

Na temelju članka 12. stavka 1. podstavka 1. i članka 22. stavka 2. Zakona o komori arhitekata i komorama inženjera u graditeljstvu i prostornom uređenju («Narodne novine», br. 78/15.), te članka 13. stavka 4. podstavka 3. Statuta Hrvatske komore arhitekata («Narodne novine», br. 140/15.), Skupština Hrvatske komore arhitekata na sjednici održanoj 15.04.2016. godine, donijela je

KODEKS STRUKOVNE ETIKE ČLANOVA HRVATSKE KOMORE ARHITEKATA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Kodeksom strukovne etike (dalje u tekstu: Kodeks) utvrđuju se načela i pravila ponašanja kojih su se, radi očuvanja dostojanstva i ugleda, članovi Hrvatske komore arhitekata (dalje u tekstu: Komora) uvijek dužni pridržavati pri obavljanju svoje profesionalne djelatnosti.

(2) Pridržavanjem načela i pravila ponašanja utvrđenih Kodeksom članovi Komore iskazuju svoju odgovornost prema javnosti, okolišu, struci, naručiteljima i korisnicima, te međusobno i prema svojim zaposlenicima.

(3) Odredbe ovog Kodeksa obvezne su za sve članove Komore bez obzira u koji imenik su upisani (u daljnjem tekstu: članovi Komore).

Članak 2.

Članovi Komore dužni su obavljati profesionalnu djelatnost u skladu s ovlastima utvrđenim Zakonom o komori arhitekata i komorama inženjera u graditeljstvu i prostornom uređenju (u daljem tekstu: Zakon) Zakonom o poslovima i djelatnostima prostornog uređenja i gradnje, Statutom i drugim aktima Komore, te drugim zakonima i propisima donesenim na temelju zakona.

Članak 3.

Izrazi koji se u ovom Kodeksu rabe za osobe u muškom rodu su neutralni i odnose se na muške i ženske osobe.

II. TEMELJNA NAČELA

Članak 4.

Članovi Komore podupiru i unapređuju integritet, čast i ugled struke:

1. obvezivanjem na najviše standarde neovisnosti i nepristranosti, profesionalnu tajnost, integritet, stručnost i profesionalnost te na najvišu moguću kvalitetu svojih projekata, tehničkih rezultata i usluga u cilju stalnog podizanja kvalitete izgrađenog okoliša i kulture građenja;
2. pružanjem posebnih i jedinstvenih znanja, profesionalnih vještina i sposobnosti neophodnih za razvoj izgrađenog okoliša i za ona društva i kulture u kojima se taj razvoj odvija;
3. savjesnim i odgovornim obavljanjem poslova zadaća struke na stručan, zakonit i etičan način;
4. primjenom svoga znanja i stručnosti za očuvanje ljudske sigurnosti i zdravlja, zaštitu prirodne i kulturne baštine, zaštite krajobraza, unapređenje okoliša i blagostanja društva, povećanje kvalitete života i habitata na održivi način;
5. svojom čašću i profesionalnim odnosom prema društvu, struci, poslodavcu i naručitelju;

6. povećanjem nadležnosti i digniteta struke, promicanjem kulture prostora i građenja te promicanjem arhitektonskih politika;
7. pružanjem podrške strukovnim i tehničkim udrugama u svom djelokrugu rada.

III. TEMELJNA PRAVILA

Članak 5.

- (1) Zaštita okoliša i javnog interesa kao i zaštita trećih osoba prilikom obavljanja zadaća struke najvažnije je pravilo kojim se rukovode članovi Komore u svom djelovanju.
- (2) Članovi Komore dužni su u svom radu uzeti u obzir životne potrebe građana i društva.
- (3) U obavljanju poziva kao i u privatnom životu članovi Komore dužni su postupati jednako prema svima, bez diskriminacije ili pogodovanja po bilo kojoj osnovi, poštujući pri tome temeljna ljudska prava i slobode te dostojanstvo osoba.
- (4) Svaki član Komore ravnopravno predstavlja i snosi odgovornost za ugled Komore pred naručiteljima, tijelima vlasti, drugim institucijama, kao i pred javnosti i građanima. Ugled i dostojanstvo struke član Komore dužan je čuvati kako pri obavljanju poslova tako i ponašanjem u privatnom životu.
- (5) Članovi Komore dužni su strukovnu djelatnost obavljati savjesno, u skladu s pravilima struke, dostignućima znanosti i tehnike, razvitkom prostornog uređenja, arhitekture i umjetnosti, te s odredbama ovog Kodeksa.
- (6) Članovi Komore ne smiju obavljati djelatnosti koje su nespojive sa strukom i ugledom člana Komore.
- (7) Članovi Komore dužni su poštivati autorska prava.
- (8) Članovi Komore ne smiju pružati stručne usluge iz zadaća struke za koje nisu ovlašteni.
- (9) Članovi Komore smiju javno objavljivati samo objektivne i istinite podatke i izjave koje se odnose na struku, izbjegavajući širenje netočnih, preuveličanih ili subjektivnih izjava, a u slučaju dvojbi dužni su zatražiti tumačenje Komore.
- (10) Članovi Komore dužni su u obavljanju poslova djelovati kao pouzdani zastupnici ili povjerenici svojih poslodavaca ili naručitelja i izbjegavati sukob interesa.
- (11) Članovi Komore dužni su profesionalni ugled graditi na kvaliteti svojih usluga i ne smiju nečasno konkurirati jedni drugima.
- (12) Članovi Komore osobno su odgovorni za svoj rad.
- (13) Članovi Komore u obavljanju poslova dužni su se pridržavati načela zaštite okoliša na način da:
 - svojim tehničkim rješenjima pridonose zdravom i ugodnom okruženju za sve ljude, u otvorenim i zatvorenim prostorima;
 - nastoje ostvariti ciljeve uz najmanju moguću potrošnju sirovina, energije i zaštitu voda, te svedu na minimum stvaranje otpada i bilo kakvog onečišćenja;
 - kod svakog prijedloga i djelovanja razmotre posljedice, izravne, neizravne, trenutačne i dugoročne, na zdravlje ljudi, socijalnu pravednost i mjesni sustav vrijednosti, vrijednosti prirodne i kulturne baštine kao i krajobrazne vrijednosti;

- temeljito prouče okoliš na koji utječu obavljanjem poslova i procijene učinke na stanje, dinamiku i estetske vrijednosti ekosustava, urbaniziranih ili prirodnih, kao i na pripadajuće socioekonomske sustave, te primjene rješenja za ekološki ispravan i održiv razvoj;
- promiču akcije za smanjenje oštećivanja okoliša, i gdje god je moguće, odrede saniranje već učinjenih šteta;
- odbiju svaki angažman koji bi mogao prouzročiti štetne utjecaje na higijenu i zdravlje ljudi, te stabilnost, zaštitu i održivost okoliša. Dužni su izbjeći oštećenje okoliša građenjem, a u svom djelovanju moraju zastupati načelo da su vrijednosti prirodne i kulturne baštine dobra s ograničenim mogućnostima obnavljanja;
- u svim prilikama zastupaju i brane načela međuovisnosti i ravnoteže ekosustava, održanja raznolikosti i ponovnog korištenja resursa kao temelja opstanka, čiji se prag izdržljivosti ne smije prijeći.

