

Na temelju članka 30. Zakona o komunalnom gospodarstvu ("Narodne novine" broj: 68/18, 110/18, 32/20), Odluke o komunalnim djelatnostima na području Grada Novalje, Odluke o grobljima donesenoj na sjednici Gradskog vijeća Grada Novalje održanoj dana 10.12.1998. godine, uz prethodnu suglasnost Gradskog vijeća Grada Novalje (KLASA: 363-01/20-01/30, URBROJ: 2125/06-02-21-02) sa sjednice održane dana 02. ožujka 2021. godine, Uprava TD ARBUROŽA d.o.o., Čiponjac jug 6, 53291 Novalja, OIB: 65785118677, kao isporučitelj komunalne usluge ukopa pokojnika donosi

OPĆE UVJETE

isporuke komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja na području Grada Novalje

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Općim uvjetima o isporuci komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja na području grada Novalje (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se:

- uvjeti pružanja, odnosno korištenja komunalne usluge ukopa pokojnika na grobljima na području Grada Novalje kojima upravlja TD ARBUROŽA d.o.o.
- međusobna prava i obveze isporučitelja i korisnika komunalne usluge
- način mjerenja, obračuna i plaćanja isporučene komunalne usluge.

Opći uvjeti ne odnose se na isporuku roba i usluga koje su isporučene sukladno djelatnosti regulirane Zakonom o pogrebničkoj djelatnosti (Narodne novine br. 36/15).

Članak 2.

Isporučitelj uslužne komunalne usluge ukopa pokojnika je TD ARBUROŽA d.o.o. iz Novalje, Čiponjac jug 6, OIB: 65785118677 (u daljnjem tekstu: Isporučitelj usluge).

Korisnici komunalne usluge ukopa su pravne i fizičke osobe koje koriste uslugu ukopa, a to može biti član obitelji pokojnika, odnosno treća osoba koja organizira i podmiruje troškove ukopa (u daljnjem tekstu: Korisnik usluge).

Usluga ukopa obuhvaća poslove utvrđene cjenikom od preuzimanja umrle osobe do ukopa na groblju.

Članak 3.

Isporučitelj usluge dužan je osiguravati trajno i kvalitetno obavljanje komunalne usluge i održavati groblja u stanju funkcionalne ispravnosti.

Isporučitelj usluge dužan je u obavljanju djelatnosti postupati u skladu sa propisima koje uređuje komunalno gospodarstvo, zakonima i podzakonskim propisima kojima se uređuju groblja, općim aktima Grada Novalje te svojim općim aktima.

Isporučitelj usluge dužan je poduzimati mjere i aktivnosti radi povećanja kvalitete usluga.

II. MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE ISPORUČITELJA I KORISNIKA KOMUNALNE USLUGE

Članak 4.

Usluga ukopa može se od Isporučitelja usluge naručiti samo za osobe s pravom ukopa na grobljima na području Grada Novalje.

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

Članak 5.

Isporučitelj usluge 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.

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 usluge 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.

Članak 6.

Isporučitelj usluge u pravilu uslugu ukopa vrši na grobljima kojima upravlja.

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

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

Članak 7.

Usluga ukopa vrši se isključivo na zahtjev Korisnika usluge.

Ugovorni odnos zaključuje se po primitku zahtjeva za isporuku Usluge.

Podnošenjem zahtjeva iz stavka 1. ovog članka, Korisnik prihvaća Opće uvjete u cijelosti.

Isporučitelj usluge je obavezan, na zahtjev korisnika usluge, uručiti mu ove Opće uvjete.

Članak 8.

Ovlaštena osoba Isporučitelja usluge prilikom zaprimanja zahtjeva Korisnika usluge za ukop pružit će Korisniku usluge sve potrebne informacije vezane uz organizaciju ukopa.

