

---

Na temelju članka 295. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 28/18, 29/18), članka 24. stavki 4. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14 i 110/15, 14/19), Zakona o grobljima (NN 19/98, 50/12 i 89/17,), Pravilnika o grobljima (NN 99/02), te članka 30. Zakona o Komunalnom gospodarstvu (NN 68/18, 110/18, 32/20) Uprava Društva – Direktor dana 28.10.2020. godine donosi

## **OPĆE UVJETE ISPORUKE KOMUNALNE USLUGE ZA USLUGU UKOPA NA GRADSKIM GROBLJIMA U GRADU METKOVIĆU**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### Članak 1.

Ovim Općim uvjetima isporuke komunalne usluge za usluge ukopa unutar groblja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se uvjeti pružanja odnosno korištenja komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja (dalje u tekstu: usluge), međusobna prava i obveze isporučitelja i korisnika usluge i način mjerenja, obračuna i plaćanja isporučene usluge.

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

### **II. ODREĐIVANJE POJMOVA**

#### Članak 2.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje i utvrđeni su Zakonom o grobljima, i Pravilnikom o grobljima:

- 1. usluge ukopa** – podrazumijeva ispraćaj i ukop unutar groblja u skladu s posebnim propisima,
- 2. Isporučitelj usluge** – na grobljima na području Grada Metkovića usluge obavlja Čistoća Metković d.o.o., Mostarska 10 , 20350 Metković
- 3. korisnik grobnog mjesta** – fizička osoba s pravom korištenja grobnog mjesta nakon dodjele grobnog mjesta na korištenje, uz uvjet da ga održava i plaća godišnju grobnu naknadu,
- 4. korisnik usluge** – fizička osoba koja s isporučiteljom ugovara korištenje usluge, ne mora ujedno biti i korisnik grobnog mjesta,
- 5. vlasnik groba** – vlasnik zemljišta na kojem se nalazi grobno mjesto je jedinica lokalne uprave i samouprave, a korisnik grobnog mjesta je vlasnik samo nadgrobno spomenika,
- 6. naknada za dodjelu grobnog mjesta na korištenje** – naknada koju korisnik grobnog mjesta na neodređeno vrijeme plaća prilikom dodjele grobnog mjesta na korištenje na neodređeno vrijeme,
- 7. groblje** – ograđeni prostor zemljišta na kojem se nalaze grobna mjesta, prateće građevine i komunalna infrastruktura,
- 8. nadgrobni objekt** – spomenik i pokrovna ploča,
- 9. ukop** – je priprema i uređenje grobnog mjesta te polaganje pokojnika ili posmrtnih ostataka u grobno mjesto (dalje u tekstu: ukop)
- 10. ceremonija ispraćaja** – posljednji ispraćaj pokojnika koji počinje izlaskom iz mrtvačnice, a završava ukopom u grobno mjesto.

### **III. UVJETI PRUŽANJA USLUGE UKOPA POKOJNIKA UNUTAR GROBLJA U SELNICI**

#### Članak 3.

Čistoća Metković d.o.o. uslugu obavlja u skladu sa Zakonom o komunalnom gospodarstvu, Zakonom o grobljima i Pravilnikom o grobljima.

#### Članak 4.

Prijava za ukop može se obaviti svakog radnog dana u redovnom radnom vremenu od 07:00 – 15:00 sati osobno kod isporučitelja usluge ili na broj telefona 020/685-138

Izvan redovnog vremena prijava ukopa može se obaviti na dežurni broj telefona koji se nalaze na oglasnoj ploči groblja.

#### Članak 5.

Ukopi se obavljaju radnim danom i subotom.

#### Članak 6.

Korisnik u dogovoru sa isporučiteljom usluge utvrđuje datum i vrijeme ispraćaja te tijekom ceremonije ispraćaja. Ceremonijom ispraćaja rukovodi voditelj ceremonije ispraćaja isporučitelja usluge koji koordinira i osigurava nesmetano odvijanje obreda ispraćaja do potpunog zatvaranja groba.

Sale za ispraćaj su zimi otvorene radnim vremenom od 9:00 do 19:00 sati, a ljeti od 9:00 do 20:00 sati.