IV. PONAŠANJE U JAVNOSTI I ODNOSI U POSLU

Članak 6.

(1) Ponašanje članova Komore u javnosti mora odgovarati ugledu i povjerenju koje ima ovaj poziv i struka.

(2) Članovi Komore ne smiju komunicirati, promovirati ili predstavljati sebe ili svoje profesionalne usluge na lažan ili obmanjujući način. Također to ne smiju dozvoliti niti drugim osobama bez obzira postupaju li u njihovo ime ili ne.

Članak 7.

(1) Članovi Komore moraju biti savjesni i poštteni u svemu što kažu ili čine, a svoje zadatke obavljati na profesionalan način, pouzdano, neovisno, nepristrano, s punom pažnjom, znanjem i iskustvom.

(2) Članovi Komore u obavljanju poslova dužni su poštivati i propisno primjenjivati sve zakone, propise, tehnička pravila, prihvaćene standarde, norme i kodekse koji reguliraju njihovu profesionalnu djelatnost, kao i dostignuća znanosti, pravila struke, prostornog uređenja i arhitekture i umjetnosti.

Članak 8.

(1) Članovi Komore trebaju neprestano pratiti razvoj struke i stalno stručno usavršavati svoje profesionalno znanje i vještine na svim područjima važnim za njihovu djelatnost.

(2) Članovi Komore trebaju primjenjivati i nastojati podizati standarde izvrsnosti na svim relevantnim područjima u svim strukovnim smjerovima.

Članak 9.

(1) Članovi Komore mogu pružati samo one usluge koje su unutar zadaća struke.

(2) Kada poslovna i strukovna problematika prelazi područje zadaća struke, član Komore o tome mora obavijestiti naručitelja i ne smije obavljati one vrste poslova koji su izvan zadaća struke koje je ovlašten obavljati.

(3) Članovi Komore se moraju pobrinuti za odgovarajuću organizaciju svojih poslova, stručnost djelatnika ili tvrtki koji sudjeluju u izvršenju zadataka, uz izravno praćenje i stalni nadzor, u svrhu da svoje obveze ispunjavaju u potpunosti, učinkovito i na vrijeme.

Članak 10.

Članovi Komore dužni su odbiti posao ukoliko su uvjeti takvi da se ne mogu ispuniti ili ako ne postoje pretpostavke za njegovo izvršenje.

Članak 11.

(1) Članovi Komore su neovisni savjetnici i povjerljivi zastupnici naručitelja. Oni objektivno, u skladu s pravnim propisima te prema načelima vjernosti i povjerenja, zastupaju prava naručitelja u odnosu na druge sudionike u gradnji, u okviru svojih zadaća struke.

(2) Članovi Komore prilikom preuzimanja svakog posla moraju zaključiti (sklopiti) što jasniji i detaljniji pisani ugovor s naručiteljem. Takav ugovor prije svega mora obuhvatiti sljedeće:

- opseg posla ili usluga;
- raspodjelu i ograničenja dužnosti;
- proračunski trošak gradnje ili neko drugo ograničenje
- naknadu za posao ili usluge, metodu izračuna te naknade (ako je potrebno) i faze naplate
- okolnosti koje mogu opravdati raskid.

(3) U slučaju da opseg ugovora prelazi nadležnost članova Komore, u ugovoru je potrebno raščlaniti i odvojeno prikazati dijelove zadatka drugih struka. Nositelj ugovora dužan je koordinirati međusobnu aktivnost.

(4) Članovi Komore, kao i svi djelatnici ili tvrtke koji pod nadzorom člana Komore sudjeluju na izvršenju posla, dužni su čuvati profesionalnu tajnu naručitelja, te ju ne smiju prenositi ili zloupotrijebiti.

Članak 12.

(1) Članovi Komore dužni su obavljati svoje profesionalne zadatke bez utjecaja na druge poslovne interese i moraju izbjeći poslove koji bi mogli utjecati na njihovo nepristrano djelovanje u struci.

(2) Članovi Komore smiju obavljati poslove izvođenja građevinskih ili drugih radova.

(3) Članovi Komore ne smiju povrijediti odredbe stavka 1. ovoga članka neposredno ni posredno, putem drugih osoba, članova obitelji i slično.

(4) Članovi Komore ne smiju uvjetovati dobivanje posla prodajom nekretnina, dobivanjem zajma, suglasnosti ili administrativnih akata, poslovnim aranžmanima ili drugim pogodnostima.

(5) Članovi Komore ne smiju tražiti niti uzimati provizije.

Članak 13.

(1) Članovi Komore imenovani na kakvu javnu dužnost ili zaposleni u tijelima državne, područne (regionalne) uprave i lokalne samouprave, čije je članstvo u mirovanju, ne smiju koristiti svoj položaj za dobivanje posla za sebe ili drugog člana Komore ili ovlaštenog inženjera.

(2) Članovi Komore ne smiju za dobivanje poslova zloupotrijebiti veze sa službenicima i namještenicima u tijelima vlasti koja izdaju akte potrebne za građenje.

Članak 14.

(1) Član Komore ne smije prodavati ranije izrađene projekte, kao ni gotove projekte iz kataloga te na njih stavljati svoj potpis i pečat, ukoliko ih nije on sam izradio.

(2) Član Komore ne smije potpisati projekt, stručno mišljenje ili bilo koji drugi zakonom predviđeni dokument, ukoliko isti nije izrađen od strane potpisnika ili pod izravnim nadzorom, upravljanjem i nadležnošću potpisnika.

V. MEĐUSOBNI ODNOSI

Članak 15.

(1) Članovi Komore dužni su poštivati autorska prava.

(2) Član Komore ne smije otuđiti ili povrijediti intelektualno vlasništvo ili nepropisno iskoristiti ideje drugog autora bez izričite ovlasti onog autora koji na to vlasništvo ili ideju ima pravo.

