



RIALACHÁN INMHEÁNACH MAIDIR LE LÁIMHSEÁIL GEARÁN

1 BUNÚS DLÍ

1.1 Tá an rialachán inmheánach seo maidir le gearáin a láimhseáil dréachtaithe i gcomhréir le:

- a) Airteagal 71 de Rialachán MiCA;
- b) DN 2025/294;
- c) Airteagal 11 de DN 2025/305.

2 SAINMHÍNITHE

2.1 Tá na bríonna seo a leanas ag baint le téarmaí a scríobhtar i gcaipiteal agus a úsáidtear sna rialacháin inmheánacha seo:

Fostaí riaracháin	is fostaí de chuid roinn riaracháin na Cuideachta é
Oifigeach Comhlíontachta	an duine atá freagrach as rialú inmheánach laistigh den Chuideachta
Príomhoifigeach Feidhmiúcháin	is ball de bhord bainistíochta na Cuideachta agus Príomhoifigeach Oibriúcháin na Cuideachta é/í;
DN 2025/294	is Rialachán Tarmligthe (AE) 2025/294 ón gCoimisiún an 1 Deireadh Fómhair 2024 lena bhforlíontar Rialachán (AE) 2023/1114 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le caighdeáin theicniúla rialála lena sonraítear ceanglais, teimpléid agus nósanna imeachta maidir le láimhseáil gearán ag soláthraithe seirbhísí cripte-sócmhainní
DN 2025/305	is Rialachán Tarmligthe (AE) 2025/305 ón gCoimisiún an 31 Deireadh Fómhair 2024 lena bhforlíontar Rialachán (AE) 2023/1114 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le caighdeáin theicniúla rialála lena sonraítear an fhaisnéis atá le cur san áireamh in iarratas ar údarú mar sholáthraí seirbhísí cripte-sócmhainní
Rialachán MiCA	is Rialachán (AE) 2023/1114 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 31 Bealtaine 2023 maidir le margaí i gcripte-shócmhainní agus lena leasaítear Rialacháin (AE) Uimh. 1093/2010 agus (AE) Uimh. 1095/2010 agus Treoracha 2013/36/AE agus (AE) 2019/1937
Daoine údaraithe	an bhfuil aon duine de na daoine seo a leanas: a) baill de chomhlachtaí na Cuideachta; b) Fostaithe na cuideachta; c) tríú páirtithe a sholáthraíonn seirbhísí don Chuideachta ar bhonn foinsiú allamuigh de bhun Airteagal 73 de Rialachán MiCA
Duine údaraithe	tá an bhrí a thugtar in Airteagal 7.7 leis
Gearán faighte	tá an bhrí a thugtar in Airteagal 7.4 leis
Cuideachta	Is í an chuideachta Okazio s.r.o. í, a bhfuil a hoifig chláraithe aici ag Bottova 2A, Bratislava - ceantar Staré Mesto 811 09, Uimhir Chuideachta: 54 724 732, cláraithe i gClár Tráchtála Chúirt Bardasach Bratislava III, alt Sro, uimhir iontrála 163835/B

3 ÁBHAR AN MODHNAITHE AR AN RIALACHÁN INMHEÁNACH

3.1 Baineann an rialachán inmheánach seo le láimhseáil gearán ó chliaint na Cuideachta. Leagtar amach sa rialachán inmheánach seo nós imeachta aonfhoirmeach agus éifeachtach na Cuideachta chun déileáil le gearáin chliaint maidir le gníomhaíochtaí, ceartúlacht gníomhartha

nó cáilíocht fheidhmíochta ghníomhaíochtaí Daoine Údaraithe.

- 3.2 Is é aidhm an rialacháin inmheánaigh seo nósanna imeachta éifeachtacha agus trédhearcacha a bhunú chun gearáin ó chliant a láimhseáil go cuí, go tapa agus go saor, agus rialacha maidir le taifid a choinneáil ar gach gearán agus na bearta a dhéantar chun é a réiteach, i gcomhréir le ceanglais na rialachán dlíthiúil dá dtagraítear in Airteagal 1.1.

