الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد –الطارف

كليّة الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

مذكرة بعنوان:

الإطار القانوني لعقود وكالات السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري

مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في تخصص: قانون أعمال

إعداد الطالبتين

.وردة فزاع

.إيمان تمرسيت

إشراف الأستاذة

.أمال بويحياوي

لجنة المناقشة

زرزور بن نولي	دكتور	الشاذلي بن جديد -الطارف	رئيسا
أمال بويحياوي	دكتورة	الشاذلي بن جديد -الطارف	مشرفاً ومقرراً
حورية غربي	أستاذة	الشاذلي بن جديد -الطارف	ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد –الطارف

كليّة الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

مذكرة بعنوان:

الإطار القانوني لعقود وكالات السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري

مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في تخصص: قانون أعمال

إعداد الطالبتين

.وردة فزاع

.إيمان تمرسيت

إشراف الأستاذة

.أمال بويحياوي

لجنة المناقشة

زرزور بن نولي	دكتور	الشاذلي بن جديد -الطارف	رئيسا
أمال بويحياوي	دكتورة	الشاذلي بن جديد -الطارف	مشرفاً ومقرراً
حورية غربي	أستاذة	الشاذلي بن جديد -الطارف	ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و عرفان

الحمد لله الذي تواضع كل شيء لعظمته...والحمد لله الذي أذل كل شيء لعزته.

الحمد لله الذي خضع كل شيء لملكه... والحمد لله الذي استسلم كل شيء لقدرته.

الحمد لله وحده لا شريك له، والصلاة والسلام على مُحَمَّد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

وبعد انتهائنا بتوفيق الله من كتابة مذكرة تخرجنا فإننا ندرك أن هناك من ساعدنا في إتمامها ومن وسائل الاعتراف بفضلهم الشكر.

ومن هنا فإننا نتقدم بوافر الشكر والعرفان للأستاذة الدكتورة "**بويحياوي أمال**" بفضل توجيهاتها وإرشاداتها من خلال الإشراف على مذكرة تخرجنا فجزاها الله عنا خير الجزاء.

والشكر موصول لكافة القائمين على ذلك الصرح العلمي الذي نهلنا أيضا من علمه الكثير، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشادلي بن جديد بالطارف، وكافة الساهرين عليها من أساتذة وإداريين.

ولا شك أن هناك الكثير ممن لا يسع المقام لذكرهم، ممن قدموا لنا المساعدة سواء بإبداء الملاحظات أو تقديم المشورة أو التوجيه فإلى كل هؤلاء نتقدم بالشكر والعرفان وجزيل الامتنان.

الإهـــــــــــــــــــــــــــــــــداء

أهدي ثمرة جهدي هذا العمل المتواضع إلى من اقترن رضا الله برضاهما أغلى شخصين في الوجود إليك

أبي حبيبي علي أكون قد وفيت بعهدي لك

إليك أمي غاليتي ست الحبايب

إليك يا سندي .. إلى زوجي العزيز مع شكري ودعائي لك

إلى قرة عيني ولداي الغاليان "**عبد الرحمان**" و "**مُحَمَّد**"

إلى صديقتي وأختي الصغرى "**وردة**" أدام الله ابتسامتك الجميلة

إلى أخواتي و أخي و أحبتي و عائلتي الأعزاء

إلى صديقاتي اللاتي كن برفقتي بدعمهن

إلى كل من علمني حرفا ...إلى جميع الأساتذة الذين رافقوني طيلة المشوار

إلى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي لإنجاز هذا العمل ولو بدعوة من القلب صادقة.

إيمان تمرسيت

الإهـــــــــــــــــــــــــــداء

أهدي ثمرة جهدي هذا العمل المتواضع إلى من اقترن رضا الله برضاهما أغلى شخصين في الوجود إليك

أبي حبيبي علي أكون قد وفيت بعهدي لك

إليك أمي غاليتي ست الحبايب

إليك يا سندي .. إلى خطيبي العزيز مع شكري ودعائي لك

إلى إخوتي و أخواتي و أحبتي و عائلتي الأعزاء

إلى صديقاتي اللاتي كن برفقتي بدعمهن

إلى كل من علمني حرفا ...إلى جميع الأساتذة الذين رافقوني طيلة المشوار

إلى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي لإنجاز هذا العمل ولو بدعوة من القلب صادقة.

وردة فزاع

قائمة المختصرات

- ص ص: من الصفحة إلى الصفحة.
- ص: الصفحة.
- ج.ر.ج.ج: الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية.
- ط: طبعة.
- دط: دون طبعة.
- دس: دون سنة.
- ع: العدد

مقدمة

تعتبر السياحة دعامة من دعائم الإقتصاد الوطني، حيث تشكل موردا مهما للدولة، من خلال مداخيلها بالعملة الصعبة مما يؤدي لانتعاش الإقتصاد الوطني. هذا من جهة، ومن جهة أخرى، تعتبر وسيلة للتعارف بين الشعوب، وأداة للتعايش وتقبل الآخر من كل النواحي الإجتماعية والثقافية وحتى الدينية.

وقد عرفت السياحة عبر العالم تطورا عبر الأزمنة ، بالتزامن مع تطور وسائل النقل وبالموازاة مع نمو الوعي السياسي والثقافي، وكذا تحسن الدخل الفردي، دون أن ننسى تبلور فكرة العطل والإجازات، كل ذلك دفع بالفرد للبحث عن أماكن للراحة والترفيه، ليشبع فضوله بالتعرف على أماكن جديدة عبر كافة أقطار العالم.

وحيث تتأثر الجزائر بكل ما يحيط بها، حيث عرف قطاع السياحة فيها تطور نوعي، خاصة في ظل البحث عن مورد جديد بعيد عن الثروات الطبيعية، خاصة لما لها من إمكانيات تؤهلها لتكون مقصد للسياح. من خلال ضبط وتنظيم وتطوير النشاطات السياحية ، وتحسين نوعية الخدمات السياحية، ولبلوغ ذلك ظهرت الحاجة لوكالات السياحة والسفر.

وقد كان دور وكالات السياحة والسفر في بدايتها مقتصرا على دور الوسيط بين السائح ومقدمي الخدمة السياحية، بحجز الأماكن في وسائل النقل والفنادق للسياح ، أو تزويدهم بالتذاكر للسفر. لكن مهام والوكالات السياح تي بدورها عرفت تطورا حيث أصبحت المحرك الأساسي للنشاط السياحي. من خلال تنوع خدماتها والتعريف بالمنتوج السياحي وعرضه وتقديمه للسائح.

ولكي تؤدي وكالات السياحة والأسفار المهام المشار إليها أعلاه، لابد لها من إبرام عقد سياحي مع عملائها، وهذا الأخير يتطلب تأطيرا قانونيا من المشرع، يحكم وينظم العلاقة القائمة بين السائح والوكالة السياحية، خاصة وأن الخدمة التي تقدمها هذه الأخيرة لها طابع خاص، حيث تعرض منتجا سياحيا، وهو نشاط معنوي غير مادي، إذ لا يمكن معاينته أو لمسه. بل يتعرف عليه لحظة استهلاكه له.

وقد صدر أول مرسوم تنظيمي رقم 286/67[1] والذي تلاه صدور القانون رقم 05/90[2]. وتماشيا مع الإنفتاح الاقتصادي على العالم الخارجي ، وإصلاحات الجزائر في هذا الإطار، صدر القانون رقم 06/99[3] المتضمن لقواعد تنظيم نشاطات وكالات السياحة والأسفار . حيث أشار فيه المشرع و لأول مرة للعلاقة التي تربط بين السائح والوكالة السياحية. من خلال إبرام عقد سياحي مع عملائها. كما أصدر المشرع مرسوما تنفيذيا رقم 47/00[4]، المحدد لتنظيم اللجنة الوطنية لإعتماد وكالات السياحة والسفر وسيرها. ودعمه المشرع الجزائري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 161/17[5]، الذي يحدد شروط انشاء وكالة السياحة والسفر وكيفيات استغلالها. وهو ما يدل على إرادة الدولة في إيجاد تنظيم محكم و فعال لوكالات السياحة والسفر، ضمانا وحماية لأمن السائح ولتعزيز النشاط السياحي.

وباعتبار العقد المبرم بين الوكالة السياحية والسائح، أهم وسيلة في النشاط السياحي ، إلا أنه وبالرغم من أهميته لم يحضى بالعناية اللازمة من قبل المشرع الجزائري ، إذ يعاني من فراغ قانوني كبير، خاصة لكونه عقدمركب، ويشكل مزيج بين عدة عقود، الأمر الذي يتطلب ضبط طبيعته القانونية، ولتحديد الإلتزامات لأطرافه، قبل وبعد ابرام العقد، حيث تلتزم الوكالة بإعلام السائح حول كل ما يخص الرحلة السياحية، وبتحري الدقة عند اختيار مقدم الخدمة السياحية. وأيضا بضمان سلامة السائح، وفي المقابل يلتزم السائح باحترام الرحلة السياحية، وكذا بضرورة احترام النظام العام والآداب العامة للبلد المراد الذهاب إليه، إضافة لدفع ثمن الرحلة المتفق عليه، وبمجرد تحديد التزامات كل

---

[1]- المرسوم التنظيمي رقم 286/67، المؤرخ في 1967/12/20، المتعلق بتنظيم المؤسسات التي تقدم الخدمات للمسافرين والسياح ، ج.ر.ج.ج، ع 02.

[2]- القانون رقم 05/90، المؤرخ في1990/02/19، المتعلق بوكالات السياحة والأسفار، ج.ر.ج.ج، العدد 08.

[3]- القانون رقم 06/99، المؤرخ في 1999/04/04، والمتضمن القواعد التي تحكم نشاطات وكالات السياحة والأسفار، ج.ر.ج.ج، ع 24.(الملحق رقم 01).

[4]- المرسوم التنفيذي رقم 47/00، المؤرخ في 2000/03/01، المتضمن اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار وسيرها، ج.ر.ج.ج، ع 10.

[5]- المرسوم التنفيذي رقم 161/17، المؤرخ في 2017/05/15، المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها، ج.ر.ج.ج، ع 30.

طرف، تتبين أن مسؤولية الوكالة السياحية ذات الطبيعة المزدوجة، فتارة تكون مسؤولية شخصية، وتارة أخرى يتسع نطاق المسؤولية، ليشمل مسؤوليتها عن فعل الغير ، متى استعانت بالغير لتنفيذ ما عليها من التزامات و إخلال هذا الأخير بالتنفيذ.

والجدير بالذكر أنه وبمجرد اخلال الوكالة السياحية بالتزاماتها في العقد، تقوم مسؤوليتها سواء ألحق الضرر بالسائح أم لا، حيث يمكن هذا الأخير رفع دعوى مسؤولية لتعويضه عما لحق به من ضرر، إلا إذا يتضمن العقد بنودا من شأنها أن تخفف عن الوكالة السياحة المسؤولية أو تعفيها منها.

ومن خلال الطرح السابق الذكر، فإن دراسة موضوع الإطار القانوني لعقود وكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، يقودنا للإشارة إلى:

أولا: أهمية الدراسة

من خلال التعديلات القانونية العديدة في مجال تنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار، وتعدد التشريعات فيها، يمكن بناء أهمية دراسة موضوعنا على مستويين:

1. المستوى العلمي

جاءت دراستنا بغية سد الثغرات، في ظل النقص الواضح في الدراسات المتخصصة في الجانب القانوني لوكالات السياحة والسفر، مقارنة بغيره من العقود، خاصة وأن أغلب الدراسات في هذا الموضوع تخلو من النقد والتحليل القانوني، ذلك أنها موجهة لكليات ومعاهد السياحة. ومن جهة أخرى بالرغم من تعدد التشريعات الصادرة والمتضمنة لتنظيم نشاط وكالات السياحة ، إلا أنها لم تتطرق للتنظيم القانوني للعقد السياحي، من حيث تكييفه القانوني، والالتزامات القانونية التي يحدثها. فارتأينا اختيار دراسة هذا الموضوع. حيث توضح الدراسة الحماية القانونية للسائح الطرف الضعيف في العقد السياحي.

2. المستوى العملي

تم البحث في هذا الموضوع، باعتبار الدولة الجزائرية سياحية من الدرجة الأولى، حيث تتزايد فيها الوكالات السياحية، وكذا العقود السياحية التي تبرمها هذه الأخيرة مع السياح، وتبعا لذلك فقد

تزايدت القضايا التي تتعلق به ذه العقود التي تعرض على محاكم المنطقة، والتي تدور حول الطبيعة القانونية للعقد السياحي، و حول القانون الواجب تطبيقه، وكذا حول المسؤولية العقدية المترتبة عن إخلال أحد طرفي العقد لالتزاماته المتفق عليها في العقد السياحي، ولكون المشرع الجزائري لم يتناول العقد السياحي بالتنظيم الشامل في كل جوانبه، حتى يسهل على القاضي الفصل في هذه القضايا. لذا جاءت دراستنا لتضع اليد على أهم نشاط سياحي يتمثل في العقد السياحي، والتنظيم القانوني لهذه العقود في ظل التشريع الجزائري، وتسليط الضوء حول الثغرات والنقائص التي يتوجب أخذها بعين الاعتبار، مستقبلا في التعديلات التشريعية ، خاصة فيما يتعلق بالتكييف القانوني للعقد السياحي، وتحديد القانون الواجب التطبيق في ظل تشعب أطرافه، من مؤسسات النقل والفنادق، وكذا تحديد المحكمة المختصة بالنظر، وأيضا فيما يخص الالتزامات المترتبة عن العقد السياحي، وما يترتب عن الإخلال بها.

ثانيا: أسباب إختيار موضوع الدراسة

تتنوع أسباب إختيار موضوع الدراسة حول عقود وكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، بين أسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

1. الأسباب الذاتية

تتمثل فيما يلي:

. رغبتنا في الإطلاع و التعمق في كل ما يتعلق بقطاع السياحة، إذ لاحظنا النقص الواضح في الدراسات من الجانب القانوني السياحي، وهو ما يضعف من شمولية التكوين في مجال الصناعة البشرية في السياحة.

. ما لاحظناه من نقص في التشريع الجزائري في ظل القانون رقم 06/99، المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة والسفر، إذ لم يتطرق إلى مضمون وأحكام آثار العقد السياحي.

. قلة الدراسات في هذا المجال ، خاصة على مستوى جامعة الطارف ، ورغبة منا بتزويد المكتبة بدراسة حول موضوع عقود وكالات السياحة والأسفار.

2. الأسباب الموضوعية

تتمثل في:

. الأهمية العلمية التي يحضى بها الموضوع محل دراستنا، حيث سبق وأشرنا لكون النشاطات السياحية، من دعائم الإقتصاد الوطني والدفع بعجلة التنمية المحلية و الوطنية.

. تتجلى لنا هذه الأهمية من خلال التعديلات المتتالية للتشريعات المتعلقة بتنظيم نشاطات الوكالة السياحية. والتي و إن دلت فهي تدل على الاهتمام الذي يخص به التشريع الجزائري هذا المجال.

. أما بالنسبة للسياسة المعتمدة من الدولة في مجال البحث العلمي، فلا أحد يتعارض مع أهمية الموضوع، محل دراستنا، فضبط المجال السياحي في كل جزئياته بما فيها العقد السياحي، حيث تعود الفائدة على الدولة ككل، فالتنمية المحلية جزء لا يتجزأ من التنمية الوطنية. فمن شأن دراستنا إضافة الجديد سواء على مستوى التعليم العالي " الجامعة " وكذ لك على مستوى معاهد التكوين المتخصصة في السياحة، دون أن ننسى جهات وكالات السياحة والسفر، وأيضا الجهات القضائية.

ثالثا: أهداف الدراسة

من بين الأهداف التي نسعى لبلوغها من خلال دراستنا نذكر:

. تحديد الإطار المفاهيمي والقانوني للعقد السياحي في ظل الفقه عامة، والتشريع الجزائري خاصة.

. ضبط الطبيعة القانونية للعقد السياحي نظرا لدورها المتنوع من عقد لآخر فتارة هي وسيط وتارة أخرى هي مقاول.

. تحديد الآثار القانونية المترتبة عن انعقاد عقود وكالات السياحة والسفر، وضبط حالات قيام المسؤولية العقدية، نتيجة الإخلال بالتزامات الوكالة السياحية لالتزاماتها العقدية، سواء تلك المترتبة عن خطئها الشخصي، أو عن خطأ الغير، وكذا تحديد حالات انتفاء والتخفيف من المسؤولية العقدية.

رابعا: الإشكـالية

تتمحور إشكالية دراستنا لموضوع الإطار القانوني لعقود وكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري حول: **. مامدى توفيق المشرع الجزائري من ضبط أحكام القواعد القانونية المتعلقة بعقود وكالات السياحة والأسفار؟**

خامسا: المنهج المتبع

. اعتمدنا المنهج الوصفي بالدرجة الأولى ، من خلال دراسة وصفية لكافة جوانب وأبعاد موضوع مذكرتنا. ورافقه المنهج التحليلي من خلال العمل على تحليل ومناقشة تطور المواد القانونية التي تنظم وتحكم العقد السياحي وذلك في ظل التشريع الجزائري.

. المنهج المقارن، بصفة بسيطة بين التشريعات الوطنية، وذلك عند التعريف بالعقد السياحي قانونا في ظل ما أدرجته مختلف التشريعات من تعاريف للعقد السياحي.

سادسا: تقسيم الدراسة

للإجابة على ما تقدم من إشكالية في دراستنا لموضوع الإطار القانوني والمفاهيمي لعقود وكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، ارتأينا الأخذ بالخطة الثنائية، من خلال تقسيم دراستا إلى فصلين، وقد تناولنا في الفصل الأول: التأصيل المفاهيمي لعقود وكالات السياحة والأسفار.

وفي الفصل الثاني : من دراستنا تحت عنوان الآثار القانونية لإبرام عقود وكالات السياحة والأسفار.

أما خاتمة الموضوع فجاءت بأهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا، كما أرفقناها بجملة من الاقتراحات والتوصيات لتدارك ما رأيناه من نقائص وثغرات بخصوص دراستنا لموضوع مذكرتنا.

الفصل الأول

التأصيل المفاهيمي لعقود وكالات السياحة و الأسفار

الفصل الأول: التأصيل المفاهيمي لعقود وكالات السياحة والأسفار

تمهيد

نظرا لما يكتسيه تحديد مفهوم عقود وكالات السياحة والسفر من أهمية نظرا لكون النشاط السياحي من الأعمال المعقدة، حتى يسهل تحديد الوصف القانوني للعقد السياحي، وكذا تحديد طبيعة العلاقة بين طرفيه، مما يسهل على القاضي ضبط الآثار المترتبة عن اخلال أحدهما بالتزاماته في مقابل الطرف الآخر. وهو ما يعكس ضرورة بيان مفهوم العقد السياحي. وكذا استخلاص خصائص العقد السياحي التي تميزه عن بقية العقود التي تتشابه معه.

وتجدر بنا الإشارة إلى كون اتساع الخدمات السياحية التي تضطلع بها وكالات السياحة والسفر، من شأنه أن يثير العديد من الاشكالات في إطار تحديد التكييف القانوني للعقد السياحي بدقة.

هذا وسنتطرق من خلال الفصل الأول إلى مفاهيم أساسية لعقود وكالات السياحة والسفر في (**المبحث الأول**)، ثم سنتعرف على الطبيعة القانونية عقود وكالات السياحة والأسفار في (**المبحث الثاني**).

الفصل الأول: التأصيل المفاهيمي لعقود وكالات السياحة والأسفار

المبحث الأول: مفاهيم أساسية لعقود وكالات السياحة والأسفار

نظرا لما يكتسيه تحديد مفهوم عقود وكالات السياحة والأسفار من أهمية، حيث من خلال معرفة معنى العقد السياحي نتمكن من ضبط العلاقة بين طرفيه ومنه تحديد التزامات كلاهما. فبالرجوع إلى طبيعته نجد أنه عقد يتميز بكونه مركب و هو الأمر الذي يطرح عدة اشكاليات فيما يخص تضارب المصالح بين أطرافه. وهو ما سنعمل عليه خلال هذا المبحث بتحديد مفهوم عقود وكالات السياحة والأسفار في (**المطلب الأول**). ثم سنتطرق إلى تمييز عقود وكالات السياحة والأسفار عن العقود المشابهة له في (**المطلب الثاني**).

المطلب الأول: مفهوم عقود وكالات السياحة والأسفار

حاولت العديد الآراء الفقهية والتشريعات الدولية غربية منها أو عربية بما فيها المشرع الجزائري تنظيم عقود وكالات السياحة والأسفار، وذلك من خلال تحديد مفهوم العقد السياحي، ذلك أنه من العقود المحددة في القوانين الخاصة جعل منها تتميز بخصائص و خصها بتأطير قانوني يتماشى مع خصوصياتها.

ذلك ما سنراه من خلال تعريف عقود وكالات السياحة والأسفار في (**الفرع الأول**). ثم التطرق لخصائص عقود وكالات السياحة والأسفار من خلال (**الفرع الثاني**).

الفرع الأول: تعريف عقود وكالات السياحة والأسفار

إن تعريف عقود وكالات السياحة والأسفار يقتضي منا تحديد مصطلحات الدراسة، ثم تناول تعريف عقود وكالات السياحة والسفر من الناحية الفقهية و القانونية. وهو ما سنتطرق له في هذا الفرع.

أولا: التعريف بمصطلحات الدراسة

1. تعريف وكالة السياحة و السفر

من الناحية الفقهية عرفت بأنها ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقدم بصفته الشخصية أو بصفته وكيل، بغرض تحقيق ربح، تنظيم رحلات وإقامات أو حجز تذاكر النقل والإقامة ووجبات

الطعام، سواء تقديم خدمة سياحية كاملة أو في جزء من أجزائها [1].

وقد عرفها الدكتور محي مُحَمَّد سعد بأنها:" وكالة السياحة و السفر هي شركة تجارية تتم إدارتها من قبل شخص طبيعي أو معنوي الذي يقترح للعملاء خدمات سياحية متعلقة بما يلي السفر أو الإقامة الفردية أو الجماعية المرتبطة بخدمات سياحية، أو هي تقديم خدمات كسندات نقل أو حجز أو استقبال سياحي أو مؤتمرات أو تظاهرات.[2]

أما من الناحية القانونية فقد عرف المشرع الجزائري وكالة السياحة و السفر في القانون **06/99** المتضمن تنظيم القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، ومن خلال المادة الثالثة التي تنص على: "كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات و إقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها كما هو منصوص عليها في المادة الرابعة أدناه."

وعليه يتضح لنا جليا أن المشرع الجزائري حدد مفهوم الوكالة السياحية والسفر من خلال تحديد الأنشطة التي يقوم بها لوكالة السياحة، كما اعتبرها مؤسسة تجارية وذلك بتمتعها بالصفة التجارية ولكن الجدير بالذكر أن رغم الاختلافات الفقهية بخصوص مفهومها إلا أنها تعد شركة تجارية تمارس نشاطاتها من أجل تقديم خدماتها للسائح (العميل) والغرض من ذلك تحقيق الربح.حيث تعمل الوكالة السياحية على تنفيذ التزاماتها الواردة ضمن دفتر الشروط المتعلق باستغلال وكالة السياحة والأسفار.[3]

ومن التعريفات السابقة يمكننا القول أن وكالات السياحة والسفر هي عبارة عن مؤسسة تقدم

---

[1]– مصطفى يوسف كافي، "مدخل إلى علم السياحة"، الناشر الفا للوثائق، قسنطينة ، الجزائر، ط 01، 2017، ص232.

[2]– مباركة حنان كركوري، " عقود السياحة والأسفار"، رسالة دكتوراه في القانون الخاص، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019- 2020، ص 47. متاح على الرابط: https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/22846/1/KARKOURI-Mebarka-Hanane.pdf، اطلع عليه بتاريخ: 2021/04/12.

[3]– انظر الملحق رقم 08، المتضمن دفتر الشروط المتعلق باستغلال وكالة السياحة والأسفار، الصادر عن وزارة السياحة والصناعات التقليدية الجزائرية.

خدمات سياحية إلى زبائنها مقابل ثمن من حجز تذاكر الطيران أو تأشيرات الدخول أو حجز الفنادق وتنظيم وتنفيذ الرحلات السياحية المعدة من قبلها أو بناء على طلب العميل. [1]

وتجدر الإشارة إلى الخدمات التي تقوم بها وكالات السياحة والسفر وعلى سبيل الحصر طبقا للمادة الرابعة من القانون 06/99 السابق الذكر: " تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص فيما يلي:

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية.
- تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي.
- تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها.
- وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح.
- الإيواء أو حجز غرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها.
- النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل.
- بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.
- استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.
- القيام لصالح الزبائن بإجراءات التامين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.
- تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات بإسمها ومكانتها.
- كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم."

[1]- بتول صراوة عبادي، " العقد السياحي " دراسة قانونية مقارنة، ط 01، 2012، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، دس، ص123.

2/. تعريف السائح

ويعرف السائح بأنه ذلك الزائر المؤقت جاء لغرض خارج قصد الإقامة، على ألا تتجاوز مدة إقامته 12 شهرا ولا تقل عن 24 ساعة، حيث تختلف أغراض الزيارة من سائح لآخر، ولا يدخل في التعريف المهاجرون، البعثات الدبلوماسية، ركاب العبور، أطقم الطائرات. [1]

كما يعرفه مؤتمر الأمم المتحدة للسياحة بأنه:" أي شخص يزور بلد غير البلد الذي يقيم فيه على وجه الاعتياد لأي سبب من الأسباب غير قبول وظيفة بأجر في الدولة التي يزورها ولمدة لا تقل عن أربعة وعشرون ساعة ولا تزيد عن اثني عشر شهرا."[2]

في حين نجد المنظمة العالمية للسياحة "**OMT**"[3] عرفت السائح بأنه كل زائر يقيم في البلد الذي يزوره **24** ساعة على الأقل، بحيث أسباب الزيارة "السفر" تكون من أجل الترفيه، الراحة، الصحة، قضاء العطل، الدراسة، ندوات علمية وثقافية، وسياسية."[4]

كما يجب أن نشير أن هناك دول تعرف السائح مطلقا دون تمييز بين السائح الداخلي والخارجي، وبحيث نجد في فرنسا مثلا يراد بالسائح هو ذلك الشخص الذي يقضي في غير محل إقامته المعتاد عليها مدة لا تقل عن أربعة وعشرين ساعة ولا تزيد عن أربعة أشهر.[5]

والجدير بالذكر نرى أن المشرع الجزائري قد أخذ بالتعريف الذي أوردته المنظمة العالمية للسياحة، كما أنه أضاف عليه بعض المفاهيم، حيث اعتبر كل مسافر عبر الحدود الوطنية ودخل التراب الوطني خارج عن مساحة العبور يعتبر داخل الوطن، أما بالنسبة للمسافر فهو الشخص الذي

---

[1]- مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 46.

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص138.

[3]- OMT: organisation mondial de tourisme: المنظمة العالمية للسياحة هي منظمة تابعة للأمم المتحدة تهتم بشؤون الدول من الناحية السياحية، وتصدر الإحصائيات المتعلقة بالطلب والعرض السياحي على مستوى العالم، ومقرها في مدريد. نشأت المنظمة سنة 1925، و في سنة وفي 2005 وصل عدد اعضائها إلى 145 بلدا وسبعة أقاليم وحوالي 350 عضوا منتدبا يمثلون القطاع الخاص والمؤسسات التعليمية والاتحادات السياحية والسلطات السياحية المحلية. انظر صفحة ويكيبيديا على الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki، أطلع عليه بتاريخ: 2021/05/14.

[4]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص57.

[5]- بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص139.

يدخل التراب الوطني مهما كانت دوافعه للدخول، ومهما كان مكان الإقامة أو الجنسية، واستثنى الجوالين عبر الرحلات البحرية، حيث يعتبر الجوال في رحلة بحرية هو كل زائر دخل الحدود الوطنية عبر السفينة، ويغادرها بالسفينة نفسها التي جاء فيها، ويتخذها مسكنا له طوال مدة إقامته في البلاد، وأخيرا السائح وهو كل زائر لفترة محددة أي 24 ساعة على الأقل داخل البلاد، بحيث يمكن تلخيص دوافع زيارته الأغراض الموالية: الإستمتاع في عطلة، أسباب علاجية، أو دراسية، دوافع دينية، رياضية أو لأي أغراض أخرى كمهمة في العمل أو زيارة الأقارب، اجتماع.[1]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعطي تعريفا شاملا للسائح أنه هو الشخص الذي يسافر خارج حدود مكان إقامته المعتاد داخل وطنه أو خارجه، وتختلف أسباب الزيارة دون تلك المتعلقة بالتجارة أو الدراسة، لفترة لا تقل عن 24 ساعة.[2]

ثانيا: تعريف عقود وكالات السياحة والأسفار في الفقه

1/. تعريف عقود وكالة السياحة و السفر في الفقه الغربي

كان للعقد السياحي في الفقه الغربي نصيب لا بأس به من التعريفات[3]

عرفه فقيه فرنسي آخر "**Lucin Rapp**" عقد السياحة والأسفار بأنه "ذلك العقد المبرم بين القائم بأعمال السياحة أو وكيل الأسفار أو منظم الرحلات الشاملة، مع أحد زبائن هؤلاء،

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 57.

[2]- مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 47.

[3]- يعرف الفقيه الفرنسي " lanquuar robert " عقد السياحة و الأسفار كما يلي:(هو ذلك العقد المبرم مباشرة بين المسافر ومختلف الأشخاص الذين يتولون تقديم خدمات السفر كالناقل والفندقي مهما كانت الخدمة التي يتضمنها هذا العقد...)، وقد انتقد هذا التعريف كونه يقدم وكالة السياحة والسفر، بدورها التقليدي، ويقتصره في النقل والفندقة، في حين أغفل كونها أصبحت المقدم الفعلي للخدمة و امتلاكها لوسائل النقل والإقامة. حيث تقدم رحلة كاملة الخدمات السياحية بإبرام عقد تكون فيه كطرف أول في العقد السياحي إلى جانب طرف ثان وهو السائح حيث يمكن القول بكونه تعريف لا يتماشى مع العصر الحديث وما أصبحت الوكالات السياحية تقدمه من خدمات ورحلات سياحية شاملة مع السائح بصورة مباشرة، أنظر: سميحة بشينة، "عقد السياحة"، رسالة دكتوراه في القانون الخاص، تخصص عقود مدنية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 20192018، ص 20، متاح على الرابط http://bib.univ-oeb.dz ، اطلع عليه بتاريخ 2021/04/12.

والذي بموجبه يتعهد الأول بأن يقدم للثاني، مقابل تسديد سعر متفق عليه إما مجموعة من الخدمات المتكونة من النقل والإقامة أو خدمات أخرى وإما إحدى هذه الخدمات منفصلة "[1]

والملاحظ أن هذا التعريف يوافق ما جاء في التشريع الفرنسي والذي يجعل من وكالات السياحة والسفر تلعب دورين، أحدهما حين تلعب دور تنظيم رحلات شاملة كمقدم فعلي للخدمة السياحية مباشرة منها للزبون. والآخر حيث تضطلع الوكالة ببيع الخدمات السياحية إلى الجمهور.[2]

2/. تعريف عقود وكالة السياحة و السفر في الفقه العربي

لم يجتمع الفقه حول مصطلح واحد يطلقه على العقود التي تبرمها وكالات السياحة. [3] حيث لاحظنا أثناء بحثنا أن التسمية الأكثر استعمالا العقد السياحي أو عقد وكالات السياحة والسفر.

فقد عرف الدكتور أحمد السعيد الزرقد عقد السياحة و الأسفار كما يلي: " عقد الرحلة هو عقد تتعهد بمقتضاه وكالة السياحة والسفر بأن تقدم للسائح، أو العميل، عدة خدمات تتدرج بتدرج طبيعة النشاط، وتشمل في حدها الأدنى على حجز الأماكن على الطائرات أو وسائل النقل الأخرى أو الحجز في الفنادق، وفي حدها الأقصى تنظيم الرحلة الشاملة لحسابها وتقديم الخدمات المرتبطة بها مقابل مبلغ يتم تقديره عادة حسب نوع الخدمة وطبيعتها، وبين الحد الأدنى و الأقصى ، يمكن لوكالات السياحة والسفر تنظيم رحلات يحدد العملاء برامجها سلفا".[4]

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 22.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص ص 20 - 21.

[3]- يتجه البعض لتسميته بالعقد السياحي. في حين يرى جانب من الفقهاء تسميته بعقد وكالات السياحة ذلك أن الطرف الأساسي فيه هي وكالات السياحة والسفر، ويسميه آخرون بعقد الاذعان لما للوكالة السياحية من قوة في العقد، لكن بالرجوع للعقود التي تبرمها الوكالات السياحية نجد أنها لا تأتي دائما في شكل إذعان وهو ما تثبته صورة الرحلات السياحية غير الفردية غير المنظمة حيث لا تكون الوكالة منظم الرحلة، انظر: المرجع نفسه، ص23. و مثلما كان هناك من يطلق على تلك العلاقة بين وكالة السياحة و السفر و بين السائح بعقد الرحلة، أطلق البعض الآخر عليها تسمية عقد السفر. انظر: مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ما ورد ضمن الهامش (6)، ص 23

[4]- كما عرفه الدكتور جمال الدين عبد الرحمن محمد علي كما يلي: " العقد السياحي هو العقد الذي يلتزم بمقتضاه الوكيل السياحي بتمكين السائح من الإستفادة بما يقدمه من خدمات سياحية لقاء أجر معلوم، انظر: رابح بلعزوز، "النظام القانوني لعقد السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص عقود و مسؤولية، كلية الحقوق و العلوم التجارية، جامعة بومرداس، 2005، ص ص 15-16، متاح على الرابط https://www.bejaiadroit.net/bibliotheque/droit-public/file/73، اطلع عليه بتاريخ 2021/04/17.

وقد عرفته الدكتورة العراقية بتول صراوة عبادي بأنه "العقد الذي يبرم بين وكالتين للسياحة والسفر، أحدهما تتولى أعداد (هكذا) البرنامج السياحي وتقوم بدور الوكيل المنظم، وبيعه إلى وكالة سياحية منفذة تتولى الإعلان عن البرنامج والترويج له والتعاقد مع العملاء أو أعدادها (هكذا) وتنفيذها للرحلة السياحية بناء على طلب العميل (السائح) لقاء أجر."[1]

من التعريف السابق تأخذ عقود وكالات السياحة صورتين، أما الأولى فتتمثل في الرحلات السياحية الجماعية، حيث يكون دورها إعداد برنامج الرحلة وتنظيمه بوسائل نقل، تكون ملكا لها أو مستأجرة، والاعلان عنه للجمهور للمشاركة فيه. وهنا للوكالة دور المقدم الفعلي للخدمة بكامل تفاصيلها، وتنظيم برنامج الرحلة. بينما الصورة الثانية فتتمثل في الرحلات السياحية الفردية غير المنظمة، حيث تكون بطلب من السائح الذي يحدد برنامج الرحلة خلال فترة زمنية يحددها السائح.[2]

وفي الفقه الإماراتي عرفته باحثة بأنه" إن عقد الباقات السياحية يعد عقدا مركبا من عدة عقود كعقد الوكالة وعقد البيع وعقد المقاولة وعقد النقل حيث يقوم مكتب السياحة بموجب عقد الباقات السياحية بحجز تذاكر سفر وحجز أماكن إقامة نيابة عن السائح وبإسم هذا الأخير فنكون أمام عقد وكالة، كذلك قد يقوم المكتب بنقل السائح بوسائل نقل تابعة له وبذلك يعتبر ناقلا ونكون أمام عقد نقل، كما قد يقوم المكتب ببيع السائح بعض الخدمات وبذلك نكون أمام عقد بيع."[3]

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 20.

[2]- المرجع نفسه، ص 21.

[3]- إيمان محمّد نابوش، "الحماية القانونية للسائح في عقود باقات الرحلات السياحية في القانون الإماراتي"، مجلة الدراسات الإسلامية، المجلد 25، العدد 02، 2017، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين، ، ص 73. متاح على الرابط: https://www.sharjah.ac.ae/en/Research/spu/Journallaw/Documents/V16/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D8%AF%202/3.pdf، اطلع عليه بتاريخ 26/04/ 2021.

هذا وقد تعددت التعريفات لعقد وكالات السياحة والسفر، وكلها تدور حول تنوع موضوع العقد السياحي لعقود تقدم فيه خدمة سياحية كاملة من الوكالة وأخرى تكون فيها وكيل. (1)

وعقود السياحة والأسفار نجدها في الفقه الجزائري قد عرفت بذلك الاتفاق بين طرفين أحدهما يدعى السائح والآخر وكالة السياحة والسفر، حيث تلتزم هذه الأخيرة بتقديم خدمة أو مجموعة من الخدمات للسائح، في حين يلتزم هذا الأخير بدفع مقابل تلك الخدمة السياحية، سواء كانت هذه الخدمة بإقتراح من السائح أو وكالة السياحة والسفر ودعته للإشتراك فيها. (2)

وعرفه آخر عقد السياحة والأسفار عبارة عن اتفاق بين الوكالة السياحية والسائح حول تقديم خدمات سياحية، ليقوم الزبون برحلة مقابل أجر معلوم، ويرتب هذا التنفيذ بدوره العديد من العمليات القانونية المركبة مع الناقلين وأصحاب الفنادق والمطاعم ومتعهدي وسائل الترفيه والمرشدين السياحيين. (3)

وعرفه باحث بأنه " ذلك العقد الذي يتعهد بمقتضاه الوكيل السياحي بأن يقدم للسائح أو الزبون مقابل أجر متفق عليه، مجموعة من الخدمات تشمل في حدها الأدنى على تنظيم رحلة أو إقامة

---

[1]- يعرف الباحث الفلسطيني عاطف سليمان برهوم العقد السياحي بأنه:" العقد الذي تلتزم بمقتضاه وكالة السفر و السياحة، بتقديم خدمات السياحة للعميل ـ السائح ـ مقابل أجر معلوم. انظر عاطف سليمان برهوم، "سلطة طرفي عقد السياحة في تعديل و إلغاء أحكامه ـ دراسة مقارنة ـ."، مجلة جامعة الشارقة دورية علمية محكمة، للعلوم القانونية، المجلد 16، العدد 02، 2019، كلية القانون، جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ، ص 198. متاح على الرابط: https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJIS/article/download/2251/1872، اطلع عليه بتاريخ 22/04/ 2021.

ويضيف باحث قطري أن عقد السياحة له نوعين من العقود: أحدهما يتعهد فيه مقدم الخدمة السياحية وهو عقد تنظيم الخدمة السياحية، وعقد آخر يقترح فيه مورد الخدمة السياحية عى التوسط في الحصول عليها من منظم آخر من غيره، انظر: نادر مُحَمَّد ابراهيم، "عقد الرحلة البحرية السياحية ـ دراسة تحليلية و مقارنة من منظور القانون القطري ـ."، المجلة الدولية للقانون، المجلد 2019، العدد الخاص بمؤتمر "القانون في مواكبة النشاط السياحي: محدداته وآفاقه"، 2017، كلية القانون، جامعة قطر، ، ص 168.متاح على الرابط: https://qupjournals.qu.edu.qa/index.php/IRL/article/download/1613/1149/، اطلع عليه بتاريخ 26/04/ 2021.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 25.

[3]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 24.

فردية بناء على طلب السائح أو بتكليف منه، وفي حدها الأقصى على رحلة أو إقامة جماعية شاملة، عن طريق إعداد برنامجها مسبقا و إعلانه للجمهور للإشتراك فيه."[1]

يتبين لنا مما سبق من تعريفات في الفقه العربي أنها تتوافق مع الدور الذي تقوم به وكالات السياحة في الوقت الحديث، والذي ينطلق من أعمال الوكالة في حجز تذاكر النقل والإقامة وصولا إلى دورها كمقدم فعلي لخدمة سياحية شاملة، سواء كانت منظمة كانت أو غير منظمة، سواء كانت فردية كانت أو جماعية، تقدمه بنفسها مباشرة للعميل أو قامت بشراء برنامج الخدمة السياحية من وكالة سياحة أخرى، كل ذلك مقابل أن يلتزم الزبون بدفع مقابل مالي لتلك الخدمة السياحية.[2]

ومما سبق من تعريفات فقهية نستنتج التعريف التالي لعقود وكالات السياحة والأسفار، بأنه اتفاق مبرم بين طرفين، يلتزم بموجبه طرف أول وهو وكالة سياحة وأسفار، بتقديم خدمة سياحية قد تكون فردية منظمة أو جماعية غير منظمة، مقابل مبلغ مالي " أجر" متفق عليه يلتزم بدفعه طرف ثان وهو السائح " العميل".

ثالثا: تعريف عقود وكالات السياحة والأسفار في التشريع

لابد لنا أن نبين ما نصت عليه مختلف التشريعات الدولية كتعريف لعقود وكالات السياحة والسفر، ثم التطرق لتعريف المشرع الجزائري لعقود وكالات السياحة والسفر، لكن وقبل ذلك سنقوم بتحديد تعريفات عقود وكالات السياحة في الاتفاقيات الدولية.

1/. تعريف عقود وكالة السياحة والسفر في الإتفاقيات الدولية

نظم المؤتمر الدبلوماسي المنعقد ببروكسل عام 1970 اتفاقية دولية تنظم وكالة السياحة والسفر منعقدة ببروكسل بتاريخ 1970/04/23.[3]

---

[1]- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 18.

[2]- المرجع نفسه، ص 16.

[3] - convention international relative au contrat de voyage ccv. Bruxele, 23/04/1970.

حيث جاء في المادة 01 من الإتفاقية: "عقد الرحلة هو عقد تنظيم الرحلة أو عقد وساطة في الرحلة. عقد تنظيم رحلة: كل عقد يتعهد بمقتضاه شخص باسمه أن يقدم لشخص آخر مقابل ثمن إجمالي لمجموعة من الخدمات تشمل النقل، الإقامة منفصلة عن النقل أو خدمات أخرى مرتبطة بهما. عقد الوساطة في الرحلة: كل عقد يتعهد بموجبه شخص بأن يقدم لشخص آخر مقابل ثمن، إما عقد تنظيم رحلة، وإما خدمة أو خدمات منفصلة تسمح بإتمام رحلة أو إقامة أيا كانت."[1]

من خلال المادة السابقة أنها تقسم عقود السياحة والأسفار إلى نوعين، الأول عقد تنظيم رحلة حيث تقدم الوكالة السياحية خدمة سياحية شاملة، تجمع بين النقل والإقامة وحجز التذاكر. والنوع الثاني تقوم الوكالة ببيع الرحلة المنظمة لوكالة سياحية أخرى، تقدم فيها الخدمة السياحية دون النقل والإقامة.[2]

ويعاب على تعريف هذه المادة إغفالها لكون تقديم الخدمات السياحية المنفصلة عن النقل والإقامة يدخل ضمن برنامج الرحلة السياحية، حيث لا يندرج فعلا ضمن ما تعنيه الوساطة، بل أن الوكالة السياحية تقوم بهذه الخدمة السياحية بصفتها الشخصية لا عن وكالة أخرى، كما هو الحال في بيع الرحلة المنظمة مسبقا من طرف الوكالة الأولى، بينما دور الثانية فالتوسط لبيعها للجمهور.[3]

---

[1]- جاء النص الأصلي للمادة 01 من اتفاقية بروكسل باللغة الفرنسية:

"Contrat de voyage: soit un contrat d'organisation de voyage, soit un contrat d'intermédiaire de voyage.

Contrat d'organisation de voyage: Contrat d'organisation de voyage: tout contrat par lequel une personne s'engage, en son nom, à procurer à une autre, moyennant d'un prix global, un ensemble de prestations combinées de transport, de séjour distinct du transport ou d'autres services qui s'y rapportent.

contrat d'intermédiaire de voyage: tout contrat par lequel une personne s'engage à procurer à une autre moyennant un prix, soit un contrat d'organisation de voyage, soit une ou des prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque".

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص ص 12 . 13.

[3]- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 13.

وجاء في نص المادة الأولى من التوجيه الأوروبي رقم 314/90 و المؤرخ في 1990/06/13، والمتعلق بالرحلات الشاملة تعريف لعقد الرحلة الشاملة كمايلي:" هو العقد الذي تقوم فيه وكالة السياحة والأسفار بالترتيب المسبق على الأقل لعنصرين من العناصر المذكورة أدناه، مقابل سعر إجمالي، بشرط أن تتجاوز مدة الرحلة 24 ساعة، أو تشتمل على المبيت ليلة واحدة:

أ_ النقل.

ب_ الإقامة.

جـ_ خدمات سياحية أخرى لا تتعلق بالنقل أو الإقامة تشكل جزءا هاما في الرحلة الشاملة."[1]

وانتقد ذات التعريف إذ يقصر دور وكالات السياحة والأسفار في تنظيم الرحلات الشاملة حصرا ويغفل الأدوار المتعددة والمتنوعة لهذه الأخيرة بإغفاله لدورها كوسيط عن الزبون في مقابلة لوكالة سياحية أخرى أو مقدم الخدمة الفعلي كالناقل أو صاحب الفندق أو المطعم.[2]

2/. تعريف عقود وكالة السياحة والسفر في التشريعات الوطنية

نظرا لما يكتسيه ميدان السياحة من أهمية بالغة باعتباره مورد مهم للدولة، كان لعقود وكالات السياحة والأسفار حصة مهمة في تشريعات الدول الداخلية.

لقد نظم المشرع الفرنسي عقد الرحلة في قانون رقم 92/645 الصادر في 13 جويلية لسنة 1992 والمتعلق بنشاط وكالات السياحة والسفر، حيث بين فيه كيفية انعقاده وتنفيذه وكذلك

---

[1]- Directive du conseil de 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits a forfait 90/314CEE.

Voyage à forfait: la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée:

a) transport. b) logement. c) autres services touristiques non accessoires au transport, ou au logement représentant une part significative dans le forfait".

[2]- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 14.

