**PRAVILNIK O IZVOĐENJU TURA I OPŠTI USLOVI PUTOVANJA**

**1. PRIJAVLJIVANJE ZA PUTOVANJE**

Za putovanje koje organizuje turistička agencija “AJMO DOO” mogu da se prijave samo članovi udruženja “Srbija za mlade”. Prijava se može obaviti u sedištu i putem web sajta (popunjavanjem pristupnice i elektronskom uplatom na tekući račun agencije). Prijava postaje punovažna izdavanjem potvrde o putovanju I nakon kompletne uplate iznosa. Prilikom prijavljivanja, član je dužan da uplati rezervaciju u visini od 50% od cene putovanja, a ostatak ugovorene cene pod uslovima definisanim samim programom putovanja.

**2. OBAVEZE I PRAVA TURISTIČKE AGENCIJE “AJMO DOO”**

Obaveze turističke agencije “AJMO DOO”, , pre polaska su: da članu izda potvrdu o putovanju i da ga informiše o planu i programu izvođenja, o opštim uslovima putovanja, da Im dostavi izjavu učesnika o aktivnosti, da članove upozna sa ponudom putnog osiguranja,da se pre i tokom putovanja, stara o pravima I interesima članova. Ovim Pravilnikom i opštim uslovima putovanja, definisano je da, agencija – organizator putovanja, ima pravo da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, osim ako su propusti u okviru izvrsenja nastali: krivicom člana ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni I neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja,delovanjem više sile i nepredviđenim događajima na koje agencija nema uticaja i čije su posledice neizbežne.

**3. OBAVEZE I PRAVA ČLANOVA U VEZI PUTOVANJA**

Obaveze i dužnosti članova udruženja pre polaska na putovanje su: da se detaljno upozna sa programom putovanja, Pravilnikom i opštim uslovima putovanja i uslovima putnog osiguranja, da pročita I prihvati izjavu učesnika o aktivnosti svojom prijavom na istu, da uplati ugovorenu cenu pod uslovima, u rokovima i na način predviđen opštim uslovima putovanja i programom putovanja,da organizatoru blagovremeno dostavi tačne podatke i sva dokumenta potrebna za organizovanje putovanja,da isplati naknadu štete koju pričini organizatoru ili trećim licima, kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova,odredi drugo lice, koje je član Udruženja da umesto njega putuje uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje. Za višednevne programe u programu putovana I potvrdi o putovanju biće jasno naznačeno ko je organizator putovanja.

**4. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE PROGRAMA PUTOVANJA**

Cene su iskazane u domaćoj valuti (RSD), kada su u pitanju putovanja u zemlji i u inostranstvu. Cene su formirane isključivo za članove Udruženja „ Srbija za mlade“. U cenu putovanja, je po pravilu, uračunato: usluge prevoza, smeštaja, ishrane, transfera, vodiča i dr. (koje su posebno navedene u svakom programu putovanja) kao i troškovi organizovanja putovanja. Sadržaj putovanja je celina usluga, opisanih i ponuđenih u programu putovanja, koje organizator putovanja pruža tokom putovanja, za koje je objavio jedinstvenu cenu.

Članovi Udruženja na aktivnosti koje se organizuju prilikom putovanja pristupaju na sopstvenu odgovornost i sami snose sve posledice, koje eventualno nastanu po njih. Udruženje nije odgovorno za usluge koje pruži i naplati neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja. Za putovanja autobusom (minibusom), ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa (minibusa) prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Dogovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme dolaska autobusa (minibusa) poslednjeg dana putovanja na mesto polaska ili drugo mesto predviđeno programom putovanja. Usmene i sve druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u program putovanja, Pravilniku i Opštim uslovima putovanja, kao i drugim aktima agencije, ne obavezuju udruženje I ne mogu biti osnov za isticanje prigovora-reklamacije članova koji putuju. Minimlan broj prijaveljenih članova za relizaciju putovanja je 15, rok za prijavljivanje i uplate je 5 dana pre početka putovanja, dok je rok za tkazivanje putovanja 3 dana od početka realizacije. Usled loših vremenskih uslova, više sile I nedovoljnog broja prijavljenih.

