicéad aistir fillte i gcás gur tréigeadh an t-aistear amach nó an t-aistear fillte i lár an aistir de bharr cur isteach ar cheangal
- Aisíocaíocht chomhréireach as ticéad aistir fillte i gcás nár úsáideadh an chuid fillte den aistear
- Aisíocaíocht chomhréireach as ticéad Seachtainiúil (10 n-aistear) i gcás nár tógadh aistear amháin nó níos mó
- Aisíocaíocht chomhréireach as Pas Taistil do Thurasóirí ar an mBealach Mór i gcás nár úsáideadh lá amháin nó níos mó

Ríomhtar aisíocaíocht chomhréireach bunaithe ar an táille ar gach aistear singil ar cuireadh isteach air nó bunaithe ar an táille ar gach lá taistil nár úsáideadh. Ríomhtar an táille bharúlach mar seo a leanas:

- **Ticéad fillte –** 50% de phraghas an ticéid
- **Ticéad Seachtainiúil (10 n-aistear) –** 10% de phraghas an ticéid
- **Pas Taistil do Thurasóirí ar an mBealach Mór –** Roinntear praghas an ticéid ar an líon laethanta bailíochta

I gcás go gcuirfear aistear fadraoin ar ceal de bharr mórchur isteach, ní ghearrfar aon táillí riaracháin ar aisíocaíochtaí as ticéid Sheachtainiúla (10 n-aistear), as Pasanna Taistil do Thurasóirí ar an mBealach Mór, as ticéad séasúir Taxsaver nó as aon ticéad eile atá bailí le haghaidh imeacht socraithe. Beidh na haisíocaíochtaí uile eile faoi réir choinníollacha do thicéid agus ár gCoinníollacha Iompair.

I gcás go mbeidh tú ag taisteal ar aistear fadraoin ó cheann amháin dár stáisiúin bhus le foireann agus gur mó ná trí huaire an chloig a bheidh d'aga aistir, tabharfaimid tacaíocht bhreise duit i gcás go gcuirfear isteach ort agus go mbeidh tú ag taisteal le Pas Taistil do Thurasóirí ar an mBealach Mór, le ticéad séasúir Taxsaver nó le haon ticéad eile atá bailí le haghaidh imeacht socraithe:

- **Sneaiceanna agus sólaistí –** I gcás go mbeidh ort fanacht ar feadh níos mó ná 90 nóiméad, tairgfimid duit sneaiceanna agus sólaistí atá oiriúnach d'fhad na moille, ar choinníoll go mbeimid ábalta le réasún iad a sholáthar
- **Cóiríocht thar oíche –** I gcás go mbeidh fanacht thar oíche ag teastáil, tairgfimid duit cóiríocht agus iompar chuig an gcóiríocht sin ar feadh suas go dtí dhá oíche ag uasráta €80 in aghaidh na hoíche. Ní bheidh feidhm aige sin i gcás go gcuirfear isteach ar sheirbhísí ar chúiseanna nach bhfuil aon smacht againn orthu, amhail diandálaí aimsire nó tubaistí nádúrtha a chuireann oibriú sábháilte na seirbhísí i gcontúirt.

Taitneamh a bhaint as d'aistear

Déantar ár bhflít a chuimsíonn breis agus 1,100 feithicil, idir bhusanna agus chóistí, a chothabháil de réir na gcaighdeán is airde chun a chinntiú go mbeidh tú in ann taisteal chuig do cheann scríbe go compordach agus go sábháilte.

ULLMHÚ DO DHUL AR BORD

Chun cabhrú leat dul ar bhord an bhus chirt, cinnteoidh ár dtiománaithe go dtaispeánfar an uimhir bealaigh agus an ceann scríbe go soiléir ar an taobh amuigh den fheithicil.

I gcás go mbeidh tú ag dul ar bord ag an gcéad stad ar an mbealach, is gnách go mbeidh tú in ann dul ar bord 10 nóiméad ar a laghad roimh an am imeachta sceidealaithe.

Rachaidh ár dtiománaithe chuig gach stad sceidealaithe chun go mbeidh tú in ann dul ar bhord an bhus ag do stad roghnaithe. Mar sin féin, forchoimeádaimid an ceart gan stopadh in aon láthair i gcás go mbeidh an tiománaí den tuairim nach mbeadh sé sábháilte déanamh amhlaidh nó i gcás go sárófaí an t-uaslíon áiteanna atá ar fáil do phaisinéirí san fheithicil dá ligfí do phaisinéirí breise dul ar bord, rud nach dóigh dó tarlú.

