

RAIDIÓ NA LIFE 106.4FM

Cód Cleachtais maidir le Déileáil le Gearáin

Réamhrá

Féachann Raidió na Life i gcónaí chun an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil don lucht éisteachta i gcomhthéacs ár gcraultóirí a bheith ina gcraultóirí deonacha. Féachtar chomh maith lena chinntiú go mbíonn an t-ábhar cláir ag teacht leis na coinníollacha a leagtar síos san Acht um Rialáil Sábháilteachta ar Líne agus na Meán 2022 (“an tAcht OSMR”) agus sna cóid chraolacháin atá foilsithe ag Coimisiún na Meán (www.cnam.ie).

Bíonn fáilte roimh aiseolas de gach cineál, moltach agus cáinteach araon, ón lucht éisteachta maidir le gné ar bith den tseirbhís agus téitear i ngleic leis.

Tá dlíte orainn faoin Acht um Rialáil Sábháilteachta ar Líne agus na Meán 2022 *Cód Cleachtais* a bheith ar bun maidir leis an gcaoi a ndéileáiltear le gearáin ón lucht éisteachta. Leagtar amach an próiseas gearáin atá againn sa *Chód Cleachtais* seo agus mínítear é do dhaoine den lucht éisteachta agus cinntítear go bpléitear le gearáin ar bhealach críochnúil éifeachtach. Ba chóir a thabhairt chun aire gur le cineálacha áirithe gearáin amháin, mar a leagtar amach go mion thíos, a bhaineann an *Cód Cleachtais*.

1. Nithe ar féidir gearán a dhéanamh fúthu

Is féidir leat gearán a chur faoinár mbráid sa chás gur dóigh leat gur sáraíodh ceann nó níos mó ná ceann de na dualgais seo a leanas le haon chraolachán nó cuid de chraolachán ar Raidió na Life:¹

(i) An Nuacht

Cinntear go mbeidh ár gcuid clár nuachta *oibiachtúil agus neamhchlaonta gan aon tuairim dár gcuid féin a chur in iúl*. Tugtar tuilleadh sonraí in alt 46J. den Acht OSMR.

(ii) Cúrsaí Reatha

Cinntear go mbeidh ár gcuid clár cúrsaí reatha:

- *oibiachtúil agus neamhchlaonta gan aon tuairim dár gcuid féin a chur in iúl*; agus

- go bpléifear *go cothrom* leis an ábhar agus leis na leasanna ar fad lena mbaineann.

¹ Sonraítear na haicmí i ndáil le hábhar gearáin san Acht um Rialáil Sábháilteachta ar Líne agus na Meán, 2022 (“an tAcht OSMR”)

Sa chás nach féidir *cothrom na féinne, an oibiachtúlacht agus an neamhchlaontacht* a bhaint amach in aon chlár cúrsaí reatha amháin, déanfar sin le craolacháin ghaolmhara a dhéanfar a chraoladh taobh istigh de thréimhse réasúnta dá chéile.

Tugtar tuilleadh sonraí in alt 46L. den Acht OSMR.

(iii) Cláir

Cinntear nach mbeidh ábhar inár gcuid clár a bhféadfaí le réasún a mheas

- go mbeadh sé ina chúis le *díobháil nó le col*;

- gur de ghné é a dhéanfadh *coireacht a chur chun cinn nó a ghríosú*;

- gur de ghné é a dhéanfadh *dochar d'údarás an Stáit*; nó

- go ndéanfaí cúngú míréasúnach leis ar *phríobháideachas pearsan aonair*. Tugtar tuilleadh sonraí in alt 46K den Acht OSMR.

Cinntear freisin go mbíonn na cláir ag teacht le [Cód Caighdeán Cláir Choimisiún na Meán](#).

(iv) Cumarsáidí Tráchtála²

Beidh gach cumarsáid thráchtála a dhéanaimid ag teacht le [Cód Ginearálta Choimisiún na Meán maidir le Cumarsáidí Tráchtála](#) agus le [Cód Choimisiún na Meán maidir le Cumarsáidí Tráchtála do Leanaí](#) agus le forálacha an Achta OSMR, go háirithe ailt 46M (2) agus (3), 106 (3) agus 127 (6).

Sa chás go bhfuil ábhar gearáin agat nach dtagann faoi scáth aicme ar bith díobh sin a leagtar amach ó (i) go dtí (iv) thuas, iarrtar ort leas a bhaint as an deis aiseolais nó gearáin a chuirimid ar fáil faoin rannóg "[Teagmháil](#)" ar www.raidionalife.ie.

Sa chás gur le clúmhilleadh líomhnaithe a bhaineann an gearán uait, ba chóir duit [an Scéim maidir le Ceart Freagartha](#) a d'ullmhaigh ÚCÉ agus atá fós i bhfeidhm ag Coimisiún na Meán a cheadú.

