

Temeljem članka 30. Zakona o komunalnom gospodarstvu (Narodne novine br. 68/18 i 110/18), odredbi Zakona o grobljima (Narodne novine br. 19/98, 50/12 i 89/17), članka 6. Odluke o povjeravanju obavljanja komunalnih djelatnosti (Službene vijesti Grada Samobora br. 2/19), odredbi Odluke o grobljima Grada Samobora (Službene vijesti Grada Samobora br. 7/98) te prethodne suglasnosti Gradskog vijeća Grada Samobora, direktor trgovačkog društva KOMUNALAC d.o.o., Samobor, Ulica 151. samoborske brigade HV 2, dana 15. srpnja 2019. godine, donosi

## **OPĆE UVJETE**

### **ISPORUKE KOMUNALNE USLUGE UKOPA POKOJNIKA**

### **UNUTAR GROBLJA NA PODRUČJU GRADA SAMOBORA**

#### **I. OPĆE ODREDBE**

##### **Članak 1.**

Ovim Općim uvjetima isporuke komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja na području grada Samobora (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuje se:

- odnos između isporučitelja i korisnika usluge ukopa pokojnika na grobljima grada Samobora,
- prava i obveze isporučitelja i korisnika usluge,
- osnovni tehnički uvjeti isporuke usluge,
- način mjerenja, obračuna i plaćanja isporučene komunalne usluge.

Isporučitelj usluge ne obavlja uslugu kremiranja pokojnika, ali je dužan izvršiti ukop urne, uz odgovarajuću primjenu odredaba ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti ne uključuju robu i usluge isporučene u okviru djelatnosti opisane Zakonom o pogrebničkoj djelatnosti (Narodne novine br. 36/15).

#### **II. OSNOVNI POJMOVI**

##### **Članak 2.**

Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. **Isporučitelj komunalne usluge** je trgovačko društvo Komunalac d.o.o., Ulica 151. samoborske brigade HV 2, Samobor (dalje u tekstu: Isporučitelj), koje upravlja grobljima na području grada Samobora;
2. **Korisnik grobnog mjesta** je svaka fizička osoba koja je nositelj prava korištenja grobnog mjesta nakon dodjele grobnog mjesta na korištenje, uz uvjet da ga održava i plaća godišnju grobnu naknadu (dalje u tekstu: Korisnik groba);
3. **Pravo ukopa** je pravo ukopa upisano u grobnu evidenciju ili evidentirano na zakonom propisan način;
4. **Korisnik komunalne usluge** je svaka fizička ili pravna osoba koja s Isporučiteljem ugovara korištenje usluge, a koja ne mora ujedno biti i Korisnik groba (dalje u tekstu: Korisnik usluge);

5. **Komunalna usluga ukopa pokojnika** je usluga koja podrazumijeva ispraćaj i ukop pokojnika unutar groblja sukladno propisima, kao i poslove navedene u cjeniku Isporučitelja, od trenutka preuzimanja umrle osobe na groblju ili u rashladnu komoru na Gradskom groblju Samobor, do trenutka ukopa na groblju (dalje u tekstu: usluga ukopa);
6. **Ukop** je priprema i uređenje grobnog mjesta te polaganje pokojnika ili posmrtnih ostataka u grobno mjesto (dalje u tekstu: ukop);
7. **Groblje** je ograđeni prostor zemljišta na kojem se nalaze grobna mjesta, prateće građevine i komunalna infrastruktura sukladno Zakonu o grobljima.

### III. UGOVOR

#### Članak 3.

Ugovorni odnos zaključuje se podnošenjem zahtjeva za isporuku usluge ukopa, i to u trenutku izdavanja zaključnice koju su-potpisuju ovlaštena osoba Isporučitelja i Korisnik usluge ili putem pisanog naloga za tražene usluge koji može biti zaprimljen i elektronskim putem.

Usluge ukopa se isporučuju na neodređeno vrijeme.

Podnošenjem zahtjeva za isporuku usluge ukopa, Korisnik usluge odnosno podnositelj zahtjeva, prihvaća primjenu ovih Općih uvjeta u cijelosti te je obvezan postupati po istima.

Korisnik komunalne usluge ukopa pokojnika ne može biti niti pravna niti fizička osoba koja nije podmirila dospelje troškove prethodno isporučene Usluge ili regulirala plaćanje iste (ugovor o obročnoj otplati i sl.), a istekao je rok dospijeća plaćanja za prethodno pruženu uslugu ukopa.

