



DECEMBAR 2016

Svrha ovog dokumenta je definisati uslove "Produžena garancija Renault/Dacia" kao i uslove i način njenog sprovođenja.

1- KUPCI SA KOJIMA JE MOGUĆE SKLOPITI UGOVOR O USLUGAMA PG

"Produžena garancija Renault/Dacia" (u daljem tekstu "PG") je plaćena usluga, koju proizvođač nudi kupcima novih vozila Renault/ Dacia, koji su fizička lica (u daljem tekstu "kupac") nakon isteka redovne garancije na način i pod uslovima kako je određeno ugovorom i ovim opštim uslovima.

2- VOZILA UKLJUČENA U USLUGE PRODUŽENA GARANCIJA RENAULT/DACIA

Ugovor je moguće sklopiti za svako novo putničko vozilo Renault/ Dacia prilikom kupovine vozila ili u roku od 12 meseci od datuma predaje vozila kupcu. Ugovor nije moguće sklopiti za električna vozila i vozila koja se koriste za sportske namene.

3- POČETAK PRIMENE PG

PG stupa na snagu danom isteka redovne fabričke garancije vozila.

4- TRAJANJE PG

PG važi za najviše 4 godine ili maksimalno 200.000 ukupno prevezenih kilometara od dana stupanja na snagu, kako je navedeno u tački 3 i prestaje kada se ispuni jedan od navedenih uslova.

5- UKLJUČENE USLUGE

5.1 PG uključuje:

Zamenu ili popravak mehaničkih ili električnih delova vozila, čije kvarove je kupac prijavio u ovlašćenoj servisnoj radionici Renault/ Dacia i za koje samo ona utvrdi da su posledica greške od strane proizvođača. PG uključuje takođe otklanjanje mogućih posledica koje bi mogle uzrokovati ove greške na ostalim delovima vozila.

Za vozila Dacia prve dve godine produžene garancije su pokrivena kako je opisano u članu 5.1. U 3. odnosno 4. godini ugovora produžena garancija uključuje samo popravak mehaničkih delova vozila i isključuje električne delove.

5.2 PG ne uključuje:

- moguće štete koje bi nastale dok vozilo zbog kvara nije bilo moguće koristiti;
- moguće troškove koje bi korisnik vozila mogao da ima usled tog kvara;
- troškove redovnog održavanja vozila u skladu sa uputstvima proizvođača;
- zamenu potrošnih delova vozila čije je habanje odnosno nefunkcionisanje posledica normalne upotrebe ili staranja vozila (uključujući i sijalice);
- zamenu delova vozila na kojima su bile izvršene bilo kakve promene uključujući posledice istih na druge delove vozila;
- otklanjanje posledica korišćenja neodgovarajućeg goriva koje nije u skladu sa preporukama proizvođača;
- otklanjanje posledica nepoštovanja sigurnosne signalizacije vozila i uputstava proizvođača navedenih u knjižici garancije i u uputstvima o korišćenju vozila;
- zamene sledećih delova vozila: naplatci, ukrasni poklopci točkova, gume, sedišta i unutrašnje obloge, instrument table sa ventilacijom, ukrasne lajsne, ručice za otvaranje vrata i stakala kao i ručice i tipke na instrument tabli, pepeljare, patosnice i električni akumulatori. Radio, zvučnici i alarmni sistemi nisu uključeni u PG, ako su bili kasnije ugrađeni u vozilo;
- otklanjanje posledica spoljnih uticaja na vozilo, kao što su mehanička ili hemijska oštećenja i kontaminacije, bez obzira na uzrok;
- otklanjanje posledica prirodnih nepogoda, požara, vojnih ili političkih nemira;

- otklanjanje posledica nastalih na vozilu zbog zahvata neovlašćenih osoba, nepoštovanja propisanih postupaka popravaka, ugrađenih neoriginalnih rezervnih delova i održavanja vozila izvan ovlašćene servisne mreže Renault/Dacia.

5.3 Napomene

Garancija na ugrađene rezervne delove u okviru ugovora PG traje samo do isteka važenja iste, ali ne manje od 1 godine od ugrađivanja.

Garancija na pruženu uslugu u okviru ugovora PG traje 1 godinu.

