

ЈКП „Топлана“ Књажевац

Број: 410

Датум: 29. 07. 2026. год.

К њ а ж е в а ц

На основу члана 63. став 4., 5., 6., 7., 8., 9., 12. и 14. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 35/2026) и члана 6. и 7. Правилника о заштити потрошача и начину и поступку решавања рекламација, број 407 од 29. 07. 2026. 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, на адресу: ул. Милоша Обилића бр.1., Књажевац
- телефонским путем на бр. телефона: 019/730-317
- 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 писану или потврду у електронском облику о пријему рекламације и саопштава му се под којим бројем је рекламација заведена у евиденцију примљених рекламација 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.

Уколико усмена рекламација буде решена у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања, не постоји обавеза поступања у складу са ставовима 7. и 9. члана 63. Закона.



ЈКП „Топлана“ Књажевац

[Handwritten signature]