

Customer Complaints Procedure / Procedura rozpatrywania reklamacji klientów

BitGo Europe GmbH

LANGUAGE OF THE AGREEMENT — BINDING LANGUAGE STATEMENT / JĘZYK UMOWY — OŚWIADCZENIE O WERSJI WIĄŻĄCEJ

This Agreement (hereinafter referred to as the "Agreement") is executed in both the English language and the Polish language. The Parties acknowledge and agree that both language versions are provided and executed for convenience. However, in the event of any ambiguity, discrepancy, inconsistency, or conflict between the English version and the Polish version regarding the meaning, interpretation, translation, or legal effect of any provision of this Agreement, the English language version shall exclusively prevail and shall be the sole legally binding version for all purposes.

Niniejsza Umowa (zwana dalej „Umową”) została sporządzona zarówno w języku angielskim, jak i w języku polskim. Strony przyjmują do wiadomości i uzgadniają, że obie wersje językowe są udostępniane i sporządzane dla wygody. Jednakże w przypadku jakiegokolwiek niejednoznaczności, rozbieżności, niespójności lub konfliktu pomiędzy wersją angielską a wersją polską co do znaczenia, wykładni, tłumaczenia lub skutku prawnego jakiegokolwiek postanowienia niniejszej Umowy, wersja w języku angielskim ma wyłączne pierwszeństwo i stanowi jedyną prawnie wiążącą wersję dla wszystkich celów.

ENGLISH	POLSKI
Principles for Complaint Management	Zasady zarządzania reklamacjami
At BitGo Europe GmbH, customer satisfaction is our top priority. If you are ever dissatisfied with our services or products, you have the opportunity to file a complaint at any time. We have set up a dedicated complaints department and implemented appropriate complaint management measures. Our goal is to ensure that your complaints are handled in a timely and appropriate manner.	W BitGo Europe GmbH zadowolenie klienta jest naszym najwyższym priorytetem. Jeżeli kiedykolwiek będą Państwo niezadowoleni z naszych usług lub produktów, mają Państwo możliwość złożenia reklamacji w dowolnym momencie. Utworzyliśmy dedykowany dział reklamacji i wdrożyliśmy odpowiednie środki zarządzania reklamacjami. Naszym celem jest zapewnienie, aby Państwa reklamacje były rozpatrywane terminowo i we właściwy sposób.
To continuously improve the quality of our services, we take your feedback very seriously. We ensure that all complaints are investigated objectively and appropriately in accordance with our complaint management principles and procedures, that potential conflicts of interest are identified, and that the complaint process remains unaffected by any such conflicts.	Aby stale podnosić jakość naszych usług, traktujemy Państwa opinie bardzo poważnie. Zapewniamy, że wszystkie reklamacje są rozpatrywane obiektywnie i adekwatnie zgodnie z naszymi zasadami i procedurami zarządzania reklamacjami, że potencjalne konflikty interesów są identyfikowane, a proces rozpatrywania reklamacji pozostaje wolny od wpływu takich konfliktów.
Furthermore, we use all complaints as an opportunity to review our processes and workflows continuously and to optimize them through targeted measures when necessary.	Ponadto wszelkie reklamacje traktujemy jako okazję do ciągłego przeglądu naszych procesów i obiegu pracy oraz do ich optymalizacji w razie potrzeby poprzez ukierunkowane działania.

