Na temelju članka 30. stavak 1. i 2. Zakona o komunalnom gospodarstvu („Narodne novine“ br. 68/18, 110/18, 32/20 i 145/24), uz prethodnu suglasnost Općinskog vijeća Općine Trnovec Bartolovečki (Zaključak KLASA: 363-05/26-05/09 URBROJ: 2186-29-01-26-5 od 20. listopada 2026. godine), **trgovačko društvo ČISTOĆA d.o.o.**, Ognjena Price 13, 42000 Varaždin, OIB: 02371889218, zastupano po direktorici Ines Lovreković, OIB: 24138257992, kao isporučitelj komunalne usluge (dalje u tekstu: isporučitelj usluge) donosi sljedeće

# OPĆE UVJETE ISPORUKE KOMUNALNE USLUGE UKOPA POKOJNIKA UNUTAR GROBLJA BARTOLOVEC I ŠEMOVEC

## I. OPĆE ODREDBE

### Članak 1.

Ovim se Općim uvjetima isporuke komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju međusobni odnosi između isporučitelja usluge i korisnika usluge na području jedinice lokalne samouprave, gdje isporučitelj usluge obavlja navedenu uslužnu djelatnost ukopa.

Općim uvjetima uređuje se i način mjerenja, obračuna i plaćanja isporučene komunalne usluge.

Opći uvjeti iz stavka 1. ovog članka objavljuju se u službenom glasilu jedinice lokalne samouprave, na njezinim mrežnim stranicama te na oglasnoj ploči i mrežnim stranicama pružatelja komunalne usluge ukopa pokojnika.

### Članak 2.

Isporučitelj usluge koji obavlja komunalne djelatnosti održavanja groblja i uslužnu komunalnu djelatnost ukopa pokojnika unutar groblja je društvo ČISTOĆA d.o.o., Ognjena Price 13, 42000 Varaždin, OIB: 02371889218, zastupano po direktorici Ines Lovreković, OIB: 24138257992.

Korisnici uslužne komunalne djelatnosti ukopa su pravne i fizičke osobe koje podnesu zahtjev za pružanje usluga ili na bilo koji drugi način koriste komunalnu uslugu.

### Članak 3.

Isporučitelj komunalne usluge pruža uslugu ukopa na području Općine Trnovec Bartolovečki sukladno Odluci o povjeravanju obavljanja komunalnih djelatnosti usluge ukopa pokojnika unutar groblja Bartolovec i Šemovec s javnim ovlastima, KLASA: 363-01/26-01/17, URBROJ: 2186-29-01-26-5, donesena od strane Općinskog vijeća Općine Trnovec Bartolovečki dana 20. listopada 2026. godine, objavljena u Službenom vjesniku Varaždinske županije pod brojem 99/2026 i Odluke o grobljima Općine Trnovec Bartolovečki KLASA: 363-05/25-05/07 URBROJ: 2186-29-01-26-5 donesena od strane Općinskog vijeća Općine Trnovec Bartolovečki dana 09. travnja 2026. godine, objavljena u Službenom vjesniku Varaždinske županije pod brojem 32/26, te Odluke o izmjeni i dopuni Odluke o grobljima Općine Trnovec Bartolovečki KLASA: 363-05/26-05/11, URBROJ: 2186-29-01-26-5, donesena od strane Općinskog vijeća Općine Trnovec Bartolovečki dana 20. listopada 2026. godine, objavljena u Službenom vjesniku Varaždinske županije pod

brojem 99/2026 (dalje u tekstu: Odluka o groblju).

**Opći pojmovi**

**Članak 4.**

Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje i utvrđeni su Zakonom o komunalnom gospodarstvu, Zakonu o grobljima, Pravilnikom o grobljima, Odlukom o grobljima:

**Usluga ukopa** unutar groblja podrazumijeva ispraćaj i ukop pokojnika unutar groblja sukladno posebnim propisima.

**Groblje** je ograđeni prostor na kojem se nalaze grobna mjesta, komunalna i druga infrastruktura i, u pravilu, prateće građevine.

**Grobno mjesto** je grob, grobnica, kazeta za urne, kolumbarij te svako drugo mjesto u kojem se nalaze posmrtni ostaci ili je namijenjeno za ukapanje ili trajnu pohranu posmrtnih ostataka.

**Ukop** je čin polaganja tijela umrle osobe ili posmrtnih ostataka u grobno mjesto, koje može biti grob, grobnica, kazeta za urne, kolumbarij i slično.

**Ispraćaj** je organizacijski i ceremonijalni dio pogrebnog procesa, a obuhvaća usluge vezane uz prijevoz umrle osobe, organizaciju vjerskih obreda, tiskanje obavijesti o smrti i druge pripadajuće usluge.

**Isporučitelj komunalne usluge** je pravna ili fizička osoba odnosno vlastiti pogon koji obavlja komunalnu djelatnost.

**Korisnik grobnog mjesta** je fizička ili pravna osoba koja je ovlaštena koristiti grobno mjesto.

**Korisnik usluge** je osoba koja s isporučiteljem komunalne usluge ugovara korištenje komunalne usluge, koristi se komunalnom uslugom na način propisan općim uvjetima isporuke komunalne usluge i određen ugovorom o isporuci komunalne usluge te je dužan plaćati cijenu za pružene komunalne usluge i javna davanja koja se plaćaju uz komunalnu uslugu ili u vezi s komunalnom uslugom.

