الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعـــة الإخـــوة منتـــوري قسنطينـــة 1

كليـــــة الحقـــــوق

مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بإلتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية

فرع عقود ومسؤولية

إعداد الطالبة :

حيمر زليخة .

تحت إشراف:

الأستاذ الدكتور: بوعناقة السعيد.

نوقشت في: 2017/07/04

أعضاء لجنة المناقشة :

الرقم	الأستاذ	الجامعة	الرتبة العلمية	الصفة
01	أ.د/عميرش نذير	جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
02	أ.د/ بوعناقة السعيد	جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
03	أ.د/ بن حملة سامي	جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1	أستاذ محاضر "أ"	عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2016-2017

كلمة شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ويسألونك عن الروح قل الروح من أمر ربي وما لأوتيتم من العلم إلا قليلا﴾

الحمد والشكر لله الذي نتم به خير الصالحات والأعمال، والصلاة والسلام على سيدنا محمد (ص)

وعلى آله وأصحابه ومن ولاه

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الفاضل "بوعناقة السعيد" ، لما أولاه من إهتمام

لهذا العمل المتواضع، من تصحيح وتصويب للأخطاء وتقديم مستمر للنصائح والتوجيهات القيمة

شكرا وتقديرا إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين وافقوا على تخصيص جزء من

وقتهم لقراءة هذه المذكرة ومناقشتها

شكرا وعرفانا لكل من علمني ولو حرفا واحدا

شكرا وتقديرا لكل من قدم لي يد العون لإتمام هذا العمل المتواضع ولو بكلمة طبية

إهـــــــــداء

أهدي ثمرة عملي هذا إلى روح جدتي الغالية "رحمها الله" التي تعبت وسهرت من أجل تربيتي

إلى من كان دعمي في الحياة، إلى من أنار دربي أبي الغالي

إلى من تعي كلمات الدنيا لوصف عطائها أمي الغالية

إلى زوجي العزيز "عمر"

إلى كافة إخوتي وأخواتي

إلى كافة أبناء إخوتي وأخواتي: رؤيا، مريا، عبد الرحمن، رحمة، رناد، مريم

إلى أصدقاء الدراسة والعمل

إلى وطني الحبيب الجزائر

قائمة أهم المختصرات:

باللغة العربية:

ق.م.ج : القانون المدني الجزائري.
ق.ت.ج : القانون التجاري الجزائري.
ق.إ.م : قانون الإجراءات المدنية.
ق.إ.م.إ : قانون الإجراءات المدنية والإدارية.
ق.م.ع : القانون المدني العراقي.
ق.م.م : القانون المدني المصري.
ق.م.ف : القانون المدني الفرنسي.
غ.م : الغرفة المدنية.
غ.ت.ب : الغرفة التجارية والبحرية.
ج.ر : الجريدة الرسمية.
ج : الجزء.
ص ص : من الصفحة ... إلى الصفحة ... .
المرجع والموضع السابقان: نفس المرجع ونفس الصفحة.

باللغة الفرنسية:

ABREVIATIONS :

C.C.F : Code Civil Français.
Cass. 1er Civ : **C**our de **cass**ation chambre **C**ivile1.
Bull : **B**ulletin
N° : **N**uméro.
Op. Cit : Opus Citatum. Une location latine qui signifie «**O**uvrage **p**récédemment **C**ité».
p p : de la **p**age … a la **p**age ….

مقدمـــــــــة

مقدمة

تعد المسؤولية المدنية أحد أهم الموضوعات التي تقوم عليها القوانين المدنية عموما والتي تقوم بدورها على أساس تعويض الضرر الذي سببه شخص بفعله أو خطئه لشخص آخر، وهي إما أن تكون مسؤولية عقدية تقوم نتيجة الإخلال بالإلتزام التعاقدي، وإما مسؤولية تقصيرية تقوم نتيجة الإخلال بإلتزام قانوني. وقد حظيت باهتمام كبير من جانب الفقه القانوني، الذي أخذ يبحث في صورها وتطبيقاتها والتي ظهرت وستظهر مع استمرار التقدم العلمي والتكنولوجي. فبحث الفقه في مسؤولية المهندس، الطبيب، المحامي، الصحفي، الناقل، المسؤولية الناجمة عن موردي الانترنت، ومنظمي الأنشطة الرياضية..... إلخ.

ومن صور المسؤولية العقدية نجد مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بإلتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها.

فالسياحة ظاهرة من الظواهر القديمة التي نشأت منذ أن خلق الله الأرض ومن عليها فقد حث الله سبحانه وتعالى الإنسان على السياحة حتى يخرج من ضيق المكان الذي يعيش فيه إلى رحاب الكون الواسع فيتأمل ويزداد إيمانا بربه فقال تعالى: ﴿ يأيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير ﴾[1]. فهي قديمة قدم الحياة ، وعريقة عراقة التاريخ حيث أرجع المؤرخون أصولها إلى عهد الرومان أين كان النبلاء الرومانيون وعائلاتهم يرتحلون لمشاهدة المدن الشهيرة في معالم العالم القديم، كما وجدت السياحة الدينية في القرن الرابع الميلاد حيث كانت الكنيسة هي من تتولى تنظيمها لمسيحيي أوروبا حتى القرن 16، وشبيهة بهذه الرحلات رحلات الحج التي بدأ المسلمون القيام بها سنويا بحكم أن الحج أحد أركان الإسلام الخمسة.

[1] – الآية 13 من سورة الحجرات.

ولفظ السياحة يعني: السفر لأجل الاطلاع والمسرة وقد انتشرت حركة السياحة في جميع الأنحاء خصوصا بعد تحسن وسائل النقل وتطورها حتى أصبحت لها وزارات خاصة تعنى بها[1].

لغة تعني التجوال. ساح في الأرض تعني: ذهب وسار على وجه الأرض، وفي الانجليزية نجد أن to tour تعني يجول ويدور، أما كلمة tourisme فهو لفظ مستحدث وكان يطلق على طلاب العلم الانجليز في أوروبا[2].

وقد عرفتها الأكاديمية الدولية للسياحة أنها "مجموعة من التنقلات البشرية والأنشطة المترتبة عليها والناجمة عن ابتعاد الإنسان عن موطنه، تحقيقا لرغبة الانطلاق والتغيير"[3].

وعرف السائح : " بأنه كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره 24 ساعة على الأقل بحيث أسباب الزيارة «السفر»[4] تكون من أجل الترفيه، الراحة، الصحة، قضاء العطل، الدراسة، الديانة، الرياضة، أو من أجل القيام بأعمال عائلية، حضور مؤتمرات، ندوات علمية، ثقافية وسياسية". وللسياحة عدة أنواع حسب المعايير التي صنفت بها، وتعتبر أهم أنواعها السياحة الدينية، العلاجية، الاجتماعية، سياحة السيارات والدراجات، سياحة المعارض، سياحة المؤتمرات، السياحة البيئية، السياحة العلمية، سياحة السباقات والمهرجانات، سياحة السفاري والمغامرات، السياحة الرياضية، سياحة التجوال، سياحة التسوق، السياحة الترفيهية، السياحة الثقافية سواء كانت أثرية أو تاريخية، السياحة الشاطئية والسياسية[5].