Complaint Processing	Rozpatrywanie reklamacji
As a customer or potential customer of BitGo Europe GmbH, you may submit complaints regarding any of our services or those of our partner service providers. Complaints can be submitted electronically, in writing, or verbally.	Jako klient lub potencjalny klient BitGo Europe GmbH mogą Państwo składać reklamacje dotyczące dowolnych naszych usług lub usług naszych partnerów. Reklamacje można składać drogą elektroniczną, pisemnie lub ustnie.
Electronic submission	Złożenie drogą elektroniczną
If you wish to submit a complaint electronically, please send it to the following email address: complaints-eu@bitgo.com .	Jeżeli chcą Państwo złożyć reklamację drogą elektroniczną, prosimy o jej przesłanie na następujący adres e-mail: complaints-eu@bitgo.com .
Important: Please use this email address exclusively for submitting complaints. Complaints sent to any other email address will not be considered.	Ważne: prosimy o korzystanie z tego adresu e-mail wyłącznie w celu składania reklamacji. Reklamacje wysłane na jakikolwiek inny adres e-mail nie będą rozpatrywane.
Postal submission	Złożenie drogą pocztową
For written complaints, please use the following postal address:	Dla reklamacji składanych pisemnie prosimy o korzystanie z następującego adresu pocztowego:
BitGo Europe GmbH Complaints Management Mainzer Landstraße 10 60325 Frankfurt am Main Germany	BitGo Europe GmbH Complaints Management Mainzer Landstraße 10 60325 Frankfurt am Main Niemcy
Required information	Wymagane informacje
To process your complaint, the following information is required:	W celu rozpatrzenia Państwa reklamacji wymagane są następujące informacje:
• Full contact details (name, address, email address) • Reason for the complaint, e.g.: – Custody of digital assets – Delayed or failed transaction settlement – Withdrawal or transfer of digital assets – Security or account access issues – BitGo platform functionality – Other custody-related concerns	• Pełne dane kontaktowe (imię i nazwisko, adres, adres e-mail) • Przyczyna reklamacji, np.: – Przechowywanie aktywów cyfrowych – Opóźnione lub nieudane rozliczenie transakcji – Wypłata lub transfer aktywów cyfrowych – Problemy z bezpieczeństwem lub dostępem do konta – Funkcjonalność platformy BitGo – Inne kwestie związane z przechowywaniem
• A detailed description of the issue	• Szczegółowy opis sprawy
• Copies of all relevant documents necessary for understanding the complaint (if available)	• Kopie wszystkich istotnych dokumentów niezbędnych do zrozumienia reklamacji (jeżeli dostępne)
Processing timeline	Termin rozpatrzenia

BitGo Europe GmbH will confirm receipt of every complaint to the complainant. A response will generally be provided within 15 business days after receipt. If this deadline cannot be met, the complainant will be informed of the reasons for the delay and the estimated processing time via an interim notification. The final response will be provided no later than 35 business days after receipt of the complaint. If a complaint can be resolved quickly, the complainant will receive a direct response instead of an acknowledgment of receipt. If BitGo Europe GmbH does not fully or partially uphold a complaint, the complainant will receive a justification for the decision.	BitGo Europe GmbH potwierdzi otrzymanie każdej reklamacji jej składającemu. Odpowiedź zostanie z reguły udzielona w terminie 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, składający reklamację zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia oraz o szacowanym czasie rozpatrzenia w drodze powiadomienia tymczasowego. Ostateczna odpowiedź zostanie udzielona nie później niż w terminie 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji. Jeżeli reklamacja może zostać rozpatrzona szybko, składający reklamację otrzyma bezpośrednią odpowiedź zamiast potwierdzenia jej otrzymania. Jeżeli BitGo Europe GmbH nie uwzględni reklamacji w całości lub w części, składający reklamację otrzyma uzasadnienie podjętej decyzji.
Further Options for Your Complaint	Dalsze możliwości dotyczące Państwa reklamacji
If you are not satisfied with the final processing or outcome of your complaint, you can escalate the matter to an independent third party. You may contact the following arbitration body:	Jeżeli nie są Państwo zadowoleni z ostatecznego sposobu rozpatrzenia reklamacji lub jej wyniku, mogą Państwo skierować sprawę do niezależnego podmiotu zewnętrznego. Mogą Państwo zwrócić się do następującego podmiotu polubownego rozstrzygania sporów:
Arbitration Body at the Federal Financial Supervisory Authority (BaFin) Website: www.bafin.de/schlichtungsstelle Email: schlichtungsstelle@bafin.de	Podmiot polubownego rozstrzygania sporów przy niemieckim Federalnym Urzędzie Nadzoru Finansowego (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – BaFin) — Schlichtungsstelle bei der BaFin Strona internetowa: www.bafin.de/schlichtungsstelle E-mail: schlichtungsstelle@bafin.de
Note: If you submit your complaint to both BitGo Europe GmbH and the arbitration body at the same time, BitGo Europe GmbH will cease processing your direct complaint. Further communication will take place exclusively through the arbitration body, which may result in delays in processing your complaint.	Uwaga: Jeżeli złożą Państwo reklamację jednocześnie do BitGo Europe GmbH oraz do podmiotu polubownego rozstrzygania sporów, BitGo Europe GmbH zaprzestanie bezpośredniego rozpatrywania Państwa reklamacji. Dalsza komunikacja będzie prowadzona wyłącznie za pośrednictwem tego podmiotu, co może spowodować opóźnienia w rozpatrywaniu Państwa reklamacji.
Beyond this, you retain the right to pursue legal action through civil courts.	Niezależnie od powyższego zachowują Państwo prawo do dochodzenia roszczeń przed sądami powszechnymi.
Note: The processing of complaints is free of charge.	Uwaga: Rozpatrywanie reklamacji jest bezpłatne.