

ЈКП „Топлана-Шабац“  
Шабац, Ђуре Јакшића бр.1  
Бр: 01-19914  
Дана: 04.03.2024.г.  
Шабац

На основу члана 55. став 4, 6, 7, 9 и 12. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), и члана 4. Правилника о условима и начину решавања рекламија потрошача ЈКП „Топлана-Шабац“ издајемо

## ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ И МЕСТУ ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА

Пријем рекламија се врши сваког радног дана од 07:00 до 14:00 часова у канцеларији техничког секретара на адреси ЈКП „Топлана-Шабац“, Шабац, Ђуре Јакшића бр.1., канцеларија бр. 6.

Рекламије потрошача могу се поднести усменим и писменим путем уз доставу рачуна, или другог доказа, на услуге на које се рекламија односи и то:

- лично на писарници у пословном објекту ЈКП „Топлана-Шабац“, Шабац, Ђуре Јакшића бр.1. канцеларија бр. 6.
- поштом на адресу, ЈКП „Топлана-Шабац“, Шабац, Ђуре Јакшића бр.1.
- путем телефона на број: 015/342 976, 342 977
- путем бесплатне телефонске линије: 0800 010 015
- путем Е-маил: office@toplanasabac.rs

Уз поднету рекламију потрошач добија потврду о пријему рекламије и саопштава му се под којим бројем је рекламија заведена, о чему се води посебна евиденција.

Рок за давање одговора на рекламију износи 8 дана.

Рок за решавање рекламија је 15 дана од дана подношења. могућност продужења могућа је уз писмену сагласност потрошача.

Предузеће води евиденцију примљених рекламија и чува их најмање две године од дана подношења рекламија потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, предузеће поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Уколико комисија за решавање рекламија одбије рекламију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

СТРУЧНА СЛУЖБА ЈКП „ТОПЛНА-ШАБАЦ“

ЈКП „Топлана-Шабац“ Шабац,

Ђуре Јакшића бр. 1

Бр: 01-300/14

Дана: 04.03.2024.г.

Шабац

На основу члана 55. став 12. и члана 92. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), и члана 12. Правилника о условима и начину решавања рекламијација потрошача ЈКП „Топлана-Шабац“ издајемо

## ОБАВЕШТЕЊЕ

### О МОГУЋНОСТИМА РЕШАВАЊА СПОРА ВАНСУДСКИМ ПУТЕМ И О НАДЛЕЖНИМ ТЕЛИМА ЗА ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламијацију у складу са законом или након пријема одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

Потрошачки спор може се решити вансудским путем пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова, као и пред арбитражом, када потрошач и предузеће закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Предузеће је дужно да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка,

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.),

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са законом о зп може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога,

У оправданим случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца,

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открыти у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка,

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом,

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

СТРУЧНА СЛУЖБА ЈКП „ТОПЛАНА-ШАБАЦ“

ЈКП „Топлана-Шабац“  
Шабац, Ђуре Јакшића бр.1  
Бр: 01-198 /2024  
Дана: 04.03.2024.

На основу члана 91. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр.88/2021) издајемо следеће:

## ОБАВЕШТЕЊЕ

ОБАВЕШТАВАМО ПОТРОШАЧЕ ДА ЈЕ УВЕДЕН БЕСПЛАТАН  
ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОЈИ МОГУ ДА ПРИЈАВЕ РЕКЛАМАЦИЈУ  
ЈКП „ТОПЛНА-ШАБАЦ“

БРОЈ ЈЕ: 0800 010 015

### Важна напомена:

Сви разговори се снимају, коришћење телефона је дозвољено само због пријаве рекламија, коришћење у било које друге сврхе повлачи са собом материјалну и кривичну одговорност!

СТРУЧНА СЛУЖБА ЈКП „ТОПЛНА-ШАБАЦ“