4 SAINMHÍNIÚ AR THÉARMAÍ BUNÚSACHA

- 4.1 Is léiriú míshástachta é gearán a dhírítear chuig an gCuideachta i ndáil le soláthar seirbhíse amháin nó níos mó de shócmhainní cripte do chliant, do chliant ionchasacha nó do dhuine gan ainm.
- 4.2 I gcás aighneachta gan ainm, is gearán de réir bhrí an rialacháin inmheánaigh seo aighneacht gan ainm ina bhfuil sonraí sonracha, sách cinnte agus infhíoraithe a thugann le fios an t-iompar nó na fíricí dá dtagraítear in Airteagal 4.1.
- 4.3 Is cliant, cliant ionchasach, nó duine gan ainm a chomhdaíonn gearán é gearánaí.
- 4.4 Léirmhínítear an téarma cliant i gcomhréir le hAirteagal 3(1)(39) de Rialachán MiCA.
- 4.5 Ní aighneacht ón ngearánaí a bhaineann le seirbhísí agus gníomhaíochtaí nach bhfuil faoi mhaoirseacht Bhanc Náisiúnta na Slóvaice í gearán, ná aighneacht a bhaineann le seirbhísí agus gníomhaíochtaí eintitis seachas an Chuideachta agus nach bhfuil an Chuideachta freagrach astu. Mar sin féin, fiú i gcásanna den sórt sin, déanfaidh an Chuideachta gach iarracht freagra cuí a thabhairt don ghearánaí agus a seasamh a chur in iúl don ghearánaí, nó, má tá an fhaisnéis sin ar fáil ag an gCuideachta, cuirfidh sí an gearánaí i dtreo a éilimh a fheidhmiú i gcoinne an eintitis atá freagrach as a ghearán a láimhseáil agus chun na críche sin cuirfidh sí na sonraí aitheantais riachtanacha don eintiteas sin ar fáil don ghearánaí.

5 COINNÍOLLACHA MAIDIR LE INGHLACTHACHT GEARÁIN

- 5.1 Ní mór an gearán a dhíriú i gcoinne gníomhaíochtaí nó seirbhísí arna soláthar ag an gCuideachta nó arna soláthar ag fostaithe na Cuideachta thar a ceann. Ní féidir an gearán a dhíriú i gcoinne gníomhaíochtaí nó seirbhísí eintiteas seachas an Chuideachta.
- 5.2 Ní mór an cliant atá ag cur isteach an ghearáin a aithint sa ghearán a mhéid a shonraítear in Iarscríbhinn Uimh. 1 a ghabhann leis an rialachán inmheánach seo. Ní bhaineann sé seo le gearáin gan ainm.
- 5.3 Ní mór an gearán a chur isteach ar cheann de na bealaí a shonraítear in Airteagal 6 de na rialacháin inmheánacha seo.
- 5.4 Ní mór ábhar an ghearáin a bheith sách sonrach. Tá sé de dhualgas ar an ngearánaí gach fianaise agus modh cruthúnais a bhaineann le hábhar an ghearáin agus atá ar fáil dó a aithint agus a chur isteach.

6 MODHANNA CHUN GEARÁIN A CHUR ISTEACH AGUS IONTAOBHACHT GEARÁN

- 6.1 Is féidir leis an ngearánaí gearán a chomhdú ar na bealaí seo a leanas:

