

Reklamacije in Vračila

Jamstveni rok (garancija)

[Žarnice](#) in predstikalne naprave so zaradi svoje narave delovanja izključene iz jamstva o delovanju in jih ne morete vračati zaradi nedelovanja. Izjema so tisti artikli, ki imajo posebej označeni jamstveni rok.

Stvarna napaka - velja za nakupe do vključno 26.01.2024

Napaka je po Zakonu o varstvu potrošnikov stvarna:

- če blago nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če blago nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če blago nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec izročil blago, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Primernost blaga za normalno rabo se presoja glede na običajno blago enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli prodajalčevih izjav o značilnostih blaga, ki jih je dal prodajalec ali proizvajalec zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na blagu samem.

Zahteve:

- Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita.
- Prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.
- Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.
- Stvarno napako javite z uporabo možnosti vračila, ki se nahaja v vašem računu v podrobnem pregledu zgodovine naročil oziroma sekundarno z e-Pošto.
- Stvarno napako je potrebno natančno opisati in priložiti fotografijo izdelka.
- Po naši potrditvi stvarne napake, morate poslati ali osebno dostaviti blago na naslov:

[Svetila.com](#) d.o.o., Godič 73a, 1242 Stahovica

- Paket morate poslati priporočeno oziroma z možnostjo sledenja.
- V kolikor paket ne prispe do nas, ne bomo mogli obravnavati vaše reklamacije.

Če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, bo

Svetila.com čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugodilo potrošnikovi zahtevi in blago zamenjalo, vrnilo sorazmerni del kupnine ali izdelek popravilo.

Svetila.com bo pisno odgovorilo potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporen.

Pravice potrošnika ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je o stvarni napaki obvestil prodajalca.

Neskladnost blaga - velja za nakupe po 26.01.2024

Poglavje o neskladnosti blaga velja za nakupe, ki so bili narejeni po začetku uporabe Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22, ZVPot-1) to je po in vključno z datumom 26.01.2023.

V primeru neskladnosti blaga, ki se pokaže v manj kot 30 dneh po njegovi dobavi, ima kupec t. i. pravico do zavrnitve. To pomeni, da lahko v tem času odstopi od pogodbe in zahteva vračilo kupnine, ne da bi moral predhodno zahtevati popravilo blaga ali njegovo zamenjavo.

Rok, v katerem velja zakonska domneva, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave je 12 mesecev. Dokazno breme je na prodajalcu, ki mora dokazati, da očitane napake ob dobavi blaga ni bilo.

Artikel pri katerem želite uveljavljati neskladnosti blaga pri prodajalcu lahko prinesete ali pošljete v naše skladišče.

Prodajalec odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga, če je potrošnika posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost ter je potrošnik izrecno in ločeno sprejel to odstopanje (rabljeno blago).

Če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitve, ki jih je zagotovil prodajalec se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

Prodajalec odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga (prvo leto je dokazno breme na prodajalcu, drugo leto je dokazno breme na kupcu).

Potrošnik (fizična oseba) lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, prodajalec o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema zahtevka.

Zahteve:

- Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti blaga, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita.
- Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena.
- Šteje se, da je neskladnost na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest

mesecev od izročitve.

- Neskladnost blaga javite z uporabo možnosti vračila, ki se nahaja v vašem računu v podrobnem pregledu zgodovine naročil oziroma sekundarno z e-Pošto.
- Neskladnost blaga je potrebno natančno opisati in priložiti fotografijo izdelka.
- Po naši potrditvi neskladja blaga, morate blago poslati ali osebno dostaviti na naslov:

Svetila.com d.o.o., Godič 73a, 1242 Stahovica

- Paket morate poslati priporočeno oziroma z možnostjo sledenja.
- V kolikor paket ne prispe do nas, ne bomo mogli obravnavati vaše reklamacije.

Če obstoj neskladnosti na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, bo Svetila.com čimprej, vendar najpozneje v roku osmih dni ugodilo potrošnikovi zahtevi in blago zamenjalo, vrnilo sorazmerni del kupnine ali izdelek popravilo.

Svetila.com bo pisno odgovorilo potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj neskladja na blagu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporen.

Poškodba pri dostavi

Če je paket vidno poškodovan ali se iz njegove notranjosti sliši razbito steklo, z dostavno službo zahtevajte komisijski pregled in izdelavo zapisnika o poškodbi! Komisijski zapisnik mora biti podpisan iz strani dostavne službe.

OPOZORILO: TRANSPORTNE POŠKODBE NI MOGOČE UVELJAVLJATI BREZ ORIGINALNE EMBALAŽE!

Zahteve:

- Primarno uporabite možnost vračila, ki se nahaja v vašem računu v podrobnem pregledu zgodovine naročil oziroma sekundarno z e-Pošto.
- Poslati morate fotografijo poškodovanega paketa, (notranje) embalaže in poškodovanega artikla.
- Poslati morate podpisan komisijski zapisnik.
- Po naši potrditvi reklamacije morate poslati ali dostaviti blago na naslov:

Svetila.com d.o.o., Godič 73a, 1242 Stahovica

- Paket morate poslati priporočeno oziroma z možnostjo sledenja.
- V kolikor paket ne prispe do nas, ne bomo mogli sprejeti vaše reklamacije.

Vračilo (odstop od pogodbe)

V skladu z zakonom o varstvu potrošnikov, imate v primeru nakupa na daljavo pravico vračila blaga (odstopiti od pogodbe) brez navedbe razloga v roku do 14 dni po prejemu naročenega blaga.

Izjeme:

- v primeru vašega osebnega prevzema na lokaciji prodajalca

- v primeru pokvarljivega blaga
- v primeru po naročilu izdelanih proizvodov
- v primeru dobave blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;

Obvestilo o odstopu lahko potrošnik predloži podjetju Svetila.com na obrazcu ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.

[Obrazec za odstop od pogodbe](#)

Zahteve:

- Obvestilo o odstopu od pogodbe, morate poslati podjetju Svetila.com najkasneje v roku 14 dni po prejemu naročenega blaga.
- Blago mora biti v originalni embalaži.
- Blago mora biti nerabljeno in nepoškodovano z vsemi tovarniškimi dodatki.
- Blago morate poslati ali osebno dostaviti na vaše stroške, na naslov:

Svetila.com d.o.o., Godič 73a, 1242 Stahovica

- Blago je potrebno poslati ali dostaviti na zgornji naslov, najkasneje v roku 14 dni po oddaji obvestila o odstopu od pogodbe.

Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

V primeru odstopa od pogodbe podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila. Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

Potrošnik ne more zahtevati povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja podjetje.

Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

Strošek, ki bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, je neposreden strošek vračila blaga ter v primeru, da so izdelki rabljeni, poškodovani, brez originalne embalaže ali s poškodovano originalno embalažo, tudi ustrezna odškodnina, katera bo ocenjena z zapisnikom ob vračilu blaga.

Domžale, 12.01.2024