6- TERITORIJALNO VAŽENJE PG

Usluge PG je moguće bez plaćanja ostvarivati u sledećim Evropskim državama: Francuskoj, Nemačkoj, Andori, Austriji, Belgiji, Španiji, Italiji, Lihtenštajnu, Luksemburgu, Monaku, Holandiji, Portugaliji, San Marinu, Švajcarskoj, Sloveniji, Hrvatska, Srbija, Crna Gora, Makedonija, i Kosovo. U sledećim državama klijent mora da plati usluge i ostvari povrat troškova kada se vrati u Srbiju kod ovlašćenog prodavca vozila kod koga je zaključio predmetni ugovor: Danska, Finska, Velika Britanija, Grčka, Mađarska, Irska, Norveška, Poljska, Slovačka, Švedska, Češka, i Rumunija.

7- KARTICA PG

Prilikom sklapanja ugovora o uslugama PG kupac dobija karticu PG sa kojom ostvaruje PG. U slučaju gubitka kartice, promene adrese prebivališta ili promene vlasništva vozila, kupac je dužan da o tome odmah obavesti ovlašćenog prodavca vozila Renault/Dacia kod koga je sklopio ugovor.

U periodu od zaključenja ugovora do dobijanja kartice PG korisnik sva prava ostvaruje na osnovu ugovora o PG.

8- USLOVI OSTVARIVANJA PG

8.1 Kupac koji želi da ostvari usluge PG dužan je:

- da zahteva usluge kod ovlašćene servisne radionice Renault/ Dacia koja odlučuje o načinu popravke vozila u skladu sa preporukama proizvođača,
- da pokaže pravilno ispunjenu servisnu knjižicu sa potvrđenim servisnim pregledima u skladu sa prevezenim kilometrima i preporukama Renault/Dacia,
- pozove RENAULT/DACIA POMOĆ ako je vozilo u nevoznom stanju. U slučaju kvara brojača prevezenih kilometara kupac je dužan da obezbedi popravku brojača u najkraćem mogućem roku u ovlašćenoj servisnoj radionici Renault/Dacia i o tome obavestiti ovlašćenog prodavca vozila Renault/Dacia kod koga je sklopio ugovor, takođe i u slučaju ako je do kvara došlo u periodu važenja redovne garancije.

8.2 PG nije moguće ostvariti, ako:

- je vozilo korišćeno na način koji nije u skladu sa propisima proizvođača (na primer: preopterećenja, sportske aktivnosti i slično...);
- je kvar posledica zahvata ili održavanja vozila izvan ovlašćene servisne mreže Renault/Dacia; - vozilo nije bilo održavano u ovlašćenoj servisnoj mreži Renault/Dacia;
- vozilo nije bilo održavano po uputstvima proizvođača navedenim u knjižici garancije i knjižici o održavanju vozila,
- je na brojaču prevezenih kilometara vozila izveden zahvat bez znanja ovlašćenog prodavca vozila Renault/Dacia kod koga je ugovor sklopljen, tako da isti ne pokazuje tačan broj prevezenih kilometara.

9- PLAĆANJE

Cena za usluge po ovom ugovoru se plaća u jednokratnom iznosu na dan sklapanja ugovora ili preko Renault Finansiranja.



10- RENAULT/DACIA POMOĆ

10.1 Korisnici

Kupac vozila odnosno vozač i putnici u vozilu, čiji broj je ograničen na broj registrovanih sedišta u vozilu, uživaju u periodu važenja PG iste usluge RENAULT/DACIA POMOĆI koje nudi proizvođač za period redovne garancije Renault i kako je navedeno u knjižici garancije vozila.

Na usluge RENAULT/DACIA POMOĆI imaju pravo sva vozila koja su zbog kvara, koji pokriva PG i koji je potvrdio takođe ovlašćeni serviser RENAULT/DACIA, u nevoznom stanju.

