

**godina 2015, Broj 4 od 13. ožujka 2015.**

## **Opći uvjeti poslovanja s korisnicima**

Na osnovi članka 295. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine 35/05, 41/08 i 125/11) te članka 24 st. 4 Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine 41/14) i članka 6. Odluke o javnoj usluzi prikupljanja miješanog komunalnog otpada, biorazgradivog komunalnog otpada i odvojenog prikupljanja otpadnog papira, metala, stakla, plastike i tekstila te krupnog (glomaznog) komunalnog otpada u Gradu Zagrebu (Službeni glasnik Grada Zagreba 16/14), a sukladno Odluci KLASA: ZGH-01-14-609, ur.broj: 01-01-02-14-01 od dana 28. studenoga 2014., voditeljica Podružnice Čistoća donijela je dana 2. ožujka 2015.

### **OPĆE UVJETE POSLOVANJA S KORISNICIMA**

#### **I. OPĆE ODREDBE**

##### **Članak 1.**

Ovim Općim uvjetima poslovanja s korisnicima (dalje: Opći uvjeti) određuju se međusobni odnosi između davatelja usluge i korisnika usluge na području na kojem davatelj usluge obavlja javnu uslugu.

##### **Članak 2.**

U smislu općih uvjeta pojedini izrazi znače:

1. Davatelj usluga je Zagrebački holding d.o.o. - Podružnica Čistoća, Zagreb, Radnička cesta 82 (dalje: Davatelj usluge).
2. Korisnik usluge (dalje: Korisnik) je vlasnik nekretnine, odnosno vlasnik posebnog dijela nekretnine, ili korisnik nekretnine, odnosno posebnog dijela nekretnine, kada je vlasnik nekretnine obvezu plaćanja ugovorom prenio na tog Korisnika i o tome obavijestio Davatelja usluge.
3. Komunalni otpad je otpad nastao u kućanstvu i otpad koji je po prirodi i sastavu sličan otpadu iz kućanstva, osim proizvodnog otpada i otpada iz poljoprivrede i šumarstva.
4. Miješani komunalni otpad je otpad iz kućanstava i otpad iz trgovina, industrije i iz ustanova koji je po svojstvima i sastavu sličan otpadu iz kućanstava, iz kojeg posebnim postupkom nisu izdvojeni pojedini materijali (kao što je papir, staklo i dr.).
5. Biorazgradivi komunalni otpad je otpad nastao u kućanstvu i otpad koji je po prirodi i sastavu sličan otpadu iz kućanstva, osim proizvodnog otpada i otpada iz poljoprivrede, šumarstva, a koji u svom sastavu sadrži biološki razgradivi otpad.
6. Krupni (glomazni) komunalni otpad je predmet ili tvar koju je zbog zapremine i/ili mase neprikladno prikupljati u sklopu usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada. U krupni glomazni otpad ne spada: problematičan i opasan otpad (žeravica, pepeo, tekućina, kemikalije, otpadna motorna i jestiva ulja, boje, zauljena ambalaža i ambalaža onečišćena opasnim tvarima npr. bojama, kiselinama i lakovima, bitumenske ploče, azbestne ploče, šindra, stari lijekovi i sl.), papir i kartonska ambalaža, staklena ambalaža, plastična folija, stiropor, materijali na bazi gipsa, fluorescentne cijevi, otpadne baterije i akumulatori, biorazgradivi otpad iz kuhinje, komunalni otpad.

#### **II. SKUPINE KORISNIKA USLUGE**

##### **Članak 3.**

Skupine korisnika usluge su:

- Skupina 1 -

Korisnici iz kategorije kućanstva te kategorije ostali korisnici (svi korisnici koji nisu iz kategorije kućanstva) koji odlažu miješani komunalni otpad u zajedničke posude i spremnike za miješani komunalni otpad.

- Skupina 2 -

2.1. Korisnici iz kategorije kućanstva koji imaju vlastiti spremnik,

2.2. Korisnici iz kategorije ostali korisnici (svi korisnici koji nisu iz kategorije kućanstva) koji miješani komunalni otpad odlažu u posude i spremnike unutar vlastitog poslovnog kruga (bez mogućnosti odlaganja od strane trećih osoba).

#### **III. OBVEZE**

##### **Članak 4.**

Obveze davatelja usluge:

1. prikupljati i odvoziti miješani komunalni otpad,
2. korisnicima usluge postaviti spremnike za odvojeno prikupljanje otpadnog papira, plastike i stakla na javnim površinama,
3. osigurati korisnicima usluge mogućnost besplatne predaje otpadnog papira, metala, stakla, plastike, drva, tekstila, krupnog (glomaznog) komunalnog otpada i problematičnog otpada u reciklažnim dvorištima,
4. dužan je korisnicima usluge postaviti spremnike za prikupljanje miješanog komunalnog otpada,
5. na prikladan način objaviti popis otpada koji se smatra miješanim komunalnim otpadom i krupnim (glomaznim) komunalnim otpadom,
6. izraditi Program sakupljanja i odvoza komunalnog otpada na području Grada Zagreba (u daljnjem tekstu: Program) te za njega ishoditi suglasnost nadležnog tijela,
7. uslugu prikupljanja komunalnog otpada obavljati redovito, u skladu s rasporedom i poslovnim standardima djelatnosti,
8. prigodom sakupljanja i odvoza otpada paziti da se otpad ne rasipa,
9. svako onečišćavanje prouzrokovano odvozom otpada radnici davatelja usluge dužni su odmah ukloniti, a svako oštećenje sanirati i otpad oko posude pokupiti i pomesti,
10. prati spremnike za komunalni otpad dva puta godišnje i održavati ih ispravno,
11. na zahtjev, bez dodatne naknade, dva puta godišnje, preuzeti od korisnika usluge na adresi obračunskog mjesta glomazni otpad volumena koji ne smije biti veći od 2 m<sup>3</sup>.

### **Članak 5.**

Obveze korisnika usluge:

1. podnijeti pisani Zahtjev za sklapanje Ugovora o javnoj usluzi prikupljanja miješanog komunalnog otpada te sklopiti Ugovor. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme. Uslugu nije moguće ugovoriti retroaktivno,
2. koristiti se uslugama koje pruža Davatelj usluga na način propisan Odlukom o javnoj usluzi prikupljanja miješanog komunalnog otpada, biorazgradivog komunalnog otpada i odvojenog prikupljanja otpadnog papira, metala, stakla, plastike i tekstila te krupnog (glomaznog) komunalnog otpada u Gradu Zagrebu (dalje: Odluka) te ovim Općim uvjetima,
3. redovito podmirivati obveze prema Davatelju usluga, u skladu s prihvaćenim Cjenikom,
4. preuzeti od Davatelja usluga standardizirane spremnike za otpad,
5. sav komunalni otpad prikupljati isključivo u odgovarajuće spremnike/specijalne vreće za otpad, na za to predviđena mjesta koja odredi Davatelj usluge, sukladno vrsti otpada i namjeni spremnika,
6. spremnike za otpad držati na mjestu određenom za njihovo držanje i ne premješati ih bez suglasnosti Davatelja usluge i nadležnih gradskih tijela,
7. u spremnike za komunalni otpad ne odlagati žeravicu, vrući pepeo, tekućinu, ulje, boje, kiseline, građevinski otpad, šutu, materijal na bazi gipsa i drugi opasni otpad te uginule životinje i životinjski izmet,
8. ne smije rasipati komunalni otpad, onečišćivati prostor oko spremnika za otpad te oštećivati, obilježavati (crtanje, lijepljenje reklama) spremnike,
9. omogućiti pristup radnicima i vozilu Davatelja usluge do posuda/spremnika radi pražnjenja u dane određene Programom. Navedeno ne podrazumijeva preuzimanje ključeva od Korisnika za prostor u kojem oni drže posude/spremnike.
10. u vrijeme pružanja usluge spremnike odložiti na za to predviđeno mjesto te ih nakon pružanja usluge ukloniti,
11. čuvati spremnike za otpad od oštećenja ili otuđivanja te održavati čistoću mjesta za odlaganje komunalnog otpada,
12. miješani komunalni otpad odlagati isključivo u spremnike za miješani komunalni otpad,
13. spremnik u kojem se nalazi miješani komunalni otpad a što ga je korisnik usluge pripremio Davatelju usluge za preuzimanje mora biti propisno zatvoren,
14. papir, staklo, metal, tekstil, plastiku i problematični otpad izdvajati u posebne spremnike na javnim površinama ili u reciklažnim dvorištima,
15. krupni (glomazni) komunalni otpad predati na predviđeni način Davatelju usluge ili zbrinuti u reciklažnim dvorištima,
16. u slučaju promjene korisnika usluge na nekretnini, dosadašnji Korisnik usluge može raskinuti ugovor isključivo na temelju dostavljene dokumentacije o novom Korisniku usluge prema Davatelju usluge.

