



Broj: 01-45-130-6/26

Sarajevo, 20.01.2026. godine

Na osnovu , člana 47. Statuta KJKP "POKOP"d.o.o. Sarajevo na sjednici Uprave preduzeća od 20.01.2026. godine Uprava preduzeća donosi

ODLUKU

o usvajanju opštih uslova poslovanja

Član I

Usvaja se procedura opštih uslova poslovanja u KJKP „POKOP“d.o.o. Sarajevo.

Član II

Odluka stupa na snagu danom donošenja - 20.01.2026. godine.

Član III

Za ažuriranje ove Procedure nadležna je Služba za pravne i kadrovske poslove, a izmjene i dopune usvaja Uprava KJKP "POKOP" d.o.o. Sarajevo.

Obrazloženje

Na sjednici Uprave preduzeća održane dana 20.01.2026. godine, a po prijedlogu Službe za pravne i kadrovske poslove i u koordinaciji sa ostalim službama i radnim jedinicama u preduzeću, Uprava preduzeća usvaja proceduru opštih uslova poslovanja. Procedura je usvojena kako bi se precizirao cijeli proces rada, utvrdio sistem internih kontrola te adekvatno upravljalo rizicima koji su prepoznati kroz Plan integriteta.

Dostaviti:

- Nadležne službe i radne jedinice
- a/a



Direktor

Neđžad Hojan



KANTONALNO JAVNO KOMUNALNO PREDUZEĆE
"POKOP" D.O.O. SARAJEVO



ZA SAHRANE I UPRAVLJANJE GROBLJEM
FUNERALS AND CEMETERIES MANAGEMENT

Mula Mustafe Baševićke 38, Sarajevo - BiH
Telefon: +387 33 535 170; Fax: +387 33 535 164

BESPLATNI TELEFON: 080 02 02 68
kjkp_pokop@bih.net.ba - www.pokop.ba

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo

Sarajevo, Januar 2026. godina

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| 1. PREDMET OPŠTIH USLOVA | 4 |
| 2. ODREĐIVANJE POJMOVA..... | 4 |
| 3. OPIS DJELATNOSTI PREDUZEĆA..... | 4 |
| 4. ORGANIZACIJA I IZVOĐENJE POGREBNIH USLUGA..... | 4 |
| 4.1. Obavljanje ukopa | 4 |
| 4.2. Korištenje grobnog mjesta..... | 5 |
| 4.3. Prekopavanje grobnog mjesta | 5 |
| 4.4. Ustupanje grobnog mjesta | 6 |
| 5. POSTUPAK KUPOVINE CVIJEĆA I POGREBNIH ARANŽMANA..... | 6 |
| 5.1. Kupovina cvijeća, vijenaca i pogrebnih aranžmana | 6 |
| 5.2. Isporuka i preuzimanje narudžbi | 6 |
| 5.3. Plaćanje..... | 6 |
| 5.4. Reklamacije..... | 6 |
| 6. POSTUPAK KUPOVINE I ISPORUKE POGREBNE OPREME..... | 6 |
| 6.1. Odabir pogrebne opreme | 6 |
| 6.2. Formiranje naloga za isporuku | 7 |
| 6.3. Isporuka pogrebne opreme | 7 |
| 6.4. Plaćanje i fakturisanje..... | 7 |
| 6.5. Kvalitet i reklamacije..... | 7 |
| 7. POSTUPAK NARUČIVANJA I IZRADE BETONSKIH PODLOGA ZA NADGROBNE SPOMENIKE | 7 |
| 8. POSTUPAK IZGRADNJE GROBNICA I NADGROBNIH SPOMENIKA OD STRANE PREDUZEĆA..... | 8 |
| 8.1. Predmet usluge..... | 8 |
| 8.2. Podnošenje zahtjeva i kupovina | 8 |
| 8.3. Izdavanje računa ili predračuna..... | 8 |
| 8.4. Realizacija usluge i pokretanje proizvodnje..... | 8 |
| 8.5. Izvođenje radova i isporuka | 8 |
| 8.6. Kvalitet i reklamacije..... | 8 |
| 9. POSTUPAK KADA DRUGO PRAVNO ILI FIZIČKO LICE VRŠI IZGRADNJU GROBNICA I NADGROBNIH SPOMENIKA | 9 |
| 9.1. Postupak podnošenja zahtjeva i Izdavanja odobrenja | 9 |
| 10. NAČIN I USLOVI UREĐIVANJA I ODRŽAVANJA GROBLJA I GROBNIH MJESTA..... | 9 |
| 10.1. Uređivanje i održavanje groblja..... | 9 |
| 10.2. Uređivanje i održavanje grobnih mjesta, nadgrobnih spomenika i grobnica..... | 10 |
| 11. PRIJEVOZ UMRLIH – OPŠTE ODREDBE | 10 |
| 11.1. Usluge prijevoza..... | 10 |
| 11.2. Prijem zahtjeva | 10 |
| 11.3. Ugovaranje prijevoza | 10 |

| | |
|--|----|
| 11.4. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga | 11 |
| 11.5. Naplata i fiskalni račun | 11 |
| 12. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA | 11 |
| 13. RASKID UGOVORA..... | 11 |
| 14. CJENOVNIK I PLAĆANJE USLUGA | 11 |
| 15. REKLAMACIJE I PRIGOVORI KORISNIKA | 11 |
| 16. ODGOVORNOST PREDUZEĆA..... | 12 |
| 17. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA | 12 |
| 18. PRIVREMENA OBUSTAVA I IZMJENE USLUGA | 12 |
| 19. NAČELA POSLOVANJA..... | 12 |
| 20. PRIMJENA OPŠTIH USLOVA | 12 |
| 21. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE | 12 |

1. PREDMET OPŠTIH USLOVA

Ovim Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Uslovi) uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti KJKP „POKOP“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Preduzeće) i korisnika usluga (u daljem tekstu: Korisnik), te način obračuna i plaćanja isporučene usluge.

2. ODREĐIVANJE POJMOVA

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova poslovanja imaju sljedeće značenje:

Preduzeće - KJKP POKOP d.o.o. Sarajevo sa sjedištem u Mula Mustafe Bašeskije broj 38, Sarajevo.

Korisnik usluge - Je osoba koja sa Preduzećem ugovara usluge, a koja ne mora ujedno biti i korisnik grobnog mjesta.

Grobno mjesto: određeni dio zemljišta unutar groblja, utvrđen granicama, namijenjen ukopu posmrtnih ostataka.

Vrste grobnih mjesta:

Grobno mjesto- zemlja (ukop u zemlju bez nadzemne grobnice, može biti pojedinačno ili porodično)

Grobnica - (betonska ili zidana), podzemna građevinska konstrukcija, može sadržavati više ležajeva, koristi se za porodične ukope.

Kolumbarij – niše u zidu ili objektu predviđene za odlaganje urni, mogu biti individualne ili porodične.

Rozarij - rasipalište pepela, označeno mjesto za rasipanje pepela, nema individualnog obilježavanja.

Korisnik grobnog mjesta – fizička osoba s pravom korištenja grobnog mjesta nakon dodjele grobnog mjesta na korištenje uz uvjet da ga održava i plaća godišnju naknadu.

Usluge ukopa – je priprema i uređenje grobnog mjesta te polaganje preminulog lica ili posmrtnih ostataka u grobno mjesto.

Groblje – ograđeni prostor zemljišta na kojem se nalaze grobna mjesta, prateće građevine i infrastrukture

Pravo korištenja – Prvo ukopa osobe kojoj je grobno mjesto dodijeljeno ili druge osobe koju korisnik grobnog mjesta odredi.

3. OPIS DJELATNOSTI PREDUZEĆA

Djelatnost preduzeća obuhvata pružanje pogrebnih i pratećih usluga, uključujući:

- organizaciju i izvođenje pogrebnih usluga,
- trgovinu na malo cvijećem, vijencima i pogrebnom opremom,
- izradu betonskih podloga za nadgrobne spomenike do nivoa površine zemlje,
- izgradnju grobnica i nadgrobni spomenika,
- uređenje i održavanje groblja i grobnih mjesta
- prevoz umrlih specijalnim pogrebnim vozilima na teritoriji Bosne i Hercegovine i u inostranstvu.

4. ORGANIZACIJA I IZVOĐENJE POGREBNIH USLUGA

Preduzeće se obavezuje izvršiti usluge ukopa u skladu sa posebnim propisima, pravilima struke i uz dužni pijetet prema preminuom licu.

Preduzeće će osigurati da se ispraćaj preminule osobe obavi prema prethodno iskazanoj želji preminulog lica, odnosno prema želji porodice preminulog lica ili prema želji korisnika usluga izraženoj kod ugovaranja usluge te u skladu s posebnim propisima.

4.1. Obavljanje ukopa

Ukop se obavlja na osnovu zahtjeva korisnika usluga, a potpisuje ga korisnik usluge ili opunomoćnik

Ovlaštena osoba ispred Preduzeća prilikom zaprimanja zahtjeva korisnika usluge za ukop pružit će korisniku usluga sve potrebne informacije vezane za organizaciju ukopa, kao i ponuditi kompletnu uslugu ukopa.

Korisnik usluge potpisuje zahtjev čime se ugovor o isporuci usluge smatra sklopljenim, a korisnik usluge pristaje na primjenu Opštih uslova poslovanja te na ispostavljanju računa za dogovorenu uslugu.

Korisnik usluga ili opunomoćnik dužan je Preduzeću dostaviti potrebnu dokumentaciju te dati istinite podatke za isporuku usluge i to:

- podatke o grobnom mjestu u koje želi da se obavi ukop;
- podatke o korisniku grobnog mjesta i/ili nositelju ukopa u grobno mjesto;
- podatke o umrloj osobi;
- podatke o korisniku usluge.