Is féidir leat a bheith deimhin de go gcuirfear fáilte chroíúil romhat ar dhul ar bord duit. Ní hé amháin go dtabharfaidh ár dtiománaithe tú ó phointe A go pointe B, ach tabharfaidh siad cabhair agus faisnéis agus ticéid le haghaidh d'aistir duit freisin.

TAISTEAL INROCHTANA

I gcás go dteastóidh cabhair bhreise uait agus tú ag taisteal, iarr orainn an chabhair sin a thabhairt agus tú ag dul ar bord. Cabhróimid leat nuair is féidir linn. Fáiltímid roimh dhaoine a bhfuil cárta JAM acu agus, má tá cárta agat, beidh ár dtiománaithe foighneach agus tabharfaidh siad níos mó ama duit agus tú ag dul ar bord.

Féadfaidh tú taisteal ar do chathaoir rothaí ar roinnt dár seirbhísí a oibrítear le feithiclí atá oiriúnach do chathaoireacha rothaí. Ar chúiseanna sábháilteachta, ní mór gur féidir cathaoireacha rothaí a chur isteach sa spás do chathaoireacha rothaí agus ní mór iad a dhaingniú go sábháilte sna spásanna do chathaoireacha rothaí, de réir na dtreoracha a thugtar ar bord. Is féidir linn freastal ar chathaoireacha rothaí atá suas go dtí 1.2 m ar fad, 0.7 m ar leithead agus 1.35 m ar airde.

Tríd is tríd, oibrítear seirbhísí Uirbeacha Bhus Éireann le feithiclí a bhfuil rochtain chothrom orthu agus ar féidir iad a ísliú chun an bealach isteach a thabhairt níos cóngaraí don cholbha, rud a chabhraíonn leat dul ar bord ar dhóigh níos éasca. Iarr ar an tiománaí an fheithicil a ísliú dá mba mhaith leat leas a bhaint as an tseirbhís sin.

Oibrítear roinnt seirbhísí Réigiúnacha agus Comaitéara de chuid Bhus Éireann agus roinnt seirbhísí Expressway le feithiclí a bhfuil ardaitheoir acu. I gcás go mbeidh sé riachtanach ardaitheoir a úsáid, is é 300 kg an t-uasmheáchan ar féidir freastal air. Áirítear leis an meáchan sin tusa, do chathaoir rothaí agus aon ghiuirléidí pearsanta atá agat. Ós rud é go bhfuil teorainn ann leis an líon spásanna atá ar fáil do chathaoireacha rothaí ar na feithiclí sin, ní mór duit teagmháil a dhéanamh linn roimh ré chun spás a chur in áirithe. Ní inrochtana atá gach ceann de na feithiclí ar na seirbhísí sin. Dá bhrí sin, seiceáil an bhfuil siad inrochtana nó nach bhfuil sula dtaistealóidh tú. Tá tuilleadh sonraí ar fáil ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**.

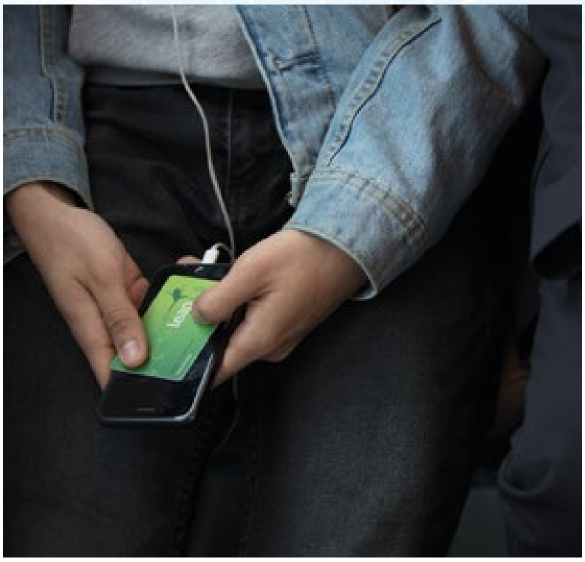
Ar gach seirbhís eile nach bhfuil oiriúnach do chathaoireacha rothaí, féadfaimid cathaoireacha rothaí éadrom-mheáchain a iompar sna spásanna bagáiste ar bord, ar choinníoll go mbeidh tú in ann bogadh ó do chathaoir rothaí chuig suíochán ar an mbus. Ní mór duit a chinntiú go bhfuil cathaoireacha rothaí fillte nó bainte anuas sula bhféadfar iad a stuáil ar bord.

