

Cairt Custaiméirí

ÁR MISEAN

Éire a Fheabhsú leis an Turasóireacht –
Éire a Fheabhsú ar mhaithe le Turasóirí.

Is cuid lárnach de sholáthar ár misin ná
tacaíochtaí agus seirbhísí barr feabhais a chur
ar fáil dár gcustaiméirí. I measc ár
gcustaiméirí, tá Tionscal, Comhpháirtithe,
Páirtithe Leasmhara, Cuairteoirí agus Foireann.

ÁR dTIOMANTAS DAOIBH

Seirbhís Ardchaighdeán: Táimid tiomanta do
sheirbhís atá gairmiúil, éifeachtach, agus dea-
bhéasach a chur ar fáil. Caithfidimid lenár
gcustaiméirí go léir le meas, dínit, agus
gairmiúlacht.

Inrochtaineacht: Beidh gach custaiméir in ann
teacht ar ár seirbhísí. Cinnteoidimid go mbeidh
ár gcuid faisnéise furasta a thuiscint agus ar
fáil i bhformáidí éagsúla.

Rúndacht: Is mór againn rúndacht ár
gcustaiméirí atá tá meas againn uirthi. Beifear
an-chúramach le faisnéis phearsanta agus
ghnó ar fad agus déileálfar leis faoi chuing
rúin.

Freagrúlacht: Freagróimid fiosrúcháin ó
chustaiméirí go gasta agus go héifeachtúil.
Bíonn ár bhFoireann Tacaíochta do
Chustaiméirí ar fáil chun glaonna a fhreagairt
le linn uaireanta oifige. Coimeádfar ár suímh
ghréasáin cothrom le dáta.

Déanfaimid ár ndícheall glaonna a fhreagairt ar
an toirt i gcás inar féidir agus r-phoist a
admháil laistigh de 48 uair an chloig, Luan go
hAoine.

Feabhsú Leanúnach: Táimid tiomanta dár
seirbhísí a fheabhsú go leanúnach. Déanfaimid
measúnú agus tuairisciú ar ár bhfeidhmíocht in
aghaidh na gcaighdeán a leagtar amach sa
chairt seo.

DÉAN TEAGMHÁIL LINN

Seirbhísí Faisnéise do Thurasóirí:
Suíomh Gréasáin: www.discoverireland.ie
R-phost: DiscoverIreland@failteireland.ie
Teileafón: 1800 230 330

Uaireanta Oscailte: Ionaid Faisnéise do
Thurasóirí
Téigh chuig www.discoverireland.ie le
haghaidh uaireanta oscailte

Gach Ceist Ghnó agus Ghinearálta
Suíomh Gréasáin: www.failteireland.ie
R-phost: CustomerSupport@failteireland.ie
R-phost: QualityAssurance@failteireland.ie
Teileafón: 0818 8888 000 nó 01 574 1990

Ceannoifig: Gach comhfhreagras i scríbhinn
Fáilte Ireland, 88 - 95 Sráid Amiens, Baile
Átha Cliath 1, D01 WR86

Uaireanta Oscailte: Oifigí agus línte
Tacaíochta
Luan go hAoine 9am - 5pm
Uaireanta Oscailte: Oifigí
Luan go Satharn 9am - 5pm (Bealtaine-M. Fómh.)

ÁR nIONCHAIS

Táimid ag súil go gcaitheann ár gcustaiméirí le
fostaithe Fáilte Ireland le meas agus le
deabhéasa. Spreagaimid ár gcustaiméirí
aiseolas a sholáthar maidir lenár seirbhísí chun
cabhrú linn feabhsú.

MEASTÓIREACHT AGUS TUAIRISCIÚ

Déanfaimid ár bhfeidhmíocht a mheasúnú go
rialta in aghaidh na ngealltanais na gcuspóirí a
leagtar amach inár bPlean Gníomhaíochta
Seirbhíse do Chustaiméirí.

Déanfaimid tuairisciú ar ár bhfeidhmíocht agus
cuirfidimid an fhaisnéis sin ar fáil dár bpáirtithe
leasmhara.

SOLÁTHAR FAISNÉISE

Cuirfidimid faisnéis ar fáil atá soiléir, so-úsáidte,
tráthúil agus beacht agus atá ar fáil ag gach
pointe teagmhála, úsáidfimid cainéil chuí agus
freastalóimid ar dhaoine a bhfuil riachtanais
speisialta acu.

Cuirfidimid faisnéis ar fáil ar dhóigh lena léirítear
meas ar chearta na gcustaiméirí maidir le
príobháideacht agus rúndacht.

SAORÁIL FAISNÉISE AGUS COSAINT SONRAÍ

Is eagraíocht fhorordaithe í Fáilte Ireland faoin
Acht um Shaoráil Faisnéise 2014, a cheadaíonn
rochtain phoiblí ar fhaisnéis i

seilbh comhlachtaí poiblí, faoi réir díolúintí
agus nósanna imeachta áirithe.