Korisnik usluge dužan je Isporučitelju usluge dostaviti potpunu dokumentaciju za ukop sukladno posebnim propisima, te dati istinite podatke potrebne za isporuku usluge i to:

- podatke o grobnom mjestu u koje želi obaviti ukop,
- podatke o korisniku grobnog mjesta i/ili nositelju prava ukopa u grobno mjesto,
- podatke o umrloj osobi,
- podatke o Korisniku usluge.

Ako Korisnik usluge ne raspolaže podacima o grobnom mjestu u koje pokojnik ima pravo ukopa, ovlaštena osoba uprave groblja utvrdit će podatke i položaj o grobnom mjestu u koje Korisnik usluge želi ukopati pokojnika.

Članak 9.

Ovlaštena osoba Isporučitelja usluge po službenoj dužnosti Korisniku usluge na terenu pokazuje položaj grobnog mjesta u koje će se izvršiti ukop pokojnika.

Članak 10.

Zahtjev za ukop može se podnijeti radnim danom (ponedjeljak – petak) u uredovno vrijeme Isporučitelja usluge. Zahtjev za ukop sve dane u tjednu omogućen je u vremenu od 07:00 do 22:00 sata na dežurni broj mobitela 099 534 0560.

Ukop pokojnika se može obaviti najranije 24 sata nakon nastupanja smrti u dogovoru s Isporučiteljem usluge, a u pravilu se obavlja najkasnije 48 sati nakon nastupanja smrti.

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

Članak 11.

Isporučitelj usluge preuzima posmrtnu ostatku pokojnika koje doprema ovlaštena osoba.

Prilikom preuzimanja lijesa s pokojnikom vrši se kontrola pratećih dokumenata: dozvola za ukop umrle osobe (obavezno ovjerena žigom bolnice ili mrtvozorničke službe), a za pokojnika koji se doprema sa područja izvan granica Republike Hrvatske radi ukopa na groblju u Republici Hrvatskoj, potrebna je međunarodna posmrtna putovnica (Leichenpass).

Ovlaštena osoba koja prevozi lijes obavezno mora na lijes zalijepiti naljepnicu na kojoj se nalaze osnovni podatci o pokojniku.

Članak 12.

Isporučitelj usluge dužan je pažljivo postupati sa imovinom Korisnika. Prije početka radova (dizanja pokrovne ploče ili iskopa) dužan je pregledati grobno mjesto i susjedne grobove i u slučaju oštećenja upozoriti korisnike, kako bi se spriječili naknadni prigovori.

Isporučitelj usluge nije odgovoran za štetu nastalu na izgrađenoj opremi i uređajima (nadgrobna ploča, spomenik, ograda, ukrasi i sl.) ako za nastalu štetu nema dokaza ili je prouzroči treća osoba, kao ni za eventualnu krađu koju počinu treća osoba.

U slučaju da 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 5. ovog članka isporuka Usluge ukopa na grobljima odmah će se obustaviti i bez obzira na konačni ishod prigovora Korisnik usluge ostaje obvezan podmiriti sve do tada nastale troškove.

Članak 13.

Iskopavanje i prijenos posmrtnih ostataka obavlja se sukladno posebnim propisima.

Iskopavanje i prijenos posmrtnih ostataka, odnosno urne u drugo grobno mjesto može se odobriti na zahtjev članova uže obitelji pokojnika. Ako su članovi uže obitelji umrli prije osobe čiji se prijenos traži, zahtjev mogu podnijeti drugi srodnici, prema redosljedu utvrđenom zakonskim propisima o nasljeđivanju, odnosno druga ovlaštena osoba.

Iskopavanje i prijenos posmrtnih ostataka obavlja Isporučitelj usluge.

Prijenos posmrtnih ostataka iz grobnice u drugo grobno mjesto može se odobriti pod uvjetom da je pokojnik pokopan u kovinskom lijesu, bez obzira na protek vremena od dana ukopa do dana prijena.

Za iskopavanje i prijenos posmrtnih ostataka potrebna je suglasnost svih korisnika grobnog mjesta iz kojega se posmrtni ostatci vade i grobnog mjesta u koje se posmrtni ostatci prenose. Iskop umrlih osoba u vremenu kraćem od 10 godina od dana ukopa ne vrši se u razdoblju od 01. lipnja do 15. rujna tekuće godine.

