Svetila.com d.o.o.
Cesta talcev 8
1230 DOMŽALE, Slovenia, EU

Réclamations et retours

Réclamations

En raison de leur nature, les ampoules ne sont pas incluses dans la garantie sur le bon fonctionnement, donc on ne peut pas les renvoyer si elles ne fonctionnent pas. Les exceptions sont les produits qui sont spécialement marqués comme des articles avec une garantie.

Si le paquet est visiblement déformé ou s'il y a des bruits de verre brisé, vous devriez exiger une revue de commission de fournisseur de service de livraison, y compris la rédaction du rapport de dommages. Le rapport de dommages doit être signé par le fournisseur de service de livraison !

Exigences pour les réclamations:

- Pour nous informer, utiliser principalement notre système de retour de produits se trouvant dans votre compte ou par le courriel électronique.
- Il faut nous envoyer une photographie de l'article et de l'emballage endommagés.
- Il faut nous envoyer le rapport de dommages, signé par le fournisseur de service de livraison.
- Après notre confirmation, il faut nous envoyer le produit endommagé à l'adresse suivante : Svetila.com d.o.o., Godič 73a, 1242 Stahovica, Slovenia, EU.
- L'expédition est à la discrétion du client, à savoir par courrier recommandé ou avec la possibilité de suivre.
- Si le paquet n’est pas retourné à nous, nous ne serons pas en mesure d'accepter votre réclamation.

Nous allons essayer de résoudre chaque réclamation de sorte que le client soit satisfait.

Description du droit de rétractation

En tant que client consommateur, vous bénéficiez d’un délai de 7 jours pour exercer votre droit de rétractation légal.

Dans le cas d’une commande de produits, le délai est décompté à partir dela réception des produits. Dans le cas d’une commande de prestation de service, le délai court à compter de l’acceptation de l’offre.
Si le délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu’au premier jour ouvrable suivant. Vous n’avez pas à fournir de motif pour exercer votre droit de rétractation. Vous ne subirez aucune pénalité.

- Modalités d’exercice du droit de rétractation En cas d’exercice du droit de rétractation, vous devrez renvoyer le produit dans un état propre à une nouvelle commercialisation à l’adresse

suivante:

- Svetila.com d.o.o., Godič 73a, 1242 Stahovica, Slovenia, EU
- Les frais de retour sont ex clusivement à votre charge.
- L'exercice du droit de rétractation donne lieu à un remboursement des sommes versées lors de la commande dans les meilleurs délais et au plus tard 30 jours à compter de la date à laquelle vous avez exercé ce droit.
- Un remboursement, diminué des frais d'expédition, serait effectué dans les 15 jours suivant la réception du colis, de la même manière que le paiement a été effectué.

Exceptions au droit de rétractation

L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les produits et services suivants:

- Les services dont l'exécution a commencé avec votre autorisation
- Les produits ou services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier
- Les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés
- Les produits ne pouvant être réexpédiés ou qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, comme par exemple les denrées alimentaires.

Conséquences de la révocation

Si la rétractation est valable, les deux parties doivent rembourser et restituer les avantages éventuels (par exemple les intérêts). Si vous ne pouvez pas rembourser le paiement ou les avantages reçus (par exemple : indemnités d'utilisation) dans sa totalité ou bien si vousremboursez partiellement, ou pire encore ; vous devez nous verser une indemnisation. Encas de détérioration du matériel ou d'utilisation expérimentée, vous n'êtes pas tenus deverser une indemnité uniquement si l'utilisation ou la conséquence de la détérioration est due à une manipulation de l'objet, résultant de la vérification des propriétés et du fonctionnement du matériel. Par «vérification des propriétés et du fonctionnement», nous entendons les tests et les essais de la marchandise autant que possible et comme il est d'usage dans le commerce. Le matériel transportable doit nous être retourné en colis, nous en prenons la responsabilité. Le coût régulier du colis retour est à votre charge. Pour la marchandise non transportable, notre transporteur viendra chercher votre article à votre domicile. L'obligation de remboursement doit être tenue sous 30 jours. La validité de la rétractation commence pour vous lors de la remise de votre déclaration de rétractation ou de la marchandise, pour nous lors de la réception de l'un ou de l'autre.

Mises en garde particulières

Si vous financez un achat par un emprunt et que, plus tard vous vous rétractez, vous n'êtesplus engagés par un contrat de prêt si les deux contrats forment une unité économique.

Cela suppose, notamment dans ce que cas que nous soyons en même temps votre prêteur, et votre prêteur par rapport au financement de notre coopération.
Si le prêt engagé avec nous au moment de la validation de la rétractation ou de la restitution des biens était déjà réglé, votre prêteur prend en charge par rapport à vous, les conséquences juridiques de l'annulation ou du remboursement de nos droits et obligations découlant des accords du financement. Ceci ne s'applique pas si le contrat est soumis à une réserve d'achat d'instruments

financiers (par exemple : valeurs mobilières, devises étrangères ou instruments financiers dérivés). Afin d'éviter une relation contractuelle conflictuelle, utilisez votre droit de rétractation et annulez en même temps votre prêt si vous y êtes autorisés.

Domžale, 12.01.2024