Ní mór iarratais ar SF a dhéanamh i scríbhinn
chuig an Oifigeach um Shaoráil Faisnéise ag
foi@failteireland.ie nó chuig an gceannoifig.

Ba cheart a léiriú go soiléir san iarratas go
bhfuil sé á dhéanamh faoin Acht um Shaoráil
Faisnéise agus an rogha rochtana a shonrú. Le
haghaidh tuilleadh faisnéise téigh chuig
www.failteireland.ie (nasc sa bhuntasc).

Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go bhfuil
bearta teicniúla agus eagraíochtúla iomchuí i
bhfeidhm chun sonraí pearsanta ár
gcustaiméirí a chosaint i gcomhréir leis na
hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 go 2018
agus leis an Rialachán Ginearálta maidir le
Cosaint Sonraí (RGCS).

Cinnteoidimid go bhfuil rochtain ag custaiméirí
ar fhaisnéis chun a thuiscint conas agus cén
fáth a ndéanaimid sonraí pearsanta a
phróiseáil, mar a leagtar amach inár mBeartas
Príobháideachais.

Cuirfidimid bealach furasta ar fáil do
chustaiméirí chun na sonraí pearsanta atá inár
seilbh againn fúthu a cheistiú agus chun na
sonraí sin a athrú agus a bhaint, de réir mar a
theastaíonn sin uathu.

Ní mór iarratais ar Chosaint Sonraí a
dhéanamh i scríbhinn chuig an Oifigeach um
Chosaint Sonraí ag
dataprotection@failteireland.ie

STÁDAS COMHIONANN AGUS INROCHTAINÉACHT

Táimid tiomanta go hiomlán do sheirbhísí a
chur ar fáil atá inrochtana, ina bhfreastalaítear
ar an éagsúlacht agus atá ábhartha dár
gcustaiméirí go léir. Cinnteoidimid go n-
éascófar rochtain do dhaoine faoi mhíchumas
inár nIonaid Faisnéise do Chustaiméirí.
Leanfaimid de thimpeallacht cruinnithe oifige
a choimeád atá éifeachtach agus slachtmhar
agus a chomhlíonann caighdeán sláinte ceirde
agus sábháilteachta.

Le haghaidh tuilleadh faisnéise maidir le
hinrochtaineacht déan teagmháil, le do thoil,
le Bainisteoir Saoráidí s'againn ag
facilities@failteireland.ie.

TEANGACHA

Táimid tiomanta d'inrochtaineacht níos fearr
agus caighdeán níos airde do sheirbhísí
poiblí a chinntiú, inár gcomhfhreagras agus
inár bhfoilseacháin, as Gaeilge nó go
dátheangach (an Ghaeilge agus an Béarla).
Rachaimid i mbun comhairle leis an Roinn
Ealaíon, Oidhreacht agus Gaeltachta chun
comhlíontacht a chinntiú maidir le cur chun
feidhme riachtanas na reachtaíochta sin.
Chun freastal ar ár gcuairteoirí idirnáisiúnta,
cuirimid rochtain ar fáil ar fhaisnéis i
dteangacha iomadúla.

GEARÁIN

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí,
lena n-áirítear gearáin, moltaí, agus
tráchtanna, chun cabhrú linn ár seirbhísí a
fheabhsú. Is féidir gearáin a chur isteach trí
fhoirm ar líne ar ár suíomh gréasáin www.failteireland.ie faoin rannán Déan Teagmháil
Linn nó i scríbhinn chuig
customersupport@failteireland.ie.

Déileálaimid le gearáin go gairmiúil agus go
cothrom, agus déanaimid iarracht teacht ar
réiteach go luath a bhfuil an custaiméir agus
Fáilte Ireland sásta leis. Mura féidir le Tacaíocht
do Chustaiméirí an gearán a réiteach, cuirfear
ar aghaidh é chuig an mBainisteoir Rannáin
Ábhartha, agus más gá, chuig an mball
ábhartha den Fhoireann Ceannaireachta.
Cuirfear custaiméirí ar an eolas faoi gach uair a
chuirfear gearáin ar aghaidh laistigh de 48 uair
an chloig, lena n-áirítear an t-aga agus an
stádas freagartha a bhfuiltear ag súil leo.
Caithfear le gearáin faoi rún ach amháin má
iarrtar a mhalairt.

OMBUDSMAN

Mura bhfuil tú sásta leis an tslí ar tugadh
aghaidh ar do ghearán, is féidir leat
achomharc a dhéanamh chuig:

Oifig an Ombudsman, 6
Ardán Dhún an Iarla,
Baile Átha Cliath 2, D02 W773

Teileafón: 01 639 5600
R-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie