الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم الحقوق

عنوان المذكرة

النظام القانوني للوكالات السياحية

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر تخصص قانون أعمال

إعداد الطلبة :

-سرفاني نبال

- بورقعة جيهان

تحت إشراف الدكتور:

براحلية زوبير

لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
1	د- يلس أسيا	أستاذ محاضر -أ-	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	رئيسا
2	د-براحلية زوبير	أستاذ محاضر -أ-	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	مشرفا
3	د- مجدوب لامية	أستاذ محاضر -أ-	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية2023-2024.

قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رَآهُ مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ نمل: 40[

شكر وتقدير:

يسرنا و يشرفنا أن نتقدم بخالص الشكر و عظيم التقدير إلى أستاذنا المشرف براحلية زوبير على إرشاده و توجيهاته التي لم يبخل بها علينا.

كما نتقدم بالشكر والاحترام والتقدير إلى السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على تفضيلهم و قبولهم مناقشة و إثراء هذه المذكرة.

و لا يفوتنا أن نشكر كل دكاترة أساتذة كلية الحقوق و العلوم السياسية على ما قدموه لنا من جهد و نصائح طيلة مشوارنا الدراسي.

و أخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتنا إلى كل من ساعدنا في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد.

إهداء:

ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا لأنك وفقتني على إتمام هذا النجاح و تحقيق حلمي وبكل حب أهدي ثمار تخرجي لنفسي أولا ثم إلى كل من سعى معي لأتمم هذه المسيرة دمتم لي سندا لا عمر له :

الى الذي علّمني أنّ الدنيا كفاح و سلاحها العلم و المعرفة ، إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار، أعظم و أعزّ رجل في الكون (أبي الغالي)

إلى من كانت الدّاعم الأوّل لتحقيق طموحي ملجأي و يدي اليمني في هذه المرحلة و كانت دعواتها تحيطني (أمي الحبيبة)

إلى الأعمدة الثابتة في الحياة ، الدّاعمين الساندين أرضي الصلبة و جداري المتين، إلى من يأمنوا بشجاعتي مهما ضعفت واقفين خلفي إلى من شدّ الله بهم عضدي فكانوا خير معين (لينة، منار،روان،أشرف،أيمن)

إلى أمّي الثانية و القلب الحنون ، الى من مدّت يدها في أوقات الضعف (عمّتي)

إلى من تحلّوا بالوفاء و تميّزوا بالعطاء ، إلى أجمل ما أهدتني الجامعة رفقائي في المشوار (رحمة، ميسون، سهيلة، جيهان).

نبال

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

{وآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِين}

من قال أنا لها "نالها"

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات،لكنني فعلتها،فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه.

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا،الحمد لله الذي بفضله أدركت اسمي الغايات،انظر لنفسي ولنجاحي كالذي ينظر إلى معجزته،إلى الحلم الذي طال انتظاره وتحقق بفضل الله وأصبح واقعا افتخر به.

إلى العزيز الذي حملت اسمه فخرا،يردد اسمي عاليا في عنان السماء حاملا شرف لقبك،وبكل فخر وإعتزاز أنا لهذا الرجل ابنة إلى من كلله الله بالهيبة والوقار

يا من افتقدته مبكرا ويرتعش قلبي لذكره،إلى من فارقني بجسده وروحه مازالت ترفرف في سماء حياتي

إلى تلك الروح الطاهرة(والدي العزيز)رحمه الله...

إلى من كانت مصدر الأمان الذي استمد منها قوتي، إلى نور عيني وحضي الجيد وفوزي وفخري، إلى من كانت الداعمة الأولى والأبدية،ملاكي الطاهر،من كان وجودها يمدني بالسعي دون ملل،التي ظلت دعواتها تضم اسمي،معلمتي الأولى،ودكتورتي فالحياة...

(أمي وصديقتي ورفيقة دربي)

إلى مصدر قوتي وارضي الصلبة وجداري المتين،الداعمين السائدين إلى من رهنوا على نجاحي ويؤمنوا بشجاعتي

(عائلة أمي)

إلى ملائكة روقني الله بهن لإعرف من خلالهن طعم الحياة الجميلة،تلك الملائكة التي عرفت من خلالهم معنى الحب والصداقة والسند في حياتي

(أخواتي جعلهم الله جعلني وإياكم من الباريات)

جيهان

مقدمة:

مقدمة:

يحتل قطاع السياحة مكانة بارزة في الاقتصاد العالمي، حيث يساهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية، وخلق فرص العمل، والترويج الثقافي.

وفي قلب هذه الصناعة الديناميكية توجد وكالات السياحة والسفر، التي تلعب دورًا حاسمًا في تسهيل تنقل السياح وتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات. تعمل هذه الكيانات كوسيط بين المسافرين ومقدمي الخدمات، مما يجعل تنظيمها أمرًا ضروريًا لضمان الممارسات التجارية العادلة وحماية المستهلكين.

رغم أهميتها، تعمل وكالات السياحة والسفر في إطار قانوني معقد ومتغير باستمرار. وتختلف اللوائح بشكل كبير من بلد إلى آخر، وتشمل جوانب مثل شروط التأسيس، الالتزامات التعاقدية، المسؤولية المدنية وحقوق المستهلكين. نظرًا لهذا التنوع والتحديات التي تفرضها العولمة والرقمنة في الخدمات، يصبح من الضروري فهم وتحليل النظام القانوني الذي ينظم أنشطة وكالات السياحة السفر.

تعتبر وكالات السياحة والسفر هي الكيانات التي تنظم وتقدم خدمات سياحية متنوعة تشمل حجوزات الفنادق، تذاكر الطيران، الجولات السياحية، وخدمات النقل. فتلعب هذه الوكالات دوراً حيوياً في تعزيز السياحة من خلال تسهيل إجراءات السفر وتقديم باقات متكاملة تناسب احتياجات السياح المختلفة ،ومع تطور التكنولوجيا، ظهرت الوكالات الرقمية التي تعتمد على الإنترنت لتقديم خدماتها تتميز هذه الوكالات بسرعة الخدمة وسهولة الوصول، مما يميزها عن الوكالات التقليدية التي تعتمد على مكاتب فعلية وتواصل مباشر مع العملاء فتحليل الفروق بين هذين النوعين يساعد في تحديد التحديات القانونية الخاصة بكل نوع منهما.

حيث تتطلب قوانين الدول المختلفة مجموعة من الشروط والإجراءات للحصول على ترخيص لتشغيل وكالة سياحية و هذه الشروط تشمل متطلبات مالية، تنظيمية، وتقنية تهدف إلى ضمان تقديم خدمات آمنة وموثوقة للعملاء ،فدراسة هذه الشروط والإجراءات يسلط الضوء على مدى صرامة التنظيمات القانونية وحماية حقوق المستهلكين.

في حين يختلف التكيف القانوني لعقود السياحة والسفر من بلد لآخر بناءً على التشريعات الوطنية والدولية و دراسة كيفية تكييف هذه العقود مع القوانين المختلفة يساعد على فهم مدى تباين الأنظمة القانونية وتأثير ذلك على عمل الوكالات السياحية،و يترتب على إبرام عقد السياحة والسفر مجموعة من الآثار القانونية التي تشمل الالتزامات المتبادلة بين الطرفين، مثل تقديم الخدمة المتفق عليها ودفع التكاليف المترتبة و تحليل هذه الآثار يساعد على تحديد مدى الالتزام القانوني للطرفين وأهمية العقد في حماية حقوقهم.

حيث تتحمل وكالات السياحة والسفر مسؤولية قانونية تجاه عملائها والأطراف الأخرى التي تتعامل معها فهذه المسؤولية تشمل ضمان تقديم الخدمات المتفق عليها ومعالجة أي إخفاقات أو نزاعات تنشأ عن العقد.

بناءا على هذا النظام القانوني للوكالات السياحية يشكل أحد الجوانب الأساسية في ضمان تنظيم قطاع السياحة و السفر , بما يضمن حماية حقوق المستهلكين و يدعم إستدامة و تطور هذا القطاع الحيوي الذي يعد من أكثر القطاعات الاقتصادية أهمية و تأثيرا على الصعيدين الوطني و الدولي.

تتجلي أهمية دراسة موضوع النظام القانوني للوكالات السياحية من خلال شقين إذا أنه من الناحية العلمية وكون موضوعنا يعد من المواضيع الجديدة نسبيا ، ولعل هذه الدراسة تضيف للمكتبة الجامعية مرجعا يستفيد منه الطلبة وأهل الاختصاص وإزالة اللبس حول ماهية العقود التي تبرمها،وكذا مرجع يستطيع الطلبة الرجوع إليها في بحوثهم الجامعية، أما من الناحية العملية والتي لا تقل أهمية عن الأولى فإنها تتجلى في كون هذه الدراسة تميز كل من التشريعات الجديدة التي إنتهجها المشرع الجزائري عن الأخرى التي تم إلغائها أو تنظيمها وتبين لكل راغب في إستغلال نشاط وكالات السياحة أهم الشروط والإجراءات التي ألزمه القانون بإتباعها من أجل أن يحضى طالب رخصة الاستغلال الوكالة السياحية بالقبول وتوضيح الالتزامات المفروضة عليه،وتقديم حلول إقتراحات تساهم في تنظيم نشاط هذه الوكالات مما ينعكس بالإيجاب على جودة ونوعية الخدمات المقدمة للسياح.

وهناك العديد من الأسباب والدوافع التي حفزتنا على إختيار هذا الموضوع ليكون محل بحث تخرجنا، فا بالنسبة للدوافع الذاتية ترجع لكون موضوع المذكرة من جانبنا يتماشى معا تخصصنا العلمي أولا ، ومن الجانب الثاني الرغبة في الخوض والتطرق إلى موضوع النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار باعتباره موضوعا شهد تطورا ملحوظا وأصبح يستمل إلى درجة كبيرة من المنافسة ثانيا، وكونه يراعي قدراتنا الذاتية والفكرية ثالثا.

أما بالنسبة للدوافع الموضوعية فترجع إلى كون الموضوع يحظى بأهمية بالغة في المجال السياحي من الناحية العملية والموضوعية على المستوى الوطني واهتمام المشرع الجزائري به والعمل على إيجاد إطار قانوني لتشجيعه وتسليط الرقابة عليه وقابليته للبحث من أجل سد الثغرات القانونية الموجودة وتحسين السياسيات واللوائح التنظيمية المتعلقة بوكالات السياحة والسفر.

نظرا لدقة الموضوع والتعديلات التي طرأت على القوانين التي عالجته، فإننا ومن خلال بحثنا الدقيق لم نجد كتب متخصصة عالجت هذا الموضوع بشكل مباشر، ومع ذلك قمنا بالاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع أو حتى تطرقت لعنصر ذات صلة بالموضوع أو حتى جانب مشابه لموضوع النظام القانوني للوكالات السياحية، وتتمثل هذه الدراسات فيمايلي :

-مذكرة ماجيستر في الحقوق للباحثة"حبشاوي ليلى " بعنوان الاستثمار في السياحة كنشاط مقنن –دراسة وكالات السياحة والأسفار- والتي عالجت في مضمون دراستها ماهية وكالات السياحة والأسفار كفصل تمهيدي مع التطرق إلى الفصول الأخرى التي اعتمدت فيها على تشخيص شروط منح الرخصة كإجراء يتوقف عليها استغلال نشاط وكالات السياحة والأسفار من جهة وتشخيص الحماية القانونية أثناء فترة استغلالها من جهة أخرى .

-أطروحة دكتوراه في الحقوق للباحثة "زليخة حيمر" بعنوان العقد السياحي – دراسة مقارنة – والتي عالجت في صلبها دراسة ماهية العقد السياحي و ماهية الوكالات السياحية الفصل الأول في الباب الأول مع التطرق إلي الفصول الأخرى التي تطرقت فيها إلى التزامات أطراف العقد السياحي وفصل خصص للمسؤولية المدنية في الباب الثاني تحت مسمى أثار العقد السياحي .

- مذكرة ماجستير في الحقوق للباحث "بوصري محمد بلقاسم " بعنوان النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار والتي تطرقت إلي ماهية وكالات السياحة والعقد فصل الأول والالتزامات والمسؤولية فصل الثاني.

- مذكرة ماستر في الحقوق للطالبة "ملاك بودودة،رميسة خطاب"بعنوان النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار والتي تطرقت إلى الإطار الهيكلي وشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار فصل أول،وضوابط عقد السياحة والأسفار والمسؤولية الناتجة عن عدم تنفيذ بنود عقد السياحة فصل ثاني.

ومن الشائع أن كل باحث تعترضه العديد من العوائق منها :

عدم القدرة على الحصول على الكتب المتخصصة التي تناقش هذا الموضوع بالتفصيل، خاصة فيما يتعلق بموضوعنا المخصص للوكالات السياحية وبالأخص الشكل الجديد للوكالات، والاختلافات في القوانين والتضارب في العناوين والقرارات التنظيمية، فضلاً عن عدم الوصول إلى هذه المحتويات تعديلات على القوانين والمراسيم تجعل من الصعب علينا إستكمال عملنا وصياغة خططنا البحثية بشكل دقيق للتغلب على هذه العقبات والصعوبات التي نواجهها قبل استكمال المادة التي ندرسها. وحصولنا على نتائج علمية دقيقة وخاصة بالنسبة للإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية المطروحة.
الهدف من دراستنا لهذا الموضوع هو القيام بمعالجة بحث تخرجنا بشكل معمق، وذلك من خلال دراسة الأجزاء المهمة المتعلقة بالبحث من ماهية وأنواع وطبيعة هذه الوكالات السياحية، وكذلك إبراز أهم الأحكام المنظمة والمسيرة لنشاط هذه الوكالات من الشروط اللازمة لمنح الترخيص وماهية وطبيعة العقود التي تبرمها، والعمل على جمع مختلف الجوانب (الأطراف) والنصوص القانونية القديمة والمستحدثة التي عالجت هذا الموضوع والتي من خلالها أتيحت لنا الفرصة للوصول إلى المعارف الخاصة بهذا الموضوع بشكل دقيق وواضح .

إستنادا على ما تم تناوله نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى وفق المشرع الجزائري في وضع نظام قانوني محكم يضبط نشاط وكالات السياحة والأسفار بطريقة تضمن حماية الأطراف المتعاقدة ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

-ما المقصود بوكالات السياحة والأسفار وأنواعها ؟

ما المقصود بالوكالات السياحية الرقمية ؟

-ماهي الشروط القانونية اللازمة للحصول على رخصة إنشاء وإستغلال وكالات السياحة والأسفار ؟

-ماهي الأثار المترتبة عن منح رخصة إستغلال وكالات السياحة والأسفار؟

-ماهو مفهوم عقد السياحة التقليدي وعقد السياحة الالكتروني؟

-ماهي الحقوق والوجبات التي ينص عليها عقد السياحة والسفر بالنسبة للوكالة والعميل؟

-ماهي الآثار القانونية في حالة عدم الوفاء بالالتزامات المتفق عليها في العقد؟

بهدف شرح وتفصيل موضوع النظام القانوني للوكالات السياحية والتعامل مع الإشكالية المطروحة التي تم ذكرها مسبقًا، قمنا بالاعتماد على ثلاثة مناهج:

المنهج الوصفي: من اجل التعريف بالموضوع وإبراز أهم العناصر والنقاط المتعلقة بالموضوع وما يرتبط به من مفاهيم .

المنهج التحليلي: عند تحليل مضمون النصوص القانونية التي تتناول موضوع الوكالات السياحية.

المنهج المقارن: عند إجراء مقارنة بين النصوص القانونية القديمة والجديدة المتعلقة بموضوع الوكالات السياحية ، والمقارنة بين الشكل التقليدي للوكالات والعقود التي تبرمها والشكل الرقمي .

لتحليل وتفصيل موضوع النظام القانوني للوكالات السياحة محل دراستنا وفي ظل الإجابة على الإشكالية التي سبق طرحها اعتمدنا على تقسيم خطة البحث بحسب التقسيم التالي :

حيث تناولتا الفصل الأول " الإطار القانوني لوكالات السياحة والأسفار" والذي قسم بدوره إلى مبحثين الأول حاء تحت عنوان "ماهية وكالات السياحة والأسفار" فحين المبحث الثاني جاء تحت عنوان " مفهوم عقد السياحة والأسفار".

أما الفصل الثاني فتناولنا" الآثار المترتبة عن إبرام وكالات السياحة والأسفار العقد السياحي"والذي قسم إلي مبحثين الأول تحت عنوان "الالتزامات المترتبة عن إبرام عقد السياحة"والثاني"المسؤولية المدنية لوكالات السياحية".

الفصل الأول:

الإطار القانوني لوكالات السياحة والأسفار

وكالات السياحة والسفر تمثل جزءًا أساسيًا من صناعة السفر والسياحة، حيث تلعب دوراً حيويًا في تنظيم وتنسيق الرحلات وتوفير الخدمات السياحية للمسافرين. يتم تنظيم هذه العلاقة بين الوكالات والعملاء عبر عقود سياحية تحدد الالتزامات والحقوق لكلا الطرفين. وتتضمن هذه العقود تفاصيل الرحلة المقدمة، مثل الوجهات، والمواعيد، والخدمات المتوفرة، مما يجعلها مسؤولة عن تنفيذ هذه الخدمات وتقديم تجربة سفر ممتعة وآمنة للمسافرين.

بما أن نطاق معنى وكالة السياحة والسفر يتجاوز مجرد وصف وظيفتها، فإن أهمية فهم مفهومها تكمن ليس فقط في توضيح دورها ووظيفتها، ولكن أيضًا في فهم العقود التي تبرمها. فعقود السياحة والسفر تعتبر عقودًا خاصة، تحمل في طياتها حقوقًا والتزامات ترتبط بكل من الوكالة السياحية والسائح.

ونظرا لشيوع التعامل مع الوكالات السياحة والأسفار بسبب تطور السياحة، سوف نتطرق إلى ماهية وكالة السياحة والأسفار (المبحث الأول) ومفهوم العقد السياحي والسفر(المبحث الثاني).

المبحث الأول: مفهوم وكالة السياحة والأسفار

تعتبر الوكالات السياحية أهم المؤسسات السياحية والتي يعتمد عليها في تنظيم وجمع المعلومات السياحية وإرشاد الزوار وتنظيم الرحلات السياحية المنظمة والتي يرتكز عليها القطاع السياحي وتنميته.

إضافة إلى ذلك، تلعب النشرات السياحية والإعلانات دورا مهما في الترويج للقطاع السياحي وجذب السياح، حيث تعمل على تسليط الضوء على الجمال الطبيعي والثقافي والتراثي للبلدان المختلفة. ومن هنا يتعين على الناشرين الرقمين للمعلومات السياحية إن يحترموا النمط اللغوي والثقافي للمجتمعات المستهدفة، إذا يجب على الكتاب والمحررين أن يتعاونوا مع الخبراء في مجال السياحة والثقافة لضمان تقديم معلومات دقيقة وموثوقا في المواقع الالكترونية والمنصات الرقمية التي يتم نشر عليها المحتوى الثقافي والسياحي.

من خلال ما تم تقديمه سنحاول البحث في مفهوم الوكالات السياحة والأسفار، والذي يتطلب التطرق لجميع النقاط الخاصة بالموضوع،خاصة ما تعلق بتعريف وكالة السياحة والأسفار(المطلب الأول)، والتطرق إلى تحديد أنواعها وتحديد شروط إنشائها واستغلالها (المطلب الثاني).

المطلب الأول:مفهوم وكالات السياحة والأسفار

من المهم وضع تعريف لمعنى السياحة ووكالات السفر لأنها إحدى الآليات الفعالة لتعزيز التنمية السياحية وتعزيز الخدمات السياحية لرعاية السياح وكدا تميزها عن غيرها من المصطلحات،فمن ناحية توفر للمسافرين الإقامة والطعام والنقل وغيرها من المرافق، ومن ناحية أخرى، تقوم بصياغة الاستراتيجيات الاقتصادية الوطنية.

وعليه سنتناول في هذا المطلب تعريف وكالات السياحة والأسفار(الفرع الأول)،وتميزها عن غيرها من المصطلحات (الفرع الثاني) ويتم توضيحه كما يلي:

الفرع الأول:تعريف وكالات السياحة والأسفار

سنتطرق في هذا الفرع إلى تعريف وكالات السياحة والأسفار التقليدية، ووكالات السياحة والأسفار عبر الانترنت.

أولا: تعريف وكالات السياحة والأسفار التقليدية

1. التعريف اللغوي والاصطلاحي

لغة:

- **الوكالة:** الوكالة بكسر الواو جاءت من وكيل الرجل الذي يقوم بأمره (وكله على أمره)، والوكالة بفتح الواو،اسم مكان للفعل، وهي تعني بذلك أن يعهد الإنسان إلى غيره يعمل له عملا سواء كان باجر أو بدون اجر، آو التفويض والاعتماد.[1]

جاء في قاموس المعاني تعريف الوكالة، على أنها تعني إدارة وأداة، وتفويض وتمثيل، ومصلحة، وسبيل، ونيابة ووسيلة،ووسيط.[2]

- **السياحة:** لفظ السياحة لغة: تعني التجول وعبارة ساح في الأرض تعني ذهب وسار على وجه الأرض،[3] أما في اللغة الانجليزية نجد أن Tour يعني يجول أو يدور أما كلمة Tourisme أي السياحة فمعناه الانتقال والدوران.[4]

يعود مفهوم كلمة السياحة لكلمة Tour المشتقة من الكلمة اللاتينية tormo، ففي عام 1642م ولأول مرة ثم استخدام المفهوم Tourism ليدل على السفر أو التجول أو الانتقال أو الترحاب من مكان لأخر ، حيث يتضمن هذا المفهوم كل المهن التي تشبع الحاجات المختلفة للمسافرين .[5]

- **السياحة الالكترونية:** هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال السفر والسياحة للحصول على تسهيلات أكثر فعالي للموردين والمستهلكين السياحيين، وتشمل السياحة الالكترونية كافة العمليات

---

[1] محمد بلقاسم بوصري ،النظام القانوني للوكالة السياحة والأسفار ،مذكرة من اجل الحصول على شهادة الماجستير الحقوق ،جامعة الجزائر -بن يوسف بن خدة-، كلية الحقوق بن عكنون ، فرع العقود والمسؤولية ، السنة الجامعية 2010/2009، ص 09.

[2] سمير خليل شمطو، إدارة وكالات السياحة والسفر، الطبعة 01،(دون ذكر دار النشر)، بغداد، 2017، ص98 .

[3] خالد كواش، أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ، 2003-2004، ص09 .

[4] خالد كواش، المرجع نفسه،ص 09.

[5] محمد بلقاسم بوصري ،المرجع السابق ،ص27 .

السياحية من عروض البرامج السياحية وتنظيمها من خلال الانترنت والتطبيقات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.[1]

➢ **السفر لغة** :" السين والفاء والراء أصل واحد يدل على الانكشاف والجلاء."[2]

ويعرفه ابن منظور: "سفر البيت وغيره بسفره سفرا، ويقال سفرت أسفر سفورا خرجنا إلى السفر."[3]

والسفر قطع المسافة والجمع الأسفار،والمسفر: الكثير الأسفار القوي عليها.[4]

➢ **السائح :** لتعريف السائح أهمية كبرى من نواحي عديدة ، كالناحية الإحصائية التي تهتم بجمع المعلومات والبيانات الإحصائية الخاصة بعدد السياح ، أصنافهم ،أغراضهم ، مستويات إنفاقهم ، أعمارهم ،مواهبهم ....

اهتمام خبراء السياحة بتحديد تعريف السياحة جعلهم كذلك يهتمون بتحديد مفهوم السائح الذي بدونه لا وجود للسياحة، ففي البداية نجد أن عصبة الأمم في عام 1937 قامت بتحديد مفهوم السياح على أنهم الأشخاص الذين يسافرون من اجل المتعة أو لأسباب صحية أو أسباب خاصة، وكذا الأشخاص الذين يسافرون من اجل حضور اجتماعات علمية إدارية،سياسية، أو رياضية أو غيرها، هذا بالإضافة إلى المسافرين في رحلات بحرية حتى ولو قضوا مدة اقل من 24ساعة.[5]

➢ **النشاط السياحي:**عرف المشرع الجزائري النشاط السياحي في المادة الثالثة من القانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة على انه" كل خدمات تسويق أسفار أو إستعمال منشات سياحية بمقابل سواء شمل ذلك الإيواء أو لم يشمله".[6]

كما أشار إليه في المادة الثالثة من القانون رقم 99-06 بشكل غير مباشر أثناء تعريفه لوكالة السياحة والأسفار،بان النشاط السياحي يتمثل في بيع مباشر أو غير مباشر رحالات واقامات فردية أو جماعية وكل الخدمات التي تدخل في نشاط وكالة السياحة والأسفار.

---

[1]أحمد طوابرية ،السياحة الالكترونية كأسلوب لترقية القطاع السياحي، ورقة عمل مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الثامن بعنوان تنمية السياحة كمصدر تمويل متجدد لمكافحة الفقر والتخلف في الجزائر وفي بعض البلدان العربية والإسلامية،تمنراست -الجزائر-،20/19ديسمبر 2009،ص201.

[2] محمد بلقاسم بوصري، المرجع نفسه، ص27 .

[3] المرجع نفسه، ص 27 .

[4]المرجع نفسه، ص28

[5] خالد كواش، المرجع السابق ،ص 16 .

[6]المادة03 من القانون رقم03-01، المؤرخ في17فبراير2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية، العدد11، الصادر بتاريخ19فبراير2003.

نستخلص من هذا التعريف أن السياحة ترتكز على أساسين:

"**الأول**: يتمثل في ضرورة انتقال الفرد من موطنه الأصلي إلى موطن أو منطقة أخرى قصد التمتع والانتفاع بأوقات الفراغ.

الثاني:يتمثل في أن عملية الانتقال هذه لابد أن تكون لفترة مؤقتة لا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن سنة، فالهجرة والإقامة الدائمة لا تعد شكل من أشكال السياحة."[1]

التعريف الاصطلاحي:

يمكن تعريف وكالات السياحة والأسفار على أنها: "مؤسسات تجارية تدار من قبل شخص طبيعي لو معنوي، والذي يقترح للعملاء خدمات سياحية تتمثل أساسا في السفر، الإقامة الجماعية، تقديم الخدمات المتعلقة بالنقل، حجوزات الفنادق أو استقبال سياحي خاص بالمؤتمرات أو التظاهرات."[2]

وكتعريف أخر "وكالة السياحة والسفر هي مشروع يهدف إلى تحقيق الربح، يكون هدفه تقديم خدمات متنوعة للراغبين فالسفر والسياحة بناء على طلبهم، وقد تقوم بتنظيم رحالات تتولى إعدادها ودعوة الجمهور إلى الاشتراك فيها."[3]

ويعرفها الدكتور سمير خليل شمطوا: "هي المكان الذي يقدم خدمات ومعلومات استشارية وفنية ويعمل الترتيبات اللازمة للسفر برا أو بحرا أو جوا إلى أي مكان فالعالم، وكل هذه الخدمات و الإستشارات تقدم إلى المواطنين مجانا بدون مقابل،وتكون وكالة السفر صغيرة وعدد الموظفين فيها محدود، فوكالة السفر ما هي إلا جهة تساعد الناس على تنظيم الرحلات والعطل عن طريق عمل تدابير إستعدادهم للسفر.[4]

باختصار، وكالة السفر هي كيان يتخذ إجراءات لمساعدة الأشخاص على تنظيم السفر والإجازات عن طريق حجز غرف الفنادق ومقاعد النقل. كما تنظم لهم رحلات سياحية وتخصص لهم مرشدين سياحيين يساعدونهم في الحصول على جوازات السفر والتأشيرات التي يحتاجونها للسفر إلى بلدان أخرى

[1] مصطفى يوسف كافي، جلال بدر خضرة، إدارة الأعمال السياحية، الطبعة الأولى، ألف للوثائق، قسنطينة-الجزائر-، السنة2017، ص30.

[2] عادل أمين مهمل، (واقع وكالات السياحة الأسفار في الجزائر دورها في التنشيط السياحي – دراسة حالة -)، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، لونيسي علي، البليدة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 2019، ص 03

[3] ليلى حبشاوي، الاستثمار في السياحة كنشاط مقنن، دراسة وكالات السياحة والأسفار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، فرع قانون أعمال، جامعة الجزائر ،كلية الحقوق، ، بن عكنون، 2010-2011، ص 28 .

[4] سمير خليل شمطو، إدارة وكالات السياحة والسفر، المرجع السابق،ص 106 .

2. التعريف الفقهي

تعددت التعاريف حول مفهوم الوكالات السياحية فنجد من عرفها على أنها: "يقصد بها مشروع بهدف إلى تحقيق الربح، ويكون هدفه تقديم خدمات متنوعة لراعي السفر والسياحة بناء على طلبهم، وقد تقوم بتنظيم رحالات تتولى إعدادها ودعوة الجمهور إلى الاشتراك فيها.

وتعرف على أنها عبارة عن شركة تقوم بتنظيم رحلات شاملة وتسويقيا مع تقديم كافة الخدمات في أثناء الرحلة.

كما عرفها الدكتور محي محمد مسعد بأنها: " وكالة السياحة والأسفار هي شركة تجارية تتم إدارتها من قبل شخص طبيعي أو معنوي الذي يقترح للعملاء خدمات سياحية متعلقة بمايلي: " السفر أو الإقامة الفردية أو الجماعية المرتبطة بخدمات السياحة، أو هي تقديم خدمات كسندات نقل أو حجز غرف أو استقبال سياحي أو مؤتمرات أو تظاهرات.[1]

وأخيرا ومن خلال التعريف أعلاه نستنتج أن وكالة السفر هي مؤسسة تجارية يديرها شخص اعتباري أو شخص طبيعي وتعمل في تنظيم وتنفيذ أنشطة السفر الفردية أو الجماعية.

3. التعريف القانوني لوكالات السياحية والأسفار

المشرع الجزائري عرف الوكالات السياحة والأسفار ضمن المادة 03 الفقرة الأولى من القانون 99-06 المؤرخ في 04أفريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر، والذي عرفتها على أنها: "كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات إقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها كما هو منصوص عليها في المادة04 من نفس القانون.[2]

وتدعى وكالة السياحة والسفر في صلب النص بالوكالة.