- a) i scríbhinn tríd an bpost a sheolfar chuig seoladh oifig chláraithe na Cuideachta: **Okazio s.r.o.**, Bottova 2A, Bratislava - Ceantar na Seanbhaile 811 09, Poblacht na Slóvaice;
 - b) ó bhéal le fostaí nó le ball de chomhlacht na Cuideachta; nó
 - c) go leictreonach trí ríomhphost a sheoladh chuig an seoladh ríomhphoist seo a leanas de chuid na Cuideachta atá ainmnithe chun gearáin a chomhdú: kontakt@okazio.sk.
- 6.2 I gcás gearán ó bhéal, tá sé de dhualgas ar fhostaí na Cuideachta nó ar chomhalta de chomhlacht na Cuideachta a fhaigheann an gearán ó bhéal taifead scríofa den ghearán sin a ullmhú. Ar an mbealach seo, tá aon fhostaí nó comhalta de chomhlacht na Cuideachta i dteideal gearán a fháil, agus, nuair a fhaightear é, cuirfidh sé/sí an gearán sin ar aghaidh láithreach lena phróiseáil chuig fostaí Riaracháin, nó go díreach chuig duine faoi Airteagal 7.6, má tá an gearán dírithe i gcoinne fostaí Riaracháin. Ullmhaítear an taifead scríofa de réir an mhúnla atá sonraithe in larscríbhinn Uimh. 1 a ghabhann leis na rialacháin inmheánacha seo.
- 6.3 Tá an duine a bhfuil an gearán dírithe ina choinne eisiata ó ghearán a fháil faoi Airteagal 6.2.
- 6.4 Ní mór an fhaisnéis seo a leanas a bheith i ngearán nó i dtaifead scríofa ar ghearán ó bhéal:
- a) ainm, sloinne agus seoladh cónaithe an ghearánaí, más duine nádúrtha é, ainm nó ainm gnó, uimhir aitheantais agus oifig chláraithe an ghearánaí, más duine dlítheanach é;
 - b) seoladh teagmhála an ghearánaí más difriúil é óna áit chónaithe i gcás duine nádúrtha nó óna oifig chláraithe i gcás duine dhlítheanaigh;
 - c) teagmhálaí teileafóin agus/nó ríomhphoist don ghearánaí;
 - d) ábhar agus údar an ghearáin, lena n-áirítear doiciméid a sheol an gearánach (más ann dóibh);
 - e) céannacht an Duine Údaraithe a bhfuil an gearán dírithe ina choinne, má tá an gearán dírithe i gcoinne Duine Údaraithe ar leith (nó roinnt Daoine Údaraithe);
 - f) an dáta a comhdaíodh an gearán; agus
 - g) an chaoi ar cheart an gearánach a chur ar an eolas faoi thoradh an ghearáin.
- 6.5 Tá sé saor in aisce gearán a chomhdú agus a láimhseáil de réir an rialacháin inmheánaigh seo.
- 6.6 Má tá doiciméid i bhfoirm pháipéir curtha isteach ag an ngearánaí leis an ngearán, cuirfidh an Chuideachta ar ais chuige iad ar bhealach cuí tar éis an gearán a réiteach. Mura gcomhaontaíonn an Chuideachta a mhalairt leis an ngearánaí, cuirfear na doiciméid ar ais chuige ag an seoladh atá luaite sa ghearán. Tá an Chuideachta i dteideal cóipeanna de na doiciméid sin a dhéanamh.
- 6.7 Féadfaidh an gearánaí an fhoirm ghearáin atá i gceangal mar larscríbhinn Uimh. 1 leis an rialachán inmheánach seo, a fhoilseofar ar shuíomh gréasáin na Cuideachta, a úsáid freisin chun gearán a chomhdú.
- 6.8 Féadfar an gearán a dhéanamh i Slóvaicis, i mBéarla nó i dteanga oifigiúil Bhallstáit óstacha an Aontais.
- 6.9 Tá an rialachán inmheánach seo ar fáil ag bun shuíomh gréasáin na Cuideachta: [https://okazio.sk/sa chuid "Faisnéis"](https://okazio.sk/sa-chuid-Faisneis) faoin gceannteideal "Gearáin". Tar éis cliceáil ar an gcnaipe "Gearáin", atreoraítear an cuairteoir ar shuíomh Gréasáin na Cuideachta chuig fo-leathanach na Cuideachta, áit a bhfuil téacs an rialacháin inmheánaigh seo foilsithe. Dá bhrí sin, cuirtear an cuairteoir ar an suíomh Gréasáin (cliant nó cliant ionchasach) ar an eolas faoin bhféidearthacht gearán saor in aisce a chomhdú, chomh maith leis an modh chun gearán a

chomhdú agus an nós imeachta a leanfaidh an Chuideachta agus an gearán á phróiseáil agus á láimhseáil aici.

7 PRÓISEÁIL GEARÁN

- 7.1 Tá an Fostaí Riaracháin freagrach as an iarratas a phróiseáil faoin rialachán inmheánach seo agus seolann sé/sí an gearán de réir bhrí Airteagal 7 seo chuig an duine ábhartha lena phróiseáil. Tá an Fostaí Riaracháin freagrach as comhlíonadh oibleagáidí na Cuideachta faoin rialachán inmheánach seo, mura luaitear a mhalairt go sainráite sa rialachán inmheánach seo.
- 7.2 Mura bhfuil na heilimintí a shonraítear in Airteagal 6.4 sa ghearán, iarrfaidh an Fostaí Riaracháin ar an ngearánaí é a fhorlíonadh. Mura ndéantar an gearán a fhorlíonadh laistigh de 10 lá ó dháta seachadta an chuireadh, ní gá don Chuideachta an gearán a chur san áireamh.
- 7.3 Ní bheidh feidhm ag Airteagal 7.2 i gcás gearán gan ainm. Mura bhfuil na heilimintí uile a leagtar amach in Airteagal 6.4 i ngearán gan ainm, ní fhéadfaidh an Chuideachta an gearán sin a chur san áireamh.
- 7.4 Déanfaidh an Chuideachta, gan mhoill mhíchuí, tráth nach déanaí ná cúig lá oibre ó dháta fála an ghearáin, measúnú ar cibé an bhfuil an gearán soiléir agus iomlán agus deimhneoidh sí i scríbhinn don ghearánaí go bhfuarthas an gearán agus go seoltar ar aghaidh é lena phróiseáil i gcás:
- a) gearán iomlán a chomhlíonann ceanglais Airteagal 6.4;
 - b) gearán atá comhlánaithe go cuí de réir an nós imeachta faoi Airteagal 7.2; nó
 - c) gearán neamhiomlán, a chinneann an Chuideachta glacadh leis.