مسؤولية الوكالات السياحية، إلا أنه لم يعرفه [1]. حيث تحتوي المادة الأولى منه الأنشطة السياحية التي تعد محلا لعقد السياحة وهي:

- تنظيم وتسويق الرحلات الفردية.
- الخدمات التي تؤدي بمناسبة هذه الرحلات كصرف وحجز تذاكر السفر وغرف الإقامة في الفنادق.
- الخدمات ذات الصلة بالنشاط السياحي كتنظيم الأماكن السياحية وزيارتها.

يلاحظ اتفاق المشرع الفرنسي مع نصوص التوجيه الأوروبي في تعريفه للرحلات السياحية، في حين قد اختلفا من حيث تحديد التزام وكالات السياحة والسفر اتجاه عملائها، حيث جعله المشرع الفرنسي التزام بتحقيق نتيجة، بينما توجه التوجيه الأوروبي نحو كونه التزام ببذل عناية مشددة.[2]

ويلاحظ خل التشريع العراقي من تعريف يبين المراد من العقد السياحي، حيث يقتصر جاء بالأحكام التي تنظم نشاط شركات ومكاتب السياحة من حيث تعريفها وأنواعها وشروط منح التراخيص لمزاولة نشاطها، دون أن يتطرق لتحديد العلاقة بينها و بين عملائها.[3]

كما يخلو التشريع المصري من تعريف أو تنظيم لعقد الرحلة، إذ أنه اقتصر في قانون تنظيم الشركات السياحية رقم 38 لسنة 1977 المعدل بالقانون رقم 125 لسنة 2008 ولائحته التنفيذية رقم 209 لسنة 2009 على بيان المقصود بالشركات السياحية وتنظيمها، كما يحدد أعمالها في تنظيم الرحلات الجماعية و الفردية. [4]

---

[1]- أحمد حسن كاظم المسعودي، "المسؤولية العقدية للشركات السياحية"، دراسة مقارنة، دط، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2018، ص 25.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 15.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 17.

[4]- أحمد حسن كاظم المسعودي، المرجع نفسه، ص ص 24 - 25.

مثلهما كان موقف المشرع الفلسطيني، حيث لم يضع أي قواعد خاصة تنظم العلاقة بين السائح وبين شركات ووكالات السياحة، ولم تتطرق لأي من جوانب العقد السياحي، واكتفى بتنظيم وكالات السياحة. [1]

هذا ومثل المشرع الفلسطيني، لم يعرف القانون الإماراتي عقود باقات الرحلات السياحية.[2]

كذلك هو الشأن بالنسبة للمشرع القطري الذي اقتصر في قانونه للسياحة لسنة 2012 على تنظيم الشق الإداري لوكالات السياحة والسفر، دون أن يتضمن نظاما قانونيا خاصا بالعقد السياحي.[3]

أما في القانون المغربي وهو القانون الأقرب للتشريع الجزائري، و بالرجوع للقانون رقم 31/96 المتعلق بالنظام الأساسي لوكلاء الأسفار المغربي، لم يعرف عقد الرحلة صراحة فلم يعرفه المشرع المغربي.[4]

3/. تعريف عقود وكالة السياحة والسفر في التشريع الجزائري

إن المشرع الجزائري على العموم لا يضع تعريفات حيث يترك عادة للاجتهادات الفقهية والقضائية، إلا أنه تدارك الأمر بمقتضى القانون المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة والسفر.

وقد ورد في نص المادة 14 من القانون 06/99 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والأسفار كما يلي: " يقصد بعقد السياحة والأسفار، كل إتفاق مبرم بين الوكيل السياحي والزبون المتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسفر وإجراءات التسديد، ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد."

---

[1]- عاطف سليمان برهوم، المرجع السابق، ص 197.

[2]- إيمان محمد نابوش، المرجع السابق، ص 72.

[3]- نادر محمد ابراهيم، المرجع السابق، ص 162.

[4]- يوسف أديب، " عقد الرحلة المنظمة المصاهرة القانونية بين قانون الإلتزامات و العقود المغربي و بعض القوانين الخاصة"، ماستر قانون المنازعات، جامعة مولاي إسماعيل، كلية الحقوق مكناس، بحث متاح على الرابط https://www.facebook.com، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/03.

وأكد التعريف المنشور الوزاري رقم 02 لسنة 2001 عن وزارة السياحة والصناعة التقليدية المؤرخ في 2001/07/04، المتضمن كيفيات إنشاء واستغلال ومراقبة نشاطات وكالات السياحة والأسفار.

ومن خلال التعريف الوارد في نص المادة 14 السالفة الذكر أعلاه يتبين لنا أن المشرع الجزائري قد ترك لأطراف العقد السياحي الاختيار على نوع الخدمة أو الخدمات السياحية المراد تقديمها للزبون وكذا حول السعر يتم تحديده باتفاق بين الطرفين، حيث أكد بذلك المشرع الجزائري ما جاء ضمن نص المادة الرابعة من القانون رقم 06/99 التي نصت على نوعين من الخدمات السياحية تقدمها وكالات السياحة و السفر الأول عبارة عن خدمات سياحية شاملة، والثاني يقتصر في دور حجز التذاكر. إذ ورد ضمن نص المادة الرابعة من نفس القانون عبارة (على وجه الخصوص) والتي تقرأ أن الخدمات المذكورة في نص المادة جاءت على سبيل المثال لا الحصر. [1]

هذا ويعاب على تعريف المشرع الجزائري لعقود وكالات السياحة توسيع مجال مبدأ سلطان إرادة طرفي العقد فيما يخص حقوق وواجبات الطرفين ذلك أنه يزيد من قوة وكالات السياحة بإعتباره شخص محترف، في المقابل الطرف الثاني في العقد والذي عادة ما يكون جاهل نوعا ما لحقوقه في مواجهة الطرف الآخر، الأمر الذي يجعلها تصيغ العقد بارادتها المنفردة بالقدر الذي يناسبها على حساب الطرف الثاني من العقد.[2]

إضافة إلى أن ما جاء في نهاية المادة 14 المذكورة أعلاه حول فسخ وإبطال العقد بموجب ما يتفق عليه الطرفين، حيث لم يوفق في هذه النقطة المشرع الجزائري كون شروط بطلان العقود غالبا تحدد بموجب القوانين، زيادة على اعطاء وكالة السياحية ذلك الشخص المحترف الخبير في مجاله حرية تقرير شروط فسخ الاتفاق مع زبونه يجعله يتعسف في استعمال هذا الحق في مواجهة العميل الطرف الضعيف في هذه العلاقة، من خلال إدراج دوافع لا ترقى لدرجة فسخ العقد.[3]

---

[1]- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص ص 16- 17.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 19.

[3]- رابح بلعزوزي، المرجع نفسه، ص ص 17 - 18.

ويمكننا القول أن هذا القانون جاء ليكرس حماية أكثر للزبون في مواجهة وكالات السياحة والسفر، إذ أن المشرع الجزائري كان سباقا مقارنة بالمشرعين العرب في تعريف العقد السياحي. إلا أنه لم يضبط هذا العقد بدقة، من كل نواحيه، اذ اكتفى بتحديد طرفيه فقط.[1]

وكان من الأقوم أن ينظم المشرع الجزائري أحكام هذا العقد تنظيما كاملا يشمل كل جوانبه، من خلال تعريفه بدقة، وأيضا كيفية إبرامه، وآثاره، وتحديد بطلانه، إذ اكتفى المشرع الجزائري ببيان أطرافه ومحله وسببه، وأخضعها للأحكام العامة من القانون المدني.[2]

الفرع الثاني: مميزات عقود وكالات السياحة والأسفار

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا جليا أن هناك مجموعة من الخصائص والمميزات التي يتميز بها عقد السياحة و السفر، وتنقسم إلى خصائص عامة وأخرى خاصة.

أولا: الخصائص العامة

يقصد بالخصائص العامة للعقد السياحي هي تلك الخصائص التي يشترك فيها مع غيره من العقود الواردة عن عمل والمنصوص عليها في القانون المدني[3]، وتتجلى هذه الخصائص في كون العقد السياحي لوكالة السياحة والسفر من العقود التجارية، كما يعتبر عقد رضائي وأخيرا من العقود من العقود الملزمة لجانبين[4].

1/. عقد وكالة السياحة والسفر من العقود التجارية

ينطبق على العقد السياحي خصائص العقود التجارية، حيث يعتبر العقد السياحي من العقود التجارية، بحسب الشكل يهدف لتحقيق الربح، وفقا لنص المادة الثالثة من القانون التجاري في فقرتها الثالثة التي تنص "بأنه يعد عملا تجاري بحسب شكله وكالات ومكاتب الأعمال مهما كان

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 19.

[2]- المرجع نفسه، ص 20.

[3]- الأمر رقم 58/75، المتضمن القانون المدني الجزائري، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 10/05، ج.ر.ج.ج، ع 44.

[4]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 23.

هدفها."[1]. وعليه يفهم من نص المادة أنه يكون العقد السياحي تجاريا مهما كان شكل العمل الذي ستؤديه الوكالة السياحية.

إضافة إلى ذلك فعقد وكالات السياحة والسفر عقد تجاري وهذا ما أكدته المادة الثالثة من القانون 06/99 المنظم لنشاط وكالات السياحة والسفر في تعريفها لوكالة السياحة والأسفار بنصها: "ولكن تجدر الإشارة إلى أن العقد يكون عملا تجاريا بالنسبة للوكالة، بينما يكون مدنيا بالنسبة للسائح وذلك تطبيقا لنظرية الأعمال المختلطة."[2]

2/. عقد وكالة السياحة والسفر من العقود المسماة

يعتبر العقد هو التزام بشيء إيجابا وقبولا على وجه مشروع، يثبت أثره في محله. وعليه فالعقد لا يكون إلا بوجود طرفين، وصدور الرضا بين المتعاقدين واتصال الإيجاب والقبول على ما نص عليه المشرع.

يقصد بالعقد غير المسمى هو ذلك العقد الذي لم يخصص له المشرع إسم معين ولم ينص عليه ولم يتولى تنظيمه بأحكام خاصة، وبذلك فالعقد الغير المسمى فيخضع في تكوينه وإبرامه وآثاره المترتبة عنه للقواعد العامة المقررة على جميع العقود، أما العقد المسمى هو العقد الذي تناوله المشرع ونظمه، وذلك راجع لكثرة تعامل الأشخاص به في الحياة العملية.[3]

وعليه فالعقد السياحي يعتبر عقد مسمى وذلك من خلال ما نص عليه المشرع الجزائري في الباب الثالث من القانون رقم 06/99 السالف الذكر تحت عنوان " عقد وكالات السياحة والأسفار"، وبذلك نلاحظ أن المشرع قد تدارك الفراغ التشريعي في القانون رقم 05/90 المتعلق بوكالات السياحة والأسفار والتي أحكامه لم تتضمن أي نص يوضح طبيعة العلاقة التي تربط الوكالة و

---

[1]- انظر المادة الثالثة في فقرتها الثالثة من القانون رقم 02/05، المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق لـ 6 فيفري 2005، المعدل و المتمم للأمر رقم 59/75، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون التجاري الجزائري، ج.ر.ج.ج، ع 11.

[2]- مصطفى زواقي، "النظام القانوني لوكالات السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الإقتصادية، العدد 02، المجلد 08،السنة 2019، متاح عل الرابط https://www.asjp.cerist.dz/en/article/76193، المطلع عليه بتاريخ 2021/05/05.

[3]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 28.

السائح كما سنفصل في الطبيعة القانونية لاحقا. وتجدر الإشارة إلى مسألة مهمة وهي أنه صحيح أن المشرع الجزائري قد تدارك النقص في القانون 05/90[1]، المتعلق بتنظيم بوكالات السياحة والسفر. لكن ذلك لا ينفي أنه يبقى هذا التعديل شكليا فقط، في حين يغيب تماما من الناحية الواقعية أو بالأحرى من الناحية العملية، وغير متخذ بجدية. ويبقى تطبيقه من طرف وكالات السياحة والسفر غير موجود، وذلك راجع لكونه لا يرقى لمستوى المنشور أو القرار الوزاري وبذلك فهي لا تلتزم به، ولا تعمل به، ولا يشكل عقوبة عليها.[2]

3/.العقد السياحي عقد رضائي

يقصد بالعقد الرضائي هو توافق إرادة أطرافه دون الحاجة إلى إفراغه في قالب شكلي معين، وعليه فالعقد السياحة والسفر من العقود الرضائية إذ يكفي لانعقاده توافر إرادة السائح، والوكيل السياحي، واقتران القبول بالإيجاب، وبعدم اشتراط المشرع للشكلية هو ما يجيز إثباته بكافة الطرق حتى بالفاكسات بين الطرفان.[3]

وطبقا للمادة 15 من القانون 06/99 التي تنص على أنه:" أن تكون الخدمات المقدمة من طرف الوكالة محل عقد" وتضيف المادة 16 من نفس القانون السالف الذكر على"أن يثبت عقد السياحة و الأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد، ويوافق عليه الزبون، لا يترتب ضياع المستند أي أثر على وجود وصحة عقد السياحة والأسفار."

من خلال المادتين 15 و 16 من القانون رقم 06/99 يتضح جليا أن العقد السياحي من العقود الرضائية، إذ لا يكفي لانعقاده تبادل إرادتي السائح ووكالة السياحة و السفر. بل لا بد من

---

[1]- انظر القانون رقم 05/90، المؤرخ في 1990/02/19، المتعلق بوكالات السياحة و الأسفار، الملغى بموجب المادة 47 من القانون رقم 06/99.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص29.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 28.

تطابق الإيجاب والقبول على كافة شروط العقد، و المتمثلة أساسا في الخدمات التي ستقدمها وكالة السياحة والسفر، ويقابله الثمن أو المقابل المالي الذي يدفعه الزبون.[1]

كما تجدر الإشارة إلى أن الإيجاب والقبول يتخذ عدة صور، ولعلى أبرزها الإعلان عن برنامج الرحلة السياحية ويشمل في ذلك تفاصيل الرحلة من خدمات وتنقل وإقامة وأسعار الخدمات، ومتى وافق السائح (العميل)، واقترن الإيجاب والقبول وانعقد العقد بالطريقة المألوفة في التعامل، كما قد توجه وكالة السياحة والسفر الإيجاب عن طريق وسائل الإتصال الفوري، ولعلى أبرزها "الإنترنت"، وعليه فالوكالة السياحية تقوم ببيان نوع الخدمات التي ستقدمها بالتفصيل عبر موقعها على الإنترنت فيكون إيجابا منها، و إن قبل السائح (العميل) برنامج الرحلة السياحية، ويرسل موافقته إلى موقع البائع عبر البريد الإلكتروني وبمجرد تسلم القبول يعد العقد مبرما.[2]

إضافة إلى ذلك إن الإيجاب الصادر من وكالة السياحة والسفر يقترن بإعدادها المستند العقد الذي تحدد فيه التزامات كل طرف من أطراف العقد وما على الزبون أو السائح في هذه الحالة إلا قبول أو رفض العرض دون الحاجة للتفاوض على شروطه، وهذا راجع للطبيعة الخاصة للعقد السياحي التي تخالف الأحكام العامة الواردة في القانون المدني كما هو مبين في النماذج الملحقة.[3]

وهذا ما أكدته المادة 66 من القانون المدني بحيث ورد في مضمونها أنه: "لا يعتبر القبول الذي يغير الإيجاب إلا إيجابا جديدا"، فمن خلال نص المادة يتوضح لنا أنه في حالة اختلاف القبول عن الإيجاب يعتبر رفض، وبالتالي يتطلب إيجابا جديدا وهذا لا ينطبق على العقد السياحي لأن وكالة السياحة هي التي تعد العقد سلفا.

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 26.

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 29.

[3]- انظر الملحق رقم 05 نموذج لعقد سياحي لوكالة السياحة والأسفار المرجان تورز، والملحق رقم 06 نموذج لاتفاقية التعاون في ظل 123 booking.pro المبرمة بين الوكالة السياحية كوكياج تورز، و الوكالة السياحية بلانات تورز.

4/. العقد السياحي عقد ثقة ملزم للجانبين

مما لا شك فيه أن تنفيذ عقد من العقود ينشىء التزامات متقابلة في ذمة كل من المتعاقدين، فيكون كلاهما دائنا و مدينا للآخر، وبناءا على ذلك يعتبر العقد السياحي عقدا ملزما لجانبين بحيث نجد أن السائح دائنا بالخدمات السياحية التي تعاقد من أجلها، وهو في نفس الوقت مدين فيلزم بالوفاء مقابل هذه الخدمات (الثمن الرحلة) لوكالة السياحة والسفر، بينما نجد وكالة السياحة والسفر دائنة بالمبلغ المالي الذي يقع على ذمة السائح وتكون مدينا بالخدمات السياحية التي يجب تقديمها للسائح[1].

والجدير بالذكر بأن هذه الخاصية التي يتميز بها العقد السياحي ترتب جملة من النتائج وهي:

- في حالة إخلال أحد طرفي العقد بالتزام له، جاز للطرف الآخر بعد اعذاره[2] المطالبة بتنفيذ العقد أو الفسخ إضافة إلى ذلك المطالبة بالتعويض في الحالتين، أو الامتناع عن تنفيذ ما التزم به إلى حين القيام الطرف المقابل بتنفيذ التزامه.
- التزام وكالة السياحة والسفر بتنفيذ برنامج الرحلة (إقامة، أمتعة، النقل،...الخ)يقابله حصول الوكالة على مقابل مالي من السائح و التزام السائح بدفع هذا المقابل و استفادته من الخدمات السياحية التي يتضمنها برنامج الرحلة.
- في حالة قام أحد طرفي العقد بالإبطال أو انقضى الالتزام لأي سبب من الأسباب، سقط معه بالتبعية التزام الطرف الآخر.
- يمكن اعتبار العقد السياحي عقدا محددا، كون السائح يعرف مقدار المقابل الذي سيدفعه والخدمات السياحية التي يستفيد منها، وكذلك الوكيل السياحي يعرف أثناء تعاقده الخدمات التي

---

[1]- مصطفى زرواقي، المرجع السابق، ص 252.

[2]- انظر المادة السادسة من اتفاقية التعاون بين الوكالتين السياحيتين كوكياج تورز وبلانات تورز في الملحق رقم 06، والتي تحدد الأحكام المتعلقة بالإخطار في حالة الفسخ، والتعويض.

سيقدمها بمقدار الثمن الذي سيقدمه السائح [1].

ثانيا: الخصائص الخاصة

يتصف العقد السياحي بجملة من الخصائص الخاصة، والتي تميزه عن غيره من العقود، والتي سنقوم بعرضها كالأتي:

1/. عقد السياحة عقد إذعان

ويعرف الإذعان بأنه العقد الذي يملي فيه أحد المتعاقدان شروط معينة يقررها المتعاقد الآخر فلا يكون أمامه إلا أن يقبل الشروط من دون مناقشتها، وترجع هذه السيطرة إلى الاحتكار الفعلي أو القانوني للسلع والخدمات، وبالتالي يتعاقد على أساسها أو يرفض إبرام العقد.[2]

ولأن شروط العقد السياحي معدة مسبقا من طرف وكالة السياحة والأسفار، بينما السائح يقبل بالشروط فيتعاقد أو لا يتعاقد، فيعد عقد إذعان. [3] حيث يكون العقد في شكل مطبوعة موحدة، تصدرها وكالة السياحة والأسفار، لجميع عملائها.[4]

وما يؤكد طابع الإذعان الذي يتميز به عقد السياحة والأسفار ما أكدته المادة 16 من القانون المنظم لنشاط وكالات السياحة والأسفار الجزائري، بأنه يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد، ويوافق عليه الزبون.[5]

وعليه يتضح من نص المادة أن وكالة السياحة والسفر هي الطرف المذعن له، أما السائح وهو الطرف المذعن في العقد (الطرف الأضعف في العقد السياحي).

---

[1]- سماعين عصماني، "عقد وكالة السياحة والأسفار وآثاره في التشريع الجزائري"، رسالة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، السنة 2015-2016، ص 33، متاح على الرابط http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/9121، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/07.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 34.

[3]- مصطفى زرواقي، المرجع السابق، ص 251.

[4]- انظر الملحق رقم 06، عقد سياحي لوكالة المرجان تورز بالطارف.

[5]- مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 34.

كما نود الإشارة إلى مسألة مهمة في وصف العقد السياحي بأنه عقد إذعان، وذلك الوصف ينطبق على الرحلات الشاملة، بمعنى أن تكون وكالة السياحة والسفر تنفرد في صياغة التفاصيل الدقيقة له، إذ أنها تعد برنامج الرحلة، وتقوم بتقديم الخدمات الفندقية، وتجهيز وسائل النقل، بالإضافة إلى ذلك بيان المقابل المالي لكل خدمة من الخدمات التي يتضمنها البرنامج المعد للرحلة، وعليه يقتصر دور السائح (العميل) على القبول والرفض وليس له حق التفاوض حول الأسعار المعروضة لأنها محددة سلفا.[1]

وأخيرا هناك مسألة مهمة لا تقل أهمية، وهي أن صفة الإذعان في العقد السياحي تتراجع في حالة طلب السائح تنفيذ الرحلة لحسابه والسفر عبر وكالة سياحية معينة، حيث يتقدم السائح طالبا منها تنفيذ برنامج الرحلة السياحية الذي تولى إعداده، وفي هذه الحالة تجري المناقشات والمفاوضات بين الطرفين حول تفاصيل الرحلة من أسعار الخدمات ووسائل الخدمات ووسائل النقل وتحديد المواقع الأثرية والتاريخية والسياحية التي يرغب السائح بزيارتها وغيرها...الخ.[2]

2/.العقد السياحي عقد مركب

من المتعارف عليه من حيث موضوع العقد، توجد عقود بسيطة وأخرى مركبة، فالعقد البسيط هو ذلك العقد يقتصر موضوعه على عقد واحد، ومثال ذلك كالبيع أو الوكالة أو الرهن أو المقاولة. بينما العقد المركب عادة ما يكون مزيجا من عدة عقود متعددة اختلطت جميعا فأصبحت تشكل عقدا واحد، كما هو الحال بالنسبة لعقد الفندقة الذي يمثل الإيجار (الغرفة و بيع المأكولات) ووديعة بالنسبة للأمتعة[3]. وبناءا على ذلك فإن العقد السياحي بوصفه العقد الذي يحكم العلاقة بين وكالة السياحة و السفر والسائح، يتضمن التزامات مختلفة ومتداخلة يمكن تكييف بعضها بأنها وكالة أو نقل، أو وكالة بالعمولة للنقل، أو بيع، غير أن هذه الإلتزامات وإن تعددت فهي تشكل وحدة قانونية

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 35.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 35.

[3]- مصطفى زرواقي، المرجع السابق، ص 252.

غير قابلة للتجزئة كقاعدة عامة ما دام الأصل فيها هو تنفيذ برنامج الرحلة في أمان وهدوء للعملاء.[1]

3/. العقد السياحي عقد خدمات

من التقسيمات الحديثة التي توصل إليها الفقه، هو تقسيم العقود بحسب موضوعها إلى عقود أموال وعقود أخرى محلها تقديم الخدمات، فالأولى تقع على أشياء مادية كالبيع والإيجار، أما الثانية فتنصب على تقديم الخدمات، ومثال ذلك النشاطات المهنية التجارية كالنقل والبنوك والوساطة، أو نشاطات أصحاب المهن الحرة كالمحامي والطبيب والمهندس وخدمات السياحة والسفر.[2]

بالنظر إلى مضمون العقد السياحية نجد أن موضوعه تقديم خدمات، إذ أن الوكالة السياحية تلتزم تقديم خدمات للسائح(العميل) وتتمثل في بيع رحلات وإقامات سواء كانت فردية أو جماعية، بالنظر في طبيعة العقد السياحي نجد بأنه لا يعتبر عقد أموال أي لا يغلب عليه طابع البيع فقط، وإنما عقد خدمات أيضا، لأن الالتزامات المترتبة على عاتق البائع و مسؤوليته المدنية باعتبار العقد من عقود الأموال تختلف عن الالتزامات الملقاة على عاتق المقاولة مسؤوليته المدنية، باعتبار عقد المقاولة عقد من عقود الخدمات.

نستنتج أن وكالة السياحة والسفر في هذه الحالة تقوم بتقديم خدمات، والمتمثلة في الجهد البشري الذي تقدمه باعتبارها متخصصة في مجالها، والذي يدخل ضمن نطاق النشاط المهني والخبرة والنصائح والتوجيهات لهذه الخدمة.[3]

ويترتب على كون العقد السياحي من عقود الخدمات ، انعقاد الاختصاص الإقليمي في حالة قيام منازعات فإنه يؤول للمحكمة المختصة، التي يقع في دائرة اختصاصها مكان تنفيذ الخدمة. وهذا

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 38.

[2]- المرجع نفسه، ص39 .

[3]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 39.

طبقا لقانون الإجراءات المدنية وقانون الإجراءات المدنية والإدارية [1]، ويكون الإختصاص الإقليمي في مكان إبرام الاتفاق أو تنفيذه حتى لو لم يكونا مقيمين في ذلك المكان.[2]

وأيا كان الأمر فإن العقد السياحي من عقود الخدمات، سواء تمثل التزام وكالة السياحة والسفر في القيام بأعمال وكالة أو تتولى بنفسها تقديم هذه الخدمات، ففي كلتا الحالتين فإنها تخضع للأحكام المطبقة على عقود الخدمات.[3]

4/. العقد السياحي من عقود المعاوضة

عموما عقود المعاوضة هي تلك العقود التي يجد فيها كل متعاقد عوضا لما قدمه، واستنتاجا لذلك فعقد السياحة والسفر هو عقد معاوضة نظرا لكون كل طرف يتحصل على مقابل لما قدمه، فالسائح يقدم مبلغا ماليا مقابل الخدمات السياحية (الخدمات، نقل، الإقامة...)، أما وكالة السياحة والسفر فهي تقدم تلك الخدمات وتحصل على المبلغ المالي.[4]

والجدير بالذكر في اعتبار العقد السياحي عقد معاوضة فبالنسبة للسائح المتعاقد يعد من الأعمال التي تدور بين النفع والضرر، بحيث يجوز للسائح متى كان صبيا مميزا [5] إبرام العقد. لكن تتوقف الإجازة على وليه إذا كان فيه مصلحة له أو يطلب رده نظرا للضرر الذي قد يصيبه، لكن هذا لا يعني إعفاء الطرف الآخر من الأهلية، بل هو ملزم بأن يكون كامل الأهلية القانونية.[6]

---

[1]- القانون رقم 09/08، المؤرخ في 25 فيفري 2008، المتضمن قانون الإجراءات المدنية و الإدارية، ج.ر.ج.ج، ع 21.

[2]- سماعين عصماني، المرجع السابق، ص 27.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 42.

[4]- مصطفى زرواقي، المرجع السابق، ص 252.

[5]- واعتبر المشرع الجزائري تمام الثالثة عشر من العمر هو الوقت الذي يعتبر فيه الطفل مميزا فقد نصت الفقرة الثانية من المادة 42 من القانون المدني على أنه: "... يعتبر غير مميز من لم يبلغ ثلاث عشرة سنة". ونصت المادة 43 من نفس القانون نفسه على ما يلي: "كل من بلغ سن التمييز ولم يبلغ سن الرشد... يكون ناقص الأهلية وفقا لما يقرره القانون". فطبقا لمفهوم المخالفة تطبيقا لنص المادة 42 في فقرتها الثانية وإعمالا لمقتضى المادة 43 السابقتين فإن سن التمييز محددة في القانون الجزائري ببلوغ الشخص بتمام الثالثة عشر سنة.

[6]- انظر نص المادة السابعة الفقرة الرابعة من القانون رقم 06/99 المتضمن لقواعد تنظيم نشاط وكالات السياحة و السفر.

إضافة إلى ذلك شخصية وكالة السياحة والسفر، تعد محل إعتبار في العقد، وإن غلط الوكيل السياحي في شخص الزبون لا يؤثر في صحة العقد، ولكن في حالة غلط الزبون في شخص الوكيل فإنه يؤثر على العقد.[1]

المطلب الثاني: تمييز عقد وكالات السياحة والأسفار عن غيره من العقود المشابهة له

يتميز العقد السياحي بجملة من الخصائص التي ينفرد بها عن باقي العقود المشابهة له و مثال ذلك عقد الفندقة وعقد الرحلات السياحية البحرية. و عليه سنتطرق في **(الفرع الأول)** بتمييزه عن العقد الفندقي، بعد ذلك نميزه عن عقد الجولة السياحية البحرية **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: تمييز العقد السياحي عن عقد الفندقة

يعرف عقد الفندقة بأنه "العقد الذي تتعهد بمقتضاه المنشأ الفندقية بأن تقدم لأحد العملاء الإيواء لمدة مؤقتة والطعام والشراب، وأن تصون وتحرص أمتعته الذي يحضرها معه إلى الفندق، وأن تقدم له خدمات أخرى ثانوية أو تابعة للأقامة **(هكذا)** للإقامة ذاتها، ذلك مقابل مبلغ من المال يتم تقديره طبقا لنوع الإقامة و الخدمات التابعة لها."[2]

كما تجدر الإشارة إلى مسألة مهمة حيث اختلف الفقه حول تسمية عقد الفندقة فهناك من أطلق عليه " عقد النزول في الفندق ".

وأطلق عليه البعض الآخر " الإقامة الفندقية " فهم بذلك يعبرون عن الإقامة بجزئها الأهم وهو الإقامة، في حالة تعاقد السائح مع الفندق فيلقى على عاتق الأخير مجموعة من الالتزامات، حيث يمكن ردها إلى عقد من العقود، فالإقامة هي إيجار للغرفة إضافة إلى ذلك المأكل والمشرب والمحافظة على الأمتعة الخاصة بالسائح وفي هذه الحالة يكون وديعة، وفي حالة تقديم الخدمات الأخرى فيكون مقاولة، وعليه فالإقامة وفقا لهذا الرأي هي العنصر الجوهري والذي تدور حوله العناصر الأخرى.[3]

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 39 .

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 50 - 51.

[3]- مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 107.

رغم تعدد الاختلافات الفقهية بخصوص تسمية العقد الفندقي، إلا أنها تدور حول المضمون نفسه في تعريف للعقد الفندقي، إذ يمكن وصف الخلاف حول تسمية العقد بأنه اختلاف شكلي.[1]

وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري قد نص بصريح العبارة بخصوص هذه المسألة من خلال القانون رقم 01/99 المؤرخ في 06 جانفي 1996 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة [2] من خلال نص المادة السابعة والتي عرفت عقد الفندقة بأنه: " كل عقد يلتزم بمقتضاه الزبون مؤقتا دون أن يتخذ هذا الأخير الفندق مسكنا له والمحافظة على أمتعته التي يودعها في المؤسسة وتقديم خدمات إضافية له عند الحاجة مقابل موافقة الزبون على تعليمات النظام الداخلي ودفعه مبلغا نقدي قيمته حسب نوعية الخدمات."

يفهم من نص المادة أن عقد الفندقة هو التزام من طرف الفندقي بتوفير الإقامة، وجميع الخدمات التابعة له إضافة إلى ذلك المحافظة على الأمتعة ومقابل ذلك يلتزم الزبون بدفع المبلغ المالي مقابل ذلك ودون أن تتغافل، فالزبون لا يتخذ الفندق مسكنا له.

وبناءا على ذلك فإن عقد الفندقة هو عقد تجاري، وبما أن النشاط الفندقي ركيزة أساسية ومهمة من ركائز التجارة الداخلية والخارجية على حد سواء، فتحظى بعناية المشرع وخاصة نظمه ضمن تشريع خاص يتناول أحكام عقد السياحة.[3]

كما أن لعقد الفندق جملة من الخصائص التي تميزه عن غيره من عقود الخدمات السياحية، والتي تتمثل في كونه عقد رضائي ملزم لجانبين، حيث ينعقد بمجرد توافر إرادة الطرفان أو اتفاقهما من دون الحاجة لعنصر الشكلية [4]، كما يلقي هذا الاتفاق على عاتق الطرفان التزامات متقابلة، فالفندقي

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 52.

[2]- المادة 07 من القانون 01/99، المتضمن القواعد المتعلقة بالفندقة، المؤرخ في 10 جانفي 1999، ج.ر.ج.ج، ع 02.

[3]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص52.

[4]- الشكلية فقد اعتبرها المشرع استثناء على الرضائية ويظهر ذلك جليا من خلال إعتبار الرسمية ركنا في بعض التصرفات القانونية التي نصت عليها المادة 324 من القانون المدني الجزائري. انظر: مشرية شلابي، "الشكلية في التصرفات القانونية"، رسالة ماستر، تخصص خاص أساسي، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم الحقوق ل.م.د، جامعة عبد الحميد ابن باديس- مستغانم-، السنة 2017 - 2018، ص 07، متاح على الرابط http://e-biblio.univ-mosta.dz، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/07.

يلتزم بتوفير الإقامة وحفظ الأمتعة، إضافة إلى ذلك الخدمات المتفق عليها نظيرا لذلك يلتزم النزيل بدفع ثمن تلك الخدمات، والتزامه بالمحافظة على أغراض الفندق، وغيره من الالتزامات التي يفرضها العقد.[1]

كما أنه من عقود الإذعان، حيث أن النزيل هو الطرف المذعن في العلاقة التعاقدية وصاحب الفندق هو الطرف المذعن له. بحيث هذا الأخير نجده يتمتع بالمركز القوي ومتفوق على النزيل، إذ يقتصر دور النزيل في قبول الشروط المفروضة، أو يرفضها دون أن يكون له الحق في مناقشتها أو التفاوض مع الفندقي، كما نلاحظ أن العقد الفندقي عقدا مركبا يتكون من مزيج من العقود المختلفة، كما يعتبر عقد معاوضة إذ يقوم الفندقي بتقديم خدمات إقامة، أطعمة، حفظ ودائع...، في حين أن النزيل يلتزم بالمقابل المالي لهذه الخدمات، كما أنه يتصف بأنه عقد تجاري، لأن الفندقي ينشئ التزامات تجارية، بالإضافة إلى ذلك هو عقد من عقود الخدمات.[2]

أولا: أوجه التشابه بين العقد السياحي وعقد الفندقة

إن العقد الفندقي والعقد السياحي يتميزان بجملة من الخصائص العامة والخاصة، حيث يعتبران من عقود المعاوضة والعقود التجارية المسماة، إضافة إلى ذلك من العقود الملزمة لجانبين.فهما يخضعان لنظام قانوني في القوانين الخاصة، حيث نجد أن المشرع الجزائري قد حدد أحكام خاصة لكلا العقدين، حيث نظم عقد السياحة والسفر في القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، وبالمقابل نجده نظم العقد الفندقي في القانون 01/99 الذي يحدد الأحكام المتعلقة بالفندقة، وعليه فالمشرع الجزائري قد حدد تعريف لكلا العقدين.[3]

ومن خلال عرضنا لمفهوم العقد الفندقي وبيان خصائصه والأحكام المنظمة له نرى أن العقد الفندقي يتطابق مع وكالات السياحة والسفر في حالة واحدة، وهي متى تعهدت الوكالة السياحية في توفير الإقامات الفندقية عند قيامها برحلات شاملة، ويتحقق ذلك سواء قامت بتوفير الإقامة وتكون

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 52 - 53.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 117.

[3]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 53.

ملتزمة أمـــــام السائح بذلك، إضافة إلى خدمات فندقية أخرى مع الالتزام بضمان سلامة العملاء مثلها مثل الفندقي.[1]

وعليه فوكالة السياحة والسفر تصبح ملتزمة بنفسها عن الالتزامات التي تقع على عاتق الفندقي، بتوفير الخدمات الفندقية الشاملة، كما تلتزم بضمان سلامة العملاء مثلها مثل الفندقي، سواء وفرت الإقامة في فنادق ملك لها أو تكون مملوكة للغير، وهذا ما يحدث في الرحلات السياحية الشاملة. [2]

ثانيا: أوجه الإختلاف بين العقد السياحي والعقد الفندقي

بالرغم من التشابه الكبير بين العقدين (السياحي و الفندقي) من حيث الخصائص، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود اختلاف يظهر جليا من ناحية أطراف العقد ففي العقد السياحي ينظم رابطة قانونية بين وكالة السياحة والسفر والسائح بطريقة مباشرة على خلاف العقد الفندقي، وهو ينظم الرابطة القانونية بين النزيل وصاحب الفندق بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بواسطة أو عن طريق الوكالة السياحية المنظمة للرحلات ككل.

أما من الناحية الموضوعية للعقد، فالعقد السياحي موضوعه تنظيم رحلة سياحية شاملة من طرف وكالة السياحة والسفر، وذلك طبقا للقـــواعد الواردة في القانون 06/99 المنظم لنشاط وكالة السياحة والسفر، لكن العقد الفندقي فموضوعه يقتصر على الإقامة أو النزول والخدمات المرتبطة بعقد الفندقة، كما في غالب الأحيان تكون الإقامة جزء من برنامج الرحلة السياحية.

بالنسبة للطبيعة القانونية هناك اختلاف كبير واستقلال تام بين العقد السياحي وعقد الفندقة، حيث نرى في العقد السياحي هناك جدال بخصوص الطبيعة القانونية نظرا لتعدد الالتزامات الناشئة عن العقد السياحي، خاصة ما نجد الوكالة السياحية تقوم بدور الوسيط، ويكيف العقد بأنه عقد وكالة، وتارة تقوم بدور الناقل بواسطة مملوكة أو مستأجرة، فيكون العقد السياحي عقد نقل، وأخيرا

[1] – سميحة بشينة، المرجع السابق، ص53.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق،ص ص 56 – 57.

يكون عقد مقاولة في الرحلات الشاملة، وعلى كل فإن لكل هذه الآراء مميزات والتي لا تخلو من النقد، إلا أنها ضرورة حتمية لتنظيم طبيعة العقد السياحي.[1]

وكذلك هو الحال في تكييف عقد الفندقة، حيث يرى البعض بأنه عقد إيجار (للغرفة) و عقد بيع بالنسبة للمأكولات والمشروبات، وعقد وديعة بالنسبة للأمتعة الخاصة بالنزيل إلى أن انتهى الأمر في تغليب العنصر الجوهري في الالتزام لتحديد طبيعته القانونية.

وعليه نرى أن العقد السياحي أشمل من العقد الفندقي فموضوعه تنظيم رحلة سياحية شاملة، في حين يبقى العقد الفندقي يقتصر فقط في توفير الاقامة والمأكل والمشرب والخدمات المرتبطة بالفندق.

من الاختلاف بين العقدين نلاحظ أن العقد السياحي أشمل من عقد الفندقة، متى كان محله تنظيم رحلة سياحية شاملة، تتضمن الإقامة في الفندق. في حين فعقد الفندق لا يشتمل إلا على الإقامة فقط.[2]

ويلاحظ أن وكالة السياحة والسفر تصبح عند قيامها بهذا الدور ملتزمة التزاما تاما بالالتزامات نفسها التي تقع على عاتق الفندقي، فهي تلتزم بتوفير الخدمات الفندقية كافة، كما تلتزم بضمان سلامة العملاء مثلها مثل الفندقي سواء وفرت الإقامة في فنادق ملك لها أو للغير وهذا ما يحدث في الرحلات السياحية الشاملة.[3]

الفرع الثاني: تمييز العقد السياحي عن عقد الجولة السياحية البحرية

يعرف عقد الرحلة السياحية البحرية بأنه:" هو عبارة عن عقد يتم بين وكالة السياحة (منظم الرحلة) والعميل (السائح) بأحد الأسلوبين الأسلوب الأول يكون بتوجيه إيجاب عام من منظم الرحلة يتضمن شروطها فإذا ما تقدم المشترك بطلب الإشتراك عد قبولا، فيتم العقد بالشروط المعلن عنها، والأسلوب الثاني تتقدم فيه جماعة من المشتركين إلى منظم الرحلة وتطلب منه رحلة معينة وتتفق معه

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص ص 119 - 122.

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 59.

[3]- المرجع نفسه، ص 57.

على شروطها"[1].

وقد اتسع نطاق الجولات السياحية، وزادت أهميتها عند مقارنتها بالعديد من الأنشطة السياحية الأخرى، بحيث لا تستهدف الذهاب إلى مكان معين في البحر، بقدر ما تستهدف الاستمتاع بالرسو في الموانئ، وزيارة الأماكن الأثرية وحجز المسارح والفنادق وغيرها، و لكن ذلك الوصف لا يغير أن الرحلة بحرية، حيث نجد أن المشرع المصري قام بتنظيم ذلك في قانون التجارة البحرية رقم 08 لسنة 1990، إضافة إلى ذلك المشرع الفرنسي والذي نظم الرحلة السياحية البحرية في القانون الصادر في 1966/06/18 والتي نجدها في المواد 47 إلى 49.[2]

أولا: أوجه التشابه بين العقد السياحي وعقد الجولة السياحية البحرية

يتشابه العقد السياحي مع الجولة السياحية البحرية من خلال الرحلات الجماعية وهي متمثلة في صورتين:

1/. الصورة الأولى: تؤدي فيها وكالة السياحة والسفر دور المقاول في مواجهة السائح وهذا في حالة ما تكون الجولة السياحية صمن الرحلة.

2/. الصورة الأولى: وتتمثل في أداء وكالة السياحة والسفر دور الناقل متى كانت الجولة البحرية موضوعا للعقد.

ويتضح من خلال ذلك أن الجولة البحرية مجرد صورة من صور العقد السياحي أو أحد موضوعاته وعليه تكون الجولة البحرية عقدا سياحيا وليس العكس.[3]

ثانيا: أوجه الإختلاف بين العقد السياحي وعقد الجولة السياحية البحرية

الإختلاف بين عقد وكالة السياحة والسفر والجولة البحرية السياحية يتضح بالرجوع إلى القانون رقم 06/99 المتضمن تنظيم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ونجد المشرع الجزائري نظم عقد السياحة والسفر في القوانين الخاصة المنصوص عليها في القانون 06/99 السابق الذكر، وحدد تعريفا للعقد

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 59.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 56.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 63.

السياحي وأطرافه والمتمثلة في وكالة السياحة والسفر والسائح، إضافة لذلك نجده حدد نوعية الخدمات السياحية التي تلتزم بها الوكالة اتجاه السائح، وتنفيذ برنامج الرحلة السياحية، كما أنه نص على الجزاءات المترتبة على عاتق الوكالة في حالة إخلالها بالتزام إتجاه السائح.

ولكن في الجولة البحرية نرى أن المشرع الجزائري لم يفرد لها أي تنظيم قانوني خاص، بل اكتفى بذكر بعض الأحكام المتعلقة بنقل المسافرين وأمتعتهم في القانون البحري [1] التي حددت بعض نصوصه مفهوم الأمتعة التي يحوزها المسافر، أما الإلتزامات التي تنشأ عن عقد الجولة السياحية البحرية فيطبق عليها نفس الأحكام المنصوص عليها في القانون 06/99 المتضمن نشاط وكالات السياحة والسفر، إضافة لذلك الأحكام العامة الواردة في القانون المدني.[2]

[1]- حيث أشار المشرع الجزائري في نص المادة 822 من القانون رقم 04/10، الصادر في 15 أوت 2010، المعدل والمتمم للأمر رقم 80/76، و المتضمن القانون البحري الجزائري، ج.ر.ج.ج، ع 46. على أنه:" تعد بمثابة أمتعة: أ- الأمتعة التي يحملها المسافر عادة معه أو الأمتعة التي يأخذها إلى حجرته أو تكون تحت حراسته، و تسمى هذه الأمتعة باسم أمتعة الحجرة،

ب- الحقائب المحتوية على الأمتعة الشخصية للمسافر والمسجلة والمنقولة في عنبر السفينة، وتسمى هذه الأمتعة باسم أمتعة العنبر،

جـ- السيارات السياحية بما في ذلك الأمتعة الموجودة بداخلها والتي ترافق المسافر ويستخدمها لاستعمالاته الشخصية."

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص133.

المبحث الثاني: الطبيعة القانونية لعقود وكالات السياحة والأسفار

إن مسألة اعطاء العقد وصفا قانونيا دقيقا، بالغة الأهمية، حيث تعتمد عليها تحديد الآثار المترتبة عن العقد وفقا للوصف. ذلك أنها عملية قانونية بحتة من خلالها يمكننا تحديد ميدان العقد.[1]

ويتم تحديد التكييف القانوني للعقد السياحي من خلال الدور الذي تضطلع بلعبه وكالة السياحة والسفر في العقد، ذلك أن لها أدوار تختلف من عقد لآخر.

الأمر الذي دفعنا للبحث حول التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح باعتباره عقد مركب يحتوي على العديد من الالتزامات المختلفة والمتداخلة فيما بينها.

ومن خلال هذا المبحث سنقوم بتحديد الطبيعة القانونية لعقود وكالات السياحة والأسفار انطلاقا من الدور الذي تلعبه الوكالة السياحية في تنفيذها للعقد. سنتناول عقود وكالات السياحة والأسفار بين تجزئة العقد ووحدته **(المطلب الأول)**. وكالة السياحة والسفر بين وسيط ومقدم فعلي للخدمة السياحية **(المطلب الثاني)**.

المطلب الأول: عقود وكالات السياحة والأسفار بين تجزئة العقد ووحدته

لقد اختلف الفقه بين مؤيد لفكرة تجزئة العقد السياحي، وبين توجه فقهاء آخرون لاعتماد فكرة أن العقد السياحي ذو طبيعة موحدة. وذلك ما سنتناوله من خلال تجزئة عقود وكالات السياحة والأسفار في **(الفرع الأول)** . ثم التطرق للرأي القائل بوحدة عقود وكالات السياحة والأسفار من خلال **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: تجزئة عقود وكالات السياحة والأسفار

كنا قد أشرنا أن عقد وكالات السياحة والأسفار عقد مركب من عدة عقود. مما دفع البعض بتجزئته لعقود منفصلة. حيث أن أغلب التشريعات لم تحدد الطبيعة القانونية للعقد السياحي ومنها

[1]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص ص 58 - 59.