كما عرفت المادة 3 0 ضمن الفقرة الثانية صاحب الوكالة على انه: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يملك قانونيا وكالة سياحة وأسفار."[3]

[1] عادل أمين مهمل، مرجع سبق ذكره ، ص 03 .
[2] المادة 03 / الفقرة 01 من القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أفريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية ،العدد 24 ، المؤرخة في 07 أفريل 1999 .
[3] المادة 03 / فقرة 02 من القانون رقم 99-06 ، السابق ذكرها .

وباستقراء الفقرة الثالثة من نفس المادة يتضح لنا أن المشرع الجزائري قد قدم تعريفا أخر لمسير هذه الوكالة حيث أطلق عليه تسمية الوكيل باعتباره:"كل شخص طبيعي مؤهل ومعتمد بموجب هذا القانون لتسير وكالة سياحة وأسفار سواء أكان مالكها أو شريكا مستخدما فيها لصالح الغير."[1]

❖ تجدر الإشارة إلا إن طبيعة أعمال وكالات السياحة والأسفار هي أعمال تجارية بحسب الشكل مهما كان هدفها وفق لمقتضيات أحكام المادة 3 فقرة 3من القانون التجاري الجزائري .[2]

ثانيا: تعريف وكالات السياحة عبر الانترنت

وتعرف أيضا بتسمية وكالات السياحة الالكترونية ،وكالة السفر عبر الانترنت هي شركة تقوم بتكوين وتنظيم وبيعً منتجات السفر لزبائن على أنها موقع من خلال واجهة على الإنترنت، يشار إليها عادة على أنها موقع ويبWeb ، تسمح وكالة الإنترنت لزبون بتنظيم رحلته مباشرة، و نتيجة لذلك فإن هذا النوع من الأعمال هو بمثابة منظم للسياحة بقدر ما هو وكالة سياحة اختصار لـ Online Travel Agency، OTAهو موقع سفر متخصص في تسويق خدمات السياحة و السفر التي تقدمها مؤسسات مقابل عمولة، تقوم بعض هذه الوكالات بتسويق مجموعة متنوعة من منتجات السفر، بما في ذلك الرحلات الجوية والفنادق وتأجير السيارات والرحلات البحرية والأنشطة الثقافية والرياضية، بينما تتخصص مؤسسات أخرى في بيع الجوالات المنظمة، حيث تتيح OTA للمسافرين تخصيص رحلاتهم وفقا لاهتماماتهم وميزانياتهم، وذلك باستخدام قنوات مختلفة (الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو الأجهزة اللوحية) وبطريقة رقمية بنسبة .٪100 [3]

حيث انتشرت وكالات السفر عبر الإنترنتOTA بسرعة في السنوات الأخيرة بفضل ظهور الإنترنت وتطور التقنيات الحديثة،الدور الرئيسي لوكالات السفر عبر الانترنت هو تقديم المشورة والمعلومات حول وجهة معينة و تتيح لزبون الحصول على جميع المعلومات الممكنة عن وجهة ، إن خصوصياتها على الانترنت تجعلها تقدم أسعار تفضيلية أقل تكلفة مما كانت عليه في وكالة السفر التقليدية، بالإضافة إلى ذلك هناك العديد من مواقع وكالات السفر على الانترنت تتنافس لتقديم عروض ارخص دائما بالنسبة

---

[1] المادة 03 / فقرة 03 من القانون رقم 99-06 ، السابق ذكرها .

[2] نصت المادة 3 من القانون التجاري على انه: "يعد عملا تجاريا بحسب شكله: التعامل بالسفتجة بين كل الأشخاص، الشركات التجارية، وكالات وكاتب الأعمال مهما كان هدفها، العمليات المتعلقة بالمحلات التجارية، كل عقد تجاري يتعلق بالتجارة البحرية والجوية.

[3]ناريمان بن عبد الرحمان، اثر جائحة كورونا covid-19على وكالات السياحة الالكترونية OTA،مجلة أداء المؤسسات الجزائرية (ABPR)،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة،المجلد11،.العدد01،سنة2022،ص104.

للزبون، وتركز وكالة السفر عبر الانترنت أيضا على المزيد من العروض التي يتم تجميعها بالإضافة إلى ذلك يمكن أيضا الانتقال للزبون، وتركز وكالة السفر عبر الانترنت أيضا على المزيد من العروض التي يتم تجميعها بالإضافة إلى ذلك يمكن أيضا الانتقال من وكالة سفر لأخرى بكل سهولة بمجرد نقرة واحدة، كما تقدم وكالات السفر عبر الانترنت لزبائنها البحث وفق لمعاييرهم الخاصة مما يبسط المهمة إلى حد كبير عند البحث عن عرض سفر عبر الانترنت، حيث يمكن تحديد الميزانية وفترة الإقامة والوجهة المختارة،حيث تنقسم المؤسسات المقدمة للخدمات السياحة عبر الانترنت عموما إلى ثلاثة أنواع، مؤسسات البحث، مؤسسات العرض، مؤسسات البيع .[1]

وتمثل وكالات السفر عبر الانترنت OTA قناة التوزيع الأسرع نموا اكتسبت حصة كبيرة في السوق ومن المتوقع أن تستمر في الازدهار لأنها في وضع يسمح لها بتزويد المستهلكين بإمكانية الوصول إلى أسعار اقل وأسعار مقارنة، ومعلومات شخصية وشاملة عن المنتج .

فقد خلقت الرقمنة قيمة مضافة للمستهلكين في المجال السياحي من خلال خفض التكاليف والآثار السلبية وكسب الوقت وتحسين الأمن، وخلق وظائف جديدة أكثر كفاءة، ووظائف البيانات ووظائف حول الذكاء الاصطناعي، والويب الدلالي، فالرقمنة الآن أصبحت مدمجة وضرورية في الاقتصادي السياحي في كل مراحل دورة اتخاذ قرار المسافر.

الفرع الثاني: التميز بين وكالات السياحة والأسفار وغيرها من المصطلحات المشابهة

سنتطرق في هذا الفرع إلي التفرقة بين مصطلح الوكالة السياحة وغيرها من المصطلحات لكي لا يقع المتعاملون مع هذه الوكالات في لبس.

أولا: الفرق بين وكالات السياحة التقليدية والوكالات الرقمية :[2]

في وكالات السياحة التقليدية، يتم التوصل بشكل غير مباشر من خلال الوسطاء، حيث يقتصر دورهم على ربط منتجات مقدمي الخدمات السياحية مثل الفنادق وشركات الطيران وتأجير السيارات ومراكز الجذب السياحي، ويقومون ببيعها على شكل حزم سياحية متكاملة للسياح. بالمقابل، يكون التواصل في وكالات السياحة الرقمية مباشرًا بين مزود الخدمة والمستهلك دون الحاجة للوسطاء، ما أدى إلى تلاشي دور مكاتب السياحة والوسطاء بشكل تدريجي.

---

[11] ناريمان بن عبد الرحمان، المرجع السابق،ص104.

[2] كنزة خيمش، نادية مليانة، التحديات التنظيمية للذكاء الاصطناعي في رقمنة الوكالات السياحية، مجلة دراسات إنسانية و إجتماعية، جامعة وهران 02، المجلد 12 طبعة 02، ص 267.

تسويق الوكالات السياحة التقليدية يعتمد على التسويق الفعلي من خلال وسائل الإعلام التقليدية، بالإضافة إلى التواجد المباشر وديناميكية الفريق في الأسواق. بالمقابل تتميز الوكالات الرقمية بان تسويقها يكون افتراضيا عبر شبكات التواصل الاجتماعي وتواجد متميز للعاملين في الأسواق الافتراضية عبر شبكة الانترنت.

الوكالات السياحة التقليدية تسعى لإدارة السمعة الجيدة من اجل استقطاب المهارات من خلال التجربة التنظيمية الفعلية والملاحظة. فحين الوكالات الرقمية تقوم بإدارة السمعة الرقمية بفعالية في سوق المحادثات الافتراضية تعزز فرص جذب المواهب وتشجيعها على تقديم طلبات العمل عبر الانترنت.

الوكالات التقليدية غالبا ما تركز على تحقيق الأرباح في الوقت الحالي كهدف أساسي، دون النظر بعناية إلى الوسائل المستخدمة أو الاهتمام بتطويرها على المدى البعيد. على عكس الوكالات الرقمية التي تمتلك رؤية طويلة المدى تشمل اتخاذ الإجراءات الاقتصادية والاجتماعية المستدامة.

فالوكالات التقليدية السياحة على أساس كمية لم يعد الاهتمام فيها جلب عدد كبير من الزوار الأمر الرئيسي، وليس جزء من الأولويات جودة الخدمة ودرجة رضا العملاء، فالوكالات السياحة الرقمية السياحة على أساس النوعية جودة الخدمة ودرجة رضا العملاء ليسوا جزءا من الأولويات لا يهم عدد كبير من الزوار.

ثانيا: الفرق بين وكالة السياحة والسفر ومكاتب السياحة

تعرف التسميات المستخدمة لوصف الكيانات في مجال السياحة والسفر بتنوع كبير حسب الفقه والتشريعات،سواء العربية أو الأجنبية. فبعضها يستخدم مصطلح "وكالة السياحة والسفر "، بينما يفضل آخرون استخدام "مكاتب السياحة والسفر". وهناك من يطلق عليها تسمية "شركات السياحة والسفر"، وذلك يتناسب مع التشريعات والأنظمة المعمول بها في كل بلد.فالسياق الفرنسي وما يشابهه، يطلق عادة مصطلح"وكالة السياحة والسفر"،بينما البلدان العربية قد يتم استخدام "مكاتب السياحة والسفر". ومن الممكن أن يشير الأشخاص إلى هذه الكيانات باسم "شركات السياحة والسفر".

من خلال ما تطرقنا إليه نستنتج عن استخدام مصطلح "وكيل سياحة وسفر"، لايعني ذلك بالضرورة أن المنشاة السياحية تبدأ نشاطها دائما وفقا لعقد الوكالة بالمعنى الضيق. فعمل هذه المنشئات في القوانين المدنية والتجارية يتنوع ويشمل مجموعة واسعة من العقود والاتفاقيات. يعود السبب الرئيسي في ذلك إلى إن بعض الوكالات تقتصر نشاطها على تنظيم الرحلات السياحية الجماعية والإعلان عنها للجمهور، فعندما يوافق المشتركون على الشروط المطبقة، يتم دفع رسوم الاشتراك للمشاركة في الرحلة.

وهناك رأي أخرى من الفقهاء إنه تم استخدام مصطلح "مكاتب السياحة والسفر"في السابق بسبب الخلط بين الأنشطة الممارسة وعقد الوكالة وفقًا للقانون المدني أو التجاري. كانت نشاطات هذه المكاتب في البداية مقتصرة على التوسط في حجز تذاكر السفر وحجوزات الإقامة، حيث كانوا يتصرفون كوكلاء للسائحين ويعتبرون العملاء. ومع ذلك، فإن هذه الأنشطة قد توسعت في الوقت الحاضر، مما يجعل من الصعب على الفرد فهم جميع الخدمات التي تقدمها هذه المكاتب. وهذا ظهر بوضوح عندما تقوم هذه المكاتب بتنظيم الرحلة السياحية بنفسها بشكل كامل.[1]

تم التفاهم في الاتفاقية المبرمة بين الجمعية الدولية للفنادق والاتحاد العالمي لوكالات السفر على تسمية وكالات السفر"وكالات السفر". بعض الفقهاء يشككون في دقة تسمية "وكالات السياحة والسفر"، حيث يرى البعض أن مصطلح "مكاتب السياحة والسفر" لا يكون دقيق حيث أن مكاتب السياحة السفر ليست وكالات للعميل أو مقدم للخدمة، بل هي مقاولة أو تعاقدية. يرتبط العميل فيها بكل عقد بيع أو شراء بالمقدم للخدمة ، ولذلك يمكن لمصطلح "مكتب" أن يشمل جميع الأعمال التي تقدم للعميل(السائح) بغض النظر عن طبيعة العلاقة التعاقدية [2].

يمكن وصف وكيل السياحة والسفر بأنه يقوم بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات والأعمال التي تتناسب مع وصف الوكالة،حيث يظهر دوره الحيوي بشكل خاص عندما يقوم بالوساطة لصالح السائح أو العميل. هذه الأعمال تشمل عمليات الحجز لتذاكر السفر والإقامة في المنشئات الفندقية، بالإضافة إلى ترتيب وتنظيم جميع النشاطات والخدمات السياحية الأخرى التي يحتاجها العميل خلال رحلته.[3]

على الرغم من أن العديد من التشريعات والممارسات تستخدم مصطلح "وكالات السياحة والسفر"، إلا أن هناك مشكلة تنبثق أحيانًا عن استخدام هذا المصطلح. فالأعمال والنشاطات التي تقوم بها هذه الوكالات تتميز بطابع مختلط، حيث قد تكون في بعض الأحيان بائعة للخدمات السياحية، وفي أحيان أخرى قد تكون وكالة، خاصة عندما تقوم بالتوسط بين العميل ومقدمي الخدمات السياحية. وقد تتولى أيضًا مهام النقل والإقامة، وفي بعض الحالات قد تكون مقاولة للعميل.[4]

---

[1] مباركة حنان كركوري ، عقود السياحة والأسفار، المرجع السابق ،ص 49.

[2]انظر فيصل حسن فلاح العمري، المرجع السابق، ص 28.

[3]مباركة حنان كركوري،عقود السياحة والاسفار،المرجع السابق،ص50.

[4]مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والاسفار ،المرجع السابق،ص50.

من النتائج التي توصلنا إليها بناءً على ما سبق، يمكننا التأكيد على أهمية فهم وتطبيق المصطلحات القانونية بدقة، سواء كانت تسميات "وكالة السياحة والسفر" أو "مكتب السياحة والسفر". فعندما تبرم الوكالة السياحية عقدًا مع السائح، تصبح مسؤولية كوكيلة عنه، وهذا الاجتهاد يستند على النصوص القانونية الموجودة في القوانين والتنظيمات المطبقة، مثل القانون رقم 26/66 والأوامر التنفيذية المعتمدة له، التي تنظم وتراقب أنشطة وكالات السياحة والسفر.

ثالثا: الفرق بين منظمو الرحلات ووكالات السفر

يقوم منظمو الرحلات السياحية بتصميم وبيع عروض السفر، بالإضافة إلى التعاون مع الشركات السياحية التجارية المتخصصة في إنتاج البرامج السياحية المفصلة داخل البلد المضيف. يتم تنظيم استقبال السياح في المطار ونقلهم إلى الفنادق المحددة مسبقًا. يختلف منظمو الرحلات السياحية عن

وكلاء السفر الذين يركزون على بيع وتسويق المنتجات السياحية. ويمكن تصنيف منظمي الرحلات السياحية إلى تجار الجملة وتجار التجزئة السياحية.[1]

المطلب الثاني:أنواع وكالات السياحة والأسفار وشروط إنشائها إستغلالها

تعتبر وكالات السياحة من الركائز الأساسية في قطاع السياحة،وتتنوع أنواعها بحسب الخدمات التي تقدمها ،وتعبر شروط إنشاءها واستغلالها من الضروريات للحصول على ترخيصها،وهذا ما سنوضحه في هذا الفرع.

الفرع الأول: أنواع وكالات السياحة والأسفار

كما ذكرنا سابقاً فإن الوكالات السياحية ووكالات السفر هي جزء من المؤسسات ذات طابع تجاري وتمارس الأعمال السياحية بشكل دائم ومستمر، حيث يقتصر دور هذه المؤسسات في تنظيم وتنفيذ الرحلات والجولات التعريفية لتوسيع وتنشيط المجال السياحي، كذلك تقوم بتوفير معلومات وخدمات شاملة للسياح أو المسافرين لتسهيل العملية السياحية هذا الأخير يدرك ويدرك ذلك حسب رغباته وظروفه. بعد ما تطرقنا فيما سبق إلى أهم العناصر التي تضمنت في فحوها إلى كل من تعرف الوكالات السياحة والأسفار وصولا إلى تحديد أهم أنواعها. وقبل أن نعرج في دراسة هذا العنصرلابد الإشارة من أنه بالرجوع إلى التشريعات القانونية التي نظمت وكالات السياحة والأسفار يفهم أن المشرع الجزائري لم يتطرق في أحكامه إلى تصنيف صريح ومعمول به بينما نجد باقي التشريعات الدولية تعرضت خلال

[1]سميحة بشينة، عقد سياحة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، شعبة القانون الخاص، تخصص عقود مدنية، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-،كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2018-2019،ص114.

تنظيمها القانوني لعدة تصنيفات بما يتماشى مع طبيعة عمل هذه الأخيرة وهذا ما سيتم إستعراضه حيث قمنا بإبراز أنواع وكالات السياحة والأسفار على المستوى العالمي أولا ثم مرورا إلى المستوى المحلي ثانيا.

أولا:أنواع وكالات السياحة و الأسفار على المستوى العالمي

يمكن تصنيف وكالات السياحة والأسفار على المستوى العالمي كتصنيف معتمد في العديد من الدول العربية والأجنبية كالتالي:[1]

- **منظمو الرحلات**: وتتولى هذه الشركات مسؤولية الجمع بين عناصر برنامج السفر وتنظيمها على شكل جولة أو مجموعة من خدمات السفر في وقت ومنطقة محددين مسبقًا. أحيانًا تكون بعض مكونات الرحلة مملوكة لمنظم الرحلة الموجود في بلد المنشأ ويكون مسئولا عن التسويق والإعلان عن برنامج الجولة
- **وكالات الخدمات السياحية** : تتمثل في الشركات التي تكون مسؤولية عن تنفيذ البرامج السياحية المعدة مسبقا بمعرفة منظمي الرحلات وحسب الاتفاق معها وتوجد في البلاد المستقبلية للسائحين و لا دخل لها بترتيبات النقل بين الدول المصدرة للسائحين والمستقبلة لهم ، وتقوم هذه الوكالات بدور هام في تنشيط السياحة حيث تقوم بزيارة نشاطها عن طريق توثيق علاقتها مع منظمي الرحلات في الخارج ، وتطور عمل هذه الوكالات السياحية حيث بدأت في مشاركة منظمي الرحلات في الخارج في تنظيم و تمويل وتحمل وإعداد البرامج السياحية إلى بلادها .
- **وكالات السفر والسياحة**: يوجد هذا النوع من وكالات السفر والسياحة في الأسواق التي تعتبر مصدرا للسائحين ويطلق عليها الوسطاء التي تتولى البيع لما ينتجه منظمو الرحلات، وتعتمد هذه الوكالات في عملها على انتشارها ووجودها في التجمعات السكانية وقربها من العميل وتقوم كثير من دول العالم بتنظيم عمل شركات السياحة ووكالات السفر عن طريق إصدار التشريعات التي تنظم هذا النشاط وتختلف من دولة إلى أخرى.

ثانيا: أنواع وكالات السياحة والأسفار على المستوى المحلي (وفقا للمشرع الجزائري)

قام المشرع بتوحيد وكالات السياحة والأسفار في إطار واحد فلم يتضمن قانون 99-06 السالف ذكر أي تصنيف لوكالات السياحة والأسفار، فجمعها في بادئ الأمر في شكل واحد، غير انه بصدور المرسوم التنفيذي 10-186 المؤرخ في 14 جويلية سنة 2010 المعدل والمتمم للمرسوم 2000-48 المؤرخ في

[1] خالد كواش، المرجع السابق،ص32 ،ص33.

2000/03/01 المتعلق بتحديد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار، قد اختلفت الأمر حيث تضمن في المادة الثانية منه الفقرة الثانية تصنيف لوكالات السياحة والأسفار، فهذه الأخيرة أصبحت حاليا تصنف إلى صنفين:[1]

1. الصنف أ: موجه لوكالات السياحة والأسفار الراغبة في ممارسة نشاطها خصوصا و حصريا في السياحة الوطنية [2] والسياحة الاستقبالية[3].

2. الصنف ب: وتضم وكالات السياحة والأسفار الراغبة في ممارسة نشاطها خصوصا وحصريا في السياحة الموفدة للسياح على المستوى الدولي.[4]

من خلال تصنيف المشرع الجزائري ضمن المرسوم التنفيذي 10-168،يمكن لنا تقسيم خدمات وكالات السفر إلى قسمين، خدمات تخص السياحة الداخلية وأخرى تخص السياحة الخارجية وتتمثل أهم هذه الخدمات فما يلي:[5]

1. **الحجز**: تقوم وكالات بحجز تذاكر الطيران وبواخر، وحجز غرف في فنادق محلية وعالمية بناء على طلب المستفيد، تنظيم الرحلات السياحية الداخلية والخارجية من خلال برامج جذابة وبأسعار مغرية وتنافسية.

2. **المرشد السياحي:** من بين ادوار وكالات السياحة توفير مرشدين سياحيين لسياح المحلين أو الأجانب.

3. **المترجمين**: تسعى وكالات السفر إلى توفير مترجمين للسياح الخارجيين.

4. **استقطاب السياح**: تقوم وكالات السياحة والأسفار بتقديم حملات دعائية محكمة لبرامج سفر جذابة وبأسعار منافسة لجدب أكبر عدد ممكن من السياح.

---

[1]انظر : المادة 2من المرسوم التنفيذي رقم 10-186 الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 ،الجريدة الرسمية عدد 44، المؤرخة في 21 جويلية 2010 .

[2]يقصد بالسياحة الوطنية في مفهوم المرسوم التنفيذي 10-186 وفق لنص المادة 2 ،مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول به ،على مستوى التراب الوطني ولفائدة الطلب الداخلي .

[3]يقصد بالسياحة الاستقبالية مجموعة الخدمات المحددة في التشريع المعمول به، على مستوى التراب الوطني ولفائدة الطلب الخارجي .

[4] المادة02 فقرة 2من المرسوم التنفيذي 10-186 السابق ذكره.

[5] أسامة فراح، رحمة عبد العزيز،دور وكالات السياحة والأسفار في تشجيع السياحة الداخلية- دراسة حالة – وكالة النجاح للسياحة والأسفار بولاية الشلف، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، المجلد08، العدد03، 2019، ص107.

وفي نفس السياق تنص المادة 04 من القانون رقم 99-06 المؤرخ في04أفريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أن الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص تتمثل فيما يلي:[1]

- ✓ تنظيم رحلات السياحة الدنية من عمرة وحج.[2]
- ✓ تنظيم وتسويق إسفار 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 لمترجمين 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 باسمها ومكانتها.
- ✓ كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم.

وبما أننا ننظر إلى أنشطة وكالات السياحة والسفر، فيمكننا أن نقول بأن أنشطة وكالات السياحة متعددة فهناك أنواع عديدة من الجولات وتختلف حسب طبيعة النشاط، وتكون بشكل أساسي على شكل سفر وإقامة منظمة، تجهيزات الجولات الفردية والجماعية وجميع الخدمات المتعلقة بها وأهمها: الخدمات المتعلقة بالجو، معدات فنية وثقافية ومعارض، إقامة، مبيعات تذاكر، النقل السياحي (برا بحرا جوا) قيادة السيارة من قبل السياح ومساعدتهم ...الخ.

[1] المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 99-06، السابق ذكره .

[2] أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، المرجع السابق، ص 107.

الفرع الثاني: الترخيص والشروط المفروضة لإعطائه

يجب على أي شخص، سواء كان شخصًا طبيعيًا أو اعتباريًا، يرغب في الاستثمار في صناعة السياحة وإنشاء وكالات السياحة والسفر، أن يحصل مسبقًا على رخصة التطوير من هيئة السياحة، والتي يتم إصدارها بعد التحقق من توافر المؤهلات اللازمة لهيئة السياحة. تجدر الإشارة إلى أنه بموجب القانون رقم 05-90، تنقسم تراخيص التطوير إلى الفئة (أ) والفئة (ب). سيتم إصدار ترخيص من الفئة ب لكل مؤسسة جديدة بعد فترة من التطوير وبعد إظهار قدر معين من الأعمال. وألغى المشرعون هذا التصنيف بموجب القانون الجديد، وأصبحت تراخيص الاستغلال واحدة لكل دولة...

سنتناول فيما يلي الشروط اللازمة للحصول على الرخصة ثم الإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وأخيرا الحقوق المتعلقة بمنح الرخصة.

أولا: الشروط المفروضة للحصول على رخصة استغلال وكالة سياحة وأسفار

أن الشروط المفروضة للحصول على الرخصة لتخص الطالب وحده وانما تخص محل الوكالة ايضا والتي تم النص عليه كالاتي:

1. الشروط المتعلقة بطالب رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار

- **التأهيل المهني**: يجب أن يكون صاحب الوكالة أو الوكيل متحصلا على شهادة ليسانس في السياحة مسلمة من مؤسسة للتعليم العالي أو شهادة ليسانس في التعليم العالي مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة أو شهادة تقني سامي في السياحة أو الفندقية مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة.[1]
- **الأهلية**: يجب أن يتمتع صاحب الوكالة أو الوكيل بالأهلية القانونية الكاملة، حيث يجب أن يكون بالغا سن 21 سنة على الأقل ويتمتع بالحقوق المدنية والوطنية.[2]
- **حسن الخلق:** يجب أن يتحلى صاحب الوكالة ومسيرها بأخلاق حسنة، ومن اجل ذلك فقد فرض المشرع خضوع صاحب الوكالة أو الوكيل لتحقيق من طرف مصالح المديرية للآمن الوطني أو مصالح الدرك الوطني لتأكيد من عدم وجود ما ينافي ممارسته هذه المهنة، كما يجب على صاحب الوكالة توجيه زبائنه إلى احترام القيم والآداب العامة.[3]

---

[1] زليخة حيمر،العقد السياحي،المرجع نفسه، ص167 .

[2] زليخة حيمر، المرجع نفسه،ص 167 .

[3] مصطفى زواقي، (النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة تمنراست، الجزائر، المجلد08، العدد02، 2019، ص246.

➢ **الإمكانيات المادية:** لا يمكن فتح وكالة السياحة والأسفار إلا إذا توفرت لدى صاحبها بعض الإمكانيات المادية الضرورية، كحيازة محل تجاري مجهز بمنشئات ملائمة، وامتلاكه لضمان مالي يخصص لتغطية الالتزامات التي تتعهد بها الوكالة، وبهذا الخصوص فمن الضروري على صاحب الوكالة أن يكتب تامين يغطي مسؤوليته المدنية والمهنية.[1]

من الناحية الثانية أشارت المادة 07 من القانون 99-06 "ألا يكون حائزا على رخصة أخرى كوكيل سياحة وأسفار"، كما يجب ألا يكون قد سحبت منه رخصة من قبل بصفة نهائية.[2]

❖ بالنسبة لشخص المعنوي، فقط اشترط المشرع في المادة 3 من المرسوم التنفيذي 17-161 ضمن الفقرة الرابعة خضوعه للقانون الجزائري، فأي مؤسسة أجنبية ترغب في الاستثمار في مجال السياحة في الجزائر عليها فتح فروع لها في الجزائر أو تستعين بوكالة سياحة وأسفار جزائرية معتمدة.

2. الشروط المتعلقة بمحل وكالة السياحة والأسفار

المشرع الجزائري لم يتوقف فقد عند وضعة شروط مخصصة لطالب الرخصة، بل خصص شروط أخرى واجب أن تكون متوفرة في محل الوكالة ونص على أن يكون محل ذوا طابع تجاري مجهز بكافة المستلزمات المادية مع ضمان مالي كفيل بتغطية كافة التزاماته، ومنت سيتم التطرق إلى الشروط اللازمة التي يجب على الوكالة التقيد بها :

- **الشروط التقنية:**

➢ **المساحة**: أن يكون المحل ذات مساحة لا تقل عن 30م^2.

➢ **وضع إشارة مبينة لطبيعة النشاط**: ألزم المشرع كلا من المؤسسات الفندقية والمطاعم السياحية بوضع لوحة خارجية ومضيئة تشير إلى طبيعة نشاط المنشاة وشارة مبنية لدرجتها.[3]

➢ **احترام قواعد النظافة والصحة العمومية وقواعد الأمن والحماية ضد الحريق**: نظرا لطبيعة الأنشطة السياحية واحتمالات تعرض الزبون والمستخدم للأخطار، ألزم المشرع القائم بالنشاط السياحي احترام قواعد النظافة والصحة العمومية، وقواعد الأمن والحماية ضد الحريق، وهذا وفقا للمتطلبات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول به.[4]

---

[1] زليخة حيمر، المرجع السابق،ص166،ص167 .

[2] راجع نص المادة 07 من القانون رقم 99-06 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، والمادتين 03 و 04 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161 الذي يحدد شروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار و كيفيات إستغلالها .

[3] إسماعيل كوري، الاستثمار في النشاطات السياحية في الجزائر، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون الأعمال، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق ، السنة الجامعية 2021/2020،ص278.

[4] إسماعيل كوري، المرجع نفسه، ص 273 .

- **الشروط المهنية**:

➢ **ممارسة النشاط بصفة شخصية**: نصت المادة 09 من القانون رقم 99-06 السالف ذكره

" تكون رخصة وكالة السياحة والأسفار غير قابلة للتنازل ونقل ملكيتها ".[1]

وفي نفس السياق نص المشرع الجزائري صراحة في المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161 على :" يتحمل وكيل السياحة والأسفار المعتمد مسؤولية إدارة الوكالة في إطار نشاطاتها."[2]أي أن الوكيل ملزم بممارسة عمله بشكل شخصي هذا لان الترخيص يكون مسلما من قبل الوزارة المكلفة بالسياحة طبقا لقواعد وشروط مقيدة قانونا فغير مقبول أن يتم ممارسة هذا النشاط من قبل شخص غير حاصل على ترخيص قانوني بذلك.

استثناء يمكن العكس حسب ما نصت عليه المادة 09 ضمن الفقرة الثانية من القانون 99-06 السابقة الذكر.