(dá ngairtear "**Gearán faighte**").

Beidh na nithe seo a leanas go háirithe san admháil i scríbhinn ar fháil an ghearáin:

- a) faisnéis faoi cibé an bhfuil an gearán inghlactha;
 - b) dáta fála an ghearáin;
 - c) sonraí aitheantais agus teagmhála, lena n-áirítear seoladh ríomhphoist agus uimhir theileafóin, an duine ar féidir leis an ngearánaí teagmháil a dhéanamh leis nó léi le haon cheisteanna a bhaineann leis an ngearán;
 - d) léargas garbh ar an am a thógfaidh sé chun an gearán a réiteach; agus
 - e) i gcás gearán a comhdaíodh go leictreonach, cóip den ghearán a fuarthas freisin;
- 7.5 Ní bheidh feidhm ag an nós imeachta faoi Airteagal 7.4 i gcás gearán gan ainm.
- 7.6 Más i gcoinne Fostaithe Riaracháin atá an gearán dírithe, cuirfidh an Fostaithe Riaracháin ar aghaidh chuig an bPríomhoifigeach Oibriúcháin é láithreach a luaith a gheofar é, a rachaidh ar aghaidh i gcomhréir leis an Airteagal 7 seo.
- 7.7 Cuirfidh an Fostaí Riaracháin an gearán a fuarthas ar aghaidh lena phróiseáil de bhun Airteagal 8:
- a) An t-oifigeach díreach ar fhostaí na Cuideachta a bhfuil an gearán dírithe ina choinne;
 - b) An Príomhoifigeach Oibríochta, atá freagrach as an Duine Údaraithe, mura fostaí de chuid na Cuideachta an Duine Údaraithe a bhfuil uachtarán díreach aige nó aici a bhfuil an gearán

- dírthe ina choinne nó ina coinne;
- c) Oifigeach Comhlíontachta, má tá an gearán dírithe i gcoinne feidhmeannach cuideachta, nó mura bhfuil an gearán dírithe i gcoinne duine ar leith

(dá ngairtear "**Duine údaraithe**").

8 LÁIMHSEÁIL GEARÁN

8.1 Seo a leanas an chaoi a láimhseálann an duine údaraithe gearán:

- a) Déanfaidh sé measúnú ar fhiúntais an ghearáin trí na doiciméid a scrúdú agus an fhaisnéis a chuir an gearánach ar fáil sa ghearán a fhíorú, d'fhonn fíorstaid an cháis a chinneadh go hoibiachtúil, agus:

- scrúdaíonn sé freisin cúiseanna na n-easnamh a sainaithníodh agus a n-íarmhairtí;
- agus gearán á mheas, bíonn sé bunaithe ar a ábhar, beag beann ar an ngearánaí agus ar an duine a bhfuil an gearán dírithe ina choinne, chomh maith leis an gcaoi ar chuir an gearánaí síos air;
- mura gearán ach cuid den aighneacht, ní dhéanfaidh sé measúnú uirthi ach a mhéid sin, agus tá sé de dhualgas air gach pointe den ghearán a mheas; agus
- Más rud é go bhfuil roinnt pointí ar leith sa ghearán, déanfar measúnú ar gach ceann acu ar leithligh.

- b) Déanann cinneadh ar an ngearán:

- trína dhiúltú (le cúiseanna) mura bhfuil bunús leis nó mura bhfuil sé inghlactha; nó
- glacann sé leis agus tugann sé cuireadh do bhainisteoirí na Cuideachta bearta a dhéanamh chun na heasnamh a sainaithníodh a leigheas; má tá an Príomhoifigeach Oibriúcháin ag láimhseáil an ghearáin, tugann sé cuireadh don POF na heasnamh a sainaithníodh a leigheas, agus tá sé féin faoi oibleagáid gníomhú agus an ceartú a dhéanamh freisin.