---

[1] – موريس نخلة، روحي البعلبكي، صلاح مطر، القاموس القانوني الثلاثي (شامل ومفصل)، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2002، ص988.

[2] – هدى سيد لطيف، السياحة النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 1994، ص10.

[3] – أحمد محمود مقابلة، صناعة السياحة، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2007، ص19.

[4] – وقد حدد الشافعي رحمه الله بعض فوائد السفر في قوله:

تغرب عن الأوطان في طلب العلا وسافر ففي السفر خمس فوائد

تفـــرج هـــم واكتســـاب معيشـــة وعلـــم وآداب وصحبـة ماجـد

[5] – ميلود تومي و نادية خريف، دور التسويق الالكتروني للسياحة في تنشيط صناعة السياحة، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي، اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية. منشور على موقع (12H30– 21/07/2015) www.faculty.mu.edu.sa

وشيئا فشيئا استطاع العالم الحديث أن يميز القرن الحالي ويعتبره قرن السياحة، فقد فسح المجال الكبير للفراغ والراحة والمتعة وقلل من الجهد البشري تاركا الآلات تقوم بالجزء الأعظم من العملية الإنتاجية، وحول الراحة والمتعة إلى أنشطة تسلية وتنمية للشخصية الإنسانية بهدف التخلص من الملل والسأم الذي تولد من ضغوطات الحياة المعاصرة. فأصبحت الراحة ضرورية، وأنسب وسيلة لذلك تغيير البيئة والسفر والرحلة. فالابتعاد يولد النسيان ويخلق الارتياح والاسترخاء، بالرغبة في المغامرة ومشاهدة مناظر جديدة والتعرف على المكنون الحضاري لباقي دول العالم.

وصيرورة السياحة كصناعة هامة فقد أصبحت عمادا من أعمدة الاقتصاد الوطني ونشاطا يرتبط ارتباطا وثيقا بأنشطة النقل والفندقة والصرف والإعلان والإعلام. فكان لزاما اعتمادها على طرق أكثر إحترافية. والجزائر ليست بمعزل عن المؤثرات المحيطة بها، فقد شهد قطاع السياحة والسفر فيها قفزة نوعية على مستوى التسيير[1] وذلك بهدف تنظيم وترقية النشاطات السياحية وتحسين نوعية الخدمات التي يستفيد منها السائح سواء داخل الوطن أو خارجه، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على وكالات خاصة أسند إليها مهمة تنظيم وتسويق الرحلات السياحية والتكفل بالإقامات الفردية أو الجماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها أطلق عليها **اسم وكالات السياحة والأسفار**.

وعلى الرغم من أن هذه الوكالات تتميز بالطابع التجاري[2]، إلا أن لها طابعا خاصا كونها تعرض منتوج سياحي لا يمكن معاينته أو لمسه لأنه نشاط غير مادي، فالسائح ما عليه إلا دفع السعر مسبقا في سبيل اقتنائه هذا المنتج (الخدمة) السياحي معتمدا فقط على وسائل الدعاية والإشهار والمعلومات المقدمة، ولا يمكنه التعرف على مكوناته إلا لحظة استهلاكه.

---

[1] – وضرورة السياحة في الجزائر كصناعة هامة تستلزم ثلاثة نقاط يمكن حصرها في: تثمين الثروات الطبيعية والثقافية مع التنمية التقنية بعصرنة التجهيزات دون أن ننسى مجهود المجتمع المدني. أنظر في ذلك

MADOUCHE Hachimi, Le Tourisme en Algérie: Jeu et Enjeux, édition Houma, Alger, Algérie 2003, p56.

[2] – طبقا للمادة 3 من الأمر رقم 59/75 المؤرخ في 1975/09/26 المتضمن القانون التجاري (ج.ر العدد101، المؤرخة في 1975/12/19)، المعدل والمتمم بالقانون رقم 02/05 المؤرخ في 2005/02/06 (ج.ر العدد11، المؤرخة في 2005/02/09) التي تنص على أنه "يعد عملا تجاريا بحسب شكله: التعامل بالسفتجة بين كل الأشخاص، الشركات تجارية، وكالات ومكاتب الأعمال مهما كان هدفها ....."

وعليه فالمعاملات التجارية التي تتم بين السائح والوكالة السياحية مبنية فقط على عامل الثقة المتبادلة بين الطرفين وقدرة كل طرف على الوفاء بالإلتزامات المتفق عليها.

الانتشار الواسع لهذه الوكالات بمختلف أرجاء الوطن واتساع نشاطاتها وكثرة تعاملاتها وازدياد عدد عملائها، أدى إلى تطور مؤسسة العقد المنظمة لها بما يساير هذا التغيير باعتبار أن العقد أهم أداة مستخدمة في ظاهرة السياحة. ويدعى العقد المبرم "**بعقد السياحة والأسفار**" وفقا للمادة 14 من قانون رقم 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 المتضمن القواعد العامة التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار بأنه "كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق وإلتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد".

ومن خلال بحثنا هذا سنحاول دراسة مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن إخلالها بإلتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها. وهذا لن يتأتى إلى عبر دراسة أهم أداة قانونية تربط بين من يمارس النشاط السياحي وهو وكالة السياحة والأسفار ومن يستفيد منه ويستهلكه وهو السائح (العميل)، هذه الأداة تتمثل في عقد السياحة والأسفار، لأنه ومن خلال معرفة المصدر المنشئ لهذه العلاقة نستطيع تحديد الإلتزامات المتولدة لكلا طرفي عقد السياحة والأسفار. ومسألة تحديد الإلتزامات لا تنتهي عند هذا الحد، فهي تثير مشكلات عديدة تختلف باختلاف الوصف القانوني لعقد السياحة والأسفار، خاصة بعد اتساع الأنشطة السياحية، والتي حولت مهمة وكالات السياحة والأسفار من مجرد وسيط إلى مقدم فعلي للخدمة السياحية، حيث تتولى بمبادرة منها تنظيم الرحلات والإعلان عنها ودعوة الجمهور إلى الاشتراك فيها مقابل تكلفة إجمالية معينة، وهذا من شأنه تخفيض تكاليف الرحلة، كما لو كانت الرحلة يقوم بها مسافر واحد، وقد تقوم بأداء الخدمات بنفسها أو تستعين بمهنيين متخصصين من ناقلين وأصحاب فنادق، أصحاب مطاعم ومرشدين السياحيين .....الخ.

