

Procedimento de Tratamento de Reclamações

O que prometemos

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) pretende fornecer sempre o serviço com a mais alta qualidade aos nossos clientes. Compreendemos que nem sempre o serviço corre como planeado e poderá haver alturas em que sentimos que o desiludimos. Se isto acontecer, queremos que nos diga. Faremos o nosso melhor para resolver a situação de forma rápida e justa.

SquareTrade está autorizada e regulada pela Malta Financial Services Authority e quaisquer reclamações recebidas são geridas de acordo com os requisitos regulamentares.

A Square Trade está inscrita como agente de seguros em Malta e tem exercido os seus direitos de passaporte. Isto significa que está autorizado a prestar os seus serviços de distribuição de seguros em vários Estados Membros da UE e jurisdições do EEE, incluindo o seu país de residência. A SquareTrade é um agente nomeado da Starr Europe Insurance Limited, uma Seguradora registada em Malta. A Seguradora delegou o tratamento de reclamações à SquareTrade. Por favor note que o processo de reclamações é gratuito.

Como apresentar uma reclamação:

Se não estiver satisfeito com qualquer aspeto da venda ou do tratamento do seu seguro, pedimos-lhe que contacte a SquareTrade numa primeira instância. em qualquer altura através de um dos seguintes canais:

- **Por telefone:** 351 308801295, as linhas estão abertas das 10:00 às 22:00 Segunda a Sexta-Feira, das 10:00 às 16:00 Sábados, fechada aos Domingos.
- **Através de email:** complaintseu@squaretrade.com
- **Por correio:** Director - Customer Experience & Service
SquareTrade Europe Limited
Vision Exchange Building
Territorials Street
Central Business District
Birkirkara
Malta
- **Na loja ou online:** onde adquiriu a sua apólice.

Por favor, inclua a seguinte informação para facilitar a SquareTrade a investigar a sua reclamação:

- Nome completo e morada
- Uma descrição da sua reclamação
- A forma mais fácil para ser contactado/a
- O número da sua apólice SquareTrade caso a tenha

O que acontece a seguir?

O nosso pessoal altamente treinado e dedicado irá apoiá-lo durante todo o processo e terá como objetivo resolver a maioria das queixas no prazo de três dias úteis, após a recepção da sua queixa.

No prazo de 1 dia útil

Reconheceremos a sua queixa e dir-lhe-emos quem vai tratar da sua queixa.

Mantê-lo informado

Após tomarmos conhecimento da sua queixa, entraremos em contacto consigo e mantê-lo-emos informado sobre o progresso da sua queixa, sempre que tivermos mais atualizações ou perguntas que exijam a sua atenção.

No prazo de 15 dias úteis

Iremos enviar-lhe uma resposta final escrita à sua queixa e explicar-lhe-emos qualquer uma delas:

- como investigámos e chegámos a esta decisão; ou
- explicar porque é que ainda não fomos capazes de dar a nossa resposta à sua queixa.

Em ambos os casos, fornecer-lhe-emos os detalhes de como pode contactar o Office of the Arbiter for Financial Services se permanecer insatisfeito com a nossa resposta. Note que, apesar da nossa Resposta Final terminar o procedimento de reclamação da SquareTrade, a SquareTrade cooperará plenamente com o Office of the Arbiter for Financial Services se optar por lhes remeter o assunto.

Análise Independente

Se não estiver satisfeito com a nossa resposta final, ou com a nossa razão pela qual ainda não conseguimos dar resposta à sua queixa, pode pedir ao Office of the Arbiter for Financial Services que reveja a sua queixa. Estes são um serviço independente de resolução de queixas em Malta. Note que o Office of the Arbiter for Financial Services só aceitará uma queixa se esta for registada por escrito na SquareTrade Europe Limited até uma data não posterior a 2 anos a partir do dia em que teve conhecimento, ou deveria razoavelmente ter tido conhecimento, dos assuntos reclamados. Será paga uma taxa de 25 euros, embora esta possa ser reembolsável se ambas as partes conseguirem chegar a um acordo antes do Office of the Arbiter for Financial Services ter emitido uma decisão formal.

Referir o seu caso ao Office of the Arbiter for Financial Services não afetará os seus direitos de instaurar processos legais.

Como o Office of the Arbiter for Financial Services só considerará a sua queixa depois de ter tentado resolvê-la connosco, por favor informe-nos primeiro de quaisquer problemas, e faremos tudo o que pudermos para ajudar.

Os seus dados de contacto são:

Telefone: Número fixo: (+356) 21 249 245 ou
Linha gratuita: 80 072 366 (a chamada é gratuita desde
que seja proveniente de uma linha fixa maltesa, caso
contrário aplicar-se-ão as tarifas normais)

Email: complaint.info@asf.mt

Por correio: Office of the Arbiter for Financial Services

First Floor
St Calcedonius Square
Floriana
FRN1530
Malta

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

Apelações (Resolução Alternativa de Litígios)

Se o cliente ou a SquareTrade permanecerem insatisfeitos com a decisão do Office of the Arbiter for Financial Services, pode ser apresentado um recurso ao Tribunal da Relação (Jurisdição Inferior) no prazo de 20 dias a partir da data em que a decisão é notificada a ambas as partes ou, a partir da data em que tal interpretação ou esclarecimento ou correção feita pelo Juíz é notificada a ambas as partes.

O Arbiter for Financial Services em Malta é também membro da **FIN-NET** que é uma rede de organizações nacionais responsáveis pela resolução extrajudicial de queixas dos consumidores na área dos serviços financeiros. Foi criada como um mecanismo alternativo de resolução de litígios para ajudar em litígios transfronteiriços relativos a serviços financeiros. A FIN-NET é composta pelos países que abrangem o Espaço Económico Europeu, ou seja, todos os Estados-Membros da UE, Noruega, Liechtenstein e Islândia. Se enfrentar alguma dificuldade em abordar a Arbiter for Financial Services em Malta, tal como dificuldades linguísticas, pode remeter a sua queixa para o membro da FIN-NET no seu país, encontrando os dados de contacto através do link abaixo:

- [Membros da FIN-NET por país | Comissão Europeia \(europa.eu\)](#)