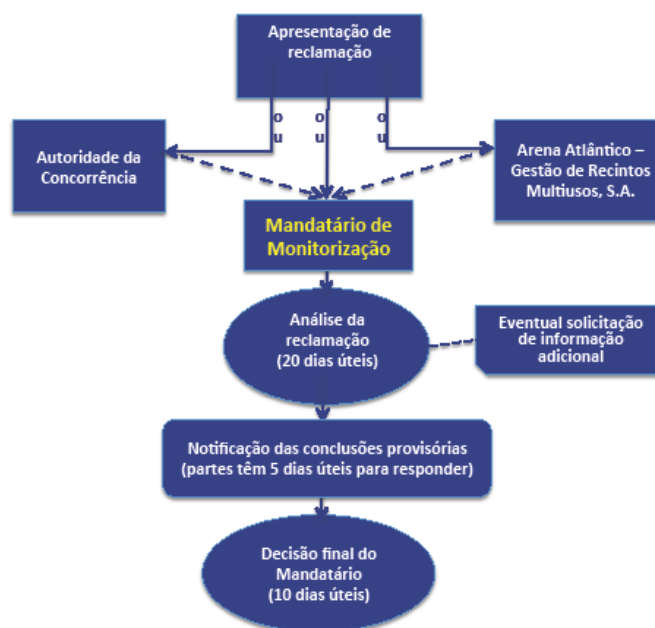


## MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

### ESQUEMA DE ATUAÇÃO



A Arena Atlântico – Gestão de Recintos Multiusos, S.A. dispõe de um Mecanismo de Resolução de Conflitos.

Regras de Funcionamento:

- i) Os Promotores Terceiros, em caso de alegada violação dos Compromissos, poderão reclamar junto do Mandatário de Monitorização;
- ii) O reclamante deverá enviar a sua reclamação, por escrito e por carta registada:
  - Para o Gabinete da Qualidade da Arena Atlântico, S.A., ou
  - Para a Autoridade da Concorrência, ou
  - Para o Mandatário de Monitorização.

As reclamações recebidas pelo Gabinete da Qualidade da Arena Atlântico, S.A., e/ou pela Autoridade da Concorrência serão enviadas, por carta registada, ao Mandatário nos 3 dias úteis, após a sua receção.



- ii) A reclamação deve fornecer informação detalhada quanto aos factos que alegadamente violam os Compromissos assumidos pela Arena Atlântico, S.A;
- iii) No prazo de 20 dias úteis a contar da sua receção, o Mandatário procederá à análise da reclamação, podendo para o efeito solicitar informações adicionais ao reclamante e/ou à Arena Atlântico, S.A./ Blueticket, S.A.;
- iv) Caso haja solicitação de informação adicional por parte do Mandatário, a contagem daquele prazo será interrompida e só será retomada após a prestação daquela informação;
- v) Até ao fim do prazo definido no ponto iv), o Mandatário notificará, por carta registada, as suas conclusões provisórias à Arena Atlântico, S.A. e ao Promotor Terceiro reclamante os quais dispõem de um prazo de 5 dias úteis para apresentarem, por carta registada, as observações que entenderem necessárias;
- vi) Nos 10 dias úteis após o término deste prazo, o Mandatário adotará uma decisão sobre a reclamação:
- Se concluir que há fundamento, o Mandatário, através da decisão fundamentada, comunicará à Arena Atlântico, S.A. as medidas que, no seu entender, permitem satisfazer a reclamação, dando-lhe um prazo razoável para a sua implementação;
- Neste caso, a Arena Atlântico, S.A. deve comprometer-se a dar cumprimento à decisão do Mandatário. Caso não dê cumprimento à decisão, o Mandatário comunicará, de imediato, o facto à Autoridade da Concorrência;
- Se o Mandatário concluir que a reclamação não tem fundamento, comunica a sua decisão ao Promotor Terceiro reclamante e à Arena Atlântico, S.A.

Estas decisões serão comunicadas à Autoridade da Concorrência em anexo ao relatório anual a apresentar pelo Mandatário.

#### CONTATOS

- Gabinete da Qualidade da Arena Atlântico, S.A.  
Isa Correia Dias Krus Roquette  
Email: [iroquette@aarena.pt](mailto:iroquette@aarena.pt)  
Rossio dos Olivais, Lote 2.13.01A  
1990-231 Lisboa
- Mandatário de Monitorização  
Fernando Teixeira dos Santos  
Rua Dr. Manuel Laranjeira, 93, 2º Dtº  
4200-386 Porto  
Email: [fernandotsantos@gmail.com](mailto:fernandotsantos@gmail.com)