

Klagebehandlingsprocedure

Hvad vi lover dig

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) forsøger til enhver tid at levere den bedste service for vores kunder. Vi forstår, at tingene måske ikke altid går som planlagt, og at der kan være tidspunkter, hvor du føler, at vi har svigtet dig. Hvis det sker, beder vi dig fortælle os det. Vi vil gøre vores yderste for at finde den bedste løsning, på den hurtigste og mest rimelige måde.

SquareTrade er autoriseret og reguleret af Malta Financial Services Authority, og enhver modtaget klage vil blive behandlet i overensstemmelse med myndighedskravene.

Square Trade er indskrevet som forsikringsagent på Malta og har udøvet deres pasrettigheder. Det betyder, at det er tilladt for dem at yde deres forsikringsdistributionstjenester i forskellige EU-medlemsstater og EØS-jurisdiktioner, herunder dit bopælsland. SquareTrade er en udpeget agent for Starr Europe Insurance Limited, et forsikringsselskab registreret på Malta. Forsikringsselskabet har delegeret behandlingen af reklamationer til SquareTrade. Bemærk venligst, at klageprocessen er gratis.

Sådan klager du:

Hvis du er utilfreds med noget aspekt af salget eller håndteringen af dit forsikringsprodukt, beder vi dig om at indsende en klage til os gennem en af de følgende kanaler:

- **Telefon:** +45 78 77 50 58; linjen er åben mandag til fredag fra 09 – 19 og lørdag fra 10 – 17 (lukket søndag).
- **E-mail:** complaintseu@squaretrade.com
- **Skriftligt:** Director - Customer Experience & Service
SquareTrade Europe Limited
Vision Exchange Building
Territorials Street
Central Business District
Birkirkara
Malta
- **I butik eller online:** der, hvor du købte din enhed.

Inkluder venligst følgende information for at hjælpe SquareTrade med at undersøge din klage:

- Dit fulde navn og hjemmeadresse
- En beskrivelse af din klage
- Den bedste måde vi kan kontakte dig på
- Dit SquareTrade Forsikrings-ID, hvis du har det

Det næste skridt

Vores dygtige og dedikerede personale vil støtte dig gennem processen og forsøge at løse alle klager inden for tre arbejdsdage efter modtagelse af din klage.

Inden for 1 arbejdsdag

Vi vil modtage din klage og underrette dig om, hvem der vil behandle den.

Løbende information

Efter vi har modtaget din klage, vil vi kontakte dig og holde dig informeret om klagebehandlingens fremskridt, hvor vi har eventuelle yderligere opdateringer eller spørgsmål, der kræver din opmærksomhed.

Inden for 15 arbejdsdage

Vi vil sende dig en skriftlig og endelig afgørelse på din klage og forklare enten:

- hvordan vi har undersøgt din sag og nået frem til denne beslutning; eller
- hvorfor vi stadig ikke har haft mulighed for at komme med et svar på din klage.

I begge tilfælde vil vi give dig oplysninger om, hvordan du kan kontakte The Office of the Arbiter for Financial Services, hvis du fortsat er utilfreds med vores svar. Bemærk venligst, at selvom vores endelige afgørelse afslutter SquareTrade's klagebehandlingsproces, vil SquareTrade samarbejde fuldt ud med The Office of the Arbiter for Financial Services, hvis du vælger at sende sagen videre til dem.

Uafhængig sagsbehandling

Hvis du ikke er tilfreds med vores endelige afgørelse eller vores grund til, hvorfor vi stadig ikke har et svar på din klage, så har du mulighed for at anmode The Office of the Arbiter for Financial Services om at undersøge din klage. De er et uafhængigt sagsbehandlingsnævn på Malta.

Bemærk venligst, at The Office of the Arbiter for Financial Services kun vil tage imod en klagesag, hvis den er registreret skriftligt hos SquareTrade Europe Limited på en dato ikke senere end 2 år fra den dag, hvor du var vidende om eller burde have været vidende om den sag, som fremgår af din klage. Et sagsbehandlingsgebyr på €25 skal betales til The Office of the Arbiter for Financial Services, men dette vil eventuelt blive refunderet, hvis begge parter indgår en aftale, før The Office of the Arbiter for Financial Services har kommet med en formel afgørelse.

At fremsende din sag til The Office of the Arbiter for Financial Services vil ikke påvirke din ret til at indlede retsforfølgning.

Fordi The Office of the Arbiter for Financial Services kun vil behandle din sag, efter du har forsøgt at løse den med os, bedes du først gøre os opmærksom på eventuelle problemer, og vi vil gøre alt hvad vi kan for at hjælpe.

Deres kontaktinformation er

Telefon: Telefon: (+356) 21 249 245 eller

Freephone: 80 072 366 (dette opkald er gratis, hvis det foretages fra en maltesisk fastnettelefon, ellers vil de normale takster blive opkrævet fra opkalderens telefonudbyder)

E-mail: complaint.info@asf.mt

Post: Office of the Arbiter for Financial Services

First Floor
St Calcedonius Square
Floriana
FRN1530
Malta

Websted: <https://www.financialarbiter.org.mt/>

Domfældelse ved uenighed

Hvis enten du eller SquareTrade fortsat er utilfredse med beslutningen fra The Office of the Arbiter for Financial Services, er det muligt at anke sagen hos appeldomstolen (Court of Appeal (Inferior Jurisdiction)) inden for 20 dage fra den dato, hvor begge parter er blevet underrettet om beslutningen, eller fra den dato hvor en fortolkning eller tydeliggørelse eller rettelse foretaget af The Arbiter for Financial Services er viderekommunikeret til begge parter.

The Arbiter for Financial Services på Malta er også medlem af **FIN-NET**, som er et netværk af nationale organisationer, der er ansvarlige for at afgøre forbrugerklager på området for finansielle tjenesteydelser uden for retten. Det blev etableret som en alternativ tvistbilæggelsesmekanisme til at assistere i tværgrænsekonflikter vedrørende finansielle tjenesteydelser. FIN-NET består af de lande, der dækker Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, dvs. alle EU-medlemsstater, Norge, Liechtenstein og Island. Hvis du har problemer med at henvende dig til The Arbiter for Financial Services på Malta, såsom sprogvanskeligheder, kan du henvise din klage til FIN-NET-medlemmet i dit land gennem kontaktoplysningerne i nedenstående link:

- Medlemmer af FIN-NET efter land | Europa-Kommissionen (europa.eu)