Sukladno prethodno navedenom dok se ne podmire dugovanja za prethodno pruženu uslugu ukopa, ne može se naručiti nova usluga ukopa.

Ovi Opći uvjeti biti će dostupni u pisanom obliku u poslovnim prostorima Isporučitelja i u elektronskom obliku na mrežnim stranicama Isporučitelja.

### IV. PRAVA I OBVEZE ISPORUČITELJA I KORISNIKA

#### Članak 4.

Prava i obveze Isporučitelja regulirana su Zakonom o komunalnom gospodarstvu, Zakonom o grobljima, Pravilnikom o grobljima, Pravilnikom o uvjetima i načinu obavljanja opremanja, prijenosa, prijevoza, kremiranja, pogreba i iskopavanja umrlih osoba te o uvjetima glede prostora i opreme pravnih i fizičkih osoba za obavljanje opremanja, prijenosa, prijevoza, kremiranja, pogreba i iskopavanja umrlih osoba, Odlukom o grobljima Grada Samobora te ostalim propisima i aktima Isporučitelja koji su na snazi, a koji se primjenjuju na predmetnu djelatnost.

#### Članak 5.

Pravo ukopa definirano je Zakonom o grobljima, Odlukom o grobljima Grada Samobora, kao i Zakonom o vlasništvu i drugim stvarnim pravima.

Usluga ukopa može se od Isporučitelja naručiti samo za osobe s pravom ukopa na grobljima na području grada Samobora.

Ukoliko pravo ukopa nije razvidno iz grobnog očevidnika, Korisnik usluge dužan je prije ukopa Isporučitelju dostaviti dokaze iz kojih proizlazi navedeno pravo, primjerice ovjerena izjava o pravu ukopa.

Korisnik usluge obvezuje se Isporučitelju dostaviti urednu dokumentaciju za ukop sukladno propisima (dozvolu za ukop, potvrdu o kremaciji), te dati istinite podatke potrebne za isporuku usluge ukopa i to: podatke o umrloj osobi, podatke o korisniku usluge i podatke o grobnom mjestu u kojem se želi obaviti ukop.

Isporučitelj sukladno Zakonu o komunalnom gospodarstvu i Zakonu o pogrebničkoj djelatnosti može posredovati u naručivanju usluge ukopa na područjima drugih isporučitelja usluga u kojem slučaju se primjenjuju važeći propisi krajnjeg isporučitelja s područja te jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

### **Članak 6.**

Isporučitelj u pravilu uslugu ukopa vrši na grobljima kojima upravlja: na Gradskom groblju Samobor, Gradskom groblju Otruševac, Groblju Rude i groblju Sveti Martin pod Okićem.

Za groblja iz stavka 1. ovog članka Isporučitelj vodi Grobni očevidnik i registar umrlih osoba sukladno Zakonu o grobljima.

Uslugu ukopa Isporučitelj na zahtjev Korisnika usluge može obaviti i na drugim grobljima na području grada Samobora, ukoliko isporuka usluge ukopa ne ometa redovno poslovanje Isporučitelja.

Usluga ukopa iz stavka 3. ovog članka vrši se isključivo na zahtjev Korisnika usluge i Korisnik usluge ili od njege ovlaštena osoba dužni su najkasnije na dan ukopa do 8:00 ujutro pokazati grobno mjesto u koje će se obaviti ukop.

Ukoliko se radi o novom grobnom mjestu ili Isporučitelj o grobnom mjestu ima relevantne podatke, Korisnik usluge može, ali nije obavezan pokazati grobno mjesto u koje će se obaviti ukop.

Korisnik usluge dužan je za uslugu ukopa iz stavka 3. ovog članka osigurati Isporučitelju punu i ispravnu informaciju o osobinama grobnog mjesta za ukop (vrsta groba, pokrov groba, nadgrobni uređaj), kao i potpunu informaciju o nositeljima prava korištenja i/ili pravu ukopa osobe za koju se usluga ukopa naručuje.

Ukoliko nadgrobni uređaj grobnog mjesta nije usklađen s izdanom Suglasnosti za izvođenje radova na groblju, odnosno isti je izgrađen na način da ometa, onemogućava ili ograničava obavljanje Usluge, Korisnik usluge ukopa dužan je podmiriti sve dodatne troškove (vraćanja u prethodno stanje i/ili usklađenja sa Suglasnosti).