المشرع الجزائري، مما جعل من الفقه و القضاء يجتهدان في هذه المسألة.[1]

وباعتبار أن عقد السياحة عقد مركب، حيث يشمل العقد السياحي عقد الوكالة عندما تلتزم بحجز تذاكر النقل أو حجز أماكن إقامة، وعقد النقل عندما تلتزم الوكالة بنقل السائح إلى وجهته بوسائل نقل تملكها أو تستأجرها، وعقد مقاولة بالنسبة للرحلة الشاملة حيث تعد برنامج الرحلة وتنفذه وتلتزم بتقديم سائر الخدمات الأخرى.[2]

هذا وإن اعتماد فكرة تجزئة العقد السياحي، تترتب عنها التزام الوكالة السياحية بالتزامات كل عقد على حدا من عقود تنفيذ الخدمة السياحة. الأمر الذي يدفع بالقاضي بالنظر في كل العقود من عقد وكالة وعقد النقل وعقد المقاولة حتى يتمكن من تحديد التزامات الوكالة.[3]

وفي حال وقع حادث أثناء مرحلة تنفيذ عقد النقل، تكون الوكالة ملتزمة اتجاه المتضرر بالتزامات الناقل من ضمان سلامته، وإن وقع أثناء إقامة العميل بالفندق، تكون الوكالة مسؤولة عن التزاماتها بعقد الفندقة.[4]

وهو ما اعتمدته البعض من قرارات محاكم فرنسية قليلة ففي دعوة تتعلق بتعاقد وكالة سياحية مع بعض السياح على تنظيم رحلة شاملة يتتضمن النقل والإقامة وغير ذلك، ووقعت حادثة لبعض المسافرين خلال عملية نقلهم حيث كانت الوكالة مجرد وسيط، إذ قضت محكمة استئناف باريس إلى وصف العقد بأنه عقد وكالة وانعدام مسؤولية وكالة السياحة والسفر.[5]

---

[1]- يزيد دلال، "الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة"، دفتر السياسة و القانون، 2014، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة تلمسان، (الجزائر)، ص 127. متاح على الرابط: https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/7178/1/D1108.pdf، اطلع عليه بتاريخ 22/05/ 2021.

[2]- زليخة بلحيمر، "مسؤولية وكالات السياحة و الأسفار عن إخلالها بإلتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، 2016_2017، ص 15، متاح على الرابط https://www.elmizaine.com/2019/05/pdf_55.html، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/16.

[3]- المرجع نفسه، ص ص 15 - 16.

[4]- المرجع نفسه، ص 16.

[5]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 69.

وسنفصل فيما يلي في كل جزء على حدا.

أولا: عقد السياحة عقد وكالة

يرى جانب من الفقه أن الوكالة تقوم بعمل الوسيط عند حجز التذاكر في وسائل النقل أو الفندق أو المطعم، أو تقوم باقتراح برنامج لخدمة سياحية تقدمها وكالة أخرى. وقد ذهب القضاء في هذا الاتجاه حيث اعتبر العقد السياحي عقد وكالة تتصرف فيه الوكالة باسم و لحساب زبائنها، حيث تتوسط بينهم و بين مقدم الخدمة السياحية الفعلي.[1]

ثانيا: عقد السياحة عقد مقاولة

تتخذ الوكالة السياحية دور المقاول عند تعاقدها مع العميل السائح، كأصيل حيث تلتزم الوكالة السياحية بتنفيذ العقد شخصيا، ويعتبر العقد هنا عقد مقاولة. وتكون الوكالة السياحية بصفة مقاول في حالتين.[2]

الحالة الأولى: مقاولة النقل

حيث تقدم وكالة السياحة و السفر للسائح خدمة النقل، و ذلك بوسيلة تكون مملوكة لها أو مستأجرة من طرفها.[3]

1/. الوكالة مالكة للطائرة

وذلك متى قدمت الوكالة السياحية خدمة نقل لعملائها السياح بواسطة طائرة تكون ملكا لها، حيث تقدم وكالة السياحة و الأسفار الخدمة السياحة لزبائنها بصفتها أصيل مقاول لا كوسيط، اذ تعتبر ناقل[4] حيث تقضي المادة 19 من قانون الطيران المدني الجزائري [5]:" تقيد في سجل ترقيم الطيران حسب الشروط المحددة عن طريق التنظيم: – الطائرات التابعة للدولة باستثناء الطائرات

---

[1]– يزيد دلال، المرجع السابق، ص 127.

[2]– المرجع نفسه، ص 127.

[3]– المرجع نفسه، ص 128.

[4]– المرجع نفسه، ص 128.

[5]– القانون رقم 06/98، المؤرخ في 28 جوان 1998، المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني، ج.ر.ج.ج، ع 48.

العسكرية. – الطائرات المدنية المملوكة لأشخاص طبيعيين من جنسية جزائرية أو أشخاص اعتباريين خاضعين للقانون الجزائري." ذلك أن الطائرات يمكن أن تكون ملكا إما لأشخاص طبيعيين من جنسية جزائرية، أو لأشخاص اعتباريين خاضعين للقانون الجزائري، و طبقا للمادة 128 من نفس القانون[1]، فإنه يمكن أن تستعمل الطائرات التي تملكها الوكالة في تقديم خدمات مباشرة للنقل الجوي للمسافرين السياح والتي تدخل ضمن الخدمات الجوية الخاصة وهي جميع الرحلات التي يقوم بها مالك الطائرة (وكالة السياحة) لحسابه الخاص.[2]

وأكدت المادة 130 من قانون الطيران المدني الجزائري، أنه تقع على الوكالة السياحية مسؤولية الناقل الجوي.[3]

2/. الوكالة مستأجرة للطائرة

وذلك عند تأجير الوكالة السياحية في إطار تنفيذها لعقد سياحي لطائرة بطاقمها، يبقى تابعا للمؤجر ملاحيا وتجاريا، باعتباره الناقل الجوي، في حين إذا تم الاتفاق في عقد إيجار الطائرة بطاقمها للوكالة السياحية، اعتبرت الوكالة في هذه الحالة ناقلا متعاقدا، والمؤجر ناقلا فعليا.[4]

وفي حال نظمت وكالات السياحة رحلة جوية وتعاقدت مع الركاب بوصفها الناقل الجوي، ثم استأجرت طائرة لتنفيذ الرحلة الجوية المنظمة، وكان اسمها على التذاكر، اعتبرت ناقلا متعاقدا، وتكون مؤسسة النقل الجوي ناقلا فعليا.[5]

---

[1]– تنص المادة 128 من قانون الطيران المدني الجزائري على:" تعرف كخدمات جوية خاصة، جميع الرحلات التي يقوم بها مالك الطائرة لحسابه الخاص. تحدد شروط وكيفيات استغلال الخدمات الجوية الخاصة عن طريق التنظيم."

[2]– تنص المادة 130 من قانون الطيران المدني الجزائري:" يخضع مالكوا ومستغلوا الخدمات الجوية الخاصة من ناحية المسؤولية، للتشريع الساري المفعول ولأحكام هذا القانون."

[3]– يزيد دلال، المرجع السابق، ص 129.

[4]– المرجع نفسه، ص 129.

[5]– المرجع نفسه، ص 129.

3/. الوكالة في مظهر ناقل جوي

إذالم يكن للوكالة السياحية طائرة ملك لها ولا مستأجرة، لكنها تتصرف على نحو يولد لدى السائح ادراك بكونها هي الناقل الفعلي، فتعد الوكالة ناقلا فعليا اعتمادا للمظاهر التي قامت بها مقابل السائح وجعلته يعتقد بأنها الناقل الحقيقي. وهو ما قضت به محكمة النقض الفرنسية في قرارها لسنة 1956، حيث اعتبرت الوكالة السياحية في القضية وكيلا وناقلا فعليا في نفس الوقت.[1]

الحالة الثانية: المقاولة الخدماتية

متى نظمت الوكالة السياحة برنامجا لرحلة أو جولة شاملا، تكون المقدم الفعلي للخدمة، وكان محل العقد السياحي ينصب حول تقديم خدمة سياحية بنفسها وبصفة شخصية فهو عقد مقاولة.[2]

وقد أخذت محكمة النقض الفرنسية بمفهوم عقد المقاولة، وأضفته على العقد السياحي الخاص بتنظيم الرحلة الجماعية المنظمة مسبقا، دون عقد الرحلة المنظم بناءا على رغبة السياح. وتزيد مسؤولية وكالة السياحة والأسفار بصفتها مقاول مقارنة بكونها وسيط، حيث تسأل عن تنفيذ كل العقود التي تتعلق بتنفيذ الخدمة السياحية.[3]

ثالثا: عقد السياحة عقد بيع

يعتبر جانب من الفقه أن تقديم خدمة سياحية منظمة مسبقا تعد أقرب للبيع منها إلى المقاولة ويكون الوكيل منتج أكثر من المقاول، فالمقاول يلتزم شخصيا بالقيام بعمل لصالح شخص آخر يلتزم بدوره بدفع أجر.[4]

ويضيف الباحث يزيد دلال " أما عندما تقوم هذه الوكالة بجمع جملة من الخدمات السياحية لتعرضها على الجمهور في شكل كاتالوجات فإنه يحوز وصف المنتج الذي يسعى لعرض منتوجه للبيع،

---

[1]- يزيد دلال ، المرجع السابق، ص 130.

[2]- المرجع نفسه، ص 130.

[3]- المرجع نفسه، ص 131.

[4]- المرجع نفسه، ص 131.

والزبون نفسه في هذه الحال ينتابه شعور أنه يشتري رحلة منظمة أكثر من أنه يتعاقد مع مقاول"[1]

وأصدر مجلس الوزراء للإتحاد الأوروبي قرارا توجيهيا بتاريخ 13جوان من سنة 1990، عرف من خلاله عقد السفر الجزافي[2] وكيفه عقد بيع بوصفه للخدمات السياحية أنها بيع أو عرض ببيع.

كما يسند للوكالة السياحية التزام ضمان البائع للمبيع وكذا ضمان العيوب الخفية.[3]

وقد تبنى المشرعان الفرنسي والجزائري هذا التكييف، حيث يستنتج من المادتين الثالثة والرابعة من القانون رقم 06/99 التي جاءت بكون دور الوكالة السياحية بيع رحلات متنوعة، وبيع كل أنواع تذاكر النقل، حيث تعتبر العقد السياحي عقد بيع.[4]

ومما تقدم فإن فكرة تجزئة العقد تبقى محدودة الأثر، وذلك للتصادم في ما بين جزئيات العقود، ونضرب مثالا لتعارض عقد المقاولة متى تبرم الوكالة السياحية العقد السياحي بصفتها أصيلة، مع عقد الوكالة حيث تكون وسيطا، فكيف تكون في ذات الواقعة القانونية العقد السياحي بمركزين قانونيين لكل منهما " عقد المقاولة وعقد الوكالة " خصائصه وأحكام وقواعد قانونية تضبطه.[5]

نستنتج أنه من غير الممكن الأخذ بفكرة تجزئة العقد، حيث أن مراحل تنفيذ العقد السياحي تتداخل

---

[1]- يزيد دلال، المرجع السابق، ص 131

[2]- " لقد عرف التوجيه الأوروبي عقد السفر الجزافي كونه العقد الذي يشتمل على تزاوج مسبق لخدمتين سياحيتين على الأقل، اذا تم بيعه أو عرضه للبيع بثمن اجمالي وعندما تتجاوز مدة الأداء المقدم من وكالة السفر 24 ساعة على ليلة كاملة ويدخل ضمن الخدمة المزدوجة التي تشكل هذا العقد كل من النقل والسكن والخدمات السياحية الأخرى التي لا تصنف ضمن الملحقات وتوابع النقل أو السكن والتي تشكل جزء مهم من الأداء الاجمالي المقدم للزبون. وتقسيم الفاتورات على مختلف العناصر المكونة لنفس الرحلة لا يشكل عائق أمام الحفاظ على التكييف السابق."، انظر: صليحة قاسم، زهرة أوزنجة، "الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة والأسفار"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون، تخصص قانون خاص معمق، كلية الحقوق، قسم القانون الخاص، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2018_2019، ص 30، متاح على الرابط http://dlibrary.univ-boumerdes.dz:8080/bitstream/123456789/5690/1/%D8%B5%D9%84%D9%8A%D8%AD%D8%A9%20%D9%82%D8%A7%D8%B3%D9%85.pdf، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/16.

[3]- يزيد دلال، المرجع نفسه، ص 131.

[4]- تنص المادة الثالثة في فقرتها الأولى من القانون رقم 06/99 على أنه: " يعتبر في مفهوم هذا القانون وكالة سياحة وأسفار: كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها كما هو منصوص عليها في المادة 4 أدناه."

[5]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 16.

فيما بينها لا يمكن التخلص من واحدة منها، إذ تعرض سلامة السائح للخطر. لذا بقيت محدودة الأثر والتطبيق، خاصة أن وكالات السياحة والأسفار لم يعد يقتصر دورها على مجرد التوسط، بل أصبحت تقدم رحلات جماعية شاملة.[1]

وقد كان النقد الموجه لفكرة التجزئة سبب ظهور رأي اعتمد فكرة وحدة العقد السياحي.

الفرع الثاني: وحدة عقود وكالات السياحة والأسفار

أساس فكرة وحدة العقد أنه مهما تعددت الروابط القانونية التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح، فإن هناك وحدة اقتصادية غرضها الأول وموضوعها الوحيد تحقيق الرحلة الهادئة الآمنة، تقوم على عدة مراحل فرعية تتبع الأصل.[2]

" فالوكالة تجتهد في خلق منتوج فكري جديد من خلقها أو إبداعها هي ولا يقتصر دورها على مجرد تجميع خدمات مقدمة من غيرها، كالناقلين وأصحاب الفنادق والمطاعم، والزبون ينظر إلى مجموع هذه الخدمات والأداءات على أنها خدمة واحدة يتلقاها من مؤسسة سياحية واحدة وليس تركيبة من الخدمات المختلفة التي لا تربطه بمقدميها أية علاقة مباشرة."[3]

واحتج متبنوا هذا الرأي لكون العميل يتعاقد مع الوكالة على العقد ككل لا كأجزاء، كما أنه يدفع السعر المتفق عليه مقابل كل الخدمة السياحية محل العقد المبرم بينهما و ليس بشكل لكل مرحلة من البرنامج السياحي سعره مستقل عن بقية مراحل العقد.[4]

وقد دعى الفقه إلى الأخذ بوحدة العقد السياحي على سبيل الاستثناء لا غير، ذلك أنه لا يمكن تعميمه حيث يفرض تعدد الأدوار التي تلعبها الوكالة السياحية نفسه من عقد لآخر فتارة تكون وكيلا وأخرى مقاول.[5]

---

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 17.

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 71.

[3]- يزيد دلال، المرجع السابق، ص 132.

[4]- بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 71.

[5]- يزيد دلال، المرجع نفسه، ص 133.

وقد سمح المشرع الجزائري لوكالات السياحة والأسفار بتنظيم الرحلات الجماعية الشاملة لحسابها[1]، بصفتها مقاول. وكذا بحجز الإقامة بالفنادق وبيع كل أنواع تذاكر النقل، وفي حال قامت بممارسة مهمة النقل السياحي اعتبرت ناقلا، مما يستتبع بالضرورة تطبيق أحكام عقد نقل الأشخاص.[2]

المطلب الثاني: وكالات السياحة والأسفار بين دور الوسيط و مقدم فعلي للخدمة السياحية

سنتناول خلال هذا المطلب التكييف القانوني للعقد السياحي اعتمادا على الدور الذي تلعبه وكالة السياحة في تنفيذها للخدمة السياحية، فمرة تكون وسيط من خلال **(الفرع الأول)**، ومرة أخرى تكون مقدم فعلي للخدمة في **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: وكالة السياحة والسفر وكيل نيابي

عرف المشرع الجزائري الوكالة في نص المادة 571 من القانون المدني بأنها: " الوكالة أو الإنابة هو عقد بمقتضاه يفوض شخص شخصا آخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل وبإسمه."

وبالرجوع للقانون 06/99 المنظم لنشاط وكالة السياحة والأسفار، نجده يكرر مصطلح الوكيل السياحي، حيث يعتبر الوكالة السياحة وكيلا عن السائح. وهو الدور التقليدي لوكالة سياحية.

أولا: العقد السياحي عقد وكالة بأجر

يرى جانب من الفقه والقضاء أن العقد السياحي هو عقد وكالة بأجر، وتعد الوكالة وكيلا بأجر عن السائح، إذ تبرم الوكالة بموجبه التصرفات القانونية لحساب عميلها منها حجز التذاكر له على وسائل النقل المختلفة أو الحجز في الفنادق واكتتاب تأمين لصالحه لدى شركات التأمين.[3]

وأسس الفقهاء فكرتهم، ذلك أنها تقوم بمهامها مقابل أجر. أكدت الفكرة وكالات السياحة بتسمية نفسها "وكالات"، كما تبنى المشرع الجزائري هذا الرأي في القاون رقم 06/99. هذا الرأي

---

[1]- انظر الملحق رقم 06، والمتضمن لنموذج لعقد سياحي خاص بتنظيم رحلة سياحية شاملة لعمرة، من طرف الوكالة السياحية المرجان تورز.

[2]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص ص 18 - 19.

[3]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 75.

وإن كان يتماشى مع الدور التقليدي الذي كانت تلعبه وكالات السياحة، إلا أنه لم يعد يتوافق مع الوقت الحاضر. كما أن اعتبار الوكالة السياحية وكيلا يمكنها من التهرب من مسؤوليتها اتجاه الزبون بإثبات ارتكابه لخطأ شخصي وهو ما يعتبر اجحافا في حق السائح الطرف الضعيف.[1]

والقاعدة العامة لا يجب أن تخرج الوكالة السياحية عما جاء في العقد، وتكون مقيدة بطلبات السائح. ذلك أن الوكيل لا يمكنه تجاوز ما أوكل للقيام به[2]، إلا في استثناءات[3].

ويجوز تجاوز حدود الوكالة متى استحال اخطار الموكل سلفا بذلك، أو ان يكون الظن الغالب موافقة الموكل، أو بإبلاغ الموكل فورا بالتجاوز.[4]

وعليه تتصف الوكالة السياحية بكونها وكيل، بتنفيذ طلبات السائح، دون تجاوزها، إذ تلتزم بحدود ماجاء في العقد. وأنه متى طلب العميل من الوكالة حجز غرفة في فندق من الدرجة الأولى بسعر معين و دون تحديد اسم الفندق، وقامت الوكالة بحجز غرفة بفندق من الدرجة الثانية وبنفس السعر فلا تعتبر الوكالة قد خرجت عن حدود العقد لأن المخالفة تعود بمنفعة على السائح.[5]

ويجوز لوكالة السياحة والأسفار تجاوز تعليمات السائح الخاصة بالحجز في وسيلة من وسائل النقل أو في فندق أو غير ذلك من الخدمات، متى استحال عليها اعلام الزبون بأن مكان الإقامة الذي اختاره أو وسيلة النقل التي حددها لا يمكن الحجز فيها لعدم وجود أماكن شاغرة، مما اضطرها

---

[1]- ليلى حبشاوي، "مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار عن تنفيذ عقد السياحة و الأسفار"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2018/2017، ص ص 23 - 24، متاح على الرابط https://www.elmizaine.com/2019/06/pdf_794.html#head-2، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/28.

[2]- تنص المادة 575 في فقرتها الأولى من القانون المدني الجزائري على: " الوكيل ملزم بتنفيذ الوكالة دون أن يتجاوز الحدود المرسومة."

[3]- المادة 575 في فقرتها الثانية من القانون المدني الجزائري: " لكن يسوغ له أن يتجاوز الحدود إذا تعذر عليه إخطار الموكل سلفا و كانت الظروف يغلب معها الظن بأنه ما كان يسع الموكل إلا الموافقة على هذا التصرف و على الوكيل في هذه الحالة أن يخبر الموكل حالا بتجاوز حدود الوكالة."

[4]- ليلى حبشاوي، المرجع نفسه، ص 25.

[5]- المرجع نفسه، ص 25.

للتصرف بدلا منه بأخذ القرار، معتقدة أنه ما كان العميل إلا ليقبل بهذه الحجوزات. بشرط أن تعلمه بالتعديل الذي اتخذته.[1]

إذ تلتزم وكالة السياحة والأسفار بصفتها وكيلا عن السائح ببذل عناية وليس بتحقيق نتيجة، و لعدم ورود نص خاص في القانون رقم 06/99 يتوجب علينا الرجوع للقواعد العامة الواردة في القانون المدني في نص المادة 567 والتي تقضي بأنه "يجب دائما على الوكيل أن يبذل في تنفيذه للوكالة عناية الرجل العادي"، أي أن الوكالة السياحية بصفتها وكيلا عن السائح تقدم الخدمات السياحية لقاء أجر معلوم وتبذل في تقديم مختلف الخدمات عناية الرجل المعتاد.

هذا ويجوز للوكالة السياحية عند تنفيذ التزامات عقد الوكالة، أن تستعين بالغير من مقدمي الخدمات السياحية[2] من شركات النقل، والفنادق، و المطاعم..وغيرها، هذا وتعتبر الوكالة مسؤولة عن جميع تصرفاتها، وعن أخطاء هؤلاء.[3]

كما تكون الوكالة السياحية، في إطار العقد الوكالة السياحية طرفا في عقدين، أحدهما هو عقد الوكالة الذي تبرمه مع السائح، والآخر يربطها مع مقدمي الخدمة السياحية تعود آثاره على السائح كمستفيد أبرم العقد لحسابه ولمصلحته، أو بإسم الوكالة ولحساب السائح وهنا تعود آثار العقد على الوكالة لتنقلها بدورها للسائح.[4]

ونستنتج أنه يكيف عقد السياحة بأنه عقد وكالة حين يقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على القيام بحجز تذاكر نقل أو في فندق أو تنظيم رحلة فردية. كما أن تعاقد وكالة السياحة

---

[1]- ليلى حبشاوي، المرجع السابق، ص ص 24 - 25.

[2]- انظر الملحق رقم 05، المتضمن اتفاقية بين وكالتين سياحيتين، وكالة كوكياج تورز بالطارف من جهة و وكالة بلانات تورز بالعاصمة من جهة أخرى توضح المادة الأولى من هذه الاتفاقية استعانة الوكالتين طرق التعاون بينهما حول تحديد طرق حجز تذاكر عبر مواقع التواصل الإجتماعي، الوطنية منها و الدولية، و كذا حجز الإقامة بالفنادق، و عقود التأمين الخاصة بالسفر و باقات الرحلات عبر منصة الحجز بالانترنت booking.pro123.

[3]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 80.

[4]- المرجع نفسه، ص 81.

والأسفار بإسمها لا بإسم السائح من أجل تنفيذ الرحلة المتفق عليها لا منع تكييف العقد بأنه عقد وكالة، ويخضع في هذا إلى أحكام الوكالة المستترة.[1]

ثانيا: العقد السياحي عقد وكالة بالعمولة للنقل

يقول جانب من الفقه أن وكالة السياحة والأسفار وكيلا بالعمولة للنقل في تنفيذ العقد، تلتزم بمقتضاه بإبرام عقد النقل باسمها ولمصلحة السائح، فعقد النقل عندما يتم بين الناقل و الراكب، يرتب التزامات متقابلة في ذمة كلا طرفيهفالوكالة توفر وسيلة النقل، والراكب يدفع الأجرة.[2]

وعقد الوكالة بالعمولة للنقل يلتزم بموجبه الوكيل أن يبرم بإسمه ولحساب موكله الراكب عقد نقل لقاء أجر معين، وكذا بالقيام بالعمليات المتعلقة بالنقل، وقد يقع على نقل الأشخاص أو الأشياء. وتؤكد المادة 37 من القانون التجاري الجزائري ذلك.[3]

وعليه فالوكالة السياحية تبرم مع الناقل عقد نقل، ومع الموكل الزبون السائح عقد وكالة بالعمولة للنقل، تلتزم بمقتضاه بإتمام عملة النقل، وضمان سلامة الراكب اساس التزامها تحقيق نتيجة ولا تكون مسؤولة عن خطئها الشخصي فحسب، بل حتى عن أخطاء الناقل القائم بعملية النقل اتجاه الراكب السائح. الذي يمكنه بموجب عقد الوكالة بالعمولة للنقل الرجوع بصفة مباشرة على الناقل الذي تعاقدت معه وكالة السياحة والسفر، للمطالبة بتعويضه عن الأضرار الناتجة عن عقد النقل. سواءا لعدم تنفيذه، أو لكون تنفيذه معيبا، أو لأي تأخر في ميعاد الإنطلاق أو الوصول.[4]

---

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 25.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 84.

[3]- تنص المادة 37 من القانون التجاري الجزائري على أنه:" يعتبر عقد العمولة للنقل اتفاق يلتزم بمقتضاه تاجر بأن يباشر باسمه الخاص أو باسم موكله أو شخص من الغير نقل أشخاص أو أشياء، وأن يقوم عند الإقتضاء بالأعمال الفرعية المرتبطة بالنقل."

[4]- تنص المادة 69 من القانون التجاري الجزائري على أنه:"زيادة على الالتزامات المترتبة على ناقل الأشخاص والمنصوص عليها في المادة 65، يعد الوكيل إبتداءا من تكفله بالمسافر، مسؤولا عن الأضرار البدنية."

ويمكن للسائح أن يدخل الوكالة في دعوى التعويض بصفتها وكيلا عن السائح[1].[2]

انتقد هذا الإتجاه في كون النقل ليس هو الهدف الرئيسي بل مجرد وسيلة للوصول إلى وجهة السائح.[3]

وتجدر الإشارة إلى أن العقد السياحي لا يشمل عملية النقل فـحسب، في حالة ما إذا اكتفت وكالة السياحة بتنظيم زيارات رفقة مرشدين داخل المواقع والآثار ذات الطابع السياحي.[4]

إضافة لكون عقد السياحة عقد مركب يشمل مجموعة من المراحل في حين أن عقد الوكالة بالعمولة عقد بسيط يتمثل في التوسط بإبرام عقد النقل من قبل الوكيل لصالح الموكل (السائح). كما أن الثمن الذي يلتزم بدفعه السائح في عقد السياحة يحدد جزافا، أما أجرة الوكيل فإنها تشمل فضلا عن عمولته المبالغ التي صرفها في سبيل تنفيذ الوكالة.[5]

الفرع الثاني: وكالة السياحة والسفر مقدم فعلي للخدمة السياحية

مع تطور قطاع السياحة، أصبحت الوكالة السياحية تنظم رحلات سياحية شاملة وجماعية كاملة بوسائل نقل مملوكة لها أو مستأجرة. وبأماكن إقامة وفنادق وقرى مملوكة لها. وذلك حتى تكون مقدما لبرامج سياحية، لا يكون للسائح سوى الموافقة عليها بعد دفع السعر المحدد.[6]

ووكالة السياحة والسفر أصبح يتعذر وصفها بالوسيط، إذ أصبحت مقدما فعليا للخدمة السياحية، وقد انقسم مؤيدي فكرة الوكالة السياحية مقدم فعلي للخدمة، على أنها عقد نقل، أو عقد مقاولة، وآخر عقد بيع.[7]

---

[1]- تنص المادة 72 من القانون التجاري الجزائري على: "يجوز للمسافر أن يرفع مباشرة على الناقل دعوى التعويض عن الضرر الحاصل له بسبب عدم تنفيذ عقد النقل أو الإخلال بتنفيذه أو التأخير فيه، ويكون الوكيل بالعمولة مكلفا قانونا بالحضور فيها، فيجوز للناقل أن يرفع مباشرة على المسافر دعوى التعويض عن الضرر الحاصل له بسبب عقد النقل، ويكون الوكيل بالعمولة مكلفا قانونا بالحضور فيها".

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص ص 85 - 86.

[3]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 27.

[4]- المرجع نفسه، ص 27.

[5]- المرجع نفسه، ص 27.

[6]- انظر المادة الرابعة الفقرة السادسة من القانون 06/99، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر.

[7]- أحمد حسن كاظم المسعودي، المرجع السابق، ص 51.

أولا: الإتجاه القائل بتكييف عقد وكالات السياحة و الأسفار عقد نقل

نظم المشرع الجزائري عقد النقل، سواء نقل الأشخاص أو البضائع.[1]

وبالنظر إلى القانون رقم 06/99 المتضمن تنظيم القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار في نص المادة 04 منه في فقرتها السادسة والتي قضت بأن " تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص فيما يأتي: النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل."[2]

وفي العقد السياحي يعتبر عقد نقل أشخاص، مبرم بين طرفين، يكون الناقل الوكالة السياحية، والراكب هو السائح، وتقوم بنقل عملائها سواء بوسائل مملوكة للوكالة أو مستأجرة.[3]

وهنا يجب منا التوضيح أكثر فيما إذا كانت وسيلة النقل مملوكة للوكالة أو مستأجرة.

1/. وسيلة النقل مملوكة لوكالة السياحة و السفر

تنص المادة الرابعة في فقرتها السادسة من القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار " تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص فيما يأتي: النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل."

ويجوز لوكالة السياحة والأسفار امتلاك وسائل النقل الخاصة بها لنقل المسافرين، ذلك أن النقل عنصر جوهري في العقد السياحي، بوصف الوكالة ناقلا عند إمتلاكها لوسائل النقل ويجب أن يكون لها حق الإشراف، والمراقبة على وسيلة النقل وعلى قائد المركبة.[4]

---

[1]- تنص المادة 36 من القانون التجاري الجزائري على أنه: "أن عقد النقل اتفاق يلتزم مقتضاه متعهد النقل مقابل ثمن بأن يتولى بنفسه نقل شخص أو شيء إلى مكان معين. "

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 91.

[3]- المرجع نفسه، ص 91.

[4]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 91 - 92.

2/. وسيلة النقل مستأجرة لوكالة السياحة والسفر

أ/. وسيلة النقل البرية

ما أصبح عاديا هو مظهر استئجار الوكالات السياحية لمركبة سيارة أو حافلة، سواء بسائق أو دونه، لنقل الزبائن، ويشترط لاعتبار العقد عقد نقل، أن تستأجر وسيلة النقل وأن يكون للوكالة سلطة الإشراف والرقابة على المركبة والسائق، حتى يمكن مساءلة الوكالة بصفتها متبوع عن أخطاء التابع. وتلتزم الوكالة بتحقيق نتيجة عن توصيل الراكب سالما الى وجهته المتفق عليها في العقد. وبتوفير وسيلة نقل تكون صالحة للنقل. كما يحق للراكب أن يعدل عن عقد النقل ويطالب بثمن النقل، أو التعويض عن اخلال الناقل بالتزاماته.[1]

هناك فراغ تام في القضاء الجزائري للاجتهادات القضائية التي تقضي بتكييف الدور الذي تلعبه وكالة السياحة والأسفار في تنفيذ عقد السياحة والأسفار بأنه عقد نقل، وما يرتبه من التزامات تتحملها وكالة السياحة والأسفار، خصوصا الإلتزام بضمان سلامة المسافر، وكذا الالتزام بمواعيد إنطلاق و وصول الرحلة السياحية بدون أي تأخير.[2]

ب/. وسيلة النقل البحرية

بدءا لم ينظم المشرع الجزائري هذه الوسيلة بنص خاص في القانون رقم 06/99، حيث تقوم وكالة السياحة والسفر باستئجار وسيلة بقائدها للقيام برحلات سياحية.

هذا وتختلف اكتساب وكالة السياحة والسفر لصفة الناقل باختلاف صورة ايجار السفينة في شكلين:

. الصورة الأولى: فتتمثل في التأجير الزمني للسفينة، ويقصد بها المشارطة الزمنية وفقا للفقه الفرنسي، وهي عبارة عن عقد يلتزم بموجبه المؤجر (مالك السفينة)، بأن يضع تحت خدمة المستأجر (وكالة السياحة والأسفار)، سفينة صالحة للملاحة، للانتفاع بها وفقا لمصالحه، في حدود الشروط المتفق

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 92 - 93.

[2]- المرجع نفسه، ص 93.

عليها في العقد أو القانون، خلال مدة زمنية محددة. حيث تنتقل إلى الوكالة السياحية الإدارة التجارية وتبقى للمالك الإدارة (سلطة قيادة وصيانة السفينة)، فيكون الطرفين كناقل مسؤولا عن أفعاله.[1]

. الصورة الثانية: فتتمثل في تأجير السفينة بالرحلة، ويعنى بها المشارطة بالرحلة في الفقه الفرنسي، عقد يلتزم بموجبه مالك السفينة، أن يضع تحت تصرف الوكالة السياحية المستأجر، سفينة كاملة أو جزء منها للقيام برحلة، ويبقى المالك محتفظا بالإدارة الملاحية والتجارية. ويكون بذلك المالك مسؤولا[2] عن الأضرار التي تلحق بالمسافرين كونه هو الناقل.[3]

ت/. وسيلة النقل الجوية

يتبادر علينا سؤال حول هل تعد وكالة السياحة والسفر ناقلا جويا إن قامت باستئجار طائرة لتنظيم رحلات سياحية جماعية مخفضة تعرف باسم " charter voyage".[4]

والمقصود بالناقل الجوي وفقا لاتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي "إتفاقية وارسو" [5]، هو كل شخص يكون طرفا في عقد نقل جوي دولي خاضع لاتفاقية وارسو محررا مع مسافر أو شاحن أو

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 91 - 92.

[2]- ففي قضية شهيرة تعرف باسم (قضية باتوري) استأجرت فيها وكالة السياحة الباخرة لرحلة بحرية يزور فيها السائحون بعض الموانئ والجزر (Botory) البولندية الثلجية، و نظرا لتأخر الباخرةلم تصل الباخرة إلى الجزر والموانئ المتفق على زيارتها. والمسافرون أقاموا دعوى على وكالة السياحة والسفر بطلب استرداد ما دفعوه، وقد تركز دفاع المدعى عليها أمام المحكمة بعدم مسؤوليتها على أساس أنها وكيل بأجر، وأنها استبعدت في الدعاية التي قامت بطبعها مسؤوليتها عن الحوادث المادية والمعنوية، و التأخيرات التي نجمت عن الرحلة كما أنها احتفظت لنفسها بحق تغيير برنامج الرحلة إذا اضطرت الظروف إلى ذلك، ورفضت محكمة السين التجارية جعل وكالة السياحة وكيلا بأجر، وأعطتها وصف ناقل، ورفضت إعمال شرط الإعفاء من المسؤولية. وأيدت محكمة استئناف باريس هذا القرار ، عليه فإن وكالة السياحة أصبحت مسؤولة كونها، وأيدت محكمة النقض الفرنسية هذا الحكم. انظر: المرجع نفسه، ص 93- 94.

[3]- المرجع نفسه، ص 94.

[4]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 95.

[5]- اتفاقية وارسو: اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي المعروفة أيضا باسم اتفاقية مونتريال هي معاهدة متعددة الأطراف تم اعتمدها في اجتماع دبلوماسي من الدول الأعضاء في منظمة الطيران المدني الدولي في عام 1999. عدلت أحكام هامة من النظام المتعلق بالتعويض في اتفاقية وارسو لضحايا الكوارث الجوية. محاولات الاتفاقية لإعادة التوحيد والقدرة على التنبؤ من القواعد المتعلقة بالنقل الدولي للركاب والأمتعة والبضائع. مع الحفاظ على الأحكام الأساسية التي خدمت مجتمع النقل الجوي الدولي لعدة عقود ، فإن المعاهدة الجديدة تحقق التحديث في عدد من المجالات الرئيسية لأنها تحمي الركاب من خلال إدخال نظام للمسؤولية من مستويين الذي يلغي الشرط السابق لإثبات الإهمال المتعمد من قبل الناقل الجوي. من أجل القضاء عليها أو الحد من التقاضي الذي طال أمده.انظر موقع ويكيبيديا، متاح على الرابط https://ar.wikipedia.org/wiki، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/08.

من يمثلهما قانونا أما الناقل الفعلي كل شخص خلاف الناقل المتعاقد يخول بمقتضى تصريح من الناقل للقيام بعملية النقل أو جزء منها دون أن يكون تابعا له."[1]

وتكون وكالة السياحة ناقلا في حالتيين، عندما تقوم باستئجار طائرة مع الإشراف على طاقمها، حيث تسأل في هذه الحالة عن أخطائهم كتابعين لها، وتكون مسؤولية كاملة في مواجهة مسافريها. طبقا للمادة 136 من القانون المدني الجزائري [2]، حيث تكون الوكالة مسؤولة ملاحيا وتجاريا.[3]

أما الثانية، فحين تستأجر الوكالة طائرة مع طاقمها، ويبقى مالك الطائرة مسؤولا ملاحيا كالناقل الفعلي، وتبقى الادارة التجارية للوكالة كناقل متعاقد، يكونا مسؤولان بالتساوي أمام المسافرين.[4]

ويظهر دور الوكالة السياحية بصفتها ناقلا بمجرد قيامها بتسليم تذكرة السفر إلى السائح أو بكتابة اسمها أو العلامة التجارية الخاصة بها بالتذكرة و اغفالها ذكر اسم الناقل الفعلي، ذلك أن المظهر الخارجي لوكالة السياحة والسفر يتمثل في اعتبارها ناقلا جويا لدى العميل.[5]

ففي هذه الحالة تظهر الوكالة السياحية بمظهر الناقل، كأن تغفل عن الإشارة لإسم الناقل الفعلي.[6]

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 95.

[2]- المادة 136في فقرتها الأولى من القانون المدني الجزائري على أنه:" يكون المتبوع مسؤولا عن الضرر الذي يحدثه تابعه بفعله الضار متى كان واقعا منه في حالة تأدية وظيفته أو بسببها أو بمناسبتها."

[3]- مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 95.

[4]- المرجع نفسه، ص 95.

[5]- المرجع نفسه، ص 95.

[6]- وتأكيدا لذلك قضت محكمة استئناف باريس بتاريخ 1952/12/11 في إحدى القضايا بجعل وكالة السياحة والسفر ناقلا ظاهرا في دعوى تتلخص وقائعها في تنظيم إحدى وكالات السياحة والسفر رحلة سياحية وتم النقل باحدى الطائرات التابعة لشركة جنوب فرنسا "مونبليه" حيث تعرضت الطائرة إلى حادث مروع في أثناء الرحلة من باريس إلى كازابلانكا، وتبين آنذاك أن تذكرة أحد المسافرين ذكر فيها إسم وكالة السياحة والسفر محل الناقل فادعى ورثة المسافر مسؤولية الوكالة، لذلك أيدت محكمة الدرجة الأولى والثانية هذا الإدعاء أخذا بنظرية الأوضاع الظاهرة لأنه تبين أن الوكالة السياحية عند تسليمها لتذكرة الطيران ظهر اسمها في المكان المخصص للناقل فقضت المحكمة بمسؤولية الوكالة السياحية بوصفها ناقلا على أساس اتخاذها مظهر الناقل. انظر: المرجع نفسه، ص ص 95-96.

والهدف من ذلك تشديد التزامات وكالة السياحة والأسفار ومن ثم قيام مسؤوليتها من جهة، ومن جهة أخرى حماية السائح الذي ابرم العقد السياحي معتقدا أن وكالة السياحة والأسفار هي ناقل حقيقي، ويلتزم السائح بإثبات المظهر الخارجي مع توفر حسن النية الذي دفعه إلى الاعتقاد بأن وكالة السياحة والأسفار ناقلا.[1]

ثانيا: الإتجاه القائل بتكييف عقد وكالات السياحة و الأسفار عقد مقاولة

تعدى دور الوكالة السياحية القيام بأعمال الوساطة إلى تقديم فعلي للخدمات السياحية، ولا سيما عند تنظيم الرحلات السياحية الشاملة، إذ تقوم بإعداد برنامج الرحلة وتنظيمه.[2]

وتعرف المقاولة وفقا لنص المادة 549 من القانون المدني الجزائري بأنها: "المقاولة عقد يتعهد بمقتضاه أحد المتعاقدين أن يصنع شيئا أو أن يؤدي عملا مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الآخر"، وقد انتقد تعريف المشرع الجزائري بكون عقد المقاولة اتفاق بين طرفين يلتزم بمقتضاه المقاول بعمل معين لصالح طرف آخر وهو رب العمل الذي يلتزم بدفع أجر، حيث يعاب بغموضه وخلطه مع عقد العمل.[3]

ويعرف عقد المقاولة بأنه: "العقد الذي عن طريقه، يتعهد شخص يقال له المقاول في مواجهة شخص آخر يقال له رب العمل، بأن ينفذ له عملا مقابل أجر، مستقلا عنه ودون أن تكون له صفة تمثيلية"[4]

ذلك أن الزبون يقتصر دوره على الموافقة على الرحلة، وفقا للشروط التي وضعتها الوكالة مسبقا، حيث تقدم الوكالة خدمة سياحية شاملة، الأمر الذي جعل اضفاء وصف قانوني على العقد السياحي عقد مقاولة.[5]

---

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 33.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 92.

[3]- المرجع نفسه، ص ص 92 - 93.

[4]- المرجع نفسه، ص 92.

[5]- المرجع نفسه، ص 93.

طبقا للتعريف السابق لعقد المقاولة، يلتزم المقاول السياحي بإنجاز ما تعهدت به في العقد، تنفيذ الرحلة السياحية وفي المدة المعينة وبالكيفية المتفق عليها بين الطرفين.[1]

إن كل الخدمات التي تقدمها الوكالة السياحية للسياح تدفع إلى وصف الرابطة القانونية بعقد مقاولة، وتكون الوكالة السياحية في مقام المقاول السياحي الذي يلتزم بتنفيذ جميع الخدمات السياحية لصاحب العمل المتمثل في العميل. [2]

لكن تكاليف الرحلة قد ترتفع، كما قد تنخفض، والأصل أنه لا يجوز للعميل عند انخفاضها أن يطالب بخفض المقابل. وكذلك الشأن بالنسبة للوكالة السياحية، حيث لا يمكنها المطالبة برفع المقابل بحجة زيادة تكاليف الرحلة. استثناءا، في حال عدم توقع ذلك. عندئذ يتدخل القاضي لإقامة الموازنة بين مصالح الطرفان أو يحكم بفسخ العقد.[3]

ويستعين القاضي عند تحديد أجرة الرحلة، بالأعراف المهنية وطبيعة العمل، والنفقات التي تكبدتها وكالة السياحة والسفر، إضافة لسمعتها في السوق السياحي.[4]

متى كانت وكالة السياحة والأسفار بحاجة إلى عمال يساعدونها في تنفيذ الرحلة الشاملة، فإنها تتحمل تكاليف أتعابهم، ما لم يتضمن عقد السياحة والأسفار اتفاقا آخرا.[5]

ويرجع تكييف العقد السياحي كعقد مقاولة، ذلك أن تعريف القانون المدني لعقد المقاولة يتماشى مع ما للوكالة السياحية من تنوع و تعدد الأعمال التي تضطلع بها، وكذا مع تطور مهام وكالات السياحة و السفر من مجرد وسيط إلى منظم رحلة شاملة، تتجاوز حدود عقد الوكالة و النقل معا.[6]

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 101- 102.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 97.

[3]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 95.

[4]- المرجع نفسه، ص 96.

[5]- ليلى حبشاوي، المرجع السابق، ص 37.

[6]- سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص 97.

ذلك أن الرأي القائل بأن عقد السياحة عقد مقاولة يرى أنه ثمة خاصية بارزة للعقد تتمثل في رابطة التبعية، حيث أن المقاول يقدم خدمته بكامل حريته المهنية ولحسابه عند تعاقده مع متعهدي الخدمات السياحية من الباطن، فلا يمثل زبونه وهو ما يطرح السؤال حول تحديد مسؤولية الوكالة.[1]

إلا أن الوكيل يرتبط برابطة التبعية بالأصيل أو الموكل وهو ما ينعدم في وكالة السياحة والسفر التي تعمل مستقلة هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن تطبيق أحكام عقد المقاولة يصعب من حيث تقديم الوكالة لعملها دون الزامية الوكالة مسبقا.[2]

ثالثا: الإتجاه القائل بتكييف عقد وكالات السياحة و الأسفار عقد بيع

وفقا لنص المادة الثالثة من القانون رقم 06/99، المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة والسفر، إذ انها اسندت للوكالة السياحية مهمة بيع مباشر أو غير مباشر لرحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل المهام المتعلقة بالرحلة، حيث تربط الوكالة بالسائح علاقة يحكمها عقد بيع، محله خدمات.[3]

وقد انتهج المشرع الجزائري ما أخذ به المشرع الفرنسي، حيث عرف الخدمة السياحية بتلك الخدمة المباعة أو المعروضة للبيع، بأجر محدد متفق عليه. إلا أن بعض الفقه يرى أن قيام الوكالات السياحية ببيع التذاكر، داخل وخارج الإقليم، هو فقط عقد وكالة لا عقد بيع، كما أن تعاقد الوكالة مع شركة نقل هو عقد نقل، فهي ليست مالك لتذاكر السفر، إلا أن تصرفها بمظهر المالك يجعلها بائعا.[4]

فقد اعترض الفقه الفرنسي على وصف العقد السياحي بعقد بيع، خاصة في الرحلات التي تكون بناءا على طلب الزبون، حيث تنفذ العقد طبقا لما أراده السائح، بإبرام عقد مع مقدمي الخدمات السياحية، باسمه و لحسابه، وهو بهذا عقد وكالة، وأن الوكالة لا تبرم عقد بيع مع مقدمي

---

[1]- سميحة بشينة، المرجع السابق ، ص ص 97 - 98.

[2]- المرجع نفسه، ص 98.

[3]- المرجع نفسه، ص 99.

[4]- المرجع نفسه، ص ص 99 - 100.

الخدمات السياحية، فمع الناقل تبرم عقد نقل، ومع شركة التأمين عقد تأمين، ومع صاحب الفندق عقد فندقة.[1]

نستنتج أنه لا يمكن اعتبار العقد السياحي عقد بيع خدمات، وهو يصدق فقط في حالة بيع تذاكر النقل وأماكن الحافلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي من طرف الوكالة السياحية.[2]

وكنتيجة لما تقدم في تحديد الطبيعة القانونية لعقود وكالات السياحة والسفر، نخلص لأن المشرع الجزائري يضفي على العقد السياحي وصف عقد مقاولة متى كان محله تقديم رحلة سياحية شاملة، أما متى قامت الوكالة السياحية ببيع مختلف التذاكر سواء الخاصة بالسفر/ بالحفلات/ حجز بالفندق/... وغيرها من تصرفات بصفتها وسيط، فالعقد هنا عقد وكالة حيث تتصرف الوكالة بإسم ولحساب السائح، أما إذا قامت الوكالة بنقل السياح، اعتبرت ناقلا ويطبق بذلك على العقد السياحي أحكام عقد النقل.[3]

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 104.

