# 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 na ceanglais, na teimpléid agus na nósanna imeachta maidir le gearáin arna láimhseáil ag an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní

**(Téacs atá ábhartha maidir le LEE)**

TÁ AN COIMISIÚN EORPACH,

Ag féachaint don Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh,

Ag féachaint do Rialachán (AE) 2023/1114 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 31 Bealtaine 2023 maidir le margaí i gcripteashócmhainní, agus lena leasaítear Rialacháin (AE) Uimh. 1093/2010 agus (AE) Uimh. 1095/2010 agus Treoracha 2013/36/AE agus (AE) 2019/1937 ([1]), agus go háirithe Airteagal 71(5), an tríú fomhír, de,

De bharr an mhéid seo a leanas:

(1) Ar mhaithe le cliaint a chosaint, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní tuairisc shoiléir, intuigthe agus cothrom le dáta a sholáthar dá gcliaint ar a suíomh gréasáin ar a nós imeachta láimhseála gearán agus ar an teimpléad caighdeánach a leagtar amach san Iarscríbhinn sna teangacha a úsáideann an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní chun a sheirbhísí a mhargú nó sna teangacha a úsáideann siad chun cumarsáid a dhéanamh le cliaint.

(2) Is gá a áirithiú gur féidir le cliaint a ngearáin a dhéanamh sna teangacha a úsáideann an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní chun a sheirbhísí a mhargú nó chun cumarsáid a dhéanamh le cliaint, agus i dteangacha oifigiúla an Bhallstáit baile agus na mBallstát óstach, ar teangacha oifigiúla de chuid an Aontais iad freisin.

(3) Chun éagsúlacht sna nósanna imeachta láimhseála gearán a sheachaint i measc soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní ar fud an Aontais, ba cheart do chliaint a bheith in ann a ngearáin a dhéanamh trí theimpléad comhchuibhithe a úsáid. Mar sin féin, chun an tsolúbthacht is mó is féidir a áirithiú do chliaint chun a ngearáin a dhéanamh, i gcás nach ndearna cliaint a ngearáin trí úsáid a bhaint as an teimpléad sin, níor cheart é sin amháin a bheith ina chúis le gearáin a dhiúltú.

(4) Chun láimhseáil gearán phras agus thráthúil a áirithiú, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní a admháil go bhfuarthas gearáin agus an gearánach a chur ar an eolas gan moill mhíchuí faoi cibé acu atá nó nach bhfuil an gearán sin inghlactha. Nuair a admhaítear go bhfuarthas an gearán, ba cheart go bhfaigheadh an gearánach sonraí teagmhála an duine nó na roinne ar cheart teagmháil a dhéanamh leis nó léi maidir le haon cheist a bhaineann leis an ngearán, chomh maith le tréimhse ama táscach inar féidir a bheith ag coinne le cinneadh ar an ngearán. I gcás ina gcinntear go bhfuil gearán neamh-inghlactha, ba cheart don soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní an gearánach a chur ar an eolas faoina chinneadh agus na cúiseanna leis an neamh-inghlacthacht a thabhairt don ghearánach.

(5) Chun imscrúdú pras, tráthúil agus cóir ar ghearáin a áirithiú, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní, ar ghearán a fháil, measúnú a dhéanamh an bhfuil an gearán sin soiléir, iomlán agus an bhfuil an fhaisnéis uile is gá ann chun é a láimhseáil. I gcás inarb iomchuí, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní faisnéis bhreise a iarraidh gan moill mhíchuí. Ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní an fhaisnéis ábhartha uile maidir leis an ngearán a bhailiú agus a imscrúdú. Ba cheart gearánaigh a choinneáil ar an eolas go cuí faoin bpróiseas láimhseála gearán.

(6) Chun a áirithiú go láimhseálfar gearáin go cóir agus go héifeachtach, is gá do chinntí maidir le gearáin aghaidh a thabhairt ar na pointí uile a tharraing an gearánach anuas ina ghearán. Thairis sin, chun a áirithiú go gcomhlíontar prionsabal an chomhionannais, ba cheart cinntí comhsheasmhacha a bheith mar thoradh ar ghearáin a bhfuil imthosca comhchosúla ag baint leo, ach amháin má tá an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní in ann údar oibiachtúil a thabhairt le haon diall a d'fhéadfadh a bheith ann ó chinneadh a rinneadh roimhe sin.