U Sali za ispraćaj i pred prostorom mogu se zadržavati samo članovi obitelji te ostale osobe koje u povorci žele izraziti počast pokojniku.

#### Članak 7.

Svakome tko želi svojim potpunim ili djelomičnim sudjelovanjem u obredu ispraćaja javno obilježiti uspomenu na pokojnika, osigurava se slobodno i nesmetano uključivanje u obred ispraćaja kao ravnopravnog učesnika. Ukoliko se ispraćaj obavlja po propisima crkve kojoj pripada pokojnik, isti obuhvaća mogućnost stavljanja vjerskih simbola, vjerskih obred pri ukopu uz sudjelovanje svećenika i organiziranje odavanja počasti prema pravilima religije. Ukoliko obitelji pokojnika ne želi vjerski obred, o tome obavještava isporučitelja usluge i tada sama organizira ceremoniju ispraćaja.

Obitelj pokojnika može naglasiti da želi da se ispraćaj i ukop obave sami u krugu obitelji. Vjerske i druge aktivnosti koje imaju politički karakter ili su usmjerene protiv Republike Hrvatske na ispraćaj nisu dopuštene.

#### Članak 8.

Vijenci, buketi i cvijeće predaju se najkasnije deset minuta prije početka utvrđenog termina ispraćaja. Ceremonija ispraćaja započinje na oproštajnom trijemu.

#### Članak 9.

Povorka s pokojnikom kreće s oproštajnog trijema do grobnog mjesta u koje će se izvršiti ukop pokojnika.

#### Članak 10.

Ekshumacija i prijenos posmrtnih ostataka obavlja se sukladno Pravilniku o uvjetima i načinu obavljanja prijenosa, pogreba i iskopavanja umrlih osoba (NN 23/94) odnosno sukladno zakonu kojim se uređuje zaštita pučanstva od zaraznih bolesti.

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.

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

- na temelju zahtjeva zainteresirane osobe, a radi oslobodjenja mjesta za nove ukope,
  - na temelju zahtjeva zainteresirane osobe, a radi premještaja i ukopa u drugo grobno mjesto,
  - po službenoj dužnosti, radi izmještanja i ukopa posmrtnih ostataka u zajedničku grobnicu,
- Iskopu umrle/umrlih osobe/a odnosno posmrtnih ostataka mogu nazočiti osobe koje su isti zatražile.

### **V. MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE ISPORUČITELJA I KORISNIKA KOMUNALNE USLUGE**

#### Članak 11.

Isporučitelj se sklapanjem ugovora obvezuje izvršiti uslugu za korisnika, u svemu u skladu sa posebnim propisima struke i uz dužni pijetet prema pokojniku. Isporučitelj usluge dužan je osigurati da se opraštanje od pokojnika obavi suglasno s njegovim željama, ukoliko su mu iste poznate, odnosno s željama obitelji, u skladu sa važećim propisima. Korisnik se sklapanjem ugovora obvezuje da će dati

istinite podatke o umrloj osobi potrebne za izvršenje usluge. Korisnik je dužan predstavniku isporučitelja dati podatke za popunjavanje obrasca isporučitelja te iste potpisati.

#### Članak 12.

Korisnik usluge je dužan platiti cijelu uslugu utvrđenu Cjenikom usluge.

#### Članak 13.

Sklapanjem ugovora korisnik pristaje na primjenu Općih uvjeta i iste se smatraju sastavnim dijelom ugovora.

#### Članak 14.

Ukoliko korisnik nema grobno mjesto, isti najprije podnosi Zahtjev za dodjelu grobnog mjesta i zajedno sa predstavnikom isporučitelja odabire grobno mjesto u koje će se izvršiti ukop pokojnika. Za odabrano grobno mjesto korisniku se izdaje rješenje korištenja grobnog mjesta na neodređeno vrijeme, kojim se određuje plaćanje naknade za dodjelu grobnog mjesta na neodređeno vrijeme i ispostavlja račun s dospijećem plaćanja od 15 dana.

#### Članak 15.

Korisnik grobnog mjesta plaća godišnju grobnu naknadu određenu Cjenikom usluge isporučitelja. Godišnja naknada se može plaćati i putem redovnih mjesečnih računa.