➢ **وضع اسم تجاري محدد**: الوكالة ملزمة بان تنشط باستعمال تسمية تجارية خاصة بها مختلفة اختلاف تام عن تسميات المؤسسات السياحية الأخرى، فمن عدم الممكن أن تصادف وجود وكالات سياحية تحمل ذات التسمية، فحالة ما إذا كان هناك فروع للوكالة الأم، فيجب وضع بين قوسين كلمة فرع .[3]

استنادا لنص المادة 26 من نفس القانون فان الوكالة ملزمة بذكر رقم رخصتها في كافة العقود التجارية والفاتورات المسلمة والإعلانات والوثائق الإعلامية والترقوية.[4]

➢ **العمل على إخطار وزارة السياحة بأي تغيير يحصل في عقد الوكالة**: الوكالة ملزمة بإعلام الوزارة المكلفة بالسياحة بأي تغير يحصل عليها، هذا التغير قد يطرأ لسبب من الأسباب منها وفاة الوكيل أو عزله أو تقديمه لاستقالة، أو تغير الشركاء، وذلك عن طريق إشعار يرسل للجهة المختصة في اجل أقصاه شهر واحد، كما يتوجب على صاحب الرخصة تعين وكيل في اجل أقصاه شهران، ويتم اعتماده من قبل الوزارة المكلفة بالسياحة.[5]

➢ **المثول للتفتيش**: الوكالة السياحية ملزمة بتقديم وثيقة التامين عند كل نقطة تفتيش والامتثال للمفتشين الذين يتولون عملية الرقابة على أعمال الوكلاء السياحيين.[6]

---

[1] المادة 09 من القانون رقم 99-06، السابق ذكره.
[2] المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161،السابق ذكره .
[3] انظر المادة 24 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.
[4] المادة 26 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.
[5] ليلى حبشاوي ، المرجع السابق،ص104 .
[6] المرجع نفسه ،ص 104.

➢ **العمل على استخدام مرشدين سياحيين مؤهلين قانونا**: استنادا لنص المادة 27 من نفس القانون يجب على الوكالات استخدام المرشدين السياحيين المعتمدين من طرف الوزارة المكلفة بالسياحة في مرافقة السياح خلال زيارتهم للمتاحف والآثار التاريخية والمواقع الأثرية وتقديم شروحات لهم .[1]

➢ **اكتتاب التامين من المسؤولية**: حسب ما نصت المادة 19 من القانون 99-06 الفقرة الأولى منه: "يجب على الوكالة أن تكتتب عقد تامين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية."[2]

كما في الفقرة الثانية منه على انه: "يجب أن تقدم شهادة التامين عند كل تفتيش يقوم به الأعوان المؤهلين المشار إليهم في المادة 28."[3]

ثانيا: الإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة

يودع طلب رخصة الاستغلال الذي يكون على شكل مطبوعة من طرف الشخص الطبيعي أو من الممثل القانوني للشخص المعنوي لدى المديرية الولائية للسياحة المتخصصة إقليما، مصلحة وكالات السياحة والأسفار، مع الحرص على إن تكون الزيارة يوم الاثنين والأربعاء، وهما اليومين المخصصين للزيارة.[4]

كما يجب الحرص على إيداع طلب الرخصة شهرا كامل قبل اجتماع اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار التي تجتمع بصفة عادية أربع مرات في السنة، كما يمكنها أن تجتمع بصفة استثنائية كلما دعت الضرورة لذلك' ويرفق الطلب بالوثائق التالية:

➢ نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للوكيل سواء الشخص الطبيعي أو ممثل الشخص المعنوي.

➢ الوثائق المثبت للكفاءة المهنية للوكيل.

❖ يتمم الملف عند الموافقة المبدئية للجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار بما يلي:

➢ عقد التامين يتضمن المسؤولية المدنية والمهنية.

➢ عقد العمل الموثق المبرم بين صاحب الوكالة والممثل القانوني للشخص المعنوي والوكيل عند الاقتضاء.

➢ نسخة من بطاقة الإقامة بالنسبة للوكيل ذي الجنسية الأجنبية عند الاقتضاء.

➢ نسخة من القانون الأساسي لشخص المعنوي عند الاقتضاء.[5]

---

[1] المادة 27 من القانون رقم99-06،السابق ذكره .

[2] المادة 19/الفقرة الأولى من القانون رقم 99-06 ، السابق ذكره.

[3] المادة 19/الفقرة الثانية من نفس القانون .

[4] طبقا لنص المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161 الذي يحدد شروط إنشاء وكالات السياحة وكيفيات استغلالها.

[5] طبقا لنص المادة 06 من المرسوم نفسه.

❖ يرفض طلب الرخصة:

➢ إذا لم تتوفر الشروط اللازمة لمنحها والذي سبق وان تم ذكرها في المادة 03،والمادة04 من المرسوم 17-161.

➢ إذا كانت نتائج تحقيق مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أو مصالح الدرك الوطني سلبية.

➢ إذا سبق سحب رخصة وكالة السياحة والأسفار من صاحب الطلب نهائيا يبلغ طالب الرخصة بقرار الرفض، بكل الطرق الملائمة.

❖ في هذه الحالة، يمكن للمتر شح أن يتقدم بطعن لدى الوزير المكلف بالسياحة، في اجل مدته شهر (1) ابتداء من تاريخ الإشعار بالرفض ن على أن يكون مدعما بعناصر معلومات أو إثبات جديدة.

❖ ويثبت الوزير المكلف بالسياحة في هذا الطعن في غضون شهرين (2) ابتدأ من تاريخ السلامة.[1]

وقد أصبح من الممكن إيداع طلب رخصة الاستغلال من الملف المطلوب عبر الانترنت بالدخول إلى موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بوابة وكالات السياحة والأسفار، وإتباع الخطوات المطلوبة.[2]

ثالثا: الحقوق المترتبة على منح رخصة الاستغلال

بعد الحصول على رخصة الاستغلال، يمكن لوكالة السياحة والأسفار الشروع في ممارسة نشاطها ومن اجل ذلك فقد حدد لها المشرع اجل ستة أشهر، وإذا تهاون صاحب الوكالة ولم يبدأ نشاطه بعد مرور هذا الأجل، يتم اعذراه بضرورة البدء في نشاطه في اجل أقصاه ستة أشهر، وبعد ذلك، إذا لم يقم بنشاطه رغم اعذراه، يصدر الوزير المكلف بالسياحة قرار سحب رخصة الاستغلال وهذا يعني أن الوكالة لديها مدة 12 شهرا كأقصى حد للشروع في نشاطها.[3]

كما بجدر الإشارة إلا أن رخصة وكالة السياحة والأسفار رخصة غير قابلة للتنازل ونقل الملكية فهي رخصة استغلال شخصية.

❖ استثناء في حالة واحدة، وهي حالة وفاة صاحب الوكالة، فان ذوي حقوقه يمكن الاستمرار في استغلال الوكالة شريطة تبليغ الوزارة المكلفة بالسياحة في اجل شهران (2) والامتثال لأحكام هذا

❖ القانون في اجل أقصاه اثنا عشر (12) شهرا من تاريخ الوفاة.[4]

---

[1] راجع ذلك نص المادة 08 من المرسوم نفسه.

[2] موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بوابة وكالات السياحة والأسفار: https://www.mta.gov.dz.

[3] حسب ما نصت المادتين 10و13 من القانون رقم99-06 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار

[4] نص المادة 09 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.

ولا يحق للوكالة أن تتوقف مؤقتا عن النشاط إلا في حالة طروء قوة قاهرة. ويخضع كل توقف مؤقت لموافقة الوزارة المكلفة بالسياحة.[1]

المبحث الثاني:العقد السياحي بعتباره وسيلة لمباشرة نشاط وكالات السياحة والسفر

تعتبر عقود السياحة والسفر من العقود الحديثة في التشريعات القانونية المعاصرة وقد ازدادت أهميتها في السنوات الأخيرة بالتزامن مع النمو الملحوظ في النشاط السياحي حيث تكمن أهمية هذا العقد في معرفة القواعد التي يجب تطبيقها على العلاقة بين وكالة السياحة والسائح والتي تهدف إلى تحقيق المتعة والرفاهية، ومن هنا تبرز الحاجة إلى تحديد تعريف عقد الرحلة السياحية وبيان خصائصه وهو ما سيتم تناوله في المطلب الأول بالإضافة إلى توضيح طبيعته القانونية لما لها من أثر في تحديد المسؤولية في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم عقد السياحة والأسفار وخصائصه

بات من الضروري تنظيم عقد الرحلة السياحية والذي يندرج تحت فئة العقود غير المسماة بقواعد خاصة نظرا لأهمية وجوده في عدة مجالات ،لاسيما المجال الاقتصادي،[2]ومن هذا المنطلق وجب الوقوف على تعريف عقد الرحلة السياحية(الفرع الأول) وبيان خصائصه (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف عقد السياحة والأسفار

حتى نتمكن من الوصول إلى تعريف شامل لعقد السياحة والأسفار لابد لنا من تعريف العقد السياحي العادي وتعريف العقد السياحي الإلكتروني.

أولا: تعريف العقد السياحة والأسفار العادي

سنتطرق أولا تعريف عقد السياحة العادي في الاتفاقيات الدولية ثم التعريف الفقهي له وبعدها تعريف المشرع الجزائري .

1. تعريف عقد السياحة والأسفار العادي في الاتفاقيات الدولية:

أولت معظم التشريعات الدولية اهتماما كبيرا بعقود السياحة وبهدف توحيد القواعد التي تحكم هذه العقود تم بتاريخ 23 ابريل 1970 ببروكسل إبرام اتفاقية دولية تنظم وكالة السياحة تضمنت هذه الاتفاقية تعريفا

[1] حسب ما نصت عليه المادة 11 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.

[2] عبد القادر بزة ، مولود فنيش ، النظام القانوني لعقد الرحلة السياحية على ضوء أحكام التشريع الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون أعمال، جامعة احمد دراية–أدرار-،كلية الحقوق و العلوم السياسية، سنة 2021-2022 ،ص 06.

لعقد السياحة والأسفار في المادة الأولى إذ جاء في فقرتها الأولى :"أن عقد الرحلة إما عقد تنظيم الرحلة أو عقد وساطة في الرحلة " .[1]

- وأضافت الفقرة الثانية من نفس المادة تعريف عقد تنظيم الرحلة بأنه: " أي عقد يتعهد بموجبه شخص باسمه الخاص بان يقدم إلى شخص أخر مقابل ثمن مجموعة من الخدمات المتكونة من النقل، الإقامة المنفصلة عن النقل أو خدمات مرتبطة بهما"[2].

بينما عرفت الفقرة الثالثة منها عقد الوساطة في الرحلة بأنه "أي عقد يتعهد بمقتضاه شخص أن يقدم لشخص أخر مقابل ثمن إما عقد تنظيم الرحلة أو خدمة أو خدمات منفصلة لكن تسمح بإتمام برنامج الرحلة أوالإقامة"[3].

يتضح لنا من خلال التعريف الذي قدمته المادة الأولى أن عقد السياحة والسفر يشمل نوعين من العقود في وقت واحد الأول هو عقد تنظيم الرحلة تقوم فيه الوكالة بتنظيم رحله تشمل النقل والإقامة بالإضافة إلى الخدمات المرتبطة بهما أما العقد الثاني فهو عقد الوساطة تقوم فيه الوكالة السياحية ببيع الرحلة المنظمة.

- وفي توجيه الاتحاد الأوروبي رقم 90/314 المؤرخ في 13 جوان 1990 المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة جاء في مضمونه تعريف العقد السياحي حيث :

عرفته الفقرة الأولى في المادة الأولى منه بأنه :" العقد الذي تقوم فيه وكالة السياحة والأسفار بالترتيب المسبق على الأقل لعنصرين من العناصر المذكورة أدناه مقابل ثمن إجمالي بشرط أن تتجاوز هذه الرحلة 24 ساعة أو تشمل على المبيت ليلة واحده النقل الإقامة الخدمات السياحية الأخرى الغير مرتبطة بالنقل أو الإقامة وتمثل جزء هام في الرحلة الشاملة ".[4]

قيد هذا التعريف دور وكاله السياحة والسفر في تنظيم رحلات شاملة فقط بينما تعد مهامها متعددة ومتنوعة سواء كوكيل أو وسيط على الزبون كحجزها لتذاكر السفر والغرف في الفنادق وتعاقدها مع بعض شركات الطيران الكبرى لبيع تذاكرها كمفوض عنها.

---

[1] المادة الأولى الفقرة الأولى من اتفاقية بروكسل الدولية المتضمنة عقد الرحلة السياحية المنعقد في 23 أفريل1970.

[2]المادة الأولى ،الفقرة الثانية، المرجع نفسه.

[3]المادة الأولى ،الفقرة الثالثة، المرجع نفسه.

[4]مصطفى زواقي ، المرجع السابق،ص250.

2. التعريف الفقهي لعقد السياحة والأسفار:

توجد العديد من التعريفات الفقهية من بينها جاء:

عرفه LANQUAR ROBERTعلى انه ذلك العقد المبرم مباشرة بين المسافر ومختلف الأشخاص الذين يتولون تقديم خدمات السفر كناقل والفندقي ."

من خلال هذا التعريف يتضح لنا انه حصر دور وكاله السياحة والأسفار في أعمال الوساطة فقط وانه أنكر دورها كمقدم فعلي للخدمات أي انه اختصر دورها على تصرف باسم المسافر ولحسابه في مواجهة مقدمي الخدمات .

- يمكن القول أن هذا تعريف أصبح متجاوزا بمرور الزمن نظرا لتعدد مهام الوكالة السياحية حيث أن دورها لم يعد يقتصر على النقل والفندقة فقط بل باتت تنظم رحلات سياحية شاملة وترتب مختلف الخدمات السياحية أمام مقدمي الخدمات السياحية فلا تربطهم أي علاقة تعاقدية مع الزبون بموجب عقد الرحلة وإنما قد تكون العلاقة تربطهم هي عقد نقل أو عقد فندقة بحسب الظروف .[1]

عرفه الأستاذ سمان سليمان الخالتي على أنه: " العقد الذي يبرم بين طرفين أحدهما مكتب السياحة والسفر الذي يمارس العمل على سبيل الاحتراف والثاني هو السائح بموجبه يلتزم الطرف الأول بتقديم الخدمات التي التزم بها في برنامج الرحلة خلال المدة المحددة في العقد سواء كانت هذه الرحلة شاملة أم فردية معدة من قبل شركة السياحة أم معدة من قبل الزبون لقاء مقابل يلتزم به الطرف الثاني ."[2]

نلاحظ من خلال هذا التعريف انه أقرب إلى الدور الذي تؤديه وكالة السياحة والأسفار والذي يتجلى في أعمال الوكالة والنقل البيع المقاولة والذي ارتقت إلي تطور النشاط السياحي.

كما عرفه الدكتور احمد السعيد الزقرد على أنه" 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 والأقصى يمكن للوكالات السياحية والسفر تنظيم رحلات يحدد العملاء برامجها سابقا ."[3]

---

[1] سميحة بشينة، عقد السياحة، المرجع السابق،ص21.

[2] مليكة محمودي ، العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد والتشريعات الخاصة ،أطروحة لنيل شهادة دكتوراه طور ثالث ،تخصص قانون خاص، جامعة ابن خلدون –تيارت -،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،ص22.

[3] سماعين عصماني ،عقد وكالة السياحة و الأسفار و أثره في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة عبد الحميد ابن باديس ،مستغانم ،كلية الحقوق و العلوم السياسية،سنة 2015-2016، ص 17.

يتبين لنا من خلال هذا التعريف أنه مماثل للدور الذي أصبحت تلعبه وكالات السياحة في الوقت الحاضر تتدرج وتتراوح بين الأعمال والسلطة والخدمات الفعلية التي تقدمها حيث ركز على التزام وكالة السياحة والأسفار بتقديم الخدمات السياحية للسائح لقاء أجر معلوم ومتفق عليه .

3. تعريف المشرع الجزائري لعقد السياحة والأسفار

خصص المشرع الجزائري تعريف لعقد السياحة والأسفار بموجب القانون 99-06 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والأسفار من خلال نص المادة 14 منه التي تنص على ما يلي:

" يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق 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]

من خلال ماده 14 نلاحظ أن المشرع اعتبر عقد السياحة والسفر بمثابة اتفاق بين الوكالة السياحية والسائح أو العميل ، وحددت المادة هذه الخدمات على سبيل المثال وتكون هذه الخدمات المقدمة مقابل مبلغ مالي يحدد بحرية من قبل الأطراف ،كما يتبين لنا أنه ركز على موضوع العقد والمضمون العام للالتزامات المفروضة على طرفيه ومنح العقد السياحي طابعا رضائي.

ثانيا: تعريف عقد السياحة و الأسفار الالكتروني

سنتناول أولا التعريف الفقهي وبعدها تعريفه في التشريع الجزائري:

1. **التعريف الفقهي:**

تعدد التعريفات الفقهية العقود السياحة الالكترونية ومن بينها نجد الدكتور ياسر احمد بدر الذي عرفه بأنه:

" العقد الذي تتلاقى فيه عروض الخدمات السياحية التي يعبر عنها مقدم الخدمة (شركة السياحة) بالوسائل الإلكترونية بقبول يتم التعبير عنه من قبل المتلقي للخدمة (السائح)من خلال ذات الوسائل وذلك بالتفاعل بينها بهدف إتمام المنفعة السياحية محل العقد."

كما عرفه البعض بأنه: "إلتقاء الإيجاب الصادر من الشركة السياحية بشأن عرض سياحي مطروح بوسيلة الكترونية أيا كانت على شبكة المعلومات العالمية الانترنت بقبول مطابق له صادر من الطرف القابل بالطريقة نفسها من اجل تحقيق صفقة سياحية تتمثل بجملة من الالتزامات والحقوق المترتبة على طرفي العقد."[2]

[1] المادة 14 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.

[2] هارون أوروان، التحديات القانونية في صناعة السياحة في العصر الرقمي، المجلة الدولية للقانون، دار نشر جامعة قطر، عدد خاص، سنة 2019 ،ص 184.

نلاحظ أن هذا التعريف كان دقيقا في تحديد عناصره المتمثلة في طرفي العقد وهما الشركة السياحية والسائح وفي تحديد الوسيلة المعتمدة للتعاقد المتمثلة في الانترنت.

2. **التعريف التشريعي**:

لم يقدم المشرع الجزائري تعريفا قانونيا للعقد السياحي الإلكتروني بل ترك ذلك للقضاء إلا انه عرف العقد الإلكتروني بصفة عامة من خلال الفقرة الثانية في المادة 06 من القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية : "العقد بمفهوم الفانون رقم 04-02 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الالكتروني. "[1]

والعقد بمفهوم القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية حسب المادة 03 منه "كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة، حرر مسبقا من احد أطراف الاتفاق مع ادعاءات الطرف الأخر بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه. [2]

نلاحظ من خلال تعريف المشرع للعقد الإلكتروني انه ليس تعريفا كاملا مانعا خاصة عندما أحاله إلى قانون أخر وقت يعود السبب في ذلك لتفادي الوقوع في مشاكل قانونية جديدة .

انطلاقا من تعريف المشرع للعقد الالكتروني وكذا تطرقنا سابقا لتعريف المشرع للعقد السياحي التقليدي ،نستخلص إن العقد السياحي الإلكتروني هو كل اتفاق يتم عن بعد ويعد مسبقا بواسطة شركة سياحية باستخدام الوسائط الالكترونية.

الفرع الثاني: خصائص عقد السياحة و الأسفار

من خلال التعريفات التي أعطيت للعقد السياحي يمكن أن نبين أن هذا العقد يتميز بمجموعة من الخصائص منها خصائص متعلقة بالعقد السياحة العادي وأخرى تخص عقد السياحة الالكتروني.

أولا: خصائص عقد السياحة العادي

يشتمل على عقد السياحة العادي على عدة خصائص منها ما يشترك فيها مع بقية العقود الأخرى ومنها الخاصة به.

[1] المادة 06 من القانون رقم 18-05، المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 مايو 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية ،عدد 28،سنة 2018 .

[2] - المادة 03 من القانون رقم 04-02،المؤرخ في5 جمادى الأولى 1425 الموافق لـ 23 يونيو 2004، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية ،العدد 41، سنة 2004.

1. الخصائص العامة للعقد السياحة و الأسفار

يشترك مع غيره من العقود بعدة خصائص منها نذكر منها أنه: عقد رضائي، ملزم لجانبين، عقد تجاري.

أ-عقد السياحة و الأسفار عقد رضائي:

يقصد بالعقد الرضائي العقد الذي يكفي لانعقاده تراضي المتعاقدين أي اقتران الإيجاب بالقبول فالتراضي وحده هو الذي يشكل العقد كما أنه لا يؤثر شرط إثباته كتابة على كونه رضائي طالما أن رضا المتعاقدين موجود.[1]

-ويعتبر العقد السياحي من العقود الرضائية حيث ينعقد بمجرد توافق إرادة كل من الزبون (السائح) و الوكيل السياحي كما أن وكالة السياحة تقوم بإعداد مستند العقد المتضمن لحقوق وواجبات أطرافه تعرضه على الزبون وهذا الأخير يجيب بالقبول أو الرفض دون الحاجة للتفاوض على شروطه .

ب-عقد السياحة و الأسفار عقد ملزم لجانبي:

عرفت المادة 55 من القانون المدني العقد الملزم لجانبين بأنه:" يكون العقد ملزما للطرفين متى تبادل المتعاقدان الالتزام بعضهما البعض".[2]

يعتبر العقد السياحي عقدا ملزما لجانبين يترتب على كل طرف منهما التزامات متبادلة حيث تلتزم وكالة السياحة و السفر بتحقيق الغرض المراد من العقد وهو توفير رحلة أمانة للسائح من خلال تقديم النصائح و الإعلام و الحفاظ على سلامته مقابل ذلك يقوم السائح بالاحترام بأداء المقابل المتفق عليه لرحلته السياحية و الامتثال لتعليمات وكالة السفر.[3]

و يترتب على اعتبار عقد السياحة و السفر عقدا ملزما لجانبين عدة نتائج منها:[4]

-إذا لم ينفذ أحد الطرفين التزاماته جاز للطرف الأخر بعد القيام بإعذاره أن يطاب بتنفيذ أو فسخ العقد مع التعويض أو الامتناع عن تنفيذ التزاماته.

-تبعة استحالة تنفيذ الالتزام أو التأخر يتحملها الطرف المخطئ .

---

[1]عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء الأول ،نظرية الالتزام بوجه عام ،مصادر الالتزام،دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان،ص127.

[2]المادة 155 من الأمر رقم 75-58 ،المتضمن القانون المدني الجزائري.

[3]زهيرة قاسمي، حسينة شرون، التكوين القانوني للعقد السياحي وفق للتشريع الجزائري، مجلة العقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة،المجلد10،العدد01،سنة2023،ص569.

[4]المرجع نفسه،ص569.

-بطلان أو انقضاء التزام أحد المتعاقدين يسقط معه بالتبعية التزام الطرف الأخر.

ت-عقد السياحة و الأسفار عقد تجاري:

تعرف العقود التجارية بأنها الوسائل القانونية لتبادل الثروات و الخدمات في مجال النشاط التجاري ومن خلالها يتم أجراء التعاملات التجارية سواء على مستوى التجارة الدولية أو التجارة الداخلية و العقود التجارية هي ركيزة النشاط التجاري لما تتطلبه من سرعة في التعامل و الائتمان التجاري.[1]

ولقد اعتبر المشرع الجزائري خدمات وكالة السياحة من الأعمال التجارية طبقا لما ورد في نص المادة الثالثة من القانون التجاري في فقرتها الثالثة حيث نصت على أنه:

"يعد عملا تجاريا بحسب شكله:

-التعامل بالسفتجة بين كل الأشخاص .

-الشركات التجارية .

-وكالات ومكاتب الأعمال مهما كان هدفها.

-العمليات المتعلقة بالمحلات التجارية .

-كل عقد تجاري يتعلق بالتجارة البحرية و الجوية".[2]

وبالرجوع إلى المادة الثالثة من القانون 99-06 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة و الأسفار نجدها تنص على:" وكالة السياحة و الأسفار هي كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحي..."[3]

وبناءا على هذا يعتبر العقد السياحي من العقود التجارية نظرا للصفة التجارية التي تتمتع بها وكالات السياحة و السفر بسبب طبيعة نشاطها مهما يخضعها لقواعد القانون التجاري

-و نشير هنا إلى أن العقد قد يكون تجاريا لأحد أطرافه فقط و بطبيعة الحال هو تجاري بالنسبة للوكالة فقط بينما يبقى مدنيا بالنسبة للطرف الأخر أي بالنسبة للسائح تطبيقا لنظرية الأعمال التجارية المختلطة.[4]

2- الخصائص الخاصة لعقد السياحة و الأسفار:

يتميز عقد السياحة بجملة من الخصائص تجعله ينفرد عن غيره من العقود تتمثل في: كونه من عقود الإذعان، من العقود الاستهلاكية، كما يعتبر من عقود الخدمات، إضافة إلى كونه ذو طبيعة منفردة.

---

[1] نادية صابونجي، مطبوعة جامعية خاصة بمقياس العقود التجارية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر قانون أعمال، جامعة الجيلالي إلياس سيدي بلعباس، كلية الحقوق و العلوم السياسية 2020-2021،ص2.

[2] المادة 03 من الأمر رقم 75-59 السابق ذكره.

[3] المادة 03 من القانون رقم 99-06، السابق ذكره.

[4] رابح بلعزوز، مرجع سبق ذكره، ص33.

أ-عقد السياحة و الأسفار عقد إذعان

يمكن صياغة تعريف لعقد الإذعان بأنه عقد يتناول سلعة أو منفعة ضرورية أو أساسية يخضع فيه أحد الطرفين لشروط الطرف الأخر دون أي تفاوض،بسبب احتكار الطرف الأخر للسلعة أو لأن المنافسة في هذا المجال محدودة[1]، وبصيغة أخرى هو عقد تم تحديد محتواه التعاقدي كليا أو جزئيا بصفة مجردة و عامة قبل التعاقد .

-ويظهر طابع الإذعان في عقد السياحة من خلال انفراد هذه الأخيرة في وضع شروط العقد ويقتصر دور السائح على قبول هذه الشروط كما هي أو الرد بالرفض و لا يمتلك الحق في مناقشتها معه.

-وهذا ما أكدته المادة 16 من القانون رقم 99-.06 التي نصت على أن :" يثبت عقد السياحة و الأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد و يوافق عليه الزبون".[2]

-و لقد أجاز المشرع للقاضي أن يتدخل لتعديل الشروط التعسفية التي يتضمنها عقد السياحة أو إعفائه منها و ذلك لحماية الزبون من تعسف وكالات السياحة[3]

ب-عقد السياحة من عقود الاستهلاك

بالنظر للتطورات الاقتصادية و التكنولوجية التي شهدها العصر الحديث برز الاهتمام بنوع من العقود وهو عقد الاستهلاك ويعرف هذا الأخير بكونه كل عقد يلتزم بموجبه بتاجر أو المنتج أو المهني بأن ينقل إلى المستهلك ملكية سلعة أو منتوج أو أداء خدمة مقابل ثمن [4]،بصيغة أخرى هو ذلك العقد الذي يتم يشأن خدمة أو سلعة لإشباع حاجة المستهلك.

✓ -و يعتبر عقد السياحة من عقود الاستهلاك حيث يبرم بين طرفين أحدهما مهني متخصص و المتمثل

✓ في وكالة السياحة و الطرف الأخر مستهلكا للخدمات السياحية المتمثل في السائح.

✓ إن اعتبار عقد السياحة و الأسفار من عقود الاستهلاك يعني أن الزبون يستفيد من الحماية التي يوفرها قانون الاستهلاك، هذا يؤثر بدوره على تحديد التزامات وكالة السياحة و كذلك مسؤوليتها كمهني متخصص في علاقاتها مع غير المهنيين أو غير المتخصصين (مستهلك الخدمات السياحية)[5].

---

[1]ملاك بنت محمد السديس، عقود الإذعان في الفقه الإسلامي، مجلة كلية دار العلوم، العدد 143، سنة 2022، ص 305.

[2]المادة 16 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.

[3]سماعين عصماني ، مرجع سابق، ص 23.

[4]مصطفى زواقي ، مرجع سابق، ص251.

[5]رابح بلعزوز، مرجع سابق،ص26.

ت-عقد السياحة و الأسفار من عقود الخدمات:

يقصد بعقد الخدمات بأنه عقد بين متعاقدين يوافق بموجبه احدهما على تقديم خدمة معينة للطرف الأخر.

و بالنظر إلى مضمون عقد السياحة نجد أنه عبارة عن عقد خدمات يتعهد فيه الوكيل بتقديم خدمة متفق عليها سواء كانت مادية كالنقل أو مالية كالتأمين أو فكرية كالاستشارات القانونية للعميل.[1]

و يترتب على اعتبار العقد السياحي من عقود الخدمات أن الاختصاص الإقليمي في المنازعات المتعلقة بعقود الخدمات يؤول إلى المحكمة التي يقع في دائرة اختصاصها مكان تنفيذ الخدمة. [2]

- والجدير بالذكر أن عقد الرحلة السياحية يندرج ضمن طائفة عقود الخدمات سواء كانت التزامات الوكالة تقتصر على القيام بأعمال الوساطة أو كانت تقوم بتقديم هذه الخدمات بنفسها تطبق في هذه الخالة على عقد الرحلة الأحكام التي تطبق على عقود الخدمات .

ث-عقد السياحة و الأسفار من عقود المركبة :

يقصد بالعقد المركب ذلك العقد الذي يتضمن التزامين جوهريين أو أكثر ، و يكون كل التزام مقصودا لذاته عند تنفيذ العقد، و بصيغة أخرى أن المتعاقدان ما كانا ليبرما العقد لولا تعدد التزاماته .[3]

تعدد الالتزامات في عقد الرحلة السياحية بحكم النشاط الذي تقوم به الوكالة و المتمثل في عملية النقل و عملية الإقامة بالفندق، إضافة إلى تقديم الخدمات الأخرى فإنه في ضوء ذلك يعد من العقود المركبة .

و اعتبار عقد السياحة من العقود المركبة أو المختلطة فهو بذلك يشمل على عدة التزامات يمكن رد بعضها إلى الوكالة في أعمال الوساطة و إلى كونه عقد نقل سواء كان مالكا لوسيلة النقل أو مستأجرها، أو عقد بيع أو مقاولة هذه الالتزامات تشكل وحدة قانونية غير قابلة للتجزئة كقاعدة عامة مادامت تهدف إلى تنفيذ رحلة أمنة للزبون.[4]

---

[1] نصيرة أوحرزون،سالينا سليمي،عقد السياحة والأسفار في القانون الجزائري،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق،جامعة عبد الرحمان ميرة،كلية الحقوق والعلوم السياسية،قسم القانون الخاص،سنة2022-2023،ص17.