10.2 Uslovi za ostvarivanje prava:

Pomoć se može koristiti samo ako je vozilo u nevoznom stanju zbog neočekivanog mehaničkog, električnog ili elektronskog kvara, koji je pokriven sklopljenim ugovorom o PG i utvrđenog od strane proizvođača i/ili jedan od predstavnika njegove mreže i ne uključuje odgovornosti kupca ili vozača zbog:

- Gubitak ključa, izgubljeni ključevi, gubitak ključeva zbog krađe, lom ključeva u bravi vrata ili prekidaču za startovanje, zaključavanje ključa u unutrašnjosti vozila.
- Točjenja neodgovarajućeg goriva, nenamerno punjenje rezervoara gorivom koje ne odgovara tipu vozila.
- Probušene gume, bilo kakvo ispuštanje vazduha (ispuštanje ili bušenje gume) koje onemogućava sigurno korišćenje vozila i ima za posledicu imobilizaciju vozila na mestu događaja i zahteva popravku na putu ili vuču do servisne radionice za obavljanje potrebnih popravki. Vozilo ima pravo na ove usluge, ako je opremljeno rezervnim točkom ili setom za popravku guma koji je u skladu sa važećim propisom i sa dizalicom (osim vozila na ukapljeni naftni gas).

10.3 Korišćenje usluge RENAULT odnosno DACIA POMOĆ:

U slučaju nastanka kvara izvan matične države važe ista pravila pomoć kao u Srbiji. Ako određene usluge nije moguće obaviti besplatno, vozač je dužan da plati usluge, a pri povratku u Srbiju ostvari povrat troškova kod ovlašćenog prodavca vozila, kod koga je sklopio predmetni ugovor.

10.4 Geografska pokrivenost

Kupac mora pre pozivanja RENAULT odnosno DACIA POMOĆ da obezbedi sledeće informacije koje obezbeđuju veću efikasnost popravki na putu:

- tačna lokacija na kojoj se desio kvar: ulica i kućni broj, put i oznaka kilometara pored puta, uočljiva obeležja, ...;
- identifikacija vozila: identifikacioni broj, naveden u servisno-garancijskoj knjižici, registarski broj vozila, tip motora;
- telefonski broj, na kome je kupac dostupan. RENAULT odnosno DACIA POMOĆ odmah nakon poziva korisnika i u skladu sa njegovim slučajem organizuje dalje usluge i pokriva njihove troškove. Kupac ne plaća avans za troškove, osim za troškove prevoza I, u skladu sa važećim propisima, troškove vuče, ako je potrebna vuča vozila na autoputu ili sličnom putu. U tom slučaju kupac mora da obavestiti RENAULT odnosno DACIA POMOĆ, odmah nakon napuštanja autoputa ili sličnog puta. UPOZORENJE: RENAULT odnosno DACIA POMOĆ ne pokriva troškove kupca koji su nastali bez njihove prethodne saglasnosti. Usluge pomoći obavlja isključivo RENAULT odnosno DACIA POMOĆ.
- Usluge po ugovoru o uslugama RENAULT odnosno DACIA POMOĆ je moguće ostvariti za sva vozila, registrovana u Republici Srbiji, dok god se koriste u Republici Srbiji i u sledećim evropskim državama:

FRANCUSKA – NEMČKA – ANDORA – AUSTRIJA – BELGIJA – BOSNA I HERCEGOVINA – BUGARSKA – KIPAR – HRVATSKA – DANSKA – ŠPANIJA – ESTONIJA – FINSKA – VELIKA BRITANIJA – GRČKA – MAĐARSKA – IRSKA – ISLAND – ITALIJA – LETONIJA – LIHTENŠTAJN – LITVANIJA – LUKSEMBURG – MAKEDONIJA – MALTA – MONAKO – NORVEŠKA – HOLANDIJA – POLJSKA – PORTUGALIJA – ČEŠKA REPUBLIKA – RUMUNIJA – SAN MARINO – SRBIJA – CRNA GORA – SLOVAČKA – ŠVEDSKA – ŠVAJCARSKA

Za vozila u upotrebi izvan ovog određenog geografskog područja, ugovor RENAULT odnosno DACIA POMOĆ se ne primenjuje.

U slučaju odgovornosti kupca ili vozača, kako je određeno u članu 10.2. ovih opštih uslova, usluge iz ugovora o uslugama RENAULT odnosno DACIA POMOĆ mogu da se ostvare u sledećim državama: SLOVENIJA – HRVATSKA – SRBIJA – CRNA GORA – BOSNA I HERCEGOVINA – KOSOVO – ALBANIJA – MAKEDONIJA.