(3) Članovi Komore mogu imati autorstvo ili djelomično autorstvo samo na djelima koja su sami izradili ili koja su nastala pod njihovim vodstvom ili osobnim sudjelovanjem.

(4) Član Komore ne smije drugom članu Komore ili projektantu propisati način ili uvjete oblikovanja, upotrebu materijala i stilska obilježja ili sudjelovati u ograničavanju stvaralačke slobode.

Članak 16.

(1) Članovi Komore moraju se prema drugim članovima Komore i inženjerima ponašati kolegijalno i lojalno. Dužni su se međusobno pomagati i savjetovati.

(2) Članovi Komore mogu međusobno konkurirati samo stručnošću i kvalitetom svojih usluga.

(3) Član Komore ne smije izravno i neizravno činiti štetu kolegama i treba se truditi da bude objektivan pri ocjenjivanju njihovog rada i drugih postignuća. Na isti način mora primiti stručne kritike vlastitog rada.

(4) Član Komore može slobodno izraziti kritiku urbanističkih i arhitektonskih projekata i ostvarenja. Kritika mora biti obrazložena i teoretski utemeljena.

(5) Član Komore ne smije zlonamjerno ili neopravdano kritizirati ili pokušati diskreditirati drugog člana Komore.

Članak 17.

Članovi Komore ne smije pred investitorom radi preuzimanja posla iznositi negativne kritike rada drugih članova Komore. Ukoliko član Komore primijeti ili sazna za pogrešku ili propust ili ako ima primjedbe na rad kolege dužan je odmah o tome obavijestiti kolegu.

Članak 18.

(1) Član Komore ne smiju utjecati na neki započeti ili postojeći poslovni odnos između drugih članova Komore i njegovih naručitelja, na način da djeluju za svoj interes.

(2) Ukoliko naručitelj traži preuzimanje posla ili dijela posla koji već radi drugi član Komore, preuzimatelj posla dužan je o tome prije preuzimanja obavijestiti kolege koji su već u poslu. Preuzimatelj smije preuzeti posao u koliko ne djeluje suprotno kolegijalnim pravilima i nakon što je utvrdio da su s prethodnikom ispunjene obveze iz ugovora.

(3) Ukoliko preuzimatelj dijela projektiranja, nadzora ili drugog posla nastavlja rad na projektu kojega nije autor, dužan je poštivati upute autora i autorska prava, tražiti suglasnost za svaku promjenu u projektu i autora obavijestiti o svakoj promjeni u izvođenju gradnje, ako je to u skladu sa zakonom.

Članak 19.

Članovi Komore dužni su prema suradnicima ispuniti svoje obveze, omogućiti im da pokažu sposobnosti i iskustvo u radu.

VI. MATERIJALNE OSNOVE OBAVLJANJA PROFESIJE

Članak 20.

(1) Članovi Komore imaju pravo na primjerenu i propisanu naknadu za rezultate svog rada i troškove, koje ostvaruju izvršavajući svoje strukovne zadatke prema Pravilniku o standardu usluga arhitekata.

(2) Članovi Komore dužni su kod određivanja cijena, kako za usluge u okviru svojih strukovnih zadataka tako i za usluge ostalih ovlaštenih inženjera, poštivati Pravilnik o standardu usluga odgovarajuće komore.

(3) Članovi Komore ne smiju međusobno konkurirati cijenama, suprotno odredbama Pravilnika o standardu usluga arhitekata.

(4) Članovi Komore dužni su kod određivanja cijena davati točne podatke. Ne smiju sklapati ugovore s neistinitim podacima o cijenama, obujmu poslova i drugim pojedinostima niti izvršavati neugovorene poslove.

Članak 21.

(1) Članovi Komore dužni su osigurati zakonito vođenje svojih profesionalnih financija.

(2) Posao projektiranja koji je ponuđen zajedno s poslovima izvođenja građevine mora se izdvojiti i posebno iskazati u skladu s Pravilnikom o standardu usluga arhitekata.

(3) Sudjelovanje u investiciji s poslom člana Komore mora biti određeno pisanim ugovorom.

(4) Naplata za eksploataciju tipskog projekta može biti ugovorena u vidu tantijema.

(5) Članovi Komore mogu obavijestiti Komoru o izvršenim poslovima koje ne mogu naplatiti.

VII. ODNOS PREMA KOMORI

Članak 22.

- (1) Svaki član Komore ravnopravno predstavlja i snosi odgovornost za ugled Komore pred naručiteljima, tijelima vlasti, drugim institucijama, kao i pred javnosti i građanima.
- (2) Predsjednik Komore, članovi Upravnog odbora, članovi Nadzornog odbora i zaposlenici u Komori, zastupaju Komoru u funkcijama koje su određene Zakonom, Statutom i općim aktima Komore.
- (3) Nositelji dužnosti u tijelima i članovi Komore ne smiju, ni osobno niti preko zaposlenika u Komori ili drugih osoba, zlorabiti svoj položaj glede pribavljanja poslova, sudjelovati u raspoređivanju poslova ili utjecati na naručitelja kod izbora izvršitelja stručnih usluga.
- (4) Članovi Komore dužni su prilikom preuzimanja posla upoznati naručitelja s pravima i obvezama koji proizlaze iz članstva u Komori.
- (5) Član Komore ima pravo birati i biti biran u tijela Komore.
- (6) Član Komore koji je izabran u Skupštinu i druga tijela Komore dužan je prisustvovati sjednicama Skupštine i sjednicama tijela u koja je izabran.
- (7) Član Komore dužan je na zahtjev tijela Komore bez odgode davati podatke i obavijesti koje se odnose na njegovo profesionalno ponašanje i rad u obavljanju zadaća struke.
- (8) Član Komore dužan je postupati u skladu sa zaključcima tijela Komore.
- (9) Član Komore dužan je Komori redovito plaćati članarinu i uredno podmirivati ostala davanja koja utvrde tijela Komore, osim u slučaju mirovanja članstva, a pri prestanku članstva podmiriti sve dospjele financijske obveze prema Komori.
- (10) Član Komore dužan je omogućiti provođenja nadzora nad radom.

VIII. SUDJELOVANJE NA NATJEČAJIMA

Članak 23.

- (1) Član Komore smije sudjelovati na natječaju za arhitektonsko, urbanističko ili krajobrazno rješenje, ili za rješenje unutarnjeg uređenja prostora, sukladno posebnom Pravilniku.
- (2) Član Komore, kada je član ocjenjivačkog suda, ne smije nakon toga djelovati ni u kakvom drugom svojstvu u vezi s tim natječajem.
- (3) Član Komore ne smije sudjelovati na natječaju, koji je u suprotnosti s njegovim pravima i obvezama iz članstva u Komori ili s Pravilnikom o natječajima s područja arhitekture, urbanizma, unutarnjeg uređenja i uređenja krajobraza.

