

# Cód Cleachtais an tSirriam

Ní comhairle ghairmiúil atá sa doiciméad seo ach treoir amháin, agus níor cheart a mheas gur comhairle dhlíthiúil é ach an oiread. Níor chóir glacadh leis gur treoir chuimsitheach é, ná go dtugann sé freagra cinntitheach i ngach cás.

Is Cód Cleachtas é an méid seo a leanas arna oibriú ag Oifig an tSirriam i ndáil le bheith ag déileáil le cáiníocóirí:

### **Déanfaidh an tSirriam an méid seo a leanas:**

- Caithfidh le gach cáiníocóir go cuirtéiseach;
- Tabharfaidh fógra i scríbhinn don cháiníocóir i leith deimhniú a thíolacadh d'Oifig an tSirriam, nuair is féidir;
- Míneoidh don cháiníocóir cuspóir na cuairte ón Sirriam, ón mBáille nó ó aon bhaill foirne eile, nuair a iarrtar;
- Eiseoidh fardal i scríbhinn don cháiníocóir chomh luath agus is féidir, nuair a ghabhtar earraí;
- Tabharfaidh admháil don cháiníocóir le haghaidh airgid íoctha;
- Tabharfaidh cuntas don cháiníocóir ar fháltais díola aon earraí gafa.

### **Ar a shon sin, tá an Sirriam ag súil leis go ndéanfaidh an Cáiníocóir an méid seo a leanas:**

- Íocfaidh dliteanas leis an Sirriam nuair a éilítear iad;
- Beidh an Cáiníocóir pras agus é nó í ag plé le hoifig an tSirriam;
- Beidh an Cáiníocóir cuirtéiseach leis an Sirriam agus lena bhaill / baill foirne.

### **Gearáin**

- Má bhraitheann an cáiníocóir míshásta faoin gcaoi ar caitheadh lena chás / cás, féadfaidh sé nó sí gearán a dhéanamh i scríbhinn le hoifig an tSirriam;
- Déanfaidh an Sirriam fiosrú ar aon ghearán den chineál sin agus freagróidh sé nó sí chomh pras agus is féidir sna cúinsí;
- Má tá an cáiníocóir fós míshásta tar éis fhreagra an tSirriam, féadfaidh sé nó sí an gearán a sheoladh chuig na Coimisinéirí Ioncaim i scríbhinn. Scrúdóidh na Coimisinéirí Ioncaim aon ghearán den chineál sin agus féadfaidh siad iarraidh ar an Sirriam athbhreithniú a dhéanamh air.
- Má tá an cáiníocóir fós míshásta tar éis athbhreithniú an tSirriam, féadfar an gearán, ar iarratas ón ngearánach, a sheoladh chuig Chomhchoiste Buan na gCoimisinéirí Ioncaim agus Chumann na Sirriamaí. Déanfaidh an Chomhchoiste Buan athbhreithniú ar na ceisteanna trí scrúdú a dhéanamh ar an gcomhfhreagras agus ar na doiciméid chuí uile. (Tá an Chomhchoiste Buan déanta suas go cothrom d'ionadaithe ó na Coimisinéirí Ioncaim agus ó Chumann na Sirriamaí, le Cathaoirleach neodrach).
- Diúltóidh an Comhchoiste Buan déileáil le gearáin sa chás go bhfuil baint ag iompar coiriúil i gcoinne sirriam, a ghníomhairí, nó a bhaill foirne leis.
- Ní ghlactar ar bhealach ar bith le seoladh aon ábhair chuig an gComhchoiste Buan mar laghdú nó mar ionad ar chearta an cháiníocóra faoin dlí coiteann, rud nach gcuirtear isteach orthu trí leas a bhaint as an bpróiseas sin.