[2]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 42.

[3]- المرجع نفسه، ص 42.

الفصل الثاني

الآثار القانونية لإبرام عقود وكالات السياحة و الأسفار

الفصل الثاني: الآثار القانونية لإبرام عقود وكالات السياحة و الأسفار

تمهيد

كنا قد أشرنا إلى أن العقد السياحي عقد ملزم لجانبين، حيث يبرم بين طرفين كنا قد عرفناهما في الفصل الأول ضمن التعريف بمصطلحات الدراسة من وكالة السياحة والسفر، كما يعتبر من عقود المعاوضة، وهو الأمر الذي يجعله يرتب جملة من الآثار التي تتمثل في التزامات متقابلة تقع على عاتق طرفيه، ذلك أنه ما يعد حق للوكالة السياحة هو التزام على السائح، وما هو حق للسائح يشكل التزام على الوكالة السياحية. إذ أن تحديد التزامات طرفي العقد االسياحي تمكننا من تحديد مسؤولية الوكالة السياحية متى أخلت بالتزاماتها اتجاه السائح.

هذا وقبل التطرق لآثار العقد لابد لنا دراسة كيفية انعقاد العقد السياحي، إذ سنتطرق من خلال الفصل الثاني إلى تكوين عقود وكالات السياحة والأسفار في (**المبحث الأول**)، ثم سنتعرف على المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار في (**المبحث الثاني**).

الفصل الثاني: الآثار القانونية لإبرام عقود وكالات السياحة و الأسفار

المبحث الأول: تكوين عقود وكالات السياحة والأسفار

عقد وكالات السياحة والأسفار كغيره من العقود يتطلب لإبرامه توافر شروط موضوعية وأخرى شكلية، وفقا لما تقضي به أحكام القانون رقم 06/99، المتضمن لقواعد تحدد نشاطات وكالات السياحة والسفر، وكذا الأحكام العام العامة للقانون المدني. وبمجرد انعقاده تترتب عنه آثار تتمثل في تلك الإلتزامات التي تقع على عاتق طرفيه. وعلى هذا النحو سنتناول في (**المطلب الأول**) إبرام عقود وكالات السياحة والأسفار، أما (**المطلب الثاني**) فسنوضح من خلاله الإلتزامات الناشئة عن إبرام عقود وكالات السياحة والأسفار.

المطلب الأول: إبرام عقود وكالات السياحة والأسفار

إن دراسة عقد وكالات السياحة والسفر تقتضي منا البحث في الشروط التي ينعقد بها العقد السياحي بين أطرافه، حيث لا يتم إنعقاده إلا بطرفين هما الوكالة السياحية والسائح (العميل أو الزبون)، والتي كنا قد سبق لنا دراستها ضمن التعريف بمصطلحات الدراسة، من الفصل الأول بالتفصيل. و كذلك بتوافر أركانه الموضوعية والمتمثلة في التراضي والمحل، والسبب. وكذا بركن شكلية، وعليه سندرس الأركان الموضوعية لعقود وكالات السياحة والأسفار في (**الفرع الأول**)، والأركان الشكلية في (**الفرع الثاني**).

الفرع الأول: الأركان الموضوعية لعقود وكالات السياحة والأسفار

يتطلب إبرام العقد السياحي كغيره من العقود، توافر الأركان العامة اللازمة لإبرامه، إذ يتطلب لانعقاد العقد السياحي توافر الأركان الموضوعية والمتمثلة في الرضا، المحل، السبب، والتي سنفصل فيها على النحو التالي:

أولا: ركن الرضا

هو عبارة عن اتخاذ أو اتفاق إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني، بمعنى توافر إرادتين ويتم التعبير عنهما بصورة متطابقة أي إرادة كل من وكالة السياحة والسفر والسائح، إلا أن التعبير عن الإرادة يتنوع بتنوع الصورة التي يتخذها العقد، فقد يكون التعبير عنها صريحا وقد يكون ضمنيا.

1/. التعبير الصريح

ويقصد بالتعبير الصريح هو أن يبدي الشخص إرادته بطريقة مباشرة طبقا للصورة المألوفة بين الناس، فقد يكون بالكلام أو بالهـــاتف، الفاكس، أو بواسطة رسول، كما قد يكون التعبير عليه

بالكتابة سواء عرفية، رسمية، مكتوبة [1]، أو مطبوعة، إضـافة لذلك قد يعبر عن الإرادة بالإشـارات المتداولة عرفـا، كهز الرأس عموما بالموافقة أو أفقيا بالرفض، أو عن طريق الإعلان أو نشره وهي الطريقة الغالبة والتي تعتمدها الوكالات السياحية.[2]

2/. التعبير الضمني

هو إبداء الإرادة بطريقة غير مباشرة، أي الطريقة الغير معهود بها (المألوفة) لإظهار الإرادة، وإنما يتطلب إعمال الفكر لإستخلاص ذلك، ومثال ذلك كأن تقوم وكالة السياحة والسفر بقبول إيجاب السائح عن طريق الحجز له في الرحلة السياحية دون أن تعبر الوكالة عن طريق رأيها.

ومن خلال ما ذكرناه فالوكالة السياحية تتخذ مظهرا يدل على غايتها عن طريق أفعال يقوم بها الشخص ليعبر بها عن إرادته غير مباشرة وتكشف إرادته. وعليه فالأصل في التعبير الضمني كالتعبير الصريح من حيث الأثر القانوني.

ولكن بالرجوع للقواعد الخاصة في القانون 06/99 المتضمن تنظيم نشاط وكالات السياحة والسفر، فالمشرع لم يفرد التعبير عن الإرادة بنص خاص، ولذا لا بد من الرجوع إلى القواعد العامة لإنعقاد العقد الواردة في القانون المدني.[3]

. انعقاد العقد السياحي الإلكتروني

والجدير بالذكر أنه قد يكون التعبير عن الإرادة عن طريق انعقاد العقد إلكترونيا [4]، ومثال ذلك شبكة " الإنترنت "، حيث ظهرت أنشطة التزويد بالمعلومات والوكالات التجارية وخدمات للطيران والنقل والشحن وخدمات الحجز والاستقبال كلها تتم عبر شبكة الإنترنت، فقد أصبح لشركات ووكالات السياحة والسفر مواقع خاصة بها على الإنترنت تعلن بيانات تفصيلية عن ما تقدمه من خدمات سياحية.[5]

وعليه يكون بإمكان السائح البحث عن الموقع على ما يتلاءم مع رغباته الشخصية وبعد البحث يتم التعاقد، متى أبدى إرادته من خلال الضغط على زر معين في جهاز الحاسوب الإلكتروني،

---

[1]- انظر الملحق رقم 06، و الموضح لعقد سياحي مكتوب في شكل مطبوعة.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص ص 147- 148.

[3]- المرجع نفسه، ص149.

[4]- قد تستعين الوكالة السياحية بمقدم خدمات سياحية، فيما يتعلق بحجوزات تذاكر النقل، و الفنادق، عبر الانترنت، مثل التي تقدمها المنصة 123booking.pro، الملحق رقم 05.

[5]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 158- 159.

أو عبر البريد الإلكتروني عن طريق إرسال رسالة تتضمن قبوله و بذلك ينعقد العقد السياحي الإلكتروني.[1]

فعقد السياحة الإلكتروني هو نمط سياحي، يتم تنفيذ بعض معاملاته التي تتم بين مؤسسة سياحية وأخرى أو بين مؤسسة ومستهلك سائح، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويكتسب هذا العقد إلكترونيا من خلال الطريقة التي ينعقد بها العقد، فينعقد بتلاقي الإيجاب بالقبول بفضل التواصل بين لمتعاقدين، بوسيلة مرئية مسموعة تتمثل في شبكة الإنترنت.[2]

واستخلاصا لما سبق ذكره فالعقد السياحي الالكتروني مكون من ثلاثة عناصر والمتمثلة في وكالة السياحة والسفر والسائح، وأخيرا شبكة المعلومات العالمية الإنترنت، وعليه فعندما تقوم الوكالة السياحية بعرض الإعلان أو برنامج الرحلة السياحية عن طريق وسيلة الكترونية أيا كان نوعها على مواقع التواصل الاجتماعي أو مواقع الكترونية خاصة، فيعتبر هذا إيجابا منها، أما في حالة قبول السائح العرض أو الإعلان فيعتبر العقد المبرم عقد سياحي الكتروني يرتب جملة من الالتزامات والحقوق على طرفي العقد.[3]

يشار في حالة التعبير عن الإرادة الكترونيا فهنا نحن بصدد عقد ابرم إلكترونيا، وعليه فان تحديد زمان انعقاد العقد يثير صعوبة، حيث لا يكون طرفا العقد حاضرين(حضور مادي) في مكان واحد، حيث يكون التعاقد المبرم بين الطرفين يحمل وصف غائبين حتى تمضي فترة زمنية بين صدور القبول من السائح و علم الوكالة به.

وكذلك تحديد انعقاد العقد، فبالرجوع إلى القانون المدني فهو محدد طبقا للقواعد العامة، أو القانون النموذجي للتجارة الالكترونية الصادرة عن لجنة الأمم المتحدة في القانون التجاري الدولي [4]،

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 62.

[2]- المرجع نفسه، ص 62.

[3]- المرجع نفسه، ص 62.

[4]- القانون النموذجي للتجارة الالكترونية، الصادر عن لجنة الأمم المتحدة في القانون التجاري الدولي لسنة 1996، والذي قواعد بشأن إنشاء وصحة العقود المبرمة بوسائل إلكترونية وبشأن إسناد رسائل البيانات والإقرار باستلامها وتحديد وقت ومكان إرسالها وتل قبها. وتجدر الإشارة إلى أن بعض أحكام القانون النموذجي قد عدلت باتفاقية الخطابات الإلكترونية في ضوء الممارسات الأخيرة في مجال التجارة الإلكترونية. وهي اتفاقية الأمم المتحدة بشأن استخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية (نيويورك، 2005)، وقانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية (2001)، متاح على الرابط:
https://uncitral.un.org/ar/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/17.

حيث يقرر بخصوص تحديد لحظة إبرام العقد حالتين:[1]

. الحالة الأولى: في حالة تسليم الوكالة السياحية القبول من السائح تكون بذلك لحظة انعقاد العقد.

. الحالة الثانية: وهي بصيغة ملء استمارة من قبل المتعاقد ومن بين شروطها البطاقة الإئتمانية ورقم حسابه، بمجرد إرسالها ينعقد العقد الالكتروني.

كما لا نتغافل عن الدور الذي يلعبه الحجز الآلي [2] في انعقاد العقد السياحي، إذ يعتبر الصورة التقليدية لإنعقاد العقد السياحي التي تتم عبر الإتصال المباشر والفوري بين الوكالة السياحية والعملاء، والتي لا تزال قائمة إلى يومنا هذا ولكن ضئيلة بالنسبة للمجتمعات الغربية، والتي استبدلتها بالتعاقد الالكتروني. و مع ذلك فإن الوكالات السياحية تشترك في ما يسمى نظام الحجز الآلي عبر الحاسوب، بحيث يقوم هذا النظام الذي بحوزة شركات الطيران بالتعاقد مع الوكالة السياحية، وذلك من أجل تسويق خدماتها بالحجز للعملاء، كما يتيح الفرصة للوكالة السياحية الحصول على المعلومات التي تتعلق بشركات الطيران وجدول طيرانها إضافة إلى ذلك مدى توافر مقاعد على رحلاتها، وكذا المعلومات الخاصة بالفنادق والمطاعم وتحويل العملاء، وكذا التأكد من صلاحيات بطاقات الائتمان ويكون ذلك عبر نظام الحجز الآلي[3].[4]

إن نظام الحجز الآلي يعطي للوكالة السياحية والسفر إمكانية الاطلاع والبحث عن الخدمات التي تتلاءم مع طلب العميل من خلال البيانات التي تدخل دوريا في الحاسوب من قبل الشركة المالكة

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 165.

[2]- انظر الملحق رقم 05، المتضمن اتفاقية التعاون بين وكالتين سياحيتين، وكالة كوكياج تورز، والوكالة بلانات تورز، حيث توضح التفاقية استعانة الوكالتين بنظام الحجز الآلي "AMADEUS ALGERIE" ، احد نظم الحجز والتوزيع الالكترونى المستخدم لحجز واصدار تذاكر الطيران من قبل شركات الطيران ووكالات السياحة والسفر . وهو برنامج Global عالمى يتم استخدامه بنفس الاكواد فى كافة انحاء العالم. و يقدم خدمات سياحية أخرى بالإضافة إلى تذاكر الطيران ، أنشئ نظام أماديوس للحجوزات عام 1987، يستخدم البرنامج مجموعة من الاكواد والرموز التى تصنيفها وتعتمدها من قبل الاتحاد الدولى للنقل الجوى الاياتا IATA . وكذلك هيئة الطيران المدنى ICAO وذلك من اجل توحيد الرموز والاكواد المستخدمة فى عمليات حجز تذاكر الطيران على مستوى العالم. فكل المعطيات والبيانات المستخدمة فى عمليات الحجز يرمز لها باكواد محددة متعارف عليها عالميا، متاح على الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/19.

[3]- نظام الحجز الآلي: أو نظام الحجز الإلكتروني (بالإنجليزية: Computer Reservation System أو CRS) هو نظام محوسب يستخدم لتخزين والاستعلام والقيام بعمليات الحجز للسفر. استخدمته في البداية شركات الطيران، ثم امتد فيما بعد لتستخدمه وكالات السفر. التي تتيح للعملاء عملية الحجز عبر الإنترنت. حجز غرف الفنادق وتأجير السيارات بالإضافة إلى تذاكر السفر، وتذاكر القطارات في بعض الدول ، متاح على الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki، اطلع عليه بتاريخ: 2021/06/17.

[4]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 160.

للنظام مما يزيدها تمييزا. كما أنه في حالة تزويد الوكالة السياحة والسفر بالمعلومات الخاصة الفندقية والمطاعم نتيجة لقيام شركات النقل والفندقة والمطاعم، بتزويد شركات الطيران المالكة للنظام بأحدث المعلومات مما يجعل الوكالة السياحية أكثر دقة ومواكبة للتطورات، في الخدمات السياحية المقدمة فعليا وتصبح متعاقدة معها على علم مباشر بها.[1]

ولكن عموما يمكن القول أن نظام الحجز الآلي أصبح منافسا قويا لنشاط وكالات السياحة والسفر، بعد أن لقي اهتماما كبيرا من معظم شركات الطيران من خلال بيع التذاكر عبر الإنترنت، مما جعل الوكالة السياحية تلجأ مباشرة إلى ميدان التجارة الالكترونية ومواكبة السرعة والتطور في إبرام العقد.[2]

3/. صحة التراضي

كما سبق القول يعد التراضي العنصر الجوهري والأساسي لقيام العقد، فبمجرد توافر الرضا بين طرفي العقد ينعقد، ولكن هذا لا يكفي لقيام العقد، بل لا بد من أن يكون التراضي صحيحا، ولكي يعد هذا الأخير صحيحا فعلى طرفي العلاقة التعاقدية أن يكونا أهلا لذلك، حتى يكون التعبير عن الإرادة صادرا من أشخاص ذي أهلية، كما يجب أن يكون خاليا من كل العيوب التي قد تشوب الإرادة من غلط، تدليس، أو إكراه، استغلال.

ولكن قبل ذلك فلا بد من معرفة المقصود بالأهلية إذ تعتبر عموما هي صلاحية الشخص لكسب حقوقه والتزامه بالواجبات، ومباشرة التصرفات القانونية وفي هذا الصدد لا بد من التطرق إلى معرفة ماذا يقصد بأهلية الوجوب وأهلية الأداء والتي أثارت الكثير من الجدل لدى الفقهاء.

. أهلية الوجوب: يقصد بها ما للشخص من صلاحية اكتساب حقوقا ويتحمل التزامات وهي ترتبط بالشخصية القانونية، تثبت له منذ ولادته حيا حتى فاته، وكذا للجنين في بطن أمه فيكتسب حقوقا من الميراث أو الوصية تثبت له بعد وفاته حتى يوزع الميراث.[3]

. أهلية الأداء: هي صلاحية الشخص للقيام بتصرفات قانونية وفقا لما يقضي به القانون.[4]

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 167.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 163.

[3]- أمجد محمّد منصور، "النظرية العامة للالتزامات مصادر الالتزام"، دراسة في القانون المدني الأردني والمصري والفرنسي ومجلة الأحكام العدلية والفقه الإسلامي مع التطبيقات القضائية لمحكمتي النقض والتمييز، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط 06، سنة 2011، ص 93.

[4]- المرجع نفسه، ص 93.

وعليه فعلى الشخص أن يكتسب أهلية الأداء والتي تميزه، حتى يتمكن من القيام بتصرفات يعتد بها القانون، لأن مصطلح الأهلية مقصودها التمييز، لأن الإرادة لا تصدر من شخص مميز، إذا فنقص تمييزه كانت أهلية ناقصة و من انعدم تمييزه انعدمت أهليته، و يضاف لذلك أن الأهلية تتأثر بالسن كما تتأثر بالعوارض التي قد تقع وتؤثر على التمييز كالجنون، والعته، والسفه، والغفلة، كما تجدر الإشارة أن الأهلية التي تهمنا هي أهلية الأداء وعليه سوف نوضح ذلك:

أ/. أهلية وكالة السياحة و الأسفار

تتمتع وكالة السياحة والسفر طبقا للقواعد العامة الواردة في القانون المدني بأهلية قانونية لمباشرة تصرفاتها. ويكون ذلك في نطاق إبرامها للعقد السياحي، ويضاف لذلك لا بد من توافر إجراء آخر، حيث ألزمت المشرع من خلال القانون 06/99 من نص المادة 06 وهو حصول الوكالة السياحية على رخصة تسلمها الوزارة المكلفة بالسياحة تخول لصاحبها حق مزاولة الأعمال السياحية، وإضافة لذلك فالمواد 07، 08، 09 من القانون 06/99 المتضمن تنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار قد حدد شروط إنشاء واستغلال الوكالة السياحية والأسفار.

وتجدر الإشارة إلى بما أن الوكالة السياحية تقوم بعمل تجاري هدفه تحقيق الربح، وعليه لابد أن تكون أهلا لذلك مثلها مثل التاجر، وبما أن القانون التجاري لم ينص على ذلك فلابد من الرجوع إلى الأحكام العامة الواردة في القانون المدني وهي 19 سنة كاملة، أما بالنسبة للشخص المعنوي فقد بينتها المادة 50 من القانون المدني.[1]

ب/. أهلية السائح

كما سبق الذكر فإن عقود وكالات السياحة والسفر تعد عملا مدنيا بالنسبة للسائح(العميل) والغاية من إبرامه للعقد هو القيام بجولة سياحية سواء كانت هذه الأخيرة رحلة منظمة أو غير منظمة، فردية أو جماعية. والجدير بالذكر أن العقد السياحي يعتبر من عقود المعارضة إذ يعد من الأعمال الدائرة بين النفع والضرر، حيث يجد فيها كل طرف من المتعاقدان عوضا لما قدمه، وبناءا على ذلك فعقد يرتب التزامات متقابلة لكلا الطرفان وترتيب آثار قانونية، ولذا من الضروري أن يكون السائح في هذه العلاقة التعاقدية كامل الأهلية، أي بلوغه لسن الرشد طبقا لما ورد في المادة 40 من القانون

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 64.

المدني أنه:" كل شخص بلغ سن الرشد متمتعا بقواه العقلية، ولم يحجز عليه يكون كامل الأهلية لمباشرة حقوقه المدنية، وسن الرشد هو تسعة عشر (19) سنة كاملة."

والغير مميز من لم يبلغ سن 13 سنة[1]، أما بالنسبة للصغير المميز فان تصرفه معلق على إذن من وليه، فإذا أذن له وليه عد التصرف صحيحا، وإذا لم يصرح له وليه كان باطلا ولا يعتد بتصرفه.

وأخيرا نشير إلى عيوب الرضا حيث لا توجد أحكام خاصة في العقد السياحي فيما يتعلق بعيوب الإرادة، وعليه فتسري عليه القواعد العامة المنصوص عليها في المواد 81 إلى 91 من القانون المدني الجزائري. وهي الإكراه، الغلط، و التدليس، و الإستغلال.[2]

ثانيا: ركن المحل

وهو الركن الثاني من أركان العقد، ومحل العقد هو عبارة عن الأداء الذي يجب على المدين أن يقوم به لمصلحة الدائن والمحل إما أن يكون نقل حق عيني، أو القيام بعمل أو الإمتناع عن القيام بعمل ما، ولكل التزام محل أيا كان مصدره، ففي عقد وكالات السياحة والسفر يتنوع بتنوع غاية السائح منه، ويقصد بالغاية وهي التي تتمثل معظم الأحيان بالرحلة السياحية بكل تفاصيلها، من تقديم الخدمات الفندقية وخدمات النقل و زيارة المعالم الأثرية و غيرها. ومن جهة أخرى يرتبط الدور بالوكالة السياحية من خلال لعبها دور الوسيط أحيانا فيكون محل إلزامها بتقديم الخدمات إلى العملاء، وذلك بالحجز لهم تذاكر السفر أيا كان نوع الوسيلة سواء كانت برية أو بحرية أو جوية، مع مراعاة رغباتهم من حيث مستوى الخدمات في وسيلة النقل.[3]

إضافة لذلك وهي تقوم بحجز أماكن الإقامة في الفنادق، واختيار المواعيد الملائمة للسفر كما نقوم بحجز تذاكر العروض الفنية في المسارح. كذلك يتمثل محل الالتزام في العقد السياحي عندما تقوم الوكالة السياحية والسفر تنظيم الرحلة كاملة في طلب أحد العملاء أو أكثر، وذلك وهي ما تطلق عليها الرحلات لدى الطلب، حيث تقوم وكالات السياحة والسفر تنظيم الرحلة نيابة عنهم.[4]

---

[1]- نصت الفقرة الثانية من المادة 42 من القانون المدني الجزائري على أنه:"... يعتبر غير مميز من لم يبلغ ثلاث عشرة سنة".

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 65.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 171- 172.

[4]- المرجع نفسه، ص ص 171- 172.

والجدير بالذكر أن اغلب الطرق الناجحة ورواجا في التعاقد في مجال السياحة هي الطريقة التي تقوم فيها الوكالة السياحية تنظيم رحلات جماعية منظمة و تكون وفق برنامج سنوي، وتكون محددة الثمن وشاملة لكل تفاصيل الرحلة من نقل، وإقامة، والمعالم الأثرية المعدة للزيارة.[1]

إضافة لذلك أجرة الرحلة السياحية [2] وهي المحل الثاني مع الخدمات التي ستقدمها الوكالة السياحية السابقة ذكر فالسعر هو محل التزام السائح اتجاه الوكالة السياحية مقابل الخدمات التي تقدمها له الوكالة السياحية والأسفار والأجرة هي مبلغ مالي للرحلة السياحية باعتبار العمل الذي تقوم به الوكالة السياحية عمل تجاري تسعى من ورائه لتحقيق الربح، وعليه فالمادة 14 من القانون 06/99 حيث جاء فيها:" يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد."

وعليه من خلال المادة يتبين أنها حددت المقصود بالعقد السياحي وبيان أطرافه، وإضافة لذلك اعترفت بالأجرة محلا وأولته أهمية وهذا ما أكدته المادة 15 من نفس القانون 06/99 بأن:" تكون الخدمات المقدمة بمقابل من طرف الوكالة محل العقد."

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 171- 172.

[2]- انظر الملحق رقم 02، حيث يحدد العقد النموذجي، الذي اصدرته وزارة السياحة والصناعات التقليدية الجزائرية، الأحكام الخاصة بتحديد أجرة العقد السياحي كموضوع للعقد السياحي:

1. الأسعار في كشف الحجز يتضمن:

. النقل الجوي بالدرجة الاقتصادية (مالم يتفق على خلاف ذلك).

. النقل البري.

. المساعدة و الإستقبال.

الإيواء و الإطعام (مالم يتفق على خلاف ذلك).

. الزيارات و الرحلات طبقا للبرنامج.

2. لا تتضمن الأسعار ما يلي:

. المشروبات وغيرها.

. جميع المصاريف الشخصية.

. الزيارات و الرحلات الاختيارية.

3. تحدد طرق الدفع ضمن كشف الحجز.

ثالثا: ركن السبب

يقصد بالسبب هو الغاية التي اتجهت إرادة المتعاقدان إلى إنشاء التزامات، فهو وثيق الصلة بالإرادة، لذا لا يتصور أن تتحرك الإرادة دون وجود سببا ما. وبهذا المعنى فالسبب يكون في التصرفات الإرادية وعليه فالسبب هو الواقعة القانونية التي أنشات هذا الالتزام، وبناءا على هذا فإن السبب في عقود وكالات السياحة والسفر يتخذ صور عديدة وتدور معظمها في إطار المتعة والترفيه، ومثال ذلك كأن يقوم السائح بزيارة المناطق الأثرية أو حضور مهرجانات، وكذلك على الصعيد الدولي كزيارة الدول المضيفة للبطولات الرياضية، كما قد يكون سبب التعاقد حضور مؤتمرات علمية وأدبية، ولكن الشرط الأساسي في السبب أن يكون مشروعا وغير مخالف للنظام العام والآداب ويفهم من ذلك انه في حالة تعاقد السائح مع الوكالة السياحية لأجل تهريب أثار دولة ما، فذلك يعتبر سببا غير مشروع للتعاقد ويكون باطلا (طبقا للمادة 97 من القانون المدني الجزائري) [1].[2]

ويلاحظ أن المشرع الجزائري لم يخص في القواعد الخاصة من القانون 06/99 المتضمن تنظيم نشاط وكالات السياحة والسفر يثبت فيه مشروعية السبب، وبناءا على هذا فلا بد من الرجوع إلى القواعد العامة من القانون المدني ويؤكد ذلك هو نص المادة 98 من القانون المدني الجزائري على: "كل التزام مفترض أن له سببا مشروعا، ما لم يقم الدليل على غير ذلك.

ويعتبر السبب المذكور في العقد هو السبب الحقيقي حتى يقوم الدليل على ما يخالف ذلك، فإذا قام الدليل على صورية السبب فعلى من يدعي أن الالتزام سببا أخرا مشروعا أن يثبت ما يدعيه."

الفرع الثاني: ركن الشكلية لعقود وكالات السياحة والأسفار

يقصد بالركن الشكلي ما لا يكفي التراضي لانعقاد أي لا بد من شكل معين يوجبه القانون، وبناءا على ذلك لا يتم العقد إلا باستكمال هذا الركن، وهذا مراعاة للمصلحة العامة وكذلك تنبيه المتعاقد إلى خطورة التصرف لحماية الغير حسب النية من خلال تحرير العقد في ورقة رسمية وهو ما يعرف بالكتابة الرسمية أو العقد الرسمي.[3]

---

[1]- تنص المادة 97 من القانون المدني الجزائري على أنه:" إذا التزم المتعاقد لسبب غير مشروع أو لسبب مخالف للنظام العام أو للآداب كان العقد باطلا."

[2]- بوقلي صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 173.

[3]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 182.

والجدير بالذكر إلى موقف المشرع الجزائري من ركن الشكلية في عقود وكالات السياحة والسفر، حيث ورد في القانون 06/99 المتضمن تنظيم نشاط وكالات السياحة والسفر من خلال المادة 16 أنه: "يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد. ويوافق عليه الزبون.

لا يترتب ضياع المستند اي اثر على وجود وصحة عقد السياحة والأسفار."

وعليه يتضح جليا من نص المادة أن المشرع اشترط تحرير عقد السياحة في قالب شكلي معد من قبل غير يبقى مجرد إجراء لا قيمة له من الناحية القانونية في الواقع.

وأخيرا يمكن القول أن تراضي المتعاقدان لا بد من إفراغه في قالب معد مسبقا من طرف السلطة التشريعية ويخضع لموافقة السائح، وذلك لحمايته من تلاعبات الوكالة السياحية والسفر. ولكن يجب الإشارة أن اشتراط الشكل وسيلة فقط وليس ركنا في العقد. وعليه فالقواعد المطبقة على عقد السياحة تبقى أغلبيتها مستمدة من القواعد العامة الواردة في القانون المدني.[1]

المطلب الثاني: الالتزامات الناشئة عن إبرام عقود وكالات السياحة والأسفار

من الأمور المسلم بها بذل طرفي عقود وكالات السياحة والسفر لمجهود بغية تنفيذ بنود العقد وما يترتب عنه من إلتزامات متقابلة على عاتق كليهما. وتجدر بنا الإشارة في ظل دراسة الإطار القانوني لعقود وكالات السياحة والسفر في التشريع الجزائري، أن القانون رقم 06/99 لم يضبط كيفية تنظيم هذه الإلتزامات، واكتفى بتحديد تلك الجوانب التنظيمية التي تلتزم بها الوكالة السياحية في إطار ممارسة نشاطها.

وسنقوم من خلال هذا المطلب التطرق لإلتزامات وكالات السياحة والأسفار في **(الفرع الأول)**. ثم سنتطرق إلى إلتزامات السائح في **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: إلتزامات وكالات السياحة والأسفار

لم يرد في قانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار نص يحدد التزامات أطراف عقد السياحة، باستثناء نص المادة 18 منه التي تنص على أنه " أن تأخذ جميع الإجراءات والإحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها".

[1]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 191.

كما تحمل المادة 21 من القانون 06/99 الوكالة المسؤولية عن كل ضرر يتعرض له الزبون، الناتج عن إخلال الوكالة لأحد التزاماتها في العقد.

ونظرا للفراغ القانوني فيما يخص تحديد التزامات طرفي العقد السياحي، رجعنا لما جاء به الفقه والقضاء في تحديد التزامات الوكالة السياحية. و التي تتمثل أساسا في:

أولا: التزامات وكالات السياحة والأسفار قبل التعاقد

تتمثل في الالتزامات التالية:

1/. التزام وكالات السياحة والأسفار بالإعلام

تعتبر وكالة السياحة والسفر لاسيما في الرحلات الشاملة بوصفها الطرف المحترف في عقد السياحة وذلك بالعلم حول كافة ظروف وتفاصيل الرحلة التي تقوم بتنظيمها، على خلاف السائح الجاهل بهذا الميدان، لذلك يقع على عاتق الوكالة الالتزام قبل التعاقد بإعلام السائح [1] بكل ما من شأنه أن يحقق المساواة في العلم بخصوص العقد المزمع إبرامه. [2]

وخلافا لقانون وكالات السياحة والأسفار، نجد أن المشرع الجزائري قد نظم أحكام الالتزام بالإعلام، من خلال المواد 17 و 18 من القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش رقم 03 لسنة 2009. [3]

كما أكدت المواد 04، 05، 06 من القانون رقم 02 لسنة 2004، المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية على ضرورة إعلام المستهلك بأسعار وتعريفات السلع والخدمات. [4]

ويحدد بعض الفقه الطبيعة القانونية للالتزام بالإعلام بكونها التزام ببذل عناية مؤسسين رأيهم بكونه يقوم على نتيجة غير حتمية بل افتراضية.

---

[1]- يقصد بالالتزام بالإعلام بصورة عامة قيام أحد المتعاقدين بإخطار الطرف الآخر في العقد بكافة البيانات عند إبرام العقد و أثناء تنفيذه لتمكين المتعاقد الآخر من الإقدام على العقد عند إبرامه أو التحلل منه إذا شاء، ثم إيجاد نوع من التعاون بين الطرفين لتنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه و بطريقة تتفق مع موجبات حسن النية في التعامل، وحماية الثقة المشروعة في العقد." انظر أحمد حسن كاظم المسعودي، المرجع السابق، ص ص 87 . 88.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 196.

[3]- القانون رقم 03/09، المؤرخ في 2009/02/25، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج.ر.ج.ج، ع 15.

[4]- القانون رقم 02/04، المؤرخ في 2004/01/23، المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر.ج.ج، ع 41.

فالوكالة مسؤولة عن بذل عناية في إيصال المعلومة إلا أنها غير مسؤولة عما إذا كان السائح سيعمل بما ستقدمه له من نصائح وتحذيرات.[1]

في حين يقول رأي آخر من الفقه بكونه متى كان الالتزام قبل التعاقد فهو التزام ببذل عناية حيث تسعى الوكالة بتوضيح كل الأخطار وما يتعلق بالعقد السياحي، أما بعد التعاقد فالالتزام بالإعلام التزام بتحقيق نتيجة. لكن انتقد هذا الرأي حيث اعتبر الالتزام بالإعلام ذو طبيعة واحدة، ولا يمكن تقسيمه، كما أنه يشجع الوكالة السياحية على الاعلان المفبرك لجذب السياح، واعلامهم عند التقدم لإبرام العقد، بكل ما يتعلق بالعقد.[2]

وقد اعتبر المشرع الجزائري من خلال نص المادة الثامنة من القانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المذكورة سابقا الالتزام بالاعلام يقع قبل ابرام العقد، وهو ما يفهم من عبارة "قبل اختتام عملية البيع" المذكورة في المادة ذاتها، وأنه التزام بتحقيق نتيجة من مصطلح "يلزم البائع".

والالتزام بإعلام السائح مصدره وأساس وجوده القضاء، وقد تبنته مختلف التشريعات: التوجيه الأوروبي لعام 1990 والقانون الفرنسي لعام 1992 وكذلك القانون الجزائري 06/99. وتتفق هذه التشريعات على اختلافها حول تقرير هذا الالتزام من خلال البيانات الواجب توافرها في المنشورات والكتيبات التي تعرض الوكالة بواسطتها الرحلة على الجمهور، وكذلك الواردة في عقد الرحلة.[3]

ولقد قرر المشرع الجزائري الالتزام بالإعلام سواء ضمن المنشورات والكتيبات التي تعرض الوكالة الرحلة بواسطتها، أو في العقد السياحي، حيث تنص المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 186 لسنة 2010 الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار على أنه: "يتعين على وكالة السياحة والأسفار في إطار نشاطاتها ... نشر منشورات وكتيبات ودعائم أخرى، مكتوبة ورقمية، بصفة دورية لبيع مختلف المنتجات والدورات السياحية."

وقضت المادة الرابعة من القانون 06/99، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر، أن التزام وكالة السياحة والسفر بتزويد العملاء بكل المعلومات الضرورية، يعتبر من الخدمات المتعلقة بنشاط وكالة السياحة والسفر مساعدة السياح خلال إقامتهم، وذلك بكل ما تملكه من

---

[1]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 199.

[2]- المرجع نفسه، ص ص 199- 200.

[3]- يزيد دلال، المرجع السابق، ص 135.

وسائل، فالتزامها بإعلام العملاء بالمستندات الإدارية يكمله التزام بتسهيل الحصول عليها، كما تلتزم بتقديم النصائح اللازمة من أجل حصول العملاء على التأشيرة ومساعدتهم على اقتنائها.[1]

ورجوعا لنص المادة 16 من القانون 06/99، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر، والتي تلزم الوكالة بإعطاء السائح وثيقة تثبت عقد الرحلة[2]، تحمل بيانات معينة في نص المادة 14 من نفس القانون.[3]

وعليه فإن كل وكالة تلتزم بأن تكون ملمة إلماما كافيا بالمعلومات الفنية والعملية المتعلقة بجانب من جوانب القطاع السياحي المتخصصة بشأنه، والواقع أن هذا الالتزام يتولد عن العقد نفسه ولو لم يذكر فيه صراحة، وذلك نظرا للموقف الضعيف الذي يتواجد فيه السائح.[4]

كما تلتزم الوكالة السياحية بتحذير الوكالة للسائح من كل الأخطار التي قد تعترضه، قبل إبرام العقد، أساسه صحة الإرادة والرضا، من خلال توضيح السائح بأخطار العقد، وما سيواجهه في العقد، و يقع عبء إثبات إخلال الوكالة بالتزام الاعلام على من يدعي ذلك.[5]

2/. التزام وكالات السياحة والأسفار بحسن اختيار مقدم الخدمة السياحية

يعود أساس تعاقد السائح مع الوكيل السياحي، كون هذا الأخير محترفا في تقديم الخدمات السياحية، تفاديا للمشقة والمتاعب أثناء رحلته.

---

[1]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 210.

[2]- المادة 16 من القانون رقم 06/99، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار تنص على: " يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات الأطراف ويوافق عليه الزبون". كما أكد دفتر الشروط النموذجي (انظر الملحق رقم 08)، الملحق بالمرسوم التنفيذي رقم 186 لسنة 2010، المؤرخ في 01 مارس 2010، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 48 لسنة 2000، والذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار، ج.ر.ج.ج، ع 44. واجب الإبرام التلقائي لعقد الرحلة مع كل زبون متكفل به ورتبت المادة 17 مكرر 5 منه جزاء سحب الرخصة في حالة مخالفة هذا الواجب.

[3]- انظر ما نصت عليه المادة41 من القانون رقم06/99، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار.

[4]- سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص 211.

[5]- المرجع نفسه، ص 215.

وهو ما يجعل وكالة السياحة والأسفار ملزمة بالاختيار الصائب لمقدمي الخدمات السياحية[1]. [2]

وطبقا لنص المادة 21 من القانون 06/99، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر، تعتبر الوكالة مسؤولة في مقابل السائح عن ما يصيبه من ضرر تسبب فيه مقدم خدمة سياحية قامت باختياره الوكالة، ويقع على عاتق هذا الأخير اثبات أن الضرر تسبب به مقدم الخدمة المعين من قبل الوكالة السياحية، إلا أنه يعد معفى من إثبات الخطأ. وعليه يستنتج بكونه التزامه بتحقيق نتيجة.[3]

وقد أجمع الفقه و القضاء حول تكييف الالتزام بحسن اختيار مقدم الخدمة، بكونه التزام ببذل عناية في القيام بذلك، ولا تتحمل الوكالة السياحية المسؤولية إلا بإثبات السائح وقوع الخطأ من الوكالة.[4]

لكن ذهب البعض إلى اعتبار أن الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمة السياحة التزام ببذل عناية، لكنه التزام بتحقيق نتيجة في شقه الخاص بالتزام الوكالة السياحية بالاستعلام حول مقدم الخدمة السياحية. وحول مدى كفاءته، إلا أنه لابد من الأخذ بعين الاعتبار وجهة السائح، التي تختلف فيها نوعية الخدمة السياحية من مكان لآخر (الفرق الشاسع بين ما هو موجود من خدمات سياحية في دول الغرب وتلك المتوفرة في دول العالم الثالث).[5]

وفي حالة كانت الوكالة السياحية وكيلا يكون للسائح حق الرجوع عليها، متى أصاب السائح المتضرر خلال التنقل أو الإقامة سببه خطأ من مقدم الخدمة السياحية. وعكسه ففي حال كانت الوكالة السياحية، مقدما فعليا للخدمة، كمقاول أو ناقل أو بائع للخدمة السياحية، فيحق للسائح المتضرر، بسبب خطأ من مقدم الخدمة السياحية الذي استعانت به الوكالة، الرجوع على هذه الأخيرة لإخلالها بالتزام ضمان سلامة السائح.[1]

---

[1]- يقصد بالتزام الوكالة السياحية بالاختيار السليم لمقدمي الخدمة السياحية في كونه يتبلور هذا الالتزام في الرحلة السياحية الشاملة، حيث تلعب الوكالة السياحية دور الوكيل بين السائح و مقدمي الخدمات السياحية، من ناقل أو صاحب الفندق أو صاحب المطعم ...، و تلتزم الوكالة بحسن اختيار مقدم الخدمة لتقديم خدمات سياحية جيدة النوعية. انظر: سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 244.

[2]- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 87.

[3]- سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص ص 244 - 245.

[4]- المرجع نفسه، ص ص 244- 245.

[5]- المرجع نفسه، ص 245.

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 52.

ثانيا: التزامات وكالات السياحة والأسفار بعد إبرام العقد

قسمت التزامات وكالة السياحة والسفر العقدية الى التزامات ببذل العناية وأخرى التزام بتحقيق نتيجة، حيث اختلف الفقه حول التكييف القانوني لالتزامات الوكالة السياحية العقدية فيما إذا كانت التزام ببذل عناية أو التزام بتحقيق نتيجة.[1]

1/. التزام وكالات السياحة والأسفار بالإعلام

أ/. التزامات وكالات السياحة و الأسفار ببذل عناية

تتمثل في جملة من الالتزامات، يكون دور الوكالة السياحية فيها التزام ببذل عناية فقط، وهي:

أ1/. الإلتزام التعاقدي بالإعلام

وهو الالتزام الذي يفرض على الوكالة السياحية بعد التعاقد، بتزويد السائح بكل المعلومات أثناء تنفيذ العقد السياحي.[2]

وقد جاءت به نص المادة 107 من القانون المدني الجزائري، حيث تلزم تنفيذ العقد وفقا لما تم الإتفاق عليه ومع ما يقتضيه حسن النية، وعليه تلتزم الوكالة بأن تقدم إلى السائح معلومات صحيحة ودقيقة حول تنظيم الرحلة أثناء تنفيذ برنامجها.[3]

وقد نصت المادة 45 من القانون رقم 06/99، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، على ترتب المسؤولية الجزائية للوكالة، عند مخالفتها للالتزام بالإعلام من خلال الإعلان الكاذب.[4]

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 204.

[2]- انظر الملحق رقم 02 ، المتضمن الشكل النموذجي لقعد سياحي، الصادر عن وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، فيما يتعلق بالزام الوكالة السياحية باعلام السائح بكل بيانات العقد و الحجز.

[3]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 55.

[4]- تنص المادة 45 من القانون رقم 06/99 على أنه:" تعاقب الوكالة عن الإشهار الكاذب الخاص بالأسعار أو الخدمات بغرامة مالية من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى مائة ألف دينار (100.000 دج).

في حالة العود تضاعف هذه الغرامة و يتعرض صاحب الوكالة أو الوكيل المخالف للحبس من شهرين (2) إلى ستة (6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين."

أ2/. الإلتزام بمراقبة و متابعة مقدمي الخدمة السياحية

هناك فرق بين الالتزام في اختيار مقدمي الخدمات السياحية والالتزام برقابتهم، حيث يقع هذا الأخير خلال تنفيذ المراحل المختلفة للرحلة باعتباره أوسع نطاقا و أهم. في حين يكون الأول قبل ابرام العقد.[1]

كما يتيسر قيام الوكالة بهذا الالتزام كلما أحسنت اختيار مقدمي الخدمة السياحية، ممن يتمتعون بخبرة وسمعة جيدة في ميدانهم، ذلك أن المادة 21 من القانون 06/99 السابق المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر. تحمل هذه الأخيرة المسؤولية عن كل ما يصيب السائح من ضرر، سببه الخدمة السياحية، لذا يتعين على الوكالة متابعى مقدمي الخدمة في سبيل تجنب ما قد يسببه هؤلاء من ضرر يلحق بزبائنها. ذلك أن التزامها يقع على العقد السياحي بالمقاولة مثلما يقع على العقد السياحي بالوكالة، عملا بنص المادة 580 من القانون المدني الجزائري[2]، كما يتضمن الناقل والفندقي وحتى المرشد السياحي.[3]

ب/. التزامات وكالات السياحة والأسفار بتحقيق نتيجة

تتمثل في نوعين من الالتزامات وهي:

ب1/. الإلتزام بضمان السلامة

يرى بعض الفقه أن الالتزام بضمان السلامة يقع بين متعاقدين أحدهما محترف متخصص في مجاله كوكالة السياحة والسفر، والأخر متلقي المنتوج أو الخدمة وهو السائح، بضمان ما يهدد هذا الأخير من مخاطر الأضرار الجسدية الناشئة عن تنفيذ هذا العقد.[1]

يتفق هذا التعريف مع ما حدده الفقه والقضاء من شروط[2] لقيام هذا الالتزام، منها:

---

[1]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 245.

[2]- تنص المادة 580 من القانون المدني الجزائري على أنه "إذ أناب الوكيل عنه غيره في تنفيذ الوكالة دون أن يكون مرخصا له في ذلك كان مسؤولا عما فعل النائب كما لو كان هذا العمل قد صدر منه هو، ويكون الوكيل ونائبه في هذه الحالة متضامنين في المسؤولية، أما إذا رخص للوكيل في إقامة نائب عنه دون أن يعين شخص النائب فإن الوكيل لا يكون مسؤولا إلا عن خطئه في اختيار نائبه أو عن خطئه فيما أصدره له من تعليمات، ويجوز في الحالتين للموكل والنائب أن يرجع كل منهما مباشرة على الآخر".

[3]- المرسوم التنفيذي رقم 244/06، المؤرخ في 2006/06/21، المتعلق بشروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك، ج.ر.ج.ج، ع 42.

[1]- صليحة قاسم و زهرة أوزنجة، المرجع السابق، ص 32.

[2]- المرجع نفسه، ص 33.

. وجود خطر يهدد السلامة البدنية لأحد المتعاقدين.[1]

. أن يعهد أحد المتعاقدين بنفسه إلى الطرف الآخر.

. أن يعهد أحد المتعاقدين المدين بالتزام ضمان السلامة محترفا "مهنيا".