Féadfaidh tú taisteal le scútar soghluaisteachta ar roinnt seirbhísí Comaitéara agus Uirbeacha de chuid Bhus Éireann má tá Pas Taistil Scútair agat. Chun Pas Taistil Scútair a fháil, déan teagmháil linn chun measúnú ar do scútar a shocrú ionas gur féidir linn a chinntiú go bhfuil sé sábháilte le húsáid chun críocha taistil.

Féadfaimid glacadh le scútair Aicme 1 agus Aicme 2 atá suas go dtí 1 m ar fad agus 0.6 m ar leithead agus a bhfuil caschiorcal suas go dtí 1.2 m acu. Iarraimid ort do scútar a pháirceáil sa spás ainmnithe do chathaoireacha rothaí ar bord. Coinnigh an scútar i ngiar agus an coscán curtha air chun a chinntiú nach mbogfaidh sé le linn an aistir. Ar chúiseanna sábháilteachta, níor cheart an scútar a bheith ag cur bac ar an ngeata bordála. Glac suíochán ar bord a luaithe atá do scútar páirceáilte agat. Ná suigh ar an scútar le linn an fheithicil a bheith ar siúl.

Ní fhéadfaimid glacadh le cathaoireacha rothaí ná le scútair shoghluaisteachta ach amháin i gcás go gcumhachtaítear iad le cadhnraí cille tirime nó glóthaí.

TICÉAD A CHEANNACH



I gcás seirbhísí Expressway agus sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann, is féidir leat ticéad a cheannach ón tiománaí, faoi réir spás a bheith ar fáil ar bord. Féadfaidh tú íoc as an ticéad le hairgead tirim in euro agus tugaimid briseadh. Glactar le hairgead tirim i steirling ar sheirbhísí Expressway chuig Tuaisceart Éireann agus ó Thuaisceart Éireann.

I gcás go mbeidh tú ag taisteal le Cárta Saorthaistil nó le Pas Cliste do Sheanóirí a eisíodh i dTuaisceart Éireann, taispeáin é agus luaigh do cheann scríbe. Eiseoimid ticéad chun taisteal chugat. Leis an Scéim Saorthaistil, ceadaítear duit taisteal saor in aisce ar gach seirbhís Expressway agus ar gach seirbhís Réigiúnach, Comaitéara agus Uirbeach de chuid Bhus Éireann. Tá tú i dteideal iarratas a dhéanamh ar Chárta Saorthaistil i gcás go bhfuil tú 66 bliana d'aois nó níos sine nó go bhfaigheann tú sochair áirithe nó íocaíochtaí áit oibre áirithe. Chun tuilleadh faisnéise a fháil, tabhair cuairt ar **www.gov.ie/en/service/9bba61-free-travel-scheme**.

Má thaistealaíonn tú ar sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann, is féidir leat ticéid Chárta Léime TFI nó creidmheas taistil TFI a úsáid freisin. Le haghaidh tuilleadh sonraí, tabhair cuairt ar **www.leapcard.ie**.

Dá mba mhaith leat taisteal ar sheirbhísí Expressway Eurolines, ní mór duit ticéad a chur in áirithe sula dtaistealóidh tú. Níl taisteal ar sheirbhísí Iompair Scoile ar fáil ach amháin do na leanaí sin a bhfuil ticéad Iompair Scoile acu cheana féin.

TICÉID AR LÍNE

I gcás áirithintí ar líne do sheirbhísí Expressway agus do sheirbhísí Réigiúnacha agus Comaitéara Bhus Éireann, ní mór duit cóip phriontáilte de d'Ordú ar Líne a thaispeáint nó é a chur ar taispeáint ar do ghléas móibíleach don tiománaí. Tabharfar ticéad duit tar éis duit déanamh amhlaidh.

I gcás áirithintí ar líne do sheirbhísí Expressway Eurolines, ní mór duit do ríomhthicéad a phriontáil agus é a thaispeáint don tiománaí ar dhul ar bhord an chóiste duit.

