

Pritožbe in spori

[Svetila.com](#) spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Svetila.com se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav se kupec s podajalcem Svetila.com lahko poveže telefonsko na objavljene telefonske številke ali po elektronski pošti na info@svetila.com. Pritožba se odda prek e-poštnega naslova info@svetila.com. Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

Svetila.com se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniških sporov nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in potrebnim časom ter stroški, ki nastanejo zaradi reševanja spora, kar je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si Svetila.com prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi Svetila.com d.o.o. ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Svetila.com, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju EU, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na EU platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

[SRPS platforma za reševanje sporov](#)

Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

Domžale, 12.01.2024