

## Devoluciones y reembolsos

### Reclamaciones

Debido a su naturaleza, las [bombillas](#) no incluyen garantía sobre el buen funcionamiento, así que no podrán ser devueltas si no funcionan. Las excepciones son aquellos productos que están especialmente marcados con garantía.

Si el paquete está visiblemente dañado o si se escucha algún sonido de cristales rotos en su interior, deberá solicitar a la comisión una revisión a través del mensajero. ¡Deberá exigir un reporte escrito sobre los daños! El reporte debe ser firmado por el mensajero.

Requisitos para las reclamaciones:

- Enviar la información principalmente utilizando el sistema de devoluciones de nuestra tienda o de manera secundaria a través de correo electrónico.
- Usted deberá enviar una fotografía del paquete y del producto dañado.
- Usted deberá enviar el reporte de daños firmado por el mensajero.
- Después de la confirmación del reclamo necesita enviar la mercancía a la siguiente dirección:  
Svetila.com d.o.o., Godič 73a, 1242 Stahovica, Slovenia, EU.
- El paquete debe ser enviado por correo certificado o con la posibilidad de seguimiento.
- Si el paquete no llega a nosotros, no vamos a ser capaces de resolver su reclamo.

Trataremos de resolver cada reclamación, para que el cliente quede satisfecho.

### Política de devoluciones

#### Descripción del derecho de desistimiento

Como consumidor y usuario dispondrá de un plazo de siete días hábiles para ejercer el derecho de desistimiento. Será la ley del lugar donde se ha entregado el bien objeto del contrato o donde hubiera de prestarse el servicio, la que determine los días que han de considerarse hábiles.

El plazo se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

El ejercicio de este derecho no requiere justificar su decisión.

#### Modos de ejercicio del derecho de desistimiento

- Para ejercer su derecho de desistimiento puede enviar su desistimiento a [returns@svetila.com](mailto:returns@svetila.com). O devolver el producto a la siguiente dirección:  
Svetila.com d.o.o., Godič 73a, 1242 Stahovica, Slovenia, EU.
- Los gastos de devolución en caso de desistimiento deberán ser asumidos por usted.

El ejercicio del derecho de desistimiento da lugar al reembolso de las sumas abonadas por el consumidor en un plazo máximo de 30 días desde el ejercicio de este derecho. El reembolso será efectuado por transferencia bancaria (o cualquier medio de pago de su elección).

Domžale, 12.01.2024