كما أسقط المشرع عن المتضرر عبء إثبات وقوع الخطأ من الوكالة السياحية، ويكفيه إثبات عدم تحقق النتيجة، بإثبات السائح الضرر الذي لحق به حتى تترتب مسؤولية الوكالة السياحية.[2]

ولم تشر المادة 21 من قانون 06/99[3] إلى الالتزام بضمان السلامة صراحة، إلا أن المادة قد حملت المسؤولية وكالة السياحة والأسفار، عن أخطاء مقدم خدمة استعانت به الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها.[4]

2/. التزام وكالات السياحة والأسفار بضمان حسن سير الرحلة

تلتزم وكالة السياحة والسفر بالحرص على تنفيذ البرنامج السياحي الذي أعدته، وهو التزام بالغ الأهمية إذ يمس بسمعة الوكالة في السوق السياحي كما أنه يزعزع ثقة العملاء فيها.[5]

والالتزام بضمان تنفيذ الرحلة السياحية له ثلاث جوانب، يتعلق شقها الأول بالمكان[6]، والثاني بالزمان، أما الشق الثالث فيتعلق بعنصر الراحة. [1]

---

[1]- " ويتجه المشرع الجزائري إلى أن الالتزام بضمان السلامة هو التزام بتحقيق نتيجة باعتبار أن عقد السياحة والأسفار من عقود الإستهلاك، حتى و إن كانت المادة 18 من القانون 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار لم تبين الجزاء المترتب عن مخالفة وكالة السياحة وجميع الإجراءات التي توفر الأمن للزبون السائح."، انظر: زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 66.

[2]- المرجع نفسه، ص 67.

[3]- تنص المادة 21 من القانون 06/99 على أنه " أن وكالة السياحة والسفر مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا كل ضرر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها".

[4]- زليخة بلحيمر، المرجع نفسه، ص 67.

[5]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 233 - 234.

[6]- تلتزم وكالة السياحة والسفر بموجبه بنقل السائح إلى وجهته الراغب في بلوغها المتفق عليها والمحددة بدقة في العقد السياحي المبرم بينهما المتضمن برنامج الرحلة. فضلا عن الحجز له في الفندق المتفق عليه سواء كان من الدرجة الممتازة أو الدرجة الأولى أو الثانية أو الثالثة أو تسمية فندق معين بالذات، وكذلك الحال فيما يتعلق باختيار وسائط النقل من جميع الوجوه التي تستلزم أن تكون صالحة للنقل وتوفر له مكان الدرجة التي تعاقد عليها." انظر: زليخة بلحيمر، المرجع نفسه، ص 86.

[1]- وكالة السياحة والسفر تقوم بتنفيذ برنامج الرحلة من خلال برنامج زمني محدد متفق عليه في العقد السياحي، ويشكل الزمن عنصرا بالغ الأهمية بالنسبة للسائح لارتباطه بما عليه من ارتباطات، تحتم عليه اتمام البرنامج السياحي في وقت محدد، تجعلهم يحترمون الوقت و يقدرونه. و يسألون الوكالة عن اخلالها بهذا الالتزام . كلما التزمت الوكالة السياحية بالشقين السابقين أعلاه، بتوفير كل ما يخصهما من نقل و إقامة بالشكل الذي يحقق للسائح متطلباته، ومن وسائل نقل وحجز غرف إقامة ملائمة وتحقق برنامج الرحلة المتفق عليه انظر: بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 235- 236

وفي إطار التفصيل في التزام الوكالة السياحية بضمان السير الحسن لبرنامج الرحلة التي سطرته، يجب الإشارة إلى إن الوكالة السياحية في ظل التزامها بضمان تنفيذ السير الحسن للرحلة، قد تقوم بإلغاء الرحلة أو تعديل البرنامج الخاص بها، نتيجة مستجدات قد تواجهها، تضطرها لإنهاء الرحلة كاملة، أو على حذف جزء منها كأن تغير مكان الإقامة أو تحذف زيارة لمكان كان من المقرر زيارته.[1]

وقد نصت المادة 106 منالقانون المدني الجزائري على" أن العقد شريعة المتعاقدين، لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون ".

كما تنص المادة 14 من القانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه يجوز للطرفين الاتفاق على شروط بطلان وفسخ العقد.[2]

نستنتج في الأخير أن التزام وكالة السياحة والسفر بتنفيذ العقد السياحي كاملا، هو التزام بتحقيق نتيجة، ويكفي أن يثبت السائح المتضرر عدم تحقق النتيجة حتى تقوم مسؤوليتها ويقع عليها تعويضه عن الضرر الذي لحق به. إلا إذا أثبتت قيام القوة القاهرة والسبب الأجنبي لعدم أداءها لإلتزامها، ورجوها للشكل النموذجي لعقد السياحة والسفر المعد من طرف وزارة السياحة [3]والذي يعتبر كل تعديل للعقد السياحي خلال الفترة التي تسبق ميعاد البدء في تنفيذه بـ 30 يوما على الأقل، يعد إلغاء للعقد ويستوجب إعادة التسجيل، وتلزم الوكالة في هذا الأمر بتعويض قدره 1000 دج لكل سائح، جزاءا للتعديل، ومتى وقع التعديل قبل فترة الـ 30 يوما على الأكثر من ميعاد انطلاق الرحلة، اعتبر إلغاءا للعقد السياحي، مالم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.

الفرع الثاني: إلتزامات السائح

بعد تناولنا لالتزامات الوكالة السياحية، والتي هي حقوق السائح، فقد كرسنا الفرع الثاني لالتزامات السائح، والمتمثلة في دفع ثمن الرحلة السياحية، واحترام برنامج الرحلة السياحية.

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 236.

[2]- جاء في نص المادة 14 من قانون 06/99، باللغة العربية أنه يجوز الاتفاق على شروط بطلان و فسخ العقد، وهو تعبير خاطئ في ترجمة النص الأصلي باللغة الفرنسية " ainssi que les modalités de résiliation ou d'annulation du contrat". بمعنى طرق الفسخ أو الغاء العقد، أما لفظ بطلان العقد فهو خاطئ، كما أن الشكل النموذجي لعقد السياحة و السفر يشير إلى شروط إلغاء أو تعديل العقد وهو الصائب كونه يتماشى مع طبيعة العقد السياحي باعتباره من العقود الزمنية. انظر: رابح بلعزوز، المرجع السابق، في الهامش 5، ص 91.

[3]- انظر الملحق رقم 02، المتضمن الشكل النموذجي للعقد السياحي، في فقرته المتعلقة بالإلغاء.

أولا: الإلتزام بدفع ثمن الرحلة السياحية

يعتبر التزام السائح بدفع ثمن الرحلة السياحية من أهم التزاماته في مواجهة وكالة السياحة والأسفار، ويقصد به مقابل الخدمة السياحية، المتفق عليه في العقد السياحي.[1]

1/. أطراف الرحلة السياحية

في حالة قيام مجموعة من السائحين بإبرام عقدا واحدا مع الوكالة السياحية ففي هذه الحالة يلتزم كل طرف منهم بدفع جزء متساوي من ثمن الأجرة، أي الأجرة تقسم بالتساوي بينهم، إلا اذا كان بينهم اتفاق يقضي بخلاف ذلك، حينها يكون للدائن المتمثل في وكالة السياحة والسفر الحق بالرجوع على أي واحد منهم لإستفاء أجرة الرحلة السياحية، وفي المقابل الدائن (وكالة السياحة والسفر)، تلتزم في مواجهة السائح بتنفيذ البرنامج السياحي، من نقل وإقامة وإرشاد سياحي، لقاء المبلغ المالي المتحصل عليه من السائح عن طريق ارساله في الحساب البريدي للوكالة مع اشعار الاستلام.[2]

2/. طرق تحديد الأجرة

الأصل في تحديد ثمن الرحلة هو أن العقد شريعة المتعاقدان، حيث يعود تحديده إلى أطراف العقد السياحي، تحديدا دقيقا، و صريح لا يحتمل الشك، وفقا لما جرت عليه المعاملات.[3]

3/. زمن الوفاء بأجرة الرحلة السياحية

يتحدد زمن الوفاء في الرحلة السياحية بالإتفاق بين طرفي العقد، فقد يتم الاتفاق بين كل من وكالة السياحة والسفر والسائح على أن يتم دفعها عند إبرام العقد أو عند الإنتهاء من تنفيذ الرحلة، كما أنه قد يتم الإتفاق على دفع الأجرة بالتقسيط، خلال مدة زمنية محددة، ولكن في حالة عدم الاتفاق على زمن الوفاء بالأجرة فلا بد من الرجوع إلى العرف الجاري المعمول به لدى وكالات السياحة والسفر.[1]

أما في التشريع الجزائري فقد ورد في الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار أن السائح يدفع قيمة 30 بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة عند إبرامه للعقد، على أن يكمل المبلغ المتبقي في أجل أقصاه ثلاثة أسابيع قبل اليوم المحدد للإنطلاق، غير أنه إذا تم إبرام العقد خلال هذه المدة

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 268.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 186.

[3]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 261.

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 186.

الأخيرة وجب على السائح دفع كامل المبلغ المتفق عليه أثناء إبرام العقد.[1]

4/. تعديل الأجرة ومكان الوفاء بها

نصت المادة 17 من القانون رقم 06/99 المتضمن تنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار:"لا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه بين الطرفين إلا بموجب بند وارد في العقد".

وعليه يفهم من نص المادة أعلاه بأنه لا يمكن تعديل السعر (الأجرة) المتفق عليه بين المتعاقدان، ما لم يتم الإتفاق على خلاف ذلك في العقد وهذا تطبيقا للقواعد العامة، لكن بما أن العقد السياحي يتصف بكونه عقد إذعان يجوز للقاضي بأن يحكم بإنقاص الثمن المتفق عليه وإرجاعه للحد الاقصى بما تقتضيه العدالة، وهذا في صورة ما إذا تبين له أن الثمن المتفق عليه غير مطابق لسعر الخدمات المقدمة، وأنه ينطوي على تعسف من جانب الوكالة السياحية، باعتبارها الطرف الأقوى في العلاقة التعاقدية، بحيث أن كان الأصل أنه لا يمكن للطرفان تعديل الثمن المتفق عليه إلا في حالة النص صراحة على ذلك في العقد، فإنه لا يجوز الإتفاق على عدم مراجعة هذا المقابل من قبل القاضي.[2]

وبالرجوع إلى القانون 06/99 المتضمن نشاط وكالات السياحة والسفر نجد أن المشرع الجزائري لم يحدد مكان الوفاء بالأجرة، ولكن بالرجوع للأحكام العامة الواردة في القانون المدني فإن مكان الوفاء بالأجرة هو المكان الذي إتفق بخصوصه طرفي العقد، وإذا لم يتفق على مكان محدد يتم الرجوع إلى العرف المعمول به في وكالات السياحة والسفر، وأما في حالة عدم وجود عرف معمول به، فوفقا للأحكام العامة المعمول بها هو مكان إبرام العقد السياحي.[3]

ثانيا: الإلتزام بإحترام برنامج الرحلة السياحية

من الآثار المترتبة عن انعقاد عقود وكالات السياحة والأسفار، أن يلتزم السائح باحترام برنامج الرحلة السياحية، وذلك عن طريق الحضور في الموعد المحدد للرحلة، إذ أنه إذا تخلف السائح يعد بذلك مخلا بتنفيذ إلتزامه، وبالتالي ليس له الحق بمطالبة الوكالة السياحية باسترداد الفرق عما يتم تنفيذه من برنامج الرحلة السياحية، الذي لم يتمكن من المشاركة فيه، وعلاوة عن ذلك فالوكالة السياحية لها كامل الحق في المطالبة بالتعويض في حالة ترتب على مخالفته ضرر بها، ومثال ذلك في

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 261.

[2]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 89.

[3]- مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 187.

حالة تحمل وكالة السياحة والسفر مبالغ مالية إضافية، تم دفعها تعويضا إلى الفندق، أو الناقل، أو المرشد السياحي، الذي تم التعاقد معهم لتنفيذ برنامج الرحلة، وجرى الإتفاق أن لا يقل السياح عن عدد معين، إذ لا يمكن نفي مسؤولية السائح، إلا أن يكون سبب مخالفته نتيجة قوة قاهرة حالت بينه وبين تنفيذ البرنامج السياحي.[1]

1/. الإلتزام بالحضور في الموعد المحدد

يدخل ضمن احترام برنامج الرحلة السياحية، وهو حضور السائح في المكان المحدد والمقرر، وفي الوقت المعين لبدء الرحلة، بحيث في حالة عدم تقيد السائح بالحضور في الوقت المحدد [2]. يكون بذلك أخل بالتزامه ويلزم بالتعويض، إلا أنه لا يحق له بالمغادرة فإذا قرر البقاء، وأبدى الرغبة في إطالة مدة إقامته فله الحق في ذلك. لكن وكالة السياحة والسفر لا تسأل عن الأضرار التي قد تلحق به، إذ ينتهي التزامها بنهاية برنامج الرحلة السياحية، وعليه لا يستطيع السائح الرجوع عليها بدعوى المسؤولية نتيجة لإستمرار إقامته بعد انتهاء البرنامج، وذلك لإنتهاء العلاقة التعاقدية بينهما.[3]

إن ترك مسألة موعد المغادرة الى السائح من المسائل التي يحددها العرف الجاري في التعامل، بحيث نجد بعض الوكالات والشركات السياحية لا تسمح للسائح بالبقاء خارج الوقت المحدد لإنتهاء الرحلة السياحية، وذلك للحفاظ على سلامتهم من الإعتداءات التي قد تلحق بهم من أضرار كحمايتهم من السرقة مثلا، أو الإعتداء عليهم من بعض الأشخاص، ولعلى هذا ما نلمسه في وقتنا الحالي، وذلك بالنسبة لرعايا الدول الذين يحتاجون للحماية والمراقبة الأمنية من أجل ضمان سلامتهم أكثر من رعايا دول أخرى. وخير دليل على تلك الاعتداءات التي يتعرض لها السياح من جنسيات العالم المختلفة عموما مصر، الأردن، اليمن، والحقيقة أن هذه الاعتداءات تقع خلال برنامج الرحلة السياحية، فمن باب أولى نسبة وقوعها خارج برنامج الرحلة السياحية يكون أكبر.

وعليه فإن مسألة ترك حرية المغادرة إلى السائح أمر يرجع لعدة عوامل مختلفة، ويتحكم فيها طريقة عمل خاصة بكل وكالة أو شركة سياحية.[1]

---

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 77.

[2]- انظر الملحق رقم 02، المتضمن للشكل النموذجي للعقد السياحي، فيما يتعلق بالتزامات الزبون.

[3]- زليخة بلحيمر، المرجع نفسه، ص 77.

[1]- المرجع نفسه، ص 77.

والجدير بالذكر إلى أن القانون التجاري الجزائري والقانون رقم 06/99 المنظم لنشاط وكالات السياحة والسفر لم يعالج هذا الالتزام الملقى على عاتق السائح.[1]

وعموما على السائح أن يلتزم باحترام المواعيد المحددة للحضور والصعود والهبوط في الأمكنة المخصصة لذلك، كأن يلتزم بالحضور في محطة النقل البري لسيارات الأجرة، أو الحافلات، أو محطة السكك الحديدية المتفق عليها في العقد.[2]

2/. الإلتزام بالإعلام

يدخل ضمن التزام السائح باحترام برنامج الرحلة السياحية، أن يحيط وكالة السياحة والسفر علما بكل المعلومات الضرورية واللازمة[3]، التي من شأنها قد تؤثر على حسن سير برنامج الرحلة، وفي هذا الخصوص نفت محكمة النقض الفرنسية المسؤولية عن وكالة السياحة والسفر.[4]

وتجدر الإشارة إلى أن التشريع الجزائري في هذا الخصوص، يخلو من أحكام قضائية خاصة تبين التزام السائح(العميل أو الزبون) بالإعلام في مواجهة وكالة السياحة والسفر.[1]

ومع ذلك لا بد من البحث إذا ما وجد السائح على نحو تعذر عليه السفر في الميعاد المتفق عليه في العقد، في مثل هذه الحالة تثور تساؤلات عديدة لعلى أهمها مدى إمكانية استرداد المبالغ التي

---

[1]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 270.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 199.

[3]- انظر الملحق رقم 02، المتضمن الشكل النموذجي للعقد السياحي لوزارة السياحة، حيث يعتبر التزام مزدوج، يلتزم به السائح مثلما يقع على عاتق الوكالة السياحية.

[4]- ففي قضية تدور أحداثها في أن أحد الوكالات السياحية قامت بتنظيم رحلة سياحية شاملة إلى الشرق الأوسط، وكان من المقرر موعد المغادرة في ساعة متأخرة من يوم الجمعة، ولكن تم تأجيل موعد المغادرة لساعات، مما يعني ذلك أن جزءا من الرحلة كان سيقع في أول جزء من السبت، والذي أدى إلى اعتقاد الشخص حرمانه من أي شيء، ونتيجة لذلك رفض المدة المدعو"هانزو" الاشتراك في الرحلة حيث طالب باسترداد قيمة التذكرة وكذلك المبالغ المالية التي كان قد دفعها، إضافة إلى ذلك رفع دعوى تعويض على أساس أنه كان من المفروض على وكالة السياحة والسفر أن تأخذ في اعتبارها مثل هذه الظروف الخاصة عند تحديد موعد الرحلة، وهذا ما أخذت به محكمة درجة، إلا أن محكمة النقض الفرنسية نفت الحكم ونفت المسؤولية عن الوكالة السياحية وذهبت بأنه كان يجب على السائح أن يلفت انتباه الوكالة السياحية في حالة ظروف خاصة . وعموما يمكن القول أن محكمة النقض الفرنسية في القضية أعلاه استبعدت مسؤولية وكالة السياحة والسفر، وألقت المحكمة على عاتق السائح التزاما، وهو إحاطة الوكالة السياحية بكل المعلومات التي من شأنها قد ترتب مخاطر مادية أو قانونية لكي تأخذها بعين الاعتبار، إذ يتبين في هذه القضي ة أن محكمة النقض الفرنسية استبعدت مسؤولية الوكالة واعتبرت السائح أخل بالتزامه. انظر: بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 251-252.

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 184.

دفعها لوكالة السياحة والسفر؟[1] وللإجابة على هذا التساؤل فلا بد من دراسة الحالات التي قد نجد فيها تعديلات في العقد والتي يجريها السائح، ونفرق بصددها بين حالة عدم وجود شرط يعطي السائح حق التعديل أو العكس أي وجود شرط يعطيه التعديل والتي سنوضحها على النحو الآتي:

أ/. عدم وجود شرط يعطي للسائح حق التعديل أو إلغاء الرحلة السياحية

في هذا الصدد تختلف المسألة بإختلاف تكييف العقد المبرم بين وكالة السياحة والسفر والسائح (العميل أو الزبون)، ففي حال تم تكييف العقد بأنه عقد وكالة، يجوز للموكل إنهاء الوكالة في وقت كقاعدة عامة، ولا يغيره بأي اتفاق يقضي بخلاف ذلك، ولكن يرتب على إنهاء الوكالة ضرر ويجب تعويضه، وهذا ما نص عليه المشرع المصري في المادة 715 في القانون المدني، وتبعه المشرع الجزائري[2]، حيث جاءت المادة 588 في فقرتها الأولى من القانون المدني الجزائري أنه: "يجوز للوكيل أن يتنازل في أي وقت عن الوكالة ولو وجد اتفاق يخالف ذلك".

وتطبيقا لنص المادة أعلاه يمكننا القول أن للسائح الحق في تعديل، أو إلغاء العقد السياحي بإرادته المنفردة، متى كان ذلك ملائما وبعذر مقبول. وبخلاف ذلك توجب التعويض للمتضرر، ويتحقق ذلك من خلال إبلاغ الوكالة السياحية للسفر بوقت كافي قبل بدء الرحلة، وعليه إذا تم التحلل من الرحلة في الوقت الملائم، مما يسمح للوكالة السياحية إحلال سائح آخر محل السائح الأول، ونتيجة لذلك فإنه لا يلحق بها ضرر، وبناءا على ذلك ليس له الحق المطالبة بأية تعويض، ومقابل ذلك على السائح إثباته تحلله من العقد.[3]

إن الحل يختلف اختلافا جوهريا عند تنظيم وكالة السياحة والسفر رحلة جماعية شاملة، وذلك بإعداد برنامج ثم إعلانه للجمهور، من أجل الإشتراك فيه فتكون دور المقاول، أي أن العقد السياحي كيف على أنه عقد مقاولة، وعليه يمكن للسائح أن يتحلل من العقد، الذي يربطه بالوكالة السياحية والسفر بإرادته المنفردة، أي يمكن للسائح التعديل، أو الإلغاء في أي وقت حتى دون توفر سبب وجيه لذلك، ولكن شريطة أن يعوض وكالة السياحة والسفر تعويضا كاملا عن الأضرار، التي قد تلحق بها جراء هذا الإلغاء أو التعديل، أي تعويض وكالة السياحة والسفر عن الأضرار التي يلحق بها من خسارة، مما قد يلحقها من ضرر معنوي عن عدم اتمام الرحلة أو الإقامة، والذي قد يشوه سمعة الوكالة

---

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 79.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 272.

[3]- المرجع نفسه، ص 272.

السياحية باعتبارها تقوم بنشاط فني ولها مصلحة أدبية في إتمامه[1]، وذلك طبقا لنص المادة 566 من القانون المدني في الفقرة الأولى منها على:" يمكن لرب العمل أن يتحلل من العقد ويوقف التنفيذ في أي وقت قبل إتمامه على أن يعوض المقاول عن جميع ما أنفقه من المصروفات".

أما في حالة إتخاذ العقد لوصف عقد النقل حيث يربط بين وكالة السياحة والسفر والسائح، فيكون للسائح حق العدول عن النقل على أن يخطر الناقل (وكالة السياحة والسفر) وذلك ما نص عليه القانون.[2]

وتجدر الإشارة إلى مسألة مهمة، وهي في حالة قيام السائح بدفع مقابل الخدمة السياحية أو جزء منها، فما حكم ذلك؟.

في غالب الأحيان يعد هذا المقابل عربون، وعليه تطبق عليه أحكام العربون والتي تجيز لكلا المتعاقدان حق العدول، ما لم يقضي الاتفاق بخلاف ذلك، حيث من عدل على العربون فقده، ويصبح العربون حقا للمتعاقد الآخر، أما في حالة العدول من قام بحق العربون رده مضاعفا، حتى ولو لم يرتب العربون أي ضرر. بمعنى آخر فإن عدل السائح عن العقد يخسر المبلغ الذي دفعه بخلاف وكالة السياحة والسفر، فلو عدلت فتلتزم برده مضاعفا للسائح.[3]

وعلى العكس من ذلك فقد يكون المقصود من المتعاقدان عند دفع المبلغ مسبقا هو تأكيد لإبرام العقد، وبناءا على ذلك يكون العربون المقدم ما هو إلا تنفيذا جزئيا لالتزام السائح بدفع الثمن، على أن يقوم باستكماله لاحقا، و في حال أثبت إكمال الباقي من الثمن اعتبر العقد بات.[4]

والملاحظ أن في حالة توقيع السائح على البرنامج المعد للرحلة من دون أن يدفع أية مبالغ مالية مقابل ذلك، فإن ذلك لا يخرج عن نطاق كونه وعدا بالتعاقد، وتطبق عليه أحكام الوعد بالتعاقد. وقد يوصف بأنه إتفاق فبموجبه أن أحد المتعاقدان سواء وكالة السياحة والسفر أو السائح، أن يبرم العقد لصالح الموعود به (الرحلة السياحية)، وبمجرد رضا السائح (الموعود له) خلال فترة الوعد، فيكون الوعد في هذه الصورة، ما هو إلا مرحلة من مراحل إبرام العقد النهائي، إذ تعطي الوكالة السياحية للسائح مهلة للتفكير من أجل إبرام العقد، بحيث لا يبدي أي قبول حتى يقوم بالدراسة

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 80.

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 255.

[3]- زليخة بلحيمر، المرجع نفسه، ص 80.

[4]- بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 259.

والمقارنة للبرامج التي تقدمها وكالة السياحة والسفر ومنافسيها، كما يفرض الإتفاق أن تلتزم الوكالة بإحترام الفترة المقررة لإبداء نيته في التعاقد، دون أن تقوم بأي تصرف من شأنه أن يؤثر على اتمام إبرام العقد، وإلا كانت الوكالة السياحية مسؤولية بالتعويض وذلك وفقا لأحكام المسؤولية العقدية، أما في حالة ما إذا السائح لم يبدي رغبته في التعاقد خلال الفترة المتفق عليها سقط الوعد، وفي حالة ظهرت رغبته في الإبرام، تم إبرام العقد بصورة نهائية من وقت إظهار الرغبة.[1]

ب/. وجوب شرط يعطي للسائح حق تعديل أو إلغاء الرحلة السياحية

إن القانون رقم 99/ 06 المتضمن تنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار، يخلو من حكم خاص يحدد شروط تمنح للسائح حق تعديل أو إلغاء الرحلة السياحية والأمر نفسه بالنسبة للقانون 18 لسنة 1998 المنظم للشركات السياحية المصرية، وعليه سنقوم بالبحث في المرسوم التنفيذي رقم 1229-1983 المتضمن الجانب التنظيمي لقانون السياحة الفرنسي، حيث تضمنت المادة الثامنة في الفقرة الرابعة عشر منه أن عقد الرحلة السياحية وشروطه المنصوص عليها فهي ملزمة لكلا الطرفين(وكالة السياحة والسفر والسائح)، وفي حالة مخالفة الشروط المنصوص علها في العقد من قبل السائح ترتب على عاتقه مسؤولية عقدية إتجاه الوكالة السياحية، بحيث في قيامه بإلغاء الرحلة قبل الإنطلاق مباشرة وهو ملزم بتعويض لوكالة السياحة والسفر عن الأضرار التي لحقت بها والتي سببها إلغاء الرحلة، أما في الحالة الأخرى وهي إذا قام السائح بالإلغاء في وقت يصعب على الوكالة استبدال مكانه المحجوز بسائح آخر، فهو ملزم بدفع ثمن هذا المكان، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه ما هو حكم مخالفة السائح لشروط الإلغاء والتعديل؟ ففي هذه الحالة يجوز للسائح تعديل شروط العقد، وإلغائها ولكن ذلك قبل إنطلاق الرحلة السياحية، نظرا لظروف أو لأسباب طارئة تفوق طاقته كالمرض أو الوفاة، بالرغم من دفعه لجزء من ثمن الرحلة والذي يؤكد العلاقة العقدية.[1]

أما بخصوص التزام وكالة السياحة والسفر بالمعلومات الواردة في وثائق الرحلة، المسلمة للعملاء يعتبر إيجابا موجها للجمهور، إذا تضمن كافة المعلومات الضرورية للعقد السياحي المراد إبرامه، بحيث يقترن مع قبول السائح لهذه المعلومات الواردة مما يترتب انعقاد العقد، وبالتالي عدول الوكالة السياحية عن المعلومات الواردة في الإعلان، يرتب مسؤولية عقدية في مواجهة السائح، كما أن عدم التزام السائح بالشروط الواردة في الإعلان، وامتلاكه لحق العدول أو الإلغاء، يعتبر بمثابة حماية له بإعتباره

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص260.

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 180.

الطرف الضعيف مقارنة بوكالة السياحة والسفر، والتي تعتبر الطرف الأقوى في العلاقة التعاقدية، لأنها طرف مهني متخصص لأنها من خلال تقديم المعلومات للسائح الكافية، في ما يخص برنامج الرحلة السياحية وكيفيات تعديل وإلغاء العقد، قبل البدء في تنفيذه فبذلك فهي تكفل له الحماية القانونية اللازمة.[1]

وعليه تفاديا لما قد يترتب عن إلغاء الرحلات من أضرار بالوكالة السياحية، عادة ما تقوم بتقديم اقتراح على العملاء وذلك بدفع مبلغ مالي على أساس أنه تأمين في حالة تم إلغاء الرحلة السياحية (رحلة فردية أو جماعية) لتغطية الخسائر التي تتحملها الوكالة بعد قيامها لعمليات الحجز في وسائل النقل والمنشآت الفندقية.[2]

ثالثا: الإلتزام بإحترام النظام العام و الآداب العامة[3]

في هذا الصدد على السائح أن يلتزم باحترام برنامج الرحلة السياحية، من خلال اتباع جميع التعليمات والتوجيهات، التي تراها وكالة السياحة والسفر لازمة لضمان تنفيذ البرنامج السياح، فإذا خالف التوجيهات وألحق بنفسه ضرر، فلا مسؤولية على الوكالة. ومثال ذلك كأن تقوم وكالة السياحة والسفر من تحذيره على عدم تسلق مرتفع ما دون مرشد سياحي، وقام سائح بخلاف بذلك ولحقه ضرر، فلا مسؤولية على وكالة السياحة والسفر، إذ يتعين على السائح التقيد بالنظام الذي فرضته الوكالة على جميع السياح (العملاء)، وعدم التعسف في تصرفاته المنافية للنظام والآداب العامة.[1]

على السائح أيضا أن يلتزم باحترام الأنظمة المعمول بها في الدولة، وعدم الإضرار بأمنها وسلامتها، ويعد هذا من أهم الإلتزامات التي تسهر جميع الدول على تجسيده، وتطالب الأجانب المقيمين بها، وذلك حفاظا على سلامتهم أولا، ومن ثم المحافظة على أمنها الداخلي أو الخارجي.[2]

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 181.

[2]- المرجع نفسه، ص 182.

[3]- يقصد بالآداب العامة والقواعد العامة هي عادات وتقاليد إعتاد المجتمع على إتباعها، بحيث أصبح الأفراد يرون أنفسهم ملزمون عليها، كما أن للدين أثر كبير في توسيع دائرة الآداب ولا يمكن تحديد دائرة الآداب إلا في أمة معينة وفي جيل معين، فالآداب العامة هي تلك القواعد والمبادئ التي تعود الناس على احترامها، كما أن هذه القواعد هي مستمدة من عوامل اجتماعية وأخلاقية واقتصادية نابعة عن الدين أو العرف أو التقاليد السائدة في المجتمعات. انظر: سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 280.

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 260.

[2]- سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص 280.

فلا يجوز للسائح ممارسة تصرفات مخالفة للنظام والآداب العامة، ومثال ذلك كأن يقوم بإتخاذ غرفة الفندق المقيم فيها لممارسة الدعارة والفجور، وألعاب القمار، والرهان، أو كأن يقوم بالمتاجرة بالممنوعات (كالمخدرات، أو عقاقير أخرى ممنوعة). كما يجب عليه التنبه لتصرفاته والتي من شأنها قد تتسبب في إزعاج غيره من السائحين، وكذا مقدمي الخدمات السياحية.

وتجدر الإشارة أن المشرع الجزائري قد عمد على فرض إحترام القيم والآداب العامة على الوكالة السياحية لأجل إنشائها، وعليه يمكن القول أن هذا الالتزام يقع على عاتق الوكالة السياحية، أولا بإعتبارها ممثلا للدولة، إذ يقع على هذه الأخيرة أن تطلع عملائها على قواعد النظام العام والآداب العامة في المجتمع الجزائري. وذلك مراعاة لعدم سحب رخصة الاستغلال منها [1]، يضاف لذلك أن يلتزم السائح بمجموعة من الالتزامات في مواجهة مقدمي الخدمة السياحية، أي صاحب الفندق والناقل السياحي، حيث يلتزم اتجاه الفندق بدفع الأجرة والحفاظ على العين المؤجرة واستغلالها وفقا للأغراض المعدة من أجلها،كما يلتزم بردها عند انتهاء فترة الإقامة، إضافة لذلك يلتزم في مواجهة الناقل السياحي مجموعة من الالتزامات، وذلك بإحترام مواعيد النقل المتفق عليها وكذلك خضوعه للتفتيش إذا استلزم ذلك، كما أنه ملزم باحترام تعليمات كل من الناقل البري، البحري، الجوي.[2]

[1]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 281.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 188.

المبحث الثاني: المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار

علما أن عقود وكالات السياحة والسفر ترتب على عاتق المتعاقدان (وكالة السياحة والسفر والسائح) التزامات، ونتيجة لذلك فإن الوكالة السياحية تسأل عما قد يلحق السائح من أضرار جسدية أو مادية جراء إخلالها بالتزاماتها التعاقدية، وعليه قد يقوم السائح برفع دعوى نتيجة للعلاقة التعاقدية التي تربطه مع الوكالة السياحية.

ومن خلال ذلك سوف نبحث في هذه المسؤولية العقدية في مطلبين، تناولنا في (**المطلب الأول)** نطاق المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار، ثم ندرس دعوى المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار في (**المطلب الثاني**).

المطلب الأول: نطاق المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار

سبق أن أشرنا إلى ما يترتب من التزامات على عاتق وكالة السياحة والسفر، من التزام بالإعلام والتزامها بضمان سلامة السائح، وكذا التزامها بضمان رحلة سياحية آمنة.

وكل إخلال بواحد من هذه الالتزامات تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار العقدية، سواء كان ذلك الإخلال قد صدر منها أو من مقدمي الخدمات السياحية ، الذين استعانت بهم لتنفيذ برنامج الرحلة السياحية. حيث قسمنا هذا المطلب لفرعين. جاء الأول بعنوان المسؤولية العقدية الشخصية لوكالة السياحة والسفر (**الفرع الأول**)، ثم المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير (**الفرع الثاني**).

الفرع الأول: المسؤولية العقدية الشخصية لوكالة السياحة والسفر

يقصد بالخطأ الشخصي هو عدم تنفيذ المدين لالتزاماته المترتبة عن العقد، بحيث الذي يلتزم بالعقد يجب عليه تنفيذ ما يفرضه عليه العقد من التزامات، ويتحمل النتائج المترتبة جراء إخلاله بالتنفيذ، أما بالنسبة لمسؤولية وكالة السياحة والسفر عن خطئها الشخصي فينبغي إضافة إلى إخلالها بالالتزامات العقدية الملقاةعلى عاتقها[1]، أن يكون هناك ضرر واضح أصاب السائح.

وهذا الأخير (الضرر) الذي يلحق بالسائح يتخذ عدة صور، والتي سوف نوضحها فيما يلي.

[1] – طبقا لما جاء في تحديد مسؤوليات وكالة السايحة والأسفار، ضمن الشكل النموذجي للعقد السياحي لوزارة السياحة والصناعات التقليدية، انظر الملحق رقم 02.

أولا: مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار الجسدية

يراد بالضرر الجسدي ذلك الأذى الذي قد يصيب السائح في جسده، مما يسبب له أضرارا مادية، ومثال ذلك المبالغ المالية التي تصرف في العلاج أو تعطله عن الكسب في حالة تغيبه عن العمل، إضافة لذلك الأضرار المعنوية مثل الألم الذي يشعر به أثناء فترة العلاج بسبب الجرح أو الإصابة، كما قد تكون هناك أمراض نفسية.[1]

وتتمثل الأضرار الجسدية التي تصيب السائح، في تلك التي قد تقع نتيجة حادث سير خلال الرحلة السياحية الشاملة، سواء في الذهاب أو الإياب، أو حتى في الرحلة المخصصة للنزهات والجولات السياحية، كزيارة المتاحف، البحيرات، القمم الجبلية، ...الخ.[2]

مما سبق القول فمتى تعرض السائح (العميل أو الزبون) إلى ضرر، ونتج عنه أضرار مادية ومعنوية، وفي أي مرحلة من مراحل الرحلة السياحية الشاملة، فهي مسؤولة أمام السائح بالتعويض له عن الأضرار، جراء إخلالها بالتزامها بضمان السلامة، وذلك بوصفه التزاما بتحقيق نتيجة، وللسائح كامل الحق في رفع دعوى تعويض على كل من وكالة السياحة والسفر، أو من استعانت بهم لتنفيذ التزاماتها كالناقل، أو الفندقي، أو المرشد السياحي،... وغيرهم.[3]

ثانيا: مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار التي تلحق بأمتعة السائح

من المؤكد أن الأضرار التي قد تصيب السائح، لا تقتصر فقط على الأضرار الجسدية الناتجة عن إخلال وكالة السياحة والسفر بضمان السلامة، بل تشمل أيضا الأضرار المادية التي تلحق السائح من ضياع أمتعته أو فقدها، وتتخذ الأمتعة صورتان، نبينها فيما يلي.[1]

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 281.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 283.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص ص 282- 283.

[1]- وتضيف الباحثة: " ومفهوم الأمتعة في عقد السياحة هو نفسه في عقد نقل الأشخاص، لذلك يقصد بها الأشياء المالية التي يحتفظ بها السائح أثناء الرحلة، والتي يجب ألا تتجاوز قدرا محددا مسبقا في تذكرة النقل قبل تنفيذالعقد، وهي غالبا ما تكون أشياء صغيرة تسمح تعليمات الناقل بأن يحملها معه المسافر مثل الحقائب اليدوية وآلات التصوير والهويات الخاصة به. أما إذا تجاوزت هذا القدر التز ام المسافر بتسجيلها وتسليمها للناقل ليقوم بنقلها، وعموما تحدد هذه القيم بالنسبة للكيلو غرام الواحد الزائد. " انظر: سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص ص 287 - 288.

1/. الأمتعة الغير معهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار

وتتمثل هذه الأمتعة في الحقائب التي تحتوي على الأوراق والوثائق المهمة الخاصة بالسائح، ففي حالة ألحق الضرر بهذه الأمتعة، والتي في حوزة السائح لا يمكن القول أن وكالة السياحة والسفر مسؤولة عن هذا الضرر، لكن نقول تقصيرا منها وذلك عند إثبات خطئها.

2/. الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار

لا بد من التفريق بين الرحلات السياحية الشاملة، والرحلات الفردية المنظمة من قبل الوكالة السياحية. وعموما كما هو متعارف عليه، فإن الوكالة السياحية في الرحلات الشاملة تأخذ صفة المقاول، وغالبا في مثل هذه الحالات يعهد بالأمتعة والحقائب وغيرها لوكالة السياحة والسفر، لتتولى نقلها ليجدها السائح في غرفة إقامته في الفندق، وتأخذ مقابلا لذلك علاوة عن المبلغ المدفوع للرحلة، وبهذه الحالة يجد السائح نفسه مودعا ووكالة السياحة والسفر مودعا لديه، بالتالي يلقى على عاتق هذه الأخيرة التزاما ثانويا وهو الالتزام بحفظ، بحيث تصبح وكالة السياحة والسفر ملتزمة ببذل عناية وجهد، من حفظ أموال وأمتعة السائح. ولكن في حالة استطاعت وكالة السياحة والسفر التخلص من المسؤولية، إذ تثبت أنها بذلت العناية المطلوبة في حفظ الأموال المودعة، حيث تثبت أن الهلاك أو التلف وقع لسبب أجنبي ولا يد لها فيه. [1]ولكن ذلك لا يعفيها من سؤالها عن الأضرار المترتبة عن النقل، ولا تنفى هذه المسؤولية إلا بإثبات القوة القاهرة، أو لعيب ذاتي فهي بذلك مسؤولة بمجرد حصول الضرر.[1]

أما في الرحلات الفردية، فيقتصر دور وكالة السياحة والسفر على مجرد التوسط في حجز تذكرة، أو محل في أي وسيلة نقل أو فندق. وعليه لا تكون الأمتعة في حيازة الوكالة السياحية، فلا تسأل وكالة السياحة والسفر عن الأضرار التي تلحق بأمتعة السائح وحقائبه. ولكن للسائح الحق في الرجوع عليها عن خطئها في إختيار مقدمي الخدمة من ناقل وفندقي.

وخلاصة القول أن مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار التي قد تلحق بأمتعة السائح، تسأل عنها متى كانت هذه الأمتعة في حوزتها، ويختلف الحال في الرحلات السياحية الشاملة، إذ تقوم مسؤولية الوكالة بمجرد حصول الضرر دون جهد من السائح في إثبات خطأ الوكالة السياحية، أما

[1]- بتول صراوة عبادي ، المرجع السابق، ص 287.

[1]- المرجع نفسه، ص 288.

بخصوص الرحلات الفردية وحتى تقوم مسؤولية وكالة السياحة والسفر، لا بد من إثبات خطأ مقدم الخدمة السياحية الذي وقع الضرر في مرحلته (ناقلا، فندقيا)، وخطأ الوكالة السياحية عن سوء إختيارها لمقدمي الخدمات.[1]

ثالثا: مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن سوء تنظيم الرحلة السياحية

تسأل وكالة السياحة والأسفار عن الضرر المعنوي المتمثل في خيبة السائح، وعدم رضاه عن الرحلة السياحية، التي لم تحقق المتعة والذي من أجلها تعاقد السائح مع الوكالة، وذلك راجع للتنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة السياحية، والذي يتجسد في عدم قيام وكالة السياحة والسفر بتنفيذ الرحلة المتفق عليها، كالإطالة في مكان واحد دون مبرر، مما يجعل السائحين يضلون في مكان واحد ولا يخرجون في نزهات وجولات سياحية، وفضلا عن ذلك لا تقوم الوكالة السياحية بإرسال مرشد سياحي أو أكثر كلهم ينتظرون في المحطات لأوقات طويلة وغيرها.[2]

أما بالنسبة للتنفيذ الجزئي للعقد فيقصد به أن وكالة السياحة والسفر لم تقم بتنفيذ بعض بنود العقد، كأن لا تتم زيارة منطقة معينة كان من المقرر زيارتها ضمن برنامج الرحلة، أو اختصار مدة الرحلة، إذ بذلك تتخلف الوكالة عن أداء بعض التزاماتها، وعليه فإن الوكالة السياحية فمسؤوليتها لا تقتصر فقط عن ما قد يصيب السائح من أضرار جسدية أو مادية، بفقدان الأمتعة بل تشمل كذلك الأضرار الأدبية التي تنشأ عن المساس بحق السائح[1]، ولا يقل عنها أهمية (الجسدية والمادية)، ويتحقق الضرر خاصة عند شعوره بالإحباط والخيبة وعدم الرضا التام أو الجزئي عن الرحلة، مما يستوجب التعويض للذمة المعنوية.[2]

وترجع أهمية التعويض عن هذا الضرر في نطاق العقد السياحي، إلى الطبيعة الخاصة لهذا العقد، الذي يهدف أساسا إلى إشباع حاجة السائح النفسية في التمتع بالخدمة السياحية، التي تقدمها وكالة السياحة والسفر وهو ما لا يقدمه عقد آخر للسائح.[3]

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 293.

[2]- مباركةحنان كركوري، المرجع السابق، ص 217.

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 297.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 219.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 298.

الفرع الثاني: المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير

عموما يمكن القول أن وكالات السياحة والسفر تسأل عن أخطائها الشخصية في تنفيذ التزاماتها إتجاه السائح، إلا أن الإشكال يكون عندما تعهد وكالة السياحة والسفر وسائل النقل، أو أماكن الإقامة وغيرها لأشخاص آخرين في تنفيذ بعض التزاماتها، وعليه فالسؤال الذي يطرح نفسه هل في هذه الصورة تكون وكالة السياحة والسفر مسؤولة مسؤولية عقدية إستنادا إلى قواعد المسؤولية العقدية عن فعل فاعل؟.

إجابة عن ذلك سنقوم بالبحث في المقصود بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير، إضافة لذلك شروطها وتحديد مجالها.[1]

أولا: المقصود بالمسؤولية العقدية لوكالة السياحة و السفر عن فعل الغير

يقصد بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير، هي مسؤولية المتعاقد عن فعل المساعدين الذين استعان بهم في تنفيذ العقد، بالرغم أن المتعاقد لم يقع منه أي خطأ شخصي.[2]

يراد بالمسؤولية المدنية عن فعل الغير هي مسؤولية المدين في التزام عقدي عن فعل شخص آخر، ممن يقومون مقامه في تنفيذ هذا الالتزام، أو ممن يساعدون في تنفيذ هذا الإلتزام، أو ممن يساعدون في تنفيذه أو عن فعل الأشخاص، الذين يمارسون بالإشتراك مع المدين حقا إكتسبه هذا الأخير بواسطة العقد.[1]

ثانيا: شروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و السفر عن فعل الغير

إذا كانت المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الأشخاص الذين تعهد اليهم تنفيذ التزام تعاقدي من الالتزامات التي يولدها العقد السياحي، لا تكون إلا في الرحلات الشاملة كما ذكر سابقا، فإن المسؤولية لا تتحقق إلا إذا توافرت شروط من بينها مايلي:[2]

1. وجود عقد سياحي صحيح يتدخل الغير في تنفيذه، ومعنى ذلك تقوم المسؤولية العقدية عن فعل الغير، عندما يتدخل الغير في تنفيذ التزام نشأ بين المدين والدائن، بحيث متى كانت للغير

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 299.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 220.

[1]- المرجع نفسه، ص 220.

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 302.

علاقة قانونية تربطه بالمدين تتعلق بموضوع الالتزام، فإنه يسأل مسؤولية عقدية.[1]

2. أن يعهد المدين إلى الغير تنفيذ التزامات يولدها العقد، وبالتالي لا تقوم المسؤولية العقدية، عن فعل الغير إذا كان المدين ممنوعا بنص في القانون، أو العقد أو بحكم طبيعة الإلتزام، من الرجوع إلى الغير لإحلاله محله في تنفيذ بعض الالتزامات التي يولدها العقد، ذلك أن المدين بالتزام تعاقدي، إذا منع من إدخال غيره لتنفيذ التزاماته وخالف هذا المنع، يعد مسؤولا عن خطئه الشخصي لا عن خطأ إرتكبه الغير.[2]

3. صدور خطأ من الغير، أي أن يصدر عن الغير الذي عهد إليه تنفيذ الالتزام خطأ، وهنا لا مجال للبحث عن المسؤولية المدنية، إلا بتوافر أركانها وفي مقدمتها الخطأ الذي يقع على عاتق الغير الذي ألحق به الضرر.[3]

يمكن أن نقول أن قيام المسؤولية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير، غالبا ما تكون في الرحلات الشاملة. ووفقا لشروط قيام المسؤولية العقدية عن فعل الغير، كما يجب الإشارة أن فعل الغير لا يقصد به الأجنبي الذي لا تربطه بالوكالة السياحية أية صلة، لأنه تنتفي به مسؤوليتها، وإضافة لذلك فالمقصود بالغير في هذه المسؤولية كل من يكلف بتنفيذ إلتزام لوكالة السياحة والسفر الناشئة عن العقد.

وأخيرا يمكن القول إذا وقع ضرر لسائح أثناء إقامته في الفندق، جاز له الرجوع إلى وكالة السياحة والسفر، على أساس خطئها في سوء إختيار مقدمي الخدمة، وهي بدورها يخول لها الرجوع عن صاحب الفندق.[1]

ثالثا: تحديد مجال المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير

ويتجسد مجال المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير من خلال النقاط التالية:

1. تعتبر وكالة السياحة والسفر بمثابة وكيل عن السائح (العميل أو الزبون)، إذ يقتصر دورها على الوساطة، مما يجعلها غير مسؤولة عن أعمال مقدمي الخدمات.

