

Règlement des différends

Aux termes et conformément aux dispositions de la loi n ° 144/2015 du 08.09, GLOMARKET - IMPORTAÇÃO & EXPORTAÇÃO LDA. fournit les informations nécessaires pour que le client consommateur puisse exercer son droit de réclamation auprès d'une entité officielle, tierce et impartiale qui l'aidera à résoudre le litige en question.

Le règlement extrajudiciaire des litiges est la possibilité que tous les consommateurs ont à leur disposition de recourir à des entités officielles qui les aident à résoudre, ou à guider tout conflit, avant d'ouvrir des procédures contentieuses devant les tribunaux.

En règle générale, la procédure peut être décrite comme suit:

1) Le client consommateur demande à un tiers impartial d'agir en tant qu'intermédiaire entre vous et le fournisseur ou prestataire de services visé par votre réclamation.

2) L'intermédiaire peut proposer une solution à votre réclamation, imposer une solution aux deux parties ou réunir les parties pour trouver une solution.

Les modes alternatifs de résolution des conflits peuvent se traduire par «médiation», «conciliation» ou «arbitrage».

Le règlement extrajudiciaire des différends est, en règle générale, moins coûteux, moins formel et plus rapide que le processus judiciaire.

Ainsi, en cas de litige, le client consommateur peut recourir à une Entité Alternative de Règlement des Litiges pour la consommation. GLOMARKET - IMPORTAÇÃO & EXPORTAÇÃO LDA. fournit le contact suivant:

CNIACC - Centre national d'information et d'arbitrage sur les conflits de consommation

Adresse: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga

Courriel: geral@cniacc.pt

Téléphone: 253619107

Heures d'ouverture: 9H00 - 16H00

Site Web: <https://www.cniacc.pt/en/>

Pour plus d'informations:

CIAB - Centre d'information, de médiation et d'arbitrage des consommateurs (Tribunal arbitral de la consommation)

<http://www.ciab.pt/pt/>

ou veuillez accéder au portail des consommateurs à l'adresse <https://www.consumidor.gov.pt/>