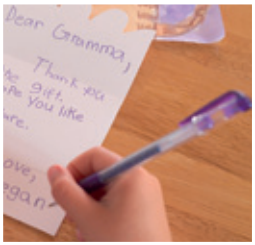

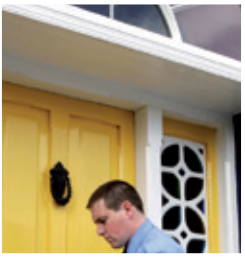

Cairt Chustaiméirí

Seirbhísí den scoth dár gcustaiméirí.

POST

Déan breis.

Is páipéar 100% athchúrsáilte é páipéar “Cocoon Silk”, le creidiúnú FSC agus ISO 14001.

A chustaiméir a chara,

Is mórghnó tráchtála é An Post a chuireann réimse leathan seirbhísí ar fáil don phobal. Chomh maith le seirbhís náisiúnta poist a reachtáil cuirimid réimse de sheirbhísí airgeadais agus tarchur airgid ar fáil, chomh maith le seirbhísí gníomhaire do ranna Rialtais, do Ghníomhaireacht Bainistíochta an Chisteáin Náisiúnta, do Chuideachta Crannchur Náisiúnta An Post agus do chomhlachtaí nach iad.

Tá gach duine in An Post tiomanta do sheirbhísí d'ardchaighdeán a fhreastalaíonn ar do chuid riachtanas a sholáthar duit. Déantar cúig gheallúint ar leith sa Chairt Chustaiméara seo agus beidh gach duine in An Post ar a ndícheall ag obair chun iad a chomhlíonadh:

- Geallaimid go gcuirfimid seirbhísí d'ardchaighdeán ar fáil dár gcustaiméirí go léir i gcónaí
- Geallaimid go gcuirfimid seirbhisí ar fáil dár gcustaiméirí go leir go cothrom agus go bhfreastalóimíd ar a riachtanais éagsúla
- Geallaimid go dtabharfaimid cluas éisteachta dár gcustaiméirí agus go ndéanfaimid forbairt dá réir ar ár gcuid seirbhísí
- Geallaimid go mbeimid onnghníomhach ag cur faisnéise ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn
- Geallaimid go gcuirfimid beartais agus nósanna imeachta soiléire ar fáil duit chun do ghearáin a réiteach go pras

Mura mbíonn na seirbhísí a fhaigheann tú ag cloí leis na geallúintí seo, nó má bhíonn siad míshásúil ar bhealach ar bith eile, leagtar amach sa Chairt seo conas é sin a chur in iúl dúinn. Bainfimid úsáid as an aiseolas seo chun feabhas a chur ar ár gcuid seirbhisí. Beidh áthas orainn chomh maith ar ndóigh scéal a fháil uait má éiríonn linn sásamh eisceachtúil a thabhairt duit.

Táimid an-bhuíoch as do chuid gnó agus táimid ag tnúth le leanúint ar aghaidh ag freastal ort amach anseo.

Is mise, le meas,

Donal Connell
Príomhfheidhmeannach

Seirbhís d'ardchaighdeán

Geallaimid go gcuirfimid seirbhísí d'ardchaighdeán ar fáil dár gcustaiméirí go léir i gcónaí.

Baineann ár dtiomantas do sheirbhís chustaiméara d'ardchaighdeán le gach rud a dheinimid, an chaoi a ndeinimid gach ceann de 3.5 milliún mír poist a sheachadadh gach lá, nó sa tslí a láimhseáilimid os cionn 100 milliún idirbheart ar leith in Oifigí Poist gach bliain.

Déanfaimid ár ndícheall seirbhísí so-aimsithe d'ardchaighdeán a sholáthar a shásóidh do chuid riachtanas.

Cuirfimid áiseanna poist agus miondíola so-aimsithe ar fáil don phobal. Baileoimid agus seolfaimid an post ó gach áis postála agus cuirfimid seirbhís seachadadh litreacha ar fáil chuig gach seoladh áitiúil gach lá oibre.

