

Politique de contentieux

L'Union européenne a créé un site Web pour aider les consommateurs à soumettre leurs réclamations concernant tout litige dans lequel ils sont impliqués. Dans ce cadre, CUTPLANT SOLUTIONS SA met à disposition toutes les informations afin que vous puissiez exercer votre droit de réclamation auprès d'une entité officielle, tierce et impartiale (« entité de règlement des litiges ») qui vous aidera à résoudre le litige en question. . Ainsi, si vous n'êtes pas satisfait de l'achat d'un bien ou d'un service, ou de la solution présentée par nous pour résoudre la situation, vous pouvez accéder à ce site officiel <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show> et soulevez votre objection. Qu'est-ce que la résolution alternative des conflits ? Le règlement extrajudiciaire des litiges est la possibilité que tous les consommateurs ont à leur disposition de faire appel et d'entités officielles qui les aident dans la résolution ou l'orientation de tout conflit, avant d'ouvrir un litige devant les tribunaux. En règle générale, la procédure est la suivante : le client demande à un tiers impartial de servir d'intermédiaire entre lui et le commerçant qui fait l'objet de sa réclamation. L'intermédiaire peut proposer une solution à votre plainte, imposer une solution aux deux parties ou réunir les parties pour trouver une solution. Vous connaissez peut-être le concept de règlement extrajudiciaire des litiges sous un autre nom : 'médiation', 'conciliation', 'arbitrage' ou 'commission chargée des litiges de consommation'. Le règlement extrajudiciaire des litiges est, en règle générale, moins coûteux, moins formel et plus rapide que la voie judiciaire. CUTPLANT SOLUTIONS S.A. met à votre disposition les sites Internet de certaines de ces entités qui peuvent vous aider à présenter vos arguments :

Suggestions d'entités alternatives de règlement des différends

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)
<http://www.ciab.pt/pt/>

CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel.
<https://www.arbitragemauto.pt>