Organizacija ukopa obavlja se ličnim dolaskom korisnika usluga u prostorije Preduzeća na adresi Petrakijina 1, Sarajevo.

Svi dogovori u vezi ukopa (organizacije ukopa) dogovaraju se s ovlaštenim licima ispred Preduzeća, najkasnije dan prije ukopa od ponedjeljka do subote u vremenu od 07:30 do 16:00 h.

Termin ukopa određuje Preduzeće, po osnovu Dozvole za ukop, a prema raspoloživim terminima.

Ako korisnik usluge ne raspolaže s podatkom o položaju grobnog mjesta u kojem preminulo lice ima pravo ukopa, ovlaštena osoba ispred Preduzeća utvrditi će položaj i podatke o grobnom mjestu u koje korisnik usluga želi ukopati preminulo lice.

Korisnik usluga daje pismenu saglasnost za ukop u grobno mjesto iz stava 1 ovog člana.

U slučaju da korisnik usluge nije u mogućnosti lično preduzeti radnje iz stava 1 i 2 ovog člana, može drugoj osobi dati ovjerenu punomoć za poduzimanje navedenih radnji.

Za ukop u grobno mjesto preminule osobe koja nema pravo ukopa u to grobno mjesto potrebna je prethodna pisana saglasnost korisnika grobnog mjesta, a u slučaju zajedničkog korištenja grobnog mjesta potrebna je saglasnost svih korisnika grobnog mjesta.

Nakon smrti korisnika u grobno mjesto mogu se ukopati osobe koje su u trenutku smrti korisnika bili članovi njegove porodice i osobe koje bi se smatrale članovima porodice korisnika da je on živ, osim onih koje je korisnik za života isključio.

Nakon smrti korisnika grobnog mjesta, pravo korištenja grobnog mjesta stiču njegovi nasljednici.

4.2. Korištenje grobnog mjesta

Preduzeće, po zahtjevu Korisnika usluge dužno je da mu ustupi na korištenje grobno mjesto u skladu sa raspoloživošću mjesta na određenom groblju.

Posmrtni ostaci poživaju u grobnom mjestu 30 (trideset) godina, odnosno u grobnici 50 (pedeset) godina ukoliko se grobno mjesto odnosno grobnica uredno održava i plaća naknada za korištenje.

Rok za korištenje iz prethodnog stava može se produžiti pod sljedećim uslovima :

- da se grobno mjesto uredno održava,
- da se plaća naknada i za dalje korištenje.

Po isteku roka korištenja, ukoliko se grobno mjesto ili grobnica uredno ne održavaju i ne plaća naknada, posmrtni ostaci iz pojedinih grobnih mjesta mogu se prenositi u zajedničko grobno mjesto ili grobnicu. Prenosjenju se ne može pristupiti prije isteka 2 (dva) mjeseca od objavljivanja saopštenja u Službenom Glasniku BiH i u jednom od dnevnih novina. U ovom roku mogu ovlaštena lica o svom trošku prenijeti posmrtnu ostatku i sahraniti ih u drugo grobno mjesto, kao i ukloniti nadgrobne spomenike i ostale predmete sa nadgrobničkih spomenika i grobnih mjesta.

4.3. Prekopavanje grobnog mjesta

Nakon prenošenja posmrtnih ostataka grobna mjesto će se prekopati.

Grobno mjesto ili grobnica može se prekopati po isteku 10 (deset) godina od dana ukopa u slučaju da se grobno mjesto ili grobnica ne održava ili se ne plaća naknada.

Ukoliko zainteresovano lice uredi grobno mjesto ili grobnicu i izmiri naknadu za korištenje, neće se vršiti prekopavanje.

4.4. Ustupanje grobnog mjesta

Ustupanje na korištenje grobnog mjesta iz prethodnog stava vršiti će se i prije nego što je nastala potreba za sahranom .

Za dodjelu grobnog mjesta plaća se jednokratna naknada za grobno mjesto Preduzeću.

Za korištenje grobnog mjesta korisnik plaća godišnju naknadu Preduzeću.

Visina naknade za dodjelu grobnog mjesta na korištenje i visina godišnje naknade utvrđena je cjenovnikom Preduzeća.

Visinu naknade za dodjelu grobnog mjesta na korištenje Preduzeće utvrđuju prema lokaciji groblja i lokaciji grobnog mjesta na groblju.

5. POSTUPAK KUPOVINE CVIJEĆA I POGREBNIH ARANŽMANA

5.1. Kupovina cvijeća, vijenaca i pogrebnih aranžmana

Korisnici usluga mogu neposredno izvršiti kupovinu gotovih ili naručenih cvjetnih aranžmana u maloprodajnim objektima (cvjećarama) preduzeća.

U ovom slučaju, roba se isporučuje odmah, a korisniku se izdaje fiskalni račun kao dokaz o kupovini.

