

Valitusmenettely

Mitä lupaamme sinulle

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) pyrkii tarjoamaan asiakkaillemme aina korkealaatuista palvelua. Ymmärrämme, että asiat eivät aina mene suunnitelmien mukaan ja joskus tunnet olosi pettyneeksi. Jos näin tapahtuu, haluamme, että kerrot siitä meille. Teemme parhaamme saadaksemme asiat kuntoon nopeasti ja reilusti.

SquareTrade on Maltan rahoituspalveluviranomaisen Malta Financial Services Authorityn valtuuttama ja sääntelemä, ja vastaanotetut valitukset käsitellään säännösten mukaisesti.

SquareTrade on Maltalla rekisteröity vakuutusasiamies. Tämä tarkoittaa, että sillä on oikeus toimia vakuutuspalvelujen tarjoajana useissa EU:n jäsenvaltioissa ja ETA:n alueella Suomi mukaan lukien. SquareTrade on Maltalla rekisteröidyn Starr Europe Insurance Limitedin valtuuttama asiamies, jolle vakuutuksenantaja on delegoinut valitusten vastaanottamisen ja käsittelyn. Huomaa, että valitusprosessi on maksuton.

Kuinka tehdä valitus:

Jos olet tyytymätön johonkin osa-alueeseen vakuutuksesi myynnissä tai käsittelyssä, pyydämme sinua ottamaan yhteyttä SquareTradeen jollakin seuraavista tavoista:

- **Soittamalla:** +358 753 263 464, linjat ovat auki ma–pe klo 10.00–18.30, kiinni lauantaisin ja sunnuntaisin
- **Lähetämällä sähköpostin:** complaintseu@squaretrade.com
- **Kirjoittamalla:**
Director - Customer Experience & Service
SquareTrade Europe Limited
Vision Exchange Building
Territorials Street
Central Business District
Birkirkara
Malta
- **Myyntiliikkeessä tai verkossa:** liike, josta ostit vakuutuksesi

Ole hyvä ja liitä mukaan seuraavat tiedot, jotta SquareTrade voi tutkia tapaustasi:

- Koko nimesi ja postiosoitteesi
- Kuvaus valituksestasi
- Paras tapa ottaa sinuun yhteyttä
- SquareTrade Protection Plan -vakuutuksesi numero, jos sinulla on se

Mitä tapahtuu seuraavaksi?

Korkeasti koulutettu ja omistautunut henkilökuntamme tukee sinua koko prosessin ajan ja pyrkii ratkaisemaan useimmat valitukset kolmen arkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta.

Yhden arkipäivän sisällä

Hyväksymme valituksesi ja kerromme, kuka valituksesi käsittelee.

Pidämme sinut ajan tasalla

Kun olemme saaneet valituksesi, otamme sinuun yhteyttä ja tiedotamme sinulle valituksesi etenemisestä aina, kun meillä on lisäpäivityksiä tai kysymyksiä, jotka vaativat huomiotasi.

15 arkipäivän sisällä

Lähetämme sinulle kirjallisena lopullisen vastauksen valitukseen ja selitämme joko

- kuinka olemme tutkineet ja päätyneet tähän päätökseen tai
- miksi emme ole vielä kukaan voineet vastata valitukseesi.

Kummassakin tapauksessa annamme sinulle tiedot siitä, kuinka voit ottaa yhteyttä rahoituspalveluiden välimiesvirastoon, Office of the Arbiter for Financial Services, jos olet edelleen tyytymätön vastaukseemme. Huomaa, että vaikka lopullinen vastauksemme päättää SquareTraden valitusmenettelyn, SquareTrade tekee täysimääräistä yhteistyötä Office of the Arbiter for Financial Servicesin kanssa, jos päätät saattaa asian heidän käsiteltäväkseen.

Riippumaton tarkistusmenettely

Jos et ole tyytyväinen lopulliseen vastaukseemme tai siihen, miksi emme ole vielä kukaan pystyneet antamaan vastaustamme valitukseen, voit pyytää Office of the Arbiter for Financial Servicesiä tarkistamaan valituksesi. Se on Maltalla toimiva riippumaton valitustenratkaisupalvelu.

Huomaa, että Office of the Arbiter for Financial Services hyväksyy valituksen ainoastaan, jos se on kirjallisesti rekisteröity SquareTrade Europe Limitedille viimeistään kahden vuoden kuluttua siitä päivästä, jona sait ensimmäisen tiedon tai jona sinun olisi kohtuudella pitänyt saada tieto valitetusta asiasta. Asiasta peritään 25 euron käsittelymaksu, mutta se voidaan palauttaa, jos molemmat osapuolet pääsevät sopimukseen, ennen kuin Office of the Arbiter for Financial Services antaa muodollisen päätöksen.

Asiasi siirtäminen Office of the Arbiter for Financial Servicesille ei vaikuta oikeuteesi nostaa asiasta kannetta.

Koska Office of the Arbiter for Financial Services käsittelee valituksesi vasta, kun olet yrittänyt ratkaista sen kanssamme – ilmoitathan meille kaikista ongelmista ensin, niin teemme kaikkemme auttaaksemme.

Sen yhteystiedot ovat:

Puhelin: Puhelinnumero: (+356) 21 249 245 tai
ilmainen puhelinnumero: 80 072 366 (puhelu on ilmainen,
jos se soitetaan Maltalla lankapuhelimesta, muutoin
normaalit maksut soittajan puhelinoperaattorin mukaan)

Sähköposti: complaint.info@asf.mt

Postiosoite: Office of the Arbiter for Financial Services

First Floor
St Calcedonius Square
Floriana
FRN1530
Malta

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

Muutoksenhaku (vaihtoehtoinen riidanratkaisu)

Jos joko sinä tai SquareTrade olette tyytymättömiä Office of the Arbiter for Financial Servicesin päätökseen, voitte hakea muutosta muutoksenhakutuomioistuimessa, Court of Appeal (Inferior Jurisdiction), 20 päivän kuluessa päivästä, jona päätös on annettu tiedoksi molemmille osapuolille, tai päivästä, jona välimiehen tekemä tulkinta, selvitys tai korjaus on ilmoitettu molemmille osapuolille.

Maltan Arbiter for Financial Services on myös FIN-NET-verkoston jäsen, jonka toimialueena on kuluttajariitojen käsittely tuomioistuinten ulkopuolella. Se on perustettu vaihtoehtoiseksi toimijaksi kansainvälisissä rahoitusalan riita-asioissa. FIN-NET kattaa EU-alueen, Euroopan talousalueen, Norjan, Liechtensteinin sekä Islannin. Jos sinulla on vaikeuksia tavoittaa Maltan Arbiter for Financial Servicesiä esimerkiksi kielisyyistä, voit lähettää valituksesi suoraan myös kotimaasi FIN-NET-jäsenelle, jonka yhteystiedot löydät alla olevasta linkistä.

FIN-NET-jäsenet maittain | Euroopan komissio (europa.eu)