Ekshumacija i prijenos posmrtnih ostataka obavlja se sukladno Odluci o grobljima na području Grada Novalje i Pravilnika o uvjetima i načinu obavljanja opremanja, prijena, prijevoza, kremiranja, pogreba i iskopavanja umrlih osoba te o uvjetima glede prostora i opreme pravnih i fizičkih osoba za obavljanje opremanja, prijena, prijevoza, kremiranja, pogreba i iskopavanja umrlih osoba te zakonu kojim se uređuje zaštita pučanstva od zaraznih bolesti.

III. NAČIN MJERENJA, OBRAČUNA I PLAĆANJA ISPORUČENE KOMUNALNE USLUGE

Članak 14.

Cijene usluge utvrđene su cjenikom kojeg donosi Isporučitelj usluge uz prethodnu suglasnost Gradonačelnika Grada Novalje.

Cjenik iz stavka 1. ovog članka objavljuje se na oglasnoj ploči i mrežnoj stranici Isporučitelja usluge (www.arburoza.hr).

Članak 15.

Nakon izvršene usluge Isporučitelj usluge dužan je obračunati izvršenu uslugu na temelju važećeg cjenika i izdati račun Korisniku usluge.

Korisnik usluge dužan je u roku od 15 dana platiti isporučenu uslugu.

Ukoliko korisnik usluge istu ne plati u roku dospijeća naznačenom na računu, istom će se obračunati zakonska zatezna kamata.

Ako Korisnik usluge ne izvrši plaćanje u danim rokovima, Isporučitelj usluge pokrenut će protiv istog odgovarajući postupak prisilne naplate.

Članak 16.

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.

U slučaju utvrđenja osnovanosti prigovora iz prethodnog stavka, Isporučitelj usluge će izvršiti usklađenje obračuna u svojim poslovnim knjigama.

Isporučitelj usluge 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 usluge će vidljivo istaknuti na ispostavljenom računu za usluge.

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

Isporučitelj usluge će u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavka 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.

IV. ZAŠTITA PODATAKA

Članak 17.

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

Osobni podatci korisnika dani Isporučitelju usluge, a koji iste obrađuje, potrebni su u svrhu ispunjenja zakonskih obveza Isporučitelja usluge kao da bi se poduzele radnje koje prethode sklapanju ugovora te da bi se ispunile obveze iz ugovora i ne davanje podatka ima za posljedicu ne mogućnost sklapanja ugovora.

Podatci će biti proslijeđeni 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.

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 usluge kao voditelju obrade ili korisnik fizička osoba ne bude zadovoljna odgovorom, ima pravo podnijeti Zahtjev za utvrđenjem povrede prava Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

V. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 18.

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 Ugovor.

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.



ARBUROŽA d.o.o.

Čiponjac jug 6, 53291 Novalja, OIB: 65785118677, IBAN: HR4423400091110214295, Tel: 053/ 661 824,
Fax: 053/ 661 892, Web: www.arburoza.hr, E-mail: info@arburoza.hr

Članak 19.

Na sve što nije izrekom ugovoreno u Ugovoru ili ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se Odluka o grobljima Grada Novalje, Zakon o grobljima, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o zaštiti potrošača i ostali mjerodavni pozitivni propisi.

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

Članak 20.

Ovi Opći uvjeti objavit će se u Službenom glasniku Ličko- senjske županije, na mrežnoj stranici Grada Novalje (www.novalja.hr), te na oglasnoj ploči i mrežnoj stranici Isporučitelja usluge (www.arburoza.hr).

Članak 21.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu osmoga dana od dana objave u Službenom glasniku Ličko- senjske županije

URBROJ: 91/21

U Novalji, 15. ožujka 2021. godine

ARBUROŽA d.o.o.

Direktor:

ARBUROŽA d.o.o.
NOVALJA
OIB 65785118677

Ivica Peranić, dipl.ing.agr.