([1]) IO L 150, 9.6.2023, lch. 40, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(7) Chun láimhseáil phras gearán a áirithiú, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní cinntí maidir le gearáin a chur in iúl don ghearánach gan moill mhíchuí laistigh den tréimhse ama a chinn an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní sa nós imeachta láimhseála gearán. Níor cheart an tréimhse ama sin a bheith níos faide ná 2 mhí ón dáta a fuair an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní an gearán. Níor cheart an gearánach a chur ar an eolas faoi chúiseanna na moille agus faoin dáta a bhfuil coinne leis go ndéanfar cinneadh, ach amháin in imthosca eisceachtúla nuair nach bhfuil an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní in ann an tréimhse ama sin a chomhlíonadh.

(8) Chun idirghníomhaíochtaí éifeachtúla idir soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní agus gearánaigh a áirithiú, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní cumarsáid a dhéanamh le gearánaigh i dteanga shoiléir shimplí atá éasca le tuiscint. Ar an gcúis chéanna, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní cumarsáid a dhéanamh i scríbhinn trí mheán leictreonach nó, arna iarraidh sin don ghearánach, i bhfoirm páipéir.

(9) Chun comhsheasmhacht nós imeachta agus comhsheasmhacht shubstainteach a bhaint amach maidir le láimhseáil gearán, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní anailís a dhéanamh ar shonraí láimhseála gearán ar bhonn leanúnach, lena n-áirítear *inter alia*, an meánam próiseála, in aghaidh na bliana (ar bhonn atrátha), le haghaidh gach céim den nós imeachta láimhseála gearán. Ba cheart go gcuirfeadh anailís den sórt sin ar chumas soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní neamhéifeachtúlachtaí, neamhréireachtaí nó dialltaí ó na beartais agus na nósanna imeachta ábhartha maidir le gearáin arna láimhseáil ag an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní a bhrath go pras. Ba cheart go gcuirfeadh torthaí na hanailíse ar chumas an tsoláthraí seirbhísí cripteashócmhainní feabhas a chur ar a phróisis fhoriomlána láimhseála gearán.

(10) Chun a áirithiú go bhfuil na nósanna imeachta láimhseála gearán éifeachtach agus go gcomhlíonann siad a gcuspóir maidir le gearáin a fhaightear ó chliaint a láimhseáil go pras, go cóir agus go comhsheasmhach, tá sé ríthábhachtach a áirithiú, maidir leis na daoine ábhartha atá i gceannas ar nósanna imeachta den sórt sin a chur i bhfeidhm laistigh den soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní, go bhfuil siad eolach agus go bhfuil oiliúint iomchuí orthu maidir leis na nósanna imeachta sin. Ba cheart go rannchuideodh cumarsáid agus oiliúint den sórt sin freisin le beartais agus nósanna imeachta éifeachtacha agus chun comhlíonadh an cheanglais a áirithiú maidir le pearsanra a fhostú a bhfuil an t-eolas, na scileanna agus an saineolas is gá acu chun na freagrachtaí a leithdháiltear orthu a chomhlíonadh, i gcomhréir le hAirteagal 68(4) agus (5) de Rialachán (AE) 2023/1114. Ba cheart an oiliúint a bheith comhréireach le láimhseáil éifeachtúil gearán agus níor cheart ualach iomarcach ar sholáthraithe seirbhísí cripteashócmhainní a bheith mar thoradh uirthi.