## **IV. EVIDENTIRANJE KORISNIKA USLUGA**

### **Članak 6.**

Korisnik usluge u novosagrađenim objektima dužan je u roku od 15 dana od stjecanja prava vlasništva nekretnine,

odnosno posebnog dijela nekretnine, te prava korištenja nekretnine, odnosno posebnog dijela nekretnine, kada je vlasnik nekretnine obvezu plaćanja ugovorom prenio na tog korisnika o tome obavijestiti Davatelja usluge usmeno na zapisnik ili u pisanoj formi.

Smatra se da Korisnik usluge (za novosagrađene objekte) koristi uslugu od datuma koji se zapisnički utvrdi od strane ovlaštenih osoba Davatelja usluge.

Korisnicima će Davatelj usluge dostaviti Zahtjev te će, ako ga Korisnik ne ispuni i dostavi Davatelju u roku od 15 dana, uslugu obračunati prema volumenu spremnika od 120 litara i broju tjednih pražnjenja određenih odlukama jedinice lokalne samouprave.

Postojeći Korisnici dužni su, sve promjene koje se odnose na eventualne promjene tvrtke, promjene adrese na koju se šalju računi kao i o drugim relevantnim promjenama koje utječu na međusobne odnose u isporuci i korištenju usluge, o tome obavijestiti Davatelja usluge (usmeno na zapisnik ili u pisanoj formi) u roku od 15 dana od dana nastale promjene. Ako to ne učine, dužni su podmiriti cijenu usluge sve dok ne izvrše predmetne promjene.

Korisnik usluge je dužan Davatelju usluge, uz pisanu obavijest iz prethodnog stavka, priložiti i dokaz o vlasništvu nekretnine ili posebnog dijela nekretnine (izvadak iz zemljišnih knjiga ili drugu ispravu temeljem koje je stečeno pravo vlasništva nekretnine), odnosno ugovor temeljem kojeg je stekao pravo korištenja.

## V. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA S KORISNICIMA USLUGA IZ SKUPINE 1. I SKUPINE 2.1.

### Članak 7.

#### Skupina 1.

Korisnici usluge iz Skupine 1 miješani komunalni otpad prikupljaju u zajedničkim označenim spremnicima za miješani komunalni otpad,

- dužni su (preko predstavnika stanara ili zajedničkom izjavom u slučaju kada ne postoji ovlašten predstavnik Korisnika usluge koji dijele zajedničke spremnike) podnijeti pisani Zahtjev, kojim se definira broj i volumen spremnika za miješani komunalni otpad, nakon čega se sklapa Ugovor,
- ugovorom biraju između volumena spremnika od 120, 240 ili 1100 litara,
- pored vrste i broja spremnika Korisnici ugovorom određuju i raspodjelu ukupnih troškova po pripadajućim korisnicima (zajednica korisnika), i to prema vlastitom odabiru,
- minimalno zaduženi volumen po Korisniku iznosi 50 l (uz odstupanje od 10% ovisno o tehničkim uvjetima),
- za potpisivanje Ugovora potrebna je većina glasova suvlasnika.

#### Skupina 2.

Korisnici usluge iz Skupine 2.1. miješani komunalni otpad prikupljaju u vlastitim spremnicima za miješani komunalni otpad,

- dužni su podnijeti pisani zahtjev za sklapanjem ugovora s Davateljem usluge kojim se definira broj i volumen spremnika za miješani komunalni otpad,
- svakog Korisnika usluge iz Skupine 2.1., koji imaju jedan odvoz tjedno, Davatelj usluge zadužuje minimalno jednim spremnikom volumena 120 litara za miješani komunalni otpad,
- Korisnici usluge iz Skupine 2.1. mogu zahtijevati od davatelja usluge da im se početno dodijeljeni spremnici za miješani komunalni otpad volumena 120 litara zamijene za veće ili manje spremnike volumena 80 litara (osim onih koji imaju jedan odvoz tjedno) ili 240 litara, a sukladno mogućnostima Davatelja usluge,
- Korisnici usluga koji stanuju u ulicama kojima Davatelj usluge iz tehničkih razloga ne može prolaziti svojim vozilima, prilikom sklapanja Ugovora tretiraju se kao Korisnici Skupine 1.