#### Članak 16.

Ukoliko korisnik usluge već ima grobno mjesto, tada će zajedno sa predstavnikom isporučitelja otići identificirati grobno mjesto u koje će se ukopati pokojnik, te će prisustvovati otvaranju grobnice, odnosno pokrovne ploče na nadgrobnom spomeniku, ukoliko je na grobnom mjestu sagrađena grobnica, odnosno nadgrobni spomenik i dati će pisanu suglasnost da dozvoljava ukop na njegovo grobno mjesto. U slučaju da korisnik nije u mogućnosti sam poduzeti radnje iz prethodnog stavka, tada će dati punomoć drugoj osobi, koja će predstavniku isporučitelja pokazati grobno mjesto i koja će prisustvovati otvaranju grobnice, odnosno dizanju pokrivne ploče nadgrobnog spomenika i u ime i za račun korisnika grobnog mjesta dati suglasnost da dozvoljava ukop u grobno mjesto korisnika grobnog mjesta.

#### Članak 17.

Ukoliko se ugovara usluga za korisnika grobnog mjesta, tada će uslugu ukopa dogovarati članovi njegove obitelji ili punomoćnik ili druga ovlaštena osoba npr. predstavnici Centra za socijalnu skrb ili JLS za pokojnike bez obitelji.

#### Članak 18.

Isporučitelj usluge vodi Grobni očevidnik i registar umrlih osoba sukladno Pravilniku o vođenju grobnog očevidnika i registra umrlih osoba (NN 143/98).

### **V. NAČIN MJERENJA, OBRAČUNA I PLAĆANJA ISPORUČENE KOMUNALNE USLUGE**

#### Članak 19.

Cijena usluge utvrđuje se Cjenikom usluge, kojeg donosi i mijenja isporučitelj usluge, uz prethodnu suglasnost gradonačelnika grada Metkovića. Isporučitelj će korisniku informirati o cijeni usluge te će predstavnik isporučitelja sastaviti troškovnik za dogovorenu uslugu, temeljem kojeg će se korisniku ispostaviti računa sa dospijećem plaćanja 15 dana.

#### Članak 20.

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 pružatelj a javnih usluga.

#### Članak 21.

Ukoliko bilo koja odredba Općih uvjeta jest ili postanje ništava, nevaljana ili neprovediva, to neće utjecati na ostatak Općih uvjeta, te će se ostatak Općih uvjeta primjenjivati u najvećem mogućem opsegu dozvoljenim zakonom. U tom slučaju, ugovorne strane će bez odgode ponovno utvrditi odgovarajuću odredbu koja će zamijeniti takvu ništavu, nevaljanu ili neprovedivu odredbu, a koja nova odredba će biti najbliža namjeri ugovornih strana koju su imali prilikom dogovaranja ništave, nevaljane ili neprovedive odredbe.

Neizvršavanje bilo kojeg prava danog ugovornoj strani na temelju ovih Općih uvjeta neće se smatrati odricanjem takve ugovorne strane od tog prava. Bilo kakvo odricanje od prava danog ugovornoj strani na temelju ovih Općih uvjeta mora biti dano izričito i u pisanom obliku. Isporučitelj usluge i korisnik usluge suglasno utvrđuju da će sve eventualne sporove koji proizlaze iz ili su u svezi ugovora pokušati riješiti mirnim putem, a ukoliko u tome ne uspiju, pokrenut će postupak kod stvarno i mjesno nadležnog suda.

### VI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 22.

Čistoća Metković d.o.o. dužan je korisnika prilikom ugovaranja usluge upoznati sa Općim uvjetima.

#### Članak 23.

Na ove Opće uvjete Gradsko vijeće Grada Metkovića dalo je svoju prethodnu suglasnost dana 28. listopada 2020. godine, KLASA: 363-02/20-01/03, URBROJ:21 48/01 -03-20-2.

Ovi Opći uvjeti su objavljeni Službenom glasniku Grada Metkovića, na mrežnim stranicama Grada Metkovića, na oglasnoj ploči isporučitelja usluge, te na mrežnim stranicama isporučitelja <https://www.cistoca-metkovic.hr>

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu osmog dana od dana objave u „ Neretvanskom glasniku" - službenom glasilu Grada Metkovića.

U Metkoviću  
28.10.2020.

Direktor  
Tomislav Jakić mag.iur.