

На основу члана 55. став 4, 6, 7, 9 и 12 Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр.88/2021) и члана 13. и 14. Правилника о заштити потрошача и начину и поступку решавања рекламација, број 113 од 23. 03.2022. године, ЈКП „Топлана“ Књажевац издаје:

ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ И МЕСТУ ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА

Пријем рекламација врши се сваког радног дана од **07.00** до **15.00** часова, у седишту ЈКП „Топлана“ Књажевац, ул. Милоша Обилића бр. 1. у Књажевцу.

Рекламације потрошача могу се изјавити:

- усменим путем у просторијама предузећа
- писменим путем, предајом захтева у просторијама предузећа
- поштом
- телефонским путем
- путем бесплатне телефонске линије 0800 019 018
- електронским путем на е-маил: toplana_jkp@mts.rs

Од лица овлашћеног за пријем рекламација потрошача потрошач добија потврду о пријему рекламације и саопштава му се под којим бројем је рекламација заведена у предузећу.

Рок за давање одговора на изјављену рекламацију је 8 дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем. Продужење рока за решавање рекламација могуће је само једном, уз сагласност потрошача.

ЈКП „Топлана“ Књажевац води евиденцију примљених рекламација и чува је најмање две године од дана изјављивања, односно пријема рекламације.

Уколико Комисија за решавање рекламација потрошача одбије рекламацију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.



ЈКП „Топлана“ Књажевац

Др. А. Ковић М.