(11) Chun a áirithiú go ndéanfar gearáin a imscrúdú go cóir agus go héifeachtach, ba cheart don soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní acmhainní leordhóthanacha a thiomnú dá mbainistíocht. Ba cheart a áirithiú leis na hacmhainní sin freisin go ndéileálfar le gearáin gan coinbhleachtaí leasa. I gcomhréir le hAirteagal 68(6) de Rialachán (AE) 2023/1114, ba cheart do chomhlacht bainistíochta an tsoláthraí seirbhísí cripteashócmhainní measúnú agus athbhreithniú tréimhsiúil a dhéanamh ar éifeachtacht na socruithe beartais agus na nósanna imeachta a cuireadh i bhfeidhm chun Caibidlí 2 agus 3 de Theideal V den Rialachán céanna a chomhlíonadh. Mar cheanglas maidir leis na beartais agus na nósanna imeachta láimhseála gearán agus chun comhlíonadh Airteagal 68(6) de Rialachán (AE) 2023/1114 a áirithiú, ba cheart do chomhlacht bainistíochta na soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní cur chun feidhme na mbeartas agus na nósanna imeachta láimhseála gearán a fhormhuiniú agus faireachán a dhéanamh orthu ina dhiaidh sin.

(12) Ba cheart aon phróiseáil sonraí pearsanta faoin Rialachán seo a dhéanamh i gcomhréir leis an gcuid sin de dhlí an Aontais is infheidhme maidir le cosaint sonraí pearsanta. Tá an Rialachán seo gan dochar do na cearta agus na hoibleagáidí faoi Rialachán (AE) 2016/679 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([2]). Tá an Rialachán seo bunaithe ar na dréachtchaighdeáin theicniúla rialála arna gcur faoi bhráid an Choimisiúin ag Údarás Eorpach um Urrúis agus Margaí ('ESMA'), arna bhforbairt i ndlúthchomhar leis an Údarás Baincéireachta Eorpach.

([2]) Rialachán (AE) 2016/679 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 27 Aibreán 2016 maidir le daoine nádúrtha a chosaint i ndáil le sonraí pearsanta a phróiseáil agus maidir le saorghluaiseacht sonraí den sórt sin, agus lena n-aisghairtear Treoir 95/46/CE (An Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí) (IO L 119, 4.5.2016, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) Reáchtáil ESMA comhairliúcháin phoiblí oscailte maidir leis na dréachtchaighdeáin theicniúla rialála ar a bhfuil an Rialachán seo bunaithe, rinne sé anailís ar na costais agus ar na tairbhí gaolmhara féideartha agus d'iarr sé comhairle ar an nGrúpa Geallsealbhóirí um Urrúis agus Margaí arna bhunú i gcomhréir le hAirteagal 37 de Rialachán (AE) Uimh. 1095/2010 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([3]). Chuathas i gcomhairle leis an Maoirseoir Eorpach ar Chosaint Sonraí i gcomhréir le hAirteagal 42(1) de Rialachán (AE) 2018/1725 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([4]) agus thug sé tuairim an 21 Meitheamh 2024,

TAR ÉIS AN RIALACHÁN SEO A GHLACADH:

*Airteagal 1*

**Faisnéis, teimpléad agus tuairisc ar nósanna imeachta láimhseála gearán**

1. Chun críocha an Rialacháin seo, ciallaíonn 'gearán' ráiteas míshástachta a dhíríonn duine dá chliaint ar sholáthraí seirbhísí cripteashócmhainní maidir le seirbhís cripteashócmhainní amháin nó níos mó a sholáthar.

2. Áireofar na nithe uile seo a leanas sna nósanna imeachta láimhseála gearán dá dtagraítear in Airteagal 71(1) de Rialachán (AE) 2023/1114:

(a) na coinníollacha maidir le hinghlacthacht gearán;

(b) faisnéis lena léirítear go ndéantar gearáin agus go láimhseáiltear iad saor in aisce;

(c) tuairisc mhionsonraithe ar conas gearáin a dhéanamh, lena n-áirítear:

(i) faisnéis go bhféadfar gearáin a dhéanamh trí úsáid a bhaint as an teimpléad a leagtar amach san Iarscríbhinn;

(ii) faisnéis atá le soláthar ag an ngearánach;

(iii) céannacht agus sonraí teagmhála an duine nó na roinne nach mór gearáin a sheoladh chuige nó chuici;

