

Cur síos ar na nósanna imeachta láimhseála gearán maidir le seirbhísí cripteashócmhainní faoi MiCA

COINNÍOLLACHA INGHLACTHACHTA NA NGEARÁN

Níl ach ag duine nádúrtha nó dlítheanach ar sholáthair an chuideachta seirbhís cripteashócmhainní dó atá i dteideal gearán a dhéanamh faoi iompar Firefish Europe s.r.o. („an chuideachta“), agus é sin i ndáil leis an tseirbhís cripteashócmhainní a soláthraíodh amháin.

Féadfar gearáin a dhéanamh ar bhonn na [foirme gearáin samplaí](#), lena leagtar amach an raon faisnéise nach mór don ghearánach a sholáthar faoi chuimsiú an ghearáin. Mura ndéantar an gearán tríd an bhfoirm shamplach, ní mór an fhaisnéis go léir atá inti a bheith ann.

Déantar gearáin a chur faoi bhráid na cuideachta tríd an seoladh ríomhphoist complaints@firefish.io.

Is féidir gearáin a chur isteach in aon cheann de theangacha chomhéadan an ardáin (Béarla, Slóvaicis, Seicis, Gearmáinis, Spáinnis, Iodáilis, Ungáiris, Polainnis, Portaingéilis), agus, i gcás inarb infheidhme, i dteangacha oifigiúla eile de chuid na mBallstát den Aontas ina ndéanaimid ár seirbhísí a chur chun cinn nó a sholáthar agus ar teangacha oifigiúla de chuid an Aontais iad.

ADMHÁIL AR FHÁIL AN GHEARÁIN AGUS FÍORÚ A INGHLACTHACHTA

Admhóidh an chuideachta gan mhoill go bhfuarthas an gearán agus cuirfidh sí an gearánach ar an eolas, laistigh de 10 lá oibre tar éis é a fháil, faoi cé acu an bhfuil an gearán inghlactha.

Soláthraíonn an chuideachta an cur síos seo ar na nósanna imeachta láimhseála gearán mar aon leis an admháil ar fháil an ghearáin.

Mura gcomhlíonann an gearán na coinníollacha inghlacthachta, soláthróidh an chuideachta míniú soiléir don ghearánach ar na cúiseanna a diúltaíodh don ghearán mar cheann neamh-inghlactha.

Tá na sonraí seo a leanas uile san admháil ar fháil an ghearáin:

- ainm/ainmníocht, céannacht agus sonraí teagmhála, lena n-áirítear seoladh ríomhphoist agus uimhir theileafóin an duine nó na roinne ar féidir leis an ngearánach gach ceist a bhaineann leis an ngearán a chur orthu,
- dáta fála an ghearáin,
- an tréimhse ama chun an gearán a láimhseáil,
- cóip den ghearán.

IMSCRÚDÚ NA NGEARÁN

Tar éis gearán inghlactha a fháil, déanfaidh an chuideachta measúnú, gan moill mhíchuí tar éis admháil a fhála, ar cé acu an bhfuil an gearán soiléir agus iomlán. Déanfaidh an chuideachta measúnú go háirithe ar cé acu an bhfuil an fhaisnéis riachtanach go léir sa ghearán. Má thagann an chuideachta ar an gconclúid go bhfuil an gearán doiléir nó neamhiomlán, iarrfaidh sí an fhaisnéis bhreise go léir is gá chun é a láimhseáil go cuí.

Ba cheart don chuideachta a dícheall a dhéanamh chun an fhaisnéis ábhartha go léir a bhaineann leis an ngearán a bhailiú agus a scrúdú.

Ní iarrann an chuideachta ar an ngearánach faisnéis atá aici cheana féin nó ar cheart di a bheith aici faoin reachtaíocht is infheidhme.

Cuireann an chuideachta an gearánach ar an eolas go cuí faoi aon chéimeanna eile a dhéantar chun an gearán a láimhseáil.

Freagraíonn an chuideachta d'iarrataí réasúnacha ar fhaisnéis ón ngearánach gan moill mhíchuí.

Sula ndrúchtáítear cinneadh, fíoraíonn an duine atá freagrach as gearáin a láimhseáil nach bhfuil sé i gcoinbhleacht leasa agus nach raibh baint aige leis na fíorais lena mbaineann an gearán. Má tá coinbhleacht ann, sanntar an t-ábhar gan mhoill do dhuine údaráithe eile.

CINNÍ

Ina cinneadh maidir leis an ngearán, déileálann an chuideachta le gach pointe a ardaíodh sa ghearán agus luann sí na cúiseanna as ar eascair toradh an imscrúdaithe. Ní mór don chinneadh sin a bheith bunaithe ar an reachtaíocht is infheidhme agus a bheith i gcomhréir le gach cinneadh roimhe seo a rinne an chuideachta i ndáil le gearáin chomhchosúla, mura féidir leis an gcuideachta a chosaint cén fáth ar tháinig sí ar chonclúid dhifriúil.

Cuireann an chuideachta a cinneadh maidir leis an ngearán in iúl don ghearánach a luaithe is féidir agus gan moill mhíchuí, tráth nach déanaí ná dhá mhí ón dáta a fuair an chuideachta an gearán.

Mura féidir, i gcásanna eisceachtúla, cinneadh maidir leis an ngearán a dhéanamh laistigh den tréimhse ama sin, cuireann an chuideachta an gearánach ar an eolas, gan moill mhíchuí, faoi na cúiseanna leis an moill agus sonraíonn sí dáta an chinnidh.

Mura ngéilleann cinneadh na cuideachta d'iarratas an ghearánaigh nó mura ngéilleann sé dó ach go páirteach, luann an chuideachta go soiléir réasúnú a cinnidh agus soláthraíonn sí faisnéis faoi na leigheasanna atá ar fáil.

FAISNÉIS BHREISE

Bíonn gearáin a chur isteach agus a láimhseáil saor in aisce i gcónaí.

Soláthraíonn an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní an cur síos seo ar na nósanna imeachta láimhseála gearán ar iarratas ón gcliant i gcónaí.

Coinníonn an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní taifid ar na gearáin a rinneadh. Áirítear sna taifid sin faisnéis faoi dhátaí fála na ngearán, ábhair na ngearán, an t-am a thóg sé iad a láimhseáil agus na torthaí. Faoi chuimsiú na taifid sin a choinneáil, déanann an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní measúnú ar éifeachtacht na nósanna imeachta láimhseála gearán agus déanann sé bearta iomchuí.