وبالتالي فبتحديد الطبيعة القانونية لعقد السياحة والأسفار نتمكن من ضبط إلتزامات الأطراف المتعاقدة باعتباره عقد ملزما للجانبين يرتب إلتزامات متقابلة على عاتق كل من وكالة السياحة

والأسفار والسائح قبل إبرام العقد وأخرى بعد إبرامه، إذ تلتزم الوكالة بتزويد السائح بمعلومات ضرورية حول الرحلة السياحة المراد القيام بها، والدقة في الاختيار والمتابعة لمن تستعين بهم في توفير جل الخدمات السياحية، كما تعمل على ضمان سير الرحلة المعد على نحو يتفق وغاية السائح في المتعة والترفيه وضمان سلامته وسلامة حقائبه، فضلا على التزامات كثيرة تقع على السائح تتمثل في احترام برنامج الرحلة السياحية المعد والحضور في الزمان والمكان المتفق عليه. مع ضرورة إحترام النظام العام والآداب العامة للبلد السياحي المزار، والإلتزام بدفع ثمن الرحلة وفقا لما هو متفق عليه.

وإن تم إخلال الوكالة السياحية بالتزاماتها القانونية المتفق عليها أثناء تنفيذ الرحلة السياحية، تقوم مسؤوليتها سواء ألحق بالسائح ضرر أيا كان نوعه جسديا، ماليا أو معنويا، فترفع دعوى المسؤولية على الوكالة لارتكابها الخطأ الشخصي وقد يتسع نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار ليشمل مسؤوليتها عن فعل الغير، خاصة عندما تستعين بالغير لمساعدتها في تنفيذ التزاماتها ويحصل خطأ في التنفيذ.

ونحن نعلم انه متى قامت المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار، ترتب أثرها وهو التعويض عما أصاب السائح من ضرر، إلا أن العقد السياحي قد يتضمن شروطا أو أحكاما تعفي وكالة السياحة والأسفار من المسؤولية وأحيانا قد تخفف منها.

والواقـع العملي يشيـر إلى أن ضـرورة الوقوف إلى جانب الطرف الضعيف (السائح) بطرق أكثر فعالية، تفرضها الصبغة الاحترافية للعقد، وهذا ما دفع الوكالة السياحية إلى الاعتماد على وسائل إغراء جديدة كالإشهار، والانتقال إلى منزله من خلال التعاقد عبر الانترنت والبريد الالكتروني، فيتعذر على السائح أن يملي شروطه فله أن يقبل أو لا. وعلى هذا الأساس كان لابد من تشديد من مسؤولية وكالة السياحة والأسفار.

ويكتسي موضوع الدراسة أهمية بسبب كون ظاهرة السياحة في الوقت الراهن من الصناعات المهمة، ولا يوازيها في الأهمية سوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فأثرت تأثيرا كبيرا في الاقتصاد الوطني من خلال جذب عدد كبير من العملاء وتوريد العملة الأجنبية والتمويل

الخارجي، هذا فضلا عن أهمية السياحة في النواحي الإجتماعية، الثقافية، الإعلامية وكونها أداة تعارف الشعوب ببعضها ونشر المحبة والسلام.

لهذا حرصت كل الدول على النهوض بالجانب السياحي وتطويره، خاصة ما تعلق بآليات ممارسة خدمات وكالات السياحة والأسفار من خلال إصدار تشريعات منظمة وضابطة لعملها ويمكن بناء أهمية الدراسة على مستويين:

1- على المستوى النظري:

إن موضوع "مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها " لم يحظ بدراسات كافية من الناحية القانونية، ولاسيما عدم وجود تنظيم قانوني لعقد السياحة والأسفار باعتباره أحد الوسائل الرئيسية في تفعيل النشاط السياحي وتنظيمه، وخاصة حول تكييفه القانوني والإلتزامات التي يفرضها على عاتق أطرافه.

وفي ظل هذا المناخ الذي يتميز بنقص الدراسات من جهة، وتطور الأنشطة السياحية وتشابك العلاقات الناشئة عن عقد السياحة من جهة أخرى. إخترنا موضوع البحث بغية سد بعض النقص الكائن والرغبة في التوصل إلى نتائج محددة تدعم الجانب المتعلق بحماية السائح.

2- على المستوى العملي:

لا تخفى أهمية هذا الموضوع، بالنظر إلى تزايد القضايا المرتبطة بهذا النوع من العقود والمعروضة على المحاكم، خاصة ما تعلق بإشكالية العنصر الأجنبي في العلاقة العقدية وما يترتب عن ذلك من ضرورة معرفة القواعد القانونية الواجبة التطبيق على أطراف عقد السياحة والأسفار، وهو أمر صعب بالنظر إلى طبيعة العقد المركبة التي تنطوي على العديد من الروابط العقدية، لأن المشرع لم ينظم المسألة تنظيما خاصا الأمر الذي يكفل تسهيل مهمة القاضي.

لهذا ارتأينا من خلال دراستنا هذه تسليط الضوء على جانب يعد من أهم الجوانب المتعلقة بالنشاط السياحي ألا وهو خدمات وكالات السياحة والأسفار وتحديد التزاماتها لمعرفة مسؤوليتها في حالة الإخلال بها.

وسنحاول البحث في المسؤولية العقدية الناشئة عن الإخلال بإلتزام عقدي يربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح، وسوف نعرض إلتزامات وكالات السياحة بصفتها ولكونها الآثار التي يرتبها عقد السياحة والأسفار، وبديهي أننا لا نستطيع دراسة هذه الإلتزامات بمنأى عن تحديد النتائج التي تترتب على مخالفتها وهي المسؤولية المدنية هذا من جانب.

ومن جانب أخر، تطور الأنشطة السياحية واتساعها أدى إلى ضرورة الاستعانة في سبيل تنفيذ إلتزامات وكالات السياحة والأسفار بالناقلين، أصحاب الفنادق، المرشدين السياحيين و أصحاب المطاعم بالإضافة إلى التعاقد مع شركات الطيران والملاحة وغيرها، وسيتضح تشابك هذه العلاقات للقارئ، ومسؤولية وكالات السياحة والأسفار تجاه كل من هؤلاء المتعاملين بشكل غير مباشر.

ضف على هذا أن المشكلة التي يثيرها نطاق القانون الدولي الخاص في تحديد القانون المختص والمحكمة المختصة، لن نتطرق له إلا بالقدر الضروري، لأننا سنقتصر على معالجة الأحكام الموضوعية الخاصة بالمسؤولية العقدية تجاه المتعاملين معها.