---

[1] – سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 311.

[2] بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 303.

[3] – سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص 316.

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 308.

2. إذا أساءت الوكالة السياحية إختيار مقدمي الخدمات، كسوء إختيار الفندق، أو الناقل، أو المرشد السياحي، وعليه فالوكالة السياحية للسفر مسؤولة عن فعل الغير، نتيجة لسوء الإختيار، سواء كانت ناقلا، وكيلا، أو مقاولا، فهنا تسأل عن خطئها الشخصي.[1]
3. إذا عهدت وكالة السياحة والأسفار لأشخاص تابعين لها تنفيذ كل جزء من الالتزامات الناتجة عن العقد السياحي، كانت الوكالة مسؤولة في مواجهة السائح المضرور طبقا لأحكام مسؤولية المتبوع عن فعل التابع.[2]
4. في حالة ما إذا كان العقد السياحي بشكل رحلة سياحية بحرية، وفيها لا يتعاقد السائح مع الناقل مباشرة، وإنما مع منظم الرحلة، وعليه في حالة وقوع ضرر، تسأل وكالة السياحة والسفر إتجاه السائح عن الضرر، وتقوم بالتعويض الذي يمس شخصه أو أمواله، أثناء تنفيذ الرحلة السياحية البحرية، سواء وقع خطأ منها شخصيا أو خطأ الغير (الناقل البحري).[3]

المطلب الثاني: دعوى المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار

متى أصاب السائح ضررا ناتج عن إخلال الوكالة السياحية بأحد التزاماتها في العقد السياحي، سواء لخطئها الشخصي أو عن فعل الغير، ونظرا لتهرب الوكالة من مسؤوليتها، مما يضطره هذا الأخير إلى اللجوء للقضاء، مطالبا بتعويضه عن الضرر الذي لحق به. الأمر الذي يجعل الوكالة في أغلب الأحيان محاولة التخلص من مسؤوليتها العقدية بشتى الطرق.

وعليه سنتناول أحكام دعوى المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر **(الفرع الأول)** . ثم نتطرق لإنقضاء عقود وكالات السياحة والأسفار **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: أحكام دعوى المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر

يقصد بنظرية دعوى المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر، يجب التطرق أساسا لتحديد أحكام هذه الدعوى، والوقوف عند الجهة المختصة بالتفتيش في الوكالات السياحية، وكذا الجهة القضائية المختصة بالنظر فيها.

---

[1]- سماعين عصماني، المرجع السابق، ص 92.

[2]- المرجع نفسه، ص 93.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 311.

أولا: جهات التفتيش السياحي

تعتبر الإنطلاقة الأولى لرفع دعوى المسؤولية العقدية لوكالة سياحية، من خلال تعيين جهات التفتيش السياحي، ومهامهم، والتي تتمثل فيما يلي:

1/. مفتشي السياحة

يشمل ثلاث رتب، رتبة سلك مفتش رئيسي في السياحة ورتبة سلك مفتش مركزي في السياحة ورتبة مفتش القسم في السياحة، يتبعون المصالح المركزية التابعة للإدارة المكلفة بالسياحة والصناعة التقليدية والمؤسسات العمومية والمصالح غير المركزية التابعة لها، مهمتهم تفتيش وكالات السياحة والأسفار.[1]

حيث يتولى المفتشون الرئيسيون مراقبة تطبيق الأحكام القانونية والتنظيمية، في مجال السياحة وتوعية المتعاملين في هذا الميدان، تحديدا وكالات السياحة والأسفار وممثليها، والإشراف على نشاط المؤسسات السياحية والفندقية، وكذا تقديم التوصيات حول كل التدبيرات اللازمة لتحسين نوعية الخدمات السياحة.[1]

أما عن مهام المفتشون المركزيون فتتمثل في القيام بالأبحاث، والدراسات ذات الصلة بالأنشطة السياحة والمشاركة في التوصيات، والإقتراحات الخاصة بالقوانين المتعلقة بقطاع السياحة.[2]

وتتمثل مهام مفتشوا الأقسام تتمثل في السياحة في المشاركة في تحديد البرامج وأعمال تكوين الموظفين التابعين لقطاع السياحة وتحديد معلوماتهم حول كل ما يتعلق من جديد في ما يخص إبرام العقود السياحية، وكيفيات تحديد برامج الرحلات السياحية وطبيعة الخدمات السياحية، والبحث في نقائص حول نوعية البرامج السياحية المقدمة.[3]

---

[1]- انظر المواد 02 و 03 من المرسوم التنفيذي رقم 144/95، المؤرخ في 20 ذي الحجة 1415 الموافق 20 ماي 1995، المتضمن القانون الأساسي الخاص الذي يطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالسياحة والصناعة التقليدية، ج.ر.ج.ج، ع 28.

[1]- انظر المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 144/95، المتضمن القانون الأساسي الخاص الذي يطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالسياحة والصناعة التقليدية.

[2]- انظر المادة 23 من المرسوم التنفيذي رقم 144/95، المتضمن القانون الأساسي الخاص الذي يطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالسياحة والصناعة التقليدية.

[3]- انظر المادة 24 من المرسوم التنفيذي رقم 144/95، المتضمن القانون الأساسي الخاص الذي يطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالسياحة والصناعة التقليدية.

2/. ضباط وأعوان الشرطة القضائية

طبقا لنص المادة 14 من قانون الاجراءات الجزائية الجزائري[1]:

فإن ضباط الشرطة القضائية، ممثلين في رؤساء المجالس الشعبية وضباط الدرك الوطني ومحافظوا الشرطة وضباط الشرطة وذوو الرتب في الدرك ورجال الدرك الممضون في السلك لمدة ثلاث سنوات على الأقل، ومفتشو الأمن الوطني وضباط الصف التابعين لمصالح الدرك الوطني.[2]

وحددتهم المادة 19 من قانون الإجراءات الجزائية أعوان الضبط القضائي بنصها:" يعد من أعوان الضبط القضائي موظفوا مصالح الشرطة وذوو الرتب في الدرك الوطني ورجال الدرك ومستخدموا الأمن العسكري الذين ليست لهم صفة ضباط الشرطة القضائية".

أما المواد 26، 27، 28 من قانون الإجراءات الجزائية الجزائري فقد حددت الموظفون والأعوان المكلفون ببعض مهام الضبط القضائي، وهم رؤساء الأقسام والمهندسون والأعوان الفنيون والتقنيون وأعوان الإدارات والمصالح العمومية.

3/. أعوان الرقابة الإقتصادية

هم أعوان الجمارك المؤهلين لمعاينة المخالفات وأعوان إدارة الضرائب المكلفون بالبحث والمخالفات التي تمس النظام الجبائي وإثباتها، ومفتشوا الأقسام والمفتشون المراقبون التابعون لمصالح مراقبة الجودة وقمع الغش المؤهلون لمعاينة واثبات القواعد العامة لحماية المستهلك، وأعوان إدارة التجارة المكلفون بالتحقيقات الإقتصادية والمنافسة والأسعار والجودة وقمع الغش والمقررون التابعون لمجلس المنافسة. [1]

---

[1]- قانون رقم 06/18، المؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 2018، يعدل ويتمم الأمر رقم 155/66، المؤرخ 8 جوان سنة 1966، والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، ج.ر.ج.ج، ع 34.

[2]- القانون رقم 19-10 المؤرخ في 11 ديسمبر 2019 الذي يعدل الأمر رقم 66-155 المؤرخ في 8 يونيو 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، ج.ر.ج.ج، ع 78، حيث تنص المادة الثانية منه على تعديل المواد 15 و19 و207 من الأمر رقم 66-155 المذكور سالفا، وتشير المادة 15 من القانون أنه " يتمتع بصفة ضابط الشرطة القضائية كل من رؤساء المجالس الشعبية البلدية وكذا ضباط الدرك الوطني والموظفين التابعين للأسلاك الخاصة للمراقبين ومحافظي وضباط الشرطة للأمن الوطني بالإضافة إلى ضباط الصف الذين أمضوا في سلك الدرك الوطني ثلاث سنوات، على الأقل وتم تعيينهم بموجب قرار مشترك صادر عن وزير العدل، حافظ الأختام ووزير الدفاع الوطني، بعد موافقة لجنة خاصة"

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 238.

4/. مهام مفتشي السياحة

ترتكز مهامهم على حماية حقوق السائح، وذلك من خلال مراقبة والتفتيش الذي تمارسه على وكالات السياحة والسفر، والبحث حول المخالفات التي ترتكبها هذه الأخيرة. حيث تحرر محضرا دقيق بذلك، محضر معاينة، بكل المخالفات التي عاينتها، وترسله للإدارة المكلفة بالسياحة أو الجهة القضائية المختصة في أجل شهر طبقا لنص المادة 29 من القانون رقم 06/99، كما قد توقع عليهم عقوبات إدارية طبقا لنص المادة 30 من نفس القانون.[1]

5/. العقوبات الإدارية المترتبة على مخالفة وكالات السياحة والسفر لأحكام القانون رقم 06/99

تتناسب مع درجة المخالفة المرتكبة، إذ وردت على سبيل الحصر، تضطلع وزارة السياحة بإصدارها، وتتمثل في:

أ/. عقوبة الإنذار

هي العقوبة الإدارية الأقل درجة، وتصدر عند ثبوت عدم إحترام الوكالة السياحية لقواعد المهنة حصرا، كعدم تدوين اسمها ورقم رخصتها في الفواتير والأوراق التجارية، وصدور حكم قضائي حائز لقوة الشيء المقضي بسبب عدم التنفيذ الجزئي وغير المبرر للإلتزامات التعاقدية ، ويجب أن يكون الحكم فيه. [1]

وتنص المادة 31 من القانون رقم 06/99، على مخالفة الوكالة السياحية للمواد من 24 إلى 27 منه، كعدم إستعمال إسم تجاري لها مختلف عن تسميات الوكالات السياحية الأخرى، وكذا عدم تقديم إحصائياتها الدورية المتعلقة بنشاطها لوزارة السياحة، أو إستخدامها لمرشدين سياحيين غير معتمدين.

ب/. عقوبة سحب الترخيص المؤقت

يكون لمدة ستة أشهر، بعد تلقيها لإنذارين متتاليين، أو في حال العود لارتكاب مخالفة الإنذار الأول، وكذا عدم الإمتثال لشروط المادة 07 منه المتعلقة بتسليم الرخصة، كغياب شرط التأهيل المهني في الوكيل السياحي مثلا، أو لعدم توافر ضمان كاف لتغطية التزاماتها التعاقدية. وقد يأتي قرار

[1] – مباركة حنان كركوري، المرجع السابق ، ص 238.

[1] – المرجع نفسه، ص 239.

السحب المؤقت مشروط، طبقا لنص المادة 32 من نفس القانون التي يعاب عليها عدم تحديد هذه الشروط.[1]

ت/. عقوبة سحب الترخيص النهائي

تعتبر عقوبة قصوى يقصى بها الوكيل السياحي نهائيا، من أسبابه:[2]

- ✓ عدم امتثال الوكيل للشروط المحددة في حالة السحب المؤقت للرخصة وذلك بعد إنذاره، وفي حالة العود للمخالفات المقررة في السحب المؤقت بعد إعذاره .
- ✓ عدم إمتثاله لأحكام المادة 26 من هذا القانون، أي عند التنازل أو نقل ملكية الرخصة أو عدم تبليغ الورثة لوزارة السياحة عن وفاة الوكيل السياحي في أجل شهرين.
- ✓ في حالة الخطأ أو التقصير المهني البالغ لالتزامات الوكيل المهنية والحكم عليه بالإفلاس وفقا للتشريع المعمول به.
- ✓ في حالة الغش الجبائي أو الجمركي.
- ✓ في مجال مخالفة تنظيم الصرف المثبت قانونا من الإدارة المؤهلة.
- ✓ في حالة صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الكلي للإلتزامات التعاقدية اتجاه الزبائن أو المتعاملين.
- ✓ متى تمت إدانة صاحب الوكالة أو الوكيل أو ثبت تواطؤ أحدهما أو كليهما مع أحد المستخدمين بتشويه، أو إتلاف، أو نهب، أو سرقة، أو تهريب التراث الوطني التاريخي، والإضرار بالمساحات أو الفصائل الطبيعية أو المساعدة على ذلك.
- ✓ في حالة الحكم على صاحب الوكالة بعقوبة شائنة.

ثانيا: الجهة القضائية المختصة بالفصل في دعوى المسؤولية العقدية

إن دعوى التعويض هي تلك الوسيلة القضائية التي تمكن المتضرر من الحصول على تعويض على

---

[1] – تنص المادة 32 من القانون رقم 06/99 على أنه:" يصدر السحب المؤقت للرخصة لمدة لا تفوق ستة (6) أشهر في الحالات الآتية:

- بعد إنذارين،
- انتفاء الشروط المنصوص عليها في المادة 7 لتسليم الرخصة.

يمكن أن يكون قرار السحب المؤقت مصحوبا بشروط يمتثل لها الوكيل."

[2] – انظر المادة 33 من القانون 06/99، المتعلق بالقواعد المنظمة لنشاط وكالات السياحة والسفر.

الضرر الذي لحق به من طرف المسؤول صاحب الفعل الضار.[1] وللجوء لهذه الدعوى لابد أولا من:

1/. تحديد المحكمة المختصة في دعوى المسؤولية العقدية

رجوعا للقانون رقم 06/99 نلمس تقصيرا في هذا الأمر، شأنه شأن المشرع المصري في قانون تنظيم الشركات السياحية المصري[2] وكذا المشرع العراقي.[3]

وفي تحديد الأختصاص المحلي للمحاكم الجزائرية [1]حدده المشرع الجزائري إذ يعود عادة لمحكمة موطن المدعى عليه (محكمة موطن وكالة السياحة والسفر المدعى عليها)، أو المكان الذي وقوع الفعل الضار، أو المحكمة التي يقع فيها أحد فروع الشركة وذلك في حالة ما إذا كان للشركة فروع.

أما إذا أحد أطراف العقد السياحي أو كلاهما أجنبيا، أو كان محل إبرام أو تنفيذ العقد السياحي أجنبيا، فتنص المادتين 41 و 42 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية الجزائري على أنه يخول الإختصاص للمحاكم الجزائرية عما يترتب عن العقد من آثار على عاتق الطرف الجزائري سواء في الجزائر أو خارجها، كما تختص المحاكم الجزائرية بالفصل في الدعوى متى تم ابرام أو تنفيذ العقد السياحي كله أو في مرحلة من مراحله فوق تراب الدولة الجزائرية.

ويختص القاضي الجزائري بتحديد الوصف القانوني للعقد السياحي، وكذا تحديد القانون الواجب التطبيق طبقا لما تقتضيه قواعد القانون الجزائري.[2]

وبإعتبار موضوع الدعوى يدور حول عقد سياحي أي علاقة عقدية، فطبقا قواعد الإسناد الخاصة بالإلتزامات التعاقدية[3] يكون قانون الموطن الذي إختاره طرفي العقد السياحي [1]، أو قانون الموطن

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 242.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 329.

[3]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 320.

[1]- انظر المادتين 37 و 39 من القانون رقم 09/08، والمتضمن قانون الإجراءات المدنية و الإدارية.

[2]- انظر المادة 09 من القانون المدني الجزائري.

[3]- تنص المادة 18 في فقراتها الأولى و الثانية و الثالثة من القانون المدني الجزائري على أنه:" يسري على الالتزاما التعاقدية القانون المختار من المتعاقدين إذا كانت له صلة حقيقية بالمتعاقدين أو بالعقد.

و في حالة عدم إمكان ذلك، يطبق قانون الموطن المشترك أو الجنسية المشتركة.

و في حالة إمكان ذلك، يطبق قانون محل إبرام العقد."

المشترك أو الجنسية المشتركة لهما، وفي حالة عدم الإمكان قانون محل ابرامهما للعقد السياحي، هذا ويكون قانون دولة وقوع الفعل المنشئ للإلتزام غير التعاقدي.[2]

2/. أطراف دعوى المسؤولية العقدية

أ/: السائح

هو الدائن، وهو المدعي الذي لحق به ضرر ناتج عن إخلال الوكالة السياحية لإلتزاماتها، وقد يكون وليه أو الوصي عنه متى كان فاقدا للأهلية، كما قد يكون من الخلف العام للمتضرر (ذوي الحقوق أو موصى له). كما يجوز لدائن السائح رفع دعوى غير مباشرة بإسم مدينه السائح المتضرر. أو أن يكون محال له بمقتضى حوالة حق[1].[2]

ب/: وكالة السياحة و السفر

هي المدين، المدعى عليه في دعوى المسؤولية العقدية الملزم بدفع التعويض. ففي حال التزمت وكالة سياحية مع أخرى على أن تكون الأولى منظمة للرحلة السياحية والأخرى منظمة، لا يكون في هذه الحالة تضامن في المسؤولية العقدية[3]، إلا بموجب اتفاق على الإلتزام معا.[4]

3/. الضرر المعوض عنه في دعوى المسؤولية العقدية

هو الضرر المادي الواقع فعلا أو المحتمل وقوعه في المستقبل، ويتمثل في ما لحق السائح من ضرر وما فاته من فائدة، كفقدان حقائبه أو إحداث إصابة في جسده تكبده نفقات، أو كأن يصاب

---

[1]– ومثال ذلك ما جاء في الاتفاقية المبرمة بين الوكالتين السياحيتين، وكالة كوكياج تورز بالطارف، و وكالة بلانات تورز بالشراقة بالعاصمة، اللتان نظمتا القواعد الخصة بحالات قيام نزاع بينهما، بحل النزاع بالطريق الودي أولا، ثم اللجوء لحكمة الشراقة بالعاصمة كطريق ثاني لحل النزاع القائم بينهما. انظر المادة الثامنة، في الملحق رقم 05.

[2]– تنص الفقرة الأولى من المادة 20 من القانون المدني الجزائري على: " يسري على التصرفات غير التعاقدية، قانون البلد الذي وقع فيه الفعل المنشئ للإلتزام."

[1]– حوالة الحق هي: اتفاق أو عقد ينقل الدائن في الإلتزام بمقتضاه حقه إلى شخص آخر، يعتبر الدائن الجديد لهذا الإلتزام، يسمى المحال له اتجاه شخص ثالث هو المدين في الإلتزام يدعى المحال عليه. انظر الرابط: https://www.google.com، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/19.

[2]– سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 332.

[3]– المادة 217 من القانون المدني الجزائري تنص على " التضامن بين الدائنين أو بين المدينين لا يفترض، وإنما يكون بناء على إتفاق أو نص في القانون."

[4]– سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص 332.

الشخص في جسده إصابة تؤدي إلى عجزه عن العمل حالا ويكون من المؤكد أن هذه الإصابة ستؤثر عليه في المستقبل. [1]

كما تشترط المادة 182 في فقرتها الأولى من القانون المدني الجزائري، على أن يكون الضرر مباشرا، فلا يعوض المدين على الضرر غير المباشر.[2]

كما يقتصر التعويض عن الضرر المتوقع دون غير المتوقع الذي يكون خارج نطاق العقد. وفي حال ارتكب المدين الوكالة السياحية لغش، أو خطأ جسيم فتتحول المسؤولية من عقدية إلى تقصيرية لتشمل الضرر غير المتوقع

ويثور الجدل حول تعويض الضرر المعنوي في المسؤولية العقدية، ففي تعديل القانون المدني الجزائري سنة 2005 تم النص في المادة 182 منه على الضرر المعنوي أنه " يشمل التعويض عن الضرر المعنوي كل مساس بالحرية أو الشرف أو السمعة."

ويجب التنويه لأن الحق في التعويض عن الضرر الأدبي، فلا ينتقل إلى الخلف والدائن إلا عند تحديد مقدار التعويض اتفاقا أو قضاء بحكم نهائي، مع الإشارة لأن التعويض عن الضرر الأدبي لا ينتقل إلى الورثة بصورة مطلقة، ويقتصر على الأزواج والأقارب حتى الدرجة الثانية فقط، و مراعاة ما تقتضيه قواعد مبدأ احترام النظام العام و الآداب العامة.[1]

ويشترط أن يكون الضرر محققا وثابتا مؤكدا ليكون قابلا للتعويض، كما يمكن التعويض عن تفويت فرصة، مثل تأخر إيصال السائح في الوقت المحدد في رحلة الحج.[2]

ويخضع تقدير التعويض في دعوى المسؤولية العقدية للسلطة التقديرية للقاضي، فلا يخضع لرقابة المحكمة العليا إلا فيما يخص عناصر تقديره، التي يلزم القاضي على بيانها في منطوق حكمه تحت طائلة الإبطال. كما جاء في الفقرة الأولى من نص المادة 132 من القانون المدني الجزائري، حيث يكون التعويض مبلغ مالي، وقد يكون التعويض القضائي بالمطالبة بالتعويض العيني، بإعادة الحال لما كان عليه قبل وقوع الضرر، بأن تقوم الوكالة بإصلاح الضرر عينيا بدلا من دفع النقود، طبقا

---

[1] – المرجع نفسه، ص 333.

[2] – تنص المادة 182 في فقرتها الأولى من القانون المدني الجزائري على أنه: "إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد، أو في القانون فالقاضي هو الذي يقدره، ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب، بشرط أن يكون هذا نتيجة طبيعية لعدم الوفاء بالالتزام أو للتأخر في الوفاء به. ويعتبر الضرر نتيجة طبيعية إذا لم يكن في استطاعة الدائن أن يتوقاه ببذل جهد معقول"

[1] – سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 335.

[2] – المرجع نفسه، ص 336.

لنص المادة 164 من القانون المدني، كما قد يكون في شكل مرتب مدى الحياة، أو يكون في صورة شرط جزائي[1].[2]

4/. تعديل قواعد المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر

بالرجوع للقانون رقم 06/99 فإنه يخلو من أحكام تعالج هذه النقطة. مما يجعلنا نرجع لما تقتضيه أحكام القواعد العامة المتعلقة بتعديل المسؤولية المدنية.

تنص المادة 178 من القانون المدني الجزائري على أنه:" يجوز الاتفاق على أن يتحمل المدين تبعية الحادث المفاجئ أو القوة القاهرة.

وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ إلتزامه التعاقدي، إلا ما ينشأ عن غشه، أو عن خطئه الجسيم غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفاءه من المسؤولية الناجمة عن الغش، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه.

و يبطل كل شرط يقضي بالإعفاء من المسؤولية الناجمة عن العمل الإجرامي."

من خلال نص المادة أعلاه، يجوز لطرفي العقد السياحي الإتفاق على تشديد مسؤولية الوكالة عن كل ضرر يصيب السائح، فإضافة لتحملها لالتزاماتها عن إبرام وتنفيذ العقد السياحي، تتحمل مسؤولية الضرر عن الخطأ الأجنبي. وكذا بالاتفاق على تخفيف ودفع المسؤولية عنها في حدود القانون.

ومن آثار الإعفاء والتخفيف من المسؤولية العقدية، تحول التزام الوكالة من تحقيق نتيجة إلى بذل عناية.

إذ قد يتعذر على الوكالة السياحية إثبات أن السائح يعلم بشرط الإعفاء من المسؤولية، ذلك أن شروط الإعفاء من المسؤولية كثيرا ما ترد في مطبوعات ومنشورات الوكالة، وليس في العقد المبرم مع السائح، حيث يصعب في مثل هذه الحالة التفكير بعلم السائح و قبوله بالشرط[1]

---

[1]- الشرط الجزائي هو هو اتفاق مسبق على تقدير التعويض الذي يستحقه الدائن عند عدم تنفيذ المدين بالتزامه أو عند التأخير فيه، سواء ورد هذا الاتفاق في العقد الأصلي أو في اتفاق لاحق بشرط أن يكون ذلك قبل وقوع الضرر بالفعل. متاح على الرابط: https://www.google.com، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/20.

[2]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 337.

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 151.

وقد تأتي هذه الشروط في مصطلحات فضفاضة، وشديدة العمومية بشكل يعفي المدين من أي مسؤولية. مما يجعل إلتزامه إرادي ويجرده من قيمته القانونية، بينما لو جاء الشرط في صيغة واضحة فيمكن الاعتراف له بترتيب آثاره القانونية مثل "تعفى الوكالة من المسؤولية عن اختيار الفندق"[1]

ومتى ثبت علم السائح بشرط الإعفاء وكان الشرط واضحا محددا، يميل القضاء للتشديد في اعتبار خطأ الوكالة جسيما، فكلما كان الخطأ جسيما فقد شرط الإعفاء أثره. كأن تلغي الوكالة مرحلة أساسية في الرحلة ما كان السائح ليبرم العقد السياحي لولاها، هنا اعتبر خطأ جسيم.[2]

كما يمكن اعتبار شرط الإعفاء من المسؤولية شرطا تعسفيا، يمكن للقاضي استبعاده، نظرا لما تملكه الوكالة السياحية من سلطة وضع بنود العقد بإنفراد ولا يكون للسائح سوى قبولها.[1]

وتعتبر إمكانية التخفيف أو الإعفاء من المسؤولية، قاعدة عامة ترد عليها استثناءات تحد منها، متى كانت الوكالة ناقلا لا يمكنها وضع شرط إعفاء أو تخفيف من مسؤوليتها. إذ تنص المادة 65 من القانون التجاري الجزائري على أنه:" يكون باطلا كل شرط بإعفاء الناقل كليا أو جزئيا من مسؤوليته المتسببة عن الأضرار البدنيةالحاصلة للمسافرين". كما تنص المادة 66 من نفس القانون على أنه:" يجوز للناقل، استنادا لإشتراط كتابي مدرج في سند النقل ومطابق للقوانين والأنظمة الجاري بها العمل ومبلغ للمسافر، وفيما عدا حالة الخطأ العمدي أو الجسيم المرتكب منه بنفسه أو من مستخدمه إعفاءه كليا أو جزئيا من مسؤوليته عن التأخير أو الأضرار غير البدنية الحاصلة للمسافر."

وتكون الوكالة السياحية مسؤولة بمقتضى التزام بتحقيق نتيجة عن تنفيذ التزاماتها في العقد السياحي، سواءا قمت بتنفيذ الالتزام بنفسها أو استعانت بمقدمي خدمات سياحية. مما يجعلها تدفع بإرجاع الضرر لسبب أجنبي، أو لتقادم دعوى المسؤولية العقدية.[2]

أ/. دفع المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و السفر بالسبب الأجنبي

لا يمكن لوكالة السياحة والسفر أن تدفع عنها المسؤولية العقدية، إلا إذا اثبتت أن الضرر ناتج عن سبب أجنبي حتى لا تلتزم بتعويض المدعي، والسبب الأجنبي هو كل حادثة لايد لطرف العقد

[1]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 151.

[2]- المرجع نفسه، ص ص 151 - 152.

[1]- المرجع نفسه، ص 152.

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص 338- 339.

المدين (وكالة السياحة والسفر) فيها.[1]

ومن صور السبب الأجنبي.

. الصورة الأولى: القوة القاهرة أو الحدث المفاجئ

يقصد بهما أنه لا دخل لإرادة وكالة السياحة والسفر في إحداث أو وقوع الضرر، ولا يمكن توقعهما، حيث يستحيل معهما تنفيذ الالتزام. ومن شروط القوة القاهرة عدم امكان توقعها، واستحالة دفعها وكذا عدم نسبة الخطأ للمدين السائح، وفي حال مساهمة الوكالة مع القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ في إحداث الضرر فإنها تتحمل المسؤولية كاملة. وقد اعتبر المشرع الجزائري القوة القاهرة والحادث المفاجئ سببا يعفي الوكالة من مسؤوليتها، طبقا لنص المادة 63 من القانون التجاري الجزائري التي تنص على:" يجوز إعفاء الناقل من المسؤولية الكلية أو الجزئية من أجل عدم تنفيذ التزاماته أو الإخلال بها أو التأخير فيها بشرط أن يثبت أن ذلك ناشئ عن قوة قاهرة أو خطأ المسافر."[1]

وفي الحالة التي يكون الفندق مملوكا للوكالة، فإن المادة 23 من القانون رقم 01/99، المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة تقضي بأنه:" يكون الفندقي مسؤولا عن التلف والتخريب والسرقة الواقعة داخل المؤسسة الفندقية إلا في حالة: خطأ الزبون أو الأشخاص المرافقين له، إما لخدمته أو لزيارته، حادث مفاجئ أو قوة قاهرة لا يكون له دخل في وقوعهما، الإتلاف الناجم عن طبيعة الشئ."

حيث تلزم الوكالة في كل الحالات إتخاذ الحيطة والحذر اللازمين باعتبارها شخص محترف، لتجنب كل حادث مفاجئ أو قوة قاهرة، حتى تنتفي عنها المسؤولية طبقا لما تقتضيه المادة 178 من القانون المدني الجزائري على أنه:" يجوز الاتفاق على أن يتحمل المدين تبعية الحادث المفاجئ أو القوة القاهرة".[2]

. الصورة الثانية: خطأ السائح المتضرر المتعاقد مع الوكالة السياحية

يمكن للوكالة السياحة تجنب المسؤولية كليا عن الخطأ، متى كان ذلك الخطأ ناتج عن السائح المتضرر، كسبب مباشر و وحيد لوقوع الضرر الذي أصابه، كعدم اتباعه لتعليمات السلامة أثناء الرحلة.[3]

---

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 255.

[1]- المرجع نفسه، ص ص 256 - 257.

[2]- المرجع نفسه، ص 257.

[3]- المرجع نفسه، ص ص 257 - 258.

كما تنص المادة 847 من القانون البحري الجزائري [1] على جواز نفي المحكمة المختصة للمسؤولية عن الوكالة السياحية الناقل في العقد السياحي، متى ثبت وقوع الضرر نتيجة خطأ ارتكبه الراكب، أو ساهم بذلك، وهو ما نصت عليه المادة 149 من القانون 06/98 المتعلق بالطيران المدني[2] بانتفاء المسؤولية عن الوكالة السياحية الناقل متى ثبت وقوع الخطأ من السائح الراكب.وكذلك الأمر ينطبق على حالة الوكالة السياحية مقاولا، سواء كان الفندق مملوكا لها أو مستأجرا.[1]

نستنتج أن وكالة السياحة والأسفار، تنعدم مسؤوليتها في الحالة التي يكون فيها الخطأ من السائح المتضرر. في حين تسأل في مواجهته بصفة جزئية عن الأخطار التي تشاركه في إحداثها، وتكون درجة مساهمتها.[2]

. الصورة الثالثة: خطأ الغير

كل فعل صدر عن شخص أجنبي عن الوكالة السياحية، تسبب في وقوع ضرر للسائح، تعفى الوكالة من مسؤوليتها اتجاه السائح عن ذلك الضرر، ماعدا الناقل والفندقي والمرشد السياحي، وكل من استعانت بهم الوكالة لتنفيذ العقد السياحي، باعتبارهم ليسوا من الغير. ويشترط ألا يكون خطأ الغير متوقعا[3]، حيث تطبق عليه شروط القوة القاهرة.[4]

ب/. دفع دعوى المسؤولية العقدية عن وكالة السياحة والسفر بتقادمها

لم ينص القانون 06/99 على مدة تقادم دعوى التعويض، وعليه تطبق القواعد العامة، التي تنص بسقوط الدعوى المدنية بسقوط الدعوى العمومية. حيث تنص المادة 133 من القانون المدني الجزائري على أنه:" تسقط دعوى التعويض بإنقضاء خمس عشرة سنة من يوم وقوع الفعل الضار."

---

[1]- تنص المادة 847 من القانون البحري الجزائري على أنه "إذا أثبت الناقل بأن خطأ أو إهمال الراكب قد سبب وفاته أو إصابته الجسمانية وفقدان أمتعته و اضرارها أو ساهم في ذلك جاز للمحكمة المختصة إبعاد مسؤولية الناقل أو تخفيفها."

[2]-المادة 149 من القانون 06/98 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني الجزائري تنص على: "في حالة تقديم الناقل الجوي البينة على كون الخسارة صادرة عن الشخص المتضرر أو مساهمة هذا الأخير فيها، يمكن اعفائه من المسؤولية أو التخفيف منها من طرف الجهة القضائية المختصة." ومن مسؤوليات الزبونو ما أكده الشكل النموذجي للعقد السياحي ضمن مسؤوليات الزبون. ضمن الملحق رقم 02.

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص ص 258 - 259.

[2]- المرجع نفسه، ص ص 259 - 260.

[3]-كأن تنظم الوكالة رحلة إلى منطقة تعاني من الارهاب، ففي حال تعرض السائح لاعتداء إرهابي لا تعفى الوكالة السياحية من المسؤولية كونه خطأ متوقع.

[4]- مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 260.

وباعتبار أن الخاص يقيد العام، فإنه طبقا لنص المادة 74 من القانون التجاري الجزائري، أخضعت دعاوى المسؤولية العقدية، عن الأضرار التي تلحق بالمسافر في بدنه أو ماله، للتقادم بمرور ثلاث سنوات.[1]

ونصت المادة 156 من القانون رقم 06/98 المتعلق بتنظيم سوق النقل الجوي على أنه: " تحدد مهلة تقادم الدعوى بمضي سنتين إثنتين فيما يتعلق:

1. بالدعاوى من أجل سداد الإتاوات المستحقة للأبحاث والإسعاف والإنقاذ. وتسري هذه المدة اعتبارا من اليوم الذي تنتهي فيه العمليات.

2. بدعاوى مسؤولية الخسائر المسببة للأشخاص المنقولين والأمتعة والشحن المنقول ولأعضاء الطاقم مع مراعاة أحكام المادة 153."

ومتى كانت الرحلة بحرية تتقادم الدعوى بسنتين حسب نص المادة 853 من القانون البحري الجزائري[1]، كما تسقط دعوى السائح ضد الفندقي بمرور ستة أشهر من يوم مغادرته للفندق.[2]

نخلص إلى أن وكالة السياحة والأسفار إذا ما لعبت دور الناقل في العقد السياحي. ترتب على ذلك سريان مدة التقادم الخاصة بعقد النقل لا المدة التي حددتها القواعد العامة في القانون المدني، أما في الأحوال تلعب فيها دور المقاول أو الوكيل فتسري القواعد العامة في القانون المدني.[3]

وقد تلجأ وكالات السياحة والسفر لإبرام عقد تأمين [4] لتغطية المبالغ المالية الخاصة بتعويض الأضرار التي تصيب السائح، نتيجة قيام مسؤوليتها العقدية. وعقد التأمين يعد حماية للسائح بدرجة أولى، إذ يضمن ويسهل له تحصيل تعويضه دون اللجوء للقضاء، مما يخلق لديه شعور بالإطمئنان

---

[1]- تنص للفقرة الأولى من المادة 74 من القانون التجاري الجزائري على أنه: " كل دعوى ناشئة عن عقد نقل الأشخاص وعقد العمولة لنقل الأشخاص يشملها التقادم بمضي مهلة ثلاثة أعوام من تاريخ الحادث الذي تولدت عنه ".

[1]- تنص المادة 853 من القانون البحري الجزائري على أنه: " تخضع الدعاوى المتعلقة بالتعويض عن الضرر والناتجة عن وفاة أحد المسافرين أو الإصابات الجسمانية أو فقدان الأمتعة أو ضرر لحق بها، لتقادم مدته سنتان.

ويوقف هذا التقادم أو ينقطع وفقا لأحكام القانون العام."

[2]- تنص المادة 37 في فقرتها الأولى من القانون رقم 01/99، الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقةعلى أنه: " تسقط بالتقادم دعوى الزبون ضد الفندقي بانقضاء ستة أشهر ابتداء من يوم مغادرته المؤسسة الفندق."

[3]- زليخة بلحيمر، المرجع السابق، ص 172.

[4]- يعتبر بند التأمين من أهم البنود الواجب أن يشملها العقد السياحي، ودليل ذلك ما تضمنه الملحق رقم 02 المتعلق بالشكل النموذجي للعقد السياحي الصادر عن وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، والذي اقتدت به الاتفاقية التعاون بين الوكالة السياحية كوكياج تورز بالطارف، و بلانات تورز بالعاصمة، ضمن المواد المتعلقة بخدمة تأمين السفر، الملحق رقم 05.

بالرجوع مباشرة على المؤمن. حيث تجعل أغلب التشريعات من التأمين إجراء إلزامي لممارسة نشاط وكالة سياحة وسفر، وكذلك فعل المشرع الجزائري من خلال نص المادة 19 من القانون رقم 06/99، إذ يشترط ضمان مالي يخصص لتغطية الالتزامات التي تتعهد بها الوكالة. وكذا نص المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 161/17، المؤرخ في 2017/05/15، والمحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار، إذ يتضمن ملف الرخصة عقد تأمين يضمن المسؤولية المدنية والمهنية. وأيضا الزمت المادة 28 من القانون 06/99 أن تقدم الوكالة شهادة التأمين عند كل تفتيش يقوم به الأعوان المؤهلون. كما قضى بجزاءات تأديبية بالسحب المؤقت للرخصة لمدة لا تفوق الستة أشهر لإنعدام التأمين.[1]

الفرع الثاني: انقضاء عقود وكالات السياحة والأسفار

سنقوم من خلال هذا الفرع التطرق لإنقضاء العقد السياحي، سواءا كان وفقا للقواعد العامة، أو بالإرادة المنفردة.

أولا: الأسباب العامة لإنتهاء العقد السياحي

حيث ينتهي العقد السياحي مثله مثل بقية العقود في القانون المدني للأسباب التالية:

1/. اتمام تنفيذ الرحلة السياح

باعتباره عقد ملزم لجانبين، يفرض التزامات متبادلة بين الطرفين، وبتنفيذ الوكالة السياحية للرحلة السياحية في الوقت المحدد، يعتبر تحقيقا للهدف المرجو من العقد السياحي، بالنسبة للسائح.[2]

2/. الإقالة

بموجب إتفاق بين الطرفان ضمن بنود العقد على انهاء العقد قبل البدء في تنفيذه، أو خلال تنفيذه. ويكون عادة السبب وراء إتفاق الإقالة، تفاديا لإنهاء العقد بارادة الطرف المنفردة، حيث يكلفه مبالغ باهضة لتعويض الطرف الآخر، ولتجنب أروقة القضاء في حال قيام نزاعات.[3]

---

[1]- صليحة قاسم و زهرة أوزنجة، المرجع السابق، ص ص 91 - 92.

[2]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 262.

[3]- المرجع نفسه، ص 262.

3/. الفسخ

حيث ينتهي العقد السياحي قبل أو بعد إبرامه، وقبل انتهاءه بفسخه، متى أخل أحد الطرفين بالتزاماته العقدية، جاز للطرف الآخر المطالبة بفسخ العقد السياحي. وكذا المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت بالطرف طالب الفسخ نتيجة اخلال الطرف الآخر بالتزاماته.[1]

هذا ويكون للقاضي سلطة تقديرية، بين فسخ العقد وبين إتمامه، متى كانت وكالة السياحة والسفر قد نفذت أغلبية برامج العقد المتفق عليها، وأغفلت تنفيذ البرامج الثانوية قليلة الأهمية بالنسبة إلى ما تم إنجازه. في هذه الحالة لا يحكم القاضي بالفسخ بل يمنحها مهلة لتنفيذ ما تبقى من التزاماتها.[1]

4/. انتهاء المدة المحددة للعقد السياحي

ينقضي عقد وكالات السياحة والأسفار بإنتهاء مدته، أي الفترة الزمنية المتفق عليها بين طرفي العقد بارادتيهما الحرة المستقلة لإتمام الرحلة السياحية، وباعتبار عقد السياحة من العقود المحددة المدة، يتم تنظيم برنامج الرحلة السياحية طبقا لمدة زمنية تكون كافية لتنفيذ كل مراحل البرنامج المتعلق بالرحلة السياحية.[2]

تنص المادة 553 من القانون المدني الجزائري على أنه:" إذا ثبت أثناء سير العمل أن المقاول يقوم به على وجه معيب أو مناف لشروط العقد جاز لرب العمل أن ينذره بأن يصحح من طريقة التنفيذ خلال أجل معقول يعينه له، فإذا انقضى هذا الأجل دون أن يرجع المقاول إلى الطريقة الصحيحة جاز لرب العمل إما فسخ العقد وإما أن يعهد إلى مقاول آخر بانجاز العمل على نفقة المقاول الأول".

ويستنتج من المادة السابقة، أنه في حال كانت الوكالة السياحية مقاولا، عند تنفيذ العقد السياحي والإخلال بالتزاماتها العقدية، كالتغيير في بنود العقد دون إذن السائح الذي يأخذ صفة رب العمل في عقد المقاولة، يجوز لهذا الأخير أن يطالب من الوكالة بتصحيح ذلك التعديل في أجل يحدده هو.[3]

---

[1]- انظر الملحق رقم 02، المتضمن للنشكل النموذجي للعقد السياحي لوزارة السياحة والصناعات التقليدية.

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق ، ص 263.

[2]- المرجع نفسه، ص 263.

[3]- المرجع نفسه، ص 263.

ثانيا: انتهاء العقد السياحي بالإرادة المنفردة للسائح

تعتبر هذه الطريقة إستثنائية لإنتهاء العقد السياحي، فالعقد السياحي له طبيعته القانونية مقاولة[1]، مما يستدعي تطبيق أحكام استثنائية، فالسائح بصفته رب العمل، متى انسحب من المقاولة يلتزم بتعويض المقاول وهو وكالة السياحة والسفر عما الحق به من خسارة، وعما فاته من فرص كسب.[1]

1/. شروط تطبيق أحكام عقد المقاولة

إذ يجب على رب العمل السائح أن يعلم المقاول "الوكالة السياحية"، برغبته في إنهاء العقد السياحي، ويجب أن يكون التعبير سواء كان مكتوب أو شفهي صريح ولا يحتمل الشك. وأن يصدر قبل انجاز العقد.[2]

2/. آثار إنهاء العقد السياحي بإرادة السائح المنفردة

متى صدر عن السائح رب العمل في عقد سياحي القاولة، قرار إنهاءه للعقد السياحي بإرادته المنفردة، يترتب عن ذلك القرار توقف المقاول وهو الوكالة السياحية عن العمل، وعليه يلزم رب العمل السائح بتعويض الوكالة "المقاول"، بسبب انهائه للعقد بإرادته المنفردة [3]، تعويضا يتضمن كافة المصاريف التي تحملها المقاول الوكالة السياحية في ظل تنفيذ العقد السياحي، إضافة لتعويضها عما فاتها من كسب ولحق بها من خسارة نتيجة قراره بالإنهاء.[4]

---

[1]- تنص المادة 566 من القانون المدني الجزائري على أنه:" "يمكن لرب العمل أن يتحلل من العقد ويوقف التنفيذ في أي وقت قبل اتمامه على أن يعوض المقاول عن جميع ما أنفقه من المصروفات، وما أنجزه من الأعمال وما كان يستطيع كسبه لو أنه أتم العمل."

[1]- مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص 264.

[2]- المرجع نفسه، ص 264.

[3]- انظر الملحق رقم 02، إذ جاء في الشكل النموذجي للعقد السياحي أنه في حال فسخ الزبون لسجيله في العقد السياحي، قبل 30 يوما من انطلاقه، يكون ملزما بتعويض الوكالة بمبلغ 1000دج.

وفي حال تم الفسخ في أجل يقل عن الـ 30 يوما، و يزيد عن 15 يوما لانطلاق العقد، يكون ملزما بتعويض قدره 20% يتم خصمها.

وفي حال تم الفسخ في أجل أقل من 15 يوما و قبل 48 ساعة من انطلاق تنفيذ العقد، يكون التعويض بنسبة 60%.

والفسخ في مدة الـ 48 ساعة قبل تنفيذ العقد يكون التعويض بنسبة 90%.

[4]- عبد الرزاق السنهوري، "الوسيط في شرح القانون المدني الجديد ـ مصادر الالتزام."، ج 7، دار إحياء التراث العربي، بيروت ، دس، ص 250.

خاتمة

خاتمـــــــة

من خلال خلاصة بحثنا، يتضح أن وكالات السياحة والسفر عبارة عن وسيلة يراد بها تنمية وتطوير القطاع السياحي، وهي بدورها تتخذ من العقد السياحي أداة لتحسين نوعية الخدمات السياحية المقدمة للسائح. وهو ما يبرز الدور البالغ الأهمية للعقد السياحي، ذلك أن المشرع الجزائري وبالرغم من محاولته ضبط الإطار القانوني للعقد السياحي إلا أنها تبقى مجرد محاولة تعاني الكثير من الفراغات والنقص في ظل القانون رقم 06/99 المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار.

الإستنتاجات:

وانطلاقا من الدراسة القانونية لعقود وكالات السياحة والسفر في ظل قواعد وأحكام التشريع الجزائري، فقد تمكنا من استنتاج مايلي:

- ✓ لم نجد هناك اتفاق حول تسمية عقود وكالات السياحة والسفر وهي التسمية التي اعتمدها المشرع الجزائري، والذي عرف عقود وكالات السياحة والأسفار في نص المادة 14 من القانون 06/99 المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار بأنه إتفاق مبرم بين وكالة السياحة والأسفار والسائح، والذي يحدد طبيعة الخدمات السياحية المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين، خاصة فيما يتعلق بالسفر وإجراءات دفع المقابل، ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد.
- ✓ عقود وكالات السياحة والأسفار هي إتفاق مبرم بين طرفين، يلتزم بموجبه طرف أول وهو وكالة سياحة وأسفار، بتقديم خدمة سياحية قد تكون فردية منظمة أو جماعية غير منظمة، مقابل مبلغ مالي " أجر" متفق عليه يلتزم بدفعه طرف ثان وهو السائح "العميل".
- ✓ عقد وكالات السياحة والسفر عقد مركب وغير مسمى يمكن أن يخضع لأحكام أكثر من عقد من العقود المسماة ، بحسب الدور الذي تلعبه وكالة السياحة والسفر، وهو لا يخرج عن كونه عقد وكالة أو عقد مقاولة أو عقد بيع. كما يعد عقد السياحة من العقود الملزمة لجانبين، وفي أغلب الحالات يوصف بأنه عقد إذعان.