Kupovina cvijeća, vijenaca i pogrebnih aranžmana prilikom ugovaranja ukopa u Prodavnici pogrebne opreme.

Većina narudžbi cvijeća i vijenaca realizuje se preko Prodavnice pogrebne opreme prilikom ugovaranja pogrebne usluge.

Stranka, prilikom ugovaranja pogreba, može izabrati željene cvjetne aranžmane, vijenac, buket ili dekoraciju, u skladu sa ponudom i cjenovnikom preduzeća.

Na osnovu zahtjeva stranke, Radna jedinica pogrebne opreme izdaje nalog cvjećari sa tačno navedenim vrstama aranžmana, količinom, tekstom vrpce (ako postoji), te mjestom i vremenom isporuke.

5.2. Isporuka i preuzimanje narudžbi

Cvjećara, po prijemu naloga, izrađuje aranžmane prema specifikaciji i isporučuje ih na mjesto određeno u nalogu (npr. kapela, grobno mjesto, dom žalosti i sl.), u dogovoreno vrijeme.

Zaposleni u pogrebnom preduzeću ili ovlašćeni predstavnik stranke potvrđuje prijem i ispravnost narudžbe.

5.3. Plaćanje

U slučaju kupovine putem Radne jedinice pogrebne opreme, trošak cvjetnih aranžmana unosi se u ukupnu ponudu i račun pogrebne usluge.

U slučaju direktne kupovine u cvjećari, plaćanje se vrši odmah gotovinom ili drugim prihvaćenim načinima plaćanja.

5.4. Reklamacije

Ukoliko dođe do oštećenja, nelspravnosti ili neslaganja sa narudžbom, stranka ima pravo da odmah po prijemu robe uloži reklamaciju, koja će se riješiti u skladu sa internim pravilima preduzeća i važećim propisima o zaštiti potrošača.

6. POSTUPAK KUPOVINE I ISPORUKE POGREBNE OPREME

Kupovina pogrebne opreme vrši se prilikom ugovaranja ukopa u Prodavnici pogrebne opreme preduzeća, u skladu sa potrebama i zahtjevima korisnika usluge.

6.1. Odabir pogrebne opreme

Korisnik usluge koji ugovara pogreb (ukop) vrši odabir pogrebne opreme iz ponude preduzeća, prema važećem

cjenovniku i dostupnim modelima.

Odabir se može izvršiti:

- neposredno u prodajnom prostoru preduzeća, razgledanjem izloženih artikala, ili
- putem kataloga pogrebne opreme koji sadrži opis i izgled proizvoda (npr. sanduci, pokrovi, urne i dr.).

6.2. Formiranje naloga za isporuku

Nakon što korisnik usluge izvrši odabir, zaposleni u prodavnici ili radnoj jedinici pogrebne opreme sastavlja nalog za isporuku, koji sadrži podatke o odabranim artiklima, mjestu i vremenu isporuke te identitet preminule osobe na koju se odnosi pogrebna usluga.

6.3 Isporuka pogrebne opreme

Nalog se dostavlja skladištu pogrebne opreme, koje vrši pripremu i izdavanje traženih artikala.

Isporuka se vrši na lokaciju mrtvačnice (kapele) gdje se obavlja priprema preminulog lica za sahranu.

Zaduženi radnici potvrđuju prijem opreme i evidentiraju izvršenje isporuke u internu dokumentaciju preduzeća.

6.4. Plaćanje i fakturisanje

Troškovi nabavljene pogrebne opreme unose se u ukupnu ponudu i račun pogrebne usluge, a korisniku usluge se izdaje fiskalni račun i drugi odgovarajući dokumenti u skladu sa zakonskim propisima.

6.5. Kvalitet i reklamacije

Sva pogrebna oprema je nova, odgovarajućeg kvaliteta i proizvedena u skladu sa važećim standardima.

U slučaju eventualnih nedostataka ili neusklađenosti sa narudžbom, korisnik usluge ima pravo na reklamaciju u skladu sa internim pravilima preduzeća i važećim propisima o zaštiti potrošača.

7. POSTUPAK NARUČIVANJA I IZRADE BETONSKIH PODLOGA ZA NADGROBNE SPOMENIKE

7.1. Predmet usluge

Preduzeće vrši izradu betonskih podloga za nadgrobne spomenike do nivoa površine zemlje, odnosno izradu temelja koji služe za postavljanje nadgrobničkih spomenika, u skladu sa tehničkim uslovima i zahtjevima korisnika. Poslove izrade betonske podloge za nadgrobni spomenik do nivoa površine zemlje može obavljati isključivo preduzeće uz propisanu naknadu.

7.2. Podnošenje zahtjeva

Korisnik usluge koja želi izradu betonskog podloga podnosi zahtjev na blagajni preduzeća, koja posluje u sastavu Službe za evidentiranje i naplatu grobnih mjesta.

Zaposleni u službi evidentira zahtjev i unosi podatke o grobnom mjestu na kojem se radovi traže.