## VI. NEUSELJENI PROSTORI KORISNIKA SKUPINA 1. I SKUPINA 2.1.

### Članak 8.

Neuseljeni stambeni prostori, koji neće biti u funkciji minimalno 3 mjeseca u kontinuitetu, posebno se na pisani zahtjev Korisnika uz priložen pregled očitavanja električnog brojila, evidentiraju i stavljaju u stanje mirovanja, s datumom važnosti promjene od prvog dana u sljedećem mjesecu pa sve do ponovnog stavljanja u funkciju.

Poslovni prostori se stavljaju u stanje mirovanja kad se prostor ne koristi.

Promjene se provode s datumom saznanja (pisana obavijest stranke, provjera na terenu).

U razdoblju dok je prostor u stanju mirovanja, Korisniku će se obračunavati samo naknada za prijevoz miješanog komunalnog otpada (hladni pogon).

Za sve prostore koji su stavljeni u stanje mirovanja, provodi se redovna revizija.

Ako se temeljem objektivnih pokazatelja (uvidom u dokumentaciju nadležnih institucija o obavljanju djelatnosti, uvidom u stanje vodomjera, brojila električne energije i sl.) utvrdi da se prostor koristio u periodu u kojem je bio stavljen u stanje mirovanja, cijena usluge obračunat će se od dana stavljanja prostora u mirovanje, a temeljem minimalno zaduženih volumena spremnika određenih člankom 6.

Korisnici su dužni pisanim putem javiti Davatelju usluge ponovno stavljanje prostora u funkciju u roku od 8 dana

od useljenja, odnosno od početka obavljanja djelatnosti.

## VII. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA S KORISNICIMA IZ SKUPINE 2.2.

### Članak 9.

Ovisno o količini komunalnog otpada koji proizvode, Korisnici usluge iz Skupine 2.2., mogu s Davateljem usluge zaključiti Ugovor o prikupljanju miješanog komunalnog otpada, biorazgradivog komunalnog otpada i svih drugih vrsta otpada, kojim se, pored ostaloga, definiraju vrste spremnika kojima se pruža usluga, dinamika odvoza te cijene usluga.

### Članak 10.

Poslovne prostore dijelimo na:

A) poslovne prostore koje koriste građani, svi oblici vlasništva (obrt),

B) poslovne prostore koje koriste pravne osobe, svi oblici vlasništva (trgovačka društva).

Korisnici usluga koji svoje prostore imaju u sklopu poslovnih centara, što se sastoji od više poslovnih prostora, mogu nastupati prema Davatelju usluge kao zajednica korisnika. Korisnicima usluga koji svoje poslovne prostore imaju u sklopu poslovnih centara javna usluga može se obračunavati pojedinačno temeljem udjela u ukupnim troškovima centra za javnu uslugu prikupljanja miješanog komunalnog otpada. Udio u ukupnim troškovima centara za javnu uslugu za pojedini poslovni prostor obračunava se na temelju udjela vlasništva pojedinog poslovnog prostora u cijelom poslovnom centru u obračunskom razdoblju.

Minimalno ugovoreni volumen spremnika te minimalni broj tjednih odvoza, po korisniku iz Skupine 2.2., određene je Tablicom 1.

Tablica 1.

POVRŠINA/m <sup>2</sup>	VOLUMEN	MINIMALNI BROJ TJEDNIH ODVOZA
do 149,99	120 l	1
150 - 249,99	240 l	1
250 - 399,99	240 l	2
400 - 599,99	240 l	3
600 - 999,99	1100 l	1
1.000 - 4.999,99	1100 l	2
Iznad 5.000	Sanduci, preše 5 m <sup>3</sup> , 7 m <sup>3</sup> , 10 m <sup>3</sup> , 20 m <sup>3</sup> i dr.	1 mjesečno za preše u vlasništvu korisnika

U slučaju kada je Davatelj usluge vlasnik sanduka ili preše minimalni broj odvoza je jednom tjedno. Ako je broj odvoza manji od jednom tjedno, Davatelj usluga naplatit će najam spremnika, odnosno preše.