[2] مباركة حنان كركوري ،عقود السياحة والأسفار،المرجع السابق، ص31.

[3] عمر عمور،حقيقة قانونية فرضها الواقع الاقتصادي، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 04، العدد02، سنة 2018،ص172.

[4] بزة عبد القادر،فتيش مولود،مرجع سابق،ص19.

ثانيا: خصائص عقد السياحة و الأسفار الإلكتروني

يشترك عقد السياحة الإلكتروني بعدة خصائص مع العقد السياحي العادي (عقد رضائي، ملزم لجانبين، عقد تجاري، عقد استهلاك، من العقود المركبة، عقد خدمة ،عقد إذعان) ،إضافة إلى ذلك نجده يتميز عنه بعدة خصائص أخرى أهمها:

يعتبر أمر منطقي جدا نظرا للامتداد الدولي للوسائل التي ينعقد بها حيث تبرم هذه العقود دون اعتبار للموقع الجغرافي للسائح أو للشركة السياحية، كما تتميز هذه العقود باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي أصبحت تحل محل النقود الإلكتروني التي أصبحت تحل محل النقود التقليدية مثل: البطاقات الذكية و الأوراق التجارية الإلكترونية، يتم تحويل الأموال الكترونيا بين أطراف العقد عبر شبكة الأنترنت .[1]

1. عقد السياحة و الأسفار الإلكتروني يبرم عن بعد باستخدام الوسائط الإلكترونية:

يتم استخدام الوسائط الالكترونية المختلفة دون الحاجة إلى التواجد المادي للأطراف المتعاقدة، حيث إبرام هذا العقد لا يقتصر فقط على شبكة الأنترنت يل تشتمل على أي وسيلة الكترونية يمكن من خلالها للأطراف التواصل و التعبير عن إرادتهم، وهذا ينطبق على العقود الالكترونية بشكل عام .[2]

2. عقد مقترن بحق العدول

وفقا للقواعد العامة و بموجب القوة الملزمة للعقد لا يمكن لأي من طرفي التعاقد التراجع عنه بعد التقاء الإيجاب بالقبول و إبرام العقد ومع ذلك و بالنظر إلى أن السائح في عقود السياحة الإلكترونية لا يمكنه التحقق فعليا من خصائص الخدمة ومدى ملائمتها لاحتياجاته قبل إبرام العقد بسبب التعاقد عن بعد فإنه يجب أن يمنح حق العدول عن العقد بهدف تقديم خدمة سياحية.[3]

❖ يرتكز إثبات عقد السياحة الإلكتروني على المحرر الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني، ولا يمكن إلغاء فعاليته القانونية أو رفضه كدليل أمام القضاء.[4] يتم بواسطته بيان حقوق والتزامات الطرفين، مما يجعل

---

[1] زينة غانم العبيدي، سارة أحمد حمد العبيدي، عقد السياحة الإلكتروني–دراسة مقارنة-،مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية و السياسية ،العدد7 ،ص220،ص221.

[2] هارون أوروان،المرجع السابق ،ص184.

[3] رشيدة بنت الخير،كريمة بن جاب الله ،الحماية القانونية للسائح في عقود السياحة الالكترونية،مذكرة لنيل شهادة الماستر قانون أعمال،جامعة محمد خيضر-بسكرة-،كلية الحقوق والعلوم السياسية،سنة2021-2022،ص27.

التوقيع الإلكتروني مرجعاً ودليلاً قانونياً للمحرر الإلكتروني.،وهذا ما تم النص عليه ضمان مقتضيات القانون رقم 15-04 المحدد للقواعد العامة للمتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.[1]

المطلب الثاني: التكييف القانوني لعقد السياحة والأسفار

لم يحدد المشرع الجزائري بشكل صريح الطبيعة القانونية للعقد السياحي و لا نوع الخدمات المقدمة التي تشكل أساس هذا العقد ،لذلك تظل مهمة تكييفه من اختصاص القاضي الذي يتعين عليه تحديد التكييف الصحيح للعقد المتعلق بالنزاع المعروض أمامه ، غير أن هذه المهمة تواجه صعوبات و مشاكل تتركز أساسا حول تعدد الأدوار التي تقوم بها وكالة السياحة و السفر إذ يمكن أن يكون العمل الواحد مزيجا من التصرفات القانونية و المادية معا ، نتيجة لذلك تباينت آراء و اجتهادات الفقهاء في البحث عن التكييف المناسب لعقد السياحة فذهب البعض إلى تكييفه بناء على دور وكالة السياحة و السفر كوسيط أو كمقدم فعلي للخدمات بينما آخرون اعتمدوا على مبدأ تجزئة العقد و وحدته .

وللتنبيه فان التكييف القانوني لعقد السياحة والأسفار التي سيتم تناوله يشمل كل من التكييف القانوني للعقد السياحي العادي وعقد السياحة الالكتروني.

الفرع الأول: تكييف العقد السياحي وفقا للدور الذي تقوم به وكالة السياحة والسفر

تنقسم الخدمات التي تقدمها وكالة السياحة والسفر إلى حالتين فإما أن تكون مقدّمة من طرف ثالث حيث يقتصر دور الوكالة على الوساطة بين الزبون والمقدم الفعلي للخدمة ،مما ينشئ علاقة ثلاثية الأطراف أو أن تقوم الوكالة بنفسها بتقديم الخدمات مباشرة للزبون وفي هذه الحالة تقتصر العلاقة العقدية على طرفين فقط هما الزبون ووكالة السياحة والسّفر.

وعليه سنتناول أولا التكييف القانوني للعلاقة العقدية التي يقتصر فيها دور وكالة السياحة والسفر على الوساطة، وثانيا فسنتحدث عن التكييف القانوني عندما تقدم الوكالة الخدمات بنفسها.

أولا: وكالة السياحة والسفر وسيط في تقديم الخدمة

تقدم وكالة السياحة والسفر العديد من الخدمات ومن أهمها التوسط في حجز تذاكر السفر على القطارات، البواخر والطائرات ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد بل تتعاقد الوكالة مع بعض شركات الطيران الكبرى لبيع تذاكرها كمفوض عنها بالإضافة إلى ذلك تقوم الوكالة بحجز الغرف والفنادق وتسهيل عمليات نقل الأمتعة لعملائها وتسيير الحصول على تأشيرات السفر والخروج وبيع تذاكر زيارة المعالم السياحية مثل:

[1] المادة09 من القانون رقم14-05 مؤرخ في 11ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2015،يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.

المتاحف والمهرجانات وغيرها من الخدمات المقدمة.[1]

ومن هنا نجد أن التكييف القانوني لعمل عقد الوكالة في الحالات التي يقتصر دورها فيها على مجرد الوساطة بين الزبائن ومقدمي الخدمات لا يخرج عن كونها وكيلا عاديا أو وكيلا بالعمولة.

1. عقد السياحة و الأسفار عقد وكالة

عقد الوكالة هو ذلك العقد الذي بمقتضاه يلزم الوكيل بأن يقوم بعمل قانوني لحساب الموكل وهو ما أكده المشرع من خلال المادة 511 من التقنين المدني الجزائري التي نصت على أنه: " عقد بمقتضاه يفوض شخص شخصا أخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل وباسمه. [2]

وعليه فالعقد المبرم بين وكالة الساحة والسائح يعتبر عقد وكالة ينتج قيام علاقة مباشرة بين السائح والغير الذين تعاقد معهم الوكيل السياحي، فتنصرف آثار التصرفات التي أبرمها هذا الأخير مباشرة على السائح طالما الكيل لم يتجاوز الحدود المرسومة. [3]

ويترتب على اعتبار العقد السياحي عقد وكالة ما يلي:

- ✓ انحصار دور الوكالة السياحية في أعمال الوساطة فقط .
- ✓ التزام الوكالة بتنفيذ الأمور المحددة في العقد دون أن تتجاوز الحدود المرسومة إلا في حالة ما إذا كان من المستحيل أن يخطر الموكل سلفا .
- ✓ طبيعة التزام الوكالة هو التزام يبذل غاية لا بتحقيق نتيجة.
- ✓ -استعانتها بالغير يستوجب تشديد الالتزامات ومسؤوليتها. [4]

في الحقيقة لا يقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على تقديم خدمات نيابة عن السائح ووفقا لحسابه فقط بل يتجاوز ذلك، فعندما تنظم الوكالة رحلة شاملة باستخدام مواردها الخاصة، فإنها لا تعتبر مجرد وسيط لذلك يعتبر بعض الفقهاء أن الوكالة في هذه الحالة بائعا للخدمات السياحية .[5]

---

[1] زليخة حيمر، العقد السياحي–دراسة مقارنة-،المرجع السابق،ص145.

[2] المادة 571 من الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر سنة 1975 يتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية، العدد 29،سنة 2001.

[3] زليخة حيمر، مرجع سبق ذكره، ص107.

[4] بزة عبد القادر ، فنيش مولود ، المرجع السابق،ص25.

[5] مصطفى زواقي، المرجع السابق ،ص 15.

2. عقد السياحة و الأسفار عقد وكالة بالعمولة:

ذهب فريق أخر من الفقه إلى تكييف عقد السياحة والأسفار بأنه عقد وكالة بالعمولة للنقل سواء ثم هذا النقل برا، بحرا، جوا حسب الوسيلة المستعملة.

ويعرف عقد الوكالة بالعمولة بأنه :" عبارة عن عقد يلتزم بمقتضاه الوكيل سواء كان فرد أو شركة بأن يجري عملا تجاريا باسم الموكل أو باسمه الشخصي ولحساب الموكل مقابل أجر يسمى العمولة. " [1]

وقد تناول المشرع الجزائري تعريفه في المادة 37 من القانون التجاري على أنه :" يعتبر عقد العمولة للنقل اتفاق يلتزم بمقتضاه تاجر بأن يباشر باسمه الخاص وباسم موكله أو شخص من الغير نقل أشخاص أو أشياء وأن يقوم عند الاقتضاء بالأعمال الفرعية المرتبطة بالنقل ."[2]

- يمكن القول إن الوكيل بالعمولة لنقل الأشخاص يلتزم بالتعاقد باسمه مع الناقل بغرض توصيل المسافرين إلى الجهة المتفق عليها في العقد، في هذا السياق تعامل وكالات السياحة والأسفار كوكيل بالعمولة عندما تتعاقد مع أصحاب وسائل النقل لتنفيذ التزاماتها بنقل السياح الدين تعاقدت معهم بذلك فوكالة السياحة والأسفار ترتبط مع السائح بموجب عقد وكالة بالعمولة للنقل. [3]

كما أن العقد السياحي عند اعتباره عقد وكالة بالعمولة يرتب عدة نتائج منها:

- ✓ التزام وكالة السياحة والأسفار بضمان تنفيذ عقد النقل والمحافظة على سلامة السائح وهي التي
- ✓ تتحمل المسؤولية عن أي ضرر أو تأخير يصيبه .
- ✓ أن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بتنفيذ العمليات الفرعية المرتبطة بالنقل متى طلب منها السائح ذلك مثل اكتتاب تأمين لصالحه .
- ✓ بإمكان كل من السائح والناقل أن يرجع على الأخر للمطالبة بالحقوق الناشئة على عقد النقل شرط إدخال الوكيل بالعمولة للنقل أي شرط إدخال وكالة السياحة والأسفار.[4]

---

[1] نبيلة حبارة ، نسيمة علاق،عقد الوكالة بالعمولة ،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ت،خصص قانون خاص ،جامعة عبد الرحمان ميرة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2012-2013.ص06.

[2] المادة3 من الأمر رقم 59/75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975 الذي يتضمن القانون التجاري ،الجريدة الرسمية ، العدد 11 ،سنة 2005 .

[3] زليخة حيمر، مرجع السابق ذكره. ص114.

[4] ملاك بودودة ،رميسة خطاب ،النظام القانوني لوكالات السياحة و الأسفار ،مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون، جامعة 08 ماي 1945 ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،سنة 2022 -2023 ،ص 44.

ثانيا: التقديم الفعلي للخدمات

تطور السياحة بشكل عام أثر بشكل خاص في عمل وكالات السياحة حيث تعددت الخدمات السياحية التي تقدمها الأمر الذي ساهم في ظهور عدة اتجاهات تكيف العقد الذي يربط الوكالة السياحية بالسائح ،فهناك من يكيفه بأنه عقد نقل لتوليه عملية النقل على مختلف الوسائل وهناك من يكيفه بأنه عقد مقاولة خصوصا عند تنظيمه للرحلات الجماعية الشاملة وآخرون يمنحوه وصف عقد بيع يسعى لتحقيق الربح.

1. عقد السياحة و الأسفار عقد نقل:

يعرف عقد النقل بأنه اتفاق يتم بين المرسل والناقل أو من ينوب عنهما، يحدد الشروط التي يلتزم بموجبها الناقل بنقل الأشخاص أو الأشياء إلى مكان محدد مقابل اجر معين. [1]

- والرجوع إلى القانون رقم 99 – 06 المتضمن تنظيم القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار بالتحديد إلى نص المادة الرابعة منه في فقرتها السادسة نجد أنها تنص على أنه:

" الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص تتمثل فيما يلي:

-النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط وتنظيم المعمول بهما لدى وسائل النقل "[2]، وبناء على هذا تعتبر وكالة السياحة والأسفار بمثابة ناقل ويعتبر الزبون أو السائح بمثابة الراكب والعقد المبرم بينهما عقد نقل أشخاص متى تبين أن الوكالة السياحية التزمت بنقل الزبائن إلى الوجهة المطلوبة،سواء استخدمت وسائل تملكها أو استأجرتها وكان لها عليها امتياز الأشراف والرقابة أو أظهرت نفسها بمظهر الناقل من خلال توفيرها للوسائل والأدوات المهمة للعملاء أثناء الرحلة، تعتبر وكالة سياحة وسفر في مثل هذه الحالات كما لو كانت شركة نقل. [3]

أن أصحاب هذا الرأي يعتبرون عقد الوكالة السياحية بمثابة عقد نقل في الحالات التالية:

إذا كانت الوكالة السياحية مالكة لوسيلة النقل وحق الإشراف والرقابة على قائدها ،حيث يؤكد بعض الفقهاء أن امتلاكها لوسائل النقل هو عنصر أساسي في الاتفاق .

---

[1] أصايل بنت أحمد العوهلي ، عقد النقل ،محاضرات ألقيت على طلبة قسم القانون التجاري ، جامعة الملك سعود، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 1439ه،ص01.

[2] المادة 04 من القانون رقم 99 -06 السابق ذكره.

[3] باسم شهاب ، منال بن موسى ، الطبيعة القانونية للعقد السياحي مجلة الدراسات القانونية المقارنة ،المجلد07 ،العدد 01 ،سنة 2021، ص05.

إذا استأجرت وكالة سياحية وسيلة النقل وقامت بتسييرها في هذه الحالة تكسب صفة الناقل وتشرف على قائدها ويعتبر عقد نقل أيضا في حالة استئجارها لوسيلة النقل .[1]

تعرض هذا التكييف للعديد من الانتقادات منها أن النقل في التعاقد مع الوكالة يعتبر مجرد وسيلة لتحقيق الغرض الذي يسعى إليه السائح من خلال التعاقد وهو تحقيق المتعة والترفيه وليس غاية بحد ذاتها، إضافة إلى أن نشاط الوكالات السياحية لم يعد مقتصرا على النقل بل قد تقوم بإعداد رحلات شاملة.[2]

2. عقد السياحة والأسفار عقد بيع

عرضت المادة 351 من التقنين المدني الجزائري بأنه :"عقد البيع بأنه عقد يلتزم بمقتضاه البائع أن ينقل للمشتري ملكية شيء أو حقا ماليا آخر في مقابل ثمن نقدي ". [3] أي أن عقد البيع له عنصران رئيسيان الأول هو رغبة البائع في نقل ملكية شيء معين أو حق مالي أخر للمشتري وهذا يشكل الالتزام الأساسي الذي يتحمله البائع، والثاني هو أن يتم نقل هذا الحق أو الملكية مقابل مبلغ مالي يدفعه المشتري والذي يعد الالتزام الأساسي الذي يتحمله المشتري ويكون مقابلا لالتزام البائع الأول .[4]

- يعتبر بعض الفقهاء أن تقديم الرحلات السياحية المنظمة مسبقا يمكن تصنيفه كعقد بيع فالرحلة المنظمة تعد منتجا يمكن بيعه سواء بالجملة أو بالتجزئة إذ يمكن للسائح شراء الرحلة المنظمة بأكملها مقابل سعر إجمالي متفق عليه، كما يمكنه أيضا طلب خدمة سياحية منفردة وشرائها من الوكالة. [5]
- وقد أشار المشرع الجزائري إلى جعل من وكالة السياحة والأسفار بائعا للرحلة السياحية من خلال المادة الثالثة من القانون 99-06 المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار التي تنص على أن: " وكالة السياحة والأسفار كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطها سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها ".[6]

---

[1] نصيرة أوحرزون ، سلينة سليمي ، عقد السياحة و الأسفار في القانون الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة ،بجاية،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، 2022-2023 صفحة 25.

[2] فوزية شبانة ، النظام القانوني لعقد السياحة و الأسفار ،مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر ،جامعة العربي بن مهيدي، كلية الحقوق و العلوم السياسية ،قسم الحقوق ،2014 – 2015،ص26.

[3] المادة 03 من الأمر 75 / 58 المتضمن القانون المدني الجزائري ، مرجع سابق.

[4] عاصم الزيات، محاضرات عقد البيع، جامعة الإسكندرية ،كلية الحقوق 2022-2023،ص06.

[5] مصطفى زواقي ، مرجع سابق، ص15.

[6] المادة03 من القانون99-06 السابق ذكره.

ولقد واجه هذا الوصف عدة انتقادات أهمها أن البيع ينطبق فقط على شيء مادي كما في حالة إعداد الرحلة السياحية بناء على طلب العميل.[1]

3. عقد السياحة والأسفار مقاولة سياحية:

تقوم وكالة السياحة والأسفار بدور المقاولة في تقديم خدمات للسائح، حيث تلتزم بتنفيذ كافة الخدمات السياحية المطلوبة منها مقابل مبلغ مالي يدفعه العميل.

وقد عرف المشرع الجزائري المقاولة في المادة 549 من التقنين المدني الجزائري حيث نص على أنها:

" عقد يتعهد بمقتضاه أحد المتعاقدين أن يصنع شيئا أو أن يؤذي عملا مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الأخِر."[2]

يتشابه عقد المقاولة مع عقد الوكالة السياحية في كلاهما عقد يرد على العمل حيث يؤدي المقاول أو الوكيل العمل لصالح الغير ويختلفان في كون محل الوكالة تصرفا قانونيا تقوم فيه بعدة عمليات قانونية ومادية في حين محل العمل الذي يقوم به المقاول هو عمل مادي. [3]

الفرع الثاني: تكييف العقد وفقا لمبدأي وحدة العقد وتجزئته

بما أن وكالة السياحة تبرم عدّة عقود متداخلة لتنفيذ العقد فإن هذا الأمر يثير التساؤل حول ما إذا كان يجب تطبيق جميع هذه الأحكام في وقت واحد أم أنّ القاضي يلجأ إلى تفضيل أحدهما على الآخر، هذا الأمر أدىّ إلى ظهور اتجاهين في هذا السياق الأوّل يدعو إلى تجزئة عقد السياحة، بينما الثاني يرى ضرورة اعتباره غير قابل للتجزئة .

أولا: تكييف عقد السياحة الأسفار وفقا لمبدأ تجزئة العقد:

أو ما يطلق عليه بالتكييف القانوني المركب مفاده أنّ العقد الواحد يمكن أن يتضمن أكثر من تكييف فقد يكون عقد وكالة كما يمكن أن يكون عقد نقل، عقد مقاولة أو عقد بيع .[4]

يترتب على تبنّي هذه الفكرة أن تلتزم وكالة السياحة والسفر بالالتزامات الناشئة عن العقود الداخلية المتعلقة بتنفيذ الرحلة في مواجهة السائح لذلك يتعين على القاضي النظر في جميع العقود لتحديد التزامات وكالة السياحة والسفر وفقا لمراحل الرحلة المختلفة، وعلى سبيل المثال إذا وقع حادث أثناء الرحلة وأدىّ

---

[1] فوزية شبانة، مرجع سابق، ص26.

[2] المادة 549 من الأمر 75 / 58 المتضمن القانون المدني الجزائري.

[3] مباركة حنان كركوري ،عقود السياحة و الأسفار،المرجع السابق، ص97.

[4] عبد القادر بزة، مولود فنيش ، المرجع السابق ،ص 20.

إلى ضرر لأحد الزبائن يجب النظر إلى المرحلة التي وقع فيها الحادث، فإذا وقع الحادث أثناء تنفيذ عملية النقل تكون وكالة السياحة والسفر ملتزمة اتجاه السائح بالالتزامات التي تنطبق على الناقل. [1]

غير فكرة تجزئة العقد السياحي ظلت محدودة الانتشار بسبب صعوبة تطبيقها في عدّة جوانب بما في ذلك عدم إمكانية إدماج أحكام عقود متعددة في عقد واحد حيث أن لكل عقد خصائصه وأحكامه المميزة له، ومن جانب آخر عندما يتعاقد السائح مع وكالة السياحة والسفر فأن هدفه هو الحصول على رحلة سياحية يتمتع من خلالها بالخدمات المقدّمة في تلك الرحلة دون تحديد جزء أو أجزاء منه حيث يدفع ثمنا واحدا لهذه الرحلة دون أن يدفع أجزاء لكل مرحلة منها. [2]

ثانيا: تكييف عقد السياحة و الأسفار وفقا لمبدأ وحدة العقد

تعتمد فكرة وحدة العقد على تماسكه من الناحتين القانونية والاقتصادية فلا يمكن تجزئة العقد إلى مراحل وأقسام متعددة بل يتم دمج جميع عناصر العقد بحيث تكون إحدى العناصر هي الغالبة على البقية .

وبالتالي فإن أساس فكرة وحدة العقد هو أنه بغض النظر على تعدد الروابط القانونية بين وكالة السياحة والسفر والسائح فإن هناك وحدة اقتصادية لها سبب وأحد ومحل واحد وهو تأمين رحلة هادئة وآمنة، في هذه العلاقة تتبع عدة التزامات طبيعية يتبع الالتزام الرئيسي فيها قاعدة ثابتة وهي أن الفرع يتبع الأصل فحجز تذاكر السفر وحجز التأشيرة وحجز الفندق وأي خدمات أخرى مماثلة تعتبر أمور فرعية تخرج عن الالتزام الرئيسي في العقد والذي يتمثل في تأمين رحلة هادئة وآمنة .[3]

ويدعم الأخذ بهذا المبدأ أن السائح عندما يتعاقد مع وكالة السياحة والسفر فإنه يتعاقد مع العقد الشامل ككل دون تجزئته كما أنه يدفع ثمن مقابل كل ما تشمله الرحلة دون دفع ثمنا مستقلا لكل مرحلة من مراحلها. [4]

وعليه يتعين لتحديد الطبيعة القانونية لعقد السياحة النظر إلى الالتزام الغالب الذي تتحمله وكالة السياحة والسفر فإذا كان دورها الأساسي هو الوساطة والحجز يعتبر عقد وكالة، وإذا كان العنصر الأكثر أهمية في دورها هو المقاولة كما في الرحلات الشاملة فإننا بصدد عقد مقاولة سياحية .[5]

---

[1] ملاك بودودة ، رميسة خطاب، مرجع سابق، ص41.

[2] زهيرة قاسمي ، التكوين القانوني للعقد السياحي وفق التشريع الجزائري ،مجلة الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 10، العدد 01، سنة 2023،ص571.

[3] باسم شهاب، منال بن موسى ، مرجع سابق، ص12.

[4] فوزية شبانة، مرجع سابق، ص26.

[5] عبد القادر بزة ، مولود فنيش ، مرجع سابق ،ص 20.

خلاصة الفصل الأول

بعد دراستنا لهذا الفصل، استعرضنا ماهية وكالات السياحة والسفر وماهية العقد السياحي. بدأ المبحث الأول بتحديد مفهوم وكالات السياحة والسفر، حيث تم التطرق إلى الجوانب المهمة المتعلقة بها، بدءًا من تعريفها من الناحية اللغوية وحتى الفقهية والقانونية. كما تم استعراض تعريف وكالات السياحة عبر الإنترنت والتفريق بينها وبين المصطلحات المشابهة. ولم يقتصر الأمر على ذلك، بل تناولنا أنواع هذه الوكالات والأنشطة التي يمكنها ممارستها وفقًا للقوانين المعمول بها. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بمناقشة الشروط اللازمة للحصول على الترخيص لهذه الوكالات والتأثيرات الناتجة عن تحقيق هذه الشروط.

في المبحث الثاني، تناولنا ماهية العقود التي تبرمها وكالات السياحة والسفر، حيث قمنا بتعريف العقد من الناحية اللغوية والفقهية والقانونية فكل من الشكل العادي للعقد والشكل الإلكتروني، مع التركيز على الخصائص التي تميز كلًا منهما. كما اختتمنا المبحث بمناقشة التكييف القانوني لهذه العقود وفقًا للتشريعات والأنظمة القانونية المعمول بها.

الفصل الثاني : الأثار المترتبة عن إبرام وكالات السياحة والأسفارالعقد السياحي

في عقد السياحة، يتميز كل من الوكالة والمسافر بحقوق والتزامات تجاه بعضهما البعض، حيث يتعهد كل طرف بأداء مجموعة من الالتزامات المحددة في العقد. وفي حال تقاعس وكالة السياحة والسفر عن أداء هذه التزامات، تنشأ مسؤولية مدنية لها تجاه المسافر.

وعليه سنتطرق إلى بيان هذه الالتزامات (المبحث الأول)،مع البحث في حالة تقاعس وكالة السياحة والسفر عن أداء التزاماتها مما ينهض بمسؤوليتها المدنية، في هذا السياق، يمكن تحديد طبيعة المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والسفر على أن تكون إما مسؤولية شخصية، أي أن المسؤولية تنشأ بسبب تقصير أو إهمال مباشر من الوكالة نفسها، أو مسؤولية عن فعل الغير، حيث تعتبر الوكالة مسؤولة عن أعمال مقدمي الخدمات السياحية الذين تعاقدت معهم لتنفيذ التزاماتها (المبحث الثاني).

تحديد طبيعة المسؤولية يعتمد على حالة كل عقد وظروفه، ومن المهم أن يتم تحديد هذه النقاط بوضوح في العقد نفسه لتجنب أي لبس أو سوء فهم للالتزامات والمسؤوليات.

المبحث الأول: الالتزامات الناشئة عن عقد السياحة والأسفار

ينشئ عقد السياحة التزامات على عاتق الجانبين حيث يأخذ كل طرف في العقد مقابلا لما يعطيه، فنجد وكالة السياحة تقوم بالالتزامات المترتبة عليها اتجاه السائح وهو ما سنتناوله في المطلب الأول بالإضافة إلى قيام التزامات على عاتق السائح في مواجهة وكالة السياحة كمطلب ثاني.

المطلب الأول:التزامات وكالة السياحة والأسفار

يقع على عاتق وكالة السياحة اتجاه السائح عدة التزامات منها ما يكون قبل التعاقد (الفرع الأول) و أخرى التزامات عقدية تتم بعد التعاقد (الفرع الثاني).

الفرع الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد

-قبل تعاقد وكالة السياحة و السفر مع السائح تكون ملزمة بتزويده بالمعلومات الأساسية المتعلقة بالعقد المراد إبرامه أي ملزمة بالإعلام قبل التعاقد (أولا) إضافة إلى ضرورة حرصها على حسن اختيار مقدم الخدمة (ثانيا).

أولا: التزامات وكالة السياحة والأسفار بالإعلام قبل التعاقد

غالبا ما يعود عدم التوازن في العلاقة بين وكالت السياحة و المستهلك السائح إلى عدم التكافئ في كمية المعلومات التي يملكها كل طرف حول المنتجات و الخدمات المعروضة في السوق[1]، حيث تكون وكالة السياحة على دراية تامة بمميزات الخدمات المتاحة بحكم اختصاصها المهني في حين يفتقر المستهلك إلى المعرفة بطبيعة هذه الخدمات لذلك نجد أن الالتزام بالإعلام وما يشمله أفضل وسيلة للوقاية من الصعوبات التي قد تواجهه.

يعتبر الالتزام بالإعلام التزاما يسبق إبرام العقد إذا يفترض أن العقد السياحي لم يتم توقيعه بعد وفي هذه الحالة نكون في مرحلة تسبق تلاقي الإيجاب مع القبول ويقصد بها مرحلة التفاوض.[2]

ويعرف الالتزام بالإعلام المسبق بأنه:"إلتزام سابق على التعاقد يتوجب فيه على البائع تقديم جميع المعلومات الأساسية و الجوهرية المتعلقة بالعقد المراد إبرامه وتحديد الصفحات الأساسية للسلعة أو

[1]المختار لمجيدري،الحماية القانونية للسائح المغربي في النطاق التقليدي و الالكتروني(دراسة مقارنة)، مجلة جامعة الشارقة،مركز رأي للدراسات والأبحاث المغربية المجلد11، العدد02، سنة 2019، ص 225.

[2]محمد ربيع فتح الباب ،الجوانب القانونية للعقد السياحة،مجلة متخصصة في الدراسات و البحوث القانونية، جامعة القاهرة،المجلد08،العدد3،سنة2020،ص1039.

الخدمة محل العقد من أجل أن يكون المستهلك واعيا عالما بكل مشتملاته وبالتالي يكون رضاه سليما وكامل عند التعاقد." [1]

المشرع الجزائري لم ينص صراحة على الالتزام بالإعلام في القانون 99-06 إلا أنه أشار إليه من خلال تعريفه لعقد السياحة و الأسفار في المادة 14 التي نصت على أنه: "كل اتفاق مبرم بين الوكيل و الزبون و المتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد و مراجعة الأسعار المحتملة و الجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ".[2]

ونصت المادة 16 من نفس القانون على: "يتبث عقد السياحة و الأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد ويوافق عليه الزبون."[3]

كما عرفت المادة 06 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية و الإشهار الإلكتروني بأنه :"كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع سلع أو خدمات عن طريق الاتصالات الإلكتروني."[4]

مما سبق يتضح لنا أن وكالات السياحة و السفر ملزمة بإعلام السائح بجميع المعلومات الضرورية لتنفيذ رحلة أمنة،يتم ذلك من خلال البيانات المدرجة في وصل الحجز و التي تتجسد فيما بعد في العقد في حال موافقة السائح على برنامج الرحلة وشروطها.

