



## Reklamacije

Preuzeto sa <https://arttremafest.rs/reklamacije/> · PDF napravljen 17. 10. 2026.

Ako ulaznica, porudžbina ili usluga na festivalu nisu bili onakvi kakvi treba da budu, ili je cena pogrešno obračunata, imate pravo na reklamaciju. Reklamacije primamo i rešavamo u skladu sa članom 63. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, broj 35/2026).

### Gde i kako

- **E-pošta:** info@arttremafest.rs
- **Telefon:** +381 22 473 953
- **Pošta:** Gradsko pozorište Ruma, Veljka Dugoševića 102, 22400 Ruma
- **Lično:** na biletarnici Kulturnog centra Ruma tokom festivala, kod lica ovlašćenog za prijem reklamacija

U reklamaciji navedite ime i prezime, kontakt, broj porudžbine ili kod ulaznice, šta reklamirate i šta tražite (povraćaj novca, zamenu ulaznice, ispravku cene...). Priložite ulaznicu, račun ili drugi dokaz o kupovini.

Možete koristiti i naš obrazac za reklamaciju (PDF), ali on nije obavezan – dovoljan je i običan mejl sa brojem porudžbine i opisom problema.

### Rokovi

1. **Potvrda prijema** – bez odlaganja, pisano ili e-poštom, sa brojem pod kojim je reklamacija zavedena.
2. **Odgovor** – najkasnije u roku od 8 dana od prijema: da li prihvatamo reklamaciju, obrazloženje ako je ne prihvatamo, i predlog kako i u kom roku je rešavamo.
3. **Vaše izjašnjenje** – na naš odgovor izjasnite se u roku od 3 dana. Dok ne dobijemo vaše izjašnjenje, rok za rešavanje miruje.
4. **Rešavanje** – najkasnije u roku od 15 dana od podnošenja reklamacije. Rok se može produžiti samo jednom i samo uz vašu saglasnost.

Ako se usmena reklamacija na biletarnici reši odmah, potvrda i pisani odgovor nisu potrebni. Evidenciju reklamacija vodimo elektronski i čuvamo je najmanje dve godine.

### Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

**Gradsko pozorište Ruma je po zakonu obavezno da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.**



Ako reklamaciju odbijemo ili niste zadovoljni rešenjem, možete pokrenuti postupak pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sa liste koju vodi Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine: vansudsko.must.gov.rs. Uslov je da ste nam prethodno podneli reklamaciju. Postupak je za potrošača besplatan i traje najduže 90 dana (u složenim slučajevima još najviše 90 dana). Pravo da se obratite sudu time ne gubite.

## **Otkazivanje i odlaganje**

Kada se festivalski dan otkaže, novac vraćamo sami, bez posebnog zahteva, najkasnije u roku od 5 dana. Pravila za odlaganje i izmene programa su u Uslovima kupovine, tačke 12 i 13.