

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)

1. LITÍGIOS DE CONSUMO RELACIONADOS COM CONTRATOS DE FINANCIAMENTO

Para resolução de quaisquer litígios emergentes dos Contratos de Crédito, Locação Financeira (Leasing), Aluguer de Longa Duração (ALD) e Auto crédito, e sem prejuízo do acesso pelas Partes aos meios judiciais comuns, o Cliente poderá utilizar meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios.

Para este efeito, o Banco aderiu às seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)

Morada: na Rua dos Douradores, 116, 2º - 1100-207 Lisboa

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt/ director@centroarbitragemlisboa.pt

Sítio da internet: www.centroarbitragemlisboa.pt

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)

Morada: Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto

E-mail: cicap@mail.telepac.pt

Sítio da internet www.cicap.pt

Caso o seu litígio não se localize na zona geográfica de influência de um dos centros de arbitragem supra referidos, o Cliente tem a faculdade de recorrer a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios.

Para este efeito, o Cliente poderá submeter o seu litígio junto de uma das seguintes entidades: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (www.triave.pt); CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (www.ciab.pt); CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumoalgarve.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/Inicio/Apresentacao/tabid/819/Default.aspx) e Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp>).

A intervenção em procedimentos de resolução de litígios junto destas entidades de resolução de litígios de consumo é voluntária, e como tal, a respectiva participação no procedimento carece de aceitação pelo Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal.

2. LITÍGIOS DE CONSUMO RELACIONADOS COM CONTRATOS DE RENTING

Para resolução de quaisquer litígios emergentes do Contrato de Aluguer Operacional de Veículos (Renting), e sem prejuízo do acesso pelas Partes aos meios judiciais comuns, o Cliente tem a faculdade de recorrer a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios.

Para este efeito, o Cliente poderá submeter o seu litígio junto de uma das seguintes entidades: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (www.triave.pt); CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (www.ciab.pt); CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumoalgarve.pt); e Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/Inicio/Apresentacao/tabid/819/Default.aspx) e Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp>).

A intervenção em procedimentos de resolução de litígios junto das entidades de resolução de litígios de consumo é voluntária, e como tal, a respectiva participação no procedimento carece de aceitação pelo Volkswagen Renting Unipessoal, Lda.

Poderá obter mais informações quanto aos procedimentos de resolução alternativa de litígios no Portal do Consumidor www.consumidor.pt.