SEACHAINT TÁILLÍ

Is cion coiriúil í seachaint táillí agus is féidir go ngearrfar fíneáil suas go dtí €1000 ort agus go mbeidh ort dul chun na Cúirte dá bharr. Déantar spotseiceálacha randamacha gan rabhadh ar gach seirbhís chun a chinntiú go bhfuil do thicéad bailí don aistear a bhfuil tú ag tabhairt faoi.

Is féidir go ngearrfar táille chaighdeánach (fíneáil pionóis) €100 ort i gcás go bhfaighfear amach nach bhfuil ticéad bailí agat. I gcás go bhfaighidh tú táille chaighdeánach agus go n-íocfaidh tú an táille laistigh de 21 lá óna heisiúint, glacfar le táille laghdaithe €50.

Féadfar táillí caighdeánacha a íoc ar an láthair leis an gcigire nó i bpearsa in aon asraon díola ticéad. Féadfar iad a íoc freisin le casadh an phoist chuig ár Rannóg Táillí Caighdeánacha nó ar ár suíomh Gréasáin ag **standardfares.buseireann.ie** ach cárta dochair nó cárta creidmheasa a úsáid.

ÁR nÁISEANNA AR BORD

Soláthraímid an leibhéal ceart áiseanna duit ar bord chun go mbeidh tú in ann do shuaimhneas a dhéanamh le linn d'aistir.

Tá wi-fi saor in aisce ar fáil ar fhormhór ár seirbhísí. Tá suíocháin insínte agus pointí luchtaithe do ghléasanna móibíleacha ar fáil ar an gcuid is mó de sheirbhísí Expressway agus Expressway Eurolines.

Déantar ár mbusanna a ghlanadh agus a chothabháil go rialta chun a chinntiú go mbeidh tú compordach agus sábháilte. Ba cheart go mbeadh do bhus glan, in ordú maith agus saor ó bhruscar. Ba cheart gur chompordach a bheadh an timpeallacht ar bord, áit a mbeadh an téamh, an aeráil agus an soilsiú ag obair mar is ceart agus socraithe ag leibhéal compordach.

Ós rud é go bhfuil breis agus 20 ceann de chineálacha difriúla feithicle á n-oibriú againn, is féidir go bhfeicfidh tú difríochtaí beaga ó thaobh deartha agus leagan amach de. In imthosca áirithe, is féidir go mbeidh orainn úsáid a bhaint as feithicil eile ar bhealach, rud a d'fhéadfadh a fhágáil go mbeadh leibhéal laghdaithe áiseanna ar fáil ar bord.

Má thaistealaíonn tú ar sheirbhísí a théann go Tuaisceart Éireann agus ó Thuaisceart Éireann, is féidir go mbeidh tú ag taisteal ar fheithicil a bheidh á hoibriú ag Translink, ceann amháin dár gcomhpháirtithe oibriúcháin. Ar sheirbhísí Expressway Eurolines go hAlbain, beidh tú ag taisteal ar fheithicil a bheidh á hoibriú ag Scottish Citylink, ceann amháin dár gcomhpháirtithe oibriúcháin.

BAGÁISTE

Féadfaidh tú mír bheag bagáiste láimhe amháin a thabhairt ar bord leat. Ní mór gur féidir í a chur isteach i raca bagáiste lasnairde nó faoi bhun do shuíocháin.

Féadfaidh tú mír bhreise bagáiste a stóráil san urrann bagáiste freisin. Ní mór nach mó í ná 80 cm x 70 cm x 20 cm agus 15 kg. Ar sheirbhísí Expressway Eurolines, féadfaidh tú dhá mhír bhreise bagáiste a iompar.

Iompraítear bagáiste breise faoinár lánrogha féin agus faoi réir spás a bheith ar fáil. Is féidir go ngearrfar muirear breise.

ROTHAIR

Féadfaidh tú rothar fillte a thabhairt ar bord leat saor in aisce ar sheirbhísí Expressway agus ar sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann. Is féidir go mbeimid in ann rothair a cheadú ar sheirbhísí eile i gcás go mbeidh sé sábháilte déanamh amhlaidh agus go mbeidh dóthain spáis ann. Gearrfar táille €10 in aghaidh an aistir ina leith.

AINMHITHE

Tá fearadh na fáilte romhat madra treorach, madra cabhrach nó madra teiripe a thabhairt leat saor in aisce. Ní mór gur féidir a shainaithint gur madra oibre é an madra agus nach peata é. Nílimid in ann glacadh le haon ainmhithe eile ar bord.