مما سبق، يتضح أن الإشكالية التي يثيرها البحث ترتبط بالوقوف على جانب حماية السائح باعتباره طرفا ضعيفا في مواجهة وكالة السياحة والأسفار كمهني ومحترف على مستوى جيد من القدرات الفنية والمالية، مما أثار الوضع تساؤلات عديدة لا يمكن للباحث أن يتجاهل الإجابة عنها:

- هل هذه العقود المتداخلة والمتشابكة كالنقل والفندقة تطبق أحكامها في آن واحد؟ أم نطبق هذه العقود بوصفه الأساس الغالب على غيره؟
- ما مدى التزامات الوكالة المدعى عليها أو نطاقها، وهل تختلف في الرحلات الفردية عنها في الرحلات الشاملة؟ وما أساس هذه الاختلافات إن وجدت؟
- هل يمكن مساءلة الوكالة المذكورة عن عمل الغير الذين عهدت إليهم تنفيذ التزامات عقد السياحة والأسفار؟
- كيف يمكن لوكالة السياحة والأسفار أن تدفع المسؤولية عنها أو تتلافى آثارها؟
- ما دور الاتفاقات المعدلة في التغيير من أحكام المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار؟

وفي إطار البحث، إعترضتنا بعض الصعوبات تمثلت في غياب الدراسات القانونية خصوصا حول العقد السياحي فلجأنا إلى المنهج المقارن مع بعض القوانين في البلاد العربية إضافة إلى القانون الفرنسي في بعض النقاط والمنهج التحليلي الذي يقوم على تحليل نصوص القانون المدني والتجاري في بعض التشريعات العربية وما يتعلق بالقوانين الخاصة بأعمال وكالات السياحة والأسفار، التي انفرد فيها المشرع الفرنسي بتنظيمه لبعض الإلتزامات التي تقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار، بالإضافة إلى التطبيقات القضائية الفرنسية التي لها دور في التحليل واستخلاص الأحكام.

في حين أن المشرع الجزائري نظم القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار من خلال القانون رقم 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 ولكنه اقتصر على بيان النواحي التنظيمية اللازمة لممارسة الوكالة لمهمتها دون تحديد التزاماتها ومسؤوليتها.

وبناء على الاعتبارات السابقة ومن اجل الإحاطة التامة بأهم الأجوبة المتعلقة بموضوع دراسة مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بإلتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها، سنقسم دراستنا إلى الفصلين التاليين:

- التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح والإلتزامات الملقاة على عاتق كل منهما.
- نظام المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار.

الفصل الأول

التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح والإلتزامات الملقاة على عاتق كل منهما

الفصل الأول: التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح والالتزامات الملقاة على عاتق كل منهما

تمارس وكالة السياحة والأسفار[1] نشاطها مهنيا[2] وتجاريا ذو طابع سياحي موضوعه تنظيم وبيع بطريقة مباشرة أو غير مباشرة رحلات فردية أو جماعية، وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها[3].
وفضلا عن ذلك، تضطلع وكالة السياحة والأسفار بتقديم خدمات سياحية أخرى لاسيما تنظيم جولات وزيارات للمواقع الأثرية والتاريخية، الإيواء، أو حجز الغرف في المؤسسات الفندقية والخدمات المرتبطة بها، النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل، حسب الشروط والتنظيم المعمول به لدى مؤسسة النقل، استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم[4].
تقدم الوكالة هذه الخدمات في إطار عقد مبرم بينها وبين عملائها يسمى عقد السياحة والأسفار أو عقد الرحلة.

يكتسب تحديد التعريف بعقد السياحة والأسفار أهمية خاصة ليس فقط لأنه العقد الذي يحدد علاقة أطرافه والتزاماتهم والآثار المترتبة على مخالفة هذه الالتزامات.

[1] – طبقا للمادة 3 من قانون 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 الذي يحدد القواعد العامة التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، (ج.ر العدد 24، المؤرخة في 1999/04/07)، للإشارة أن الفقه الفرنسي استخدم اصطلاح واحد **Agence de voyage** وأحيانا مكاتب السفر **Bureaux de voyage** للدلالة على المكاتب التي تختص غالبا في عمليات الوساطة وساير ذلك القضاء الفرنسي ،أما الفقه في مصر استخدم اصطلاح وكالات السياحة والسفر والمشرع المصري أطلق عليها تسمية الشركات السياحية في قانون رقم 38 لسنة 1977 ثم عاد وأطلق تسمية مكاتب السياحة في قانون التجارة الجديد لعام 1999، أما المشرع العراقي أصدر قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة ذي الرقم 49 لسنة 1983 ثم أطلق أعمال مكاتب السياحة والسفر في المادة 5 من قانون التجارة رقم 30 لسنة 1984 كما استخدم مصطلح متعهد فيما يتعلق بحملات الحج؛ أنظر في ذلك ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، مصر 2014، ص ص17–21، وفي الجزائر استقر الأمر على استخدام وكالة السياحة والأسفار طبقا لقانون رقم 06/99.

[2] – ينطبق وصف المهني على وكالة السياحة والأسفار على اعتبار أن المهني "هو كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس نشاطا بغرض توزيع إنتاج أو أداء خدمات؛ أنظر في ذلك علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والنتائج المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، الجزائر 2000، ص16.

[3] – عملا بأحكام المادة 1/3 من القانون 06/99.

[4] – وفي هذا الخصوص حددت المادة 4 من القانون 06/99 مجمل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار.

وإنما كذلك لأن التشريع الجزائري شأنه شأن غيره من التشريعات لم ينظمه تنظيما خاصا به باعتباره من العقود المركبة، ذات الطابع الخدماتي[1].

تتولد عنها مشاكل قانونية، تتشابك بتشابك المصالح المتعارضة – أحيانا– لأطرافه العملاء ووكالات السياحة والأسفار أو غيرهم من الأشخاص الذين يعهد إليهم تنفيذ بعض التزامات الوكالة كالناقل والفندقي وصاحب المطعم والمرشد السياحي.

[1] – ويشترك عقد السياحة والأسفار مع العديد من العقود الأخرى في مجموعة من الخصائص سواء التي وردت في **النظرية العامة للالتزامات** فهو عقد رضائي، غير مسمى وإن كان المشرع الفرنسي قد اشترط كتابة العقد المبرم بين الوكيل السياحي والعميل في المادة 17 من قانون 1992/07/13، فإن ذلك لا يحول دون رضائية العقد لأن الكتابة قد تشترط لإثبات العقد لا لانعقاده؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، العقد السياحي– دراسة قانونية مقارنة–، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2012، ص29. ونص المادة 11 من القانون المغربي رقم 31/96 المتعلق بالنظام الأساسي لوكالات الأسفار على كتابة العقد قبل توقيعه؛ أنظر في ذلك عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، الطبعة الأولى، دار أبي رقراق، الرباط، المغرب 2012، ص50، وقد أوجب المشرع الجزائري أن تكون الخدمات المقدمة من قبل الوكالة محل عقد مهما كانت طبيعة هذه الخدمات أنظر في ذلك المادة 15 و 16 من القانون 06/99.

وتعد الالتزامات التي يفرضها عقد السياحة من عقود المدة فمثلا عملية النقل هي عملية رئيسية في العقد فلا يستطيع المدين أن ينفذ التزامه إلا خلال فترة زمنية معينة فهو عقد مستمر لأن عنصر الزمن عنصر أصيل في طبيعته؛ أنظر في ذلك نبيل إبراهيم سعد، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول: مصادر الالتزام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2004، ص86.