**5. PROMENA CENE I PRAVO ČLANOVA NA OTKAZIVANJE**

Turistička agencija “AJMO DOO” – može da traži povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je posle zaključenja putovanja došlo do promene u kursu razmene valute, do promene u tarifama prevoznika, u zakonom predviđenim slučajevima kao i u slučaju manjka broja putnika od minimalnog broja putnika predviđenog programom putovanja. Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost članova. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, član može pisanim putem da otkaže putovanje bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene.U tom slučaju ima pravo na vraćanje uplate koju je izvršio.Ukoliko u naznačenom roku, član pisanim putem ne obavesti agenciju da odustaje od putovanja, smatra se da je prihvatio novu cenu.Naknadno objavljena sniženja cene putovanja nemogu se odnositi na ranije prijave i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora ili reklamacije člana prema agenciji.

**6. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ**

Vrsta smeštaja (seosko domaćinstvo, planinarski dom, kamp, hotel, hostel, motel) će biti naznačena u svakom programu putovanja. Član preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu agencija ne preuzima odgovornost za gubitak ili krađu novca, dokumenata, dragocenosti i drugih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonske regulative, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane pružaoca usluga smeštaja. Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa, zavisi od cene putovanja, kategorije objekta, bez obzira da li je usluživanje po principu švedskog stola ili menija. Navedena pravila i standardi za smeštaj i ishranu putnika, analogno će se primenjivati na transfer i prevoz putnika kao i propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika. U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, Odredbe u vezi sa putovanjima drugim prevoznim sredstvima navedene su u programima putovanja u kojima je predviđeno korišćenje ovih prevoznih sredstava.

**7. OTKAZIVANJE PUTOVANJA I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Turistička agencija “AJMO DOO” da otkaže putovanje potpuno ili delimično, u slučaju: nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru putovanja da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih članova i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan da obavesti članove najkasnije dva dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku vrati uplaćena sredstva u celosti, najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pismenog zahteva člana (sa podacima o računu za uplatu novca). Turistička agencija “AJMO DOO” pre početka i za vreme putovanja, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti člana. Agencija ima pravo na promenu maršrute putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (bezbednosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti kao i u slučaju više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade članu. U navedenim slučajevima organizator putovanja sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, Udruženje ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

**8. ODUSTAJANJE ČLANOVA OD PUTOVANJA**

Član ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan da pisanim putem izvesti Turistička agencija “AJMO DOO”. Datum kada je Turistička agencija “AJMO DOO” primilo pismenu odluku o otkazivanju od strane putnika, predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru putovanja, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:   
10 % ako se putovanje otkaže do 30 dana pre objavljenog polaska, 20 % ako se otkaže 29 do 20 dana,40 % ako se otkaže 19 do 15 dana, 80 % ako se otkaže 14 do 10 dana, 90 % ako se otkaže 9 do 6 dana, 100 % ako se otkaže 5 do 1 dana pre objavljenog polaska na putovanje ili u toku samog putovanja.

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, smatra se odustajanjem člana od putovanja. Član je u obavezi da organizatoru naknadi samo učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: bolesti člana, smrti bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre,poziva za vojnu vežbu člana,elementarne nepogode (zvanično proglašene). Za navedene slučajeve član je obavezan da dostavi Turistička agencija “AJMO DOO” dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu lekara opšte medicine, umrlicu ili poziv za vojnu vežbu). Turistička agencija “AJMO DOO”, u slučaju da član koji je odustao, obezbediuje odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je da putniku vrati uplaćena sredstva u ukupnom iznosu, odbijajući administrativne troškove (u iznosu od 1500 RSD), stvarne i učinjene troškove. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenih lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano obolenje tj. infektivna bolest ili organski poremećaj koji nastane posle potvrde o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirodeda zahteva lečenje i boravak u bolnici i onemogućava početak ugovorenog putovanja.U slučaju otkazivanja zbog bolesti, smrti ili drugih razloga koji su pokriveni polisom putnog osiguranja, novac članu vraća kompanija osiguranja čiju polisu poseduje.Novac se može vratiti isključivo lično članu ili licu koje je izvršilo uplatu u ime lana. Kod otkazivanja putovanja, član ima pravo da odredi drugo lice koje će umesto njega putovati (pod uslovom da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje); u takvom slučaju član je u obavezi da agenciji nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika.