U navedenom slučaju Isporučitelj usluge ukopa ne odgovara za kašnjenje u terminu ukopa kao ni za eventualnu štetu nastalu na nadgrobnom uređaju.

Korisnik usluge pod materijalnom i kaznenom odgovornošću odgovara za sve nedostatke u isporuci usluge ukopa ili u slučaju zaprimanja bilo pisanog, bilo usmenog prigovora trećih osoba na okolnosti usluge ukopa posebice vezano uz pravo korištenja ili pravo ukopa.

U slučaju prigovora iz stavka 6. ovog članka isporuka Usluge ukopa na grobljima iz stavka 3. ovog članka trenutačno će se obustaviti i bez obzira na konačni ishod prigovora Korisnik usluge ostaje dužan podmiriti sve do tada nastale troškove.

### **Članak 7.**

Ekshumacija i prijenos posmrtnih ostataka obavlja se sukladno Odluci o upravljanju grobljima Grada Samobora i Pravilnika o uvjetima i načinu obavljanja opremanja, prijenosa, prijevoza, kremiranja, pogreba i iskopavanja umrlih osoba te o uvjetima glede prostora i opreme pravnih i

fizičkih osoba za obavljanje opremanja, prijenosa, prijevoza, kremiranja, pogreba i iskopavanja umrlih osoba.

Ukoliko je prilikom ugovaranja usluge ukopa utvrđena potreba dodatnih radova (ekshumacija u produbljenju ili sl.) Isporučitelj ne može jamčiti ukop unutar 2 radna dana od trenutka ugovaranja usluge ukopa.

Ekshumacija i prijenos posmrtnih ostataka obavlja se sukladno zakonu kojim se uređuje zaštita pučanstva od zaraznih bolesti.

Iskop (ekshumacija) umrle osobe odnosno posmrtnih ostataka može se obaviti:

- na temelju zahtjeva zainteresirane osobe, a radi produbljenja mjesta i oslobodjenja mjesta za nove ukope,
- na temelju zahtjeva zainteresirane osobe, a radi premještaja i ukopa u drugo grobno mjesto,
- po službenoj dužnosti, radi prekopa grobnog mjesta i izmještanja i ukopa posmrtnih ostataka u zajedničku grobnicu,
- na temelju zahtjeva stranke radi produbljenja zemljanog grobnog mjesta i prenamjene u grobnicu.

Iskopu umrle/umrlih osobe/a odnosno posmrtnih ostataka mogu nazočiti osobe koje su isti zatražile.

Osim u slučaju redovitog prekopa grobnog mjesta nakon oduzimanja groba te privremenog zbrinjavanja posmrtnih ostataka na zahtjev Korisnika groba radi prenamjene groba u grobnicu, iskop i prijenos pokojnika odnosno ukop posmrtnih ostataka u zajedničku grobnicu nije dozvoljen.

Privremeno zbrinjavanje posmrtnih ostataka u zajedničkoj grobnici ne može trajati dulje od mjesec dana. Po isteku navedenog roka posmrtni ostatci biti će premješteni u grob iz kojeg su ekshumirani na trošak naručitelja, odnosno ukopani u grob koji je bio predviđen za ukop.

### **Članak 8.**

Prijava potrebe za ukop može se obaviti radnim danima od ponedjeljka do petka od 07:00 do 15:00 sati, osobnim dolaskom Korisnika usluge u sjedište Isporučitelja

Prijava za ukop može se obaviti i telefonskim putem ili putem elektronske pošte u uredovno vrijeme Isporučitelja od ponedjeljka do petka od 07:00 do 15:00 sati, kao i izvan radnog vremena, ranim danom od 15:00 do 20:00 sati, te subotom, nedjeljom i blagdanima od 08:00 do 20:00 sati pozivom na broj telefonske centrale Isporučitelja.

Sve vezano uz ispraćaj i ukop pokojnika, primjerice lokacija grobnog mjesta i način ukopa, ugovaraju se s Isporučiteljem, najkasnije dan prije dana ukopa.

Dogovor usluge ukopa, ukoliko se ne obavlja u uredovno vrijeme Isporučitelja, obavlja se isključivo u prethodnom dogovoru sa za to ovlaštenim djelatnikom Isporučitelja, u pravilu unutar vremena iz stavka 2. ovog članka.