- c) Cuirfidh sé an gearánach ar an eolas, i scríbhinn nó go leictreonach, faoi thoradh láimhseáil a ghearáin agus na bearta a glacadh chun na heasnamh a sainaithníodh a leigheas, agus tabharfaidh sé údar lena chinneadh. Roghnófar an modh chun an gearánach a chur ar an eolas agus an chaoi ar fuair an Chuideachta an gearán á cur san áireamh.

8.2 Ní mór don duine údaraithe an gearán a láimhseáil tráth nach déanaí ná 30 lá ón dáta a seachadadh nó a glacadh an Gearán Glactha agus, díreach tar éis a láimhseála, an gearánaí a chur ar an eolas faoi thoradh láimhseála an ghearáin. I gcásanna a bhfuil údar maith leo, féadfar an tréimhse seo a shíneadh go 60 lá, agus is é an chúis shonrach leis an tréimhse a shíneadh agus leis an neamhábaltacht an gearán a láimhseáil ná go bhfuil an duine údaraithe faoi dhliteanas fógra a thabhairt don ghearánaí laistigh de 30 lá ón dáta a seachadadh nó a glacadh an Gearán Glactha. Cuirfidh an duine údaraithe faisnéis faoin nós imeachta chun an gearán a láimhseáil ar fáil don ghearánaí i scríbhinn, arna iarraidh sin nó tar éis deimhniú seachadta an ghearáin.

8.3 Tá sé de dhualgas ar an bPríomhoifigeach Oibriúcháin na bearta is gá a dhéanamh chun na heasnamh a sainaithníodh ar bhonn an ghearáin a dhíchur agus a chinntiú go ndíchuirfear cúiseanna a dtarlaithe laistigh de 30 lá ó dháta an iarratais chuige sin ón Duine Údaraithe.

8.4 Mura bhfuil an gearánach sásta leis an gcaoi ar láimhseáladh an gearán, féadfaidh sé nó sí

gearán a chomhdú leis an gCoimisinéir laistigh de 15 lá féilire ó dháta seachadta an chinnidh maidir leis an gcaoi ar láimhseáladh an gearán don ghearánach. Measfar gearán den sórt sin mar ghearán nua agus déanfar é a phróiseáil agus a láimhseáil de réir an rialacháin inmheánaigh seo.

- 8.5 Tá oibleagáid ar an ngearánaí an comhoibriú is gá a sholáthar chun go láimhseálfar an gearán i gceart agus an gearán á réiteach, go háirithe, tá oibleagáid air faisnéis bhreise nó doiciméid riachtanacha a sholáthar ar iarratas. Ar choinníoll nach soláthraíonn an gearánaí an comhoibriú seo, cuirfidh an Duine Údaraithe láimhseáil an ghearáin ar fionraí go dtí go soláthraíonn an gearánaí comhoibriú. Le linn an bhriseadh ar láimhseáil an ghearáin, ní rachaidh an tréimhse 30 lá nó 60 lá atá leagtha amach sa rialachán inmheánach seo chun an gearán a láimhseáil in éag. Tá an Duine Údaraithe i dteideal tréimhse réasúnta ama a shocrú don ghearánaí chun comhoibriú a sholáthar, ar a laghad 30 lá. Cuirfidh an Chuideachta an gearánaí ar an eolas faoi na céimeanna a glacadh agus an gearán á láimhseáil. I gcás ceisteanna ón ngearánaí, cuirfidh an Chuideachta ar an eolas é gan mhoill mhíchuí.
- 8.6 Agus gearáin á láimhseáil aige, déanfaidh an Coimisinéir dul ar aghaidh i gcomhréir le cinntí roimhe seo ar ghearáin chomhchosúla. Féadfar imeacht ó chinneadh roimhe seo ar ghearán comhchosúil, ach ní mór údar cuí agus inchreidte a bheith leis an imeacht sin.
- 8.7 Tá acmhainní agus rochtain leordhóthanacha ag an duine ainmnithe ar an bhfaisnéis uile a bhaineann leis an ngearán agus a bhfuil tionchar aici ar a láimhseáil agus an gearán á láimhseáil.
- 8.8 Déanfaidh an Coimisinéir gach iarracht chun an fhaisnéis ábhartha uile atá ar fáil maidir leis an ngearán a bhailiú agus a athbhreithniú. Ní iarrfaidh an Coimisinéir faisnéis ná doiciméid ón ngearánaí atá ina sheilbh cheana féin agus an gearán á láimhseáil aige/aici.
- 8.9 Úsáidfí an Coimisinéir teanga neamhtheicniúil, shimplí agus intuigthe agus é/í ag cumarsáid leis an ngearánaí nó ag láimhseáil gearán. Déanfaidh an Coimisinéir cumarsáid leis an ngearánaí agus láimhseálfad sé/sí an gearán sa teanga inar comhdaíodh an gearán.
- 8.10 Mura gcomhlíonann an Coimisinéir an gearán nó mura gcomhlíonann sé ach go páirteach é, ní mór dó a chinneadh an gearán a láimhseáil a chosaint go soiléir agus go sothuigthe agus an gearánach a chur ar an eolas faoi na modhanna sásaimh atá ar fáil.
- 8.11 Coinneoidh an Coimisinéir taifead ar láimhseáil gearáin de bhun an Airteagail 8 seo.

