

## DISPUTE RESOLUTION

With this Dispute Resolution Policy, LOKI unipessoal, lda, a limited liability company, registered at the Cantanhede Commercial Registry under registration number and legal entity number 513014195, hereinafter referred to as “LOKI,” aims to inform Customers/Users of LOKI's policies and procedures regarding dispute resolution through the use of the website operated by LOKI ([www.loki-lighting.com](http://www.loki-lighting.com)). LOKI is committed to resolving any disputes with its customers/users.

Alternative dispute resolution consists of the possibility granted to LOKI customers/users to resort to official entities that assist them in resolving or guiding any conflict before resorting to the courts.

The following are means of alternative dispute resolution:

- Arbitration: this is carried out by an arbitral tribunal organized by the Arbitration Center. Arbitration Centers provide information, mediation services, and attempt to reconcile the parties in dispute.
- Mediation: this is carried out by an impartial mediator and aims to help the parties in conflict find a solution to the dispute instead of resorting to legal proceedings.
- Justices of the Peace: these are special courts with jurisdiction to resolve low-value disputes (up to €15,000.00) relating to consumer law and contract law, among others.

These institutes provide customers/users with quick, inexpensive, and unbureaucratic ways to resolve minor disputes.

Customers who are defined as consumers by Law No. 144/2015, amended by Decree-Law No. 9/2021, of January 29, and who have used LOKI's services have the right to appeal to official entities in order to resolve any potential disputes, without prejudice to appealing to the courts.

---

The updated list of Alternative Dispute Resolution (ADR) entities is set out in Article 17 of the aforementioned legal document. In either case, you can contact one of the following centers:

- Lisbon Consumer Conflict Arbitration Center (CACCL);
- Porto Consumer Information and Arbitration Center (CICAP);
- Coimbra Region Consumer Conflict Arbitration Center (CACRC);
- Vale do Ave Consumer Conflict Arbitration Center / Arbitration Court (TRIAVE);
- Algarve Consumer Conflict Information, Measurement, and Arbitration Center (CIMAAL);
- Madeira Consumer Conflict Arbitration Center;
- Consumer Information, Mediation, and Arbitration Center (Consumer Arbitration Court) (CIAB).
- National Center for Consumer Conflict Information and Arbitration (CNIACC);

## RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Com a presente Política de Resolução de Litígios, a LOKI unipessoal, lda, sociedade por quotas, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Cantanhede sob o número de matrícula e de pessoa colectiva 513014195, adiante abreviadamente “LOKI”, visa informar os Clientes/Utilizadores das políticas e procedimentos da LOKI no que concerne à resolução de litígios através da utilização do website explorado pela LOKI ([www.loki-lighting.com](http://www.loki-lighting.com)). A LOKI está empenhada em resolver eventuais litígios com os seus clientes/utilizadores.

A resolução alternativa de litígios consiste na possibilidade conferida aos clientes/utilizadores da LOKI de recorrer a entidades oficiais que os ajudem na resolução, ou orientação de algum conflito, antes de recorrerem às instâncias judiciais.

São meios de resolução alternativa de litígios:

- A arbitragem: é feita por um tribunal arbitral organizado pelo Centro de Arbitragem. Os Centros de Arbitragem fornecem informações, serviços de mediação e tentam a conciliação entre as partes em litígio.
- A mediação: é feita por um mediador imparcial e visa ajudar as partes em conflito a encontrar uma solução para o diferendo ao invés de recorrerem às vias judiciais.
- Os Julgados de Paz: são instâncias judiciais especiais com competência para resolver conflitos de valor reduzido (até €15.000,00) relacionados com o direito do consumo e direito dos contratos, entre outros.

Estes institutos conferem aos Clientes/Utilizadores formas rápidas, baratas e pouco burocráticas de resolver pequenos conflitos.

Os clientes que sejam definidos como consumidores pela Lei n.º 144/2015, alterada pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29/01, e que tenham recorrido aos serviços da LOKI têm o direito a recorrer às entidades oficiais com o intuito de resolver algum eventual conflito, sem prejuízo de recorrerem aos Tribunais Judiciais.

---

A lista actualizada das entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) encontra-se consagrada no artigo 17.º do supra-referido diploma legal. Em quer caso, poderá contactar um dos seguintes centros:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral (TRIAVE);
- Centro de Informação, Medição e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB).
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC);