

Klachtenafhandelingsprocedure

Wat we je beloven

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) streeft ernaar om onze klanten te allen tijde de hoogste kwaliteit van dienstverlening te bieden. We begrijpen dat dingen niet altijd volgens plan verlopen en dat je soms het gevoel hebt dat we je in de steek hebben gelaten. Als dit gebeurt, willen we dat je het ons vertelt. We zullen ons best doen om alles snel en eerlijk recht te zetten.

SquareTrade is geautoriseerd en gereguleerd door de Malta Financial Services Authority en alle ontvangen klachten worden behandeld in overeenstemming met de wettelijke vereisten.

SquareTrade is ingeschreven als verzekeringsagent in Malta en heeft haar paspoortrechten uitgeoefend. Dit betekent dat het is toegestaan om haar verzekeringsdistributiediensten aan te bieden in verschillende EU-lidstaten en EER-rechtsgebieden, inclusief uw woonland. SquareTrade is een aangestelde agent van Starr Europe Insurance Limited, een in Malta geregistreerde verzekeraar. De verzekeraar heeft de behandeling van klachten gedelegeerd aan SquareTrade. Houd er rekening mee dat de klachtenprocedure gratis is.

Hoe te klagen:

Als u ontevreden bent over enig aspect van de verkoop of afhandeling van uw verzekeringsproduct, verzoeken wij u in eerste instantie contact op te nemen met SquareTrade via een van de volgende kanalen:

- **Telefonisch:** 31 850644158, lijnen zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 18.15 uur, op zaterdag en zondag gesloten.
- **Per e-mail:** klachteneu@squaretrade.com
- **Schriftelijk:**
Directeur - Customer Experience & Service
SquareTrade Europe Limited
Vision Exchange Building
Territorials Street
Central Business District
Birkirkara
Malta
- **In de winkel of online:** waar je je verzekering hebt afgesloten.

Voeg de volgende informatie toe om SquareTrade te helpen uw klacht te onderzoeken:

- Uw volledige naam en postadres
- Een omschrijving van uw klacht
- De beste manier voor ons om contact met u op te nemen
- Uw SquareTrade Protection Plan-nummer als u dat heeft

Wat gebeurt er nu?

Onze hoog opgeleid en toegewijd medewerkers zullen u gedurende het hele proces ondersteunen en streven ernaar de meeste klachten binnen drie werkdagen na ontvangst van uw klacht op te lossen.

Binnen 1 werkdag

We zullen uw klacht erkennen en u vertellen wie uw klacht zal behandelen.

U op de hoogte houden

Nadat we uw klacht hebben erkend, nemen we contact met u op en houden we u op de hoogte van de voortgang van uw klacht waar we verdere updates of vragen hebben die uw aandacht vereisen.

Binnen 15 werkdagen

We sturen u een schriftelijke definitieve reactie op uw klacht en leggen uit:

- hoe we dit hebben onderzocht en tot dit besluit hebben gekomen; of
- leggen uit waarom we nog steeds geen reactie op uw klacht hebben kunnen geven.

In beide gevallen zullen we u de details verstrekken over hoe u contact kunt opnemen met het Kantoor van de arbiter voor Financiële diensten als u niet tevreden bent met ons antwoord. Houd er rekening mee dat hoewel onze definitieve reactie de klachtenprocedure van SquareTrade beëindigt, SquareTrade volledig zal meewerken met het Kantoor van de Arbiter voor Financiële Diensten als u ervoor kiest om de zaak naar hen door te verwijzen.

Onafhankelijke beoordeling

Als u niet tevreden bent met ons definitieve antwoord, of onze reden waarom we nog steeds geen antwoord op uw klacht hebben kunnen geven, kunt u het Bureau van de Arbiter voor Financiële Diensten vragen om uw klacht te beoordelen. Ze zijn een onafhankelijke klachtenafhandelingsdienst in Malta.

Houd er rekening mee dat het kantoor van de arbiter voor financiële diensten een klacht alleen accepteert als deze schriftelijk is geregistreerd bij SquareTrade Europe Limited uiterlijk 2 jaar vanaf de dag waarop u voor het eerst kennis had

Houd er rekening mee dat het Kantoor van de Arbiter voor Financiële Diensten een klacht alleen accepteert als deze schriftelijk is geregistreerd bij SquareTrade Europe Limited uiterlijk 2 jaar vanaf de dag waarop u voor het eerst kennis had, of redelijkerwijs had moeten weten, van de zaken waarover wordt geklaagd. Er zal een vergoeding van € 25 worden betaald aan het bureau van de arbiter voor financiële diensten, hoewel dit kan worden terugbetaald als beide partijen tot overeenstemming kunnen komen voordat het bureau van de arbiter voor financiële diensten een formele beslissing neemt.

Het doorverwijzen van uw zaak naar het Bureau van de Arbiter voor Financiële Diensten heeft geen invloed op uw recht om een gerechtelijke procedure aan te spannen.

Aangezien het kantoor van de Arbiter voor Financiële Diensten uw klacht pas in behandeling neemt nadat u heeft geprobeerd deze met ons op te lossen,

Aangezien het kantoor van de Arbiter voor Financiële Diensten uw klacht pas in behandeling neemt nadat u heeft geprobeerd deze met ons op te lossen, dient u ons eerst op de hoogte te stellen van eventuele problemen en zullen we er alles aan doen om u te helpen.

Telefoon:

Telefoon: (+356) 21 249 245 of

Gratis nummer: 80 072 366 (het gesprek is gratis als het afkomstig is van een Maltese vaste lijn, anders standaardtarieven zoals van toepassing op de telefoonprovider van de beller)

Email: complaint.info@asf.mt

Post:

Kantoor van de Arbiter voor Financiële Diensten
Eerste verdieping
St Calcedonius Square
Floriana
FRN1530
Malta

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

Beroep (alternatieve geschillenbeslechting)

Als u of SquareTrade het niet eens zijn met de beslissing van het Bureau van de Arbiter voor Financiële Diensten, dan kan beroep worden aangetekend bij het hof van beroep (inferieure jurisdictie) binnen 20 dagen vanaf de datum waarop de beslissing aan beide partijen is medegedeeld of, vanaf de datum waarop een dergelijke interpretatie, verduidelijking of correctie door de arbiter aan beide partijen wordt meegedeeld.

De Arbiter voor Financiële Diensten in Malta is ook lid van FIN-NET, een netwerk van nationale organisaties die verantwoordelijk zijn voor het buitengerechtelijk afhandelen van klachten van consumenten op het gebied van financiële diensten. Het werd opgericht als een alternatief mechanisme voor geschillenbeslechting om te helpen bij grensoverschrijdende geschillen met betrekking tot financiële diensten. Het FIN-NET bestaat uit de landen die de Europese Economische Ruimte bestrijken, d.w.z. alle EU-lidstaten, Noorwegen, Liechtenstein en IJsland. Als u problemen ondervindt bij het benaderen van de Arbiter voor Financiële Diensten in Malta, zoals taalproblemen, kunt u uw klacht voorleggen aan het FIN-NET-lid in uw land door de contactgegevens te vinden via de onderstaande link:

- [Leden van FIN-NET per land | Europese Commissie \(europa.eu\)](#)