(iv) an t-ardán leictreonach, an córas leictreonach, an seoladh ríomhphoist nó an seoladh poist ina gcaithfear na gearáin a dhéanamh;

(v) an teanga nó na teangacha ina bhfuil cead ag cliant gearán a dhéanamh de bhun Airteagal 3;

(d) tuairisc ar an nós imeachta láimhseála gearán, mar a shonraítear in Airteagail 3 go 6;

(e) an tréimhse ama a chuireann an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní i bhfeidhm maidir leis an nós imeachta láimhseála gearán, lena n-áirítear admháil go bhfuarthas gearán i gcomhréir le hAirteagal 4, faisnéis bhreise a iarraidh, i gcás inarb iomchuí, imscrúdú a dhéanamh ar ghearán agus an cinneadh maidir leis an ngearán a chur in iúl;

(f) tuairisc ghairid ar na socruithe chun gearáin a chlárú agus taifead a choimeád orthu agus ar na bearta a dhéantar mar fhreagairt orthu trí chóras leictreonach slán.

3. Foilseoidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní ar a suíomh gréasáin tuairisc atá cothrom le dáta ar na nósanna imeachta maidir le láimhseáil gearán, mar aon leis an teimpléad caighdeánach a leagtar amach san Iarscríbhinn, agus áiritheofar go mbeidh rochtain éasca ar an tuairisc sin agus ar an teimpléad sin araon ar a suíomh gréasáin agus ar aon ghaireas digiteach ábhartha eile a fhéadfaidh cliaint a úsáid chun rochtain a fháil ar na seirbhísí cripteashócmhainní. Ina theannta sin, soláthróidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní tuairisc den sórt sin arna iarraidh sin do chliaint agus tráth a admhaítear go bhfuarthas gearáin.

([3]) Rialachán (AE) Uimh. 1095/2010 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 24 Samhain 2010 lena mbunaítear Údarás Maoirseachta Eorpach (an tÚdarás Eorpach um Urrúis agus Margaí), lena leasaítear Cinneadh Uimh. 716/2009/CE agus lena n-aisghairtear Cinneadh 2009/77/CE ón gCoimisiún (IO L 331, 15.12.2010, lch. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Rialachán (AE) 2018/1725 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 23 Deireadh Fómhair 2018 maidir le daoine nádúrtha a chosaint i ndáil le sonraí pearsanta a phróiseáil ag institiúidí, comhlachtaí, oifigí agus gníomhaireachtaí an Aontais agus maidir le saorghluaiseacht sonraí den sórt sin, agus lena n-aisghairtear Rialachán (CE) Uimh. 45/2001 agus Cinneadh Uimh. 1247/2002/CE (IO L 295, 21.11.2018, lch. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

4. Foilseofar an tuairisc ar an nós imeachta láimhseála gearán agus an teimpléad caighdeánach a leagtar amach san Iarscríbhinn i ngach teanga a úsáideann an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní chun a sheirbhísí a mhargú nó chun cumarsáid a dhéanamh le cliaint.

5. Déanfaidh an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní na nósanna imeachta maidir le láimhseáil gearán a dhoiciméadú go leormhaith agus cuirfidh sé na nósanna imeachta sin in iúl dá fhoireann uile i bpoist ábhartha, trí bhealach inmheánach leormhaith agus cuirfidh sé oiliúint iomchuí ar fáil don fhoireann sin.

6. Áiritheoidh an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní go ndéanfaidh a chomhlacht bainistíochta na nósanna imeachta maidir le láimhseáil gearán a leagan síos agus a fhormhuiniú, agus beidh an comhlacht bainistíochta freagrach freisin as faireachán a dhéanamh ar chur chun feidhme cuí na nósanna imeachta sin. Áiritheoidh an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní go ndéanfaidh a chomhlacht bainistíochta na nósanna imeachta maidir le láimhseáil gearán a shainmhíniú agus a fhormhuiniú, agus beidh an comhlacht bainistíochta freagrach freisin as faireachán a dhéanamh ar chur chun feidhme cuí na nósanna imeachta sin.