7.3. Izdavanje predračuna

Nakon evidentiranja zahtjeva, blagajna izrađuje predračun za izradu betonskog podloga, koji se dostavlja Službi za finansije i računovodstvo radi knjiženja i praćenja naplate, te Radnoj jedinici građevinska operativa radi organizovanja izvođenja radova.

7.4. Realizacija usluge

Po prijemu predračuna, Radna jedinica građevinska operativa otvara radni nalog i pristupa izvođenju radova na izradi betonskog podloga.

Izrada se vrši u skladu sa tehničkim standardima, vrstom grobnog mjesta i uslovima terena.

7.5. Završetak radova i evidencija

Po završetku radova, građevinska operativa evidentira izvršenje naloga i dostavlja obavještenje Službi za evidentiranje i naplatu grobnih mjesta radi ažuriranja evidencije.

Korisniku usluge se, nakon završetka radova i potvrde o prijemu, izdaje fiskalni račun.

7.6. Kvalitet i reklamacije

Betonska podloga se izrađuje u skladu sa važećim tehničkim propisima i standardima kvaliteta.

U slučaju uočenih nepravilnosti, korisnik usluge ima pravo podnijeti reklamaciju u skladu sa internim pravilima preduzeća i zakonskim propisima o zaštiti potrošača.

8. POSTUPAK IZGRADNJE GROBNICA I NADGROBNIH SPOMENIKA OD STRANE PREDUZEĆA

8.1. Predmet usluge

Preduzeće obavlja usluge izgradnje grobnica i nadgrobnih spomenika, u skladu sa važećim tehničkim propisima, projektima i zahtjevima korisnika.

Usluga obuhvata nabavku, izradu i postavljanje nadgrobnih spomenika i elemenata grobnice.

Izgradnja grobnica, nadgrobnih spomenika i postavljanje nadgrobnih znakova na grobljima vrši se u skladu sa urbanističkim rješenjem groblja, po prethodnom odobrenju Preduzeća.

Radove na izgradnji grobnica i nadgrobnih spomenika mogu, pored preduzeća, izvoditi i druga pravna i fizička lica koja su registrovana za obavljanje ove djelatnosti, u skladu sa važećim propisima i odlukom nadležnog organa.

O obliku, materijalu i vrsti grobnica, nadgrobnih spomenika i nadgrobnih znakova odlučuju srodnici umrlog ili druga zainteresovana lica, u skladu sa članom 13. Odluke o uređivanju i održavanju gradskih groblja broj 13-37-51/84 od 01.11.1984. godine, s tim da svi elementi moraju biti usklađeni po dimenzijama, materijalu i načinu izrade sa urbanističkim rješenjem groblja i propisanim standardima.

Preduzeće zadržava pravo da odbije izvođenje radova ili ne izda odobrenje ukoliko planirani objekat nije u skladu sa izgledom groblja, tehničkim normama ili pravilima estetike i bezbjednosti.

Nadgrobnni spomenici mogu se uklanjati, prepravljati ili mijenjati samo na osnovu pismenog odobrenja preduzeća.

Odobrenje se izdaje isključivo u slučaju poboljšanja, popravke ili zamjene postojećeg spomenika drugim spomenikom veće umjetničke ili estetske vrijednosti, uz poštivanje važećih propisa.

8.2. Podnošenje zahtjeva i kupovina

Korisnik usluge podnosi zahtjev na blagajni preduzeća, koja je u sastavu Službe za evidentiranje i naplatu grobnih mjesta, radi kupovine nadgrobnog spomenika ili ugovaranja njegove izrade.

Nakon zaprimanja zahtjeva, Referent za evidentiranje i naplatu grobnih mjesta provjerava da li je željeni model spomenika dostupan na stanju kao gotov proizvod i pokreće dalju proceduru realizacije zahtjeva.

8.3. Izdavanje računa ili predračuna

Ukoliko je željeni nadgrobnni spomenik dostupan na stanju, blagajna izdaje račun, od kojih se jedan primjerak dostavlja Službi za finansije i računovodstvo, a drugi zadržava Služba za evidentiranje i naplatu grobnih mjesta radi evidencije i skidanja artikla sa stanja.

Ukoliko traženi spomenik nije dostupan kao gotov proizvod, blagajna izdaje predračun, koji se dostavlja Službi za finansije i računovodstvo te Radnoj jedinici građevinska operativa radi dalje obrade i realizacije.

8.4. Realizacija usluge i pokretanje proizvodnje

Po prijemu predračuna, Radna jedinica građevinska operativa otvara radni nalog za izradu nadgrobnog spomenika i pokreće postupak nabavke potrebnih materijala.

U tu svrhu, građevinska operativa dostavlja trebovanje prema Službi za komercijalne poslove, koja izdaje narudžbenicu za nabavku potrebnih materijala ili gotovih elemenata od dobavljača.