نشير هنا إلى أن الأساس الجوهري الذي يقوم عليه الالتزام قبل التعاقد بالإعلام هو تحقيق التساوي و التكافئ بين الطرفين و تحقيق التوازن في العقد عن طريق البيانات التي تمثل ضمانات مهمة لحرية التعبير عن الرأي، ومن جهة أخرى في عقود الإذعان حيث أنه لا يوجد نص قانوني يحمي الطرف المذعن قبل التعاقد[5].

وفي الأخير يمكننا القول أن وكالة السياحة و الأسفار ملزمة بالإعلام قبل التعاقد بالمعلومات و البيانات على نحو دقيق وبعدها يتم الاتفاق عليها و تجسيدها في العقد السياحي.

---

[1]أم الخير بوعلالة ، راشدي خيرة،مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار،مذكرة لنيل شهادة الماستر قانون أعمال، جامعة احمد دراية أدرار،كلية الحقوق و العلوم السياسية، سنة 2021-2022، ص24.

[2]المادة14 من القانون 99-06 سابق الذكر.

[3]المادة 16 المرجع نفسه.

[4]القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24شعبان عان 1439الموافق ل 10مايو 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية،جريدة رسمية، عدد28 سنة2018.

[5]مباركة حنان كركوري، عقد السياحة والأسفار،المرجع السابق،ص143.

ثانيا: حسن اختيار مقدمي الخدمات

في إطار تنفيذ وكالات السياحة لأعمالها تتعامل مع مقدمي الخدمات الذين يتولون تنفيذ جميع أو معظم مراحل الرحلة وهنا يقع على عاتق وكالة السياحة و السفر الالتزام بالاختيار السليم لجميع مقدمي الخدمات السياحية مثل الفندقي و الناقل و غيرهم من الذين يتعاملون مع السائح أثناء الرحلة.

ويقع هذا الالتزام على عاتق شركة السياحة حتى وإن لم ينصص العقد على ذلك لأنه التزام ينشأ عن العقد ذاته لأن شركة السياحة تمتلك الخبرة بالإضافة إلى المعلومات الفنية المتعلقة بمهمتها و التي يقصدها السائح بناءا عليها حيث يعتقد أن الشركة بحكم خبرتها و تخصصها ستجنبه الكثير من المصاعب وتضمن له رحلة أمنة.[1]

والجدير بالذكر أن نطاق الالتزام بحسن اختيار مقدم الخدمة من قبل الوكالة السياحية يتفاوت بشكل كبير بناءا على الدور المخصص لها سواء كان دورها يقتصر على الوساطة أو ستشمل الخدمة بشكل فعلي.

فتعتبر الوكالة مسؤولة عن مخافة الالتزام بحسن الاختيار عندما تلجأ إلى ناقلين يقدمون خدماتهم في ظروف وشروط تخالف متطلباتهم وكذلك في حال توفير إقامة فندقية غير مجهزة تفتقر لمعايير السلامة،ووفقا لهذا المدلول فإن كون الالتزام بتحقيق نتيجة لا يمكنها التخلص من مسؤوليتها إلا بإثبات سبب خارجي،أما في حالة الوساطة في تنفيذ رغبة الزبون في اختيار مقدم الخدمة ما يجعل التزامها في هذه الحالة التزاما ببدل عناية وفقا للقواعد العامة.

الفرع الثاني:الالتزامات العقدية لوكالة السياحة والأسفار

إضافة إلى التزامات الوكالة قبل التعاقد يترتب على عاتق وكالة السياحة والأسفار جملة من الالتزامات الأخرى في سبيل تنفيذ برنامج الرحلة السياحية محل العقد،حيث سنتناول الالتزام بالإعلام بعد التعاقد(أولا)،والالتزام بضمان سلامة السائح(ثانيا)،والالتزام بمراقبة مقدمي الخدمات(ثالثا).

أولا: الالتزام التعاقدي لوكالات السياحة والأسفار بالإعلام

يقصد بالالتزام بالإعلام :"أن يلتزم احد الطرفين بتقديم كل المعلومات والبيانات اللازمة لمساعدة الطرف الأخر على إبرام أو تنفيذ بل وحتى تحذيره إذا استدعى الأمر."[2]

---

[1]زينة غانم العبيدي،سارة احمد حمد العبيدي،عقد السياحة الالكتروني (دراسة تحليلية مقارنة)،مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية ،العدد07،ص 235.

[2]مصطفى أبو عمرو،الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك،دراسة في القانون الفرنسي و التشريعات العربية،(د ون طبعة) ،دار الجامعة الجديدة.

وعليه فالالتزام التعاقدي بالإعلام يلزم وكالة السياحة والسفر بصفتها المتعاقد المحترف بتزويد السائح بمعلومات صادقة وحقيقية حول تفاصيل العقد، برنامج الرحلة، المخاطر المحتملة وسبل الوقاية منها، وهذا وفق للعادات السائدة ومتطلبات العدالة مع مراعاة طبيعة التعامل.

وقد حصر الفقيه الألماني HERSFELDER الالتزام التعاقدي في ثلاثة صور تتمثل في:

الصورة الأولى: تتمثل في البيانات التي يتوقف عليها حسن تنفيذ العقد السياحي.

الصورة الثانية: تتمثل في الالتزام بتقديم حساب عن هذه البيانات.

الصورة الثالثة: تتمثل في الالتزام بلفت نظر المتعاقد الأخر وإحاطته علما بالمسائل التي يترتب عليها حين تنفيذ العقد.[1]

وبالنظر إلى أن الالتزام بالإعلام في تنفيذ العقد السياحي يهدف إلى منع السائح من التعرض للتضليل عبر الدعاية المبالغ فيها ،والتي يمكن أن تقوم بها وكالة السياحة والسفر لإشهار خدماتها السياحية.

فإذا الالتزام بالإعلام في مرحلة تنفيذ العقد يترتب عنه تقديم المعلومات الحقيقية بشأن الرحلة المعلن عنها، وبالتالي يضمن للسائح التمتع بتجربة سياحية ممتعة ومريحة. مثال ذلك إذا قامت الوكالة السياحية بتنظيم رحلة وقدمت معلومات كاذبة عن برنامج الرحلة،فان مسؤوليتها تقع نتيجة تقديم معلومات مضللة للسائح.[2]

ثانيا:الالتزام بضمان سلامة السائح

يعرف الالتزام بالسلامة بأنه سيطرة المدين على الأشخاص و على الأشياء التي تثير الضرر الجسدي .[3]

و المقصود بضمان السلامة في العقود السياحية هو التزام وكالة السياحة بصفتها الجهة المتخصصة بالحفاظ على سلامة السائح الجسدية طوال مدة تنفيذ العقد فتكون ملتزمة باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لمنع وقوع الحوادث دون أي إهمال و بالتالي إذا تعرض السائح لأي ضرر جسدي التزمت وكالة السياحة بتعويضه بصفتها المسؤولة عن ضمان سلامته .

وقد اشترط الفقه بعض من الشروط من اجل تحقق التزام وكالة السياحة والسفر بضمان سلامة السائح والتي هي:

---

[1]زليخة حيمر،الالتزام بالإعلام في مجال خدمات السياحة و الأسفار،مجلة القانون والمجتمع،المجلد08،العدد01،سنة 2020 ،ص249.

[2]مباركة حنان كركوري ، عقد السياحة والاسفار،المرجع السابق ،ص148.

[3]عبد القادر أقصاصي،الالتزام بضمان السلامة في العقود،الطبعة الأولى،دار الفكر الجامعي،الإسكندرية،2010 ،ص33.

- ✓ وجود خطر يهدد سلامة السائح الجسدية حيث أن هذا الالتزام يمس فقط المخاطر التي تهدد السلامة الجسدية للسائح و لا يمتد إلى أمواله و ممتلكاته.
- ✓ أن يعهد أحد المتعاقدين بحفظ سلامة الطرف الآخر فالسائح يضع ثقته في وكالة السياحة المتعاقد معها و هي بدورها تقوم بالمحافظة عليها.
- ✓ أن يكون المدين بالالتزام محترفا.[1]

وفي هذا الصدد نصت المادة 18 من القانون رقم 99-06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على انه:"يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها،أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شانها توفير امن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها."[2]

وعليه نستنتج أن سلامة السائح لا تقتصر فقط على توفير الإجراءات اللازمة وإتخاذ الإحتياطات لتجنب وقوع حوادث خلال السفر أو الإقامة أو زيارة المعالم السياحية، بل تتضمن أيضًا توفير جميع المعلومات اللازمة والضرورية حول بلد الوصول، بالإضافة إلى تقديم النصح والإرشاد حول المناطق غير الآمنة التي ينبغي تجنبها،في حالة مخالفة هذا الالتزام تترتب مسؤوليتها.

وعليه تنص المادة 21 من نفس القانون على أن " تكون الوكالة المسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلّي أو الجزئي لالتزاماتها و كذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند انجاز الخدمات المتفق عليها ."[3]

ما يأخذ على هذا النص أنه حمّل الوكالات مسؤولية تعويض السياح عن أي ضرر يصيبهم و يجب على السائح في هذه الحالة إثبات وجود خطأ من صاحب الوكالة لتمكن من الحصول على التعويض.

ثالثا:الالتزام بمراقبة مقدمي الخدمات السياحية

دور وكالة السياحة و السفر لا ينحصر فقط في اختيار مقدمي الخدمات السياحية بل يتجاوز ذلك حيث تتولى أيضا مهمة مراقبتهم و متابعتهم أثناء تقديم الخدمات بهدف ضمان استمرارية جودة الخدمة و تحقيق رضا العملاء و يمكنها التدخل عند الحاجة لضمان الالتزام المحدد و تحقيق تجربة سياحية مرضية للسائحين.

[1] رشيدة بن بلخير، كريمة بن جاب الله ، مرجع سابق، ص70.
[2] المادة 18 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.
[3] المادة 21 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.

المشرع الجزائري لم ينص صراحة عن على هذا الالتزام ،إلا انه استنتاجه ضمنيا بموجب نص المادة 21 من القانون 99-06 السالف الذكر،بمعنى أن الالتزام بمتابعة ومراقبة مقدمي الخدمات مفروض ضمنيا بمقتضى العقد السياحي وذلك لضمان عدم تسببهم في إلحاق ضرر بالعملاء.

للتنويه فان الاختلاف بين الإلتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات والإلتزام بمراقبتهم في فترة،فالإلتزام بالمراقبة يكون في الفترة الذي يكون العقد فيها ساري المفعول بينما الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات فيكون في الفترة قبل التعاقد.

المطلب الثاني:التزامات السائح

عقد السياحة عقد ملزم لكلا الطرفين الوكالة والسائح، ويفرض على كل منهما التزامات، من جانب الوكالة، يجب عليها تقديم الخدمات المتفق عليها بشكل جيد وفقًا للشروط المحددة في العقد.

فالمقابل السائح يجب عليه الالتزام بدفع الأتعاب المتفق عليها وتقديم المعلومات الصحيحة والمطلوبة للوكالة. كما يجب أن يحترم السائح البرنامج السياحي المقدم والمواعيد المحددة، والتعامل بشكل لائق مع ممثلي الوكالة ومقدمي الخدمات السياحية خلال الرحلة،وهذا ما سنتناوله في هذا المطلب،حيث عالجنا موضوع الالتزام بدفع ثمن الرحلة(الفرع الأول) الالتزام بإحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار(الفرع الأول).

الفرع الأول:الالتزام بدفع ثمن الرحلة

تنص المادة 15 من القانون رقم 99-06 على انه"تكون الخدمات المقدمة بمقابل من طرف الوكالة محل العقد." [1]

يفهم من سياق هذا النص القانوني انه الخدمات التي تقدمها وكالة السياحة والأسفار تكون بمقابل مادي كموضوع للعقد بين الوكالة السياحية والسائح. يعني هذا أن أي خدمة سياحية مهما كان نوعها تُقدم من قبل الوكالة تكون بدفع ثمنها ومن أمثلة هذه الخدمات حجز غرفة في الفندق،حجز تذاكر النقل، أو تنظيم الرحلات، تُعتبر محل العقد الذي يتم بموجبه تقديم الخدمة مقابل مبلغ مالي محدد ،لان هدف الوكالة الأساسي هو تحقيق الربح مقابل أعمالها.

كما يتم تأكيد السعر المتفق عليه بين الوكالة والسائح ووقت الدفع مسبقا، ولا يمكن مراجعته أو تعديله إلا إذا كانت هناك بنود محددة ومتفق عليها في العقد. يعني ذلك أن أي تغير في السعر يجب أن يكون متفقًا عليه بموجب بنود محددة ومضمونة في العقد المبرم بين الطرفين. وهذا ما تناولته المادة17 من القانون

[1]المادة 15من القانون99-06 السابق ذكره

رقم99-06 حيث نصت على"انه لا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه بين الطرفين إلا بموجب بند وارد في العقد".[1]

الفرع الثاني:الالتزام بإحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار

أولا:الالتزام بإحترام برنامج الرحلة[2]

العميل ملزم بالالتزام ببرنامج الرحلة السياحية، سواء تم وضعه من طرف وكالة السياحة أو تم الإعلان عنه من قبلها، أو تم وضعه من قبل العميل نفسه وتم الاتفاق عليه بين الطرفين. يتضمن احترام العميل لبرنامج الرحلة السياحية احترام المواعيد المحددة، مثل مواعيد الحضور والمغادرة من الأماكن المحددة لبداية ونهاية الرحلة، وذلك بموجب الاتفاق بين الطرفين.

ويُعتبر عقد السياحة عقداً زمنياً محدد المدة، مثل عقود الإيجار والعمل والمقاولة، وعند انتهاء مدته، ينتهي العقد ما لم يتم الاتفاق بين الطرفين على تمديده. في حالة التمديد، يجب الاتفاق على الشروط والأسعار المتفق عليها في العقد الأصلي، ما لم يتم الاتفاق على شروط جديدة.

بالإضافة إلى ذلك، يشمل التزام العميل السائح باعتباره مهني محترف بالالتزام ببرنامج الرحلة السياحية أيضًا الالتزام بإعلام وكالة السياحة بجميع المعلومات الضرورية والمهمة التي قد تؤثر في تنظيم الرحلة السياحية أو في عقد السياحة نفسه.

استنادا لوجود فجوة في التشريع الجزائري بشأن التزام العميل بإعلام وكالة السياحة والسفر بأي معلومات تؤثر على تنفيذ الرحلة، تم تعزيز هذه الدراسة بحكم من محكمة النقض الفرنسية بخصوص الرحلة السياحية إلى إسرائيل.حيث تعتبر من الأحكام القضائية المعروفة في هذا السياق هي التزام السائح بإعلام وكالة السياحة بأي عوامل قد تؤثر على الرحلة، مثل تحديد موعد الانطلاق. حيث قضت المحكمة بأنه ينبغي على السائح تحذير وكالة السياحة بأي عناصر من شأنها أن تؤثر على سير الرحلة، وهذا يشمل أي تفاصيل تتعلق بالخصوصية أو الظروف الخاصة التي قد تؤثر على تنفيذ الرحلة بشكل عادي.[3]

---

[1] المادة17من القانون رقم 99-06، المؤرخ في04 أفريل 1999،المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والإسفار،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد24،المؤرخة في07أفريل1999.

[2] راجع محمد ربيع فتح الباب، الجوانب القانونية لعقد السياحة -دراسة تحليلية مقارنة بين القانون المصري والقانون الفرنسي-،المجلة القانونية(مجلة متخصصة في الدراسات والبحوث القانونية)،المجلد8،العدد3، نوفمبر 2020،ص1059،ص1060.

[3] مباركة حنان كركوري،التزامات السائح التعاقدية المترتبة عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار في مواجهة الوكالة السياحية،مجلة دفاتر السياسة والقانون،جامعة ورقلة،عدد خاص،جوان 2018،ص135.

ثانيا:الالتزام باحترام النظام العام والآداب العامة:

يجب على السائح أن يلتزم بإحترام بالنظام العام والأخلاقيات العامة خلال زيارته لأي دولة ، وذلك عن طريق الامتثال للقوانين المحلية والتشريعات المعمولة بها في تلك الدولة، وتجنب السلوكيات التي قد تتعارض مع القيم وثقافة الدولة المستضيفة. يشمل ذلك أيضًا احترام الآخرين، والحفاظ على النظافة العامة، والامتناع عن التصرف بشكل غير لائق و باحترام النظام العام والأخلاقيات العامة، لذلك نجد غالبية الدولة قامت بوضع قوانين خاصة بالأجانب حماية له .

يمكن للسياح المساهمة في تعزيز وتبادل التفاهم الثقافي والسلام الاجتماعي خلال رحلاتهم، وبناء علاقات إيجابية مع المجتمعات التي يزورونها.

المبحث الثاني: المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار إتجاه الزبون

المسؤولية المدنية تنشأ عن خرق الوكالة لإتزاماتها تجاه عملائها، مما يؤدي إلى تعرض السائحين للضرر. هذا يمنح العملاء المتضررين الحق في التعويض. لذا تتحمل وكالات السياحة والسفر مسؤولية مثل الوفاة أو الإصابات الجسدية والمادية التي تعرض لها السائحون نتيجة لخدمات سياحية غير ملائمة، بالإضافة إلى فقدان الأمتعة والأضرار الناجمة عن ذلك، أو إلغاء أو تعديل الرحلة بشكل غير مقبول. هذه تعتبر مسؤولية شخصية، فضلاً عن تنفيذ برنامج الرحلة من قبل الأشخاص الموكلين بهم من قبل الوكالة، مثل الناقلين والفنادق والمرشدين السياحيين. يتم مراجعة هؤلاء الأشخاص ليس فقط بناءً على، أخطائهم أو سوء سلوكهم، ولكن أيضًا وفقًا لالتزاماتهم العقدية بشأن أعمال الغير.

المطلب الأول:نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

سنتناول من خلال هذا المطلب مسؤولية الوكالة السياحية عن خطئها الشخصي في الفرع الأول ،ومسؤوليتها عن خطا الغير فرع الثاني.

الفرع الأول:المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة والأسفار

إن أحكام المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة والأسفار تختلف بحسب طبيعة الأضرار التي تلحق بالسائح أثناء الرحلة أو الإقامة متعددة كونها إما أضرار تصيب جسده فتصنف على أنها أضرار جسدية يتعرض لها فالرحلة نتيجة لحادث مرتبط بوسيلة نقل، كما يمكن أن يكون الضرر أصابه أثناء المكوث في الفندق، أو أضرار لاحقة بأمواله نتيجة لضياع أمتعة السائح.فضلا عن الأضرار الناجمة عن سوء تنظيم الرحلة السياحية أو تعديلها.

أولا: مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية

الضرر الجسدي يمثل أي إعتداء على سلامة الشخص في جسمه، سواء من خلال تسبب الأحداث في جروح أو تدمير أحد أعضاء الجسم، مما قد يؤثر على قدرته على الكسب أو حياته بشكل كبير. على سبيل المثال، يمكن أن يتضمن هذا النوع من الضرر الذي يلحق بالسائح العديد من الأمور، مثل الإصابة بجروح أو أمراض ناتجة عن تناول أطعمة غير صالحة، أو التعرض لحوادث أثناء تواجده في الفندق أو أثناء التنقل.[1]

في الواقع، يكون تعرض السائح للأضرار الجسدية أكثر احتمالًا في الرحلات الجماعية الشاملة التي تنظمها وكالات السياحة والسفر لفترة زمنية محددة. فخلال هذه الرحلات، يتواجد السياح في بيئات مختلفة ويقومون بأنشطة متنوعة، مما يزيد من احتمالية وقوع حوادث أثناء الانتقال بين المواقع السياحية، أو أثناء فترات الإقامة في الفنادق، أو حتى أثناء التجول واستكشاف المعالم السياحية. لذلك، يجب على وكالات السياحة والسفر اتخاذ الاحتياطات اللازمة وتوفير السلامة والأمان للسياح خلال مثل هذه الرحلات،[2]بمجرد أن يتعرض السائح لأي ضرر، تتولى وكالة السياحة والسفر المسؤولية عن أفعالها الشخصية تجاه السائح المتضرر. هذا يعني أن الوكالة ملتزمة بتقديم الخدمات المتفق عليها بمستوى عالٍ من الجودة والسلامة، وفي حالة عدم الامتثال لهذه الالتزامات ونتيجة لذلك تعرض السائح للأذى، يمكن أن تكون الوكالة مسئولا عن التعويض عن الضرر الذي يتكبده السائح نتيجة لذلك.

إذا تسببت وكالة السياحة والسفر في سوء اختيار مركبة النقل أو قائدها، أو في عدم مراقبتها للوضعية بشكل مناسب وفق القوانين واللوائح المحلية، وتسبب هذا السوء في حادث يؤدي إلى إصابة أو وفاة للسائحين، فإن الوكالة يمكن أن تتحمل المسؤولية القانونية.

تقع المسؤولية على وكالات السياحة والسفر إذا كانت مالكة لوسيلة النقل، حيث تلتزم بتوفير ضمان سلامة السياح بما يتفق مع التزامات الناقل،وهذا طبقا للمادتين 17 و 34 من القانون رقم 13-01 الذي يسمح لها بتشغيل وسائل النقل البرية، والمادة 05 من المرسوم التنفيذي 2000-81، الذي يسمح لها بالاستثمار في النقل البحري عن طريق الامتياز في الإطار ما يسمى بالرحلات السياحية البحرية،وتتعهد وكالات

[1] محمد بن حمار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون،تحت عنوان حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، جامعة الجزائر كلية الحقوق، السنة الدراسية 2016/2015، ص 94 .

[2] رابح بلعزوز،مرجع سبق ذكره، ص114.

السياحة والسفر وتدعو الجمهور للاشتراك في الرحلات السياحية، مقابل ثمن إجمالي يشمل النقل والخدمات السياحية الأخرى. يجب على الوكالات السياحية والسفر تحمل المسؤولية كمنظمين للرحلة، وذلك لأن السائح لا يتعاقد معها كالناقل فقط، بل كمنظم للرحلة، وبالتالي، يتوجب عليها تعويض السائح عن الضرر الذي يتعرض له نتيجة للحوادث التي تمر بها أثناء الرحلة[1].

وفقًا للتشريعات الجزائرية، يُلقى على عاتق الناقل التزامًا بضمان سلامة المستهلك ونقله بسلام إلى المكان المتفق عليه في العقد دون أي إصابات أو ضرر،[2]في حالة مخالفة الناقل لالتزاماته، يقع على عاتقه مسؤولية عقدية، ولكن قد لا تكون وكالة السياحة والسفر مالكة لوسائل النقل أو مستأجرة لها. على الرغم من ذلك، يُعتبر من الممكن أن يتولد اعتقاد لدى المستهلك السائح بأن الوكالة السياحية هي الناقل الحقيقي، نظرًا للمظاهر الخارجية التي اتخذتها الوكالة السياحية. وفي حالة إهمال الوكالة في الإشارة إلى الناقل الحقيقي أو عدم ظهور اسمه في المكان المخصص للناقل على التذكرة، فإنها قد تعتبر ناقلاً بموجب نظرية الأوضاع الظاهرة،بصورة مباشرة، لا يُشمل هذا الحكم في الجزائر عمليات النقل التي تتم بالسكك الحديدية. ففي مثل هذه الحالات، تُمنح الدولة امتياز استغلال وتسيير السكك الحديدية إلى مؤسسة واحدة أو عدة مؤسسات للنقل بالسكك الحديدية. ومن ثم، لا يكون هناك أي مبرر للاعتقاد أن وكالة السياحة والسفر التي تعاقد العملاء معها هي مالكة للقطارات.[3]

ضمان سلامة المستهلك السائح والمسؤولية المترتبة عنه ليست محصورة في مجال النقل فقط. بل تمتد هذه المسؤولية لتشمل جميع جوانب الخدمات السياحية التي يتلقاها السائح أثناء رحلته. فضلاً عن النقل، قد تشمل هذه المسؤولية أيضًا جودة الإقامة في الفنادق أو الأماكن التي يقيم فيها السائح، بناءً على ما تقدم، يتسع الالتزام التعاقدي لصاحب الفندق ليشمل ما لم يتم الاتفاق صراحة عليه، وفقًا لطبيعة الالتزام والعرف المتعارف عليه بين الأطراف. يعني ذلك أن التزام صاحب الفندق لا يقتصر على تقديم مكان للإقامة فقط، بل يشمل أيضًا كافة الخدمات والتجهيزات اللازمة لضمان سلامة النزيل. وبما أن الفنادق

---

[1]إبراهيم خليل، التزامات وكالات السياحة والسفر ومسؤوليتها في مواجهة العملاء، طبقا للقانون الجزائري، مقال منشور مكتب الاستشارات القانونية وأعمال المحاماة الالكتروني، تاريخ التحميل 2014/10/11، صادر في الموقع الالكترونيhttp://kenanaonlin.com/users/ibrahimkhalil/aboutus

[2] نعيمة بن قريش ،النظام القانوني لعقد نقل الأشخاص بالسكك الحديدية (دراسة مقارنة) ، مذكرة ماجستير في الحقوق تخصص عقود ومسؤولية ، كلية الحقوق ، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس ، تاريخ المناقشة 2014/05/27 ، ص 54 .

[3] وقد ذهبت الغرفة المدنية للمحكمة العليا في قرار صادر لها بتاريخ :2011/10/20، الملف رقم : 688491 ، إلى أن المبدأ "يمكن قيام المسؤولية المفترضة للشركة ، ناقلة المسافرين بالسكك الحديدية ، في حالة وقوع حادث مميت داخل المرافق التابعة لها والتي لها رقابة عليها ، بواسطة أعوانها عند أبواب المحطة، وانتفاء المسؤولية العقدية للشركة ، بسبب عدم توفر الضحية على صفة المسافر القانوني (انعدام التذكرة)، لا يحول دون قيام مسؤوليتها المفترضة" ، مجلة المحكم العليا ، العدد الأول ، ص 139 .

تحتوي على العديد من الأجهزة الكهربائية والمعدات الرياضية وأدوات الطهي وغيرها، فإن صاحب الفندق ملزم بتوفير بيئة آمنة وخالية من المخاطر للنزيل. ولتحقيق هذه الغاية، يجب أن يكون صاحب الفندق مهنيًا محترفًا، وأن يتخذ الإجراءات الضرورية للمحافظة على سلامة النزيل، مما يتطلب اكتسابه الخبرة والمعرفة اللازمة لممارسة مهنته بشكل فعال وآمن.[1]

يتضح من ذلك أن السائح له حق في رفع دعوى التعويض سواء ضد وكالة السياحة أو صاحب الفندق، أو كليهما معًا ،عندما يواجه السائح اختيارًا بين رفع دعوى بناءً على المسؤولية العقدية للوكالة أو المسؤولية التقصيرية للفندق، يجب عليه التحليل بعناية لتقدير الخيارات القانونية المتاحة والمصلحة الشخصية في القضية. ويتبنى هذا الاتجاه الأستاذ أحمد سعيد الزقرد. يعتبر هذا التبرير مبنيًا على فكرة تجزئة العقد السياحي وتحديد الجزء الذي وقع فيه الحادث، فإذا كان الحادث وقع أثناء الإقامة في الفندق، يُعَدُّ صاحب الفندق مسؤولًا تحمله مسؤولية تعاقدية تجاه السائح المضرور، وليس وكالة السياحة والأسفار.[2]

في تقديرنا، هذا الاتجاه لا يتماشى مع توجيهات المشرع الجزائري حيث جاء في المادة 21 من القانون 99-06 التي نصت على: " أن وكالة السياحة والأسفار مسؤولا عقديا عن كل ضرر يلحق بالسائح سواء تسبب فيه شخصيا أو تسبب فيه من عهدت إليهم تنفيذ التزاماتها ".[3]

وتأكيدا لذلك قضت محكمة النقض الفرنسية في حكم حديث بشكلٍ نوعي مسؤولية وكالة السياحة والسفر المنظمة للرحلة عند حدوث إخلال في التزامها بضمان سلامة السياح، وذلك بناءً على تعرض سائح لحادث في فندق. وأكدت المحكمة أن هذه المسؤولية تقوم على القواعد ذاتها التي تسري على الفنادق التي يُعهد لها إقامة الزبائن.[4]

الخلاصة هي أنه إذا ثبت أن وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن الضرر الناتج عن خطأ معين في الحالات التي يشترط فيها الخطأ، فإنها تكون ملزمة بتعويض السائح المتضرر بشكل كامل عن الأضرار التي تعرض لها، بما في ذلك الخسائر المادية والمعنوية، والتكاليف الطبية، والمبالغ التي فاتته من الربح

[1] زينب رزاق حسين ، التزام صاحب الفندق بالإقامة الهادئة ، مقال منشور في مجلة رسالة الحقوق ، صادر عن كلية القانون،جامعة كربلاء ، العراق ،السنة الخامسة ، العدد 5، سنة 2013 ،ص 233 .

[2] حنان كركوري مباركة ، عقود السياحة والأسفار، المرجع السابق، ص 208، ص209 .

[3] المادة 21 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره .

[4] رابح بلعزوز،المرجع السابق ، ص117 .

بسبب الإصابة. وتقدير هذا التعويض يتوقف على سلطة قاضي الموضوع الذي يحمل صلاحية تقديرية في هذا الشأن.[1]

ثانيا: مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن الأضرار المالية

الضرر المالي الذي يتعرض له السائح قد يتضمن فقدان، تلف، أو سرقة أمتعته، وهناك اختلاف في التعويض اعتمادًا على ما إذا كانت هذه الأمتعة قد عهد بها السائح إلى وكالة السياحة والأسفار أم لا.إذا كان السائح قد عهد بأمتعته إلى الوكالة، فإن الوكالة تتحمل المسؤولية الكاملة عن فقدانها أو تلفها أو سرقتها، ويتوجب عليها تعويض السائح بالقيمة الكاملة لهذه الأمتعة،أما إذا بقي السائح محتفظًا بأمتعته بنفسه أثناء الرحلة دون تسليمها للوكالة، فإن المسؤولية عن فقدانها أو تلفها تقع على السائح نفسه، والوكالة ليست ملزمة بتعويضه عن ذلك.