7. Áiritheoidh an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní gur cóir agus réasúnach iad na coinníollacha a bheidh le comhlíonadh ag gearán chun go measfar é a bheith inghlactha agus iomlán agus nach gcuirfidh na coinníollacha srian míchuí ar chearta daoine nádúrtha nó dlítheanacha gearán a dhéanamh. Ní áireofar sna coinníollacha sin úsáid éigeantach an teimpléid a sholáthraítear san Iarscríbhinn a ghabhann leis an Rialachán seo.

*Airteagal 2*

**Acmhainní atá tiomnaithe do láimhseáil gearán**

1. Tiomnóidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní acmhainní leordhóthanacha do bhainistiú gearán.

2. Beidh rochtain ag na hacmhainní tiomnaithe dá dtagraítear i mír 1 ar an bhfaisnéis ábhartha uile.

3. Tuairisceoidh an duine atá i gceannas ar na hacmhainní tiomnaithe dá dtagraítear i mír 1 go díreach don chomhlacht bainistíochta maidir le cur chun feidhme agus éifeachtacht na nósanna imeachta láimhseála gearán, lena n-áirítear na sonraí dá dtagraítear in Airteagal 8, agus maidir le haon bheart a rinneadh nó atá le déanamh mar fhreagairt air sin.

*Airteagal 3*

**Modh agus teanga chun gearáin a dhéanamh**

1. Áiritheoidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní go mbeidh cliaint in ann gearáin a dhéanamh trí mheán leictreonach nó i bhfoirm páipéir.

2. Áiritheoidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní go mbeidh cliaint in ann gearáin a dhéanamh:

(a) sna teangacha a úsáideann an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní chun a sheirbhísí a mhargú nó chun cumarsáid a dhéanamh le cliaint;

(b) i dteangacha oifigiúla an Bhallstáit baile agus na mBallstát óstach ar teangacha oifigiúla de chuid an Aontais iad freisin.

*Airteagal 4*

**Admháil go bhfuarthas gearán agus fíorú a inghlacthachta**

1. Admhóidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní go bhfuarthas gearán agus cuirfidh siad an gearánach ar an eolas faoi cé acu atá nó nach bhfuil an gearán inghlactha gan moill mhíchuí tar éis dóibh an gearán a fháil.

2. I gcás nach gcomhlíonann gearán na coinníollacha inghlacthachta dá dtagraítear in Airteagal 1(2), pointe (a), tabharfaidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní míniú soiléir don ghearánach ar na cúiseanna atá leis an ngearán a dhiúltú toisc é a bheith neamh-inghlactha.

3. Beidh na nithe uile seo a leanas san admháil go bhfuarthas gearán:

(a) Ainm, céannacht agus sonraí teagmhála, lena n-áirítear seoladh ríomhphoist agus uimhir theileafóin, an duine nó na roinne ar féidir le gearánaigh aon cheist a bhaineann lena ngearán a sheoladh chuige nó chuici;

(b) an dáta a fuarthas an gearán;

(c) tagairt don tréimhse ama dá dtagraítear in Airteagal 1(2), pointe (e).

(d) i gcás ina gcomhdaítear foirm ghearáin leictreonach, cóip den ghearán.

*Airteagal 5*

**Gearáin a imscrúdú**

1. Ar ghearán inghlactha a fháil, measfaidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní, gan moill mhíchuí tar éis dóibh a admháil go bhfuarthas an gearán, an bhfuil an gearán soiléir agus iomlán. Go háirithe, déanfaidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní measúnú an bhfuil an fhaisnéis uile is gá sa ghearán. I gcás ina gcinneann soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní go bhfuil gearán doiléir nó neamhiomlán, iarrfaidh sé aon fhaisnéis bhreise is gá chun an gearán a láimhseáil i gceart.

2. Féachfaidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní leis an bhfaisnéis ábhartha uile maidir le gearán a bhailiú agus a scrúdú. Ní cheanglóidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní ar an ngearánach faisnéis atá ina seilbh acu cheana nó ar faisnéis í a cheanglaítear leis an dlí a bheith ina seilbh acu. Coinneoidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní an gearánach ar an eolas go cuí faoi aon bheart breise a dhéantar chun an gearán a láimhseáil. Tabharfaidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní freagra ar iarrataí réasúnta ar fhaisnéis arna ndéanamh ag an ngearánach gan aon mhoill mhíchuí.