8.5. Izvođenje radova i isporuka

Nakon pribavljanja potrebnih materijala, građevinska operativa pristupa izradi i montaži nadgrobnog spomenika ili izgradnji grobnice, u skladu sa specifikacijom i dogovorom sa korisnikom.

Po završetku radova, izvršena usluga se evidentira, a stranci se izdaje fiskalni račun.

8.6. Kvalitet i reklamacije

Svi radovi se izvode u skladu sa građevinskim standardima i tehničkim propisima koji važe za izgradnju spomeničkih objekata. U slučaju uočenih nepravilnosti ili odstupanja od dogovorenih specifikacija, korisnik ima pravo na reklamaciju u skladu sa internim pravilima preduzeća i važećim propisima o zaštiti potrošača.

9. POSTUPAK KADA DRUGO PRAVNO ILI FIZIČKO LICE VRŠI IZGRADNJU GROBNICA I NADGROBNIH SPOMENIKA

Radove na izgradnji grobnica i nadgrobnih spomenika mogu izvoditi samo lica registrovana za obavljanje te djelatnosti u skladu sa Procedurom o izvođenju klesarskih radova na grobljima kojim gazduje i upravlja KJKP POKOP d.o.o. Sarajevo.

Pravna ili fizička lica koja žele izvoditi takve radove dužna su da prije početka radova da dobiju pismenu saglasnost od strane Preduzeća.

9.1. Postupak podnošenja zahtjeva i izdavanja odobrenja

- a) Izvođač radova podnosi zahtjev na blagajni preduzeća, u okviru Službe za evidentiranje i naplatu grobnih mjesta.
Zahtjev sadrži podatke o grobnom mjestu, vrsti i obimu planiranih radova, naziv izvođača i dokaz o registraciji.
- b) Služba za evidentiranje zahtjev dostavlja Upravniku groblja radi provjere stanja na grobnom mjestu i usklađenosti planiranih radova sa urbanističkim rješenjem.
- c) Po izvršenoj provjeri, Upravnik groblja daje saglasnost za izvođenje radova ako su ispunjeni svi uslovi. Ukoliko nisu ispunjeni uslovi Upravnik groblja će odbiti zahtjev.
- d) Nakon odobrenja, blagajna preduzeća izdaje račun za naknada za izradu nadgrobnih obilježja, koji je izvođač dužan uplatiti prije početka radova.
Jedan primjerak računa dostavlja se Službi za finansije i računovodstvo, a drugi zadržava Služba za evidentiranje i naplatu grobnih mjesta.
- e) Po izvršenoj uplati, izvođaču se izdaje odobrenje za početak radova.

Naprijed navedeni proces obavlja se kroz klesarsku Aplikaciju.

Tokom izvođenja radova na groblju zabranjeno je ostavljati građevinski materijal ili otpad na mjestu izvođenja i zajedničkim površinama groblja. Izvođač je dužan da, po završetku radova, mjesto radova očisti i dovede u prvobitno stanje.

Zabranjeno je izvođenje radova u vrijeme održavanja sahrana na istom ili susjednim grobnim mjestima. Izvođač je dužan da poštuje raspored sahrana i uputstva Upravnika groblja.

Na nadgrobnim spomenicima i znakovima zabranjeno je postavljati natpise ili obilježja kojima se vrijeđa bilo čiji vjerski, nacionalni ili patriotski osjećaj, te moralni pijetet prema umrlom ili građanima.

Preduzeće je na osnovu rješenja nadležnog organa, dužno da ukloni neprimjerene natpise ili obilježja. Svi natpisi na nadgrobnim spomenicima i znakovima podliježu prethodnoj saglasnosti Preduzeća.

10. NAČIN I USLOVI UREĐIVANJA I ODRŽAVANJA GROBLJA I GROBNIH MJESTA

U skladu sa Odlukom o uređivanju i održavanju gradskih grobalja broj 13-37-51/84 od 01.11.1984. godine, uređivanje i održavanje groblja i grobnih mjesta vrši se u skladu sa urbanističkim i sanitarnim propisima.

10.1. Uređivanje i održavanje groblja

Uređivanje i održavanje groblja sastoji se u:

- svakodnevnom čišćenju i odvoženju na gradsku deponiju otpadaka, kao što su: papiri, uklonjeni stari vijenci i cvijeće, pokošena trava, otpaci od izvedenih građevinskih radova, suvišne zemlja i drugi otpaci i ostaci;
- redovnom košenju trave na slobodnim parkovskim površinama grobalja, na prilaznim stazama oko grobnih mjesta i na grobnim mjestima koja se redovno ne održavaju;
- redovnom okopavanju i obrezivanju ukrasnog drveća i grmlja kao i održavanju cvijetnih gredica izvan grobnih mjesta na način da uvijek pružaju dekorativan izgled;
- održavanju u urednom i čistom stanju svih objekata na groblju kao što su: mrtvačnica, prostorije za vršenje posmrtnih obreda, sanitarne prostorije, asfaltni putevi, rigoli, dekorativne fontane, ograda, rasvjeta unutar objekata i na otvorenom prostoru;

- održavanje u ispravnom stanju svih instalacija na groblju.