9 GEARÁN ARÍS AGUS ARÍS

- 9.1 Is gearán ón ngearánaí céanna, sa chás céanna, gearán athuair, mura bhfuil fíricí nua ann.
- 9.2 I gcás gearán arís agus arís eile, déanfaidh an Coimisinéir athbhreithniú ar thaifead an ghearáin roimhe sin agus ansin:
 - a) má fhaigheann sé amach gur láimhseáileadh an gearán roimhe seo i gceart, cuirfidh sé an gearánaí ar an eolas faoi sin i scríbhinn mar aon le réasúnú cuimsitheach ar a sheasamh agus treoir nach gcuirfear gearán eile san áireamh agus ag an am céanna cuirfidh sé an gearánaí ar an eolas faoin bhféidearthacht teagmháil a dhéanamh leis na húdaráis phoiblí ábhartha sa chás seo, go háirithe Banc Náisiúnta na Slóvaice mar an t-údarás a dhéanann maoirseacht ar ghníomhaíochtaí na Cuideachta agus, más infheidhme, údarás poiblí eile a fhéadfaidh, ag brath ar chineál an ghearáin, déileáil leis an ngearán atá i gceist de réir bhrí

- a inniúlachtaí a dheonaítear leis na rialacháin dhlíthiúla ábhartha; nó
- b) má fhaigheann sé nár láimhseáileadh an gearán roimhe seo i gceart, láimhseálfaidh sé an gearán i gcomhréir leis an nós imeachta a leagtar amach in Airteagal 8.

10 CLÁR GHEARÁN

10.1 Coinníonn an Fostaí Riaracháin taifid na ngearán, taifid ar láimhseáil gearán agus doiciméadacht a bhaineann le gearáin. Coinnítear na taifid seo i gcomhréir le rialacháin inmheánacha na Cuideachta maidir le coimeád taifead. I gcás doiciméad fisiciúil (lena n-áirítear gearáin a chuirtear isteach i scríbhinn), déanann an Fostaí Riaracháin iad a thiontú go foirm leictreonach agus stóráilann sé na doiciméid seo i bhfoirm leictreonach i gcomhréir leis an abairt roimhe seo.

10.2 Áireofar go háirithe sa taifead de bhun Airteagal 10.1:

- a) ainm, sloinne agus seoladh cónaithe an ghearánaí, más duine nádúrtha é, ainm nó ainm gnó agus oifig chláraithe an ghearánaí, más duine dlítheanach é;
- b) seoladh teagmhála an ghearánaí más difriúil é óna áit chónaithe i gcás duine nádúrtha nó óna oifig chláraithe i gcás duine dhlítheanaigh;
- c) teagmhálaí teileafóin agus/nó ríomhphoist don ghearánaí;
- d) céannacht an Duine Údaraithe;
- e) ábhar an ghearáin, lena n-áirítear na doiciméid a sheol an gearánach;
- f) an duine ina choinne a bhfuil an gearán dírithe;
- g) dáta seachadta nó dáta fála an ghearáin;
- h) nós imeachta próiseála gearán;
- i) an nós imeachta chun an gearán a mheasúnú agus an chaoi ar láimhseáladh é (lena n-áirítear an freagra a seoladh chuig an ngearánaí);
- j) má bhí údar maith leis an ngearán, na bearta a glacadh chun na heasnaimh a sainithníodh a dhíchur;
- k) dáta réitigh an ghearáin;
- l) liosta de na doiciméid ar a mbunús a rinneadh an cinneadh maidir leis an ngearán.