وكذلك يقوم عقد السياحة على اعتبارات الثقة وحسن النية عملا بأحكام المادة 107 من القانون المدني الجزائري، إذ يعتمد السائح وبشكل كبير على دقة البيانات وصدقها التي تقدمها له وكالة السياحة بوصفها مهنيا متخصصا فيقتضي مبدأ حسن النية نوع خاص من الثقة تفوق اعتبارات المبدأ في معناه العادي فمثلا من الصور التي يغيب فيها الالتزام بحسن تنفيذ العقد السياحي أن يقع تعديل الرحلة السياحية بعد البدء في تنفيذ الرحلة وقد عالجت هذه الفرضية المادة 9 من قرار 1982/06/14 في فرنسا؛ أنظر في ذلك عبد الرحمان الشرقاوي، المرجع السابق، ص212، هامش583، ضف على هذا هناك خصائص لعقد السياحة وردت بمقتضى **قوانين خاصة**، فقد دأب الفقه الحديث على تصنيف عقد السياحة على أنه من عقود الاستهلاك في كونه يربط بين طرفين أحدهما مهني محترف متخصص وهو وكالة السياحة والسفر والعميل (السائح) وهو المستهلك الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، فهو لا يمتلك معلومات كافية حول الخدمة المقدمة إليه فضلا عن وقوعه تحت تأثير الدعاية والإعلان التي يلجأ إليها المحترف في تسويق وترويج برامجه؛ أنظر في ذلك أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، دراسة في التزامات ومسؤولية وكالات السياحة والسفر، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر 2008، ص16.

كما يغلب عليه طابع الإذعان رغم انه عقد رضائي في تكوينه، فيعد الموجب في عقد السياحة (الوكالة السياحية) ذو الاحتكار القانوني والفعلي، بشروط غير قابلة للتعديل أو المناقشة يوجهها إلى الجمهور بصورة دائمة بقصد الانضمام إليه ويعرض بموجبها خدمة معينة؛ أنظر في ذلك محفوظ بن حامد لعشب، عقد الإذعان في القانون المدني الجزائري والمقارن، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1990، ص24، إذ أن وكالة السياحة تصنع برنامج الرحلة وهي التي تضع شروطها، فتصبح أصيلة في تنظيم الرحلة بكل تفاصيلها وجوانبها من دون أن يكون للسائح الحق في المساومة على هذه الشروط وقد ينظم العقد بناء على طلب السائح، ففي هذه الحالة يستطيع كلا الطرفين مناقشة شروط العقد وتعديلها بما يتلاءم مع رغباته؛ أنظر في ذلك سامان سليمان الياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية – دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني–، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، مصر 2009، ص ص41–43.

وبإمعان النظر في **طبيعة عقد السياحة نجده ينفرد ببعض الخصائص** يمكن جمعها في أنه فهو عقد مركب يبدأ من حجز تذاكر السفر، أماكن الإقامة، ناهيك عن تأشيرات الدخول والخروج وعمليات تبادل النقد وغيرها، كما يوصف بأنه عقد خدماتي فالغرض من وراء التزام السائح بهذا العقد هو التمتع بتلك الخدمات فالقانون الفرنسي الصادر في 1992/07/13 وصف عقد السياحة بأنه عقد بيع خدمة مستقبلية مقابل ثمن نقدي؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 36 و42.

فضلا عن وصف عقد السياحة والأسفار بأنه عقد ملزم للجانبين يرتب التزامات متقابلة على عاتق كل من طرفيه، إذ تلتزم وكالة السياحة والأسفار بالتزامات متعددة، أهمها تمكين السائح من الاستفادة من برنامج الرحلة السياحية وبالمقابل يلتزم السائح بالتزامات أهمها التزام بدفع المقابل النقدي. وإن حدث وأخلت وكالة السياحة والأسفار بالتزامها هذا تنهض مسؤوليتها العقدية قبل من تعاقدت معه.

وهكذا يبدو واضحا أن قيام المسؤولية المدنية العقدية لوكالة السياحة يقتضي وجود التزام سابق يتم الإخلال به، وإن هذا الالتزام لا ينشأ من فراغ وإنما من علاقة عقدية سبق وأن ربطت وكالة السياحية والأسفار بعملائها. فالبحث في المسؤولية يقتضي أولا البحث في الالتزامات التي نهضت المسؤولية من جراء الإخلال بها، وهذا بدوره يقتضي معرفة الصفة القانونية لهذه العلاقة العقدية التي نشأت عنها هذه الالتزامات[1].

وعلى هذا الأساس سنقسم الفصل الأول من موضوع دراستنا إلى مبحثين، نخصص أولهما للبحث في التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح، ونخصص المبحث الثاني للبحث في التزامات الأطراف المتعاقدة.

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص37.

المبحث الأول: التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح

من الحقائق الثابتة التي لا جدال فيها أن القانون ما وجد إلا لكي يطبق على أرض الواقع، ويبقى هذا التطبيق رهينا بعملية فنية وهي عملية التكييف القانوني والتي تعد من الأمور الصعبة والدقيقة التي تواجه المختصين بالقانون[1].

فتكييف العقد هو إعطاؤه الوصف القانوني الذي يتحدد بالآثار الأساسية التي اتجه طرفاه إلى تحقيقها، أي أنه يشكل أهمية قصوى باعتباره إجراء أولي يقوم به القاضي لتحديد الوصف الصحيح للتصرف أو الواقعة القانونية موضوع النزاع، وذلك تمهيدا لتحديد القواعد القانونية الواجبة التطبيق، وتكمن الصعوبة حينما يتضمن العمل الواحد مزيجا من التصرفات القانونية والمادية معا، ولأن الأطراف المتعاقدة كثيرا ما تضفي على علاقاتها التعاقدية صفات تختلف مع ما اتجهت إليه إرادتهما، إما دون قصد أو بقصد تفادي بعض النتائج المترتبة عليها أو ترتيب أحكام بهدف تحقيق مصالح شخصية.

وعليه وجب علينا البحث في التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح باعتباره عقد مركب يحتوي على العديد من الالتزامات المختلفة والمتداخلة فيما بينها تمثل وحدة قانونية غير قابلة للتجزئة – الأصل فيها تنفيذ رحلة سياحية آمنة وهادئة للعملاء – يصطدم بصعوبات عديدة لا حصر لها، سواء كان مصدرها تعدد وتنوع الوظائف والمهام التي تضطلع بها وكالة السياحة والأسفار في عقد السياحة أو التطور السريع والمستمر لهذه الوظائف.
وأمام صمت المشرع الجزائري على غرار باقي التشريعات العربية المقارنة فإنه يتعين على القاضي القيام بالتكييف الصحيح للعقد المتصل بالنزاع المعروض عليه[2].