FAISNÉIS FAOI SHEIRBHÍSÍ

Déanaimid ár ndícheall ár seirbhísí a oibriú in am ag gach stad sceidealaithe. Mar sin féin, is féidir le himthosca nach bhfuil aon smacht againn orthu, amhail trácht trom agus drochdhálaí aimsire, dul i bhfeidhm ar agaí aistir. Is eol dúinn gur cúis frustrachais í moill ar ár seirbhísí agus is mór againn d'fhoighne.

Tá córais faisnéise fíor-ama ag an-chuid dár bhfeithiclí, lena ndéantar faisnéis faoin gcéad stad eile a thaispeáint agus a fhógairt nó lena dtaispeántar amanna sroichte i gcás aon mhoille. I gcás go gcuirfear d'aistear ar mhalairt slí nó gur gá dúinn é a theorannú, tabharfaimid an oiread faisnéise agus is féidir linn duit faoi chineál na moille. Tabharfaimid an t-eolas is deireanaí duit go tráthrialta.

Is i nGaeilge agus i mBéarla a sholáthraítear na comharthaí agus na fógraí buana uile agus aon fhógairtí réamhthaifeadta ar bhord ár bhfeithiclí.

SÁBHÁILTEACHT

Baineann ríthábhacht le do shábháilteacht. Táimid tiomanta dá chinntiú go dtabharfar aird chuí ar shábháilteacht ár gcustaiméirí, ár dtiománaithe agus na n-úsáideoirí bóithre eile le linn dúinn ár gcuid oibre a chur i gcrích.

Roghnaítear ár dtiománaithe go cúramach agus tugann siad faoi dhianoiliúint sula dtabharfar cead dóibh tiomáint Ceanglaítear orthu Deimhniú Inniúlachta Gairmiúla a choinneáil freisin. Tá ár mbusanna feistithe le lear córas sábháilteachta agus déantar cothabháil rialta orthu.

Coinnigh slán le linn d'aistir trínár gcomhairle sábháilteachta a léamh ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**.

CEANGAIL

I gcás go mbeidh ceangal á dhéanamh agat ó sheirbhís amháin go seirbhís eile, ba cheart duit go leor ama a chur i leataobh ar eagla go mbeadh aon mhoilleanna ann le linn d'aistir. I gcás go mbeidh tú ag úsáid ár seirbhísí chun ceangal le heitilt, ba cheart duit pleanáil le haghaidh an t-aerfort a bhaint amach trí huaire an chloig ar a laghad roimh an am imeachta sceidealaithe. I gcás go mbeidh tú ag taisteal le tréthicéad agus go gcaillfidh tú seirbhís ceangail de chuid Bhus Éireann nó seirbhís ceangail Expressway de bharr moille, féadfaidh tú taisteal saor in aisce ar an gcéad seirbhís eile atá ar fáil ar an mbealach céanna.

Coinneáil i dteagmháil

Dá mba mhaith leat gearán nó moladh a dhéanamh faoi d'aistear nó tuairim a chur in iúl ina leith, ba mhaith linn cloisteáil uait. Is féidir leat glao a chur ar ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí ar Íosghlao 0818 836 611 nó ar +353 1 836 6111 ó áiteanna lasmuigh de Phoblacht na hÉireann. Bíonn ár bhfoireann ar fáil:

- Ó 7am go 7pm, an Luan go dtí an Aoine (gan laethanta saoire poiblí a áireamh)
- Ó 8am go 6pm ag an deireadh seachtaine nó ar laethanta saoire poiblí (gan Lá Nollag a áireamh)

Má chuireann tú glao ar ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí, déanfaimid cinnte de go mbeidh tú ag labhairt le ball dár bhfoireann laistigh de 60 soicind. Is féidir le baill foirne áirithe labhairt leat i nGaeilge freisin.

Dá mba mhaith leat déanamh amhlaidh, is féidir leat ríomhphost a sheoladh chuig ár bhfoireann um Chúram Custaiméirí ag **customercare@buseireann.ie** nó teagmháil a dhéanamh linn trínár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**. Má dhéanann tú gearán lenár bhfoireann um Chúram Custaiméirí, féachfaimid le freagra a thabhairt ar gach teachtaireacht laistigh de chúig lá oibre agus le freagra iomlán a thabhairt laistigh de 15 lá oibre. Is i nGaeilge a thabharfaimid freagra ar theachtaireachtaí a fhaightear i nGaeilge. Tabharfaimid freagra i mBéarla ar gach teachtaireacht eile.