**9. OSIGURANJE**

Turistička agencija “AJMO DOO” dužan je da obavesti člana o mogućnostima obezbeđenja polise zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesrećnog slučaja i osiguranja od otkazivanja putovanja. Potvrdom o putovanju, član potvrdjuje da mu je ponudjen paket putnog osiguranja.

**10. PRIGOVORI I REKLAMACIJE ČLANOVA**

Način i uslovi rešavanja prigovora ili reklamacije članova:  
Član je obavezan da, bez odlaganja i na licu mesta saopšti prigovor predstavniku Turističke agencije “AJMO DOO”, a ako ovaj nije dostupan, direktno neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku ili hotelijeru),Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, član uručuje predstavniku Turističke agencije “AJMO DOO” ili izvršiocu usluga pisani prigovor u dva primerka koji potpisuju obe strane. Član zadržava jedan primerak ovog prigovora.Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta (istog dana ili tokom putovanja), član je obavezan da to naznači na primerku koji je uručio predstavniku agencije,Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, član je obavezan da u roku od osam dana od ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo agenciji – organizatoru putovanja, dostavi opravdanu i dokumentovanu pisanu reklamaciju i druge dokaze u kojoj može da traži vraćanje razlike u ceni. agencija neće razmatrati grupne reklamacije. Svaki član, učesnik putovanja, u svoje ime podnosi pojedinačno eventualnu reklamaciju. agencija – organizator putovanja je dužno da uzme u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, kojima uzrok nije mogao da se otkloni na licu mesta, u toku putovanja. Udruženje je dužno da dostavi članu odgovor u pisanoj formi u roku od 15 dana, odnosno da u roku od petnaest dana članu isplati razliku u ceni, računajući sve od dana prijema opravdane reklamacije. Razlika u ceni na osnovu reklamacije člana može da dostigne samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge i ne može da obuhvati već iskorišćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne cene putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge.Ukoliko član prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene ili neki drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom agencije – organizatora putovanja za sporazumno rešenje spora, pa se na taj način odriče svih daljih potraživanja prema organizatoru putovanja u vezi sa spornim odnosom,Smatraće se da je, vraćanjem članu razlike u ceni, postignut dogovor sa njim u skladu sa zakonskim propisima i ovim Pravilnikom i Opštim uslovima putovanja. U slučaju da eventualni spor ne mogu da reše međusobnim sporazumom, član i agencija – organizator putovanja, prihvata se nadležnost suda. U slučaju sudskog spora, nadležan je sud u Beogradu prema sedištu agencije –organizatora putovanja,Svaki zahtev člana za pokretanje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje reklamacije, smatraće se preuranjenim,Isto tako, obaveštavanje javnosti posredstvom medija o nastalom sporu pre isteka roka za rešavanje reklamacije, agencija će smatrati nedobronamernim kao I povredom postignutog sporazuma i dogovorenog putovanja.

**11. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA ČLANOVA**

Lični podaci člana, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Turistička agencija “AJMO DOO”. Član je saglasan da lične podatke agencija – organizator putovanja može koristiti za realizaciju dogovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštiti adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

**12. IZJAVA UČESNIKA O IZVOĐENJU TURA**

Prihvatam sa punom odgovornošći rizike povređivanja, koja mogu biti opasna po zdravlje i

život, pri učestvovanju na planinarskim, visokogorskim i pešačkim turama, feratama,

ekspedicijama, speleoturama, raftingu, splavarenju, kanjoningu, skijanju, alpinističkim i

drugim aktivnstima ( u daljem tekstu „aktivnostima“) koje izvode vodiči i pratioci,

turističke agencije „Ajmo DOO“ MB 21904180.

Naime, upoznat/a sam sa činjenicom da takve aktivnosti prati određeni fizički napor i

opterećenje koji mogu izazvati pogoršanje zdravstvenog stanja, bolest, a da za to ne snose

odgovornost navedena lica i organizacija, već Ja lično. Vodiča sam pre učestvovanja u

navedenim aktivnostima upoznao/la o svom zdravstvenom stanju i psiho-fizičkoj

pripremljenosti.