*Airteagal 6*

**Cinntí**

1. Ina chinneadh maidir le gearán, tabharfaidh an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní aghaidh ar na pointí uile a ardaítear sa ghearán agus luafaidh sé na cúiseanna atá le toradh an imscrúdaithe. Beidh an cinneadh sin comhsheasmhach le haon chinneadh a rinne an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní roimhe sin i dtaca le gearáin chomhchosúla, ach amháin má tá an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní in ann údar a thabhairt leis an bhfáth a dtagtar ar chonclúid dhifriúil.

2. Cuirfidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní a gcinneadh maidir le gearán in iúl don ghearánach gan moill mhíchuí a luaithe is féidir laistigh den tréimhse ama dá dtagraítear in Airteagal 1(2), pointe (e), agus in aon chás laistigh de 2 mhí ón dáta a fuair an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní an gearán.

3. I gcásanna eisceachtúla nach féidir an cinneadh maidir le gearán a sholáthar laistigh den tréimhse ama dá dtagraítear in Airteagal 1(2), pointe (e) nó laistigh de 2 mhí ón dáta a fhaightear an gearán, cuirfidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní an gearánach ar an eolas gan moill mhíchuí faoi na cúiseanna atá leis an moill sin agus sonróidh siad dáta an chinnidh.

4. I gcás nach sásaíonn cinneadh an tsoláthraí seirbhísí cripteashócmhainní éileamh an ghearánaigh nó nach sásaíonn sé é ach go páirteach, leagfaidh an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní amach go soiléir réasúnaíocht a chinnidh agus beidh faisnéis ann maidir leis na leigheasanna atá ar fáil.

*Airteagal 7*

**Cumarsáid le gearánaigh**

1. Agus gearáin á láimhseáil acu, déanfaidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní cumarsáid le gearánaigh i dteanga shoiléir shimplí atá éasca le tuiscint ag gearánaigh.

2. Déanfar aon chumarsáid a dhéanfaidh an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní faoi Airteagail 4, 5 agus 6 agus a sheolfar chuig gearánach sa teanga ina ndearna an gearánach a ghearán ar choinníoll go bhfuil an teanga a úsáideann an gearánach ar cheann de na teangacha dá dtagraítear in Airteagal 3(2). Déanfar an chumarsáid sin i scríbhinn trí mhodhanna leictreonacha nó, ar iarraidh an ghearánaigh, i bhfoirm páipéir.

*Airteagal 8*

**Nósanna imeachta chun láimhseáil chomhsheasmhach gearán a áirithiú**

Déanfaidh soláthraithe seirbhísí cripteashócmhainní anailís ar shonraí láimhseála gearán ar bhonn leanúnach. Áireofar sna sonraí sin an méid uile seo a leanas:

(a) an meánam próiseála, don tréimhse ábhartha faoi bhreathnú, do gach céim den nós imeachta láimhseála gearán, lena n-áirítear admháil, imscrúdú, aga freagartha;

(b) an líon gearán a fuarthas, don tréimhse ábhartha faoi bhreathnú, agus do gach céim den nós imeachta láimhseála gearán, an líon gearán i gcás nár chomhlíon an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní na huasteorainneacha ama a leagtar amach ina nós imeachta láimhseála gearán;

(c) catagóirí na n-ábhar lena mbaineann gearáin;

(d) torthaí imscrúduithe.

*Airteagal 9*

**Teacht i bhfeidhm**

Tiocfaidh an Rialachán seo i bhfeidhm an fichiú lá tar éis lá a fhoilsithe in *Iris Oifigiúil an Aontais Eorpaigh*.

Beidh an Rialachán seo ina cheangal go huile agus go hiomlán agus beidh sé infheidhme go díreach i ngach Ballstát.