IX. REKLAMIRANJE

Članak 24.

- (1) Pružatelji arhitektonskih usluga ne smiju komunicirati, promovirati ili predstavljati sebe ili svoje profesionalne usluge lažno ili prijevarno. Također neće isto to dozvoljavati drugim osobama bez obzira postupaju li u njihovo ime ili ne.

(2) Pružatelji arhitektonskih usluga ne smiju promovirati, poticati, podržavati ili prešutno prihvaćati nikakvu radnju koja bi mogla pomoći u počinjenju kaznenog djela ili neetičkog ponašanja, kao ni radnju kojom se teži sakriti ili prikriti financijske ili porezne nezakonitosti ili nepravilnosti.

X. MEĐUSOBNO KONFLIKTNE SITUACIJE

Članak 25.

(1) Članovi Komore, radnici u pravnim osobama (u daljnjem tekstu: radnici) dužni su se u obavljanju poslova pridržavati zakona i akata Komore.

(2) Radnici iz stavka 1. ovog članka dužni su upoznati poslodavca o svojim pravima i obvezama koje proizlaze iz članstva u Komori.

(3) Radnik ne smije prihvatiti one poslove, za koje poslodavac zahtjeva odstupanje od određenog stavkom 1. i 2. ovog članka. O tome radnik je dužan odmah obavijestiti Komoru.

Članak 26.

Sastavni dio ovog kodeksa je Europski deontološki kodeks koji je Vijeće arhitekata Europe usvojilo 24. 4. 2009.

XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

(1) Danom stupanja na snagu ovog Kodeksa prestaje važiti Kodeks strukovne etike ovlaštenih arhitekata, donesen dana 12. svibnja 2010.god.

(2) Ovaj Kodeks stupa na snagu danom donošenja na Skupštini Komore i objavljuje se u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-01/16-01/07

Urbroj: 505-01-16-01

Zagreb, 15. travnja 2016.

Predsjednica
Hrvatske komore arhitekata
Željka Jurković, dipl.ing.arh.

Generalna skupština ACE-a usvojila je ovaj referentni dokument 19. studenoga 2005., a izmijenjena inačica usvojena je 24. travnja 2009.

Sadržaj ovog dokumenta nije obvezujući za organizacije članice ACE-a. Radi se o referentnom dokumentu za konzultaciju ukoliko neka od organizacija članica vrši reviziju ili sastavlja deontološki kodeks za svoju vlastitu uporabu.

ARCHITECTS' COUNCIL OF EUROPE VIJEĆE ARHITEKATA EUROPE (ACE)

EUROPSKI DEONTOLOŠKI KODEKS za pružatelje arhitektonskih usluga

Europski deontološki kodeks za pružatelje arhitektonskih usluga

Ovaj je Deontološki kodeks izradila ACE-a u kontekstu Direktive o uslugama na unutarnjem tržištu^[1] (2006/123/EZ), u daljnjem tekstu »Direktiva SIM« (Directive on Services in the Internal Market, nap. prev.). Ona neće biti pravno obvezujuća, osim ako je takvom ne odredi Europska unija ili nacionalno zakonodavstvo ili ako se tako regulira ugovorom između pružatelja arhitektonskih usluga i naručitelja ili drugog korisnika, ili drugačije na osnovi javnog ili privatnog prava.

Budući da će okolnosti u kojima može biti obvezujuća jako varirati, Vijeće arhitekata Europe ne prihvaća odgovornost i nije odgovorno za korištenje ovog Kodeksa na osnovi privatnog prava.

Opća načela

Načela, kao i Primjene ovog Kodeksa koje objašnjavaju i ilustriraju Načela moraju se pročitati i tumačiti prema sljedećim Općim načelima:

pružatelji arhitektonskih usluga moraju se obvezati na najviše standarde neovisnosti, nepristranosti, profesionalnu tajnost, integritet, stručnost i profesionalnost te na najvišu moguću kvalitetu svojih projekata, tehničkih rezultata i usluga;

pružatelji arhitektonskih usluga moraju pružiti društvu posebna i jedinstvena znanja, profesionalne vještine i sposobnosti neophodne za razvoj izgrađenog okoliša i za ona društva i kulture u kojima se taj razvoj odvija.

Uvod

U nastavku su navedena načela i primjene vezane uz moralno i profesionalno ponašanje pružatelja arhitektonskih usluga u Europskoj uniji u kontekstu Direktive SIM (2006/123/EZ) prilikom ispunjavanja svojih obveza vezanih uz arhitektonske usluge u zemlji koja nije zemlja njihovog poslovnog nastana.

Ta se načela primjenjuju na sve profesionalne aktivnosti bez obzira na mjesto odvijanja tih aktivnosti. Ona odražavaju odgovornost prema javnosti, naručiteljima i korisnicima arhitekture, građevinskoj industriji te umjetnosti i znanosti o arhitekturi – tom kontinuumu znanja i stvaranja koje je nasljeđe sutrašnjice i baština arhitektonske struke društvu.

Prigovori ili disciplinski postupci neće nužno biti opravdani svakim neodgovarajućim postupkom pružatelja arhitektonskih usluga ili nepridržavanjem Načela i Primjena ovog Kodeksa. Međutim, nepridržavanje smjernice iz ovog Kodeksa predstavljat će čimbenik koji će se uzet u obzir ukoliko se pokaže neophodno ispitati ponašanje ili stručnost pružatelja arhitektonskih usluga.

Načelo 1

Opće obveze

Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju biti savjesni i poštenu u svemu što kažu ili čine u svojstvu članova jednog europske slobodne profesije.

Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju posjedovati sustavan korpus znanja i teorije o arhitektonskoj umjetnosti, znanosti i poslu koji se razvija kroz školovanje, ispite, izobrazbu, stalno stručno usavršavanje i iskustvo. Taj proces mora uvjeriti javnost da, kada se za vršenje profesionalnih usluga odabere neki pružatelj arhitektonskih usluga, on udovoljava traženim standardima. Politika Vijeća arhitekata Europe je da se ti standardi moraju temeljiti na razdoblju od najmanje pet godina arhitektonskog obrazovanja na sveučilišnoj razini (ili ekvivalentnoj) s punom satnicom, nakon čega slijede najmanje dvije godine profesionalnog praktičnog iskustva (ili ekvivalentno) s punom satnicom tako da pružatelj može adekvatno pružati sve arhitektonske usluge koje se od njega očekuju kada postane dio arhitektonske profesije.