سنتناول الأحكام القانونية لهذه النقاط بشكل محدد وتحديد المسؤوليات والتعويضات المناسبة بناءً على ظروف كل حالة.

1. الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار

في العقود السياحية التي تأخذ شكل الرحلات الشاملة التي تنظمها وكالات السياحة والسفر، يتم عادةً تحميل المسافرين وكالة السياحة بمسؤولية نقل أمتعتهم إلى الوجهة المقصودة. عادةً ما تكون هذه الخدمة جزءًا من الحزمة الشاملة التي يتم تقديمها للمسافرين، وتشمل العمولة عن هذه الخدمة في المبلغ الإجمالي للرحلة.بالتالي، يتوقع المسافرون عادةً أن تتولى وكالة السياحة والسفر نقل أمتعتهم وتسليمها إلى غرفهم في الفندق. وعند وصولهم، يفترض أن يجدوا أمتعتهم في الغرفة المخصصة لهم.وبما أن هذه الخدمة تعتبر جزءًا من العقد السياحي، فإن وكالة السياحة مسؤولة عن أي ضرر يتعرض له المسافرون أثناء نقل أمتعتهم، ويتضمن ذلك التلف أو الفقدان. وتكون الوكالة ملزمة بتقديم تعويض للمسافرين وفقًا للشروط المنصوص عليها في العقد السياحي والقوانين ذات الصلة.

بناءً على هذا النظر، يمكن تفسير العلاقة بين السائح ووكالة السياحة والسفر على أنها علاقة وديعة. في هذا النوع من العلاقات، يُعَدُّ العقد بمثابة عقد وديعة بين الطرفين، حيث يتعهد المودع (السائح) بتسليم الأمتعة إلى المودع لديه (وكالة السياحة والسفر)، وبدورها، تتعهد وكالة السياحة والسفر بالعناية بالأمتعة

[1]طبقا للمادة 182 من التقنين المدني الجزائري التي نصت على "إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد ، أو في قانون القاضي هو الذي يقدره ، ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب بشرط أن يكون هذا نتيجة لعدم الوفاء بالالتزام أو للتأخر في الوفاء به".

وإرجاعها بسلام إلى المودع عند الحاجة.وبموجب هذه العلاقة، يتوجب على وكالة السياحة والسفر أن تحتفظ بالأمتعة بعناية الشخص العادي، وأن تقدم الخدمة المتفق عليها بمستوى عالٍ من الاعتناء. وفي حالة حدوث أي ضرر للأمتعة أثناء النقل أو الاحتفاظ بها، فإن وكالة السياحة والسفر مسؤولة عن تعويض المسافر بما يتماشى مع الشروط والأحكام المتفق عليها مسبقًا في العقد السياحي والقوانين المعمول بها.[1]

وهذا يعني أنه من أجل تحميل وكالة السياحة السفر المسؤولية عن فقدان الأمتعة الموكلة إليها، يجب على السائح إثبات الخطأ من جانب وكالة السياحة و السفر أو الشخص الذي عهد اليه مهمة حفظ الأمتعة،وينتج عن ذلك إمكانية إعفاء الوكالة السياحية من المسؤولية إذا أثبتت أنها بذلت العناية اللازمة في الحفاظ على الأموال الموضوعة في حيازتها أو أن الخسارة كانت نتيجة لأسباب خارجية خارجة عن إرادتها.[2]

لذلك يمكن القول أن عقد السياحة هو بطبيعته عقد استهلاكي، مما يجعله غير قادر على تطبيق أحكام الودائع العادية فيما يتعلق بالتزامات وكالات السياحة والسفر بالحفاظ على أمتعة السائحين الموكلة إليهم. وفي هذا الصدد، يتحول هذا من واجب عادي للعناية بالودائع إلى واجب تحقيق نتيجة، وطالما أن سلوك وكيل السياحة يقاس وفق معايير مهنية، معاير الشخص الحريص وليس ما بين يديه. وبالتالي فإن مسؤوليته تكمن في حماية أمتعة السائح دون إثبات خطأها أو خطأ الشخص المعني بدوره مثل الناقل أو صاحب الفندق، والتزامها بعدم استخدام الأمتعة دون إذن مسبق.[3]

2. الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار

إذا لم يعهد السائح بأمتعته إلى وكالة السياحة والسفر فهو غير مسؤول كمودع ، ولكن من الضروري مراعاة الوقت والمكان الذي وقع فيه الضرر أو الخسارة، ففي هذه الحالة يجب أن يكون الفقدان أو التلف وقع أما في عملية النقل أو أثناء المكوث في الفندق .وهو الأمر الذي لا يخرج عن أحد الحالتين:

الحالة الأولى: فقدان الأمتعة أو تلفها أثناء النقل

"تجدر الإشارة إلى أن السائح هو المسؤول عن الأمتعة (مثل النقود وحقائب اليد والممتلكات الشخصية) التي يحملها أثناء النقل، ولكن الحد يجب ألا يتجاوز المبلغ المسموح به الذي نشره الناقل على تذكرة النقل

---

[1] راجع عبد الرازق السنهوري،الجزء السابع، مصادر الالتزام، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان،بون ذكر سنة الطبع، ص675، ومايليها، وراجع المادتين 590 و 2/592 من التقنين المدني .

[2] عبد المالك مولاي ، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار اتجاه السائح ، مجلة القانون الدولي والتنمية، المجلد10،العدد 02،سنة 2023، ص407 .

[3] عبد المالك مولاي ، المرجع نفسه،ص 407.

وعند التوقيع العقد. لا يمكن للسياح تحميل منظمي الرحلات السياحية أو شركات النقل المسؤولية عن الخسائر أو الأضرار التي لحقت بهم. "[1]

إذا كان الراكب يحمل أمتعة تتجاوز الحدود المسموح بها للوزن أو الحجم، فيجب على الراكب تسليمها إلى الناقل ودفع رسوم إضافية، حيث أن الناقل هو المسؤول عن سلامتها وأمن توصيلها،فهذه الحالة الوكالة السياحية لا تتحمل المسؤولية عن ضياع الأمتعة أو تلفها لأنها فقدت حيازتها المادية، أذا جاء في نص المادة 67 من ق ت ج على انه " يعد الناقل من وقت تسليمه الأشياء المراد نقلها،مسؤولا عن ضياعها الكلي أو الجزئي أو تلفها أو التأخير في تسليمها ."[2]

الحالة الثانية: فقدان الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة فالفندق

إذا قام السائح بإيداع أمتعته وحقائبه في الفندق محل إقامته سواء بصفة شخصية أو عن طريق الوكالة السياحية ، يعتبر ذلك تسليمًا لهذه الأمتعة كوديعة فندقية وفقًا للتشريعات المعمول بها، حيث يتحمل أصحاب الفنادق والمشرفين عليها مسؤولية اشد بخصوص هذه الودائع على خلاف الودائع العادية .[3]

قام المشرع الجزائري بتوسيع في تعريف الوديعة الفندقية بشكل يفوق تعريف الودائع العادية، ونتيجة لذلك، فإن التزامات المودع بالحفاظ والصيانة تصبح أكثر تعقيدًا وتشددًا. فعلا سبيل المثال، أي شيء يقوم السائح بتقديمه سواء حقائب أو أمتعة أو ملابس أو مجوهرات وأوراق مالية وحتى سيارات، يُعتبر وديعة لدى مالك الفندق، حتى لو لم يتم تسليمها له بالتحديد.بالإضافة إلى ذلك فان القواعد العامة تناولت هذا التشديد حيث اعتبر أن مالك الفندق مسؤول حتى عن أفعال الأشخاص الذين يزورون الفندق، بما معناه أن التزامه ليس مجرد التزام عادي في الحفاظ على الأمتعة كما هو الحال في الودائع العادية المأجورة. بالتالي من الضروري عليه القيام بمراقبة تصرفات موظفيه والخدم، بالإضافة إلى مراقبة النزلاء والزوار المترددين على الفندق.[4]

---

[1] مليكة محمودي،العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد والتشريعات الخاصة- دراسة مقارنة -،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث-ل م د-،التخصص القانون الخاص ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة ابن خلدون ، تيارت، قسم الحقوق، 2020/2019، ص351،ص352.

[2] المادة 67 من القانون التجاري الجزائري.

[3] خالد بن قريش، نظام المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، شعبة الحقوق والعلوم السياسية، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، سنة 2017،ص86.

[4] المادة 599 فقرة 2 من التقنين المدني الجزائري .

القانون المدني الجزائري استثنى أصحاب الفنادق من المسؤولية في بعض الحالات المحددة، خاصة عندما يتعلق الأمر بالنقود والأوراق المالية والأشياء الثمينة التي تتجاوز قيمتها مبلغًا محددًا (خمسمائة دينار جزائري). هذه الاستثناءات ترد إلى في حالات محددة على سبيل الحصر وهي كالتالي:

- ✓ أن يأخذ أصحاب الفنادق على عاتقهم حفظ هذه الأمتعة والأشياء وهم على علم مسبق بقيمتها.
- ✓ أن يفرض أصحاب الفنادق دون مسوغ أو مبرر مقبول تسلم هذه الأمتعة ووضعها في عهدتهم.
- ✓ أن يكون أصحاب الفنادق قد تسببوا في وقوع ضرر لهذه الأمتعة جراء خطا جسيم من طرفهم أو من إحدى تابعيهم .[1]

يسقط حق السائح في الحصول على التعويض في هذه الحالة إذا لم يخطر مالك الفندق مباشرة عند علمه بذلك يترتب عنه سقوط حقوقه ، وتسقط بالتقادم دعوى المسافر اتجاه صاحب الفندق أو النزل بانقضاء ستة أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق أو النزل.[2]

أما تنظيم أمتعة الزبون تناولته المواد من 23 إلى 27 من القانون 99-01 المتعلق بالفندقة ،[3]حيث نصت المادة 23 منه على انه : "يلتزم الفندقي بضمان امن وسلامة الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية وتوابعها، ويكون الفندقي مسؤولا عن التلف والتخريب والسرقة الواقعة داخل المؤسسة الفندقية إلا في حالة:

- ✓ خطا الزبون والأشخاص المرافقين له إما لخدمته أو لزيارته.
- ✓ حادث فجائي أو قوة قاهرة لا يكون له دخل في وقوعها.
- ✓ الإتلاف الناجم عن طبيعة الشيء.

ثالثا:المسؤولية عن سوء تنظيم الرحلة السياحية

غالبا ما تقع وكالة السياحة والسفر محل تسال عن الأضرار النفسية التي يتعرض لها السائح وعدم رضاه عن الرحلة السياحية التي لم تحقق المتعة و الهدف المخطط له في العقد. يمكن أن يكون ذلك راجع لكون برنامج الرحلة السياحية تم تنفيذه بشكل معيب أو جزئي، أو التعديل في شروط أو مواصفات العقد السياحي. سيتم شرح ذلك بالتفصيل فما يلي:

[1] المادة 599 فقرة 3 من التقنين المدني الجزائري.
[2] انظر المادة 601 من التقنين المدني الجزائري.
[3] المواد من 23 إلى 27القانون 01/99 المؤرخ في 19 رمضان 1419 الموافق ل06 يناير1999،يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد02 المؤرخة في 23رمضلن 1419 الموافق ل10 يناير1999.

1. الهدف من إبرام السائح لعقد السياحة والأسفار

برجع الهدف من إبرام عقود السياحة إلى توفير الترفيه، حيث تلتزم الوكالة السياحية بتنفيذ الالتزامات المتفق عليها. تشمل هذه الالتزامات تنظيم برنامج الرحلة بالكامل، وأي تعديل يطرأ على العقد يجب أن يتم بموافقة الطرفين. وفي حالة مخالفة أي شرط من شروط العقد،يكون للسائح المتضرر الحق في المطالبة بالتنفيذ الجزئي أو المعيب، وفقًا لما تم عليه الاتفاق في العقد. يُعتبر سوء تنظيم الوكالة للرحلة مثل استخدام وسائل نقل غير ملائمة أو إقامة في أماكن إقامة غير مناسبة بمثابة انتهاك للعقد، مما يؤدي إلى تعرض السائحين للضرر النفسي وعدم رضاهم التام عن تجربتهم السياحية.[1]

2. التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة السياحية

تبرز حالات التنفيذ المعيب لعقود السياحة عندما تقوم الوكالة بتنفيذ الرحلة السياحية، لكن بشكل غير مرضي، مما يرتبط بالقصور في إعداد وتنفيذ الرحلة. فقد يكون إعداد الرحلة سيئًا، حيث يتم تنظيمها بطريقة غير مناسبة أو تتضمن عيوبًا[2]، مثل ترتيب الإقامة في الفنادق بشكل غير متوازن، مع تقصير في بعض الأماكن وتطويل في البعض الآخر، دون تقديم مبررات مقبولة، أو ترك السياح في الفنادق لمدى زمنية طويلة دون وضع برنامج للأنشطة كما هو متفق عليه في العقد.

إضافة إلى ذلك، قد لا تقوم الوكالة السياحية بإرسال مندوب أو مرشد لإرشاد السياح في نقاط الانطلاق أو تقديم المساعدة اللازمة للإجراءات الجمركية، أو تتركهم في الحالات التي يجب أن ينتظروا لفترات طويلة في المحطات دون وجود مرشد لمساعدتهم. هذه الأمور تشكل تقصيرًا في تنفيذ العقد السياحي الذي تم الاتفاق عليه مع السائح.

3. **تعديل شروط أو مواصفات العقد السياحي(الخدمات السياحية)**

غالبا ما تقوم شركات سياحة بإدخال تعديلات على برنامج الرحلة السياحية وذلك قبل بدئها فهذه الحالة ممن واجبها إعلام السائح ، ويكون له حرية اتخاذ القرار أم بالقبول أو الرفض والقيام بإلغاء الرحلة واسترداد ما دفعه ، أما في حالة حدوث تعديلات فعلية أثناء الرحلة، فإن الشركة تتحمل مسؤولية دفع تكلفة

[1] مباركة حنان كركوري ، التزامات السائح التعاقدية المترتبة عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار في مواجهة الوكالة السياحية،مرجع سبق ذكره،ص217.

[2] عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة1992، ص152 ومايليها .

الخدمات البديلة، مع حق السائح في استرداد فرق السعر إذا كانت الخدمة البديلة أرخص من الخدمة المحجوزة. ويكون للسائح الحق في رفض المطالبة بالتعويض إذا كان ذلك متاحًا.[1]

الفرع الثاني:المسؤولية الغيرية لوكالة السياحة والسفر

لا تقتصر مسؤولية وكالات السياحة والسفر فقط على أخطائها الشخصية، بل قد تتجاوز ذلك لتشمل المسؤولية عن الغير التي تتعاقد معه لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بالرحلة السياحية. يدل ذلك إلى التزام الوكالة بضمان جودة ومصداقية الخدمات التي تقدمها تلك الأطراف الثالثة، مثل شركات النقل أو الفنادق. وفي حالة حدوث مشاكل أو عيوب في هذه الخدمات، فإن الوكالة تتحمل المسؤولية عن تعويض العميل عن الأضرار التي قد تكبدها بسبب تلك المشاكل. ينبغي على الوكالة أيضًا تقديم الدعم والمساعدة للعملاء في حالة الوقوع في أي مشكلة خلال رحلتهم، والعمل على حلها بشكل يكفل ضمان راحت العملاء ورضائهم.وهو ماسنعمل على توضيحه فيمايلي:

أولا :تعريف وأساس المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

1. التعريف بالمسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

"يراد بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير عموما مسؤولية المدين في التزام عقدي عن فعل شخص أخر غيره ممن يقومون مقامه في تنفيذ الالتزام أو من يساعدون في تنفيذه، أو مسؤوليته عن فعل الأشخاص الذين يمارسون بالاشتراك مع المدين حق اكتسبه هذا الأخير بواسطة العقد".[2]

يتم تحميل وكالة السياحة والسفر بالمسؤولية عن الأخطاء التي ترتكبها فقط إذا كانت الوكالة قد ارتكبت الخطأ بنفسها. في هذه الحالة، نتحدث عن مسؤولية شخصية وليس عقدية. إذا كان الخطأ قد تم ارتكابه من قبل شخص يعمل نيابة عن الوكالة في تنفيذ التزاماتها، فإن الوكالة لا يمكنها التخلص من المسؤولية عن هذا الفعل بإثبات عدم وقوع الخطأ من جانبها، حيث أن الخطأ يعتبر شرطًا أساسيًا في فعل الشخص الآخر. وبالتالي، يجب على وكالة السياحة والسفر أن تقوم بالتحقيق في أعمال مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم في تنفيذ العقد. ويظهر أهمية هذا الأمر عندما تتجاوز المسؤولية حدود الدولة، خاصة فيما يتعلق بالرحلات السياحية الشاملة حيث يمكن للسائح أن يتعرض للأضرار نتيجة لأعمال مقدمي الخدمات

[1]ياسر احمد بدر،حماية السائح في عقود السياحة الالكترونية،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثالث،حول"السياحة والقانون "،كلية الحقوق،جامعة طنطا،مصر،26-28 أفريل 2016،ص24.

[2]سميحة بشينة،عقد سياحة،المرجع السابق، ص305.

في البلد الأجنبي. وهذا يعرض السائح لصعوبات في اللجوء إلى القضاء، خصوصًا في حالة اختلاف النظام القضائي وعدم القدرة على اللغة، مما قد يجعله غير قادر على الحصول على التعويض المناسب.[1] يجب أن نشير إلى أن قيام هذه المسؤولية لا يكون إلا في الرحلات الشاملة التي تتولى وكالات السياحة والسفر إعداد وتنظيم برنامجها.

2. أساس المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والسفر عن فعل الغير

تم النص على المسؤولية العقدية عن فعل الغير في المادة 178 فقرة الثانية من القانون المدني الجزائري حيث نصت على "يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي ،إلا ما ينشا عن غشه، أو عن خطأه الجسيم ، غير انه يجوز للمدين أن يشترط إعفاءه من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه "،[2] فيفهم انهإذا تمت إعفاء المدين من المسؤولية عن الغش والأخطاء الجسيمة التي يرتكبها الأشخاص الذين يستخدمهم لتنفيذ التزاماته، فإن ذلك يعني أنه مسؤول عن أفعالهم في حال ارتكابهم للغش أو الأخطاء الجسيمة. يسمح المشرع للمدين بشرط على الدائن إعفاؤه من المسؤولية، مما يعني أن المسؤولية الأساسية تقع على المدين عن جميع الأخطاء التي يرتكبها الأشخاص الذين يستعين بهم، وإلا لما كان هناك جواز لاشتراط الإعفاء.

كما نص المشرع الجزائري في المادة 21من القانون 06/99 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر على انه: " تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا كل ضرر أخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجا إليه الوكالة عند انجاز الخدمات المتفق عليها ".[3] يتضح من هذا النص أن هناك مسؤولية قانونية تترتب على عدم تنفيذ الالتزامات المتفق عليها في عقد السياحة والسفر، وأن هذه المسؤولية تقع على الوكالة التي تعاقدت مع العميل، بغض النظر عما إذا كانت هي من تنفذ البرنامج المتفق عليه أم لا. في حالة عدم تنفيذ الوكالة للبرنامج المتفق عليه، فإنها تتحمل المسؤولية الشخصية تجاه السائح وتُعتبر مسؤولة عن أي ضرر يلحق بالزبائن أثناء تنفيذ الالتزامات المتفق عليها.يعني أن الوكالة فكل الحالتين تكون ملزمة بتعويض الزبون سواء كان الضرر لحقه بسبب عدم وفائه بالتزامها كما بجدر أو بسبب انه الأشخاص الذي عهدت إليهم مهمة تنفيذ التزامها لم يكونوا بالكفاءة اللازمة لإنابتها.

---

[1] سميحة بشينة، عقد السياحة،المرجع نفسه،ص305.

[2] المادة 178 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري .

[3]المادة 21 من القانون06/99السابق ذكره.

وبناءً على ذلك، نستنتج أن المادة 21 من القانون رقم 06/99 تمثل الأساس القانوني لتحمل وكالة السياحة والسفر المسؤولية العقدية عن أعمال الغير..[1]

استثناءا لا يمكن أن يكون نص المادة 21 هو الأساس القانوني لمسألة المؤسسة السياحية عن فعل الغير ، ويستوجب الرجوع إلى قواعد القانون المدني، في الوضعية التي تكون فيها الوكالة بمثابة وسيط للقيام بأعمال الوساطة بسم ولحساب السائح كحجز غرفة في الفندق أو حجز تذكرة النقل أو الحجز في المطعم وغيرها من الأعمال المتعلقة به.

وفي الختام، نستخلص إن العقود التي توقعها وكالة السياحة والسفر مع مقدمي الخدمات مثل شركات النقل أو الفنادق أو أماكن الترفيه، تُمنح السائح حقوقًا ويتحمل التزامات مباشرة. هذا يترتب على الثقة التي يضعها السائح في الوكالة، مما يعني أنه لا يمكن للسائح أن يُلزم الوكالة بمسؤولية خرق العقد ما لم تتجاوز الوكالة الحدود المحددة لها بواسطة السائح. ومع ذلك، تظل الوكالة مسؤولة أمام السائح في حالة سوء اختيارها لمقدمي الخدمات، ولكن هذه المسؤولية تُقيَّد بالخطأ الشخصي فقط، خاصة في الحالات التي لم يُحدِّدها السائح مُسبقًا مثل اختيار ناقل أو فندق معين.

ثانيا:مجال و شروط قيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

1. مجال مسؤولية وكالة السياحة والأسفار العقدية عن فعل الغير

بناءً على القانون 06/99، فإن مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير يعتمد على مادة 21، وهذه المادة تنص على أن الوكالة مسؤولة عن تنفيذ برنامج الرحلة. ومع ذلك، يمكن أن يحدث خلاف بشأن مدى هذه المسؤولية، خاصة في حالة عدم توفر الخدمات المتفق عليها بجودة ملائمة أو في حالة تعرض السائح لأي أضرار خلال الرحلة، على الرغم من أن السائح لديه الحق في المطالبة بتعويض عن الأضرار التي تعرض لها بسبب سوء الخدمات أو الحوادث، إلا أن هذا الحق قد يختلف اعتمادًا على الدور الذي تلعبه الوكالة في الترتيب وتنظيم الرحلة. في بعض الحالات قد تكون الوكالة محملة بالمسؤولية عن الأضرار التي يتسبب فيها مقدمو الخدمات المختارين بناءً على دورها الأساسي في تنظيم الرحلة. ومع ذلك، في بعض الظروف، قد تكون الوكالة غير مسؤولة في حالة توفيرها بعض الإفصاحات القانونية المحددة، مما قد يمكنها من التخلص من المسؤولية بشكل كامل أو جزئي تجاه السائح.

[1] رابح بلعزوز،المرجع السابق، ص 127.

باختصار، يمكن للسائح أن يطالب بتعويض عن الأضرار التي يتعرض لها خلال الرحلة، ولكن التفاصيل والشروط تتغير اعتمادًا على دور الوكالة في تنظيم الرحلة والإجراءات التي اتخذتها لتأمين حقوق السائح، وهذا ما سنتطرق له حسب كل حالة:

الحالة الأولى:في هذه الحالة، وكالة السياحة والأسفار تعمل كوكيل للزبون، حيث تتصرف بالنيابة عنه وعن حسابه. وبموجب هذا الدور، فإن تصرفاتها تُعتبر باسم الزبون ولحسابه، وبالتالي، لا تتحمل مسؤولية أعمال مقدمي الخدمات التي يتعامل معها الزبون.[1]

الحالة الثانية:هي حالةإذا أهملت أو قصرت وكالة السياحة والأسفار في اختيار الفندق الملائم أو الناقل أو المرشد السياحي، اعتبرت مسؤولة في مواجهة السائح المتضرر عن سوء اختيار من عهدت إليهم بتنفيذ كل أو جزء من التزاماتها الناشئة عن العقد السياحي، وذلك وفقا لقواعد المسؤولية عن الخطأ الشخصي، سواء اعتبرت وكيلا أو ناقلا أو مقاولا، لان الخطأ في اختيار مقدمي الخدمات السياحية الذي عهدت إليهم مهمة تنفيذ التزاماتها بعد خطأ شخصيا تسأل عنه طبقا لأحكام المسؤولية العقدية عن الخطأ الشخصي.[2]

الحالة الثالثة: الحالة التي بجب أن تتحمل وكالة السياحة والسفر المسؤولية عن الضرر الذي يُصاب به السائح إذا كان دورها تنظيم رحلة شاملة وقد تعرّض السائح للضرر أثناء تنفيذ الخدمة. في حالة الرحلات السياحية الشاملة، تتمثل مسؤولية الوكالة في ضمان توفير جميع الخدمات المتفق عليها في العقد بجودة عالية ووفقًا للمعايير المتعارف عليها في الصناعة السياحية.إذا تعرض السائح لأي نوع من أنواع الضرر خلال تلك الرحلة، سواء بسبب إهمال في تنظيم الخدمة أو نتيجة لسوء تنفيذها من قبل مقدمي الخدمة الذين عقدت الوكالة معهم، يمكن أن تكون الوكالة مسؤولة عن هذا الضرر. تُعتبر الوكالة المسؤولة عن السلامة والراحة العامة للسائحين خلال الرحلة وعن توفير بيئة آمنة ومريحة لهم.[3]

بالتالي، يتعين على الوكالة أن تتخذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان سلامة السائحين وتقديم الدعم والمساعدة في حالة حدوث أي طارئ. وفي حالة تعرض السائح لأي ضرر، يجب أن تتحمل الوكالة المسؤولية المالية والقانونية وتقديم التعويض المناسب بما يتفق مع أحكام العقد والقوانين المعمول بها.

---

[1]طبقا لأحكام المادة 74 من التقنين المدني الجزائري.

[2]أحمد السعيد الزقرد،الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، الالتزامات والمسؤولية،الوكالات السياحية والسفر في مواجهة العميل،مجلة الحقوق الكويتية،ألعدد الأول،1998،ص260.

[3]طبقا لأحكام المادة 21من القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.

الحالة الرابعة: ذا كان الأشخاص الذين تم تكليفهم بتنفيذ جزء من التزامات العقد السياحي يعملون لصالح وكالة السفر والسياحة، فإن الوكالة تتحمل المسؤولية عن تعويض السائح المتضرر وفقًا لقواعد المسؤولية المتبعة لأفعال التابعين [1].

2. **شروط قيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير**

لكي تعتبر وكالة السفر والسياحة مسؤولة عن أعمال الأشخاص الآخرين الذين عهدت إليهم بأداء بعض أو كل التزاماتها، يجب توافر عدد من الشروط، وهي:

✓ وجود عقد سياحي صحيح مستوفي لعناصره وشروطه يربط بين وكالة السياحة والسفر والسائح حتى تنشا المسؤولية العقدية، أما إذا كان العقد باطلاً فلا تنشأ مسؤولية عقدية بل مسؤولية تقصيرية[2]، ولو تم تنفيذ الواجبات.[3]

✓ الأشخاص الذين عهدت لهم وكالة السياحة والسفر بتنفيذ التزامات العقدية يُعَدُّون من الغير، أما إذا كانوا تابعين للوكالة، فإنها تكون محل مسؤولية تقصيرية تنطبق عليها أحكام المسؤولية المتبوعة عن أعمال التابعين كما هو منصوص عليه في المادة 136 من قانون المدني الجزائري، وبالتالي لا يعد الغير الذي يدخل بنفسه في العلاقة القائمة بين المؤسسة السياحية والسائح دون أن تكلفه مؤسسة السياحة والأسفار بذلك فقد يكون تدخل الغير لسبب أجنبي خارجة عن الإرادة دون مسؤولية الوكيل.[4]

✓ أن لا تكون وكالة السياحة والأسفار ممنوعة بنص القانون أو العقد أو بحكم طبيعة الالتزام من الاستعانة بالغير في تنفيذ التزامها ، أي أن تتحمل الوكالة السياحية والسفر مسؤولية تنفيذ التزاماتها العقدية بنفسها. وذلك لأن المدين بالتزام تعاقدي، إذا منع من إدخال غيره لتنفيذ التزاماته، وخالف هذا المنع، فإنه يعتبر مسؤولا عن خطأ شخصي وليس عن خطأ ارتكبه الغير.[5]

---

[1] أحمد سعيد الزقرد،المرجع السابق،ص 260.

[2] طبقا لما قضت به المادة 124 من القانون المدني الجزائري بنصها على انه :"كل فعل أي كان يرتكبه الشخص بخطئه، ويسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض".

[3] قماز ليلى الدياز،الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعملاء،مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون النقل،كلية الحقوق،جامعة آبي بكر بلقايد-تلمسان-،السنة الجامعية2003-2004،ص97.

[4] خديجة عبد اللاوي ، المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري، مجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، جامعة تلمسان، الجزائر،(دون ذكر المجلد)، العدد03،2015،ص65.

[5] ليلى حبشاوي ،الاستثمار في السياحة كنشاط مقنن دراسة وكالات السياحة والأسفار،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق،فرع قانون أعمال، جامعة الجزائر1،كلية الحقوق-بن عكنون-، السنة الجامعية 2011/2010.ص 117.

✓ يجب أن يثبت أن مقدموا الخدمات السياحية الذين لجأت إليهم الوكالة أنهم قد سببوا ضررا للسائح أثناء تنفيذ الالتزامات الموكلة إليهم من قبل الوكالة أو بسبب تنفيذها.[1] ومنه نستخلص انه ليس بإمكان المدين التخلص من عبء المسؤولية عن فعل الغير بإثبات انه لم يخطئ.