10.5 Usluge RENAULT odnosno DACIA POMOĆ:

Usluge RENAULT/DACIA POMOĆ uključuju usluge pomoći na putu i dodatne usluge koje su određene u nastavku. Ove usluge se obavljaju na svim vozilima RENAULT/DACIA, osim vozila RENAULT/DACIA koje nudi kompanija za kratkoročno iznajmljivanje vozila, vozila RENAULT/DACIA za prevoz putnika (sa više od 9 sedišta) i prerađenih vozila koja imaju pravo samo na usluge popravki na mestu događaja i usluge vuče, ako vozila nije moguće popraviti na mestu događaja.

• USLUGE POMOĆI NA PUTU:

a) Popravak na mestu događaja

Ako je moguće, RENAULT/DACIA POMOĆ organizuje popravak na mestu događaja i u najkraćem mogućem roku. Ako vozila nije moguće popraviti na mestu događaja i potrebna mu je vuča, vozač i njegovi putnici, kako je definisano u članu 10.1. "Korisnici" imaju pravo na usluge od b) do i).

b) Vuča

Vučna služba odvozi vozilo do najbliže radionice RENAULT/ DACIA odnosno, ako to nije moguće (u određenim evropskim državama), do najbliže radionice koja je kvalifikovana za obavljanje popravki.

• DODATNE USLUGE:

UPOZORENJE: Dodatne usluge, osim onih opisanih u tački i) Posebne usluge, važe samo za vozila marke RENAULT. Usluge pod tačkom i) odnose se i na vozila marke DACIA.

Ako vozilo nije moguće popraviti istog dana ili je za popravku vozila po norma časovima RENAULT potrebno više od 3 sata, kupac u zavisnosti od slučaja ima pravo na sledeće dodatne usluge. Usluge c, d, e i g nisu međusobno kompatibilne. Usluga f je kompatibilna sa jednom od dole navedenih usluga c, d i e.

c) Smeštaj*

Ako je vozilo od prebivališta kupca udaljeno više od 50 km i kupac želi da sačeka popravku vozila na samom mestu, RENAULT POMOĆ može da organizuje smeštaj kupca i njegovih putnika u hotelu koji izabere RENAULT POMOĆ, za najviše tri noći, i pokriva troškove tog smeštaja. Troškove ishrane (osim doručka), pića i telefona pokriva kupac.

d) Nastavak putovanja* ili

e) povratak u mesto prebivališta*

Ako kupac ne želi da sačeka na popravak vozila na samom mestu, RENAULT POMOĆ može da organizuje nastavak putovanja najkraćim mogućim putem sa dole navedenim prevoznim sredstvima i preuzima troškove u vezi sa tim:



Ako je imobilisano vozilo jedno od sledećih vozila: Talisman ili Espace V:

- voz, sedišta u prvoj klasi,
- avion, biznis klasa, ako prevoz vozom traje više od 4 sata,
- brod,
- taksi, do udaljenosti od 100 km,
- drugo odgovarajuće prevozno sredstvo, koje je na raspolaganju na mestu popravke.

Ako je imobilisano vozilo drugo vozilo marke RENAULT:

- voz, sedišta u drugoj klasi,
- avion, ekonomska klasa, ako prevoz vozom traje duže od 8 sati,
- brod,
- taksi, do udaljenosti od 100 km,
- drugo odgovarajuće prevozno sredstvo koje je na raspolaganju na mestu popravke.

f) Preuzimanje popravljenog vozila*

Da RENAULT POMOĆ kupcu ili njegovoj izabranoj osobi omogući preuzimanje popravljenog vozila, ili njemu/im obezbeđuje jedno od prevoznih sredstava iz stava "Nastavak putovanja ili povratak u mesto prebivališta" uzimajući u obzir navedena ograničenja i uslove.

g) Zamensko vozilo*

Ako vozila ne mogu da se poprave u istom danu ili ako popravak po norma časovima RENAULT traje više od 3 sata, odnosno 1 sat kod vozila Espace V i Talisman, kupac ima pravo na besplatno zamensko vozilo, koje mu RENAULT stavlja na raspolaganje za najviše 3 dana u zavisnosti od lokalne raspoloživosti.

h) Troškovi prevoza*

RENAULT POMOĆ pokriva sve troškove prevoza između stanica, aerodroma, hotela, prebivališta i mesta popravke vozila.

i) Posebne usluge

U usluge RENAULT/DACIA POMOĆ je uključena besplatno otklanjanje kvara na licu mesta (ako je kvar moguće popraviti u roku od jednog sata) ili usluge vuče vozila do najbližeg ovlašćenog servisa RENAULT/DACIA u slučaju odgovornosti kupca ili vozača, kako je opisano u članu 10.2.