Temelj za taj postupak je stjecanje kvalifikacije navedene u Prilogu V.7 Direktive o priznavanju stručnih kvalifikacija Europske unije (2005/36/EZ) kojoj se dodaje razdoblje od najmanje dvije godine stjecanja iskustva puno radno vrijeme (ili ekvivalentno) u profesionalnoj praksi.

Svi pružatelji ujedno moraju održavati i unapređivati svoje znanje o umjetnosti i znanosti arhitekture, poštivati korpus arhitektonskih ostvarenja, doprinositi njegovom razvoju i davati prednost stručnoj i neovisnoj profesionalnoj prosudbi pred bilo kakvim drugim motivom prilikom bavljenja umjetnošću, znanosti i posla vezanih uz arhitekturu.

Primjene

1.1 Svi pružatelji arhitektonskih usluga će osigurati da neprestano prate i razvijaju svoje profesionalno znanje i vještine na svim područjima važnima za njihovu djelatnost (Referenca: Članak 22.(b)[2] te Preambula 39[3] Direktive o priznavanju stručnih kvalifikacija, 2005/36/EZ)

1.2 Svi pružatelji arhitektonskih usluga će neprestano nastojati podizati standarde izvrsnosti na svim relevantnim područjima uključujući arhitektonsko obrazovanje, istraživanje, izobrazbu, dizajn, tehnologiju, metode gradnje i praksu.

1.3 Svi pružatelji arhitektonskih usluga[4] će se pobrinuti da imaju odgovarajuće i učinkovite unutrašnje procedure, uključujući praćenje i reviziju postupaka te dovoljno kvalificiranih djelatnika i djelatnika za nadzor koji im mogu omogućiti da svoje obveze ispunjavaju u potpunosti, učinkovito i na vrijeme. (Referenca: Članak 26.(1) Direktive SIM – 2006/123/EZ).

1.4 Kada posao u ime pružatelja arhitektonskih usluga obavlja zaposlenik ili bilo koja druga osoba koja djeluje pod izravnom kontrolom pružatelja arhitektonskih usluga, taj pružatelj dužan je osigurati da su ta osoba stručni za vršenje tog zadatka te da ih odgovarajuće nadziru.

1.5 Svaki pružatelj arhitektonskih usluga ima pravo povući se iz ugovora o arhitektonskim uslugama ili radu, a ne da se od njega zahtijeva da radi nerazuman kompromis.

1.6 Pružatelji arhitektonskih usluga ne smiju predlagati naknadu ako nemaju dovoljno informacija o vrsti i obujmu projekta koje im omogućuju da prijedlog naknade koji se treba pripremiti cjelovito pokriva posao ili usluge. Svaki prijedlog naknade mora se temeljiti na jednom ili više sljedećih elemenata (Referenca: Članak 22.(3)[5] Direktive SIM), ako je zakonom dozvoljeno:

- metodi naplaćivanja propisanoj nacionalnim zakonom;
- neovisnoj tablici podataka o naknadama iz prethodnih razdoblja;
- cjeniku za resurse i osobe po satu koji se temelji na podacima iz prethodnih razdoblja;
- naplati po satu uključujući i režijske troškove koji se mogu dokazati, razine plaća i odgovarajuću maržu za profit i rizik;
- na temelju paušalnog iznosa cijene ili procjene koja sebazira na osobi po satu i ostalim traženim resursima zajedno s razinama režija i plaća koje se mogu dokazati te odgovarajućoj marži za profit i rizik koja će također barem omogućiti ispravnu razinu reinvesticije u usavršavanje i opremu.

1.7 Tijekom pregovaranja oko ugovora pružatelj arhitektonskih usluga ne smije revidirati prijedlog za naknade da uzme u obzir saznanje o naknadi koju je ponudio neki drugi pružatelj za isti posao ili usluge.

1.8 Ova primjena se zahtijeva zato da se korisnik usluge i društvo zaštite od nesavjesnog manjka resursa pružatelja arhitektonskih usluga.

Načelo 2

Obveze u javnom interesu

U interesu javnosti svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju se doslovno i u duhu zakona pridržavati onih zakona koji reguliraju njihovu profesionalnu djelatnost te posao i usluge za koje su nadležni uzimajući u obzir utjecaj koji njihova profesionalna djelatnost ima na društvo i okoliš prilikom provedbe tog posla i usluga.

Primjene

2.1 Svi pružatelji arhitektonskih usluga poštivat će i pomagati u očuvanju i razvoju sustava vrijednosti te prirodne i kulturne baštine zajednice u kojoj stvaraju arhitekturu. Dužni su zalagati se ne samo za unapređenje okoliša putem najveće kvalitete projekata, već i za unapređenje kvalitete života i habitata u takvoj zajednici na održivi način, osobito u pogledu energije i zaštite voda te smanjenju emisija ugljika u kontekstu klimatskih promjena u svijetu te moraju biti potpuno svjesni utjecaja svog rada na najšire interese svih onih koji razumno mogu očekivati da će koristiti ili uživati u proizvodima njihovog rada.

2.2 Pružatelji arhitektonskih usluga ne smiju komunicirati, promovirati ili predstavljati sebe ili svoje profesionalne usluge lažno ili prijevarno. Također neće isto to dozvoljavati drugim osobama bez obzira postupaju li u njihovo ime ili ne (Referenca: Članak 24.(2)[6] Direktive SIM – 2006/123/EZ).

2.3 Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju uvijek izbjegavati postupanje u nekom predmetu ili se naći u situaciji koja nije u skladu s njihovim profesionalnim obvezama ili koje će dovesti u sumnju njihovu neovisnost, objektivnost ili savjesnost (Referenca: Članak 25.(2)[7] Direktive SIM – 2006/123/EZ).

2.4 Pružatelji arhitektonskih usluga neće dati, podržati ili prešutno prihvatiti neku izjavu, pisanu ili drugačiju, koja je u suprotnosti s njihovim vlastitim znanjem ili profesionalnim odabirom ili za koju znaju da zavarava ili da je nepoštena za druge, ili na drugi način diskreditirajuća za profesiju ili njihovog naručitelja ili korisnika.

2.5 Pružatelji arhitektonskih usluga ne smiju promovirati, poticati, podržavati ili prešutno prihvaćati nikakvu radnju koja bi mogla pomoći u počinjenju kaznenog djela ili neetičkog ponašanja, kao ni radnju kojom se teži sakriti ili prikriti financijske ili porezne nezakonitosti ili nepravilnosti;

2.6 Svi su pružatelji arhitektonskih usluga dužni pridržavati se i poštivati ovaj Deontološki kodeks, kao i kodekse i zakone koji važe za arhitektonske usluge koje se pružaju ili će se pružati u zemlji domaćinu.