10.3 Tar éis gach gearán a réiteach, beag beann ar an modh réitigh, déanann an Chuideachta anailís leanúnach ar na cúiseanna a thug ar an ngearánaí gearán a chomhdú. I gcás go n-aithníonn an Chuideachta cúis athfhillteach le gearán a chomhdú, déanfaidh sí measúnú an mbíonn tionchar ag an gcúis seo le gearán a chomhdú ar phróisis eile laistigh den Chuideachta nó ar tháirgí nó seirbhísí eile na Cuideachta, fiú mura raibh siad ina n-ábhar aon ghearáin go dtí seo. Ansin, glacfaidh an Chuideachta na céimeanna is gá chun leigheas a shocrú sa chaoi is go gcuirfear deireadh leis an gcúis seo le gearán a chomhdú a mhéid is féidir. Tá an Príomhoifigeach Oibriúcháin freagrach as leigheas a shocrú de réir na habairte roimhe seo.

10.4 Déanann an chuideachta anailís agus meastóireacht leanúnach ar:

- a) an meán-am a thógann sé chun gearán a láimhseáil go hiomlán, lena n-áirítear amanna deimhnithe, imscrúdaithe agus freagartha;
- b) líon na ngearán a fuarthas, lena n-áirítear gearáin nár láimhseáil an Chuideachta go tráthúil;
- c) na catagóirí ábhar lena mbaineann na gearáin; agus
- d) torthaí láimhseála gearán.

10.5 Déanfaidh an fostaí riaracháin tuarascáil a chur faoi bhráid an POF go rialta, ach uair sa bhliain ar a laghad, maidir le cur i bhfeidhm agus éifeachtacht na nósanna imeachta láimhseála gearán

faoin rialachán inmheánach seo, ina mbeidh faisnéis de bhun Airteagal 10.4 den rialachán inmheánach seo chomh maith le faisnéis faoi aon bhearta ceartaitheacha a glacadh nó atá le glacadh i ndiaidh na gconclúidí a eascraíonn as láimhseáil an ghearáin.

11 ROCHTAIN AR RIALÁIL INMHEÁNACH

- 11.1 De bhun Airteagal 1(3) de DN 2025/294, cuireann an chuideachta an rialachán inmheánach seo ar fáil do chliaint ar a suíomh Gréasáin.

12 FREAGRACHT

- 12.1 Tá an Fostaí Riaracháin freagrach as na hoibleagáidí faoin rialachán inmheánach seo a chomhlíonadh. Ní dhéanann sé seo dochar d'aon fhorálacha den rialachán inmheánach seo a shannann freagracht ar leith go sonrach do fheidhm eile laistigh den Chuideachta.
- 12.2 I gcás nach mbeidh an Fostaí Riaracháin freagrach, ar chúis ar bith, as na hoibleagáidí faoin rialachán inmheánach seo a chomhlíonadh de bhun Airteagal 12.1 den rialachán inmheánach seo, beidh an Príomhoifigeach Oibriúcháin freagrach as na hoibleagáidí faoin rialachán inmheánach seo a chomhlíonadh.
- 12.3 Tá sé de dhualgas ar an duine freagrach dá dtagraítear in Airteagal 12.1 taifid a choinneáil ar na gníomhaíochtaí, na himeachtaí agus na gníomhaíochtaí uile a dhéantar de bhun an rialacháin inmheánaigh seo.

13 FORÁLACHA CRÍOCHNAITHE

- 13.1 Tá bainisteoirí na Cuideachta freagrach go comhpháirteach as monatóireacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm cuí na nósanna imeachta agus na n-oibleagáidí atá leagtha amach sna rialacháin inmheánacha seo.
- 13.2 Má aimsíonn Fostaí Riaracháin aon sárú ar an rialachán inmheánach seo laistigh de raon feidhme a dhualgas, cuirfidh sé/sí an Príomhoifigeach Oibriúcháin ar an eolas faoi sin gan mhoill mhíchuí.
- 13.3 Ceadaiódh an rialachán inmheánach seo le cinneadh na stiúrthóirí an 20 Meitheamh 2025, agus tagann sé i bhfeidhm ar an dáta seo freisin.
- 13.4 Tiocfaidh an rialachán inmheánach seo i bhfeidhm ar dháta chinneadh Bhanc Náisiúnta na Slóvaice lena ndéanfaítear ceadúnas don Chuideachta chun seirbhísí cripte-sócmhainní a sholáthar.

I mBratasláiv, ar an 10 Lúnasa, 2026



Okazio s.r.o.