2. Conas a dhéanaim gearán?

Is féidir leat comhfhreagras a dhéanamh linn sa chéad áit ar an nguthán trí ghlaoch a chur ar 01-6616333, trí ríomhphost a sheoladh chuig gearain@raidionalife.ie nó i litir chuig Raidió na Life, 63 – 66 Sráid Amiens, Baile Átha Cliath 1, D01 H275 agus muid a chur ar an eolas faoin ngearán. Rachaidh ball foirne ar ais i dteagmháil leat chun an ní is ábhar buartha duit a phlé agus iarracht a dhéanamh an cás a réiteach ar bhealach a bheidh sásúil duit.

² Tugtar sainmhíniú ar Chumarsáidí Tráchtála i roinn 2 i gCód Ginearálta Choimisiún na Meán maidir le Cumarsáidí Tráchtála agus tagann fógraíocht, urraíocht, teilishiopadóireacht agus suíomh táirgí, *inter alia*, i gceist. Moltar do bhaill den phobal Cód Choimisiún na Meán a cheadú.

Má tharlaíonn nach féidir linn an cás a réiteach chun do shástachta, agus sa chás go bhfuil tú cinnte go dtagann an gearán faoi scáth an *Chóid Chleachtais* seo, ba cheart duit na sonraí seo a leanas a chur faoinár mbráid i scríbhinn (ríomhphost nó litir):

- d'ainm agus do sheoladh;
- an aicme lena mbaineann an t-ábhar gearáin; (déantar tagairt le do thoil do na haicmí maidir le hábhar gearáin faoin teideal in 'Nithe ar féidir gearán a dhéanamh fúthu' thuas)
- an dáta, an tráth agus an *cainéal* ar a ndearnadh an craoladh (an bhfuil tú cinnte gur ar Raidió na Life 106.4FM a rinneadh an craoladh?);
- ainm an chláir, na míre nuachta nó an fhógráin nó na cumarsáide tráchtála a chuala tusa agus is ábhar don ghearán uait;³
- cur síos sonrath ar an ní, sa chraolachán, atá ina ábhar buartha agat;

Ionas gur féidir glacadh leis an ngearán uait agus é a mheas, ní foláir na sonraí thuas a bheith mar chuid de agus tagairt ann do chláir, d'fhógra nó do chumarsáid tráchtála de chineál eile a craoladh cheana féin ar Raidió na Life.

Mar chúnamh do ghearánaithe, tá 'Foirm Ghearáin' ar fáil is féidir a tharraingt anuas ón suíomh gréasáin ag <http://www.raidionalife.ie/ga/fuinn/caipeisi/>. Tá deis ghearáin ar líne ar fáil ar ár suíomh gréasáin chomh maith ar an leathanach "[Teagmháil](#)". Más gearán/casaid neamhfhoirmeálta atá agat, roghnaigh "Aiseolas" ón roghchlár anuas in aice le "Scríobh Chuig:" nó más mian leat gearán oifigiúil a dhéanamh, roghnaigh "Gearáin" ón roghchlár céanna.

Sa chás, mar gheall ar mhíchumas nó ar chúis mhaith eile, nach féidir leat an gearán a chur faoinár mbráid i scríbhinn, tar chun caidrimh linn agus cuideofar leat an gearán a dhéanamh.

Tabhair chun aire nach bhfoilseofar aon fhaisnéis phearsanta ach amháin de réir alit 8 thíos nó le cead an ghearánaithe. Tá dlíte orainn prionsabail chosanta sonraí a chomhlíonadh faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 – 2003.

Ní ghlacfar le gearáin a mheasaimid gur de chineál suaibhreasach nó cráiteach iad.

3. Cé chomh luath tar éis an chraolacháin ba cheart dom an gearán a dhéanamh?

Tá dlíte faoin Acht OSMR 2022 go ndéanfa an gearán tráth nach faide ná 30 lá tar éis an dáta craolta:

³ Níl dlíte ar Raidió na Life cóip d'aon ábhar craolacháin a sheoladh chugat. Ba cheart go mbeadh an t-ábhar craolacháin atá i gceist cloiste agat féin.

(a) sa chás go mbaineann an gearán uait le beart craolacháin amháin, 30 lá tar éis dháta an chraolacháin sin;

(b) sa chás go mbaineann an gearán uait le dhá bheart craolacháin nó níos mó ná sin nach mbaineann le chéile, 30 lá tar éis an dáta is luaithe de na dátaí craolta;

(c) sa chás go mbaineann an gearán uait le dhá bheart craolacháin nó níos mó ná sin a bhaineann le chéile agus ar tharla ar a laghad dhá chraoladh acu sin ar dhátaí éagsúla; 30 lá tar éis an dáta is deireanaí de na dátaí craolta sin.