Načelo 3

Obveze korisnika usluge

Svi pružatelji arhitektonskih usluga imaju dužnost izvršavati svoj rad ili pružati korisnicima svoje usluge pouzdano, savjesno, kompetentno, na profesionalan način, neovisno, nepristrano i pošteno uz dužnu brigu, vještinu i pažnju. Svi su pružatelji arhitektonskih usluga dužni davati neovisnu, nepristranu i objektivnu prosudbu. Prilikom pružanja svojih usluga moraju se pridržavati relevantnih tehničkih i profesionalnih standarda. Neovisna, nepristrana, školovana i profesionalna prosudba imaće prioritet nad bilo kojim drugim razlogom bavljenja arhitektonskom umjetnošću, znanostima i poslom.

3.1 Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju poštivati potrebe i zahtjeve koje naručitelj ili potencijalni korisnik iznese, ukoliko te potrebe ili zahtjevi nisu u sukobu s pridržavanjem Načela i primjena iz ovog Kodeksa. U slučaju stvarnog ili predvidljivog sukoba, pružatelj je dužan o sukobu odmah obavijestiti naručitelja i, ako je potrebno, korisnika. Ukoliko nije izrijekom drugačije dogovoreno, pružatelj je nakon toga dužan ili pridržavati se ili udovoljiti toj potrebi ili zahtjevu ili će se trenutno povući iz predmetnog ugovora o arhitektonskim uslugama ili radu.

3.2 Svi pružatelji arhitektonskih usluga obavljat će profesionalni posao isključivo ako mogu dokazati da imaju odgovarajuće znanje i sposobnosti (prema zahtjevima iz teksta Direktive o priznavanju stručnih kvalifikacija 2005/36/EZ) te također, ako se to zatraži, da dogovorena naknada za specifične usluge osigurava ili će osigurati odgovarajuće financijske i tehničke resurse za ispunjenje obveza svojim naručiteljima u svakom pogledu. Na ovu obvezu ne utječe angažman konzultanata bez obzira da li od strane ili u ime pružatelja, naručitelja ili aktualnog ili potencijalnog korisnika. Svaki konzultant kojeg angažira pružatelj mora biti stručan po svom obrazovanju, izobrazbi ili iskustvu u specifičnom predmetnom području.

3.3 Pružateljima arhitektonskih usluga bit će isključivo plaćeni honorari i naknade navedeni u odnosnom ugovoru o uslugama ili radu.

3.4 Pružatelji arhitektonskih usluga ne smiju nuditi nikakve poticaje ili plaćanja da bi ishodili zaposlenje, niti smiju od direktora projekta ili direktora gradnje, nadzornika ili drugih zastupnika naručitelja, ili aktualnog ili potencijalnog korisnika, izvođača, specijalističkog izvođača, dobavljača proizvoda ili drugih prihvatiti, a niti njima ponuditi, nikakve poticaje ili plaćanja da bi dobili neku neotkrivenu pogodnost.

3.5 Svi pružatelji arhitektonskih usluga dužni su da u bilo kojoj fazi odmah otkriju naručitelju, aktualnom ili potencijalnom korisniku, izvođaču ili bilo kojoj drugoj relevantnoj osobi ili organizaciji sve važne okolnosti s kojima su upoznati, a zbog kojih može nastati sukob interesa ili one okolnosti koje se toj osobi mogu činiti da uzrokuju sukob interesa. Ako im se dozvoli da nastave, nakon toga će osigurati da te okolnosti ne utječu na interese tih osoba ili organizacija te da ne ometaju obveze pružatelja arhitektonskih usluga osobito ako se zahtijeva da se izvrši neka sudska odluka u vezi s provođenjem nekog ugovora.

3.6 Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju svojim naručiteljima ili aktualnom ili potencijalnom korisniku pružati neovisne i nepristrane savjete.

3.7 Uvjeti angažiranja pružatelja arhitektonskih usluga podliježu ugovoru u pisanom obliku s naručiteljem. Takav ugovor prije svega obuhvaća sljedeće:

- opseg posla ili usluga
- raspodjelu i ograničenja dužnosti
- proračun i neko drugo troškovno ograničenje za projekt ili posao ili usluge;
- naknadu koja se plaća za posao ili usluge, metodu izračuna te naknade (ako je potrebno) te fazu(e) kada je naknada plativa;
- okolnosti koje mogu opravdati raskid.

3.8 Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju poštivati tajnost i povjerljivost poslovanja s naručiteljem ili drugim aktualnim ili potencijalnim korisnicima te ne smiju otkrivati povjerljive informacije bez prethodne pismene suglasnosti naručitelja ili relevantne strane, osim ako otkrivanje podataka nije propisano zakonom.

3.9 Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju obavljati svoj profesionalni posao s dužnom stručnošću, brigom i pažnjom.

3.10 Svi pružatelji arhitektonskih usluga dužni su obavljati svoj profesionalni posao bez neopravdanih kašnjenja te, u onoj mjeri u kojoj je to u njihovoj moći, u okviru dogovorenog razumnog vremenskog roka.

3.11 Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju bez odgađanja obavijestiti naručitelja o napredovanju posla ili usluga koje su poduzeli u ime naručitelja te o svim drugim pitanjima koja bi mogla utjecati na kvalitetu ili cijenu projekta, osobito u slučajevima u kojima je naručitelj postavio granicu u vezi kvalitete ili cijene.

3.12 Svi pružatelji arhitektonskih usluga moraju uvijek imati osiguranje od profesionalne odgovornosti u dovoljnom iznosu i trajanju za potencijalnu odgovornost pružatelja pred zakonom prema nekoj osobi i to uzevši u obzir veličinu projekta te posao i usluge koje su preuzeli (Referenca: Članak 23.(1)[8] – Direktiva SIM – 2006/123/EZ).

3.13 Svi pružatelji usluga obvezuju se da će prigovore rješavati u najkraćem mogućem roku i na uljudan način te pismenim putem (Referenca: Članak 27.(1)[9] – Direktiva SIM – 2006/123/EZ).

3.14 Svi pružatelji usluga dužni su obavijestiti korisnike usluga o postupcima rješavanja sporova koji su na raspolaganju (bez obzira da li su ugovorom o radu pružatelja predviđeni ili ne): mirenje, posredovanje, arbitraža ili neka druga alternativa odluci nadležnog suda (Referenca: Članak 27.(1)[10] – Direktiva SIM – 2006/123/EZ).