Máirtín Bittara, Stiúrthóir Bainistíochta

IARSCRÍBHINN UIMH. 1
FOIRM GHEARÁIN

Okazio s.r.o. Foirm ghearáin	
<u>1.A - Gearánaí</u>	
Ainm agus sloinne / ainm gnó:	
Uimhir thagartha an chliaint, más féidir:	
Aitheantas:¹	
Seoladh cónaithe / Oifig chláraithe: (sráid, uimhir chlárúcháin, cód poist)	
Stát:	
Seoladh teagmhála:²	
Uimhir theileafóin:	
Ríomhphost:	
DLí:³	
Cuir in iúl le do thoil conas ar mhaith leat a bheith ar an eolas faoi láimhseáil do ghearáin. (go leictreonach trí ríomhphost nó tríd an bpost):	
<u>1.B – Sonraí teagmhála (líon isteach ach amháin má tá siad difriúil ó na sonraí i bpointe 1.A)</u>	
Ainm agus sloinne / ainm gnó:	
Seoladh cónaithe / Oifig chláraithe: (sráid, uimhir chlárúcháin, cód poist)	
Stát	
Aitheantas:⁴	
Uimhir theileafóin:	
Ríomhphost:	
<u>2.A - Ionadaithe:⁵</u>	

¹Le comhlánú ach amháin más eintiteas dlíthiúil an gearánaí.

²Ná líon isteach ach amháin má tá an seoladh seo difriúil ó sheoladh cónaithe / oifige cláraithe.

³Comhlánaigh ach amháin má tá LEI sannta don ghearánaí.

⁴Le comhlánú ach amháin más eintiteas dlíthiúil an gearánaí.

⁵Ní líonann an gearánach an fhaisnéis seo isteach ach amháin mura bhfuil sé/sí ag comhdú an ghearáin thar a

Ainm agus sloinne / ainm gnó an ionadaí:	
Uimhir bhreithe / uimhir aitheantais an ionadaí:	
Seoladh cónaithe / Oifig chláraithe: (sráid, uimhir chlárúcháin, cód poist)	
DLÍ: ⁶	
Uimhir theileafóin:	
Ríomhphost:	
<u>2.B – Sonraí teagmhála an ionadaí (líon isteach ach amháin má tá siad difriúil ó na sonraí i bpointe 2.A)</u>	
Ainm agus sloinne / ainm gnó:	
Seoladh cónaithe / Oifig chláraithe: (sráid, uimhir chlárúcháin, cód poist)	
Stát	
Aitheantas: ⁷	
Uimhir theileafóin:	
Ríomhphost:	
<u>3. - Gearán</u>	
3.A - Tagairt iomlán don tseirbhís cripteasócmhainní lena mbaineann an gearán (i.e. ainm an tsoláthraí seirbhíse cripteasócmhainní, uimhir thagartha na seirbhíse cripteasócmhainní nó tagairtí eile do na hidirbhearta ábhartha)	
Aitheantas an duine a bhfuil an gearán dírithe ina choinne:⁸	

cheann/a ceann féin. I gcás den sórt sin, ní mór don ghearánach doiciméad a chur isteach freisin a chruthaíonn ionadaíocht agus údarú chun gníomhú thar ceann an ghearánaí (e.g. cumhacht aturnae).

⁶Líon isteach ach amháin má tá LEI sannta don ionadaí.

⁷Le comhlánú ach amháin más eintiteas dlíthiúil an gearánaí.

⁸Ná líon isteach ach amháin má tá an gearán dírithe i gcoinne duine ar leith.

3.B - Cur síos ar ábhar an ghearáin⁹	
3.C - Dáta(i) a bhaineann leis na fíricí is cúis leis an ngearán:	
3.D - Cur síos agus méid an damáiste a rinneadh:¹⁰	
3.E - Aon tuairimí nó faisnéis ábhartha eile:	
I _____, ar _____ _____ Síniú an ghearánaí nó a ionadaí	

Doiciméid curtha isteach (tic an bosca cuí):

Cumhacht aturnae nó doiciméad oifigiúil eile a chruthaíonn ceapachán ionadaí	
Cóip de na doiciméid chonarthacha a bhaineann leis na hinfheistíochtaí lena mbaineann an gearán	
Doiciméid eile a thacaíonn leis an ngearán:	

⁹Cuir isteach na doiciméid agus an fhianaise go léir a chruthaíonn na héilimh a luaitear i bhforais an ghearáin agus atá ar eolas agat.

¹⁰Ná líon isteach ach amháin má tá damáiste déanta.