Dá mba mhaith leat teagmháil a dhéanamh linn maidir lenár Scéim Iompair Scoile, mholfaimis duit teagmháil a dhéanamh le d'Oifig Iompair Scoile áitiúil. Is féidir na sonraí teagmhála a fháil ar leathanach 8.

GEARÁIN

Tugaimid aird ar gach gearán a fhaighimid. Tógann sé níos mó ama chun gearáin áirithe a imscrúdú. Mar sin féin, coinneoimid ar an eolas tú go rialta nuair atá imscrúdú á dhéanamh.

I gcás go mbeidh tú míshásta leis an bhfreagra ar ghearán, féadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an Údarás Náisiúnta Iompair. Ní dhéanfaidh an tÚdarás Náisiúnta Iompair imscrúdú ach amháin ar ghearáin a fhaightear trí ríomhphost ag **info@nationaltransport.ie**.

EARRAÍ CAILLTE

Má d'fhág tú mír ar bhus nó ag stáisiún, déan teagmháil lenár n-oifigí earraí caillte. Fágtar earraí a aimsítear ar ár mbusanna isteach san oifig earraí caillte is gaire.

Coinnítear earraí caillte ar feadh tréimhse dhá mhí de ghnáth. Is féidir go ngearrfaimid táille láimhseála ort nuair a éilíonn tú d'earraí caillte. Tá ár n-oifigí earraí caillte lonnaithe sna láithreacha seo a leanas:

OIFIG	TEILEAFÓN	UAIREANTA OSCAILTE
Béal an Átha	096 71800	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
An Cabhán	041 983 1647	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Corcaigh	021 455 7116	An Luan go dtí an Aoine 1400-1530
Dún na nGall	074 919 0816	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Droichead Átha	041 984 3183	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Baile Átha Cliath	lostproperty@buseireann.ie	
Dún Dealgan	042 682 5900 / 5999	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Gaillimh	091 513720	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Cill Airne	066 712 2073	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Luimneach	061 217418	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Sligeach	071 916 0066	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Srath an Urláir	074 919 0816	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700
Trá Lí	066 712 2073	An Luan go dtí an Aoine 0945-1300; 1400-1715
Port Láirge	051 317815	An Luan go dtí an Aoine 0900-1300; 1400-1700

Cearta agus freagrachtaí

Sna fógraí agus sna foilseacháin seo a leanas, tugtar tuilleadh sonraí faoi do chearta agus do fhreagrachtaí mar chustaiméir de chuid Bhus Éireann.

COINNÍOLLACHA IOMPAIR

Beidh tú faoi réir ár gCoinníollacha Iompair nuair a thaistealaíonn tú linn. Is féidir ár gCoinníollacha Iompair a léamh ar ár suíomhanna Gréasáin ag **www.buseireann.ie** nó **eurolines.buseireann.ie**. Beidh feidhm ag Coinníollacha Iompair eile nuair a thaistealaíonn tú ar sheirbhísí Expressway Eurolines nó ar fheithicil de chuid Translink.

FODHLÍTHE

Beidh tú faoi réir fhodhlíthe Bhus Éireann, 2014, nuair a úsáideann tú ár stáisiún nó nuair a thaistealaíonn tú linn. Is féidir na fodhlíthe a léamh ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**.

CEARTA PAISINÉIRÍ

Le Rialachán (AE) 181/2011, tugtar cearta áirithe duit nuair a thaistealaíonn tú ar ár seirbhísí Expressway nó Expressway Eurolines nó ar sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann. Is féidir cóip den Rialachán a fháil ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie** nó ar an suíomh Gréasáin EUR-Lex de chuid an Aontais Eorpaigh ag **eur-lex.europa.eu**.

AISÍOCAÍOCHTAÍ

I gcás go mbeidh ticéad agat agus go gcinnfidh tú gan taisteal, féadfaidh tú iarratas a dhéanamh ar aisíocaíocht i gcás go gceadófar é sin i gcoinníollacha do thicéid. Is féidir go ngearrfar táille riaracháin. I gcás go mbeidh áirithint agat le haghaidh taisteal ar aistear amach ar leith, ní mór duit de ghnáth iarratas a dhéanamh ar aisíocaíocht roimh an am imeachta sceidealaithe. Féach ár gCoinníollacha Iompair.