Beidh praghsáil iomaíoch ar ár seirbhísí poist, beidh siad slán, iontaofa agus beidh réimse roghanna ann do chinn scríbe intíre, sa RA, san Eoraip agus i dtíortha eile.

Beidh ár ngnóthachtálacha á dtuairisciú againn in aghaidh cuspóirí sonracha feidhmíochta. Áirítear ina measc sprioc de sheachadadh 94 faoin gcéad ar an gcéad lá eile ar phost intíre.

Cuirfimid seirbhísí d'ardchaighdeán ar fáil le cuirtéis, le híogaireacht agus gan an iomarca moille, agus cothóimid meas idir An Post agus a chuid custaiméirí. Cuirfear ainmneacha teagmhála ar fáil i ngach cumarsáid ar mhaithe idirbhearta leanúnacha a éascú.

Deileáilfear leat go macánta gan stró a chur ort.
Caithfear leat go hómósach, go cuirtéiseach, agus go cúntach.

Rochtain agus comhionnanas

Geallaimid go gcuirfimid seirbhísí ar fáil dár gcustaiméirí go léir go cothrom agus go bhfreastlóimid ar a riachtanais éagsúla.

Tá sé d'aidhm ag An Post timpeallacht dhearfach inrochtaine a chruthú agus a bhuanú dá chuid custaiméirí go léir. Táimid tiomanta d'oifigí glana inrochtaine atá ag cloí le caighdeáin shábháilteachta a chur ar fáil don phobal.

Déanfaimid cinnte de nach ndéanfar aon idirdhealú ar bhonn inscne, stádas pósta, claonta gnéis, míchumais, reiligiúin, cine ná ballraíocht den lucht siúil agus muid ag plé leat.

Maidir leis an reachtaíocht chomhionnanais, déanfaimid gach iarracht freastal ar na riachtanais ilghnéitheacha a eascraíonn as na boinn chomhionnanais seo.

Foilseoimid cáipéisí tábhachtacha i nGaeilge de réir mar is cuí, agus tabharfar freagra i nGaeilge ar chomhfhreagras i nGaeilge. Déanfaimid ár ndícheall freastal ar chustaiméirí a chuireann glaoch teileafóin orainn nó a thugann cuairt ar ár n-oifigí agus ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge gan cur isteach ar luas ná ar chaighdeán na seirbhíse.

Cuirfear ábhar ar fáil i nGaeilge ar ár suíomh idirlín www.anpost.ie.

Beidh meas againn ar phríobháideachas ár gcuid custaiméirí agus cloífimid lenár Ráiteas Príobháideachais agus lenár mBeartas um Chosaint Sonraí. Ní phléifimid aon fhaisnéis faoi chustaiméir gan toiliú an chustaiméara, ach amháin de réir mar atá ceadaithe ag an dlí. Beidh ár gcumarsáid margaíochta soiléir, cothrom agus cruinn.

Tabharfaimid cluas éisteachta duit

Geallaimid go dtabharfaimid cluas éisteachta dár gcustaiméirí agus go ndéanfaimid forbairt dá réir ar ár seirbhísí.

Cuirfimid fáilte roimh aiseolas faoi na seirbhísí atá á gcur ar fáil againn. Éascaímid é seo duit trí shonraí teagmhála do chustaiméirí a thaispeáint ar ár gcuid cumarsáide go léir, ar fud ár gcraobhacha miondíola agus ar bhoscaí poist ar thaobh na sráide.

Déanfaimid monatóireacht ar shástacht na gcustaiméirí lenár seirbhísí agus beimid ag iarraidh feabhas a dhéanamh i ngach réimse ar mhaithe le freastal ar do chuid riachtanas.

Déanfaimid iarracht seirbhísí a chomhordú le gníomhaireachtaí stáit agus le cuideachtaí eile ar mhaithe le caighdeán na seirbhísí a fheabhsú.