10.2. Uređivanje i održavanje grobnih mjesta, nadgrobnih spomenika i grobnica

Ovu vrstu uređivanja vrše srodnici i druga zainteresovana lica.

Uređivanje i održavanje grobnog mjesta sastoji se u:

- održavanju rubnog travnjaka, sasijecanju trave, održavanju zasadjenog cvijeća i ukrasnih grmova, uklanjanju suvih biljnih i drugih otpada, održavanju nadgrobnih oznaka, posuda za cvijeće i cvijećnjaka, privremenih ograda od dekorativnih lanaca i održavanje neposrednog prostora oko grobnog mjesta.

Uređivanje i održavanje nadgrobnih spomenika i grobnica sastoji se u:

- održavanju kamenih i betonskih dijelova spomenika i grobnica, ispravljanju iskošenih spomenika i grobnica, održavanju tekstova, slika i drugih obilježja na spomeniku i grobnici, održavanju čistoće spomenika i grobnica, urni sa pepelom umrlog, državanje neposrednog prostora oko spomenika i grobnica.

Preduzeće je dužno da na zahtjev zainteresovanog lica, uređuje i održava grobna mjesta uz naplatu odgovarajuće naknade, o čemu se zaključuje ugovor.

Ako srodnici i druga zainteresovana lica ne uređuju, odnosno ne održavaju grobno mjesto, nadgrobnni spomenik i grobnicu, Preduzeće će ih na to pismeno upozoriti i odrediti rok za izvršenje navedene obaveze, koji ne može biti kraći od 15 (petnaest) dana.

Na grobnom mjestu i oko grobnog mjesta mogu se postavljati posude za cvijeće i svijećnjaci koji po obliku, veličini i vrsti materijala odgovaraju estetskom izgledu groblja.

Preduzeće određuje da li posude za cvijeće, svijećnjaci odgovaraju kriterijima iz prethodnog stava, u protivnom upozorit će srodnike i druga zainteresovana lica da u primjerenom roku otklone uočene nedostatke. Po isteku roka od 40 dana, Preduzeće je dužno da ukloni sa grobnog mjesta i odnese na gradsku deponiju položene vijence i cvijeće izuzev svježe postavljenog cvijeća i vijenaca.

Zabranjeno je vršiti spaljivanje cvijeća i vijenaca na groblju. Zabranjeno je unošenje i sadnja visokog rastinja i sl.

11. PRIJEVOZ UMRLIH – OPŠTE ODREDBE

11.1. Usluge prijevoza

Preduzeće organizuje prijevoz preminulih osoba specijalnim pogrebnim vozilima na teritoriji Bosne i Hercegovine i u inostranstvu, prema zahtjevu stranke.

Korisnik usluge inicijalno dolazi u Prodavnicu pogrebne opreme, koja je u sastavu Službe za komercijalne poslove, radi prijema zahtjeva i dogovora oko usluge.

Usluga obuhvata:

- prijem zahtjeva i dogovor s porodicom,
- organizaciju prijevoza do prosekture, kupanje i oblačenje preminulog,
- organizaciju gledanja preminulog,
- odabir pogrebne opreme i pratećih usluga,
- pribavljanje potrebne dokumentacije (potvrda o smrti, izvod iz Matične knjige umrlih/rođenih, sprovodnice sanitarne inspekcije i ambasade),
- naplatu usluga i ispostavljanje fiskalnog računa.

11.2. Prijem zahtjeva

Korisnik usluge podnosi pisani zahtjev i dostavlja identifikacijski dokument. Podaci se unose u bazu i automatski generišu potrebni obrasci koji se potpisuju od strane stranke.

11.3. Ugovaranje prijevoza

Referent dogovara datum, vrijeme i način prijevoza u koordinaciji s rukovodilcem RJ Transport i mrtvačnice/prosekture.

U slučaju avionskog prijevoza, Referent organizuje bukiranje leta i izračunava cijenu transporta.

Sva dokumentacija se dostavlja vozaču zaduženom za prijevoz.

11.4. Ugovaranje pogrebne opreme i pratećih usluga

Korisnik usluge bira sanduk i prateću opremu u salonu, a kod transporta je obavezna upotreba limenog sanduka.

11.5. Naplata i fiskalni račun

Sve usluge i roba se naplaćuju prema važećem cjenovniku.

Korisnik usluge je dužan izvršiti uplatu prije realizacije usluge.

Nakon dogovora, izdaje se fiskalni račun sa pojedinačno naznačenim svim uslugama i robom.

12. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA

Ugovor o pružanju usluge zaključuje se između Preduzeća i Korisnika u pisanom obliku, neposredno u prostorijama Preduzeća, putem ovlaštenih predstavnika.

Ugovorom se definišu prava i obaveze ugovornih strana, način pružanja usluga, cijena usluge, rok izvršenja i način plaćanja.