Davatelj usluga, kod korisnika čiji poslovni prostori imaju specifične (tehničke, operativne) uvjete, zadržava pravo ugovaranja volumena različitih od onih navedenih u Tablici 1.

Dinamika odvoza miješanog komunalnog otpada iz sanduka i preša ne može biti manja od jednom mjesečno.

Korisnicima iz Skupine 2.2. u slučaju kad iz bilo kojeg razloga ne žele sklopiti Ugovor, naplatit će se minimalno zaduženi volumen naveden u Tablici 1.

Poslovni prostori, a na zahtjev Korisnika prostora, za koje se zapisnički ustanovi da se trenutno ne koriste, posebno se evidentiraju i stavljaju u stanje mirovanja do stavljanja u ponovnu funkciju. U razdoblju dok je prostor u stanju mirovanja Korisniku će se obračunavati samo naknada za prijevoz miješanog komunalnog otpada (hladni pogon). Za sve prostore koji su stavljeni u stanje mirovanja provodi se redovna revizija.

Ako se temeljem objektivnih okolnosti (dokumentacija nadležnih institucija o obavljanju djelatnosti, uvidom u stanje brojlara električne energije i sl.) utvrdi da se prostor koristio u periodu u kojemu je bio stavljen u stanje mirovanja, javna usluga obračunat će se od dana stavljanja prostora u mirovanje sukladno stavku 3 ovog članka.

## VIII. SPREMNICI

### Članak 11.

Davatelj usluge osigurava odgovarajuće spremnike za miješani komunalni otpad, a, iznimno, za novosagrađene objekte i poslovne prostorije posude za miješani komunalni otpad nabavlja investitor.

### Članak 12.

Standardizirani spremnici za prikupljanje miješanog komunalnog otpada su spremnici volumena 80 litara, 120 litara, 240 litara i 1100 litara.

Papir, metal, tekstil, staklo i plastika prikupljaju se u posebne spremnike koji se nalaze na javnim površinama ili u reciklažnim dvorištima.

### **Članak 13.**

Korisnici iz Skupine 2.2. te korisnici iz Skupine 1. (pravni subjekti), ako nemaju vlastiti spremnik, tipizirane spremnike nabavljaju sami (o vlastitom trošku).

Korisnik standardiziranih spremnika za otpad dužan je čuvati i održavati spremnik, osim u slučaju mehaničkih kvarova kojih je servis obveza Davatelja usluge.

Ako je do oštećenja spremnika došlo nepravilnim rukovanjem djelatnika Davatelja usluge, Korisnik usluge ima pravo na drugi, zamjenski spremnik za sakupljanje miješanog komunalnog otpada.

Prestankom korištenja određenog prostora za koji je dobio na korištenje standardizirani spremnik, Korisnik usluge dužan je u roku od 10 dana vratiti spremnik Davatelju usluge.

Korisnik usluge može tražiti zamjenu spremnika za otpad spremnikom druge zapremnine, bez naknade, isključivo jednom u tijeku kalendarske godine. Za svaku sljedeću zamjenu spremnika za otpad spremnikom druge zapremnine, u tijeku te kalendarske godine, Korisnik usluge dužan je podmiriti troškove isporuke spremnika u skladu s važećim cjenikom Davatelja usluge.

### **Članak 14.**

Korisnici iz Skupine 1 koji imaju namjenski, predviđeni prostor za smještaj spremnika, dužni su ih u njima držati.

## **IX. NAJAM SPREMNIKA, SANDUKA I PREŠA**

### **Članak 15.**

Korisnici usluge iz Skupine 2.2. imaju mogućnost najma spremnika, sanduka i preša Davatelja usluge po cijeni utvrđenoj Cjenikom.

