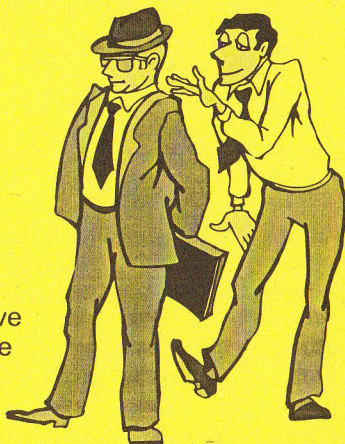


Potrošač ima pravo nadgledati rad obrtnika, a obrtnik je dužan ravnati u skladu s potrošačevim željama i načelima svoje profesije.

Kada potrošač vidi da obrtnik ne radi prema pravilima struke dužan ga je na to upozoriti i dati mu rok za usklađenje s ugovorom.

Ako obrtnik i u dodatnom roku ne poštuje dogovor tada potrošač može odustati od posla i treba tražiti vraćanje novca s kamatama.

Potrošač može odstupiti od ugovora, ali onda mora obrtniku nadoknaditi troškove koji su mu time naneseni. Obrtnik ne smije odstupiti od ugovora.



Kada je posao dovršen potrošač treba sve detaljno pregledati, a eventualne reklamacije konstatirati pismeno po mogućnosti uz potpis obrtnika ili namještenika koji su izvršili uslugu.

Obrtnik mora odgovoriti na vašu reklamaciju u roku 8 dana.

Kada ste dobili jamstvo na izvršenu uslugu, a pojave se skrivene mane u roku 8 dana od pojave skrivene mane morate obavijestiti obrtnika (najbolje preporučenim pismom s povratnicom) i dati mu primjeren rok za izvršenje reklamacije.

Može se desiti da obrtnik iz nekog razloga ne želi prihvatiti reklamaciju, potrošač tada može tražiti da smanji cijenu usluge ili da vrati cijeli iznos novca, ako je šteta tako velika, može obrtnika prijaviti Sudu časti Hrvatske obrtničke komore i Državnom inspektoratu.

**Vašim učlanjenjem i uplatom članarine pomažete rad udruge, a sa svim pitanjima u svezi zaštite potrošača javite se Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača - HUZP, telefonom, pismom ili e-poštom.**



PORUKA BR. 13

TRAVANJ 2005.

# HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA H U Z P

www.huzp.hr e-pošta: huzp@zg.t-com.hr

tel./faks.: 01 46 333 66

Trg kralja Petra Krešimira IV br.2.  
10000 ZAGREB

## DOGOVOR S OBRTRNIKOM

Najčešći problemi s obrtnicima nastaju radi slabo izvršene usluge ili previsoke cijene. Potrošači bi trebali znati svoja prava pa bi ih onda i lakše ostvarili. Bolje je spriječiti nego liječiti.

Vjerujemo da će nekoliko korisnih savjeta pomoći da svoj dogovor s obrtnikom riješite na obostrano zadovoljstvo.

### IZBOR OBRTRNIKA

Pogledajte specijalizirane novine koje se bave oglasima. Odaberite obrtnika koji je u oglas stavio naziv obrta, adresu i broj telefona kako biste i u telefonskom imeniku provjerili je li obrt prijavljen i naznačite da vam treba račun.

Dobro bi bilo raspitati se i kod Hrvatske obrtničke komore ili Obrtničke komore grada je li obrtnik prijavljen.



Nije dobro uzeti "majstore" koji rade na crno mada su navodno osjetno jeftiniji. Često puta to jeftino je jako skupo. Kod takvih majstora teško ćete uspjeti s reklamacijom.