Arna dhéanamh sa Bhruiséil, an 1 Deireadh Fómhair 2024.

*Thar ceann an Choimisiúin*
*An tUachtarán*
Ursula VON DER LEYEN

*IARSCRÍBHINN*

**Teimpléad chun gearáin a dhéanamh**

**GEARÁN A DHÉANAMH**

(le seoladh ag an gcliant chuig an soláthraí seirbhísí cripteashócmhainní)

1.a. ***Faisnéis faoin ngearánach***

Sloinne/Ainm an eintitis dhlítheanaigh:

……

Céadainm:

……

EUID nó mura bhfuil sí ar fáil, uimhir chlárúcháin náisiúnta nó uimhir aitheantais:

……

Aitheantóir Eintitis Dhlítheanaigh (má tá sé ar fáil):

……

Tagairt an chliaint (má tá sí ar fáil):

……

Seoladh (sráid, uimhir, urlár) (d'eintitis dlítheanacha, oifig chláraithe):

……

Postchód:

……

Cathair:

……

Tír:

……

Teileafón:

……

Seoladh ríomhphoist:

……

1.b. ***Sonraí teagmhála (murab ionann iad agus 1.a)***

Sloinne/Ainm an eintitis dhlítheanaigh:

……

Céadainm:

……

Seoladh (sráid, uimhir, urlár) (d'eintitis dlítheanacha, oifig chláraithe):

……

Postchód:

……

Cathair:

……

Tír:

……

Teileafón:

……

Seoladh ríomhphoist:

……

2.a. Faisnéis faoin ionadaí dlíthiúil (más infheidhme) (cumhacht aturnae nó***doiciméad oifigiúil eile mar chruthúnas ar cheapachán an ionadaí atá le soláthar mar cheangaltán leis an bhfoirm seo)***

Sloinne/Ainm an eintitis dhlítheanaigh:

……

Céadainm:

……

Uimhir chlárúcháin agus LEI (má tá siad ar fáil):

……

Seoladh (sráid, uimhir, urlár) (d'eintitis dhlítheanacha, oifig chláraithe)

……

Postchód:

……

Cathair:

……

Tír:

……

Teileafón:

……

Seoladh ríomhphoist:

……

2.b ***Sonraí teagmhála (murab ionann iad agus 2.a)***

Sloinne/Ainm an eintitis dhlítheanaigh:

……

Céadainm:

……

Seoladh: sráid, uimhir, urlár (I gcás gnólachtaí, oifig chláraithe)

……

Postchód:

……

Cathair:

……

Tír:

……

Teileafón:

……

Seoladh Ríomhphoist:

……

3. **Faisnéis faoin ngearán**

3.a. ***Tagairt iomlán don tseirbhís cripteashócmhainní lena mbaineann an gearán (i.e. ainm an tsoláthraí seirbhísí cripteashócmhainní, uimhir thagartha na seirbhíse cripteashócmhainní, nó tagairtí eile do na hidirbhearta ábhartha…)***

……

……

……

3.b. ***Tuairisc ar ábhar an ghearáin***

……

……

……

Soláthair aon doiciméadacht a thacaíonn leis na fíorais a luaitear.

3.c. ***Dáta(í) na bhfíoras as ar eascair an gearán***

……

……

……

3.d. ***Tuairisc ar an damáiste, ar an gcaillteanas nó ar an dochar a rinneadh (i gcás inarb ábhartha)***

……

……

……

3.e. ***Barúlacha eile nó faisnéis ábhartha (i gcás inarb ábhartha)***

……

……

……

In (áit) ar an (dáta)

*SÍNIÚ*

**GEARÁNACH/IONADAÍ DLÍTHIÚIL AN GHEARÁNAIGH**

Doiciméadacht curtha ar fáil (cuir tic sa bhosca cuí):

*Cumhacht aturnae nó doiciméad oifigiúil eile mar chruthúnas ar cheapachán an ionadaí* ☐

*Cóip de dhoiciméid chonarthacha na n-infheistíochtaí lena mbaineann an gearán* ☐

*Doiciméid eile a thacaíonn leis an ngearán:* ☐

……

……

……