[1] – يجمع الفقه على أن عملية التكييف تعتبر من المهام السهلة والصعبة في نفس الوقت، فهي تعتبر سهلة حينما يتعلق الأمر بعقد بسيط في حين تعتبر مهمة معقدة تحتاج من القاضي الكثير من التحري بل عمق كبير في التكوين القانوني كلما تعلق الأمر بعقد مركب كما هو الشأن بالنسبة للعقد السياحي؛ أنظر في ذلك عبد الرحمان الشرقاوي، المرجع السابق، ص98.

[2] – التكييف مسألة قانونية يقوم بها القاضي من تلقاء نفسه ويخضع في قيامه بتكييف العقد لرقابة المحكمة العليا في الجزائر، أو محكمة النقض في الدول الأخرى، فقد قضت محكمة النقض المصرية "على أن العبرة في تكييف العقود هي بحقيقة الواقع والنية المشتركة التي اتجهت إليها إرادة المتعاقدين دون اعتداد بالألفاظ التي استخدمها أو بالتكييف الذي أسبغاه عليها"؛ أنظر في ذلك محمد صبري السعدي، الواضح في شرح القانون المدني– النظرية العامة للالتزامات، مصادر الالتزام، العقد والإرادة المنفردة –، الطبعة الرابعة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر 2009، ص ص290–293.

وكان الحال مغايرا بالنسبة للفقه والقضاء الفرنسي الذي له أراء واجتهادات عديدة حول الموضوع. فمن الفقه من أراد أن يصل إلى تكييف واحد للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح وهذا بالاستناد إلى أحد العقود المسماة وهو عقد الوكالة، في حين ذهب اتجاه آخر إلى تكييف العلاقة على أنها عقد المقاولة أيا كانت طبيعة الخدمة المقدمة من قبل وكالة السياحة والأسفار، ولو تطلب منها الأمر الاستعانة بأطراف أخرى في سبيل تنفيذ الخدمة السياحية للسائح، فهي تتعامل مع شركات الطيران والنقل بجميع أنواعه، أصحاب الفنادق، وكالات سياحية أجنبية وغيرهم[1].

وعلى هذا الأساس، ستقتصر معالجتنا لهذا المبحث على العلاقة القانونية التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح (العميل) دون التطرق إلى باقي العلاقات إلا بالقدر اللازم لتوضيح مسائل معنية.

ولتحديد الوصف القانوني الصحيح للعلاقة العقدية أهمية كبرى في تحديد طبيعة ومدى الالتزامات القانونية التي تنشأ عنها، والتي يؤدي الإخلال بها إلى قيام المسؤولية أي أن الوقوف على التكييف القانوني الصحيح يعد بمثابة الخطوة الأولى التي يتوقف عليها تحديد الالتزامات ومن ثم تحديد المسؤولية المترتبة عن الإخلال بهذه الالتزامات.

والبحث في التكييف القانوني للعلاقة القانونية التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح يتطلب من البحث في المسائل التالية تباعا وعلى النحو الآتي:

المطلب الأول: تجزئة العقد ووحدته.

الفرع الأول: تجزئة العقد.

الفرع الثاني: وحدة العقد.

المطلب الثاني: وكالة السياحة والأسفار« وسيط » .

الفرع الأول: العقد السياحي عقد وكالة.

الفرع الثاني: العقد السياحي عقد وكالة بالعمولة للنقل.

المطلب الثالث: وكالة السياحة والأسفار «مقدم فعلي للخدمة السياحية».

الفرع الأول: العقد السياحي عقد نقل.

الفرع الثاني: العقد السياحي عقد مقاولة.

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص40-41.

المطلب الأول: تجزئة العقد ووحدته

إن للتكييف القانوني أهمية كبرى في نطاق عقد السياحة والأسفار[1] باعتباره من العقود غير المسماة التي لم يحدد وصفها القانوني، وبإضفاء الوصف القانوني الصحيح على العقد، نتمكن من تحديد الحقوق والالتزامات المترتبة على العقد، والمسؤولية الناشئة عن الإخلال بتلك الالتزامات، فلا يمكن تكييف العقد على أنه عقد سياحي إلا إذا تبين بعد تفسيره أن الغرض الرئيسي الذي اتجهت إليه إرادة المتعاقدين هو تنفيذ رحلة هادئة وآمنة للسائح لقاء مبلغ معين. فتقديم الرحلة مقابل الثمن هو الالتزام الجوهري الذي يتميز به العقد عن سائر العقود التي تختلط به أو تتشابه معه، أي أن العلاقة بين الوكالة السياحية والسائح تمثل وحدة قانونية، العنصر الرئيسي فيها هو الرحلة الهادئة والآمنة، التي تتبعها التزامات لا تقبل التجزئة يمكن ردها إلى الوكالة أو النقل أو الوكالة بالعمولة أو المقاولة.

ويبقى التساؤل قائما طالما أن تنظيم الرحلة يستتبع عدد من العقود متداخلة فيما بينها كعقد النقل، المقاولة، الوكالة والوديعة. فهل نطبق أحكام هذه العقود جميعا في آن واحد؟ أم أن هناك تغليب أحدها بوصفه العنصر الأساسي وتطبيقه دون غيره؟

الإجابة عن هذا التساؤل تكتسب أهمية خاصة في عقد السياحة والأسفار، فالقول بتطبيق أحكام العقود التي يشتمل عليها العقد السياحي يعني الأخذ بمبدأ تجزئة العقد، بينما تغليب العنصر الأساسي وتطبيق أحكامه هو تأييد لفكرة وحدة العقد، ولكل من هاتين النظريتين نتائجه الخاصة لذلك سنتناول في الفرع الأول فكرة تجزئة العقد وفي الفرع الثاني فكرة وحدة العقد.

الفرع الأول: تجزئة العقد

بما أن عقد السياحة عقد مركب، لأنه يشتمل على عدة التزامات يمكن ردها إلى عدد كبير من العقود، مما دفع بعضهم إلى تجزئة العقد إلى عقود منفصلة[2] وذهب اتجاه فقهي يؤيده من أحكام المحاكم، إلا أن العقد وإن كان واحد لا يمكن تجزئته من الناحية الاقتصادية بينما يمكن أن

[1] – تجدر الإشارة إلى أن الفقه لم يتفق حول اسم معين لهذا العقد فهناك من ذهب إلى ضرورة تسمية هذا العقد بالعقد السياحي أو عقد السياحة، واستقر اتجاه أخر على تسميته بعقد الرحلة لكي يشمل الرحلات السياحية، واتجاه ثالث يرى أن هذا العقد يجب أن يسمى بعقد الوكالة السياحية باعتبار أن الطرف الرئيسي في العقد هو وكالات السياحة؛ انظر في ذلك سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص ص29–31، وفي الجزائر استقر الأمر على تسمية هذا العقد بعقد السياحة والأسفار عملا بأحكام المادة 14 من قانون 06/99.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص68.