Sanduci i preše su tipizirani spremnici zapremnine veće od 1100 litara, i to:

- sanduci - 5 m<sup>3</sup>, 5.5 m<sup>3</sup>, 7 m<sup>3</sup>, 10 m<sup>3</sup>, 20 m<sup>3</sup>, 28 m<sup>3</sup>, 30 m<sup>3</sup>

- preše - 5 m<sup>3</sup>, 10 m<sup>3</sup>, 20 m<sup>3</sup>

## **X. VREĆE ZA ODLAGANJE MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA**

### **Članak 16.**

U slučaju da se miješani komunalni otpad, zbog popunjenosti spremnika, odlaže pored spremnika, on mora biti odložen u specijalne vreće za miješani komunalni otpad koje Korisnici usluga kupuju preko prodajne mreže koju određuje Davatelj usluge.

Naknadu za dodatno utrošene količine označenih vreća za miješani komunalni otpad Korisnici usluge plaćaju prilikom kupnje označenih vreća za miješani komunalni otpad.

Otpad koji nije odložen u skladu sa stavkom 1 ovog članka Davatelj usluge nije dužan sakupiti.

Ako Korisnik usluge odlaže miješani komunalni otpad u nepropisanim vrećama, Davatelj usluge može naplatiti dodatni trošak sukladno Cjeniku.

## **XI. ISPORUKA JAVNE USLUGE**

### **Članak 17.**

Prijevoz miješanog komunalnog otpada za sve Korisnike usluge obavlja se tri puta tjedno, osim ako je odlukom nadležnog tijela određeno drukčije.

Iznimno od stavaka 1. ovoga članka, nadležno tijelo Grada Zagreba može odrediti da se broj tjednih odvoza, u cijelom gradu ili u određenim dijelovima grada, uredi na drugačiji način, sukladno realnim potrebama.

Dane prikupljanja i odvoza komunalnog otpada određuje Davatelj usluge.

### **Članak 18.**

Davatelj usluge je dužan u najkraćem mogućem roku izvijestiti Korisnike o eventualnoj smanjenoj učestalosti

isporuke usluga, osim u slučajevima kada se smanjenje nije moglo predvidjeti niti otkloniti.

U slučajevima iz prethodnog stavka, Davatelj usluge je dužan po prestanku okolnosti koje su dovele do smanjenja obavljanja usluga u najkraćem roku sakupiti i odvesti sav komunalni otpad u redovnom terminu.

### **Članak 19.**

Korisnici javne usluge, koji stanuju u ulicama u kojima Davatelj usluga iz tehničkih razloga ne može prolaziti sa svojim vozilima, dužni su otpad odložiti na mjesto koje odredi Davatelj usluge.

Korisnici usluga koji stanuju u ulicama u koje pružatelj usluge privremeno neće moći ulaziti zbog rekonstrukcija, radova u ulici i sl., dužni su svoj otpad odložiti u posude i na mjesto koje će odrediti skupljač otpada, o čemu će zaprimiti pisanu obavijest.

U slučaju iz prethodnog članka, Davatelj će obračunati uslugu sukladno Ugovoru što ga je sklopio s Korisnikom.

## **XII. NAČIN OBRAČUNA CIJENE, NAČIN IZMJENE CIJENA I NAČIN PLAĆANJA JAVNE USLUGE PRIKUPLJANJA MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA**

### **Članak 20.**

Ukupna naknada za prijevoz i zbrinjavanje miješanog komunalnog otpada određuje se umnoškom zaduženog volumena spremnika za miješani komunalni otpad, broja odvoza miješanog komunalnog otpada u tijeku jednog mjeseca i naknade za preuzimanje jedne litre miješanog komunalnog otpada. Za pojedinog korisnika iz Skupine 1 navedeni se ukupni iznos množi s njegovim pripadajućim udjelom koji je definiran zajedničkim Ugovorom zajednice korisnika.

### **Članak 21.**

Cijena javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada utvrđuje se Cjenikom što ga donosi Davatelj usluge prema postupku predviđenom zakonom.

### **Članak 22.**

Cjenik usluga, kao i svaka njegova promjena, objavljuje se u Službenom glasniku Grada Zagreba i na mrežnim stranicama davatelja usluge: [www.cistoca.hr](http://www.cistoca.hr).