Načelo 4

Obveze u interesu profesije

Svi pružatelji arhitektonskih usluga imaju obvezu osigurati neovisnost, nepristranost, čuvanje profesionalnih tajni, integriteta i digniteta profesije te će se ponašati na način kojim se očituje poštivanje zakonskih prava i interesa drugih, te osim toga imaju obvezu prihvatiti profesionalne težnje i doprinose svojih kolega te poštivati njihova prava.

Svi pružatelji arhitektonskih usluga također su dužni priznati doprinos koji njihovom radu ili uslugama daju drugi kao što su, primjerice, osoblje, naručitelj, urbanisti, pejzažni arhitekti, ostali arhitekti, multidisciplinarna profesionalna poduzeća ili kompanije, umjetnici, dizajneri interijera, statičari i inženjeri za tehničke usluge, ekonomisti za gradnju, specijalistički izvođači, izvođači i ostali u projektnom timu.

Primjene

4.1 Svi pružatelji arhitektonskih usluga dužni su obavljati svoje profesionalne aktivnosti potpuno neovisno, nepristrano, povjerljivo, uz očuvanje integriteta, poštenja i pravednosti.

4.2 Pružatelji arhitektonskih usluga ne smiju uzeti kao partnera ili djelovati kao su-direktor s nepodobnom osobom, primjerice osobom koja je kazneno osuđivana, što utječe na ugled tog pružatelja ili pružatelja arhitektonskih usluga općenito, ili osobe koja je stečajni dužnik ili čije je ime izbrisano iz bilo kakvog profesionalnog registra, osim ako to nije učinjeno na zahtjev te osobe, ili je osoba isključena iz članstva neke priznate organizacije koja predstavlja arhitekta i/ili ostale pružatelje arhitektonskih usluga. (Referenca: Članak 33.(1)[11] – Direktiva SIM – 2006/123/EZ).

4.3 Svi pružatelji arhitektonskih usluga svojim će djelovanjem težiti poticanju neovisnosti, nepristranosti, digniteta i integriteta svoje profesije te će osigurati da se njihovi predstavnici i zaposlenici pridržavaju ponašanja prema ovom Kodeksu tako da svatko tko posluje s bilo kojim pružateljem arhitektonskih usluga može imati povjerenje da je zaštićen od nestručnosti ili lažnih ili obmanjujućih izjava.

4.4 Pružatelji arhitektonskih usluga ne bi smjeli sudjelovati na natječaju za projekt ili dostaviti konkurentnu ponudu ili prijedlog u kojem uvjeti i rokovi sudjelovanja i ugovor koji se treba dodijeliti ne osiguravaju zakonsku zaštitu intelektualnog vlasništva pružatelja koji sudjeluje.

4.5 Pružatelj arhitektonskih usluga ne smije diskriminirati po osnovi rase, spola, vjere, invaliditeta, bračnog stanja ili spolne orijentacije.

4.6 Pružatelj arhitektonskih usluga ne smije otuđiti intelektualno vlasništvo ili nepropisno iskoristiti ideje drugog pružatelja arhitektonskih usluga bez izričite ovlasti onog pružatelja koji na to vlasništvo ili ideju ima pravo.

4.7 Pružatelji arhitektonskih usluga ne bi smjeli sudjelovati na projektnim natječajima, kao ni dostaviti natječajnu ponudu ili prijedlog tamo gdje ocjena kvalitete posla ili usluga koja se treba pružiti, ili ocjena profesionalne kvalitete potencijalnog pružatelja nije dominantni kriterij u kontekstu Članka 1.(1)[12] predložene Direktive SIM (COD 2004/0001).

4.8 Pružatelji arhitektonskih usluga ne bi smjeli sudjelovati na projektnim natječajima ili dostaviti natječajnu ponudu ili prijedlog ako će se predložena naknada otkriti prije odabira projekta ili pružatelja arhitektonskih usluga.

4.9 Pružatelj arhitektonskih usluga, kada je imenovan procjeniteljem natječaja, ne smije nakon toga djelovati ni u kakvom drugom svojstvu s obzirom na ili koje proizlazi iz predmeta takvog natječaja.

4.10 Pružatelj arhitektonskih usluga ne smije zlonamjerno ili nepravedno kritizirati ili pokušati diskreditirati arhitektonski rad nekog drugog.

4.11 Svi pružatelji arhitektonskih usluga, ako im se obrati s ciljem da preuzmu projekt ili neki drugi profesionalni posao za koji pružatelj zna ili može razumnim ispitivanjem utvrditi da neki drugi pružatelj arhitektonskih usluga ima postojeći ugovor s istim naručiteljem ili aktualnim ili potencijalnim korisnikom za isti projekt ili posao ili uslugu u svezi s tim projektom, dužan je obavijestiti tog drugog pružatelja.

4.12 Svi pružatelji arhitektonskih usluga, ako su imenovani da daju mišljenje o poslu nekog drugog takvog pružatelja, dužni su obavijestiti tog pružatelja, osim ako to nije štetno za potencijalnu ili aktualnu parnicu.

4.13 Svi pružatelji arhitektonskih usluga dužni su osigurati zakonito vođenje svojih profesionalnih financija.

4.14 Predstavnik pružatelja arhitektonskih usluga ne može potpisati zahtjev za građevinsku dozvolu, zahtjev za projektnu suglasnost, zahtjev za odobrenjem nadzora gradnje ili bilo kakav drugi relevantni zakonom određeni zahtjev osim ako potpisnik nije projektant ili gdje je projekt pripremljen pod izravnim nadzorom, upravljanjem i nadležnošću potpisnika.

4.15 Ako profesionalno regulatorno tijelo ili profesionalna institucija dostavi prigovor ili započne postupak protiv registriranog ili ovlaštenog pružatelja arhitektonskih usluga ili protiv poduzeća, kompanije ili neke druge pravne osobe koja je registrirani ili ovlašteni pružatelj arhitektonskih usluga, taj pružatelj ili njegov stariji partner, predsjednik ili generalni direktor poduzeća, kompanije ili neke druge pravne osobe mora osobno doći (ne putem zakonitog ili drugačijeg predstavnika) da se očituje o prigovoru ili postupku.