13. RASKID UGOVORA

Preduzeće ima pravo raskinuti ugovor sa Korisnikom kada:

- a) Korisnik ne izvrši svoju ugovorenu obavezu u predviđenom roku,
- b) Korisnik ne izvrši svoju obavezu ni u naknadnom roku ili
- c) prije isteka roka za ispunjenje obaveze je očito da Korisnik neće ispuniti svoju obavezu iz ugovora

Preduzeće može raskinuti ugovor sa Korisnikom usluge bez ostavljanja Korisniku naknadnog roka za ispunjenje ako iz Korisnikovog držanja proizilazi da on svoju obavezu neće izvršiti ni u naknadnom roku.

Kada raskida ugovor zbog Korisnikovog neispunjenja, Preduzeće će bez odlaganja o tome obavijestiti Kupca.

Ugovor se ne može raskinuti zbog neznatnog neispunjenja obaveze.

14. CJENOVNIK I PLAĆANJE USLUGA

Cijene usluga i roba utvrđene su prema važećem Cjenovniku Preduzeća, koji donosi Uprava Preduzeća uz prethodnu saglasnost Nadzornog odbora.

Cjenovnik iz stava 1. ovog člana objavljuje se na službenoj web stranici (www.pokop.ba) i na prodajnim mjestima Preduzeća.

U skladu sa cjenovnikom iz stava 1. ovoga člana, Preduzeće za ugovorenu uslugu Korisniku usluge obračunavaju cijenu usluge ili roba, te ispostavlja račun koji sadrži, osnovnu cijenu, porez na dodanu vrijednost, datum izdavanja, rok dospijeca i način plaćanja.

Cijena roba i usluge iskazuje se kao jedinična cijena u Cjenovniku, te se na tako utvrđenu cijenu obračunava porez na dodanu vrijednost (PDV) prema važećoj stopi.

Plaćanje usluga se vrši gotovinski, karticom ili putem virmana.

Preduzeće izdaje račun u skladu sa zakonskim propisima.

15. REKLAMACIJE I PRIGOVORI KORISNIKA

Korisnik ima pravo podnijeti reklamaciju u slučaju nepravilnog, nepotpunog ili neblagovremenog izvršenja usluge. Reklamacija se podnosi pisanim putem u roku od 8 dana od dana izvršenja usluge, na adresu sjedišta Preduzeća ili elektronskim putem.

Preduzeće je dužno razmotriti reklamaciju i dostaviti pisani odgovor Korisniku u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

16. ODGOVORNOST PREDUZEĆA

Preduzeće odgovara za štetu koja nastane zbog neizvršenja ili nepravilnog izvršenja ugovorene usluge, osim ako je šteta posljedica više sile, nepredviđenih okolnosti ili krivice korisnika.

17. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Preduzeće obrađuje lične podatke korisnika isključivo u svrhu pružanja ugovorene usluge, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine i u skladu sa internim aktima Preduzeća. Podaci korisnika čuvaju se kao poslovna tajna i koriste samo u zakonom dopuštene svrhe.

18. PRIVREMENA OBUSTAVA I IZMJENE USLUGA

Preduzeće može privremeno obustaviti pružanje usluga u slučaju više sile, tehničkih kvarova, vremenskih nepogoda ili drugih vanrednih okolnosti, o čemu će korisnici biti blagovremeno obaviješteni putem oglasne table, web stranice ili drugih sredstava informisanja.

U slučaju izmjena ovih Uslova, Preduzeće je dužno objaviti nove Uslove na isti način kao i prethodne.

19. NAČELA POSLOVANJA

Preduzeće obavlja svoju djelatnost na načelima javnosti, jednakosti korisnika, profesionalnosti, zakonitosti, humanosti, poštovanja tradicije i dostojanstva preminulih, kao i zaštite interesa korisnika.

20. PRIMJENA OPŠTIH USLOVA

Ovi Uslovi primjenjuju se na sve korisnike usluga koje pruža Preduzeće.

Opšti uslovi poslovanja čine sastavni dio Cjenovnika Preduzeća.

Korisnici se smatraju upoznatima sa sadržajem ovih Uslova objavljenih na web stranici (www.pokop.ba) i na prodajnim mjestima Preduzeća.

Sva pitanja koja nisu regulisana Opštim uslovima poslovanja se reguliraju:

- a) ugovorom stranaka i
- b) zakonom koji regulira predmetna pitanja.

U slučaju spora u vezi tumačenja, primjene, pravdanja, trajanja, pravovaljanosti ili posljedica Općih uslova poslovanja ugovorne strane će pokušati spor riješiti mirnim putem.

U suprotnom, nadležan je Općinski sud u Sarajevu.

21. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Preduzeća.

Stupanjem na snagu ovih Općih uslovi poslovanja prestaje da važi Opći uslovi poslovanja broj: 01-14-301/19 od 30.01.2019. godine.


Direktor
[Redacted Signature]
Medžad Holjan