**Organizator ispraćaja i ukopa** je korisnik grobnog mjesta, član obitelji, punomoćnik ili druga ovlaštena osoba.

**Naknada za dodjelu grobnog mjesta na korištenje** je naknada koju korisnik grobnog mjesta plaća prilikom dodjele grobnog mjesta na korištenje na neodređeno vrijeme.

**Ugovor o korištenju uslužne komunalne djelatnosti ukopa pokojnika** je ugovor između korisnika usluge i isporučitelja usluge kojim se uređuje pružanje i korištenje usluge.

## II. UVJETI PRUŽANJA I KORIŠTENJA USLUGE

**Članak 5.**

Isporučitelj se obvezuje izvršavati usluge ukopa sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske, Zakonu o grobljima, Pravilniku o grobljima, Zakonu o komunalnom gospodarstvu, odlukama Općine Trnovec Bartolovečki, kao i ovim Općim uvjetima.

Uslužna komunalna djelatnosti obavlja se kao javna služba, a usluge koje se pružaju u obavljanju tih

djelatnosti od općeg su interesa, stoga je isporučitelj dužan djelovati profesionalno, učinkovito, ekonomično i uz dužno poštovanje prema pokojniku i korisniku.

Isporučitelj je dužan osigurati javnost svoga rada i omogućiti korisnicima usluge pristup informacijama važnim za isporuku komunalne usluge.

Cijena usluge mora biti propisana cjenikom isporučitelja i utvrđena na način koji omogućuje održivo pružanje usluge i zaštitu potrošača.

**Ugovor o korištenju komunalne usluge ukopa**

**Članak 6.**

Ugovor o korištenju komunalne usluge ukopa sklapa se u pisanom obliku, a sastoji se od

- zapisnika o ugovaranju ukopa
- ovih Općih uvjeta
- cjenika usluga
- radnog naloga isporučitelja

Ugovor se smatra sklopljenim potpisivanjem Zapisnika o ugovaranju ukopa.

**Članak 7.**

Zapisnik o ugovaranju ukopa mora sadržavati:

- osobne podatke naručitelja
- osobne podatke o korisniku grobnog mjesta
- osobne podatke o pokojniku
- podatke o grobnom mjestu u koje se obavlja ukop
- podatke o ukopu (vrijeme, datum strana, vrsta ukopa)
- podatke o stanju računa za protekle iznose naknade za korištenje grobnog mjesta
- podatke o budućim nasljednicima ili korisnicima grobnog mjesta.

Termin ukopa određuje isporučitelj na temelju izdane Dozvole za ukop i raspoloživih termina.

U slučaju da na groblju bude potreba za ukopom više pokojnika, termin ukopa određuje se redoslijedom primitka prijave za ukop pokojnika.

Ako korisnik nema grobno mjesto, isporučitelj mu dodjeljuje odgovarajuće grobno mjesto prema pravilima upravljanja grobljem.

**Članak 8.**

Prijava za ukop obavlja se osobnim dolaskom korisnika usluge radnim danom od ponedjeljka do petka u prostorije isporučitelja komunalne usluge, u radnom vremenu koje se određuje aktom upravitelja groblja kojim se određuju pravila ponašanja na groblju, koji će se objaviti na oglasnoj ploči groblja i na web stranicama isporučitelja usluge.

Svi dogovori u vezi ukopa (lokacija grobnog mjesta, način ukopa) dogovaraju se s isporučiteljem

usluge osobnim dolaskom korisnika u prostorije isporučitelja.

**Vrijeme i način obavljanja ukopa**

**Članak 9.**

Vrijeme obavljanja ukopa određuje upravitelj groblja aktom kojim se određuju pravila ponašanja na groblju.

**Ukop urne, suglasnosti i posebne situacija**

**Članak 10.**

Isporučitelj komunalne usluge ne izvršava uslugu kremiranja, ali je dužan izvršiti ukop urne, odnosno isporučitelj usluge je dužan termin ukopa urne pokojnika za kojeg je podnijet zahtjev za kremaciju izvršiti u primjerenom roku nakon izvršene usluge kremacije, a u dogovoru s korisnikom usluge.

Ukoliko se ugovara usluga ukopa za korisnika grobnog mjesta, tada će uslugu ukopa dogovarati članovi njegove obitelji ili punomoćnik ili druga ovlaštena osoba.

Ukop u grobno mjesto kojim korisnik upravlja zajedno s drugim osobama dopušten je samo ako svi korisnici daju pisanu suglasnost.

Ukop nepoznate osobe ili osobe bez sredstva za ukop obavlja se sukladno Zakonu o grobljima i propisima socijalne skrbi.

Trošak snosi nadležna jedinica lokalne samouprave ili zavod za socijalnu skrb.