Coinneoimid ar an eolas tú

Geallaimid go mbeimid muid onnghníomhach ag cur faisnéise ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn.

Cuirfimid faisnéis shoiléir, thráthúil, chruinn ar fáil inár mbeartais, inár scéimeanna agus inár seirbhísí.

Déanfaimid cinnte go mbeidh faisnéis thábhachtach ar fáil ar bhealach chomh cuimsitheach agus a bheadh praiticiúil agus déanfaimid ár ndícheall é a chur ar fáil i bhformáidí éagsúla a fhreastalóidh, de réir na reachtaíochta comhionnanais, ar chustaiméisí a bhfuil riachtanais speisialta acu.

Bainfear úsáid as teanga shoiléir, shimplí inár bhfoirmeacha iarratais agus inár mbileoga faisnéise.

Cuirfimid ábhar míniúcháin/treoirlínte cuimsitheacha faoinár seirbhísí ar fáil de réir mar is cuí, agus déanfaimid iarracht leanúnach rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

Déanfaimid cinnte go mbainfear an leas is fearr as cumas ríomhairí. Beidh ár bpríomhláithreán idirlín, www.anpost.ie suas chun dáta, éasca a úsáid agus so-aimsithe dár gcustaiméirí go léir, agus daoine le míchumas radhairc san áireamh.

I gcás go ndéantar aon chur isteach ar sheirbhis, cinnteoimid go gcoinneofar ár gcustaiméirí go hiomlán agus go rialta ar an eolas.

Aiseolas agus gearáin

Geallaimid go gcuirfimid beartais agus nósanna imeachta soiléire ar fáil duit chun do ghearán a réiteach go pras.

Cleachtóidh An Post nósanna imeachta deaphoiblithe, so-aimsithe, trédhearcacha agus simplí i leith gearán agus aiseolas. Má bhíonn aon údar gearáin nó imní agat, cuir in iúl dúinn é le do thoil:

Ar an Teileafón: Cuir glaoch ar Sheirbhísí do Chustaiméirí ag 1850 57 58 59 ón Luan go dtí an Aoine idir 9.00am agus 5.30pm. Tá rún againn 95 faoin gcéad de na glaonna a fhreagairt laistigh de 20 soicind.

Tríd an bPost: Cuir litir agus/nó an fiosrú ábhartha saor in aisce chuig:
An Post
Ionad Seirbhísí do Chustaiméirí
Ard-Oifig an Phoist
Saorphost
Baile Átha Cliath 1

Ríomhphost: chuig curamcustaimeiri@anpost.ie agus déan cinnte go gcuireann tú do chuid sonraí teagmhála in iúl.

Facs: chuig 809 0900 (Cuir 'Gearán' mar theideal air agus tabhair do chuid sonraí teagmhála).

Ar líne: comhlánaigh foirm fhiosraithe ar líne ag www.anpost.ie/enquiry
Admhóimid gach comhfhreagras laistigh de thrí lá tar éis duit teagmháil a dhéanamh linn. Déanfaimid ár ndícheall freagra cuimsitheach a thabhairt ar do chomhfhreagras laistigh de dheich lá oibre. Tugtar sonraí faoinár mbeartais agus ár nósanna imeachta i leith gearán inár leabhrán "Ag réiteach na Faidhbe" agus tá sé ar fáil in Oifigí Poist, trí ghlaoch ar 1850 57 58 59 nó ar líne ag www.anpost.ie/complaintprocedures

Mura mbíonn gearán réitithe chun do shástachta, cuirfear ar aghaidh é chuig Aighne Custaiméirí An Post. Déanann an tAighne Custaiméirí athbhreithnithe neamhpleácha saor in aisce ar ghearáin ar mhaithe le réitigh neamhchlaonta a bhaint amach. Is féidir leis an rialtóir, an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg), nó le hOifig an Ombudsman teacht i gcabhair ort chomh maith.