UPOZORENJE: RENAULT/DACIA POMOĆ ne preuzima troškove koje kupac ostvari bez njegovog prethodnog odobrenja.

Ugovor RENAULT odnosno DACIA POMOĆ ne pokriva:

- indirektno posledice eventualno nastale zbog kvara (gubitak prihoda, troškove zbog nevoženja vozila itd.),
- sastavne delove vozila koji su bili prerađeni,
- posledice prerade na drugim delovima i sklopovima ili na karakteristikama vozila, (slabiji rad, prevremena istrošenost, izmene itd.),
- troškove redovnog servisiranja, u skladu sa preporukama proizvođača,
- zamene delova, koji se istroše zbog korišćenja vozila,
- štete nastale zbog neodgovarajućeg održavanja vozila ili nepoštovanja uputstava i preporuka proizvođača navedenih u dokumentu Pregled programa održavanja i garancije i u Uputstvu za korišćenje vozila,
- štete ili slabiji rad vozila koje prouzrokuju sledeći spoljni uzroci: nanosi povezani sa pojavom zagađenja vazduha, biljni nanosi, (smole, ...), životinjski nanosi, (ptičji izmet, ...), hemijski nanosi, ... itd. Predmeti koji se prevoze, korišćenje goriva lošeg kvaliteta, ugradnja dodatne opreme koju proizvođač nije odobrio, ugradnja dodatne opreme koju je proizvođač odobrio, ali je ugrađena bez uzimanja u obzir preporuka proizvođača vozila,
- štetu zbog događaja više sile (munje, požara, poplave, potresa, vojnih događanja, nemira, atentata...itd.).

* Važi samo za vozila Renault

11- PRESTANAK UGOVORA

11.1 U slučaju uništenja vozila

Ako je vozilo uništeno, bez obzira na uzrok uništenja, ili ako je ovlašćeni servis Renault/Dacia vozilo definisao kao nepopravljivo ili ga je osiguravajuće društvo definisalo kao ekonomski "totalna šteta", ugovor prestaje danom uništenja vozila. Kupac je dužan da o nastalom stanju obavesti ovlašćenog prodavca vozila Renault/Dacia kod koga je sklopio ugovor preporučenim dopisom, čemu će priložiti ispravno ispunjen kupon koji se nalazi na zadnjoj strani ugovora i fotokopije odgovarajućih dokaza. Ovlašćeni prodavac vozila koji je sklopio ugovor, kupcu vraća preostali deo ugovorne cene.

11.2 U slučaju krađe vozila

Ako je vozilo ukradeno i nije vraćeno kupcu najkasnije u roku od 30 dana od dana prijave događaja, kupac je dužan da otkaže ugovor preporučenim dopisom ovlašćenom prodavcu vozila Renault/Dacia, kod koga je ugovor sklopio, čemu prilaže ispravno ispunjen kupon, koji se nalazi na zadnjoj strani ugovora i fotokopije odgovarajućih dokaza. Ovlašćeni prodavac vozila koji je sklopio ugovor, kupcu vraća preostali deo ugovorne cene.

11.3 U slučaju promene vlasništva nad vozilom

Ako kupac prodava drugom fizičkom licu, dužan je da o tome obavesti ovlašćenog prodavca vozila Renault/Dacia, kod koga je sklopio ugovor. U tom slučaju prelaze na novog vlasnika sva prava i obaveze iz ugovora danom promene vlasništva. U slučaju da kupac prodava vozilo ovlašćenom mreži Renault/Dacia, ugovor prestaje danom prodaje vozila, a kupcu se vraća preostali deo ugovorne cene.

U slučaju da vozilo prodava drugom pravnom licu, ugovor prestaje da važi, a kupac nema pravo na povrat preostale ugovorne cene.