يتجزأ من الناحية القانونية إلى عقود عدة[1]، فيدخل في نطاق العقد السياحي عقد الوكالة عندما تلتزم بحجز تذاكر العميل على وسائل النقل أو حجز الأماكن في الفنادق، وعقد النقل عندما تلتزم وكالات السياحة والأسفار بتوصيل السائح إلى مكان الوصول بوسائل النقل تملكها أو يكون لها حق الانتفاع، وعقد مقاولة بالنسبة للرحلة الشاملة[2] التي تعلن عنها وتدعو الجمهور إلى الاشتراك فيها وتعد برنامج الرحلة وتنفذه وتلتزم بتقديم سائر الخدمات الأخرى[3].

وقد طرحت هذه الفكرة – فكرة تجزئة العقد– أساسا لحل الإشكال الذي حدث في تكييف عقد الإقامة في الفندق[4]. كما طرحت هذه الفكرة أيضا بالنسبة إلى تكييف بعض العقود الأخرى كعقد نقل الأثاث وعقد الحراسة وعقد الإعلان[5].

وعليه يترتب على الأخذ بفكرة تجزئة العقد التزام وكالة السياحة والأسفار في مواجهة الزبون بجميع الالتزامات التي يرتبها كل عقد من العقود الداخلة في نطاق تنفيذ الرحلة، بمعنى أنها تلتزم مثلا في الرحلات الشاملة بالتزامات الوكيل بأجر والناقل والمقاول والبائع.....الخ.

مما يتعين على القاضي النظر إلى جميع هذه العقود لتحديد التزامات وكالة السياحة والأسفار حسب مراحل الرحلة المختلفة، وبعبارة أخرى إذ وقع حادث أثناء الرحلة ترتب عليه ضرر لأحد الزبائن، تعين على القاضي آخذا بفكرة تجزئة العقد، النظر إلى المرحلة من الرحلة التي وقع فيها

---

[1] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص91.

[2] –Voyage à forfait: « la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée:
a) transport.
b) logement.
c) autres services touristiques non accessoires au transport, ou au logement représentant une part significative dans le forfait ». Directive n° 90/314 CEE du Conseil de 13/06/1990, concert les voyages, vacances et circuits à forfait (consulter cette directive sur le site Web www.europa.eu.int-14/03/2016 09H22)

[3] – أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص33.

[4] – عقد الإقامة الفندقية أحد العقود المركبة يحتوي على عدة التزامات يمكن تحليل بعضها إلى "إيجار" الإقامة الفندقية وبعضها إلى"بيع" المأكولات والمشروبات وبعضها إلى"وديعة " متعلقات سائح وبعضها إلى "مقاولة" الخدمة الفندقية الأخرى، ويستطيع القاضي تحديد طبيعة العقد، وما إذا كان عقد إقامة فندقية بناء على تحديد العنصر الجوهري من خلال بحثه في نوايا المتعاقدين، وتقديم الإقامة الهادئة المطمئنة للسائح أو العميل لقاء مبلغ معين وهو الالتزام الجوهري، أما باقي الالتزامات الأخرى التي يلتزم بها الفندقي هي ثانوية لهذا الالتزام الأصلي؛ أنظر في ذلك أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق – دراسة قانونية في التزامات الفندقي ومسؤوليته المدنية في مواجهة السائح أو العميل–، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر 2008، ص ص48–49.

[5] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص92.

الحادث، فإن كانت لحظة وقوع الحادث أثناء تنفيذه عملية النقل، كانت وكالة السياحة والأسفار ملتزمة في مواجهة العميل المضرور بالتزامات الناقل وأهمها ضمان سلامته وإتمام عملية النقل.
أما إذا وقع الخطأ الذي ترتب عليه ضرر للسائح أثناء تنفيذ أعمال الوساطة، فإن وكالة السياحة والأسفار لا تكون ملزمة في مواجهة السائح المضرور بضمان سلامته[1]. وإن وقع الضرر أثناء الإقامة في الفندق نطبق عليه أحكام عقد الفندقة[2] وهكذا.

وقد ذهبت أحكام فرنسية قليلة في هذا الاتجاه ففي دعوى تتعلق بتعاقد وكالة سياحية مع بعض العملاء على تنظيم رحلة شاملة يدخل فيها النقل والإقامة والمأكل وغير ذلك، ووقعت حادثة لبعض المسافرين خلال أعمال الوساطة، قضت محكمة استئناف باريس إلى تكييف العقد بأنه عقد وكالة وانعدام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار على أساس أنها لم ترتكب خطأ في تنفيذ عقد وكالتها[3].

وتجدر الإشارة إلى أن فكرة تجزئة العقد ظلت محدودة الأثر، فكيف تجتمع عدة عقود في عقد واحد، على الرغم من وجود تعارض في بعض الأحيان فيما بينها فالثابت أن وكالة السياحة والأسفار في الرحلات الشاملة تقوم بإبرام عقود مختلفة بعضها وكالة أو نقل أو مقاولة، فإذا أمكن الجمع بين التزامات الوكيل والناقل في العقد السياحي على الرغم من وجود تعارض و تناقض بينهما، فالأول لا يبرم العقد باسمه الشخصي وإنما باسم موكله وتنصرف أثار العقد من حقوق والتزامات إلى ذمة الموكل، كما أنه لا يسأل عن تنفيذ عقد الوكالة وإنما يسأل عن خطئه في تنفيذ العقد، بينما الناقل يبرم العقد باسمه ولحسابه وهو المسؤول لا غيره عن تنفيذ عقد النقل لضمان سلامة المسافر وهو ما لا يسأل عنه الوكيل ، عليه كيف نجمع صفتي الوكيل والناقل في وقت واحد والاعتراف بهما لوكالة السياحة والأسفار على الرغم من اختلاف النظامين[4]؟

---

[1] - أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، السنة الثانية والعشرون، العدد الأول، مارس 1998، ص ص105-106؛ بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص68-69.

[2] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص92.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص69.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص ص69-70؛ عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة، مصر، دون تاريخ نشر، ص ص87-88.

فلكل عقد خصائصه وأحكامه التي تميزه عن العقود الأخرى، وإن كانت قد تتشابه خصائص بعض العقود مع بعضها البعض إلا أنه في النهاية يكون لكل عقد نظام قانوني خاص به ويميزه عن بقية العقود من جهة، ومن جهة أخرى فإن السائح عند ما يتعاقد يكون هدفه هو الحصول على رحلة سياحية يتمتع من خلالها بالخدمات السياحية المقدمة في تلك الرحلة فالسائح يبرم عقد السياحة كوحدة من دون تحديد جزء أو أجزاء منها ويدفع ثمنا واحدا لتلك الرحلة[1].