خاتمـــــــة

✓ للعقد السياحي خاصية ، أنه عقد مستقل بذاته عن بقية العقود المشابهة له كعقد الفندقة وعقد الرحلة السياحية البحرية.

✓ لقد حدد المشرع الجزائري أطراف العقد ، حيث يتم إبرام العقد السياحي بين طرفين أحدهما وكالة السياحة والسفر، والتي تقدم خدمة سياحية، حيث يعتبر نشاطها تجاري بغية تحقيق الربح، أما الطرف الآخر فهو السائح العميل، الذي يعد عمله مدني بالنسبة له.

✓ عقود وكالات السياحة والسفر في تكوينه كبقية العقود، يقوم على مجموعة من الأركان الرضا، المحل والسبب، أما بالنسبة لركن الشكلية فقد فرضها القانون لإثبات العقد لا كركن فيه.

✓ اقتصر دور المشرع الجزائري على ضبط الدور الذي تلعبه وكالة السياحة والسفر، دون التطرق لتحديد الطبيعة القانونية، وهو ما دفع بنا بالرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني واسقاطها على العقد السياحي، بحسب الدور الذي تلعبه الوكالة، إذ قد تكتفي الوكالة السياحية بحجز تذاكر النقل أو الإقامة، أو إختيار مقدم الخدمة السياحية لتكون الوكالة وكيل بأجر بين عميلها ومقدم الخدمة السياحية، وقد تكون الوكالة مقدما فعليا للخدمة السياحية حيث تتخذ صفة الناقل، أو المقاول، أو بائع خدمة سياحية.

✓ لم يضبط المشرع الجزائري ضمن القانون رقم 06/99 التزامات طرفي العقد السياحي بدقة، الأمر الذي يجعلنا نرجع نبحث في الأحكام العامة في القانون المدني. لنجد التزامات الوكالة السياحية قبل التعاقد، وأخرى بعد ابرام العقد ، كما تتنوع من حيث كونها التزامات ببذل عناية والتزامات بتحقيق نتيجة، كالتزامها بضمان سلامة السائح. وبإعتبار العقد السياحي عقد ملزم لجانبين، يكون طرفيه ملتزمين بالتزامات متبادلة، حيث يلتزم السائح بإحترام برنامج الرحلة و كذا بدفع السعر.

✓ تقوم مسؤولية الوكالة السياحية بمجرد تحقق ضرر للسائح، ذلك أن المشرع الجزائري لم يحدد ضمن القانون رقم 06/99 طبيعة الأخطاء التي تترتب عنها مسؤولية الوكالة، حيث أن مسؤولية الوكالة ذات طابع مزدوج، تكون مرة مسؤولة عن خطئها الشخصي، وتارة أخرى مسؤولة عن أخطاء الغير مقدمي الخدمة السياحية الذين تستعين بهم الوكالة. حرصا على توفير الحماية اللازمة للسائح ،

وذلك بالرجوع على وكالة السياحة والسفر بدعوى مسؤولية عقدية يطالبها بالتعويض عما لحق به من أضرار جسدية أو مالية أو معنوية.

✓ أما بخصوص إنتهاء عقود وكالات السياحة والسفر، لم يضبطها القانون رقم 06/99، ورجوعا للقواعد العامة في القانون المدني والتي تقسم أسباب انقضاء العقد لنوعين أسبابا عامة تطبق على مختلف العقود، وأسباب خاصة تتعلق بالعقد السياحي ، تتمثل في إنهاء العقد السياحي بإرادة السائح المنفردة حيث يأخذ صفة رب العمل في عقد السياحي عقد مقاولة تكون فيه الوكالة مقاول يقدم رحلة سياحية شاملة.

التوصيات:

ومن خلال ما تم استنتاجه، فإننا نرى بضرورة إقتراح بعض التوصيات التي تتمثل في:

يتعين على المشرع الجزائري تدارك النقص و الفراغ القانوني ضمن القانون رقم 06/99 المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار، حتى يحقق تنمية القطاع السياحي. وذلك من خلال سن قانون خاص بالعقد السياحي ، يعالجه في كل جوانبه ، إنطلاقا من تعريفه إلى تحديد طبيعته القانونية ، وضبط التزامات طرفيه ، وتحديد الأخطاء التي ترتب المسؤولية العقدية على وكالة السياحة والسفر، وصولا لأسباب إنقضاء العقد السياحي.

العمل على الضبط الدقيق لنموذج للعقد السياحي، بدل ذلك المقترح من وزارة السياحة، و إلزام وكالة السياحة والأسفار بالعمل به في معاملاتها التعاقدية مع عملائها. تكرس حماية أكثر للسائح.

الإقتداء بأحكام التوجيه الأوروبي رقم 314/90 المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة، كونه قانون نظمت قواعده مختلف جوانب العقد السياحي، كما يكفل حماية فعلية للسائح. وكذا تكريس الشراكة مع دول العالم في هذا المجال، لجلب الخبرات والتجارب والتقنيات الحديثة.

خاتمـــــــة

العمل على إشراك وكالات السياحة والأسفار خاصة والمختصين في ميدان السياحة، في مناقشات مشروع القانون الجديد الخاص بتنظيم العقد السياحي، ذلك أنها طرف فعال في القطاع ومحترف، على دراية أكبر بخبايا وأعماق القطاع.

العمل على القيام بعقد ندوات ودورات علمية موضوعها شرح وتفسير العقد السياحي، من شأنها توعية المجتمع بخصوص هذا العقد وتعرف السائح بما له من حقوق وما عليه من التزامات.

ضرورة اهتمام معاهد وكليات السياحة وكذا كليات الحقوق ، بالعقد السياحي في جانبه القانوني، من خلال إدراجه ضمن برامجها التعليمية والتكوينية ، لضمان تكوين شامل لعاملي وموظفي قطاع السياحة.

العمل على تكوين وتدريب عنصر بشري في قطاع السياحة ككل، ووكالات السياحة والسفر بصفة خاصة، من مقدمي الخدمات السياحية، لترقية القطاع لمنافسة الوكالات السياحية العالمية.

قائمة المراجع

قائمة المـــــراجع

أولا: الإتفاقيات

[1] - convention international relative au contrat de voyage ccv. Bruxele, 23/04/1970.

[2] - Directive du conseil de 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits a forfait 90/314CEE.

ثانيا: النصوص القانونية

. الأوامر:

1 -الأمر رقم 59/75 المؤرخ في: 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري، ج.ر.ج.ج، العدد 101، المعدل والمتمم بالقانون رقم 02 لسنة 2005 ، المؤرخ في: 06 فيفري 2005، ج.ر.ج.ج، العدد 11.

2 -الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 02 رمضان 1395 هجري، الموافق لـ 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني ، ج.ر.ج.ج، ع 31، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 10/05، ج.ر.ج.ج، ع 44.

. القوانين:

1- القانون رقم 05/90، المؤرخ في 1990/02/19، المتعلق بوكالات السياحة والأسفار، ج.ر.ج.ج، العدد 08.

2- القانون رقم 06/98 المؤرخ في 28 جوان 1998، المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني، ج.ر.ج.ج، ع 48.

3- القانون رقم 01/99 المؤرخ في 06 جانفي 1999، المتضمن القواعد المتعلقة بالفندقة، ج.ر.ج.ج، ع02.

4- القانون 06/99 المؤرخ في 04 أفريل 1999، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، ع 24.

5- القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 جانفي 2004، المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر.ج.ج، ع 41.

6- القانون رقم 09/08 المؤرخ في 25 فيفري 2008، المتضمن قانون المدنية والإدارية، ج.ر.ج.ج، ع 21.

7- القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر.ج.ج، ع 15.

8- القانون رقم 04/10، الصادر في 15 أوت 2010، المعدل و المتمم للأمر رقم 80/76، المتضمن القانون البحري الجزائري،ج.ر.ج.ج، ع 46.

9- القانون رقم 06/18، المؤرخ في رمضان عام 1439 هجري، الموافق لـ 10 جوان 2018، المعدل و المتمم للأمر 155/66، المؤرخ في 08 جوان 1966، المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، ج.ر.ج.ج، ع 34.

10- القانون رقم 19-10 المؤرخ في 11 ديسمبر 2019 الذي يعدل الأمر رقم 66-155 المؤرخ في 8 يونيو 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، ج.ر.ج.ج، ع 78.

. المراسيم التنفيذية:

1- المرسوم التنفيذي رقم 144/95، المؤرخ في 20 ذي الحجة 1415 الموافق 20 ماي 1995، المتضمن القانون الأساسي الخاص الذي يطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالسياحة والصناعة التقليدية، ج.ر.ج.ج، ع 28..

2- المرسوم التنفيذي رقم 47/00، المؤرخ في 2000/03/01، المتضمن اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار وسيرها، ج.ر.ج.ج، ع 10.

3- المرسوم التنفيذي رقم 244/06، المؤرخ في 21 جوان 2006، المتعلق بشروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك، ج.ر.ج.ج، ع 42.

4- المرسوم التنفيذي رقم 186/10، المؤرخ في 01 مارس 2010، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 48 لسنة 2000، والذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار ، ج.ر.ج.ج، ع 44.

5- المرسوم التنفيذي رقم 161/17، المؤرخ في 15 ماي 2017، المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها، ج.ر.ج.ج، ع 30.

. المراسيم التنظيمية:

- المرسوم التنظيمي رقم 286/67 المؤرخ في 1967/12/20، المتعلق بتنظيم المؤسسات التي تقدم الخدمات للمسافرين والسياح، ج.ر.ج.ج، ع 02.

. المناشير الوزارية:

- المنشور الوزاري رقم 02/01، عن وزارة السياحة والصناعة التقليدية المؤرخ في 2001/07/04، المتضمن كيفيات إنشاء واستغلال ومراقبة نشاطات وكالات السياحة والأسفار.

ثانيا: الكتب

1- أحمد حسين كاظم المسعودي،"المسؤولية اعقدية للشركات السياحية"، دراسة مقارنة، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، د ط، 2018.

2- أ مجد مُحَّد منصور، "النظرية العامة للالتزام مصادر الالتزام"، دراسة في القانون المدني الأردني والمصري والفرنسي، مجلة الأحكام العدلية والفقه الإسلامي مع التطبيقات القضائية لمحكمتي النقض والتمييز، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط06، 2011.

3- بتول صراوة عبادي، "العقد السياحي"، دراسة قانونية مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، ط01، سنة 2012.

4- عبد الرزاق السنهوري، "الوسيط في شرح القانون المدني " "الوسيط في شرح القانون المدني الجديد . مصادر الالتزام."، ج 7، دار إحياء التراث العربي، بيروت، دس.

5- مصطفى يوسف كافي، "مدخل إلى علم السياحة"، الناشر الفا للوثائق، قسنطينة ، الجزائر، ط 01، 2017.

ثالثا: المقالات

1- إيمان مُحَّد نابوش، "الحماية القانونية للسائح في عقود باقات الرحلات السياحية في القانون الإماراتي"، مجلة الدراسات الإسلامية، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين. متاح على الرابط:

قائمة المـــــراجع

https://www.sharjah.ac.ae/en/Research/spu/Journallaw/Documents/V16/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D8%AF%202/pdf، اطلع عليه بتاريخ 2021/04/26، المجلد 25، العدد 02، 2017.

2- عاطف سليمان برهوم، "سلطة طرفي عقد السياحة في تعديل و إلغاء أحكامه . دراسة مقارنة ."، مجلة جامعة الشارقة دورية علمية محكمة، للعلوم القانونية، كلية القانون، جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة. متاح على الرابط:

https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJIS/article/download/2251/1872، اطلع عليه بتاريخ 2021/04/22، المجلد 16، العدد 02، 2019.

3- مصطفى زرواقي، "النظام القانوني لوكالات السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الإقتصادية، متاح عل الرابط https://www.asjp.cerist.dz/en/article/76193، المطلع عليه بتاريخ 2021/05/05، المجلد 08، العدد 02، 2019.

4- نادر مُحَمَّد ابراهيم، "عقد الرحلة البحرية السياحية . دراسة تحليلية و مقارنة من منظور القانون القطري ."، المجلة الدولية للقانون، كلية القانون، جامعة قطر. متاح على الرابط:

https://qupjournals.qu.edu.qa/index.php/IRL/article/download/1613/1149/، اطلع عليه بتاريخ 2021/04/26، المجلد 2019، العدد الخاص بمؤتمر "القانون في مواكبة النشاط السياحي: محدداته وآفاقه"، 2017.

5- يزيد دلال، "الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة"، دفتر السياسة و القانون، 2014، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة تلمسان، (الجزائر). متاح على الرابط:

https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/7178/1/D1108.pdf، اطلع عليه بتاريخ 2021 /05/22.

قائمة المـــــراجع

رابعا: الأطروحات والمذكرات

. أطروحات الدكتوراه

1- سميحة بشينة، "عقد السياحة"، رسالة دكتوراه في القانون الخاص، تخصص عقود مدنية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 2018- 2019 ، متاح على الرابط http://bib.univ-oeb.dz ، اطلع عليه بتاريخ 2021/04/12.

2- ليلى حبشاوي، "مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار عن تنفيذ عقد السياحة و الأسفار"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر . 1، 2018/2017، متاح على الرابط https://www.elmizaine.com/2019/06/pdf_794.html#head-2، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/28.

3- مباركة حنان كركوري، " عقود السياحة والأسفار"، رسالة دكتوراه في القانون الخاص، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019- 2020. متاح على الرابط: https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/22846/1/KARKOURI-Mebarka-Hanane.pdf، اطلع عليه بتاريخ: 2021/04/12.

. مذكرات الماجستير

1- رابح بلعزوز، "النظام القانوني لعقد السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري"، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص عقود و مسؤولية، كلية الحقوق و العلوم التجارية، جامعة بومرداس، 2005، متاح على الرابط https://www.bejaiadroit.net/bibliotheque/droit-public/file/73، اطلع عليه بتاريخ 2021/04/17.

2- زليخة بلحيمر، "مسؤولية وكالات السياحة و الأسفار عن إخلالها بإلتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، 2016 - 2017، متاح على الرابط

قائمة المـــــراجع

https://www.elmizaine.com/2019/05/pdf_55.html، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/16.

. مذكرات الماستر

1- سماعين عصماني، "عقد وكالة السياحة والأسفار وآثاره في التشريع الجزائري"، رسالة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، السنة2015-2016، متاح على الرابط http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/9121، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/07.

2- صليحة قاسم، زهرة أوزنجة، "الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة والأسفار"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون، تخصص قانون خاص معمق، كلية الحقوق، قسم القانون الخاص، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2018_2019، متاح على الرابط http://dlibrary.univ-boumerdes.dz:8080/bitstream/123456789/5690/1/%D8%B5%D9%84%D9%8A%D8%AD%D8%A9%20%D9%82%D8%A7%D8%B3%D9%85.pdf، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/16.

3- مشرية شلابي، "الشكلية في التصرفات القانونية"، رسالة ماستر، تخصص خاص أساسي، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم الحقوق ل.م.د، جامعة عبد الحميد ابن باديس- مستغانم-، السنة 2017 - 2018، متاح على الرابط http://e-biblio.univ-mosta.dz، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/07.

4- يوسف أديب، " عقد الرحلة المنظمة المصاهرة القانونية بين قانون الإلتزامات و العقود المغربي وبعض القوانين الخاصة"، ماستر قانون المنازعات، جامعة مولاي إسماعيل، كلية الحقوق مكناس، بحث متاح على الرابط https://www.facebook.com، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/03.

خامسا: المواقع الالكترونية

1 https://ar.wikipedia.org/wiki، أطلع عليه بتاريخ: 2021/05/14.

قائمة المـــــراجع

2 الرابط http://bib.univ-oeb.dz ، اطلع عليه بتاريخ 2021/04/12.

3 الرابط https://ar.wikipedia.org/wiki، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/08.

4 القانون النموذجي للتجارة الالكترونية، الصادر عن لجنة الأمم المتحدة في القانون التجاري الدولي لسنة 1996، متاح على الرابط:
https://uncitral.un.org/ar/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/17.

5 الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki، اطلع عليه بتاريخ 2021/05/19.

6 الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki، اطلع عليه بتاريخ: 2021/06/17.

7 الرابط: https://www.google.com، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/19.

8 الرابط: https://www.google.com، اطلع عليه بتاريخ 2021/06/20.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويــات

فهرس المحتويـــــات

العنوان	الصفحة
شكروعرفان.....	.....
الإهداء.....	.....
قائمة المختصرات.....	.....
مقدمة.....	2
الفصل الأول: التأصيل المفاهيمي لعقود وكالات السياحة والأسفار.....	9
المبحث الأول: مفاهيم أساسية لعقود وكالات السياحة والأسفار.....	10
المطلب الأول: مفهوم عقود وكالات السياحة والأسفار.....	10
الفرع الأول: تعريف عقود وكالات السياحة والأسفار.....	10
أولا: التعريف بمصطلحات الدراسة.....	10
ثانيا: تعريف عقود وكالات السياحة والأسفار في الفقه.....	14
ثالثا: تعريف عقود وكالات السياحة والأسفار في التشريع.....	18
الفرع الثاني: مميزات عقود وكالات السياحة والأسفار.....	24
أولا: الخصائص العامة.....	24
ثانيا: الخصائص الخاصة.....	29
المطلب الثاني: تمييز عقد وكالات السياحة والأسفار عن غيره من العقود المشابهة له.....	33
الفرع الأول: تمييز العقد السياحي عن عقد الفندقة.....	33
أولا: أوجه التشابه بين العقد السياحي وعقد الفندقة.....	35
ثانيا: أوجه الإختلاف بين العقد السياحي وعقد الفندقة.....	36

فهرس المحتويــات

الفرع الثاني: تمييز العقد السياحي عن عقد الجولة السياحية البحرية	37
أولا: أوجه التشابه بين العقد السياحي و عقد الجولة السياحية البحرية.....	38
ثانيا: أوجه الإختلاف بين العقد السياحي وعقد الجولة السياحية البحرية.....	38
المبحث الثاني:الطبيعة القانونية لعقود وكالات السياحة والأسفار....	39
المطلب الأول: عقود وكالات السياحة والأسفار بين تجزئة العقد ووحدته.....	40
الفرع الأول:تجزئة عقود وكالات السياحة والأسفار.....	40
أولا: عقد السياحة عقد وكالة.....	41
ثانيا: عقد السياحة عقد مقاولة.....	41
ثالثا: عقد السياحة عقد بيع.....	44
الفرع الثاني: وحدة عقود وكالات السياحة والأسفار.....	45
المطلب الثاني: وكالات السياحة والأسفار بين دور الوسيط ومقدم فعلي للخدمة السياحية	46
الفرع الأول: وكالة السياحة والسفر وكيل نيابي.....	47
أولا: العقد السياحي عقد وكالة بأجر.....	47
ثانيا: العقد السياحي عقد وكالة بالعمولة للنقل.....	50
الفرع الثاني: وكالة السياحة والسفر مقدم فعلي للخدمة السياحية...	51
أولا: الإتجاه القائل بتكييف عقد وكالات السياحة والأسفار عقد نقل.....	51
ثانيا: الإتجاه القائل بتكييف عقد وكالات السياحة والأسفار عقد مقاولة.....	56

فهرس المحتويــات

ثالثا: الإتجاه القائل بتكييف عقد وكالات السياحة والأسفار عقد بيع.....	58
الفصل الثاني: الآثار القانونية لإبرام عقود وكالات السياحة والأسفار	61
المبحث الأول:تكوين عقود وكالات السياحة والأسفار.....	62
المطلب الأول: إبرام عقود وكالات السياحة والأسفار.....	62
الفرع الأول: الأركان الموضوعية لعقود وكالات السياحة والأسفار...	62
أولا: ركن الرضا.....	62
ثانيا: ركن المحل.....	68
ثالثا: ركن السبب.....	70
الفرع الثاني: ركن الشكلية لعقود وكالات السياحة والأسفار.....	70
المطلب الثاني: الإلتزامات الناشئة عن إبرام عقود وكالات السياحة والأسفار.....	71
الفرع الأول: إلتزامات وكالات السياحة و الأسفار.....	71
أولا: إلتزامات وكالات السياحة والأسفار قبل التعاقد.....	72
ثانيا: إلتزامات وكالات السياحة والأسفار بعد إبرام العقد.....	76
الفرع الثاني: إلتزامات السائح.....	80
أولا: الإلتزام بدفع ثمن الرحلة السياحية.....	80
ثانيا: الإلتزام بإحترام برنامج الرحلة السياحية.....	82
ثالثا: الإلتزام بإحترام النظام العام و الآداب العامة.....	87
المبحث الثاني: المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار.....	89
المطلب الأول: نطاق المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار	89
الفرع الأول: المسؤولية العقدية الشخصية لوكالة السياحة والسفر...	89
أولا: مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار الجسدية.....	90

فهرس المحتويــات

ثانيا: مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار التي تلحق بأمتعة السائح.....	90
ثالثا: مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن سوء تنظيم الرحلة السياحية	92
الفرع الثاني: المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير.....	93
أولا: المقصود بالمسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير.....	93
ثانيا: شروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير	93
ثالثا: تحديد مجال المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير.....	94
المطلب الثاني: دعوى المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار	95
الفرع الأول:أحكام دعوى المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر	95
أولا: جهات التفتيش السياحي.....	96
ثانيا: الجهة القضائية المختصة بالفصل في دعوى المسؤولية العقدية	99
الفرع الثاني: انقضاء عقود وكالات السياحة و الأسفار.....	108
أولا: الأسباب العامة لانتهاء العقد السياحي.....	108
ثانيا: انتهاء العقد السياحي بالإرادة المنفردة للسائح.....	110
خاتمة.....	112
قائمة المراجع.....	117
فهرس المحتويات.....	125
الملاحق.....	.....
الملخص.....	.....

الملاحق

. الملخص

يتعلق رضا السائح بتحسين الخدمة السياحية، وهو ما دفع المشرع الجزائري إلى تنظيم عقود وكالات السياحة والسفر من خلال القانون رقم 06/99 المتضمن قواعد تنظيم نشاطات وكالات السياحة والسفر ، إلا أنه لم يتمكن من الإحاطة بكافة جوانب العقد السياحي، إذ يرجع تنظيمها للقواعد العامة في القانون المدني. من خلال ضبط الطبيعة القانونية للعقد السياحي ، لتحديد الالتزامات التعاقدية للطرفين، وكذا قيام المسؤولية العقدية للوكالة عن اخلالها بالتزاماتها. وصولا لأسباب انقضاء العقد السياحي.

الكلمات المفتاحية

عقود وكالات السياحة والأسفار – وكالات السياحة والسفر – السائح – الالتزامات التعاقدية – المسؤولية التعاقديتي– انقضاء العقد السياحي.

Abstract

Tourist satisfaction is integrate in enhacing the tourist service, this is why Algerian legislator organise contracts of tourism and travel agencies through the law number 99/06, it included the rules in ordor to apply the tourism activities and travel agencies. In onther hand he was not able to cover all aspects of tourism contract, beside all this, their organisation refers to the general rules in civil law throughout managing the legal nature of the tourism contract, in which determine contractual obligations of two parties and demonstrate the contractual responsability of the agency, which rupture its obligations arrived to the reasons beside expiration of the tourism contract.

Keywords

The contracts of tourism and travel agencies - tourism and travel agencies - the tourist - contractual obligations - contractual responsability - expiration of the tourism contract.

الملاحق

الملحق رقم 01 القانون رقم 99/ 06.

المادّة 57 : تتكوّن الأصناف الأخرى من مستخدمي التّعليم العالي من المستخدمين الإداريّين والتّقنيّين وعمّال الخدمات الّذين يمارسون وظائفهم في مؤسّسات التّعليم العالي والمؤسّسات العموميّة الّتي تقدم خدمات جامعية.

تحدّد الأحكام الخاصة المطبّقة على هؤلاء المستخدمين عن طريق التّنظيم.

الباب السّادس
الحرم الجامعيّ

المادّة 58 : تعدّ مؤسّسة التّعليم العالي فضاء لحرية التّفكير والبحث والإبداع والتّعبير دون المساس بالنّشاطات البيداغوجيّة ونشاطات البحث والنّظام العامّ.

المادّة 59 : يشترط في التّعليم والبحث الموضوعيّة العلميّة وتقبّل واحترام الآراء المخالفة.

يتنافى التّعليم والبحث مع أي شكل من أشكال الدّعاية ويجب أن يبقيا بعيدين عن كل هيمنة سياسيّة وإيديولوجيّة.

المادّة 60 : يتمتّع أساتذة التّعليم العالي بحرّية كاملة في التّعبير والإعلام خلال ممارسة نشاطهم التّعليميّ والبحثيّ دون الإخلال بالتّقاليد الجامعيّة في مجال التّسامح والموضوعيّة واحترام قواعد الآداب والأخلاقيّات.

يتمتّع الأساتذة بحرّية الانضمام إلى الجمعيّات وبحقّ الاجتماع وفقا للشروط المحدّدة في التّشريع المعمول به.

المادّة 61 : يتمتّع الطّلبة بحرّية الإعلام والتّعبير دون المساس بنشاطات التّعليم والبحث والنّظام العامّ.

يتمتّع الطّلبة بحرّية الانضمام إلى الجمعيّات وبحقّ الاجتماع وفقا للشّروط المحدّدة في التّشريع المعمول به.

المادّة 62 : يتحمّل رؤساء مؤسّسات التّعليم العالي مسؤوليّة حفظ النّظام في الحرم الجامعيّ وحمايته ويمارسون هذه المهمّة في إطار التّشريع والتّنظيم المعمول بهما والنّظام الدّاخليّ للمؤسّسة مع توفير الإطار الضّروريّ المادّيّ والبشريّ الملائم.

المادّة 63 : ينشأ لدى الوزير المكلّف بالتّعليم العالي مجلس آداب وأخلاقيّات المهنة الجامعيّة مكلّف باقتراح كل التّدابير المتعلّقة بقواعد الآداب والأخلاقيّات الجامعيّة وكذا احترامها.

تحدّد صلاحيّات هذا المجلس وتشكيلته وقواعد سيره عن طريق التّنظيم.

الباب السّابع
أحكام انتقاليّة ونهائيّة

المادّة 64 : في إطار انتظار تحويلها إلى مؤسّسات عموميّة ذات طابع علميّ وثقافيّ ومهنيّ، تبقى الجامعات وغيرها من مؤسّسات التّعليم العالي خاضعة للأحكام المعمول بها عند تاريخ إصدار هذا القانون.

المادّة 65 : ينشر هذا القانون في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

حرّر بالجزائر في 18 ذي الحجّة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999.

اليمين زروال

قانون رقم 99 - 06 مؤرّخ في 18 ذي الحجّة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999، يحدّد القواعد الّتي تحكم نشاط وكالة السّياحة والأسفار.

إنّ رئيس الجمهورية،

- بناء على الدّستور، لا سيّما المادّتان 122 و126 منه،

- وبمقتضى الأمر رقم 66 - 154 المؤرّخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمّن قانون الإجراءات المدنيّة، المعدّل والمتمّم،

- وبمقتضى الأمر رقم 66 - 155 المؤرّخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمّن قانون الإجراءات الجزائية، المعدّل والمتمّم،

المصدر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية

الملحق رقم 1

– وبمقتضى الأمر رقم 66 – 156 المؤرّخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمّن قانون العقوبات ، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى الأمر رقم 67 – 281 المؤرّخ في 19 رمضان عام 1387 الموافق 20 ديسمبر سنة 1967 والمتعلّق بالحفريّات وحماية الأماكن والآثار التّاريخيّة والطّبيعيّة، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى الأمر رقم 75 – 58 المؤرّخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمّن القانون المدنيّ، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى الأمر رقم 75 – 59 المؤرّخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمّن القانون التّجاريّ، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى الأمر رقم 76 – 80 المؤرّخ في 29 شوال عام 1396 الموافق 23 أكتوبر سنة 1976 والمتضمّن القانون البحريّ، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى القانون رقم 79 – 07 المؤرّخ في 26 شعبان عام 1399 الموافق 21 يوليو سنة 1979 والمتضمّن قانون الجمارك، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى القانون رقم 82 – 10 المؤرّخ في 2 ذي القعدة عام 1402 الموافق 21 غشت سنة 1982 والمتعلّق بالصّيد،

– وبمقتضى القانون رقم 83 – 03 المؤرّخ في 22 ربيع الثاني عام 1403 الموافق 5 فبراير سنة 1983 والمتعلّق بحماية البيئة،

– وبمقتضى القانون رقم 89 – 02 المؤرّخ في أوّل رجب عام 1409 الموافق 7 فبراير سنة 1989 والمتعلّق بالقواعد العامّة لحماية المستهلك،

– وبمقتضى القانون رقم 90 – 05 المؤرّخ في 23 رجب عام 1410 الموافق 19 فبراير سنة 1990 والمتعلّق بوكالات السّياحة والأسفار،

– وبمقتضى القانون رقم 90 – 08 المؤرّخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلّق بالبلديّة،

– وبمقتضى القانون رقم 90 – 09 المؤرّخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلّق بالولاية،

– وبمقتضى القانون رقم 90 – 22 المؤرّخ في 27 محرم عام 1411 الموافق 22 غشت سنة 1990 والمتعلّق بالسّجل التّجاريّ، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى المرسوم التّشريعي رقم 93 – 12 المؤرّخ في 19 ربيع الأوّل عام 1414 الموافق 5 أكتوبر سنة 1993 والمتعلّق بترقية الاستثمار،

– وبمقتضى الأمر رقم 95 – 06 المؤرّخ في 23 شعبان عام 1415 الموافق 25 يناير سنة 1995 والمتعلّق بالمنافسة،

– وبمقتضى الأمر رقم 95 – 07 المؤرّخ في 23 شعبان عام 1415 الموافق 25 يناير سنة 1995 والمتعلّق بالتأمينات،

– وبمقتضى الأمر رقم 95 – 22 المؤرّخ في 29 ربيع الأوّل عام 1416 الموافق 26 غشت سنة 1995 والمتعلّق بخوصصة المؤسّسات العموميّة، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى القانون رقم 98 – 06 المؤرّخ في 3 ربيع الأوّل عام 1419 الموافق 27 يونيو سنة 1998 الّذي يحدّد القواعد العامّة المتعلّقة بالطّيران المدنيّ،

– وبمقتضى القانون رقم 99 – 01 المؤرّخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق 6 يناير سنة 1999 الّذي يحدّد القواعد المتعلّقة بالفندقة،

– وبعد مصادقة البرلمان،

يصدر القانون الآتي نصه :

الباب الأوّل
أحكام عامّة

المادّة الأولى : يحدّد هذا القانون القواعد الّتي تحكم نشاط وكالة السّياحة والأسفار.

المادّة 2 : يهدف هذا القانون إلى :

– تنظيم وترقية النّشاطات والأسفار السّياحيّة،

– وضع أخلاقيّات مهنيّة وإرساء قواعد ممارستها،

– دعم الاحترافيّة وتحسين نوعيّة الخدمات.

الملحق رقم 01.

المادّة 3 : يعتبر في مفهوم هذا القانون :

- وكالة سياحة وأسفار : كل مؤسّسة تجاريّة تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيّا يتمثّل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فرديّة أو جماعيّة وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها كما هو منصوص عليها في المادّة 4 أدناه.

وتدعى وكالة السّياحة والأسفار في صلب النّص "الوكالة"،

- صاحب الوكالة : كلّ شخص طبيعيّ أو اعتباريّ يملك قانونا وكالة سياحة وأسفار،

- وكيل : كلّ شخص طبيعيّ مؤهّل ومعتمد بموجب هذا القانون لتسيير وكالة سياحة وأسفار سواء أكان مالكا لها أو شريكا مستخدما فيها لصالح الغير.

ويدعى وكيل السياحة والأسفار "الوكيل" في صلب النص.

الباب الثّاني

نشاطات وكالة السّياحة والأسفاروشروط ممارستها

الفصل الأوّل

نشاطات وكالة السّياحة والأسفار

المادّة 4 : تتمثّل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السّياحة والأسفار على وجه الخصوص فيما يأتي :

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحيّة وإقامات فرديّة وجماعيّة،

- تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطّابع السّياحيّ والثّقافيّ والتّاريخيّ،

- تنظيم نشاطات القنص والصّيد البحريّ والتّظاهرات الفنيّة والثّقافيّة والرّياضيّة والمؤتمرات والملتقيات المكمّلة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها،

- وضع خدمات المترجمين والمرشدين السّياحيّين تحت تصرف السّيّاح،

- الإيواء أو حجز غرف في المؤسّسات الفندقيّة وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها،

- النّقل السّياحيّ وبيع كلّ أنواع تذاكر النّقل حسب الشّروط والتّنظيم المعمول بهما لدى مؤسّسات النّقل،

- بيع تذاكر أماكن الحفلات التّرفيهيّة والتّظاهرات ذات الطّابع الثّقافيّ أو الرّياضيّ أو غير ذلك،

- استقبال ومساعدة السّيّاح خلال إقامتهم،

- القيام لصالح الزّبائن بإجراءات التّأمين من كل المخاطر النّاجمة عن نشاطاتهم السّياحيّة،

- تمثيل وكالات محلّيّة أو أجنبيّة أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانتها،

- كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدّات التّخييم.

المادّة 5 : لايخضع لأحكام هذا القانون الأشخاص الطبيعيّون أو الاعتباريّون الّذين يقتصر نشاطهم أساسا على بيع تذاكر النقل لحساب ناقل أو عدة ناقلين للمسافرين.

الفصل الثّاني

شروط إنشاء واستغلال وكالة السّياحة والأسفار

المادّة 6 : يخضع إنشاء وكالة السّياحة والأسفار للحصول على رخصة استغلال تسلمها الوزارة المكلّفة بالسّياحة بعد استشارة اللّجنة الوطنيّة لاعتماد وكالات السياحة والأسفار.

يحدّد تنظيم وسير اللّجنة عن طريق التّنظيم.

المادّة 7 : تسلّم رخصة الاستغلال للأشخاص الّذين تتوفر فيهم الشّروط الآتية :

1 - أن يثبت تأهيلا مهنيّا له علاقة بالنّشاط السّياحيّ، غير أنّه في حالة عدم توفّر هذا الشّرط في طالب الرّخصة فبإمكانه أن يقدّم شخصا آخر من اختياره يتوفّر فيه هذا الشّرط لاعتماده كوكيل.

الملحق رقم 08.

يجب تسجيل اسم هذا الوكيل في رخصة الاستغلال إضافة إلى اسم صاحب الوكالة.

2 – أن تكون أخلاقه حسنة ويشترط حسن الخلق في مسيري الأشخاص الاعتباريّين،

3 – أن يلتزم بتوجيه زبائنه إلى احترام القيّم والآداب العامّة،

4 – أن يكون كامل الأهليّة القانونيّة،

5 – أن تكون له منشآت ماديّة ملائمة،

6 – أن يكون له ضمان مالي يخصّص لتغطية الالتزامات الّتي تتعهّد بها الوكالة،

7 – ألاّ يكون حائزا على رخصة أخرى كوكيل سياحة وأسفار.

تحدّد أحكام هذه المادّة عن طريق التّنظيم.

المادّة 8 : يمكن الوكالة المعتمدة قانونا فتح فرع أو عدّة فروع لها عبر التراب الوطني.

يخضع فتح الفروع للحصول على رخصة مسبقة تسلّمها الوزارة المكلّفة بالسياحة بعد استشارة اللّجنة الوطنيّة لاعتماد وكالات السّياحة والأسفار.

تحدّد كيفيّات وشروط إنشاء الفروع عن طريق التّنظيم.

المادّة 9 : تكون رخصة وكالة السّياحة والأسفار غير قابلة للتّنازل ونقل الملكيّة.

في حالة وفاة صاحب الوكالة، يمكن لذوي حقوقه الاستمرار في استغلال الوكالة شريطة تبليغ الوزارة المكلّفة بالسّياحة في أجل أقصاه شهران (2) والامتثال لأحكام هذا القانون في أجل أقصاه اثنا عشر (12) شهرا من تاريخ الوفاة.

المادّة 10 : يجب على وكالة السّياحة والأسفار أن تعلم مسبقا الوزارة المكلّفة بالسّياحة برسالة مضمونة بتوقيف نشاطها.

يتعيّن على الوكالة، في هذه الحالة، الوفاء بكل التزاماتها تجاه الغير.

يترتّب على توقف النّشاط غير المعلن لمدّة ستّة (6) أشهر سحب الرّخصة.

المادّة 11 : لا يحقّ للوكالة أن تتوقّف مؤقّتا عن النّشاط إلا في حالة طروء قوّة قاهرة.

يخضع كلّ توقّف مؤقّت لموافقة الوزارة المكلّفة بالسّياحة.

المادّة 12 : في حالة وفاة أو استقالة أو عزل الوكيل أو تغيير الشّركاء، يجب على صاحب الوكالة إشعار الوزارة المكلفة بالسياحة في أجل أقصاه شهر واحد (1)، تبعا لذلك يتوجب عليه تعيين وكيل جديد في أجل أقصاه شهران (2) يتم اعتماده من طرف الوزارة المكلّفة بالسّياحة.

المادّة 13 : إذا لم تشرع وكالة السياحة والأسفار في ممارسة نشاطها خلال اثني عشر (12) شهرا ابتداء من تاريخ منحها الرّخصة، يمكن الوزارة المكلّفة بالسّياحة سحب الرّخصة.

الباب الثّالث

عقد السّياحة والأسفار

المادّة 14 : يقصد بعقد السّياحة والأسفار كلّ اتّفاق مبرم بين الوكيل والزّبون والمتضمّن وصفا لطبيعة الخدمات المقدّمة وحقوق والتزامات الطّرفين خاصّة فيما يتعلّق بالسّعر وإجراءات التّسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزّمنيّ وشروط بطلان وفسخ العقد.

المادّة 15 : تكون الخدمات المقدّمة بمقابل من طرف الوكالة محلّ عقد.

المادّة 16 : يثبت عقد السّياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معدّ من طرف الوكالة يحدّد حقوق وواجبات أطراف العقد، ويوافق عليه الزبون.

لا يترتّب على ضياع المستند أي أثر على وجود وصحّة عقد السّياحة والأسفار.

المادّة 17 : لا يمكن مراجعة السّعر المتّفق عليه بين الطّرفين إلاّ بموجب بند وارد في العقد.

الباب الرّابع

الواجبات والبحث عن المخالفات والعقوبات

الفصل الأوّل

الواجبات

المادّة 18 : يجب على الوكالة، في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات الّتي من شأنها توفير أمن الزّبون وممتلكاته الّتي تقبل التكفّل بها.

الملحق رقم 01

المادّة 19 : يجب على الوكالة أن تكتتب عقد تأمين يغطّي مسؤوليتها المدنيّة والمهنيّة.

يجب أن تقدّم شهادة التأمين عند كلّ تفتيش يقوم به الأعوان المؤهّلون المشار إليهم في المادّة 28 أدناه.

المادّة 20 : يجب على الوكالة، في إطار ممارسة نشاطاتها كما جاء في أحكام هذا القانون، الامتثال للتّفتيش الّذي يقوم به الأعوان المؤهّلون وأن تضع تحت تصرّفهم الوثائق المتعلّقة بنشاطها.

المادّة 21 : تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرّض له الزّبون مترتّب عن عدم التّنفيذ الكليّ أو الجزئيّ لالتزاماتها وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدّم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتّفق عليها.

المادّة 22 : يمنع كل شخص طبيعي أو اعتباري غير حائز على رخصة الاستغلال المحدّدة بموجب هذا القانون أن يتّخذ صفة وكيل سياحة وأسفار بأي شكل من الأشكال.

المادّة 23 : لا يسمح لوكالات السّياحة والأسفار الأجنبية غير المعتمدة في الجزائر بموجب هذا القانون، بممارسة أي نشاط تجاريّ ذي طابع سياحيّ داخل التّراب الوطنيّ إلاّ عن طريق وساطة وكالة سياحة وأسفار جزائريّة معتمدة.

المادّة 24 : يجب أن يكون للوكالة اسم تجاريّ خاصّ بها ومختلف عن تسميات الوكالات الأخرى.

المادّة 25 : تلتزم الوكالة بتقديم، بصفة دورية للوزارة المكلفة بالسّياحة، المعلومات والإحصائيّات المتعلّقة بنشاطها.

المادّة 26 : يتوجّب على الوكالة أن تذكر رقم رخصتها في كلّ العقود التّجاريّة والفواتير المسلّمة والإعلانات والنّشريّات والوثائق الإعلاميّة والتّرقوية.

المادّة 27 : يجب على الوكالات استخدام المرشدين السّياحيّين المعتمدين من طرف الوزارة المكلّفة بالسّياحة في مرافقة السّياح خلال زياراتهم للمتاحف والآثار التّاريخيّة والمواقع الأثريّة وتقديم شروحات لهم.

الفصل الثّاني
البحث عن المخالفات ومعاينتها

المادّة 28 : يؤهّل للبحث عن مخالفات أحكام هذا القانون ومعاينتها كل من :

- مفتّشي السّياحة،
- أعوان المراقبة الاقتصاديّة،
- ضبّاط وأعوان الشّرطة القضائيّة.

من أجل أداء مهامهم يؤدّي مفتّشو السّياحة أمام الجهة القضائيّة المختصّة إقليميًا القسم الآتي :

"أقسم بالله العليّ العظيم أن أقوم بعملي على أكمل وجه وأن أؤدّي مهنتي بأمانة وصدق ونزاهة وأكتم سرّها وأتعهّد باحترام أخلاقيّاتها وألتزم في كل الأحوال بالواجبات الّتي تفرضها عليّ".

المادّة 29 : يترتّب على معاينة المخالفة إعداد محضر يسرد فيه بدقّة العون المعاين المؤهّل قانونا كلّ الوقائع الّتي عاينها، وكذا كلّ التصريحات الّتي تلقّاها.

يوقّع المحضر العون المعاين ومرتكب المخالفة. في حالة رفض المخالف التّوقيع يبقى هذا المحضر ذا حجيّة إلى غاية إثبات العكس، ولا يخضع للتّأكيد.

يرسل المحضر، حسب الحالات، إلى الإدارة المكلّفة بالسّياحة و/أو إلى الجهة القضائيّة المختصّة في أجل لا يتعدّى شهرا واحدا(1).

الفصل الثّالث
العقوبات

الفرع الأوّل
العقوبات الإداريّة

المادّة 30 : تترتّب على كلّ مخالفة لأحكام هذا القانون، دون المساس بالمتابعات الجزائيّة، إحدى العقوبات الإداريّة الآتية :

- الإنذار،
- السّحب المؤقّت للرّخصة،
- السّحب النّهائيّ للرّخصة.

الملحق رقم 01.

تصدر العقوبات وتبلّغ من طرف الوزارة المكلّفة بالسّياحة الّتي سلّمت الرّخصة.

المادّة 31 : يصدر الإنذار في الحالات الآتية :

- ثبوت عدم احترام الوكالة لقواعد المهنة،

- صدور حكم قضائيّ بسبب عدم التّنفيذ الجزئيّ وغير المبرّر للالتزامات التّعاقديّة تجاه الزّبائن أو مع المتعاملين،

- عدم الامتثال لأحكام المواد 24 و25 و26 و27 من هذا القانون.

المادّة 32 : يصدر السّحب المؤقّت للرّخصة لمدّة لا تفوق ستّة (6) أشهر في الحالات الآتية :

- بعد إنذارين،

- انتفاء الشّروط المنصوص عليها في المادّة 7 لتسليم الرّخصة.

يمكن أن يكون قرار السّحب المؤقّت مصحوبا بشروط يمتثل لها الوكيل.

المادّة 33 : يصدر السّحب النّهائيّ للرّخصة في الحالات الآتية :

- إذا لم يمتثل الوكيل للشّروط المحدّدة في حالة السّحب المؤقّت للرّخصة وذلك بعد إعذاره،

- في حالة العود للمخالفات المقرّرة في السّحب المؤقّت بعد إعذاره،

- في حالة عدم الامتثال لأحكام المادّة 9 من هذا القانون،

- في حالة الخطإ أو التّقصير المهنيّ البالغ لالتزاماته المهنيّة،

- إذا حكم على الوكالة بالإفلاس وفقا للتّشريع المعمول به،

- في حالة الغشّ الجبائيّ والجمركيّ أو في مجال مخالفة تنظيم الصّرف المثبت قانونا من الإدارة المؤهّلة،

- في حالة صدور حكم قضائيّ بسبب عدم التّنفيذ الكلّي للالتزامات التّعاقديّة تجاه الزّبائن أو المتعاملين،

- إذا تمّت إدانة صاحب الوكالة أو الوكيل أو ثبوت تواطؤ أحدهما أو كليهما مع أحد المستخدمين بتشويه أو إتلاف أو نهب أو سرقة أو تهريب التّراث الوطنيّ التّاريخيّ والإضرار بالمساحات أو الفصائل الطّبيعيّة، أو المساعدة على ذلك،

- الحكم على صاحب الوكالة بعقوبة شائنة.

الفرع الثّاني
أحكام جزائيّة

المادّة 34 : يتعرّض كل من يخالف أحكام هذا القانون لعقوبات تصدرها الجهة القضائيّة المختصّة.

المادّة 35 : يعاقب كل من يقوم بفتح وكالة دون الحصول على رخصة من الوزارة المكلّفة بالسّياحة كما هو منصوص عليه في المادّة 6 من هذا القانون، بغرامة ماليّة من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى مائة ألف دينار (100.000 دج) وبالحبس من شهرين (2) إلى ستّة (6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.

في حالة العود تضاعف الغرامة ويكون الحبس من ستّة (6) أشهر إلى سنتين (2).

المادّة 36 : يعاقب كل من يمارس نشاط الوكالة بالرّغم من صدور سحب مؤقّت أو نهائيّ كما هو منصوص عليه في المادّتين 32 و33 أعلاه، بغرامة ماليّة من ثلاثين ألف دينار (30.000 دج) إلى مائة ألف دينار (100.000 دج) وبالحبس من شهرين (2) إلى ستّة (6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.