11.4 Iznos povrata u slučaju raskida ugovora

Povrat još neiskorišćenog dela ugovorne cene može da se ostvari u slučaju samo u slučaju da je kupac ugovornu cenu izmirio u potpunosti sam. U slučaju raskida ugovora iz jednog od gore navedenih razloga, u periodu pre isteka redovne fabričke garancije kupcu se vraća cela ugovorna cena umanjena za operativne troškove vođenja istog u nepromenljivom iznosu od 40€.

Nakon isteka redovne fabričke garancije od datuma predaje vozila kupac prima samo još neiskorišćeni deo ugovorne cene izračunat s obzirom na starost vozila i prevezene kilometre kao i umanjen za operativne troškove vođenja ugovora.

Iznos naknade se izračunava u skladu sa sledećim primerom:

- Ugovor o PG je sklopljen za 24 meseca ili 80.000 km u vrednosti prodaje od 305 EUR.
- Starost vozila pri raskidu je 26 meseci, a prevezeno je 27.000 km.
- Vozilo ima redovnu garanciju u trajanju 24 meseca.
- Troškovi vođenja ugovora su 40 EUR.

- Vrednost neiskorišćenih dana ugovora:

(26 meseci - 24 meseca) / 24 meseci x 305 EUR = 25,3 EUR

Od starosti vozila se oduzima trajanje redovnog perioda garancije zatim se *deli s trajanjem ugovora i množi s cenom ugovora. Dobijeni rezultat je vrednost neiskorišćenih dana ugovora.*

- Vrednost prevezenih kilometara:

27 000 km / 80 000 km x 305 EUR = 103,9 EUR

Prevezeni kilometri se dele sa dozvoljenim brojem kilometara u okviru ugovora i množi sa cenom ugovora. Dobijeni rezultat je vrednost prevezenih kilometara.

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE "PRODUŽENA GARANCIJA RENAULT/DACIA"



RENAULT
Passion for life



- Od oba izračunata iznosa uzima se u obzir veći:
103,9 > 25,3 stoga uzimamo u obzir 103,9 EUR

Vrednost prevezenih kilometara je veća od vrednosti neizmirenih dana ugovora, stoga se uzima u obzir vrednost prevezenih kilometara.

- Iznos povrata je stoga:

305 EUR - 103,9 EUR - 40 EUR = 161,1 EUR

Od ugovorne cene se oduzima vrednost prevezenih kilometara i trošak vođenja ugovora. Dobijeni rezultat je iznos povrata.

12- ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Kompanija Renault Nissan Srbija, d.o.o. kao rukovaoc baze podataka vodi, održava i kontroliše bazu podataka kupaca odnosno vlasnika vozila Renault/Dacia, koje prodaju

- članovi distributivne mreže Renault/Dacia, kao i bazu podataka korisnika drugih usluga Renault/Dacia.

Rukovaoc baze obrađuje prikupljene podatke kupaca odnosno korisnika usluga za namene ispunjavanja ugovornih obaveza ovlašćenog prodavca vozila Renault/Dacia, koji je ugovor o uslugama "Produžena garancija Renault/Dacia" sklopio i kompanije Renault Nisan Srbija, d.o.o. iz ovog ugovora, i za potrebe statističke obrade, segmentacije kupaca, obrađivanja ranijih kupovnih navika kupaca, slanja ponuda, revija, reklamnog materijala, poziva na događaje, anketiranja o proizvodima i uslugama u pisanoj, telefonskoj ili elektronskoj formi. Lične podatke kupca sakuplja za rukovaoca baze ovlašćeni prodavac na način, određen ugovorom, koji uređuje međusobne odnose između rukovaoca baze i ovlašćenog prodavaca odnosno servisera.

Kupac ima pravo da u bilo kom trenutku u pisanoj formi opozove datu saglasnost za korišćenje ličnih podataka i ima pravo da zahteva ispravke, izmene ili brisanje iz baze podataka. Vođenje, kontrola i upravljanje bazom ličnih podataka i prenos podataka trećim licima, precizno određuje pravilnik o čuvanju ličnih podataka kompanije Renault Nissan Srbija, d.o.o. i katalog baze ličnih podataka kojim upravlja Renault Nissan Srbija, d.o.o.

13- REŠAVANJE SPOROVA

Ugovorne strane se obavezuju da će eventualne sporove rešavati sporazumno. U slučaju nemogućnosti postizanja saglasnosti, za razrešavanje spora nadležan je sud u mestu sklapanja ugovora.