

## Les plaintes et les litiges

La Svetila.com respecte la législation sur la protection des consommateurs en vigueur, en essayant de remplir son devoir d'assurer un système efficace de traitement des plaintes.

En cas de problème, le client peut se connecter avec le vendeur de Svetila.com par téléphone aux numéros publiés, ou par courriel à [info@svetila.com](mailto:info@svetila.com). La plainte est présentée par courriel à [info@svetila.com](mailto:info@svetila.com). Le processus de traitement de la plainte demeure confidentiel.

La Svetila.com se rend compte que la caractéristique essentielle des litiges de consommation réside dans la disproportion entre la valeur économique de la demande et le temps nécessaire et les coûts impliqués pour résoudre le différend. Ce fait présente également le principal obstacle pour le consommateur de ne pas introduire une procédure devant les autorités judiciaires, et pour cette raison la Svetila.com s'engage beaucoup à trouver un accord amiable pour régler les différends.

## Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Conformément à la loi, la Svetila.com ne reconnaît aucun exécuter ou médiateur pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, ayant compétence pour statuer sur l'affaire que le consommateur pourrait apporter conformément à la loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

La Svetila.com en tant que fournisseur de biens et de services en ligne sur le territoire de l'Union européenne publie sur son site Internet la connexion électronique à la plateforme pour le règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC), accessible pour les clients

[Plateforme RLLC pour la résolution des litiges de consommation en ligne](#)

Ledit arrangement découle de la loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, la réglementation européenne no. 524/2013 du Parlement européen et du Conseil, relative à la résolution en ligne des litiges de consommation, et de la modification du règlement CE no. 2016/2004 et de la directive no. 2009/22 /CE.

Domžale, 12.01.2024