في حالة العود تضاعف العقوبة.

المادّة 37 : يعاقب كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدّم مساعدة بسوء نية أو يشارك تحت أيّ شكل من الأشكال سواء في تنظيم أو إنجاز سفر مع وكالة سياحة وأسفار غير مرخّصة أو تكون في حالة سحب مؤقّت أو نهائيّ للرّخصة كما هو منصوص عليه في المادّتين 32 و33 أعلاه، بغرامة ماليّة من عشرة آلاف دينار (10.000 دج) إلى خمسين ألف دينار (50.000 دج) وبالحبس من شهرين (2) إلى ستّة (6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.

الملحق رقم 01.

تضاعف هذه الغرامة في حالة العود وتكون مدة الحبس من ستّة (6) أشهر إلى سنتين (2).

المادّة 38 : تتعرّض الوكالة المخالفة لأحكام المادّة 12 لغرامة ماليّة من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى مائتي ألف دينار (200.000 دج)، ويتعرض صاحبها للحبس من شهرين (2) إلى ستّة (6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.

المادّة 39 : تتعرّض الوكالة المعتمدة وغير المقيّدة في السّجل التّجاريّ للعقوبات المنصوص عليها في قانون السّجل التّجاريّ.

المادّة 40 : يعاقب كل من أدلى بمعلومات خاطئة بسوء نية قصد الحصول على رخصة استغلال الوكالة، بغرامة ماليّة تتراوح من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى مائة ألف دينار (100.000 دج) وبالحبس من ثلاثة (3) أشهر إلى ثلاث (3) سنوات أو بإحدى هاتين العقوبتين.

المادّة 41 : فضلا عن العقوبات الإداريّة المنصوص عليها في المادّة 33، تتعرّض كل وكالة لم تكتتب تأمينا عن الأخطار المرتبطة بالاستغلال كما هو محدّد في المادّة 19 من هذا القانون للعقوبات المنصوص عليها في قانون التّأمينات.

المادّة 42 : تتعرّض كلّ وكالة لم تسلّم سندا يثبت إبرام عقد السّياحة والأسفار كما هو محدّد في المادّة 16 من هذا القانون، لدفع غرامة ماليّة من عشرة آلاف دينار (10.000 دج) إلى خمسين ألف دينار (50.000 دج).

تضاعف هذه الغرامة في حالة العود، فضلا عن العقوبات المنصوص عليها في المادّة 33.

المادّة 43 : يعاقب كل من يعرقل ممارسة التّفتيش المنصوص عليه في المادّة 20 من هذا القانون، بغرامة ماليّة تتراوح ما بين عشرة آلاف دينار (10.000 دج) وثلاثين ألف دينار (30.000 دج) وبالحبس من ثلاثة (3) أشهر إلى سنتين (2) أو بإحدى هاتين العقوبتين.

المادّة 44 : يعاقب كل من ينتحل صفة وكيل السّياحة والأسفار تحت أي شكل من الأشكال، بغرامة ماليّة من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى مائتي ألف دينار (200.000 دج) وبالحبس من ثلاثة (3) أشهر إلى ثلاث (3) سنوات أو بإحدى هاتين العقوبتين.

المادّة 45 : تعاقب الوكالة عن الإشهار الكاذب الخاص بالأسعار أو الخدمات بغرامة مالية من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى مائة ألف دينار (100.000 دج).

في حالة العود تضاعف هذه الغرامة ويتعرّض صاحب الوكالة أو الوكيل المخالف للحبس من شهرين (2) إلى ستّة (6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.

الباب الخامس
أحكام انتقاليّة وختاميّة

المادّة 46 : على الوكالات المعتمدة قانونا وكذا المتعاملين العموميّين الّذين يمارسون نشاط وكالة السّياحة والأسفار، أن يمتثلوا خلال اثني عشر (12) شهرا لهذه الأحكام ابتداء من تاريخ صدور هذا القانون في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

المادّة 47 : تلغى أحكام القانون رقم 90 - 05 المؤرّخ في 23 رجب عام 1410 الموافق 19 فبراير سنة 1990 والمذكور أعلاه، وتبقى النّصوص التّطبيقيّة المتعلّقة به سارية المفعول في انتظار نشر النّصوص التّنظيميّة المقرّرة في هذا القانون خلال مدّة لا تفوق اثني عشر (12) شهرا.

المادّة 48 : ينشر هذا القانون في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

حرّر بالجزائر في 18 ذي الحجّة عام 1419 الموافق 4 أبريل سنة 1999.

اليمين زروال

الملحق رقم: 01 وثيقة تبين العقد النموذجي لعقود وكالات السياحة والسفر.

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DU TOURISME ET DE L'ARTISANAT

DIRECTION DU TOURISME ET DU THERMALISME

MODELE-TYPE D'UN CONTRAT DE TOURISME ET DE VOYAGE

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية.

الملحق رقم 01 :

(REPRODUIRE CE MODELE DE CONTRAT SUR PAPIER ENTETE DE L'AGENCE)

Ce contrat de Tourisme et de Voyages est conclu :

Entre,.....

L'Agence de Tourisme et de Voyages dénommée.....

Sise à.....

Représentée par Monsieur .....

En qualité de .....

Ci-après dénommée <<Agence>>

d'une part

Et

Monsieur.....

Demeurant à .....

Ci-après dénommée <<Client>>

d'autre part

1. OBJET DU CONTRAT :

Le présent contrat a pour objet de réglementer les relations entre l'agence et le client,

Une fois que ce dernier a matérialisé sa demande de réservation par un <<bulletin de réservation >>.

2. DECLARATION DU CLIENT :

2.1 Le client déclare et garantit que toutes ses coordonnées figurant sur le bulletin de réservation sont authentiques et exactes.

2.2 Il déclare qu'il a pris connaissance des conditions du voyage et qu'il accepte de régler toutes les prestations commandées.

3. DECLARATION DE L'AGENCE :

3.1 L'agence déclare et garantit qu'elle est agréée et à tous égards autorisée et réglementée par les lois en vigueur pour vendre des voyages.

3.2 L'agence déclare et garantit que toutes les prestations contenues dans le bulletin de réservation seront honorées conformément aux règles de la profession.

4. PRIX PRATIQUES :

4.1 Les prix contenus dans le bulletin de réservation comprennent :

- Les transports aériens en classe économique (sauf mention spéciale),
- Les transports terrestres y compris les transferts,
- Assistance et accueil,
- Logement et repas (sauf mention spéciale),
- Visites et Excursions selon programme.

الملحق رقم 02

4.2- NE sont pas compris dans ces prix :

- Les boissons et extra,
- Toutes dépenses personnelles,
- Visites et Excursions facultatives.

4.3 Les modalités de paiement sont celles prévenues dans le bulletin de réservation.

5. INSCRIPTION :

5.1- Toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30% du prix total du forfait, le règlement du solde intervenant au plus tard trois (03) semaines avant le départ.

5.2- En cas d'inscription faite moins de trois (03) Semaines avant le départ, le règlement concernera la totalité de la prestation.

6. MODIFICATION :

6.1- Toute modification est considérée comme une annulation et une réinscription .Si la modification intervient plus de trente (30) jours avant le départ ; il sera perçu 1000 DA de frais par dossier.

6.2- Si La modification intervient moins de trente (30) jours avant le départ, sauf accord préalable, elle sera considérée comme une annulation.

7. ANNULATION

7.1- Du fait de l'organisateur :

Dans le cas ou l'organisateur se trouverait obligé de modifier tout ou partie du programme prévu, soit parce qu'il ne rassemble pas un nombre suffisant de participants, soit pour des motifs étrangers à sa volonté, soit pour des raisons qui ont trait à la sécurité du client ; ce dernier bénéficiera du remboursement intégral des sommes versées.

7.2 Du fait du client :

Si le client annules son inscription plus de 30 jours avant le départ, il sera retenu la somme de 1000 DA.

Si l'annulation intervient moins de 30 jours et plus de 15 jours avant le départ, une retenue de20% sera opérée.

Moins de 15 jours et plus de 48 heures avant le départ, une retenue de 60% sera opérée.

Dans les 48 heures précédente le départ, une retenue de 90% sera opérée.

8. RESPONSABILITES :

8.1-RESPONSABILITE DE L'AGENCE :

Agissant en qualité d'intermédiaire entre les clients d'une part et les prestataires de services, c'est –à- dire les transporteurs et hôteliers d'autre part, L'ATV sera tenue responsable vis-à-vis du client des accidents et dommages survenant au cours des voyages.

Pour ce qui est des conséquences résultant des infractions aux règles en vigueur dans différents pays, tant pour les formalités de douane, règlement de police, que pour d'autres particularités locales, l'agence ne peut être tenue pour responsable.

الملحق رقم 02

BULLETIN DE RESERVATION N°00000

Client (E)

Nom :.....Prénom :.....
Nom de jeune fille.....Sexe :.....Né (e) le :.....Lieu :.....
Adresse :.....
.....
Téléphone du domicile :.....du bureau :.....
Passeport / CNI numéro :.....Délivré le :.....Par :.....

VOYAGE A DESTINATION DE

☐ Circuit .....
☐ Séjour .....
☐ Excursion .....
☐ Visite guidée .....
☐ Autres (préciser) .....

Date de départ :.....Heure :.....Date de retour :.....Heure :.....

Montant en dinars(en chiffre) ☐ Montant en devises ☐

En lettre ....

MODE DE PAIEMENT

☐ En espèces
☐ Par chèque bancaire ou postal : du

Reçu de versement N° :.....du :.....Banque :.....

MOYEN DE TRANSPORT

*AIR ☐ Vol régulier ☐ Vol charter
*TERRE ☐ Autocar/Bus ☐ V.Léger
*RAIL ☐ *MER ☐ *AUTRES.....

MOYEN D'HEBERGEMENT

Type d'hébergement .....
Situation.....
Catégorie de classement .....
Chambre pour .....

Logement ☐ Logt+pt déjeuner ☐ Logt+1/2pension ☐ Logt+pension complète ☐

*Représentant de l'ATV à l'étranger
Nom .....Adresse .....TEL.....

Important :
(*) Le voyage peut être annulé par l'organisateur si un nombre minimum de .....client n'est pas inscrit 21 jours avant la date de départ, soit le .....
(*) Vous munir des documents suivants au moment de votre départ :

1. **Pour service assistance: L'original du bulletin de réservation.**
2. **Pour service police frontière : Selon le cas :**

Titre de congé -Registre de commerce –Livret militaire –Sursis valable à l'étranger

3. **pour service de douanes : Reçu Bancaire.**
4. **Pour service sanitaire : Livre de sante (vaccination)**

Heure de présentation à l'aéroport :.....Guichet :.....
Ou port d'embarquement :.....

.....Le :.....
Signature et cachet de l'agence

Important : voir contrat de tourisme et de voyages en annexe
L'originale de ce document est remis au client (e)

Il en sera de même pour le cas de force majeure (grève, retards, incidents techniques,....).

Toutes les mentions relatives aux prix, itinéraires, horaires ainsi que toutes informations données par l'agence ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne constituent pas un engagement de sa part.

L'organisateur se réserve, si les circonstances l'y obligent, en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté ou en cas d'insuffisance du nombre des participants, le droit de modifier ou même d'annuler ses programmes ou ses itinéraires et de substituer un moyen de transport ou un hôtel à celui initialement prévu.

8.2-RESPONSABILITECLIENT :

Le prix du voyage ne peut en aucun cas rembourser lorsque le client ne se présente pas aux heurs et lieux mentionnées dans les documents de voyage ou encore si, par suite de non présentation des pièces nécessaires à la réalisation du voyage ou du séjour (passeport, visas, certaficats de vaccination,...etc.).

9. CONDITION PARTICULIERS :

-Les réservations effectuées sur le vol à tarifs spéciaux (charter), étant fermes et définitives, elles ne peuvent être en aucun cas ni avancées, ni différées, ni annulées.

-En cas d'annulation du voyage par le client et quelque soit le motif, celui-ci ne peut prétendre à aucun remboursement.

-le titre de voyages sur les vols spéciaux (charter) est personnel, il ne peut être ni cessible, ni transmissible, ni endossable.

-Le titre de voyages sur les vols spéciaux (charter) n'est valable qu'aux dates et heures de départ et de retour qui y sont portées, sans dérogation aucune.

10. ASSURANCES :

10.1- L'agence assurera pour le compte du client une assurance de responsabilité civile. Les frais de cette assurance sont inclus dans le montant de la prestation à fournir.

10.2-Le client informe immédiatement l'agence de tout incident s'étant produit pendant le voyage, quand bien même il ne résulterait aucun dégât apparent.

11. REGLEMENT DES LITIGES :

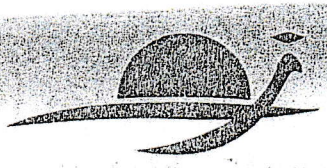
Tout litige découlant de l'application du présent contrat sera réglé à l'amiable, ou à défaut, porté devant les juridictions compétentes.

.....LE.....

SIGNATURE DU CLIENT

SIGNATURE ET CACHET DE L'AGENCE

الملحق رقم: (03)



الزعاطشة للسياحة والأسفار
ZAÂTCHA VOYAGES

N° عقد السفر رقم: /موسم عمرة 1437 هـ

الطرف الأول (وكالة السياحة والأسفار)

	العنوان				
	رقم الجوال		البريد الإلكتروني		

الطرف الثاني (الزبون / المعتمر)

	اللقب		تاريخ الميلاد		مكان الميلاد	
ذكر ☐ أنثى	العنوان				رقم الجوال	
	تاريخ الإصدار		تاريخ الانتهاء		مكان الإصدار	

تكلفة وصنف العمرة

	☐	الصنف		☐ إقتصادية ☐ نصف مميزة ☐ مميزة VIP	.....دج
	الدفعة الثانية	.....دج	الدفعة الثالثة		.....دج

بيانات خاصة بالرحلة

	التوقيت		رقم الرحلة		نوع الرحلة	☐ مباشرة ☐ غير مباشرة
	مطار الإقلاع		مطار الوصول		مدة الانتظار	

بيانات خاصة بالإقامة في البقاع المقدسة

مكة المكرمة

	العنوان		لتصنيف		البعد عن الحرم	..... م
إلى	برنامج الزيارات					

المدينة المنورة

	العنوان		لتصنيف		البعد عن الحرم	..... م
إلى	برنامج الزيارات					

نوعية الغرف

☐ فردية ☐ ثنائية ☐ ثلاثية ☐ رباعية ☐ خماسية

طبيعة الإطعام

☐ كامل (فطور الصباح+غداء+عشاء) ☐ نصف كامل (فطور الصباح+عشاء) ☐ لا يوجد

الخدمات والتأطير

☐ المرافق ☐ المرشد الديني ☐ الطبيب

الخدمات الإضافية : ☐ يوجد ☐ لا يوجد

☐ تذكرة سفر درجة أولى ☐ تذكرة سفرة درجة أعمال ☐ نقل مميز ☐ إطعام مميز ☐ إقامة مميزة (5 نجوم)

أخرى .....

وكالة

توقيع المعتمر* بعد الاطلاع على ظهر الصفحة*

ختم وتوقيع المكلف

Siège social : 52 Coopérative Le Logis Ben Omar Kouba - Alger - RC : 00.02-12613 B 06 / IF : 00107210547961 / AR : 10
Tel / Fax : 023 78 50 50 / 023 74 51 67 / 023 78 52 52 - Email : voyages@zaatchatravel.com / omra@zaatchatravel.com / billetterie
SUCCURSALES : TOLGA - RELIZANE - TISSEMSILT - MAREA - AIN DEFLA - BABEZZOUAR - LAGHOUAT - MOSTAGA

الملحق رقم 04 : نموذج لعقد سياحي.

(REPRODUIRE CE MODEL DE CONTRAT SUR PAPIER *ENTETE DE L'AGENCE*)

Ce contrat de Tourisme et de Voyages est conclu :

Entre .....
L'Agence de Tourisme et de Voyages dénommée .....
Sise à .....
Représentée par Monsieur .....
En qualité de .....
Ci-après « Agence »

Et
Monsieur .....
Demeurant à .....
Ci-après « Client »

1- OBJET DU CONTRAT :

Le présent contrat a pour objet de réglementer les relations entre l'agence et le client, une fois que ce dernier a matérialisé da demande de réservation par un « bulletin de réservation ».

2- DECLARATION DU CLIENT :

2.1- Le client déclare et garantit que toutes ses coordonnées figurant sur le bulletin de réservation sont authentiques et exactes.

2.2- Il déclare qu'il a pris connaissance des conditions du voyage et qu'il accepte de régler toutes les prestations commandées.

3- DECLARATION DE L'AGENCE :

3.1- L'agence déclare et garantit qu'elle est agréée et à tous égards autorisée et réglementée par les lois en vigueur pour vendre des voyages.

3.2- L'agence déclare et garantit que toutes les prestations contenues dans le bulletin de réservation seront honorées conformément aux règles de la profession.

4- PRIX PRATIQUES :

4.1- Les prix contenus dans le bulletin de réservation comprenant :
- Les transports aériens en classe économique (sauf mention spéciale),
- Les transports terrestres y compris les transferts,
- Assistance et accueil,
- Logement et repas (sauf mention spéciale),
- Visite et excursions selon programme.

4.2 – NE SONT PAS COMPRIS DANS CES PRIX :

- Les boisons et extra,
- Toutes dépenses personnelles,
- Visites et Excursions facultatives,

4.3- les modalités paiement sont celles prévenues dans le bulletin de réservation.

الملحق رقم 04

5- INSCRIPTION :

5.1- Toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30% du prix total du forfait, le règlement du solde intervenant au plus tard trois (03) semaines la totalité avant le départ.

5.2- En cas d'inscription faite moins de trois (03) semaines avant le départ, le règlement concernera de la prestation.

6. MODIFICATION :

6.1- Toute modification est considérée comme annulation et une réinscription. Si la modification intervient plus de trente (30) jours avant le départ ; il sera perçu 1000 DA de frais par dossier.

6.2- Si la modification intervient moins de trente jours avant le départ, sauf accord préalable, elle sera considérée comme une annulation.

7. ANNULATION :

7.1- Du fait de l'organisateur :

Dans le cas ou l'organisateur se trouverait obligé de modifier tout ou partie du programme prévu, soit parce qu'il ne rassemble pas un nombre suffisant de participants, soit pour des motifs indépendants à sa volonté, soit pour des raisons qui ont trait à la sécurité du client ; ce dernier bénéficiera du remboursement intégral des sommes versées.

7.2- Du fait du client :

Si le client annule son inscription plus de trente (30) jours avant le départ, il sera retenu la somme de 1000 DA.
Si l'annulation intervient moins de trente (30) jours et plus de quinze (15) jours avant le départ, une retenue de 20% sera opérée.
Moins de quinze (15) jours et plus de 48 heures avant le départ, une retenue de 60% sera opérée.
Dans les 48 heures précédent le départ, une retenue de 90% sera opérée.

8. RESPONSABILITES :

8.1- Responsabilité de l'agence :

Agissant en qualité d'intermédiaire entre les clients d'une part et les prestataires de services, c'est – a – dire les transporteurs et hôteliers d'autre part, l'ATV sera tenue responsable vis – a vis du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.
Pour ce qui est des conséquences résultants des infractions aux règles en vigueur dans différents pays, tant pour les formalités de douane, règlement de police, que pour d'autres particularités locales, l'agence ne peut être tenue pour responsable.

Il en sera le même pour le cas de force majeure (grève, retard, incidents techniques, ...).
Toutes les mentions relatives aux prix, horaires ainsi que toutes informations données par l'agence ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne constituent pas un engagement de sa part.
L'organisation se réserve, si les circonstances l'y obligent, en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté en cas d'insuffisance du nombre des participants, le droit de modifier ou même d'annuler ses programmes ou ses itinéraires et de substituer un moyen de transport ou un hôtel à celui initialement prévu.

الملحق رقم 01

8.2- RESPONSABILITE DU CLIENT :

Le prix du voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnées dans les documents de voyage ou encore si, par suite de non présentation des pièces nécessaires à la réalisation du voyage ou du séjour (passeport, visas, certificats de vaccination, ...).

9- CONDITION PARTICULIERES :

- Les réservations effectuées sur le vol à tarifs spéciaux (charter), étant fermes et définitives, elles ne peuvent être en aucun cas ni avancées, ni différées, ni annulées.
- En cas d'annulation du voyage par le client et quelque soit le motif, celui-ci ne peut prétendre à aucun remboursement.
- Le titre de voyages sur les vols spéciaux (charter) est personnel, il ne peut être ni cessible, ni transmissible, ni endossable.
- L e titre de voyages sur les vols spéciaux (charter) n'est valable qu'aux dates et heures de départ et de retour qui y sont portées, sans dérogation aucune.

10- ASSURANCES :

10.1- L'agence assurera pour le compte du client une assurance de responsabilité civile, Les frais de cette assurance sont inclus dans le montant de la prestation à fournir.

10.2- Le client informe immédiatement l'agence de tout incident s'étant produit pendant le voyage, quand bien même il ne résulterait dégât apparent.

11- REGLEMENT DES LITIGES :

Tout litige découlant de l'application du présent contrat sera réglé à l'amiable, ou à d »faut, porté devant les juridictions compétentes.

..... le .....

SIGNATURE DU CLIENT

SIGNATURE ET CACHET DE l'AGENCE

عقد سياحي.

الملحق رقم: 05

Convention de collaboration entre 123BOOKING.pro

LES SOUSSIGNES

L'Agence de Voyages PLANETE TOURS

ADRESSE : 04, BIS Rue Ait Boudjemaa, Cheraga, 16002, Alger.

REPRESENTEE PAR: MR ABED IDIR

DIRECTEUR COMMERCIAL

D'UNE PART,

Et : l'agence COQUILLAGE VOYAGES & TOURISME

ADRESSE : Rue Keddache Messaoud , 36000, El Tarf

REPRESENTEE PAR : Melle GHANES AMINA

TEL / FAX : 038.30.23.59

MOB : 06.62.73.65.61 / 06.61.74.48.70

EMAIL : coquillage.voyage@gmail.com

D'AUTRE PART.

LES DEUX PARTIES ONT CONVENU

ART. 1 : OBJET DE LA CONVENTION :

La présente convention a pour objet de définir les modalités de collaboration entre les parties sus citées, en matière de réservation de billets sur les réseaux nationaux et internationaux ainsi que les réservations d'hôtel, assurance de voyage et packages via la plateforme de réservation en ligne 123BOOKING.pro.

ART. 2 : DOCUMENTS A FOURNIR :

La deuxième partie est tenue de fournir les documents suivants :

- une copie du registre de commerce,
- une copie de l'agrément,
- une copie de la pièce d'identité du propriétaire.

الحسن: الوكالة السياحية كوكيلاج
بالطارف.

الملحق رقم 05 :

I - SERVICE BILLETTERIE :

1. Réservation : La première partie s'engage à mettre à disposition de ses partenaires, et via sa plateforme, un service de réservations de billetterie sur l'ensemble des compagnies aériennes présentent sur AMADEU ALGERIE

2. Modification, annulation et remboursement :

Toute modification, annulation ou remboursement se fera suivant les conditions tarifaires du billet communiqués par la compagnie aérienne concernée, et affichés sur la plateforme avant la réservation du billet (bouton **Conditions Tarifaires**). Des frais de services sont appliqués.

Cela se fera sur demande écrite auprès de notre support billetterie :

+213 780 829 497 / +213 655 482 832

3. Emission de billets LOW-COST et Zone B :

L'émission de ce type de billetterie se fera instantanément sur la plateforme 123BOOKING.pro (sans ACI sur plus de 1000 compagnies aériennes étrangères et ce, sous certaines conditions restrictives.

- Option VOID indisponible (annulation gratuite dans les 24h impossible) ;
- Non modifiable ;
- Non remboursable.

La plateforme 123BOOKING.pro se dégage de toute responsabilité en cas d'erreur lors de l'émission de ce type de billet.

4. Commissions : elles sont attribuées par la plateforme sur le réseau national et international sont comme suit :

- **Compagnies commissionnées :** Le montant de la commission accordée par la compagnie sera partagé entre les deux parties à hauteur de 50%. En sont concernées les compagnies aériennes suivantes :

- **AIR ALGERIE / EGYPTAIR / TURKISH AIRLINES**
- **ALITALIA / QATAR AIRWAYS / TUNISAIR / ROYAL AIR MAROC/**
- **ROYAL JORDANIAN / EMIRATES / NOUVELAIR / TASSILI AIRLINES / VUELIN**

- **Compagnies non commissionnées :**

Pour les billets non commissionnés par les compagnies aériennes mentionnées ci-dessous, un montant de 2750 DZD a été ajouté sur système au tarif initial du billet, et sera partagé entre les deux parties à hauteur d 50% :

- **AIR FRANCE / LUFTHANSA / AIR CANADA / IBERIA / ASL AIRLINES**

Les compagnies aériennes LOW-COST et Zone B n'attribuant pas de commissions sur leur billet, la plateforme 123BOOKING.pro met à la disposition de ses partenaires, un taux de commission paramétrable de 0 à 30 %, ajouté au tarif net d'achat du billet réservé. Par ailleurs, il est à noter que des frais de services sont appliqués par la plateforme lors de l'émission d'un billet national ou international ces derniers sont visibles lors de la réservation.

II - SERVICE HOTELLERIE :

الملحق رقم 05

1. **Réservation :** La plateforme 123BOOKING.pro met à la disposition de ses partenaires plus de 200 000 hôtels à travers le monde. la réservation se fera instantanément sur plateforme, avec impression de voucher.

2. Annulation et remboursement :

L'annulation et le remboursement d'une réservation donnée se fera directement sur plateforme, selon les conditions communiquées par l'hôtel et affichés avant la réservation.

L'agence partenaire s'engage à informer son client de toutes les conditions de réservation, et qui lui seron utiles au bon déroulement de la prestation réservée.

123BOOKING.pro ne pourra être tenue responsable des erreurs de saisie lors de la réservation ou, d'incompréhension des conditions de réservation par le client.

3. Commissions :

La plateforme 123BOOKING.pro met à la disposition de ses partenaires, un taux de commission paramétrable de 0 à 30 %, ajouté au tarif net de la réservation.

III - SERVICE PACKAGE :

La plateforme 123BOOKING.pro met à la disposition de ses partenaires divers packs de voyage organisé, s'engage à afficher en temps réel le nombre de places disponibles pour chacun des packs proposés.

La réservation se fera en temps réel et instantanément sur plateforme avec impression de voucher.

Les modalités de réservation sont non annulables et non remboursables.

IV - SERVICE ASSURANCE DE VOYAGE :

1. **Contrat d'assurance :**

La plateforme 123BOOKING.pro propose en exclusivité, un service d'Assurance de Voyage qui permett ses partenaires de générer instantanément des contrats, avec la possibilité de :
- modifier un contrat (date d'effet, durée et destination), 48 heures avant la date d'effet du contrat ;
- prolonger la durée d'un contrat 72 heures avant la date de son échéance ; directement sur plateforme.

123BOOKING.pro se dégage de toute responsabilité en cas d'erreur lors de la création d'un contrat.

2. Accès au compte :

Afin de pouvoir accéder à ce service, l'agence partenaire devra formuler une demande écrite auprès du support concerné. Toutefois, un compte ne pourra être crée si l'agence n'a pas effectué au moins un dépo d'un minimum 100 000 DZD

Contact support hôtellerie, assurance de voyage & package :

support@123booking.pro

+213 779 459 137

2. **Facturation :** Le montant de chacune des primes d'assurance établies par l'agence partenaire, ne sera pas facturé sur le solde courant de son compte 123BOOKING.pro (se référer à l'article 4). U situation sera donc envoyée chaque quinzaine du mois pour un règlement hors plateforme.

الملحق رقم 05

ART .4 : MODALITES DE PAIEMENT : Afin de pouvoir bénéficier des divers services proposés par la plateforme 123BOOKING.pro, l'agence partenaire devra effectuer au préalable un déposit sur compt (appelé alimentation de compte) les conditions citées dans l'ART 3–I-4 ne sont applicables que dans le cas du déposit. La plateforme se donne le droit de modifier les commissions dans d'autres cas de figure.

Moyens de versement :

- En espèces.
- Par virement bancaire ou CCP.

ART. 5 : DUREE DE LA CONVENTION :

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction d'année en année, si celle-ci n'est pas dénoncée par l'une ou l'autre partie.

Chacune des deux parties se réserve le droit de la dénoncer à tout moment (se référer à l'article 6).

ART .6 : MODALITES DE RESILIATION :

La résiliation de la convention doit être dûment notifiée par écrit, par l'une des deux parties dans un délai d'un mois avant son exécution.

La résiliation de la convention entraînera de manière définitive, la fermeture du compte et un remboursement du solde restant.

ART .7 : DISPOSITION :

Toute disposition contraire à la présente convention devra faire l'objet d'un avenant après consentement mutuel des deux parties.

ART. 8: REGLEMENT DE LITIGES :

Les engagements entre les deux parties signataires seront effectués sur les principes du respect absolu des clauses contenues dans la présente convention.
Tout litige survenu entre les deux parties sera réglé à l'amiable ou devant la juridiction de Cheraga.

ART. 9 : MISE EN APPLICATION :

La convention est rédigée en deux exemplaires, une copie pour chaque partie et entrera en vigueur le jour d sa signature par les deux parties.

Fait à Alger, Le

Première partie :

Deuxième partie :

Agence de Voyage

الملحق رقم 06 : عقد سياحي .

TOURS

Agrement Ministere
du Tourisme: 1075

Agence de voyage et de tourisme
EL MORDJANE TOURS

IATA
N° 032 12996

عقد السفر رقم : / موسم عمرة

الطرف الأول (وكالة السياحة والأسفار)

إسم الوكالة		العنوان	
رقم الهاتف الثابت		رقم الجوال	البريد الإلكتروني

الطرف الثاني (الزبون / المعتمر)

الإسم		اللقب		تاريخ الميلاد		مكان الميلاد	
جنس	ذكر أنثى	العنوان				رقم الجوال	
رقم الجواز		تاريخ الإصدار		ءتاريخ الانتها		مكان الإصدار	

تكلفة وصنف العمرة

عر العمرة (دج)	.....دج	الصنف	إقتصادية نصف مميزة مميزة VIP		
الدفعة الأولى	.....دج	الدفعة الثانية	.....دج	الدفعة الثالثة	.....دج

بيانات خاصة بالرحلة

تاريخ الرحلة		التوقيت		رقم الرحلة		نوع الرحلة	مباشرة غير مباشرة
لشركة الناقلة		مطار الإقلاع		مطار الوصول		مدة الانتظار	

بيانات خاصة بالإقامة في البقاع المقدسة

مكة المكرمة

إسم الفندق		العنوان		التصنيف		البعد عن الحرم	..... م
الإقامة : من	إلى	الزيارات					

المدينة المنورة

إسم الفندق		العنوان		التصنيف		البعد عن الحرم	..... م
الإقامة : من	إلى	الزيارات					

نوعية الغرف

فردية ثنائية ثلاثية رباعية خماسية

طبيعة الإطعام

(لا يوجد) نصف كامل (فطور الصباح+عشاء+عشاءكامل (فطور الصباح+غدا

الخدمات والتاطير

المرافق المرشاد الديني الطبيب

الخدمات الإضافية : يوجد لا يوجد

الحصر: الوكالات السياحية المرجان تورز بالطارف .
Rue Keddache Messaoud el-Tarf 36000 Algérie
Fax :+213.038.30.28.80Tel :+213.30.19.02/ Mob :+213.05.60.01.09.03/

الملحق رقم ...

TOURS

Agrement Ministere
du Tourisme: 1075

Agence de voyage et de tourisme
EL MORDJANE TOURS

IATA
N° 032 12996

تذكر سفر درجة أولى تذكرة سفرة درجة أعمال نقل مميز إطعام مميز إقامة مميزة (5 نجوم)

أخرى .....

تنبيه :

- يتم إعداد عقد السفر في ورقة واحدة تتوزع بياناته على وجهيها
- تتضمن الصفحة الأولى إلزاميا البيانات المحددة أعلاه .
- تتضمن الصفحة الثانية كل الالتزامات التعاقدية ، المنازعات ، فسخ العقد ، .... الخ
- تسلم إلزاميا نسخة من العقد للمعتمر على ان تحتفظ الوكالة بنسخة منه .
- لابد من توقيع الطرفين على العقد

حل المنازعات :

اتفق الطرفان على ا ناي خلاف ناشئ عن تنفيذ هذا العقد أو تفسيره ، لم يتمكنا من حله وديا خلال أسبوعين من تاريخ إخطار أحد الطرفين ، يحال على محكمة الفرع التجاري / المدني .

نسخ العقد :

حرر هذا العقد من ..... مادة، في نسختين أصليتين باللغة العربية وقد استلم كل طرف نسخة منها ، ويصرح المعتمر أنه قرأ هذا العقد قبل التوقيع عليه وأنه فهمه و أستوعبه استيعابا تاما وأن وافق على كل محتوياته ويلتزم بما ورد فيه التزاما كاملا لا رجوع عنه و غير قابل للنقض .

وبناءا على ما تقدم جرى توقيع هذا العقد بـ .....في يوم .....

الطرف الأول (الوكالة) قرأه ووافق عليه

Rue Keddache Messaoud el-Tarf 36000 Algérie
Fax :+213.038.30.28.80Tel :+213.30.19.02/ Mob :+213.05.60.01.09.03/
email :elmordjanetours@yahoo.fr

نموذج عقد سياحي 4 الملحق رقم 4

LES ENTREPRISES DU VOYAGE

CONTRAT DE VOYAGE FORFAIT TOURISTIQUE

A. INFORMATION PRECONTRACTUELLE : RUBRIQUE I à V

I. IDENTIFICATION DES PARTIES *(1)

« LE DETAILLANT »

Nom .....

Dénomination sociale de l'entreprise .....

N° Immatriculation IM .....

Adresse : .....

☎ .....

@ .....

« L'ORGANISATEUR » (si l'organisateur n'est pas le « détaillant »)

Nom .....

Dénomination sociale de l'entreprise .....

N° Immatriculation IM .....

Adresse : .....

☎ .....

@ .....

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

II - VOYAGEUR(S) *(2)

Client

Le contractant est voyageur ❒ oui ❒ non
Nom .....
Prénom .....
Date de naissance .....
Adresse .....
Code postal..... Ville ..... ☎ ..... @ .....

Autre(s) Participant(s)/Voyageur(s)

Nom .....
Prénom .....
Date de naissance .....

Nom .....
Prénom .....
Date de naissance .....

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr
La personne concluant le présent contrat accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.
La personne concluant le présent contrat accepte de transmettre ses données aux fins de recevoir nos promotions et sollicitations (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux) :
oui ❒ non ❒

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- *Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat*
- *Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.*

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante :..... ou un courrier électronique à : .....@.....

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

III - INFORMATIONS VOYAGE *(3)

INTITULE DU FORFAIT *(4)

Type .....

Nom/référence/n° .....

Du ..... au ..... *(5)

PAYS .....

DESTINATION .....

TRANSPORT

- Caractéristiques, moyen, catégorie

☐ **Air** ☐ Vol régulier ☐ Vol spécial

Détail des plans de vols et identité des compagnies aériennes susceptibles d'opérer les vols :
***(6)**

Aller :
Vol ....., de ..... vers ....., pourra être opéré par [liste de 3 compagnies]
Vol ....., de ..... vers ....., pourra être opéré par [liste de 3 compagnies]
(...)

Retour :
Vol ....., de ..... vers ....., pourra être opéré par [liste de 3 compagnies]
Vol ....., de ..... vers ....., pourra être opéré par [liste de 3 compagnies]
(...)

Vol(s) intérieur(s) :
Vol ....., de ..... vers ....., pourra être opéré par [liste de 3 compagnies]
Vol ....., de ..... vers ....., pourra être opéré par [liste de 3 compagnies]

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

Fer ☐ Mer ☐ Autre ☐

- Classe .....

- Départ

Ville ..... Date..... *(7)

☐ Heure : .....h

☐ Heure non-connue au moment de l'établissement du contrat : heure approximative .....h

☐ Horaire de vol non connu au moment de l'établissement du contrat

Durée et lieu des escales ou correspondances :

- [ville] [durée]
- [ville] [durée]
- [ville] [durée]

☐ **Durée et lieu des escales ou correspondances non connues au moment de l'établissement du contrat**

- Retour

Ville ..... Date.....

☐ Heure : .....h

☐ Heure non-connue au moment de l'établissement du contrat : heure approximative .....h

☐ Horaire de vol non connu au moment de l'établissement du contrat

Durée et lieu des escales ou correspondances :

- [ville] [durée]
- [ville] [durée]
- [ville] [durée]

☐ **Durée et lieu des escales ou correspondances non connues au moment de l'établissement du contrat**

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour et conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, vous seront remis les documents nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ et [en cas de transport] l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

ITINERAIRE

(Circuit, croisière, etc...)

.....

.....

❒ Programme communiqué au client

HÉBERGEMENT

Situation et caractéristiques .....

Catégorie selon les normes locales .....
Langue des animations (hôtel-club) .....
Nombre de nuits ..... hors transport ***(5)**

REPAS* *(8)

* Hors repas fournis pendant le transport et en fonction des heures d'arrivée et de départ.

❒ sans repas ❒ pt déjeuner ❒ ½ pension ❒ pension complète ❒ « all inclusive »
(selon programme)

❒ selon programme

ACTIVITES INCLUSES DANS LE FORFAIT

Visite/excursion/activités:

.....

Pour les visites/excursions/activités effectuées en groupe, la taille approximative du groupe est de ..... personnes min. à ..... personnes max.
Langue .....

PERSONNES A MOBILITE REDUITE * (9)

De façon générale, ce voyage est adapté aux personnes à mobilité réduite :
❒ oui (*voir le descriptif communiqué*)
❒ non

Besoins particuliers exprimés par le voyageur à mobilité réduite .....
Adéquation du voyage ou du séjour à ces besoins .....

INDIVIDUELS REGROUPES * (10)

Votre voyage est rattaché à un voyage de groupe de ..... personnes approximativement.

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

IV - FORMALITES

FORMALITES – POLICE : * (11)

Pour les ressortissants français :

❒ Passeport (validité postérieure à la date du retour/pages vierges successives)
❒ Visa **(durée approximative d'obtention :** .....**)**
❒ CNI **(en cours de validité)**
❒ Autre :

Les non-ressortissants français ou les bi-nationaux sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination.

Formalités sanitaires :

.....

.....

Les informations ci-dessus sont communiquées selon les données disponibles à la date d'établissement du contrat.

Nous vous conseillons de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :
https://www.pasteur.fr/fr
https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/

et vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :
https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html

Mineurs :

Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

Formalités spécifiques : Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité et du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646*01 à télécharger :
https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do.

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

V - PRIX ET ANNULATION

PRIX * (12)

Ce prix comprend :

- .....
- .....

Ce prix ne comprend pas :

- .....
- .....

Prix total TTC .....

Acompte **versé ce jour, de** ..... **€**
MODE DE REGLEMENT :

Calendrier de paiement :

- ..... **€ ou** ..... **% Date** .....
- ..... **€ ou** ..... **% Date** .....

Solde ..... **€ ou** ..... **% à régler avant le** .....

Le détaillant se réserve le droit, en cas de non-respect du calendrier de paiement, de constater l'annulation du contrat par le client et d'exiger sans mise en demeure préalable l'application des pénalités d'annulation prévues ci-dessous.

ASSURANCE * (13)

❒ Proposée par le vendeur ❒ Multirisques ❒ Rapatriement ❒ Annulation ❒ Autres
et acceptée par le client

❒ Demandée par le client ❒ Multirisques ❒ Rapatriement ❒ Annulation ❒ Autres

❒ Refusée par le client

Assureur **(Nom)** ..... **N°police** .....
❒ **Contrat transmis au client**

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

REVISION DU PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée :

Part du Transport :

Redevances et taxes connues à la date du contrat :

Part des achats en Devises et taux de référence :

Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

ANNULATION PAR LE VOYAGEUR * (14)

Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants :

Frais d'annulation/résolution du contrat

*Le voyageur a la possibilité d'annuler/résoudre le présent contrat moyennant le paiement des frais suivants (*par personne ou par dossier, sur le prix total du voyage) :

❒ **Barème d'annulation (sur le prix total du voyage)**

- **à plus de ..... jours avant le départ : ..... € ou ..... %**
- **entre ..... jours et ..... jours avant le départ : ..... € ou ..... %**
- **entre ..... jours et ..... jours avant le départ : ..... € ou ..... %**

OU

❒ **Frais réels d'annulation** : L'annulation du contrat par le voyageur donnera lieu à l'application des frais réels supportés par l'organisateur et le détaillant.

ANNULATION PAR LE DETAILLANT OU L'ORGANISATEUR

Le voyage peut être annulé par l'organisateur ou l'agence si le nombre minimum de ..... participants n'est pas inscrit :

- 21 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.
- 48h avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est 2 jours.
- Le Voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

B. INFORMATION CONTRACTUELLE : RUBRIQUE VI à VII

VI - CONTACT - RESPONSABILITE – RECLAMATIONS

CONTACT

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler au contact ci-dessous dans les meilleurs délais :
Nom .....
Adresse .....
☎ .....
@.....

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place.

RESPONSABILITE

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.
En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

GARANT FINANCIER DU DETAILLANT *(15)

Nom .....
Adresse .....

ASSUREUR DE RESPONSABILITE CIVILE DU DETAILLANT

Nom .....
Adresse .....

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

CESSION DU CONTRAT * (16)

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

RECLAMATIONS & MEDIATION

Le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, à l'adresse suivante : ..... par [lettre RAR ou mail à ..... @ .....] accompagné(e) de tout justificatif.
A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site https://webgate.ec.europa.eu/odr pour régler son litige.

EXIGENCES PARTICULIERES DU VOYAGEUR ACCEPTEES PAR LE DETAILLANT * (17)

.....

.....

MINEUR NON-ACCOMPAGNE

Contact du mineur non-accompagné sur le lieu de séjour

.....

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

VII – SIGNATURE

Je soussigné (nom, prénom) ..... agissant tant pour moi-même que pour le compte des autres voyageurs inscrits, certifie (i) avoir pris connaissance - avant la conclusion du présent contrat – de l'offre répondant aux exigences de l'article R. 211-4 du Code du Tourisme, des conditions particulières de vente de voyages et du formulaire standard d'information, (ii) avoir pris connaissance des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique conseils-aux-voyageurs du site https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/ (plus spécifiquement concernant les sous rubriques « risque pays » et « santé ») à consulter régulièrement jusqu'au départ, (iii) avoir pris connaissance de la brochure et/ou le devis et le programme de l'organisateur, ainsi que (iv) des conditions de garantie des assurances souscrites et (v) du document d'information m'invitant à vérifier que je ne suis pas déjà couvert pour les garanties éventuellement souscrites, et du formulaire d'information standard joint à ce document (vi).

Date :

Signatures :

Le Client **le Détaillant** (le vendeur)

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

C. FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD

(Voir présentation des formulaires standards dans les documents d'accompagnement)

Pour toutes vos questions juridiques :

Guillaume Beurdeley | 01.44.01.99.15

Email : g.beurdeley@entreprisesduvoyage.org

* Se référer au document « Eléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait »

دفتر الشروط المتعلق باستغلال وكالة سياحة وسفر

الملحق رقم 08

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

MINISTERE DU L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE, DU TOURISME ET DE L'ARTISANAT

Cahier des charges relatif à l'exploitation d'une Agence de Tourisme et de Voyages

Le titulaire de la licence d'exploitation d'une agence de tourisme et de voyages est tenu aux obligations ci-après :

1. Obligations d'ordre général :

- l'exercice de l'activité dans le strict respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur;
- le respect de l'éthique et des règles de la profession;
- consacrer le professionnalisme;
- le respect de l'environnement et la sauvegarde des zones et sites touristiques visités;
- le respect de la culture et du patrimoine local;
- le développement de l'e-tourisme ;
- l'intégration des techniques modernes de gestion et de commercialisation;
- le marketing soutenu de la « Destination Algérie »;
- l'édition périodique de différents moyens promotionnels de qualité.

2. Obligations envers la clientèle :

- la conclusion systématique d'un « contrat de tourisme et de voyages» avec tout touriste traité;
- la réponse aux besoins de la clientèle, en matière de conception et d'organisation de tous types de produits touristiques spécifiques dits « à la carte »;
- la prise en charge de toutes les prestations convenues et le respect des engagements contractés;
- l'encadrement effectif et efficace des touristes traités, dans toutes les étapes du produit touristique convenu;
- la fourniture de prestations de qualité et l'exécution des engagements du « plan qualité tourisme »;
- l'encadrement des groupes de touristes traités par des guides du tourisme agréés;
- la prise de toutes les mesures et précautions susceptibles de sécuriser le client et ses biens;
- la souscription d'une assurance couvrant la responsabilité civile et professionnelle;
- s'interdire la publicité mensongère sur les prix ou les prestations;
- la facturation des prestations conformément à la réglementation en vigueur.

3. Obligations envers les tiers :

- honorer tous les engagements pris ;
- la formalisation d'une éventuelle sous-traitance avec une autre agence par un « contrat de partenariat » notarié.

4. Obligations envers l'administration :

- la déclaration au ministère chargé du tourisme de tout changement survenant dans la gestion de l'agence;
- la transmission à l'administration chargée du tourisme des rapports d'activités trimestriels de l'agence ainsi que des statistiques et autres informations et données que l'administration juge utile de demander;
- se soumettre au contrôle des agents habilités et mettre à leur disposition les documents liés à l'activité de l'agence;
- se soumettre aux injonctions émanant de l'administration chargée du tourisme et des autres organes habilités;
- le strict respect des dispositions légales et des mesures administratives en vigueur en matière fiscale, douanière, de réglementation des changes, d'emploi et de déplacement des touristes dans les zones touristiques;
- la présentation à l'administration chargée du tourisme de la demande de renouvellement de la licence dans le délai réglementaire, accompagnée des justificatifs nécessaires.

Date : ..... Pour l'Agence de tourisme et de voyages .....

المصدر: وزارة السياحة والصناعات التقليدية