

Prosedyre for klagebehandling

Det vi lover

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) har som mål å tilby den høyeste servicekvaliteten til våre kunder til enhver tid. Vi forstår at ting ikke alltid går som planlagt og det kan være tider du føler deg bortprioritert eller sviktet. Skulle du oppleve dette ønsker vi gjerne at du gir oss beskjed. Vi skal gjøre det beste vi kan for å løse ting raskt og rettferdig.

SquareTrade er autorisert og regulert av Malta Financial Services Authority, og eventuelle mottatte klager administreres i samsvar med forsikringskrav.

SquareTrade er autorisert for forsikringsdistribusjon og har passtillatelser (på tjenestebasis) og forsikringsdistribusjon til ulike EU-medlemsstater. SquareTrade har delegert myndighet til å behandle klager på vegne av forsikringselskapet (Starr Europe Insurance Limited).

Hvordan klager du:

Hvis du er misfornøyd ved noen aspekter ved salg eller håndtering håndtering av forsikringen din, ber vi deg vennligst kontakte den berørte avdelingen i første omgang. Skulle du fremdeles være misfornøyd og føler at det ikke er løst etter din tilfredstillelse, er du velkommen til å ta kontakt med oss på følgende metoder:

- **Telefon:** (+47) 21 49 20 59, linjene er åpne fra 08:00-20:00 Mandag - Fredag, 09:00 – 17:00 Lørdag, stengt Søndag.
- **E-post:** complaintseu@squaretrade.com
- **Brev:** Director - Customer Experience & Service
SquareTrade Europe Limited
Vision Exchange Building
Territorials Street
Central Business District
Birkirkara
Malta
- **I butikk eller på internet:** Hvor du opprettet forsikringen din.

Vennligst inkluder følgende informasjon for å hjelpe SquareTrade med å undersøke klagen:

- Ditt fulle navn og adresse.
- Problembeskrivelse.
- Hvordan du ønsker å bli kontaktet.
- Ditt forsikringsnummer om du har.

Hva skjer videre?

Våres godt utdannede og dedikerte personale vil hjelpe deg gjennom hele prosessen og vil ha som mål å løse de fleste klager innen tre virkedager etter vi har mottatt din klage.

Innen 1 virkedag

Vi vil bekrefte klagen din og fortelle deg hvem som skal behandle denne.

Holder deg informert

Etter at vi har godkjent klagen din, vil vi kontakte deg og holde deg informert om fremdriften i klagen der vi vil ha ytterligere oppdateringer eller spørsmål som krever din oppmerksomhet.

Innen 15 virkedager

Vi sender deg et endelig og skriftlig svar på klagen din og forklarer enten:

- Hvordan vi har undersøkt og kommet frem til avgjørelsen; eller
- Forklarer hvorfor vi ikke har klart å svare på klagen.

I begge tilfeller vil vi gi deg detaljer om hvordan du kan kontakte Office of the Arbiter for Financial Services hvis du fortsatt er missfornøyd med svaret du har fått. Vær oppmerksom på at mens våres endelige svar avsluttes SquareTrades klageprosedyre. SquareTrade vil samarbeide med Office of the Arbiter for Financial Services dersom du skulle ønske å henvise saken til de.

Uavhengig anmeldelse

Skulle du ikke være fornøyd med våres endelige svar, eller grunnen for at vi ikke har klart å komme frem til et endelig svar på din klage, står du fritt til å be Office of the Arbiter for Financial Services å gå igjennom klagen på nytt. De er en uavhengig klageoppfølgingstjeneste.

Vær oppmerksom at Office of the Arbiter for Financial Services bare vil godta en klage om den er registrert skriftlig hos SquareTrade Europe Limited innen en dato som ikke er senere enn 2 år fra den dagen du først var oppmerksom eller med rimlighet burde være vitende av de sakene det klages over. Du må betale et beløp på €25 selvom dette kan refunderes når partene er kommet til enighet før Office of the Arbiter for Financial Services utsteder en formell avgjørelse.

Henvisningen av saken til Office of the Arbiter for Financial Services vil ikke påvirke dine juridiske rettigheter.

Siden Office of the Arbiter for Financial Services først vil vurdere klagen din når du har prøvd å løse den med oss, vennligst gi oss beskjed om eventuelle problemer først, så skal vi gjøre det ytterste vi kan for å hjelpe.

Kontaktinformasjonen er:

Telefon: Telephone: (+356) 21 249 245 or
Gratistelefon 80 072 366 (samtalet er gratis hvis den
kommer fra en maltesisk fasttelefon, ellers standardpriser
som gjelder for den som ringer telefonileverandøren).

E-post: complaint.info@asf.mt

Brev: Office of the Arbiter for Financial Services

First Floor
St Calcedonius Square
Floriana
FRN1530
Malta

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

Apeller (Alternativ tvisteløsning)

Hvis enten du eller SquareTrade er misfornøyd med avgjørelsen til Office of the Arbiter for Financial Services, kan du klage til lagmannsretten (underordnet jurisdiksjon) innen 20 dager fra datoen da ble varslet til begge parter eller fra datoen da tolking, korreksjoner eller avklaring er gitt av Arbiter er varslet til begge parter.