## III. MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE ISPORUČITELJA I KORISNIKA USLUGE

**Članak 11.**

Prilikom zaprimanja zahtjeva za ukop, ovlaštena osoba isporučitelja dužna je korisniku dati sve potrebne informacije o ukopu.

Korištenje usluge ukopa obavlja se temeljem Ugovora iz članka 6. ovih Općih uvjeta čime se korisnik usluge obvezuje na primjenu ovih Općih uvjeta, te mu isporučitelj usluge ispostavlja račun za izvršenu uslugu.

**Članak 12.**

Korisnik je dužan:

- dati točne podatke potrebne za organizaciju ukopa,
- dostaviti traženu dokumentaciju,
- platiti uslugu prema važećem cjeniku,
- poštovati pravila ponašanja na groblju i postupke isporučitelja.

**Članak 13.**

Korisnik ima pravo:

- na jasne informacije o tijeku postupka ukopa,

- na pregled cjenika,
- na podnošenje prigovora ako smatra da je nepravilno naplaćen ili izvršen dio usluge.

**Članak 14.**

Korisnik usluge koji nema grobno mjesto, prvotno podnosi zahtjev za dodjelu grobnog mjesta Općini Trnovec Bartolovečki.

Za odabrano grobno mjestu, Općina izdaje korisniku usluge rješenje o pravu korištenja grobnog mjesta, sukladno Odluci o grobljima kojim se određuje plaćanje naknade za dodjelu grobnog mjesta na neodređeno vrijeme.

Ukoliko je korisnik usluge istodobno i korisnik grobnog mjesta, prije ugovaranja ukopa obavlja se obilazak grobnog mjesta i zapisničko utvrđivanje zatečenog stanja.

**Članak 15.**

Isporučitelj komunalne usluge nije odgovoran za štetu nastalu na izgrađenoj opremi i uređajima (nadgrobna ploča, spomenik, ograda, ukrasi i slično) ako za nastalu štetu nema dokaza da je prouzročena od strane isporučitelja komunalne usluge ili ako je prouzročena od strane treće osobe.

Isporučitelj komunalne usluge ne odgovara za štetu učinjenu na grobnim mjestima od strane nepoznatih osoba, uslijed krađe ili vandalizma (uništavanja ili pustošenja opreme i uređaja grobnog mjesta).

Isporučitelj komunalne usluge ne odgovara za štetu počinjenu od strane trećih osoba kao posljedica izvođenja radova odnosno prilikom pružanja pratećih usluga ukopa (primjerice: usluge glazbe i sličnih usluga).

## IV. GRAĐEVINSKI ZAHVATI

**Članak 16.**

Svi građevinski zahvati na grobnom mjestu moraju biti izvedeni sukladno važećim propisima i Odluci o grobljima.

Poslovi iz prethodnog stavka ovih Općih uvjeta obavljaju se isključivo po prethodnom odobrenju Općine kao upravitelja groblja.

O materijalu, obliku i načinu uređenja grobnog mjesta odlučuje korisnik usluge uz prethodnu suglasnost Općine.

## V. CIJENE, OBRAČUN I PLAĆANJE USLUGE

**Članak 17.**

Cijene usluga određene su važećim cjenikom isporučitelja.

Isporučitelj komunalne usluge je dužan obračunati izvršenu uslugu na temelju važećeg cjenika.

Isporučitelj komunalne usluge dužan je za cjenik komunalnih usluga i za svaku njegovu izmjenu ili dopunu pribaviti prethodnu suglasnost izvršnog tijela jedinice lokalne samouprave na području na kojem se isporučuje komunalna usluga.

Izvršno tijelo jedinice lokalne samouprave dužno se očitovati u roku od 60 dana od dana zaprimanja prijedloga za pribavljanje prethodne suglasnosti.

Ako se izvršno tijelo jedinice lokalne samouprave ne očituju u roku od 60 dana smatra se da je suglasnost dana.

**Članak 18.**

Nakon izvršenja usluge korisniku se izdaje račun.

Korisnik usluge ima pravo na reklamaciju na predračun, obračun ili ispostavljeni račun sukladno Zakonu o zaštiti potrošača i to:

- pisanim putem na adresu isporučitelja: ČISTOĆA d.o.o., Ognjena Price 13, 42000 Varaždin
- osobno putem urudžbenog zapisnika Službi za rad s korisnicima: ČISTOĆA d.o.o., Ognjena Price 13, 42000 Varaždin
- e-poštom: info@cistoca-vz.hr

Isporučitelj je dužan odgovoriti na pisani prigovor korisnika u roku od 15 dana.

## VI. ZAVRŠNE ODREDBE

**Članak 19.**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom dobivanja prethodne suglasnosti predstavničkog tijela jedinice lokalne samouprave te se objavljuju u Službenom vjesniku Varaždinske županije, na mrežnim stranicama jedinice lokalne samouprave, te na mrežnim stranicama i oglasnoj ploči isporučitelja usluge.

U Varaždinu, 26. listopada 2026. godine

**ČISTOĆA d.o.o.**

**direktorica**

**Ines Lovreković, mag. iur.**