Ár bhfeidhmíocht

Táimid tiomanta dár seirbhís a fheabhsú agus déanaimid tomhas agus faireachán ar ár bhfeidhmíocht go rialta chun a chinntiú go mbímid ag tairiscint na seirbhíse is fearr duit.

ÁR SPRIOCANNA

90%	75%+	0
Sástacht custaiméirí	Poncúlacht seirbhíse	Pointí breise feidhmíochta maidir le cáilíocht seirbhíse

SUIRBHÉ AR SHÁSTACHT CUSTAIMÉIRÍ

Fostaímid cuideachta taighde neamhspleách chun ceist a chur ar chustaiméirí ar fud na bliana faoina n-eispéiris le seirbhísí Expressway agus le seirbhísí Bhus Éireann. Baintear úsáid as na sonraí chun ár scór sástachta custaiméirí a ríomh. Is é sin an céatadán dár gcustaiméirí atá sásta lenár seirbhís.

Bainimid úsáid as an taighde ón Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí chun a fháil amach cén dóigh ar féidir linn leanúint le hardleibhéil sástachta custaiméirí a bhaint amach.

PONCÚLACHT

Déanaimid tomhas ar phoncúlacht gach ceann dár seirbhísí Expressway agus de sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann ag gach stad. Baintear úsáid as na sonraí chun ár scór poncúlachta seirbhíse a ríomh. Is é sin an céatadán dár seirbhísí a imíonn laistigh de shé nóiméad ón am sceidealaithe.

Bainimid úsáid as na sonraí sin chun faireachán leanúnach a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht agus chun sainaithint a dhéanamh ar limistéir inar féidir linn ár dtráthchláir a fheabhsú.

FEIDHMÍOCHT MAIDIR LE CÁILÍOCHT SEIRBHÍSE

Déanann an tÚdarás Náisiúnta Iompair cigireachtaí rialta ar ár gcuid stáisiún agus feithiclí chun faireachán a dhéanamh ar fheidhmíocht ár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha i gcomparáid le tacar ardchaighdeán seirbhíse. Baintear úsáid as na cigireachtaí sin chun Pointí Feidhmíochta a ríomh. Bronntar iad gach uair nach mbímid in ann na caighdeáin a chomhlíonadh ina n-iomláine.

Bainimid úsáid as na sonraí ó na cigireachtaí sin chun sainaithint a dhéanamh ar réimsí le haghaidh feabhais sa tseirbhís a sholáthraímid. Is féidir sonraí faoi na critéir agus faoinár bhfeidhmíocht is déanaí a fháil ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**.

INBHUANAITHEACHT

Aithnímid go dtéann ár n-oibríochtaí i bhfeidhm ar an gcomhshaol. Mar chuideachta, tacaímid le Spriocanna Forbartha Inbhuanaithe na Náisiún Aontaithe ar mhaithe le todhchaí níos fearr agus níos inbhuanaithe a bhaint amach do chách. Táimid tiomanta do bhainistiú agus íoslaghdú a dhéanamh ar an tionchar a bhíonn ag ár seirbhísí ar an gcomhshaol agus féachaimid leis na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- Aon mhórábhair imní comhshaoil a shainaithint agus a chur in ord tosaíochta agus dul i ngleic leo chun rioscaí truaillithe a íoslaghdú
- Cloí leis an reachtaíocht comhshaoil ar fad is infheidhme agus le gach beartas agus caighdeán comhshaoil de chuid na cuideachta
- Íoslaghdú a dhéanamh ar dhramhaíl, ar thruailliú agus ar rioscaí eile don tsláinte agus don tsábháilteacht
- Fuinneamh a úsáid ar bhealach éifeachtúil agus freagrach trí fhuinneamh a chaomhnú agus trí fhuinneamh inathnuaite a úsáid
- Laghdú a dhéanamh ar gháis ceaptha teasa agus ar an tionchar a bhíonn againn ar an athrú aeráide trí fheabhas a chur ar éifeachtúlacht breosla
- Ár lorg carbóin a laghdú tríd an aistriú ón gcarr príobháideach chuig an iompar poiblí a spreagadh

Bus Éireann

CAIRT CUSTAIMÉIRÍ

2021

Bus Éireann · TFI Transport for Ireland · Expressway · Bus Scoile Bus Éireann