[1] Osobito u svezi s člankom 37.(1) koji glasi: »Države članice će u suradnji s Komisijom poduzeti popratne mjere s ciljem poticanja izrade kodeksa ponašanja, na razini Zajednice, posebice od strane profesionalnih tijela, organizacija i udruga, s ciljem olakšavanja pružanja usluga ili osnivanja pružatelja u drugoj državi članici, u skladu sa zakonom Zajednice.«

[2] Članak 22.(b) glasi: »sukladno postupcima koji su specifični za svaku državu članicu, neprestano obrazovanje i izobrazba omogućuje osobama koje su završile studij da ostanu u tijeku sa strukovnim kretanjima do one mjere koja im je potrebna za održavanje sigurne i učinkovite prakse.«

[3] Preambula 39 glasi: »s obzirom na brzinu tehnoloških promjena i znanstvenog razvoja cjeloživotno je učenje od osobite važnosti za velik broj profesija. U tom je kontekstu državama članicama ostavljena mogućnost donošenja detaljnih rješenja kako bi osigurale da se njihovi stručnjaci uključuju u programe stručnog usavršavanja i redovito prate najnovija dostignuća u području znanosti i tehnike.«

[4] Članak 26. (1) glasi: »Države članice će u suradnji s Komisijom poduzeti prateće mjere da bi potakle pružatelje da poduzmu djelovanje na dobrovoljnoj osnovi kako bi osigurali kvalitetu pružanja usluga, posebice korištenjem jedne od sljedećih metoda:

(a) ovjerom ili ocjenom njihovih djelatnosti od strane neovisnih ili akreditiranih tijela;

(b) sastavljanjem vlastitog statusa vezanog uz kvalitetu ili sudjelovanje u statutima kvalitete ili etiketama sastavljenim od strane profesionalnih tijela na razini Zajednice.

[5] Članak 22. (3) glasi: »Države članice će osigurati da pružatelji na zahtjev primatelja dostave sljedeće dodatne informacije:

(a) cijenu usluga kada pružatelj ne određuje unaprijed cijenu za određenu vrstu usluge, ili, ako nije moguće dati točnu cijenu, metodu izračuna cijene tako da je primatelj može provjeriti; ili dovoljno detaljnu procjenu;

(b) u pogledu reguliranih profesija, referencu na profesionalne propise primjenjive u državi članici osnivanja i način na koji im pristupiti;

(c) informacije o njihovim multidisciplinarnim djelatnostima i partnerstvima koja su izravno povezana s predmetnom uslugom i o mjerama koje se poduzimaju u svrhu sprječavanja sukoba interesa. Te će informacije biti uključene u svaki informativni dokument u kojem pružatelji daju detaljan opis svojih usluga;

(d) kodekse ponašanja koje pružatelj mora poštivati i adresu na kojoj se ti kodeksi mogu pronaći elektronskim putem, s naznakom dostupne jezične verzije;

(e) kada pružatelj mora poštivati kodeks ponašanja, ili član trgovačke udruge ili profesionalnog tijela koje predviđa rješenje izvansudskim sredstvima rješavanja spora, informacije u tom pogledu. Pružatelj naznačuje na koji način pristupiti detaljnim informacijama o karakteristikama i uvjetima korištenja izvansudskih sredstava rješavanja sporova.

[6] Članak 24. (2) glasi: »Države članice će osigurati da poslovne komunikacije reguliranih profesija poštuju profesionalne propise, u skladu sa zakonom Zajednice, vezane uz neovisnost, dostojanstvo i integritet profesije, te čuvanje poslovnih tajni, na način dosljedan s posebnim karakterom svake profesije. Profesionalni propisi o poslovnoj komunikaciji bit će nediskriminatorni, opravdani iz prioritarnog razloga vezanog uz javni interes, te proporcionalni.

[7] Članak 25.(2) glasi: Kada su odobrene multidisciplinarnе djelatnosti između pružatelja, navedene u točkama (a) i (b) stavka 1, države članice će osigurati sljedeće:

(a) sprječavanje sukoba interesa i neusklađenosti između određenih djelatnosti;

(b) neovisnost i nepristranost potrebne za određene djelatnosti;

(c) usklađenost između propisa koji predvide profesionalnu etiku i ponašanje za različite djelatnosti, posebice u pogledu pitanja profesionalne tajnosti.

[8] Članak 23. (1) glasi: »Države članice mogu osigurati da se pružatelji čije usluge predstavljaju izravan i osobit rizik za zdravlje ili sigurnost primatelja ili trećih osoba, ili za financijsku sigurnost primatelja, obvežu na osiguranje od profesionalne odgovornosti primjereno prirodi i razmjeru rizika, ili predvidjeti jamstvo ili slične uvjete ekvivalentne ili usporedne u pogledu njihove svrhe.«

[9] Članak 27.(1) glasi: »Države članice će poduzeti opće mjere u svrhu osiguranja da pružatelji dostave kontakt detalje, posebice poštansku adresu, broj faksa ili e-mail adresu i telefonski broj na koji svi primatelji, uključujući i one koji žive u drugoj državi članici, mogu poslati prigovor ili zahtjev za informacijama o pruženim uslugama. Pružatelji će pružiti svoju pravnu adresu ako to nije njihova uobičajena adresa za korespondenciju. Države članice će poduzeti opće mjere neophodne da bi se osiguralo da pružatelji odgovaraju na prigovore iz prvog podstavka u najkraćem mogućem roku, te da ulože maksimalne napore u svrhu pronalaska zadovoljavajućeg rješenja.«

[10] Članak 27.(1) glasi: »Države članice će poduzeti opće mjere u svrhu osiguranja da pružatelji dostave kontakt detalje, posebice poštansku adresu, broj faksa ili e-mail adresu i telefonski broj na koji svi primatelji, uključujući i one koji žive u drugoj državi članici, mogu poslati prigovor ili zahtjev za informacijama o pruženim uslugama. Pružatelji će pružiti svoju pravnu adresu ako to nije njihova uobičajena adresa za korespondenciju. Države članice će poduzeti opće mjere neophodne da bi se osiguralo da pružatelji odgovaraju na prigovore iz prvog podstavka u najkraćem mogućem roku, te da ulože maksimalne napore u svrhu pronalaska zadovoljavajućeg rješenja.«

[11] Članak 33.(1) glasi: „Države članice će na zahtjev nadležnih tijela u drugoj državi članici dostaviti informacije, u skladu s vlastitim domaćim zakonom, o disciplinarnom ili administrativnom djelovanju ili kaznenim sankcijama i odlukama vezanim uz insolventnost ili stečaj uključujući i prijevaru, a koje poduzimaju njihova nadležna tijela u pogledu pružatelja i koje su izravno relevantne za kompetentnost pružatelja ili profesionalnu pouzdanost. Država članica koja dostavlja informacije o tome će obavijestiti pružatelja.