



JKP „Градската топлана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;
тел: 010 321 119; тел/фах: 010324 743; инфо центар: 0800/001-004
web site: www.toplanapi.rs, e-mail: toplanapirot@gmail.com

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 рекламација потрошача ЈКП „ЈКП, „Градска топлана,, Пирот, доносимо

ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ И МЕСТУ ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА

Пријем рекламација се врши сваког радног дана од 7 до 14.30 часова у просторијама Управне зграде на адреси ул.Нишавска бр.11.у Пироту.

Рекламације потрошача-купаца топлотне енергије могу се поднети усменим и писменим путем уз доставу рачуна, или другог доказа, на услуге на које се рекламација односи и то:

- лично у пословном објекту –управној згради ЈКП „Градска топлана,, Пирот, ул.Нишавска бр.11.Пирот.
- поштом на адресу, ЈКП „Градска топлана,, Пирот, ул.Нишавска бр.11 Пирот
- путем телефона на број: 010 321 119
- путем бесплатне телефонске линије: 0800/001-004
- путем Е-маила: toplanapirot@gmail.com

Уз поднету рекламацију потрошач добија потврду о пријему рекламације и саопштава му се под којим бројем је рекламација заведена, о чему се води посебна евиденција.

Рок за давање одговора на рекламацију износи 8 дана.

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

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

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

Обавештење о начину и месту пријема рекламација објављено је на интернет страници ЈКП „Градска топлана,, Пирот и на огласној табли у управној згради ЈКП „Градска топлана,, Пирот.

JKP „ГРАДСКА ТОПЛАНА,, ПИРОТ