✓ إذا اثبت السائح أو ورثته في حالة وفاته،الضرر الذي تسبب فيه من عهدت إليه واليهم وكالة السياحة والأسفار مهمة تنفيذ برنامج الرحلة، ويشترط أن يكون الضرر الذي لحق بالسائح كتعرض لإصابة جسدية أو حتى تسبب بفقدان الحياة،أو ضرر لاحق بأمتعته من سرقة أو تلف أو فقدان.[2]

باختصار نستنتج تعرض السائح أو ذوو حقوقه لأي ضرر نتيجة لتقصير وكالة السياحة والسفر في تنفيذ برنامج الرحلة، سواء كان الضرر جسديًا أو ماديًا، فيمكنهم إثبات ذلك بجميع وسائل الإثبات المتاحة. يكفي في حالة الضرر المادي أن يكون السائح قد كان بحوزته هذه الأشياء أثناء الرحلة. أما في حالة الضرر الجسدي، فيجب إثبات أن الإصابة حدثت للسائح أثناء الرحلة أو الإقامة، دون الحاجة إلى إثبات خطأ المكلفين بتقديم الخدمات وهذا وفق لما نص عليه مضمون المادة 21 من القانون رقم 06/99 .[3]

ويحق للمؤسسة السياحية إذا تم إثبات أن الضرر الذي أصاب السائح نتيجة لسبب أجنبي خارج عن إرادتها التخلص من هذه المسؤولية .

المطلب الثاني: المسؤولية المدنية والمسؤولية الجزائية المسؤولية عن الوكالة المنظمة للسياحة والأسفار

إن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار تتمثل في ضمان سلامة المسافر وتأمين وصوله سالما معافى بحالة جيدة. وبالتالي، فإنها تلتزم بتحقيق هذه النتيجة بغض النظر عن طبيعة العلاقة القائمة في عقد السياحة، سواء كانت خدمة نقل أو خدمات مقاولة.[4]

وبناءا عليه،فان وكالة السياحة والأسفار لا تستطيع أن تدفع عن نفسها المسؤولية ولا تستطيع بذلك مواجهة ورثة المتضرر عند مطالبتهم بالتعويض.

---

[1]راجع في هذا المعنى د/عبد الرزاق السنهوري الوسيط في شرح القانون المدني الجديد،الجزء الأول، مصادر الالتزام ، دار أحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، بدون سنة الطبع ،ص669.

[2]مباركة حنان كركوري ، المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، المرجع نفسه،ص10.

[3]طبقا لما قضت به المادة 21من القانون رقم 06/99 السابق ذكره على انه:"تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا كل ضرر أخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند انجاز الخدمات المتفق عليها."

[4] وسيلة بن جدوا ،المرجع السابق ،ص102.

ونصت المادة 127 من التقنين المدني الجزائري بأنه:"إذا اثبت الشخص أن الضرر قد تنشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث مفاجئ أو قوة قاهرة ،أو خطا صدر من المضرور أو خطا من الغير،كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر،ما لم يوجد نص قانوني أو اتفاق يخالف ذلك."

وعلية نستنتج أن المادة تناولت موضوع المسؤولية في العقود، وبالتحديد، القدرة على الإفلات من التزاماتها في حالة وجود أسباب خارجة عن سيطرتها تؤدي إلى عدم تحقيق النتيجة المتوقعة. يعني ذلك أن المدين لا يمكنه الإفلات من التزامه، إلا إذا كان هناك سبب خارج عن سيطرته يؤدي إلى عدم قدرته على تحقيق النتيجة المطلوبة. وتُشير الأمثلة المذكورة في النص إلى أن السبب الخارجي قد يكون قوة قاهرة أو حادث فجائي أو حتى خطأ يقع فيه المدين نفسه أو خطأ يرتكبه شخص آخر.[1]

تحليل المادة 127 يركز على المسؤولية المدنية في القانون الجزائري وكيفية إعفاء المدين من التزاماته في حالة وجود أسباب خارجة عن سيطرته تؤدي إلى عدم تحقيق النتيجة المتوقعة. على الرغم من عدم ذكر المادة لهذا المبدأ بشكل صريح، فإن المادة تقدم تفسيراً لهذا المفهوم في سياق العقود السياحية.

تشير المادة أيضاً إلى أن شروط التخفيف من المسؤولية والضمان في العقد السياحي غالباً ما تكون غير صالحة بالنسبة للأضرار الجسدية التي تعاني منها الرحلة. يمكن تفسير هذا كمحاولة لحماية المستهلك وتأمين حقوقه في حالات الإصابات الجسدية التي قد تنشأ خلال السفر.

هذا التحليل يبرز أهمية فهم القوانين والتشريعات المحلية المتعلقة بالمسؤولية المدنية، وكيفية تطبيقها في سياق العقود والتعاملات التجارية المختلفة، بما في ذلك العقود السياحية في هذه الحالة.

الفرع الأول:وسائل الإعفاء من المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار

وكالة السياحة والأسفار قد تتخلى عن المسؤولية المترتبة عليها نتيجة عدم تنفيذها لالتزاماتها المتعلقة بعقد السياحة والأسفار، في حال تأكد أن الضرر الناتج عن ذلك كان ناجمًا عن سبب خارج عن سيطرتها، وتجدر الإشارة إلى أن المشرع وفقًا للقانون رقم 99-06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، لم يحدد بشكل صريح شروط الإعفاء من المسؤولية،لذلك رجعنا إلى القواعد العامة في تحديدها وبالتحديد إلى المادة 127 من التقنين المدني والتي سبق لنا أن تطرقنا إلى مضمونها،الذي من خلالها استنتجنا أن المشرع لم يعرف السبب الأجنبي بوضوح ، بل ذكر بعض المواصفات والصور الممكنة له، دون تحديده بشكل محدد،غير أن القضاء الجزائري عرفه بأنه:"حادث تتسبب فيه قوة تفوق

[1]أنظر المادة127من التقنين المدني الجزائري.

قوة الإنسان بحيث لا يستطيع هذا الأخير تجنبها ا وان يتحكم فيها،كما تتميز القوة القاهرة أيضا بعدم قدرة الإنسان على توقعها".[1]

بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج منه أن السبب الأجنبي يُعتبر العامل الذي يقود إلى دفع المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والسفر، وقد حدَّده المشرع بشكل رئيسي بثلاثة أنواع: القوة القاهرة والحادث الفجائي،خطأ السائح أو الزبون المتضرر،خطأ الغير (مقدمي الخدمات).

أولا:القوة القاهرة أو الحادث الفجائي

يقصد "القوة القاهرة" أو "الحادث المفاجئ" يشير إلى حدوث حادث خارجي لا يمكن توقعه ولا يمكن دفعه، والذي يؤدي إلى حدوث ضرر، ولكنه لا يمكن ربطه بالمدين. هذا النوع من الحوادث يعتبر مصدره خارجي عن الشيء المؤذي، وبالتالي يمكن لوكالة السياحة والسفر التخلص من مسؤوليتها إذا كان هذا الحادث هو السبب الوحيد في حدوث الضرر. ومع ذلك، إذا فشلت الوكالة السياحية في إثبات ذلك، فإن مسؤوليتها تظل قائمة.

لتوضيح فان القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ يمكن أن تكون مصدرًا لإثبات عدم المسؤولية، ولكن يجب على الوكالة السياحية تقديم الأدلة الكافية لإثبات أن هذا الحادث هو السبب الوحيد في وقوع الضرر.

ثانيا:خطأ السائح أو الزبون المتضرر

أن المسؤولية القانونية لوكالة السياحة والسفر تختلف حسب الظروف التي تؤدي إلى الضرر للعميل. بموجب القواعد العامة يتنازل المسؤول عن مسؤوليته إذا كان الضرر ناتجًا عن عمل عمدي من جانب العميل أو خطأ فاضح، دون أن يتعين على العميل اتخاذ الاحتياطات الضرورية لتجنب الضرر. هذا يعود إلى المسؤولية المتبادلة بين الوكالة والعميل، حيث يُفترض أن الوكالة السياحية تقدم الخدمات بأمان، وينبغي للعميل أيضًا أن يتصرف بحذر ويتجنب المخاطر.

يُوضح المثال القضائي المقدم كيف أن المسؤولية المدنية للوكالة السياحية تنتفي إذا كان الضرر ناتجًا عن سلوك متهور أو عمدي من العميل، كما في حالة فتاة غرقت بسبب عدم إتباعها للإرشادات السلامة. في هذه الحالة، قضت المحكمة بأن الوكالة ليست مسؤولة عن الضرر الحاصل بسبب تصرف الزبون بتهور وعدم إتباع الإرشادات.[2]

---

[1]سميحة بشينة،مرجع سبق ذكره،ص353.

[2]خالد بن قريش،نظام المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار،مذكرة لنيل شهادة الماجستير،شعبة الحقوق والعلوم السياسية،تخصص عقود ومسؤولية،جامعة أمحمد بوقرة،بومرداس،كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو،سنة2017،ص91.

هذا يُبرز أن أهمية تبادل المسؤولية بين الوكالة والعميل، وكيف أن سلوك العميل يمكن أن يؤثر على مسؤولية الوكالة وتحميلها للضرر الناتج.

ثالثا:خطأ الغير أو مقدمي الخدمات

يمكن للوكالة السياحية التخلص من المسؤولية عن الأضرار التي يتعرض لها السائح خلال الرحلة أو الإقامة إذا أثبتت أن فعل الغير أو خطأه هو السبب في حدوث الضرر. يُقصد بالغير هنا كل شخص غير المتضرر أو المدعي عليه، أو أحد الأشخاص الذين يتم السؤال عنهم هذا الأخير. فالناقل وصاحب الفندق وصاحب المطعم، الذين تعهدت لهم الوكالة السياحية تقديم جزء أو كل الخدمات للزبائن، لا يُعتبرون من الأشخاص الذين يتم السؤال عن أفعالهم.

فالغير الذي يعد فعله سببًا لإعفاء الوكالة السياحية من المسؤولية هو الأجنبي تمامًا عن العقد، إذ لم يكن له طرف فيه، ولم يكن الخلف له عامًا ولا خاصًا لأي من المتعاقدين، ولم يكن دائنًا لأي منهما.

من التطبيقات القضائية على هذا المبدأ في حالة إثبات أن الضرر ناتج بفعل الغير، يُمثل حكم قضائي حيث نظمت وكالة سياحية رحلة إلى المغرب، وفي أثناء التنقل بحافلة تابعة للوكالة، وقع حادث سير بسبب سائق شاحنة فقد السيطرة على مركبته. وقضت المحكمة بأن الوكالة السياحية غير مسؤولة عن الحادث، وتخلصت من مسؤوليتها بسبب خطأ الغير، حيث أثبتت الأدلة أن الضرر الناتج جراء فقدان السائق السيطرة على الشاحنة.[1]

الفرع الثاني:آجال رفع دعوى المسؤولية والعقوبات المقررة في حالة مخالفة الأحكام القانونية

من اجل معالجة هذا الأمر قمنا بدراسة هذا الفرع على أساسين،أولا تناولنا الآجال القانونية المتعلقة برفع هذا النوع من المسؤولية،وثانيا تناولنا العقوبات المقررة قانونا عند مخالفة أحكام القانون رقم 99-06المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والإسفار.

أولا:آجال رفع دعوى المسؤولية:

إن الشخص المضرور يُضطر إلى رفع دعوى المسؤولية ضد الشخص المسؤول عن الضرر، وأن الحكم الصادر يكون عادةً بتحديد التعويض الذي يجب دفعه للمضرور كتعويض عن الضرر الناتج عن تصرفات المسؤول ،وهذا التحليل يعكس فهماً لعملية رفع الدعوى المدنية وما يتبعها من إصدار حكم يحدد المسؤولية والتعويض. تكمن أهمية هذا المفهوم في تحديد الحقوق والتزامات لكل طرف في النزاع، وتحقيق العدالة من خلال تعويض المتضرر عن الضرر الناتج عن تصرفات المسؤول.

[1]خالد بن قريش ،المرجع نفسه ،ص91.

ومن أجل ضمان سلامة السائح نص المشرع الجزائري على أن تكون دعوى مطالبة التعويض تنقضي لمدة خمسة عشر سنة من تاريخ وقوع الفعل الضار أو غير القانوني.[1]

فيما يتعلق بدعوى التعويض الموجهة ضد الناقل، إذا كانت مرتبطة بالدعوى العمومية، فإنها ستظل سارية حتى ينتهي مدى الدعوى الجنائية بالتقادم. وعمومًا، تحدد مدة التقادم بحسب نوع الجريمة؛ فإذا كانت الجريمة جناية، فإن فترة التقادم تكون عشر سنوات، وإذا كانت جنحة، فإنها تكون ثلاث سنوات، وإذا كانت مخالفة، فإنها تكون سنتين.[2]

وفقًا للمادة 133 من التقنين المدني الجزائري، فانه في غالب الأحيان ترفع دعوى التعويض بشكل منفصل أمام قاضي الموضوع، وتُخضع هذه الدعوى لمدة تقادم الدعوى المدنية، والتي تبلغ خمسة عشر عامًا.

تجدر الإشارة إلا انه إذا تعلق الأمر بعقد النقل، فإن المادة 74 من القانون التجاري تحدد فترة التقادم بثلاث سنوات من تاريخ وقوع الحادث الذي نشأت عنه الدعوى.[3]

نجد في هذا السياق أن النهج القانوني الذي اتخذه المشرع الجزائري لتجنب المواقف الشاذة التي يمكن أن تنشأ عن سقوط الدعوى المدنية قبل سقوط الدعوى الجنائية. يتضمن هذا النهج تخصيص فترات تقادم مستقلة لكل من الدعوتين، مما يعني أن الدعوى المدنية للتعويض لا تتأثر بتقادم الدعوى الجنائية والعكس صحيح. هذا يسمح بإمكانية ملاحقة التعويض المدني حتى بعد انتهاء مدة التقادم الجنائية.

هذا يبرز الجهود التي يبذلها المشرع الجزائري للحفاظ على حقوق المتضررين وضمان حصولهم على التعويض المناسب في حالة وقوع جريمة أو حادث، دون أن تكون متأثرة بالإجراءات الجنائية.

وعلية نستخلص أن تطبيق مبدأ المسؤولية المدنية على وكالات السياحة والسفر ويكون في حالة عدم امتثال الوكالة لالتزاماتها العقدية وتسببها في الضرر للسائح. ويشير النص السالف ذكره إلى أن التعويض يعتبر جزاءً لتحقيق المسؤولية، وأن قاضي الموضوع يمتلك سلطة تقديرية في تحديد مبلغ التعويض الذي يجب دفعه. ويوضح أيضًا أن فترة التقادم لدعوى المسؤولية تعتمد على الفترة التي يمكن للمسؤول أن يتخلص فيها من التزامه بالتعويض.

هذا يسلط الضوء على كيفية تطبيق مبادئ المسؤولية المدنية في قطاع السياحة والسفر، وكيف يمكن للمسؤول أن يتخلص من التزامه بالتعويض بعد انقضاء فترة التقادم المحددة.

---

[1] المادة133 من القانون المدني الجزائري.

[2] المواد 07 و08 و09 قانون الإجراءات الجزائية.

[3] المادة 74 من القانون التجاري.

ثانيا:العقوبات المقررة في حالة مخالفة أحكام القانون 99-06

كما سبق لنا اشرنا في الفصل الأول المبحث الأول على أن الوكالة السياحية ملزما بمجرد حصولها على رخصة الاستغلال مباشرة نشاطها خلال 12شهرا من تاريخ صدور الرخصة وذلك بحسب ماجاء في القانون 99-06 المتعلق بتحديد أحكام نشاطات وكالة السياحة والأسفار،والمرسوم التنفيذي رقم17-161 الذي يحدد شروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيان استغلالها.

على الرغم من حصول وكالة السياحة على الترخيص، إلا أنها لا تحظى بكامل الحرية في ممارسة أنشطتها، بل تظل خاضعة للرقابة والإشراف،وفي حالة اكتشاف أي تجاوز قانوني من جانب وكالة السياحة، فإنها تتعرض لعقوبات إدارية وجزائية وفقًا للقوانين المعمول بها.وعليه رأينا انه من الضروري دراسة هذه العقوبات من الناحية الإدارية،والجزاءات المقررة في القانون المعمول به.

1. العقوبات الإدارية:

تتم عملية مراقبة نشاط الوكالة السياحية ومعاينة المخالفات من قبل أشخاص مؤهلين لهذه المهمة والتي تم النص عليهم في القانون رقم 99-06،وعليه سنوضح من هم الأشخاص المؤهلين لمعاينة المخالفات الإدارية،ثم تحديد صور المخالفة بشكل مفصل عما تم تناوله سابقا في الفصل الأول والجزاءات المقررة.

أ-معاينة المخالفات الإدارية:

تعد المخالفة الإدارية كل عمل غير مشروع متعلق بانتهاك الأنظمة واللوائح القانونية المتعلقة بتنظيم نشاط معين،ووفقا لما جاء في القانون 99-06 فان الأشخاص الكفء لهذه المهمة هم مفتشي السياحة و أعوان الرقابة الاقتصادية.[1]

- مفتشي السياحة يكونوا في وضعية الخدمة لدى المصالح المركزية الإدارية المكلفة بالسياحة وكذا المصالح غير المركزية والمؤسسات التابعة لها،[2] وتتمثل مهام مفتشي السياحة في إجراء التحقيقات المتعلقة بنشاط المؤسسات الفندقية والسياحية، والمساهمة في تحيين أداء هذه المؤسسات عن طريق تقديم النصائح والتوجيهات. كما يشاركون في إعداد الدراسات والتقارير المتعلقة بالأنشطة السياحية لتعزيز القطاع السياحي.[3]

[1]انظر المادة 28 من القانون99-06،السابق ذكره.

[2]المادة 2من المرسوم التنفيذي رقم 08-302 المؤرخ في 24-09-2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالمواظفين المنتمين لسلك مفتشي السياحة،الجريدة الرسمية،العدد56،المؤرخة في 28-09-2008.

[3]راجع المواد من 18الى 20من نفس المرسوم .

➢ أعوان الرقابة الاقتصادية تم النص عليهم في القانون رقم 04-02 والقانون رقم04-08،والقانون 03-03 نص على الأعوان المكلفين بإجراء عملية البحث والتحري في مجال المنافسة.

وحسب ما جاء في المادة 29 من القانون رقم 99-06 فان بعد المعاينة يتم إعداد محضر يسرد فيه بدقة العون المعاين المؤهل قانونا كل الوقائع التي عاينها،وكذا كل التصريحات التي تلقاها،يوقع المحضر من قبل كل من العون ومرتكب المخالفة ويرسل إلى الإدارة المكلفة بالسياحة أو الجهة القضائية المختصة في الجل لا يتعدى شهرا.[1]

وللإشارة انه في حلة رفض توقيع المحضر من قبل مرتكب المخالفة يبقى المحضر محافظ على حجيته إلى غاية إثبات العكس.

ب-صور المخالفات الإدارية والجزاءات المقررة لها:

وفق لما جاء في مضمون القانون 99-06 فان الجهة المسؤولة عن توقيع العقوبات الإدارية هي نفسها الجهة المخول لها بإصدار رخصة الاستغلال،تتمثل هذه العقوبات في:

✓ **الإنذار:**وقد حددت حالات الإنذار وفق لنص المادة31 من القانون 99-06 وهي:

- ثبوت عدم احترام الوكالة لقواعد المهنة.

- صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الجزئي وغير المبرر للالتزامات التعاقدية تجاه الزبائن أو المتعاملين،

- عدم الامتثال لأحكام المواد 24و25و26 و27 من القانون99-06.[2]

✓ **سحب الرخصة:**سحب قد يكون إما سحب مؤقت وإما أن يكون سحب نهائي.

وللتوضيح اكثر يكون السحب المؤقت للرخصة لمدة لا تتجاوز 06 اسهر في الحالات التالية:

- بعد إنذارين .
- انتفاء الشروط المنصوص عليها في المادة 07 لتسليم الرخصة.

❖ ويكون السحب المؤقت بناءا على قرار فردي من الإدارة.

أما السحب النهائي للرخصة يكون في الحالات التالية:

- إذا لم يمتثل الوكيل للشروط المحددة في حالة السحب المؤقت للرخصة وذلك بعد إعذاره.

---

[1]المادة 29 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.

[2]المادة 31 من القانون رقم 99-06 ،المؤرخ في04 أفريل 1999،المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والإسفار،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد24،المؤرخة في07أفريل1999

- في حالة العودة إلى المخالفات المقررة في السحب المؤقت بعد إعذاره.
- في حالة عدم الامتثال لأحكام المادة 09 من القانون 99-06.
- في حالة الخطأ أو التقصير المهني المبالغ لالتزاماته المهنية.
- إذا حكم على الوكالة بالإفلاس وفقا للتشريع المعمول به.
- في حالة الغش الجبائي والجمركي أو في مجال مخالفة تنظيم الصرف المثبت قانونا من الإدارة المؤهلة.
- في حالة صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الكلي للالتزامات التعاقدية تجاه الزبائن أو المتعاملين.
- إذا تمت إدانة صاحب الوكالة أو الوكيل أو ثبوت تواطؤ احدهما أو كليهما مع احد المستخدمين بتشويه أو إتلاف أو نهب أو سرقة أو تهريب التراث الوطني التاريخي والإضرار بالمساحات أو الفصائل الطبيعية،أو المساعدة على ذلك.
- الحكم على صاحب الوكالة بعقوبة شائنة.[1]

✓ **الغرامة المالية:**

وفق لما جاء في المادة 41 من القانون 99-06 فانه فضلا عن العقوبات الإدارية المنصوص عليها في المادة 33 والتي سبق التطرق لها فانه كل وكالة لم تكتتب تأمينا عن الأخطار المرتبطة بالاستغلال كما هو محدد في المادة 19 من نفس القانون تتعرض لعقوبات المنصوص عليها في قانون التأمينات.[2]

2. الجزاءات المقررة قانونا:

✓ يعاقب كل يقوم بفتح وكالة دون الحصول على رخصة من الوزارة المكلفة بالسياحة بغرامة مالية من خمسين ألف دينار(50.000 دج) إلى مائة ألف دينار(100.000 دج) وبالحبس من شهرين(2) إلى ستة(6) أشهر أو بإحدى العقوبتين،وفي حالة العود تتضاعف الغرامة ويكون الحبس من ستة (6) أشهر إلى سنتين(2). [3]

[1]المادة 33 من القانون رقم 99-06المؤرخ في04 أفريل 1999،المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والإسفار،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد24،المؤرخة في07أفريل1999.

[2]المادة 41 من القانون نفسه.

[3] المادة 34 من القانون نفسه.

- ✓ يعاقب كل من يمارس نشاط الوكالة بالرغم من صدور سحب مؤقت أو نهائي كما هو منصوص عليه في المادتين32،33 من القانون99-06،بغرامة مالية من ثلاثين ألف دينار(30.000دج)إلى مائة ألف دينار (100.000دج)وبالحبس من شهرين (2)إلى ستة(6) أو بإحدى العقوبتين،فحالة العود تضاعف العقوبة.[1]
- ✓ يعاقب كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم مساعدة بسوء نية أو يشارك تحت أي شكل من الأشكال سواء في تنظيم أو إنجاز سفر مع وكالة سياحة وأسفار غير مرخصة أو تكون في حالة سحب مؤقت أو نهائي للرخصة كما هو منصوص عليه في المادتين 33و32 من القانون 99-06،بغرامة مالية من عشرة ألاف دينار(10.000دج)إلى خمسين ألف دينار(50.000دج) وبالحبس من شهرين(2)إلى ستة(6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين،وتضاعف هذه الغرامة في حالة العود وتكون مدة الحبس من ستة(6)أشهر إلى سنتين(2).[2]
- ✓ تتعرض الوكالة المخالفة لأحكام المادة 12 لغرامة مالية من خمسين ألف دينار(50.000دج)إلى مائتي ألف دينار(200.000دج)،ويتعرض صاحبها للحبس من شهرين(2)إلى ستة(6)أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.[3]
- ✓ يعاقب كل من أدلى بمعلومات خاطئة بسوء نية قصد الحصول على رخصة استغلال الوكالة،وبغرامة مالية تتراوح من خمسين ألف دينار(50.000دج)إلى مائة ألف دينار(100.000دج)وبالحبس من ثلاثة (3)أشهر إلى ثلاث(3)سنوات أو بإحدى هاتين العقوبتين.[4]
- ✓ تتعرض كل وكالة لم تسلم سندا يثبت إبرام عقد السياحة والأسفار كما هو محدد في المادة 16 من القانون99-06،لدفع غرامة مالية من عشرة ألاف دينار(10.000دج)إلى خمسين ألف دينار(50.000دج)،وتتضاعف هذه الغرامة في حالة العود،[5]

---

[1] المادة 36 من القانون رقم99-06،المؤرخ في04 أفريل 1999،المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والإسفار،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد24،المؤرخة في07أفريل1999.

[2] المادة 37 من القانون نفسه.

[3] المادة 38 من القانون نفسه.

[4] المادة 40 من القانون نفسه .

[5]المادة 42 من القانون نفسه.

- ✓ يعاقب كل من يعرقل ممارسة التفتيش المنصوص عليه في المادة20من القانون99-06،بغرامة مالية تتراوح مابين عشرة ألاف دينار(10.000دج)وثلاثين ألف دينار(30.000دج)وبالحبس من ثلاثة(3)أشهر إلى سنتين(2)أو بإحدى هاتين العقوبتين.[1]
- ✓ يعاقب كل من ينتحل صفة وكيل السياحة والأسفار تحت أي شكل من الأشكال،بغرامة مالية من خمسين ألف دينار(50.000دج)إلى مائتي ألف دينار(200.000دج)وبالحبس من ثلاثة(3)أشهر إلى ثلاث (3)سنوات أو بإحدى هاتين العقوبتين.[2]
- ✓ تعاقب الوكالة من الإشهار الكاذب الخاص بالأسعار أو الخدمات بغرامة مالية من خمسين ألف دينار(50.000دج)إلى مائة ألف دينار(100.000دج)،فحالة العود تضاعف هذه الغرامة ويتعرض صاحب الوكالة أو الوكيل المخالف للحبس من شهرين(2)إلى ستة(6)أشهر أو بإحدى العقوبتين.[3]

[1] المادة 43 من القانون نفسه

[2] المادة 44 من القانون نفسه.

[3] المادة 45 من القانون نفسه.

خلاصة الفصل الثاني

عند إبرام عقد السياحة والسفر، سواء كان ذلك بالشكل التقليدي أو الإلكتروني، تنتج عنه العديد من الآثار القانونية. تتمثل هذه الآثار في حماية السائح من خلال تنفيذ الالتزامات التي يفرضها العقد على الأطراف المتعاقدة. فعلى سبيل المثال، تلتزم وكالة السياحة والسفر بحماية المستهلك أو السائح قبل تنفيذ العقد، وذلك من خلال حقه في الإعلام عن طريق اطلاعه بكل المعلومات الضرورية وحمايته من الشروط التعسفية. أما فيما يتعلق بالحماية الخاصة بالسائح أثناء تنفيذ العقد، فتتضمن التزامات الوكالات بضمان سلامة السائح والالتزام بتنفيذ وتنظيم برنامج الرحلة السياحية وحسن اختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم بعناية. ومن جانبه، يلتزم السائح بالتزاماته أيضًا، بما في ذلك احترام برنامج الرحلة ودفع ثمن الرحلة كما تم الاتفاق عليه.

كما تتجاوز آثار عقد السياحة والسفر الحماية التي يفرضها العقد، إلى المسؤولية المترتبة عن إخلال بتلك الالتزامات، و بما أن وكالة السياحة والسفر هي الطرف القوي في العقد، فإن مسؤوليتها تكون أكبر، وذلك لأن أي ضرر يلحق بالسائح جسديًا أو ماديًا نتيجة لإخلالها بأحد التزاماتها يؤدي إلى قيام مسؤوليتها الشخصية. أما إذا كان الإخلال من قبل طرف ثالث الذي عهدت إليه وكالة السياحة و السفر مهمة تنفيذ التزاماتها، فإنها تترتب مسؤوليتها العقدية. ولا يمكن للوكالة السياحية انتفاء هذه المسؤولية إلا إذا أثبتت أن الضرر ناتج عن سبب أجنبي خارج عن سيطرتها، مثل القوة القاهرة أو خطأ السائح أو خطأ مقدمي الخدمات ،بالإضافة إلى ذلك، وجب علينا التطرق أيضًا إلى إجراءات رفع دعوى المسؤولية والعقوبات المنصوص عليها في حالة مخالفة التنظيم المعمول به.

خاتمة

خاتمة:

قام المشرع الجزائري بتنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار من خلال إصداره للقانون 99-06 المؤرخ في04 أفريل 1999، الذي يحدد القواعد التي تنظم هذا النشاط. يتم تعزيز هذا النظام بالمرسوم التنفيذي رقم 17-161 الذي يحدد شروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار، وكيفية استغلالها.

كما تناول القانون رقم 99-06 والمرسوم التنفيذي 17-161 مفهوم ونشاط وكالات السياحة والأسفار في الجزائر، بالإضافة إلى دور وكيل السياحة والسفر. كما تناول القانون والمرسوم الشروط الضرورية للحصول على رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار، بما في ذلك المتطلبات المتعلقة بالطالب وموقع الوكالة. كما نص أيضا على الآثار القانونية للحصول على الرخصة والتزاماتها. يهدف هذا النظام القانوني إلى ضمان تقديم خدمات سياحية عالية الجودة وموثوقة في السوق الجزائرية.

غير أن القانون السالف ذكره لم يعالج طبيعة العلاقة العقدية التي تربط بين أطراف عقد السياحة ولا كيفية حماية السائح في عقود السياحة بشكليها بطرقة مفصلة،حيث اكتفت بمجرد التعريف بهذا النوع من العقود ،مما يستوجب الرجوع إلى القواعد العامة وقواعد حماية المستهلك لتحديد الالتزامات الناشئة عن العقد السياحي ونطاق المسؤولية.