Dan i sat ukopa pokojnika određuje se redosljedom podnošenja prijave isključivo od strane Isporučitelja, a prema dostupnim terminima.

### **Članak 9.**

Pogrebi se obavljaju u vrijeme od mjeseca listopada do ožujka između 10:00 i 16:00 sati, a u ostalim mjesecima između 9:00 i 18:00 sati.

Subotom, nedjeljom i blagdanom u pravilu nema pogreba. Iznimno, ako za to postoji potreba Isporučitelj može organizirati obavljanje usluge ukopa u subotu, uz doplatu sukladno cjeniku.

#### **Članak 10.**

Prijevoz pokojnika od rashladne komore na Gradskom groblju Samobor do odra u mrtvačnici na groblju na kojem se vrši ispraćaj obavlja ovlaštena osoba Isporučitelja.

Ukopu pokojnika obvezno prisustvuje ovlaštena osoba Isporučitelja radi nadzora nad provedbom ukopa, u smislu nadzora nad tehničkim uvjetima i evidentiranja ukopa.

#### **Članak 11.**

Isporučitelj ne odgovara za štetu nastalu na grobnom mjestu prilikom izvršavanja usluge osim u slučaju krajnje nepažnje kada je dokazano da je isti ili njegov radnik odgovoran za štetu.

Ukoliko se prilikom ukopa mora pomaknuti oprema ili uređaj grobnog mjesta ili okolnih grobnih mjesta, troškove oko uspostave prijašnjeg stanja snosi Korisnik usluge.

Ukoliko Isporučitelj utvrdi potrebu dodatnih radova na grobnom mjestu, a radi osiguravanja sigurne usluge ukopa (uklanjanje oštećene natpisne ploče, dodatni iskop u kamenu i sl.) dužan je isto dokumentirati i o tome obavijestiti Korisnika usluge, a dodatni radovi biti će naplaćeni sukladno cjeniku ili ako vrsta rada nije navedena u cjeniku sukladno stvarnim troškovima.

### **V. NAČIN OBRAČUNA CIJENE USLUGE I PLAĆANJA**

#### **Članak 12.**

Cijene usluge ukopa utvrđene su važećim cjenikom usluga Isporučitelja, koji utvrđuje Isporučitelj sukladno Zakonu o komunalnom gospodarstvu.

Cjenik usluge ukopa objavljen je na oglasnoj ploči i mrežnim stranicama Isporučitelja.

#### **Članak 13.**

Prilikom ugovaranja usluge ukopa može se dogovoriti i isporuka pogrebničkih usluga.

Za naručenu robu i usluge, kao i uslugu ukopa, Korisnik usluge potpisuje zaključnicu, ili ako je usluga naručena putem telefona ili elektronske pošte, ukoliko se povratno ne očituje na elektronskim putem dostavljenu zaključnicu smatra se da je istu prihvatio, i da je ujedno prihvatio i ove Opće uvjete.

Račun za uslugu ukopa ispostavlja se zajedno s računom za pogrebničke usluge naručene kod Isporučitelja, u pravilu po dovršetku isporuke usluge, sukladno cjeniku Isporučitelja. Ispostavljenim računom su određeni rok dospijeca i način plaćanja usluge.

Na zahtjev Korisnika usluge račun se može ispostaviti i prije isporuke usluge.

Korisnik usluge je dužan, u roku od 20 dana po isporučenoj usluzi ukopa, a najkasnije do 15. dana u mjesecu u kojem je usluga ukopa obavljena, zatražiti izdavanje računa te ga podmiriti na blagajni Isporučitelja ili u zakonom propisanom roku. Ukoliko u propisanom roku Korisnik usluge nije zatražio izdavanje računa Isporučitelj će izdati transakcijski račun s dospijecom najviše 7 dana i dostaviti ga na adresu Korisnika usluge.

Korisnik usluge ima mogućnost podnošenja pisanih prigovora na ispostavljeni račun za obavljenu uslugu u roku od 8 (osam) dana od zaprimanja računa, u protivnom se smatra da je ispostavljeni račun nesporan, a priloženi obračun pravilan.

## **VI. PODNOŠENJE PRIGOVORA**

### **Članak 14.**

Isporučitelj će omogućiti Korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak te putem službene mrežne stranice, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Navedenu obavijest o načinu podnošenja prigovora Isporučitelj će vidljivo istaknuti na ispostavljenom računu za usluge.