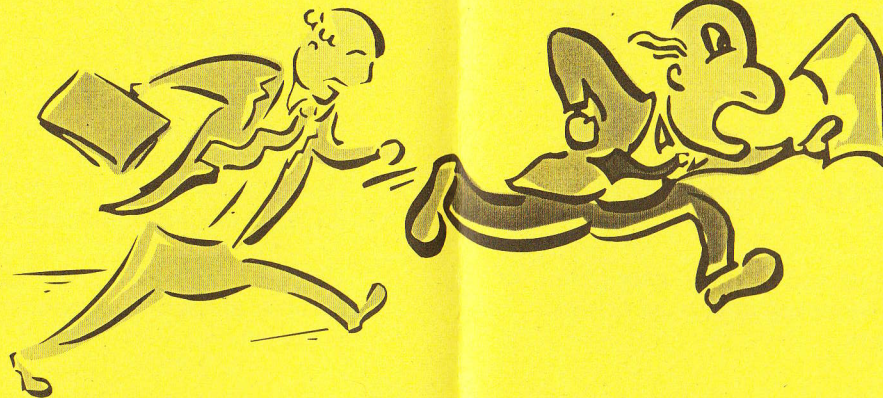
Od obrtnika tražite preporuke i informacije o izvršenim poslovima koje lako možete provjeriti. Ukoliko obrtnik ne može naći vrijeme da odgovori na vaša pitanja radije potražite drugog obrtnika.

Kod više obrtnika se raspitajte za uslugu koju vam je potrebno napraviti, usporedite cijene i rokove te svakako zatražite pisanu ponudu odnosno predračun.

U predračunu svakako treba stajati kada počinju radovi, rok završetka radova, što treba napraviti, kakav materijal će se upotrijebiti, koja je kvaliteta materijala, koji su uvjeti plaćanja, koliko je jamstvo na izvršene radove i kolika je cijena koju potrošač treba platiti. Dogovorite s obrtnikom da predračunska cijena mora biti i konačna cijena, a samo u iznimnom slučaju koji se nije mogao predvidjeti prije početka radova, a prema Zakonu o zaštiti potrošača (NN96/2003) ako je predračunska cijena veća od 500,00 kn za svako proširenje poslova za više od 5% obrtnik treba dobiti pisano odobrenje potrošača.

Pazite koji puta "poznati" obrtnik koji je preporučeno od poznanika i prijatelja ima veću cijenu nego "nepoznati" obrtnik.

Za poslove manje vrijednosti vjerojatno nećete tražiti pisani predračun (npr. promjena vodokotlića), ali ako uvodite centralno grijanje, gradite kuću svakako bi bilo dobro uz predračun zatražiti i pisani ugovor u kojem ćete navesti i neke detalje bitne za izvršenje usluge.



Osnovica za ugovor s obrtnikom neka bude predračun koji vam je obrtnik napravio, te svakako napišite

<ul style="list-style-type: none"><li>- što treba biti napravljeno</li><li>- vrsta i količina materijala</li><li>- tko će osigurati materijal</li><li>- datum početka rada</li><li>- je li potrebno dati akontaciju</li><li>- način plaćanja</li><li>- jasno naznačite što sve ulazi u cijenu (samo rad-"ruke", odvoz-dovoz materijala, cijena po satu ili cijeli posao)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- nadzor nad izvršenjem posla</li><li>- dogovor o kazni ako obrtnik ne izvrši radove kako treba i na vrijeme</li><li>- jamstveni rokovi</li><li>- završetak radova</li></ul>
--	--

Na kraju kada je rad završen, uvijek tražite račun jer je to jedini dokaz u slučaju spora! Račun treba sadržavati opis obavljene usluge, cijenu po jedinici i ukupno, naziv obrta, adresu i matični broj, datum izdavanja, potpis i štambilj.

Pri sklapanju ugovora bolje je napisati više nego manje.

Svakako odustanite od sklapanja poslova s obrtnikom koji traži plaćanje usluge u cijelosti.

Potrošač je dužan uslugu platiti po pregledu izvršene usluge, ako je s njom zadovoljan. Ako potrošač nije zadovoljan uslugom istu će reklamirati i tražiti otklanjanje nedostataka.

U dogovoru s obrtnikom potrošač može platiti i u ratama.

Kod nekih poslova vrlo je važno kakav će se materijal upotrijebiti. Kada sami imate materijal to navedite u ugovoru, a ako je materijal neodgovarajući za izvršenje posla onda vas obrtnik mora na to upozoriti jer u protivnom snosi štetu koja može nastati. Ako potrošač ustraje na neodgovarajućem materijalu tada on snosi posljedice.