



REPUBLIKA HRVATSKA  
VARAŽDINSKA ŽUPANIJA



**GRAD VARAŽDIN**  
www.varazdin.hr · e-mail: varazdin@varazdin.hr

### **Gradonačelnik**

KLASA: 650-03/24-01/2

URBROJ: 2186-1-04-03/5-25-1

Varaždin, 26. ožujka 2025. godine

Na temelju članka 69. Statuta Grada Varaždina ("Službeni vjesnik Grada Varaždina" br. 3/18, 2/20, 2/21, 4/21 - pročišćeni tekst 13/22 i 10/23) gradonačelnik Grada Varaždina na dan 26. ožujka 2025. donosi

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA**

### **GRADSKOG REKLAMACIJSKO INFORMACIJSKOG CENTRA (GRIC)**

#### **OPĆE ODREDBE**

##### **Članak 1.**

Ovim Općim uvjetima poslovanja Gradskog reklamacijsko informacijskog centra (skraćeno i dalje u tekstu: GRIC), Grad Varaždin uređuje osnovna pravila odnosa i suradnje između podnositelja prigovora/reklamacija/upita (dalje: korisnika usluge) i GRIC-a.

##### **Članak 2.**

- (1) *Gradski reklamacijsko informacijski centar (GRIC)* je sustav koji omogućuje korisnicima usluge da, putem pozivnog centra ili putem mrežne stranice, komuniciraju s upravnim tijelima i službama Grada i trgovačkim društvima na način da podnose prijave, reklamacije i postavljaju upite o uslugama čije je rješavanje sadržano i obuhvaćeno Katalogom usluga, i dobiju povratne i relevantne informacije vezane uz rješavanje prijave, odnosno odgovor na upit.
- (2) U sustav GRIC-a mogu se prijaviti isključivo prijave i upiti o uslugama koje su obuhvaćene Katalogom usluga.
- (3) Broj i vrste usluga obuhvaćene Katalogom usluga objavljuju se na mrežnoj stranici Grada Varaždina.
- (4) *Katalog usluga* je službeni dokument u kojem su detaljno opisane vrste usluga koje Grad Varaždin pruža korisnicima usluga putem sustava GRIC-a i sastavni je dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

- (5) *Korisnik usluge* je svaka fizička ili pravna osoba koja podnosi prigovor/reklamaciju/upit putem sustava GRIC.

## JAMSTVO

### Članak 3.

GRIC nije odgovaran za rješavanje odnosno nerješavanje prijavljenih prigovora/reklamacija/upita ako se oni odnose na usluge koje nisu obuhvaćene Katalogom usluga.

## UVJETI KORIŠTENJA

### Članak 4.

- (1) Korisnici usluga, pozivom na besplatni broj 0800 0042 ili prijavom putem mrežne stranice [www.varazdin.hr](http://www.varazdin.hr), podnose prigovor, odnosno postavljaju upit u vezi pojedine usluge u GRIC radi daljnje obrade i rješavanja istog. Zahtjev zaprima i registrira službenik zadužen za reklamacije i informacije građana.
- (2) U slučaju postavljanja upita koji se odnosi na „Servisne informacije“ koje su sadržane u Katalogu usluga, korisnika usluge upućuje se na pružatelja/voditelja usluge (naziv, adresa, broj telefona i e-mail adresa).
- (3) Razgovor između korisnika usluge i službenika za reklamacije i informacije snima se u svrhu kvalitetnije obrade prigovora/reklamacije/upita, bržeg rješavanja istog te dobivanja povratne informacije i provjere autorizacije prijavljenog problema. O provedbi snimanja telefonskih razgovora, moraju biti obaviješteni korisnici usluge kad pozivaju telefonski broj naveden u stavku (1) ovog članka. Obavijest pozivatelju obavlja se automatski odmah nakon uspostave telefonske veze. Automatska tajnica pozivatelju daje na znanje činjenicu da se razgovor snima, kao i cilj obrade. U slučaju da korisnik usluge ne želi da se razgovor snima, prigovor/reklamaciju/upit može uputiti putem mrežne stranice odnosno osobno na adresi Trg kralja Tomislava 1, Varaždin, a nastavkom razgovora korisnik usluge daje privolu za snimanje razgovora.
- (4) Korištenje usluga putem GRIC-a je besplatno.

### Članak 5.

- (1) Osobni podaci korisnika usluge GRIC će se koristiti samo u nužnom opsegu za ostvarenje svrhe utvrđene ovim Općim uvjetima.
- (2) Ako pojedini korisnik usluge želi povući privolu i zatražiti prestanak daljnje obrade osobnih podataka, obavijest o odustajanju od dane privole može zatražiti u pisanom obliku putem e-mail adrese: [branka.matavulj@varazdin.hr](mailto:branka.matavulj@varazdin.hr), slanjem na adresu Trg kralja Tomislava 1, Varaždin ili osobno na istoj adresi.
- (3) Grad Varaždin će omogućiti svakom korisniku usluge pristup osobnim podacima, kao i snimci razgovora.
- (4) Osobni podaci se čuvaju u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje zaštita i obrada javnog dokumentarnog i arhivskog gradiva te općih akata donijetih temeljem istog.
- (5) Snimke razgovora se čuvaju onoliko dugo koliko je nužno za ispunjenje svrhe i obrade podataka, a najkasnije šest (6) mjeseci.

## **Članak 6.**

Korištenjem usluga putem GRIC-a, korisnik usluge izričito prihvaća ove Opće uvjete poslovanja GRIC-a, što istodobno podrazumijeva i njegovu suglasnost za snimanje razgovora i korištenje osobnih i drugih podataka u svrhe rješavanja prigovora/reklamacije/upita putem GRIC-a navedene u članku 4. i 5. ovih Općih uvjeta poslovanja GRIC-a.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 7.**

- (1) Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja Gradskog reklamacijsko informacijskog centra (GRIC), prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Gradskog reklamacijsko informacijskog centra (GRIC-a) („Službeni vjesnik Grada Varaždina broj 10/04).
- (2) Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja i objavit će se na mrežnoj stranici Grada Varaždina i "Službenom vjesniku Grada Varaždina".

GRADONAČELNIK

dr. sc. Neven Bosilj, v.r.