Isporučitelj će u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

Isporučitelj će u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavaka 1. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

U slučaju da korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili nije primio odgovor u roku od 15 dana, može u roku od 8 dana od zaprimanja odgovora, podnijeti prigovor Povjerenstvu za reklamacije.

Povjerenstvo za reklamacije je obvezno pisano odgovoriti na zaprimljene reklamacije korisnika usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja reklamacije.

Korisnik usluge može u vezi s prigovorom ili reklamacijom koja se odnosi na usluge, pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

## **VII. ZAŠTITA PODATAKA**

### **Članak 15.**

Korisnik je obvezan dati točne i ažurne podatke vezano uz usluge koje koristi i odgovara za točnost danih podataka.

Osobni podatci korisnika dani Isporučitelju, a koji iste obrađuje, potrebni su u svrhu ispunjenja zakonskih obveza Isporučitelja kao i obveze iz ugovora.

Obrada osobnih podataka nužna je da bi se poduzele radnje koje prethode sklapanju ugovora.

Podatci će biti prosljeđeni trećim osoba samo u cilju ispunjavanja svrhe u koju su dani odnosno u slučajevima kada je to nužno sukladno propisima.

Podatci se pohranjuju sukladno rokovima određenim propisima, odnosno dok za to postoji legitimni interes te sukladno Informaciji o zaštiti osobnih podataka Komunalac d.o.o. [www.komunalac-samobor.hr](http://www.komunalac-samobor.hr).

Korisnici fizičke osobe imaju pravo podnijeti zahtjev kojim traže pristup osobnim podacima i njihov ispravak, brisanje osobnih podataka kao i ograničavanje njihove obrade te pravo na izjavljivanje prigovora na obradu podataka, prijenos podataka, sve u skladu s važećim propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

U slučaju da prigovor, vezan uz obradu osobnih podataka, ne bude prihvaćen po Isporučitelju kao voditelju obrade ili korisnik fizička osoba ne bude zadovoljna odgovorom, ima pravo podnijeti Zahtjev za utvrđenjem povrede prava Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Obrada podataka je nužna radi ispunjenja zakonske i ugovorne obveze i ne davanje podatka ima za posljedicu ne mogućnost sklapanja ugovora.

## VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 16.

Ukoliko bilo koja odredba Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta jest ili postane ništava, nevaljana ili neprovediva, to neće utjecati na ostatak Ugovora odnosno Općih uvjeta, te će se ostatak Ugovora odnosno Općih uvjeta primjenjivati u najvećem mogućem opsegu dozvoljenim zakonom.

Ugovorne strane dužne su bez odlaganja utvrditi novu odredbu koja će zamijeniti ništavu, nevaljanu ili neprovedivu odredbu, a koja će biti najbliža namjeri ugovornih strana koju su imali prilikom dogovaranja ništave, nevaljane ili neprovedive odredbe.

Prestanak Ugovora ne utječe na njegove odredbe za koje je izričito ili implicitno određeno da stupaju na snagu ili su obvezujuće i nakon prestanka Ugovora.

### Članak 17.

Eventualni sporovi koji mogu proizaći iz ili u vezi s ugovorom nastojat će se riješiti dogovorom, a ukoliko to neće biti moguće, ugovorne strane suglasne su da se rješavanje spora povjeri nadležnom sudu.

### Članak 18.

Na sve što nije izrijekom navedeno u Ugovoru ili ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se Zakon o grobljima, Zakon o obveznim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača i ostali mjerodavni pozitivni propisi.

### Članak 19.

Ovi Opći uvjeti mogu se izmijeniti ili dopuniti u postupku koji je određen za njihovo donošenje.

### Članak 20.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dan nakon dana objave na oglasnoj ploči i mrežnim stranicama Isporučitelja usluge, a objavit će se u Službenim vijestima i na službenoj internet stranici Grada Samobora.

### Članak 21.

Vezani akti Isporučitelja iz ovih Općih uvjeta uskladit će se s odredbama ovih Općih uvjeta u roku od 120 dana od dana njihovog stupanja na snagu.

KLASA: 023-03/19-01/37

URBROJ: 238/27-159-01-01/19-1

**Direktor:**

Ivica Karoglan, dipl. ing. agr.

**KOMUNALAC d.o.o.**  
SAMOBOR  
Ulica 151. samoborske brigade HV 2