Ní féidir gearáin a chuirtear faoinár mbráid taobh amuigh de na tréimhsí sin a mheas.

4. Cár cheart dom an gearán a sheoladh?

Ba cheart duit an gearán a chur isteach chuig gearain@raidionalife.ie

nó sa phost chuig: *An Bainisteoir Stáisiúin, Raidió na Life, 63 – 66 Sráid Amiens, Baile Átha Cliath 1, D01 H275.*

5. Cad a dhéanfar leis an ngearán uaim?

Ón uair a ghlactar leis an ngearán uait, oibreofar d'fhonn réiteach a fháil ar an gceist nó ar na ceisteanna chomh luath agus is féidir sin. Déanfar an gearán uait a mheas go cúramach, imscrúdúchán a dhéanamh mar gheall air más gá sin, agus cuirfear freagra i scríbhinn (ríomhphost nó litir) chugat ón mBainisteoir Stáisiúin nó ó ionadaí ó Fho-Choiste Cláir an Stáisiúin.

- Scríobhfar chugat chun a admháil go bhfuarthas an gearán uait taobh istigh de thréimhse 7 lá.
- Déanfar na ceisteanna a tharraingítear anuas sa ghearán uait a mheas.
- Éistefar leis an gclár nó leis an mír i gclár a craoladh de réir mar a shonraítear sa ghearán uait.
- Nuair is cuí sin, rachfar i gcomhairle le haon pháirtí lena mbaineann an gearán uait, mar shampla, an fógróir, an láithreoir nó lucht déanta an chláir, d'fhonn deis a thabhairt don pháirtí sin barúlacha agus tuairimí i ndáil leis na ceisteanna a tharraing tú anuas a chur in iúl.
- Cuirfear freagra ar an ngearán uait ina dtiocfar, chomh mór agus is féidir sin, i ngleic le gach ceist nó ábhar buartha a tharraing tusa anuas. Leagfar amach na cúiseanna atá leis an mbreith a thugtar ar an ngearán.

Seolfar an freagra sin chugat taobh istigh de thréimhse 20 lá oibre ón dáta a fhaightear an gearán uait.

6. Cad iad na torthaí a d'fhéadfadh a bheith ar an ngearán uaim?

D'fhéadfadh go seasfaí le gearán nó go ndiúltófaí cúis ghearáin a bheith ann. Ciallaíonn seasamh le gearán gur dóigh linn nach raibh clár dár gcuid ag teacht le dualgas a leagtar orainn agus a thagann faoi scáth an *Chóid Chleachtais* seo. Ciallaíonn diúltú go raibh cúis gearáin ann gur dóigh linn go raibh an t-ábhar cláir dár gcuid ag teacht leis an dualgas a leagtar orainn.

Sa chás go seastar le gearán uait, féachfar lena réiteach ar bhealach a bheidh sásúil agatsa ar mhodh aontaithe. Is de réir gach cáis faoi leith a shocrófar ar an modh réitigh ach d'fhéadfadh go mbainfeadh leis leithscéal a ghabháil, ceartúchán a dhéanamh, soiléiriú a dhéanamh, agus/nó deis frisnéise a thairiscint.

7. An Ról atá ag Coimisiún na Meán

Sa chás nach gcuirimid freagra ar an ngearán uait taobh istigh de thréimhse 20 lá oibre nó sa chás nach mbíonn an freagra uainne sásúil duitse, tá suas le 14 lá agat chun do ghearán a chur faoi bhráid Choimisiún na Meán, trí úsáid a bhaint as an tairseach digiteach reatha atá ar fáil ag <https://bai.servicenow.com/complaints> nó trí ríomhphost a chur chuig complaints@cnam.ie nó trí ghlaó a chur ar (01) 644 1200 nó trí scríobh chuig: Coimisiún na Meán, 2 -5 Plás Warrington, Baile Átha Cliath 2.

8. Taifid maidir le Gearáin

Tá dlite orainn faoin Acht OSMR 2022 taifead a choimeád go ceann dhá bhliain ar na gearáin ar fad a chuirtear faoinár mbráid de réir an *Chóid Chleachtais* seo. Tá dlite orainn chomh maith na taifid sin a chur ar fáil don Choiste um Chomhlíonadh i gCoimisiún na Meán sa chás go dtugann an Coiste treoir dá réir sin. Beidh san áireamh leis na taifid a bheidh ar coimeád againn cóipeanna den ghearán uaitse, cóipeanna den fhreagra nó de na freagraí uainne agus cóipeanna fuaime nó cóipeanna closamhairc den ábhar craolta.