

Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí

Má tá tú míshásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fuair tú agus mura féidir an cheist a réiteach chun do shástachta leis an gcomhalta foirne nó leis an rannán lena raibh tú ag plé, féadfaidh tú gearán foirmiúil a dhéanamh i scríbhinn chuig an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí ach ríomhphost a sheoladh chuig customerservice@oireachtas.ie.

Cén fhaisnéis ba chóir duit a chur ar fáil d'fhonn dlús a chur faoi do ghearán?

Chun dlús a chur faoin iniúchadh ar do ghearán, tabhair na sonraí seo a leanas, i scríbhinn:

- D'ainm, do sheoladh nó do sheoladh ríomhphoist agus d'uimhir theagmhála teileafóin
- Míniú soiléir ar an gceist faoina bhfuil tú míshásta
- Ainm an oifigigh nó an rannáin lena raibh tú ag plé
- agus seol ar aghaidh é chuig:

An tOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí

Seirbhís Thithe an Oireachtais
Teach Laighean
Sráid Chill Dara
Baile Átha Cliath 2,
Do2 XR20
(+353) 1 6183000 nó (+353) 76 1001700

ríomhphost

customerservice@oireachtas.ie

Tiomantais na Seirbhíse le linn déileáil le Gearáin Fhoirmiúla

- Admhóimid gach gearán a bheith faighte againn laistigh de chúig lá oibre
- Déanfaimid scrúdú ar gach gearán agus eiseoidimid freagra ar do ghearán laistigh de 20 lá oibre nó, i gcás nach féidir é sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach ina míneofar an cás agus ina n-inseofar duit cathain a eiseofar freagra substainteach
- Déileálfar le gach gearán go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus go rúnda

An féidir leat athbhreithniú a lorg?

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi ar déileáladh le do ghearán féadfaidh tú athbhreithniú iomlán maidir leis an gcaoi ar láimhseálar an cás a iarraidh. Déanfaidh Bainisteoir Sinsearach as aonad gnó eile sa tSeirbhís an t-athbhreithniú agus beidh sé nó sí neamhspleách ar an gcás a bhfuiltear ag gearán faoi. Beidh na spriocdhátaí chun freagra a thabhairt ar athbhreithnithe mar an gcéanna leo sin i gcás gearáin fhoirmiúla, mar a léirítear thuas.