Svestan/a sam opasnosti koje nose gore navedene aktivnosti, po moje zdravlje i telesni

integritet i svesno preuzimam odgovornost za svaku vrstu štete koje mogu pretrpeti prilikom

realizovanja navedenih aktivnosti. (tzv. Pristanak oštećenog).

Izjavljujem da ću se pridržavati instrukcija vodiča, i da ću se pridržavati svih bezbednosnih

mera koja iziskuju gore navedene aktivnosti. Svestan/a sam da nepridržavanje i nepoštovanje

mera bezbednosti, moje zdravlje može biti ugroženo, i snosim odgovornost za štetu koju

eventualno pretrpim zbog svog nesavesnog postupanja.

Ukoliko bude prihvaćeno moje učestvovanje u pomenutim aktivnostima, za koje sam primio/la

detaljan program, svojevoljno prihvatam sve rizike, predvidive ili nepredvidive.

Dakle neće postojati odgovornost turističke agencije „Ajmo DOO“ i drugih lica koja su radno

angažovana kod navedene organizacije za štetu koju eventualno pretrpim a koji su nastali kao

posledica okolnosti koje isključuju ili ograničavaju odgovornost navedenih lica za pretrpljenu

štetu i to štete koja je nastala kao posledica:

Moje krivice – krivice putnika, učesnika aktivnosti ( situacije kada oštećeni svojim

postupcima omogući drugome da mu štetu prouzrokuje ili barem da doprinese da šteta

bude veća nego što bi inače bila, npr. lična nemarnost, neobaveštavanje organizacije o

zdravstvenom stanju, nepridržavanje bezbednosnih mera itd...)

Viša sila – okolnosti koje se nisu mogle sprečiti, izbeći ni otkloniti (šteta koja je

nastala kao posledica događaja koji su vanredni, neizbežni i spoljni, neizvesna

okolnost koja se nije mogla predvideti, a i da se mogla predvideti, nije se mogla

sprečiti. Tu spadaju potres, poplava, oluja, požar, grom, i druge prirodne katastrofe.

Bitno obeležje više sile je nesavladivost (čak i kad se događaj mogao pedvideti).

Slučaja ( uzrok štete nije skrivio ni oštećeni ni neko drugi, slučajevi su događaji koji

ne zavise od slobodne ljudske volje, to je nepredvidiv događaj koji bi se, da se mogao

predvideti mogao sprečiti. Bitno obeležje slučaja je nepredvidinost. Slučaj može biti

neki prirodni događaj ili ljudska radnja za koju izvršilac nije odgovoran. Slučaj je

uzrok koji isključuje odgovornost organizatora aktivnosti za pretrpljenu štetu)

Izjavljujem da sam punoletan/na, pravno i poslovno sposobno lice, da posedujem pravno

relativnu volju i da sam ovlašćen za potpisivanje ove izjave, odnosno, da posedujem pismeno

odobrenje roditelja, odn. Zakonskih zastupnika za učestvovanje u aktivnostima koji su deo

programa putovanja.

DETALjNO SAM SE INFORMISAO/LA I PROČITAO/LA OVU IZJAVU, PRE NEGO ŠTO SAM JE PRIHVATIO.

\*PRAVILNIK POSTAJE VALIDAN UKOLIKO NAKON NJENOG PRIJEMA, TREĆE LICE (KLIJENT) PRIHVATI PRAVILNIK O IZVOĐENJU TURA I OPŠTE USLOVE PUTOVANJA UPLATOM PUNE CENE PROGRAMA!

\*IZJAVA JE VALIDNA BEZ POTPISA.

**13. OPŠTE NAPOMENE**

Mole se članovi da pažljivo pročitaju Pravilnik, Opšte uslove putovanja kao I izjavu učesnika o izvođenju aktivnosti. Njihove odredbe su sastavni deo dogovorenog i potvrđenog putovanja između agencije i člana. Njima se odredjuju osnovna prava i obavezujuće su za obe strane. Za pojedina specijalna putovanja, Turistička agencija “AJMO DOO” može da propiše i objavi “Posebne uslove putovanja” koji su u tim slučajevima sastavni deo programa putovanja.

Direktor Turistička agencija “AJMO DOO”

Davor Gavranović U Beogradu, 18.7.2023.