

Complaints Handling Procedure

Hvad vi lover dig

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) forsøger at levere den bedste service til vores kunder altid. Vi forstår, at alting ikke altid går som planlagt, og at der kan være tidspunkt hvor du føler, at vi har svigtet dig. Hvis det sker, vil vi gerne have dig til at fortælle os det. Vi vil gøre vores bedste for, at finde den bedste løsning på hurtigste og bedste måde.

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

Square Trade er indskrevet som forsikringsagent på Malta og har udøvet sine pasrettigheder. Det betyder, at det er tilladt at levere sine 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 din forsikring produkt, vil vi bede dig om sende 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 lørdage fra 10 – 17(lukket søndage).
- **E-mail:** complaintseu@squaretrade.com
- **Skiftligt:** 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.

Inkludér venligst følgende information for at hjælpe SquareTrade med at vurdere din klage:

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

Det næste skridt

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

Inden for 1 arbejdsdag

Vi vil modtage din klage og fortælle dig, hvem der vil behandle din klage.

Løbende information

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

Inden for 15 arbejdsdage

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

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

I begge tilfælde vil vi give dig detaljer om, hvordan du har mulighed for at kontakte kontoret for Arbiter for Financial Services, hvis du fortsat er utilfreds med vores svar. Bemærk venligst, at selvom vores endelige afgørelse afslutter SquareTrade's klagebehandling proces, vil SquareTrade samarbejde fuldt ud med 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 kan have et svar på din klage, så har du mulighed for at anmode kontoret for Arbiter for Financial Services om at undersøge din klage. De er et uafhængigt sagsbehandlingsnævn i Malta.

Bemærk venligst, at kontoret for Arbiter for Financial Services kun vil acceptere 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 kontoret for Arbiter for finansielle tjenesteydelser, men dette kan være refundérbart hvis begge parter indgår en aftale før kontoret for Arbiter for Financial Services har udstedt en formel afgørelse.

At fremsende din sag til kontoret for Arbiter for Financial Services vil ikke påvirke din rettighed til at anlægge et anlægge en juridisk retssag.

Da kontoret for Arbiter for Financial Services kun vil behandle din sag, efter du har forsøgt at løse den med os, gør os gerne opmærksom på enhver problem først, og vi vil gøre alt hvad vi kan for at hjælpe-

Deres kontaktinformation er

Telefon: Telefon: (+356) 21 249 245 eller
Freefon: 80 072 366 (dette opkald er gratis, hvis det gøres

fra en maltesisk fastnettelefon, ellers bliver de normale takster 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

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

Domfældelse ved uenighed

Hvis enten du eller SquareTrade fortsat er utilfreds med beslutningen fra kontoret Arbiter for Financial Services, er det muligt at indgive en appel ved Court of Appeal (Inferior Jurisdiction) inden for 20 dage fra den dato, hvor beslutningen er videregivet til begge parter, eller fra den dato hvor en fortolkning eller klarificering eller korrektion lavet af Arbiter for Financial Services er videregivet til begge parter.

The Arbiter for Financial i Malta er også medlem af **FIN-NET**, som er et netværk af nationale organisationer, der er ansvarlige for at afgøre forbrugernes klager på området for finansielle tjenesteydelser uden for retten. Det blev etableret som en alternativ tvistbilæggelsesmekanisme til at assistere vedrørende konflikter i internationale, 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 i Malta, såsom sprogvanskeligheder, kan du henvise din klage til FIN-NET-medlemmet i dit land ved at finde kontaktoplysningerne via nedenstående link:

- [Medlemmer af FIN-NET efter land | Europa-Kommissionen \(europa.eu\)](#)