

INFORMACIJA UGOVARATELJU OSIGURANJA PRIJE SKLAPANJA UGOVORA ZA NEŽIVOTNA OSIGURANJA I SKLAPANJA UGOVORA O OSIGURANJU NA DALJINU

Ova informacija ima za svrhu pružiti informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju.

Sukladno Zakonu o osiguranju i Zakonu o zaštiti potrošača, Triglav osiguranje d.d. Zagreb (dalje: Društvo za osiguranje) prije sklapanja ugovora o osiguranju obavještava ugovaratelja osiguranja/osiguranika o podacima kako slijedi.

1. Tvrtka i sjedište društva za osiguranje

Tvrtka Društva za osiguranje: Triglav osiguranje d.d.

Pravni oblik: dioničko društvo za osiguranje

Sjedište društva: Ulica Antuna Heinza 4, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska

Društvo za osiguranje je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 040033293, OIB: 29743547503.

Društvo za osiguranje posjeduje dozvolu za sklapanje i ispunjenje ugovora o životnom i neživotnom osiguranju, donesenu Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje: HANFA), pod oznakom klase UP/I-453-02/07-30/33 i Ur. broja 326-112-08-13, od dana 17. srpnja 2008., na neodređeno vrijeme

2. Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Ugovor o osiguranju je ugovor kojim se Društvo za osiguranje obvezuje ugovaratelju osiguranja isplatiti osiguraniku ili korisniku osiguranja osigurninu ako nastane osigurani slučaj, a ugovaratelj osiguranja se obvezuje Društvu za osiguranje platiti premiju osiguranja.

Opći uvjeti, Posebni uvjeti i Klauzule pod kojima se zaključuje ovo osiguranje, uručeni su ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju i navedeni su u priloženoj Informativnoj ponudi-informativnom izračunu/Informativnom izračunu II/Polici/Računu čiji je sastavni dio i ova Informacija ugovaratelju prije sklapanja ugovora za neživotna osiguranja i sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu (dalje: Informacija). Uvjeti i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku i sva komunikacija za vrijeme trajanja ugovora, uz pristanak ugovaratelja/osiguranika, odvija se na hrvatskom jeziku.

3. Rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja, pravo na opoziv ponude i pravo na odustanak

Pisana ponuda učinjena Društvu za osiguranje za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana, otkad je ponuda prispjela Društvu za osiguranje. Ponuditelj ima pravo opoziva ponude u istim, prethodno navedenim rokovima. Ako Društvo za osiguranje u roku iz prethodne točke ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatilo ponudu i da je ugovor o osiguranju sklopljen. U tom slučaju se smatra kako je ugovor o osiguranju sklopljen kada je ponuda prispjela Društvu za osiguranje.

Stranke ugovora o osiguranju imaju pravo odustanka od sklopljenog ugovora o osiguranju u skladu s uvjetima pod kojima se sklapa ugovor o osiguranju, a koji su navedeni u Informativnoj ponudi-informativnom izračunu/Informativnom izračunu II/Polici osiguranja i odredbama Zakona o obveznim odnosima.

4. Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Ako drukčije nije ugovoreno, ugovor o osiguranju proizvodi svoje učinke istekom dana koji je njime označen kao dan početka trajanja osiguranja, pa sve do svršetka posljednjeg dana roka za koji je osiguranje ugovoreno. Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavješćujući pisanim putem drugu stranu najkasnije 3 mjeseca prije dospelosti premije. Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od 5 godina, svaka strana može nakon proteka toga roka, uz otkazni rok od 6 mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor. Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine, odnosno otkáže ugovor kako je predviđeno prethodnim odredbama ovog članka. Odredbe ovoga članka ne vrijede za osiguranje života i za osiguranje od nesretnog slučaja.

5. Trajanje ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju može se sklopiti na određeno vrijeme (kratkoročno, jednogodišnje i višegodišnje) ili na neodređeno vrijeme. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju utvrđuju ugovorne strane sklapanjem ugovora o osiguranju te obvezuje na rok na koji je sklopljen. Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u Informativnoj ponudi-informativnom izračunu/Informativnom izračunu II/Polici čiji je sastavni dio ova Informacija. Ugovor o osiguranju može prestati prije isteka vremena na koji je sklopljen zbog uništenja predmeta osiguranja, raskida ugovora ili u drugim slučajevima predviđenim ugovorom o osiguranju i Zakonom o obveznim odnosima.

Ako u ugovoru o osiguranju ili uvjetima nije drugačije ugovoreno, osigurateljno pokrće počinje nakon isteka 24-og sata onog dana koji je u polici naveden kao početak osiguranja i ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, a ako je premija plaćena nakon dana koji je u polici naveden kao početak osiguranja, tada započinje nakon isteka 24-og sata onog dana kada je premija plaćena.