في ختامها ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا إلى النتائج الآتية:

- الشكل المستحدث للوكالات السياحية ساهم في النهوض بالقطاع السياحي والاقتصادي للدولة،من خلال تسهيل المعاملات المتعلقة بالسياحة بالنسبة للسياح عن طريق رقمنة الوكالات السياحية وكذا العقود التي تبرمها،حيث سهل للعملاء مهمة الاطلاع على برامج الرحالات وحجز التذاكر وطلب التأشيرة...بطريقة الكترونية دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في مقر الوكالة السياحية وإبرام العقد عبر الوسائط الالكترونية.
- الطبيعة القانونية لوكالات الساحة والأسفار هي أعمال تجارية بحسب الشكل.
- عقد السياحة والأسفار يربط بين طرفين،احدهما وكالة السياحة،والثاني هو السائح.
- عقد السياحة والأسفار من العقود المسماة،حيث تم التطرق إلى تعريفه وخصائصه ضمن نصوص القانون رقم99-06.
- تكيف عقد السياحة والسفر راجع على أساس الدور الذي تقوم به،فإذا كان دور وكالة السياحة والأسفار يقتصر على مهمة التوسط بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية، فيتم تكييف عقد السياحة

خاتمة:

والسفر على أساس أنه عقد وكالة. أما إذا كان دورها مقتصرًا على توفير النقل للسياح باستخدام وسائل النقل التي تمتلكها أو تأجيرها باسمها، فيكون العقد على أساس أنه عقد نقل. وفي حال كان دور وكالة السياحة والأسفار متعلقًا بتنظيم رحلات شاملة تشمل الإقامة والنقل، فيتم تكييف العقد على أساس أنه عقد مقاولة.

- العقد السياحي العادي والالكتروني متماثلين في الخصائص،إلا إن العقد السياحي الالكتروني لها 3 خصائص ميزتها عن العقد السياحي والتي تم تناولها بشكل مفصل في المفصل الأول مبحث الثاني على انه عقد دولي ويبرم عن بعد دون الحاجة إلى التواجد المادي لأطرافه بل يتم الاعتماد على وسائط إلكترونية وانه مقترن بحق عدول.

- باعتبار عقد السياحة والسفر عقد ملزم لجانبين يرتب إلتزامات على عاتق كلى الطرفين فتلتزم وكالة السياحة بإعلام السائح بكافة تفصيل الرحلة وضمان سلامته والالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم،أم السائح فيكون فالمقابل ملزم بدفع ثمن الرحلة واحترام برنامجها والالتزام باحترام النظام والآداب العامة حفظا على سلامته وسلامة غيره.

- تقوم مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن أخطائها الشخصية وتشمل التعويض عن الأضرار الجسدية أو المادية التي تلحق بالسائح أثناء تنفيذ التزاماتها التعاقدية، وبموجب هذه المسؤولية يجب على الوكالة منح التعويض عن الأضرار التي يتعرض لها السائح نتيجة لتقصيرها أو إهمالها.

- تقوم مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأخطاء الصادرة من الغير الذي عهدت لهم مهمة تنفيذ التزاماتها،فيكون للسائح الحق في الرجوع على متسبب الخطأ بدعوى المسؤولية التقصرية .

- يتعرض كل من يخالف التشريع والقوانين المعمول بها إلى عقوبات إدارية تحدد بحسب المخالفة المرتكبة،ويتم تعريضه لجزاءات بحسب ماهو مقرر في النصوص القانونية للقانون رقم 99-06 السالف ذكره.

- إن التنظيم السليم للعقد السياحي سيعمل على تطوير العمل السياحي في الجزائر وجذب الاستثمارات السياحية ويكون نتيجة ذلك السائح على علم تام بحقوقه والتزاماته وما يترتب عليه من مسؤولية بموجب ذلك العقد.

خاتمة:

بناءا على ما تم الوصول إليه من خلال معالجتنا لهذا الموضوع يمكن لنا تقديم الاقتراحات التالية:

- على التشريع الجزائري إتخاذ إجراءات صارمة والتشديد في التزامات وكالات السياحة والأسفار بإعتبارها صاحب القوى في العلاقة العقدية الناشئة بينها وبين السائح.
- نقترح تعديل القانون 99/ 06.
- إعطاء ضمانات لسائح أثناء إبرام وتنفيذ العقد الساحي من أجل حمايته.
- وضع نظام قانوني محكم خاص بالحماية القانونية لسائح في كل من عقد السياحة العادي وعقد السياحة الالكترونية.ووجوب النص على جواز الاتفاق على تشديد مسؤولية الوكالة السياحية عن الإضرار الناشئة عن فعل السبب الأجنبي.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

أولا-المصادر

I.الاتفاقيات الدولية والنصوص القانونية الوطنية:

أ-الاتفاقيات الدولية

1. إتفاقية بروكسل المؤرخة في 23 أفريل1970،المتعلقة بعقد الرحلة،منشورة على الموقع :

http://www.unidroit.org/ccv-r-official-languages/ccv-r-official-fr

ب-النصوص القانونية الوطنية

✓ **القوانين:**

1.القانون رقم 99-01،المؤرخ في 19 رمضان1419الموافق ل06 يناير1999،المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد02،المؤرخة في 23رمضان1419 الموافق ل10 يناير1999.

2. القانون رقم99-06،المؤرخ في04 أفريل 1999،المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والإسفار،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد24،المؤرخة في07أفريل1999.
3. القانون رقم03-01، المؤرخ في17فبراير2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية، العدد11، الصادر بتاريخ19فبراير2003.
4. القانون رقم 04-02،المؤرخ في 05 جمادى الأولى1425 الموافق ل23 يونيو2004،المحدد للقواعد العامة المطبقة على الممارسات التجارية،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد41،المؤرخة في 27يونيو2004،(المعدل والمتمم).
5. القانون رقم14-05 مؤرخ في 11ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2015،يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد06،المؤرخة في 28فبراير2015.
6. القانون رقم18-05،المؤرخ في 24شعبان عام1439 الموافق ل10 مايو2018،المتعلق بالتجارة الالكترونية،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد28،المؤرخة في 16مايو 2018.

✓ **الأوامر**:

1. الأمر رقم 75-58،مؤرخ في 26سبتمبر1975،يتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد78،المؤرخة في30سبتمبر1975،المعدل والمتمم بالقانون رقم10 لسنة 2005،المؤرخ في 20جوان2005،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد44،المؤرخة في 26جوان2005.
2. الأمررقم75-59،المؤرخ في 26سيبتمبر1975،يتضمن القانون التجاري،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد101،الصادر في 19ديسمبر1975،المعدل والمتمم بالقانون رقم02 لسنة2005،المؤرخ في 06 فيفري2005،الجريدة الرسمية،العدد11،المؤرخة في 09 فيفري 2005.

✓ **المراسيم**:

1. المرسوم التنفيذي رقم 08-302 المؤرخ في 24-09-2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لسلك مفتشي السياحة،الجريدة الرسمية،العدد56،المؤرخة في 28-09-2008.
2. المرسوم التنفيذي رقم10-186 المؤرخ في 14يوليو2010،الذي يحدد شروط وكيفية إنشاء وكالات السياحة والأسفار في إطار نشاطاتها،يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 2000-48،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد44،المؤرخة في 21يوليو2010
3. المرسوم التنفيذي رقم17-161المؤرخ في 15ماي2017،الذي يحدد شروط إنشاء7وكالات السياحة والإسفار وكيفية إستغلالها،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد30،المؤرخة في 17ماي 2017.

✓ **القرارات القضائية:**

1. القرار رقم688491 المؤرخ في20أكتوبر2011،الصادر عن الغرفة المدنية،مجلة المحكمة العليا،العدد الأول،سنة2012.

ثانيا:المراجع:

I.الكتب

أ-الكتب العامة

1. عبد الرزاق السنهوري،الوسيط في شرح القانون المدني الجديد،الجزء الأول ،نظرية الالتزام بوجه عام ،مصادر الالتزام،دار إحياء التراث العربي،بيروت،لبنان.

- الوسيط في شرح القانون المدني الجديد ،مصادر الالتزام،الجزءالسابع،دار إحياء التراث العربي،بيروت،لبنان.

2. عبد القادر أقصاصي،الالتزام بضمان السلامة في العقود،الطبعة الأولى،دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية ،2010 .

3. مصطفى أحمد أبو عمرو ، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك ، دراسة في القانون الفرنسي و التشريعات العربية ، (دون طبعة) ، دار الجامعة الجديدة.

ب-الكتب المتخصصة

1. سمير خليل شمطو،إدارة وكالات السياحة والسفر،الطبعة الأولى،بغداد،2017.

2. عبد الفضيل محمد احمد،وكالات السفر والسياحة من لوجهة القانونية،مكتبة الجلاء الجديدة،المنصورة،مصر.

3. مصطفى يوسف كافي،جلال بدر خضرة،إدارة الأعمال السياحية،الطبعة الأولى،ألف للوثائق،قسنطينة-الجزائر-،السنة2017.

II.المقالات العلمية

1. إبراهيم خليل،إلتزامات وكالات السياحة والسفر ومسؤوليتها في مواجهة العملاء طبقا للقانون الجزائري،مقال منشور في مكتب الاستشارات القانونية وأعمال المحاماة الالكترونية ،تاريخ التحميل11-10-2014،صادرفي الموقع الالكتروني
http://kenanaonlin.com/users/ibrahimkhalil/aboutus

2. أحمد سعيد الزقرد،الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة،مجلة الحقوق،مجلس النشر العلمي،الكويت،العدد الأول،سنة1998.

3. أسامة فراح،رحمة عبد العزيز،دور وكالة السياحة والأسفار في تشجيع السياحة الداخلية-دراسة حالة-وكالة النجاح للسياحة والأسفار بولاية الشلف ،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية،جامعة حسيبة بن بوعلي،الجزائر،المجلد08،العدد03، سنة 2019.

4. المختار لمجيدري،الحماية القانونية للسائح المغربي في النطاق التقليدي و الالكتروني(دراسة مقارنة)، مجلة جامعة الشارقة،مركز رأي للدراسات والأبحاث المغربية المجلد11، العدد02،سنة 2019 .

5. باسم شهاب، نوال بن موسى ،الطبيعة القانونية للعقد السياحي،مجلة الدراسات القانونية المقارنة،المجلد07،العدد01،كلية الحقوق و العلوم السياسية،جامعة عبد الحميد بن باديس،مستغانم ،سنة2021.

6. خديجة عبد اللاوي،المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري ،مجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل،جامعة تلمسان،الجزائر،العدد03،سنة 2015.
7. زهيرة قاسمي،حسينة شرون،التكوين القانوني للعقد السياحي وفق للتشريع الجزائري،مجلة الحقوق والعلوم السياسية،جامعة خنشلة،المجلد10،العدد01،سنة2023.
8. زليخة حيمر،الالتزام بالإعلام في مجال خدمات السياحة و الأسفار،مجلة القانون و المجتمع،المجلد08، العدد01،سنة2020 .
9. زينب رزاق حسين،إلتزام صاحب الفندق بالإقامة الهادئة،مقال منشور في مجلة رسالة الحقوق،صادر عن كلية القانون،جامعة كربلاء،العراق،السنة الخامسة،العدد05،سنة 2013.
10. عادل أمين مهمل،واقع وكالات السياحة والأسفار في الجزائر ودورها في التنشيط السياحي-دراسة حالة-،مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية،لونيسي علي،البليدة،الجزائر،المجلد06،العدد02،سنة 2019.
11. عبد المالك مولاي،مسؤولية وكالة السياحة والسفر اتجاه السائح،مجلة القانون الدولي والتنمية،المجلد 10،العدد02،سنة2023.
12. عمر عمور،حقيقة قانونية فرضها الواقع الاقتصادي،مجلة الدراسات القانونية المقارنة،المجلد04،العدد02،سنة2018.
13. مباركة حنان كركوري،المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار في التشريع الجزائري،دفاتير السياسة والقانون،جامعة قاصدي مرباح،كلية الحقوق والعلوم السياسية،ورقلة،العدد17،سنة 2017.

- إلتزامات السائح التعاقدية المترتبة عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار في مواجهة الوكالة السياحية،مجلة دفاتر السياسة والقانون،جامعة ورقلة،عدد خاص،جوان 2018.

14. محمد ربيع فتح الباب،الجوانب القانونية لعقد السياحة -دراسة تحليلية مقارنة بين القانون المصري والقانون الفرنسي،المجلة القانونية(مجلة متخصصة في الدراسات والبحوث القانونية)،المجلد 8، العدد 3، نوفمبر 2020.
15. مصطفى زواقي،النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية،جامعة تمنراست،الجزائر،المجلد08،العدد02، سنة 2019.

16.ملاك بنت محمد السديس،عقود الإذعان في الفقه الإسلامي،مجلة كلية دار العلوم،العدد143،سنة2022.

17.ناريمان عبد الرحمان،اثر جائحة كورونا covid-19 على وكالات السياحة والأسفارOTA،مجلة أداء المؤسسات الجزائرية(ABPR)،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة،المجلد11،.العدد01،سنة2022.

18.هارون أوروان،التحديات القانونية لصناعة السياحة في العصر الرقمي،المجلة الدولية للقانون،دار نشر جامعة قطر،عدد خاص،سنة2019.

III.الأطروحات والمذكرات الجامعية

أ-أطروحات الدكتوراه

1. إسماعيل كوري،الاستثمار في النشاطات السياحية في الجزائر،رسالة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم،تخصص قانون الأعمال،جامعة الجزائر،كلية الحقوق،السنة الجامعية2021/2020**.**

2. سميحة بشينة،عقد السياحة،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم القانون،شعبة القانون الخاص،عقود مدنية،جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-،كلية الحقوق والعلوم السياسية،السنة الجامعية2018-2019.

3. فيصل حسن فلاح العمري،المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر عن أعمالها تجاه السائح في التشريع الأردني-دراسة مقارنة-،أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون الخاص،جامعة عمان العربية للدراسات العليا،كلية الدراسات القانونية العليا،الأردن،السنة الجامعية2004.

4. خالد كواش،أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية،جامعة الجزائر،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2003-2004.

5. زليخة حيمر،العقد السياحي-دراسة مقارنة-،أطروحة مقدمة لنيل مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم،جامعة08ماي1945-قالمة-،التخصص قانون خاص،السنة الجامعية2021-2022.

6. مباركة حنان كركوري،عقود السياحة والأسفار،أطروحة مقدمة لإستكمال متطلبات الدكتوراه،الطورالثالث،الميدان حقوق والعلوم السياسية،شعبة الحقوق،تخصص قانون أعمال،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،الموسم الجامعي2019-2020.

7. مليكة محمودي ،العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد والتشريعات الخاصة-دراسة مقارنة-،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث-ل م د-،التخصص القانون الخاص،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة ابن خلدون-تيارت-،قسم الحقوق،2019-2020.

ب-مذكرات الماجستير

1. خالد بن قريش،نظام المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار،مذكرة لنيل شهادة الماجستير،شعبة الحقوق والعلوم السياسية،تخصص عقود ومسؤولية،جامعة أمحمد بوقرة،بومرداس،كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو،سنة 2017 .

2. رابح بلعزوز،النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون،تخصص عقود ومسؤولية،جامعة بومرداس،كلية الحقوق والعلوم التجارية،سنة 2005.

3. قماز ليلى الدياز،الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعلاء،مذكرة لنيل شهادة الماجيستير،تخصص قانون النقل، جامعة أبو بكر بلقايد-تلمسان-،كلية الحقوق والعلوم السياسية،السنة الجامعية 2003-2004.

4. ليلى حبشاوي،الاستثمار في السياحة كنشاط مقنن دراسة وكالات السياحة والأسفار،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق،فرع قانون أعمال،جامعة الجزائر1،كلية الحقوق-بن عكنون-،السنة 2010-2011.

5. محمد بلقاسم بوصري،النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار،مذكرة من اجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق،فرع العقود والمسؤولية،جامعة الجزائر-بن يوسف بن خدة-،كلية الحقوق والعلوم السياسية،السنة الجامعية2009-2010.

6. محمد بن حمار،حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون،فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة،جامعة الجزائر،كلية الحقوق،السنة الدراسية2015-2016.

7. نعيمة بن قريش،النظام القانوني لعقد نقل الأشخاص بالسكك الحديدية-دراسة مقارنة-،مذكرة ماجستير في الحقوق،تخصص عقود ومسؤولية،جامعة أمحمد بوقرة،كلية الحقوق،بومرداس،تاريخ المناقشة27-05-2014.

8. وسيلة بن جدو،مسؤولية وكالات السياحة والأسفار،مذكرة من أجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق،فرع العقود والمسؤولية،جامعة الجزائر01،كلية الحقوق بن عكنون،السنة الجامعية-2012 2013.

ج-مذكرات الماستر

1. أم الخير بوعلالة ، راشدي خيرة،مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار،مذكرة لنيل شهادة الماستر قانون أعمال، جامعة احمد دراية أدرار،كلية الحقوق و العلوم السياسية، سنة 2021-2022، ص24.
2. سماعين عصماني،عقد وكالة السياحة والأسفار وأثره في التشريع الجزائري،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق،جامعة عبد الحميد ابن باديس،مستغانم،كلية الحقوق والعلوم السياسية،سنة 2015-2016.
3. رشيدة بنت الخير،كريمة بن جاب الله،الحماية القانونية للسائح في عقود السياحة الالكترونية،مذكرة لنيل شهادة الماستر قانون أعمال،جامعة محمد خيضر-بسكرة-،كلية الحقوق والعلوم السياسية،سنة 2021-2022.
4. عبد القادر بزة،فنيش مولود،النظام القانوني لعقد الرحلة السياحية على ضوء أحكام التشريع الجزائري،مذكرة لنيل شهادة الماستر،تخصص قانون الأعمال،جامعة احمد دراية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،2021-2022.
5. فوزية شبانة،النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار،مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر،جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-،كلية الحقوق والعلوم السياسية،سنة 2014-2015.
6. ملاك بودودة،رميسة خطاب،النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون،تخصص قانون أعمال،جامعة08 ماي 1945-قالمة-كلية الحقوق والعلوم السياسية،السنة الجامعية2022-2023.
7. نبيلة حبارة،نسيمةعلاق،عقد الوكالة بالعمولة،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق،تخصص قانون خاص،جامعة عبد الرحمان ميرة،كلية الحقوق والعلوم السياسية،سنة2012-2013
8. ن

9. صيرة أوحرزون،سلينة سليمي ،عقد السياحة والأسفار في القانون الجزائري،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق،جامعة عبد الرحمان ميرة،كلية الحقوق والعلوم السياسية،قسم القانون الخاص،سنة2022-2023.

IV.المداخلات العلمية

1. أحمد طوابرية،السياحة الالكترونية كأسلوب لترقية القطاع السياحي،ورقة عمل مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الثامن، بعنوان تنمية السياحة كمصدر تمويل متجدد لمكافحة الفقر والتخلف في الجزائر وفي بعض البلدان العربية والإسلامية،تمنراست ،الجزائر،20/19 ديسمبر2009،ص201.
2. ياسر احمد بدر،حماية السائح في عقود السياحة الالكترونية،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثالث،حول "السياحة والقانون "،كلية الحقوق،جامعة طنطا،مصر،26-28 أفريل 2016.

V.المطبوعات الجامعية

1. أصيل بنت أحمد العوهلي،عقد النقل،محاضرات ألقيت على قسم القانون التجاري،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الملك سعود،1439 ه.
2. نادية صابونجي،مطبوعة جامعية خاصة بمقياس العقود التجارية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص قانون أعمال،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي إلياس-سيدي بلعباس-،سنة2020-2021.
3. عاصم الزيات،محاضرات عقد البيع ،كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية ،سنة2022-2023.

VI.المواقع الالكترونية:

1. موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بوابة وكالات السياحة والأسفار: https://www.mta.gov.dz.
2. http://kenanaonlin.com/users/ibrahimkhalil/aboutus

فهرس المحتويات

الشكر

الإهداء

مقدمة.....ص1

الفصل الأول : الإطار القانوني لوكالات السياحة والأسفار.....ص08

المبحث الأول: ماهية وكالة السياحة والأسفار ص09

المطلب الأول: مفهوم وكالات السياحة والأسفار ص09

الفرع الأول:تعريف وكالات السياحة والأسفار.....ص09

أولا: تعريف وكالات السياحة والأسفار التقليدية ص10

1. التعريف اللغوي والاصطلاحي.....ص10
2. التعريف الفقهي ص12
3. التعريف القانوني للوكالات السياحية والأسفار.....ص13

ثانيا: تعريف وكالات السياحة و الأسفار عبر الانترنت ص14

الفرع الثاني: التميز بين وكالات السياحة والأسفار وغيرها من المصطلحات المشابهة ص15

أولا:الفرق بين وكالات السياحة التقليدية والوكالات الرقمية :.....ص15

ثانيا: الفرق بين وكالة السياحة والسفر ومكاتب السياحة ص16

ثالثا: الفرق بين منظمو الرحلات ووكالات السفر.....ص18

المطلب الثاني:أنواع وكالات السياحة والأسفار وشروط إنشائها و إستغلالها.....ص18

الفرع الأول: أنواع وكالات السياحة والأسفار.....ص18

أولا: أنواع وكالات السياحة و الأسفارعلى المستوى العالمي.....ص19

ثانيا: أنواع وكالات السياحة والأسفار على المستوى المحلي (وفقا للمشرع الجزائري).....ص19

الفرع الثاني: الترخيص والشروط المفروضة لإعطائه ص22

أولا: الشروط المفروضة للحصول على رخصة استغلال وكالة سياحة وأسفار ص22

1. الشروط المتعلقة بطالب رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار ص22
2. الشروط المتعلقة بمحل وكالة السياحة والأسفار.....ص23

ثانيا: الإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة.....ص25

ثالثا: الحقوق المترتبة على منح رخصة الاستغلال.....ص26
المبحث الثاني:العقد السياحي بعتباره وسيلة لمباشرة نشاط وكالات السياحة والأسفار.....ص27
المطلب الأول: مفهوم عقد السياحة و الأسفار وخصائصه ص27
الفرع الأول: تعريف عقد السياحة والأسفار ص27
أولا: تعريف العقد السياحة و الأسفار العادي ص27
1. تعريف عقد السياحة و الأسفار العادي في الاتفاقيات الدولية:.....ص27
2. التعريف الفقهي لعقد السياحة والأسفار:.....ص29
3. تعريف المشرع الجزائري لعقد السياحة والأسفار.....ص30
ثانيا: تعريف عقد السياحة و الأسفار الالكتروني.....ص30
1. التعريف الفقهي: ص30
2. التعريف التشريعي:.....ص31
الفرع الثاني: خصائص عقد السياحة و الأسفار.....ص31
أولا: خصائص عقد السياحة و الأسفار العادي ص31
1. الخصائص العامة لعقد السياحة و الأسفار:.....ص32
أ-عقد السياحة و الأسفار عقد رضائي:.....ص32
ب-عقد السياحة و الأسفار عقد ملزم لجانبين:.....ص32
ت-عقد السياحة و الأسفار العقد تجاري:.....ص33
2. الخصائص الخاصة لعقد السياحة و الأسفار:.....ص33
أ-عقد السياحة و الأسفار عقد إذعان.....ص34
ب-عقد السياحة و الأسفار من عقود الاستهلاك.....ص34
ت-عقد السياحة و الأسفار من عقود الخدمات:.....ص35
ث-عقد السياحة و الأسفار من عقود المركبة :.....ص35
ثانيا: خصائص عقد السياحة والأسفار الإلكتروني ص36
1. عقد السياحة و الأسفار الإلكتروني يبرم عن بعد باستخدام الوسائط الإلكترونية:.....ص36
2. عقد مقترن بحق العدول ص36
المطلب الثاني: التكييف القانوني لعقد السياحة والأسفار.....ص37

الفرع الأول: تكييف العقد السياحي وفقا للدور الذي تقوم به وكالة السياحة والسفر.....ص37
أولا: وكالة السياحة والسفر وسيط في تقديم الخدمة ص37
1. عقد السياحة والسفر عقد وكالة ص38
2. عقد السياحة والسفرعقد وكالة بالعمولة: ص39
ثانيا: التقديم الفعلي للخدمات.....ص40
1. عقد السياحة والأسفار عقد نقل:.....ص40
2. عقد السياحة والأسفار عقد بيع ص41
3. عقد السياحة والأسفار مقاولة سياحية: ص42
الفرع الثاني: تكييف العقد وفقا لمبدأي وحدة العقد وتجزئته ص42
أولا: تكييف عقد السياحة وفقا لمبدأ تجزئة العقد:.....ص42
ثانيا: تكييف عقد السياحة وفقا لمبدأ وحدة العقد ص43
خلاصة الفصل الأول.....ص 44

الفصل الثاني : الأثار المترتبة عن إبرام وكالات السياحة والأسفار العقد السياحي.....ص47

المبحث الأول:الإلتزامات الناشئة عن عقد السياحة والأسفار.....ص48
المطلب الأول:إلتزامات وكالة السياحة والأسفار.....ص48
الفرع الأول: إلتزامات وكالة السياحة قبل التعاقد.....ص48
أولا: إلتزامات وكالة السياحة بالإعلام قبل التعاقد.....ص48
ثانيا: حسن اختيار مقدمي الخدمات.....ص50
الفرع الثاني:الإلتزامات العقدية لوكالة السياحة والأسفار.....ص50
أولا:الإلتزام التعاقدي لوكالات السياحة والأسفار بالإعلام.....ص50
ثانيا:الإلتزام بضمان سلامة السائح.....ص51
ثالثا:الإلتزام بمراقبة مقدمي الخدمات السياحية.....ص52
المطلب الثاني:إلتزامات السائح.....ص53
الفرع الأول:الإلتزام بدفع ثمن الرحلة.....ص53
الفرع الثاني:الإلتزام بإحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار.....ص54

أولا:الإلتزام بإحترام برنامج الرحلة.....ص54
ثانيا:الإلتزام باحترام النظام العام والآداب العامة:.....ص55
المبحث الثاني: المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار اتجاه الزبون.....ص55
المطلب الأول:نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار..... ص55
الفرع الأول:المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة والأسفار ص55
أولا: مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية.....ص56
ثانيا: مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن الأضرار المالية.....ص59
1. الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار.....,,..... ص59
2. الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار ص60
ثالثا:المسؤولية عن سوء تنظيم الرحلة السياحية.....ص62
1. الهدف من إبرام السائح لعقد السياحة والأسفار..... ص63
2. التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة السياحية..... ص63
3. تعديل شروط أو مواصفات العقد السياحي(الخدمات السياحية)..... ص63
الفرع الثاني:المسؤولية الغيرية لوكالة السياحة والسفر.....ص64
أولا :تعريف وأساس المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير.....ص64
1. التعريف بالمسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير.....ص64
2. أساس المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والسفر عن فعل الغير.....ص65
ثانيا:مجال و شروط قيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير.....ص66
1. مجال مسؤولية وكالة السياحة والأسفار العقدية عن فعل الغير.....ص66
2. شروط قيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير.....ص68
المطلب الثاني: المسؤولية المدنية والمسؤولية الشخصية لوكالة السياحة والأسفار ص69
الفرع الأول:وسائل الإعفاء من المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار.....ص70
أولا:القوة القاهرة أو الحادث الفجائي.....ص71
ثانيا:خطأ السائح أو الزبون المتضرر.....ص71
ثالثا:خطأ الغير أو مقدمي الخدمات.....ص72

الفرع الثاني:آجال رفع دعوى المسؤولية والعقوبات المقررة في حالة مخالفة أحكام القانون.....ص72
أولا:آجال رفع دعوى المسؤولية:.....ص72
ثانيا:العقوبات المقررة في حالة مخالفة أحكام القانون 99-06.....ص74
1.العقوبات الإدارية:.....ص74
أ-معاينة المخالفات الإدارية:.....ص74
ب-صور المخالفات الإدارية والجزاءات المقررة لها:.....ص75
2.الجزاءات المقررة قانونا:.....ص76
خلاصة الفصل الثاني.....ص79
خاتمة.....ص81
قائمة المصادر والمراجع ص85
الفهرس.....ص94
الملخص.....ص99

ملخص بالعربية:

يتم تنظيم نشاط الوكالات السياحية من خلال القوانين والتشريعات المعمول بها في كل دولة. عادةً ما تحتوي هذه القوانين على مجموعة من القواعد واللوائح التي تنظم عمل الوكالات السياحية وتحدد حقوقها وواجباتها. ومن بين القوانين الشائعة التي تنظم هذا القطاع حيث وضع المشرع الجزائري لتنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار القانون رقم 99-06 المتعلق بتحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار والتي تم تعزيزه بالمرسوم التنفيذي رقم 17-161 الذي يحدد الشروط الواجب توافرها لمنح رخصة إنشاء واستغلال هذا النوع من الوكالات.

وكانت الغاية من وضع هذا النظام القانوني للوكالات السياحية إلى حماية حقوق المستهلكين (السياح)،وضمان تقديم الخدمات السياحية بطريقة آمنة ومنظمة بحسب ما تم الإتفاق عليه فالعقد. ويشمل هذا النظام عادةً شروط وإجراءات محددة للحصول على تراخيص العمل والاشتراطات اللازمة لمزاولة النشاط السياحي، بالإضافة إلى العقوبات المنصوص عليها في حالة انتهاك القواعد واللوائح التنظيمية المعمول بها،وعلى من تعود المسؤولية في حالة الضرر.

بالتالي، يتيح النظام القانوني للوكالات السياحية بيئة تنظيمية تحفز على تقديم خدمات سياحية عالية الجودة وتعزز سمعتها في السوق من اجل النهوض بالاقتصاد الوطني للدولة ومواكبة عصر التكنولوجيا في السياحة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية:السياحة،وكالات السياحة والأسفار،عقد السياحة،السائح،الالتزامات،المسؤولية.

Abstract :

The activity of travel agencies is regulated by the laws and regulations applicable in each country. These law stypically contain a set of rules and regulations that govern the operations of travel agencies, defin ingtheirrights and obligations. Among the common laws regulating this sectoris the Algerian legislator's enactment of Law No. 99-06, which specifies the rules governing the activity of travel agencies and tours. This law was reinforced by Executive Decree No. 17-161, which outlines the conditions required to grant licenses for establishing and operating such agencies.

The purpose of this legal framework for travel agenciesis to protect the rights of consumers (tourists) and ensure the provision of tourism services in a safe and organize mann as agreed upon. This system usually includes specific requirements and procedures for obtaining work licenses and the necessary conditions for conducting tourism activities, as well as the penalties for violating the rules and regulations in force.

Therefore, the legal system for travel agencies provides a regulat- ory environment that encourages the provision of high-quality tourism services and enhances their reputation in the market, aiming to contribute to the national economy and keep pace with the era of technology in electronic tourism.

Keyword:tourism,travel and tourism agency,tourism and travel contract,tourist,responsibility, obligation.