### **Članak 23.**

Cijenu usluge Korisnici plaćaju preko računa koji im Davatelj usluge ispostavlja jednom mjesečno. Ako Korisnik usluge nije dobio račun, dužan je od Davatelja usluge zatražiti njegovu presliku.

Rok za podmirenje računa naznačen je na svakom ispostavljenom računu, a u slučaju prekoračenja roka plaćanja, Davatelj usluge zaračunat će Korisniku zakonske zatezne kamate.

Računi se dostavljaju Korisniku na adresu na kojoj se pruža usluga, a na izričit pisani zahtjev Korisnika, na adresu koju on odredi.

Uz dostavljeni račun za tekući mjesec, na uplatnici se nalazi i iznos neutuženog dugovanja Korisnika u slučaju kad nije platio neki od prethodnih računa.

### **Članak 24.**

U slučaju da Korisnici usluga ne plaćaju uslugu, Davatelj usluge pokrenut će pred nadležnim tijelom postupak prisilne naplate svojih potraživanja.

## **XIII. KRUPNI (GLOMAZNI) OTPAD**

### **Članak 25.**

Krupni (glomazni) komunalni otpad odvozi se na zahtjev Korisnika usluge.

Odvoz krupnog (glomaznog) komunalnog otpada, na zahtjev Korisnika usluge obavlja se preko zahtjeva koji se na dogovarajući način dostavljaju Korisnicima usluge.

Vrijeme i mjesto odlaganja/iznošenja glomaznog otpada određuje Davatelj usluge, u dogovoren dan, najkasnije do 8,00 sati ujutro.

## **XIV. ODVOJENO PRIKUPLJANJE OTPADNOG PAPIRA, METALA, STAKLA, PLASTIKE, DRVA, TEKSTILA, KRUPNOG (GLOMAZNOG) KOMUNALNOG OTPADA TE PROBLEMATIČNOG OTPADA**

**Članak 26.**

Korisnici usluge dužni su u najvećoj mogućoj mjeri odvojeno prikupljati pojedine vrste iskoristivog komunalnog otpada (papir i karton, staklo, plastika, metal, tekstil) i odlagati ga u odgovarajuće spremnike na mjestu nastanka, odnosno u posebne spremnike za pojedine vrste otpada koji se nalaze na javnim površinama i u reciklažnim dvorištima.

**XV. KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA****Članak 27.**

Davatelj usluge dužan je obrađivati osobne podatke samo uz uvjete određene Zakonom o zaštiti osobnih podataka i drugim odgovarajućim zakonskim, podzakonskim aktima.

**XVI. ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA****Članak 28.**

Korisnici imaju mogućnost podnošenja pisanih prigovora poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom, te u sjedištu Davatelja usluge.

Rok za pisanu reklamaciju na ispostavljeni račun je 8 (osam) dana od dana primitka računa, u protivnome se smatra da je obračun u redu.

Davatelj usluge je dužan na zaprimljeni prigovor odgovoriti u zakonskom roku.

Ako davatelj usluge uvaži prigovor, dužan je izvršiti usklađenje obračuna u svojim poslovnim knjigama.

U slučaju nepoštivanja odredbi ovih Općih uvjeta od strane Davatelja usluge, Korisnici usluga mogu uputiti pisani prigovor Povjerenstvu za reklamaciju potrošača na adresu Davatelja usluge.

**XVII. OTKAZ UGOVORA****Članak 29.**

Korisnik ne može otkazati Ugovor osim na način propisan stavkom 16. članka 5. ovih Općih uvjeta te u slučaju prestanka postojanja građevine, odnosno zgrade Korisnika usluge.

**XVIII. ZAVRŠNE ODREDBE****Članak 30.**

Ovi Opći uvjeti mijenjaju se i dopunjuju na način određen za njihovo donošenje.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaje važiti Pravilnik o načinu pružanja i plaćanja usluga skupljanja, odvoza i odlaganja komunalnog otpada (Službeni glasnik Grada Zagreba broj 7/08 i 11/09).

**Članak 31.**

Ovi Opći uvjeti objavit će se u Službenom glasniku Grada Zagreba i na mrežnim stranicama davatelja usluge: [www.cistoca.hr](http://www.cistoca.hr).

Voditeljica Podružnice  
**Gordana Krajna, dipl. oec., v.r.**