Osigurateljno pokrće prestaje nakon isteka 24-og sata dana koji je u polici naveden kao dan isteka osiguranja. Ako je u polici naveden samo početak osiguranja, osiguranje se nastavlja iz godine u godinu sve dok ga jedna od ugovornih strana ne otkáže najmanje 3 mjeseca prije dospelosti premije.

6. Visina premije osiguranja, način plaćanja, visina doprinosa i drugih troškova i naknada te ukupan iznos plaćanja

Visina premije osiguranja i način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, poreza i drugih troškova i naknada koji se naplaćuje osim premije osiguranja i ukupan iznos plaćanja navedeni su u Informativnoj ponudi-informativnom izračunu/Informativnom izračunu II/Polici/Računu, a utvrđuju se temeljem važećih Cjenika Društva za osiguranje te ovise o osiguranim rizicima i visini osiguranih iznosa. Porez na dodanu vrijednost (PDV) se ne obračunava, temeljem odredbi Zakona o porezu na dodanu vrijednost. Ugovaratelj je obvezan platiti premiju osiguranja uvećanu za iznos drugog poreza ili davanja ako je to propisano zakonskim propisima.

7. Informacija o postupku rješavanja pritužbi i mirnog rješavanja sporova

Stranke su suglasne da će sve sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati mirnim putem.

Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja te platitelj osiguranja mogu podnijeti pritužbu koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obaveza iz ugovora o osiguranju i to u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja odluke Društva za osiguranje ili od dana saznanja za razlog pritužbe. Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen društvu vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba, osim ako taj izraz nezadovoljstva iz ugovora o osiguranju izjavi osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranja.

Pritužba može biti podnesena zbog:

1. postupanja Društva za osiguranje odnosno osobe koja za Društvo za osiguranje obavlja poslove distribucije osiguranja
2. odluke Društva za osiguranje u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
3. postupanja Društva za osiguranje u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju

Pritužba se dostavlja u pisanom obliku s naznakom „PRITUŽBA“ i to na:

- adresu sjedišta Društva za osiguranje: Zagreb, A. Heinza 4,
- adresu najbližeg prodajnog ureda,
- e-mailom na adresu: pritužbe@triglav-osiguranje.hr
- putem telefaksa na broj: 01 5632 709
- usmenom izjavom na zapisnik kod Društva za osiguranje na adresi sjedišta Društva za osiguranje u Zagrebu ili na adresu najbližeg prodajnog ureda.

Pritužba treba sadržavati:

1. ime, prezime i adresu podnositelja pritužbe fizičke osobe ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
2. jasne razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja,
3. dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
4. datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa
5. punomoć za zastupanje, kada je prigovor podnesena po punomoćniku.

Društvo za osiguranje je dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu u najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.

Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe potrebno je objasniti položaj Društva za osiguranje vezan uz pritužbu, a podnositelj pritužbe ima pravo na:

- a) podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj etici,
- b) pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,
- c) podnošenje tužbe nadležnom sudu.

Ukoliko ti sporovi ne budu riješeni mirenjem, stranke neće imati nikakvih obveza prema ovoj odredbi.

U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješenja spora sukladno gornjem opisu postupanja ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove mjesno je nadležan stvarno nadležan sud prema mjestu sklapanja ugovora o osiguranje.

8. Zaštita osobnih podataka

Društvo za osiguranje tijekom svog poslovanja prikuplja i obrađuje osobne podatke svojih klijenta i korisnika usluga. Društvo za osiguranje u obavljanju svog poslovanja predstavlja voditelja obrade, pri čemu s Vašim podacima postupa isključivo u skladu s važećim propisima te im osigurava adekvatnu razinu zaštite i sigurnosti. Detaljne informacije o obradi Vaših podataka sadržane su u dokumentu pod nazivom "Informacija o obradi podataka" koja je sastavni Informativne ponude-informativnog izračuna/Informativnog izračuna II/Police. Svojim potpisom Informativne ponude-informativnog izračuna/Informativnog izračuna II/Police osiguranja potvrđujete primitak navedenog dokumenta. Informacija o obradi podataka također Vam je dostupna na prodajnim mjestima Triglav osiguranja d.d. i na web stranici: www.triglav.hr.

9. Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

10. Mjerodavno pravo

Dobrovoljno zdravstveno osiguranje

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća (Rim I), ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice gdje se nalazi rizik odnosno pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Društvo za osiguranje predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Obvezna osiguranja u prometu

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- pravo države članice koja je propisala obvezu ugovaranja osiguranja;
- pravo države članice u kojoj je motorno vozilo/zrakoplov/brodica, odnosno jahta (prema ZOSu) registrirano/a;
- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi;
- ako ugovaratelj osiguranja (policy-holder) obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva 2 ili više rizika koji se nalaze u različitim državama članicama i koji se odnose na te aktivnosti – pravo bilo koje od tih država članica ili pravo države gdje ugovaratelj osiguranja (policy-holder) ima uobičajeno boravište;
- ako ugovor o osiguranju pokriva rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo države članice u kojoj se nalazi rizik.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Društvo za osiguranje predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Osiguranje imovine

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- pravo države članice u kojoj se nalazi imovina;
- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi;
- ako ugovaratelj osiguranja (policy-holder) obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva 2 ili više rizika koji se nalaze u različitim državama članicama i koji se odnose na te aktivnosti – pravo bilo koje od tih država članica ili pravo države gdje ugovaratelj osiguranja (policy-holder) ima uobičajeno boravište.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Društvo za osiguranje predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Putno osiguranje

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- ako je ugovor o osiguranju zaključen na 4 mjeseca ili kraće te kad se osiguranje odnosi na bilo koju vrstu rizika povezanih s putovanjem ili godišnjim odmorom, pravo države članice u kojoj je ugovaratelj sklopio ugovor o osiguranju;
- ako je ugovor o osiguranju zaključen na razdoblje duže od 4 mjeseca, pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi;
- ako ugovaratelj osiguranja (policy-holder) obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva 2 ili više rizika koji se nalaze u različitim državama članicama i koji se odnose na te aktivnosti – pravo bilo koje od tih država članica ili pravo države gdje ugovaratelj osiguranja (policy-holder) ima uobičajeno boravište;
- ako ugovor o osiguranju pokriva rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo te države članice.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Društvo za osiguranje predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Sve ostale vrste neživotnih osiguranja

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- ako je ugovaratelj fizička osoba, pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi;
- ako ugovaratelj osiguranja (policy-holder) obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva 2 ili više rizika koji se nalaze u različitim državama članicama i koji se odnose na te aktivnosti – pravo bilo koje od tih država članica ili pravo države gdje ugovaratelj osiguranja (policy-holder) ima uobičajeno boravište;
- ako ugovor o osiguranju pokriva rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo te države članice.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Društvo za osiguranje predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Životno i dopunska osiguranja koja se zaključuju uz životno osiguranje

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- pravo države članice preuzimatelja obveze odnosno pravo države članice u kojoj se nalazi prebivalište ili boravište ugovaratelja osiguranja ako je ugovaratelj fizička osoba;
- pravo države članice čiji je ugovaratelj osiguranja državljanin u slučaju kada se boravište ugovaratelja osiguranja nalazi izvan države članice čiji je on državljanin;
- ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice preuzimanja obveze odnosno pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Društvo za osiguranje predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

11. Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, ugovor o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača (Društva za osiguranje i ugovaratelja osiguranja) čiji je predmet pružanje financijskih usluga, a sklopljen je u okviru plana organizirane prodaje na daljinu ili usluga trgovca koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije, bez fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu. Financijske usluge na koje se odnosi ovaj ugovor jesu i usluge osiguranja.

Autorizacija kreditnih kartica provodi se putem WSPay sustava. WSPay sustav koristi najviše standarde zaštite i privatnosti podataka. Svi trgovci koji koriste WebPay uključeni su u 3D secure zaštitu čime se jamči korisnicima web shopa da je kupnja sigurna. Brojevi kreditnih kartica kupaca ne čuvaju se na sustavu, a sami upis se štiti SSL enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa prilikom njihovog prijenosa. WSPay sustav radi kontinuirano na povećanju sigurnosti i potvrđivanju toga, što potvrđuje certifikat o usklađenosti s PCI DSS standardima. PCI DSS standard je norma koja definira sigurnosne mjere za obradu, spremanje i prenošenja (komunikaciju) kartičnih podataka. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za online plaćanje. Sve prikupljene informacije putem WSPay sustava smatraju se bankovnom tajnom i tretiraju u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe u koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima.

Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana.

Rok za raskid ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora.

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen stavkom 1. ovoga članka ako je sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana i ako je ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.

Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, s tim da je potrošač dužan slijediti upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz ove Informacije. Ugovor je raskinut u trenutku kad je trgovac ili od njega određena osoba primila obavijest o raskidu.

U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora. U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je na temelju tog ugovora primila od druge strane, osim ako se priroda pružene usluge protivi vraćanju, tada je potrošač dužan platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora. na temelju stavka 3. ovoga članka mora biti proporcionalan pruženoj usluzi te ni u kojem slučaju ne smije biti takav da ga se može ocijeniti kao kaznu ili naknadu za raskid ugovora.

Raskine li potrošač ugovor, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je trgovac ili od njega određena osoba obaviještena o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je potrošač bio dužan platiti na ime cijene dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida. Raskine li potrošač ugovor, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana odašiljanja obavijesti o raskidu, vratiti trgovcu ono što je od njega primio na temelju tog ugovora.

Prethodna obavijest čini sastavni dio ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu i ne može se mijenjati osim ako su se strane izrijekom drukčije sporazumjele.