ونخلص إلى أنه من غير الممكن تجزئة عقد السياحة، فهو عقد تتحد به العمليات الداخلة من أجل تحقيق رحلة آمنة فلم تلق فكرة تجزئة العقد الرواج في الفقه الحديث، وبقيت محدودة الأثر والتطبيق، خاصة في ظل التطور الحاصل في عمل وكالات السياحة والأسفار، بحيث لم يعد يقتصر دورها على مجرد التوسط أو حجز الأماكن على مختلف وسائل النقل و المنشآت الفندقية، بل تعدى ذلك إلى تنظيم رحلات جماعية شاملة للنقل والإقامة والمزارات السياحية مقابل مبلغ إجمالي.

وبالتالي أصبحت تتطلب معاملة العقد السياحي كوحدة غير قابلة للتجزئة، فاتجه الفقه والقضاء إلى تطبيق فكرة وحدة العقد لما يترتب عن ذلك من نتائج مهمة وهذا ما سيأتي تبيانه في الفرع الثاني.

الفرع الثاني: وحدة العقد

تقوم فكرة وحدة العقد على أساس أنه مهما تعددت الروابط القانونية التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح، فإن هناك وحدة اقتصادية لها سبب واحد ومحل واحد وهو الرحلة الهادئة الآمنة، إذ يتبع الأصل في هذه الرابطة عدة التزامات تبعية يجري تغليب الالتزام الرئيسي أو الجوهري استنادا إلى قاعدة مستقرة هي تبعية الفرع للأصل[2]، فحجز تذاكر السفر وحجز تأشيرة الدخول والخروج، حجز الفنادق إبرام عقود التأمين إلى غير ذلك تعد أمور فرعية تضطلع بها وكالة السياحة والأسفار من أجل الإلتزام الرئيسي في العقد وهو الرحلة الهادئة[3].

كما أن صعوبة تطبيق أحكام العقود الداخلة في نطاق الرحلة على كل مرحلة من مراحلها تقتضي النظر إلى هذه العقود بوصفها المحصلة النهائية لعقد السياحة والأسفار، وتغليب أحكام العقد

[1] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص ص92–93.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص71.

[3] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص37.

الأصلي منها إذا أمكن تمييزه. وأن تطبيق أحكام هذه العقود منفصلة لا يكفي لمواجهة المسائل التي يثيرها تنفيذ عقد السياحة والأسفار[1].

ويدعم الأخذ بمبدأ وحدة العقد، أن السائح عندما يتعاقد مع وكالة السياحة والأسفار يتعاقد على العقد الشامل كله لا على أجزاء منفصلة، وكما أنه يدفع ثمنا واحدا مقابل الرحلة ومشتملاتها ولا يدفع لكل مرحلة من مراحلها ثمنا مستقلا من جانب آخر[2].

وفي جميع الحالات فإن وحدة العقد لا تعني وحدة التكييف للعقد المبرم بين وكالة السياحة والسفر والعملاء، إذ أن العقد يكون بالنسبة لسائح ما عقد وكالة إن اقتصر على حجز تذكرة طيران أو غرفة في فندق ما[3]، في حين يوصف العقد بأنه مقاولة في حالة الرحلة السياحية الشاملة[4] ونرى الأمر في تحديد ما يعد التزاما رئيسيا من التزامات وكالة السياحة والأسفار وما يعد التزاما ثانويا يسهل علينا في حالة تعهد وكالة السياحة والأسفار القيام بأمر معين كما في الرحلات الفردية، إلا أنه يصعب في حالة تعهد الوكالة بأكثر من التزام إلا أنه يمكن القول أنه بالرجوع إلى إرادة أطراف العقد التي تقف عليها من ظروف التعاقد[5].

وقد رخص المشرع الجزائري لوكالات السياحة والأسفار بتنظيم الرحلات الجماعية الشاملة لحسابها[6]، فهي إذا قامت بهذا الدور كانت بمثابة المقاول في علاقتها بالسائح. كما سمح لها حجز الغرف بالمؤسسات الفندقية و وكذا بيع كل أنواع تذاكر النقل وتذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي، وغيرها من أعمال الوساطة[7]، وعندئذ لا تعتبر في علاقتها مع الزبون إلا مجرد وكيل ملزم بتنفيذ الوكالة باسم الموكل ولحسابه وطبقا

[1] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص108.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص71.

[3] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص38.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص72.

[5] – بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان؛ عبد الفضيل محمد أحمد، المرجع السابق، ص90.

[6] – الفقرات 1،2،3 من المادة 04 من قانون 06/99.

[7] – الفقرات 5،6،7 من المادة 04 من قانون 06/99.

لتعليماته، أما إذا قامت بممارسة مهمة النقل السياحي[1] اعتبرت ناقلا، مما يستتبع بالضرورة تطبيق أحكام عقد نقل الأشخاص على علاقتها التعاقدية مع العملاء.

مما تقدم يتضح بأن تكييف العقد السياحة ما هو إلا تحديد لماهيته أو الطبيعة القانونية للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح المتعامل معها، وفي ضوء هذا العقد المركب، ولاسيما في الأعمال التي تضطلع بها وكالات السياحة والأسفار في الرحلات الجماعية الشاملة، فإن تكييف هذا النوع من العقود أشد صعوبة، وتغليب الالتزام الجوهري بغية تشديد التزامات وكالة السياحة والأسفار ومن ثم مسؤوليتها.

فلا يقبل دفعها في حال توليها تنظيم رحلات شاملة أنها مجرد وكيل عن الزبون ولا تلتزم بضمان سلامة العملاء عن الأضرار التي تصيبهم أثناء النقل أو غير مسؤولة عن ضياع أمتعتهم خلال فترة الإقامة في الفندق.

وقد ساير القضاء ذلك (تغليب الالتزام الجوهري) بهدف تمكين الزبون المتضرر من الحصول على التعويض الذي يجبر الضرر، مما يدفعه إلى إعطاء الواقعة الوصف القانوني الذي يحقق ذلك.

المطلب الثاني: وكالة السياحة والأسفار "وسيط "

تقوم وكالات السياحة والأسفار بخدمات عديدة[2]، ولعل التوسط عند الحجز من أحد أهم المهام التي تضطلع بها وكالة السياحة والسفر فتقوم بحجز تذاكر السفر على متن الطائرات، والقطارات والبواخر، ووصل الحال ببعض وكالات السياحة إلى التعاقد مع بعض شركات الطيران وبيع التذاكر كمفوض عنها، ضف على ذلك تيسير عمليات نقل الأمتعة لعملائها، وحجز الغرف بالفنادق، وتيسير إجراءات الحصول على تأشيرات السفر والخروج، بيع تذاكر زيارة المعالم السياحية (المتاحف، المسارح، دور العرض...) وغيرها من الخدمات المقدمة، بكل ما يعنيه ذلك من تحرير السائح من متاعب القيام بهذه العمليات وما يعنيه ذلك من فقدان الوقت.

[1] – المادة 6/04 من القانون 06/99؛ وانظر كذلك أيضا نزيه الدباس، التشريعات والقوانين السياحية والفندقية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2007، ص131.

[2] – عملا بأحكام المادة 04 من القانون 06/99، وكذلك المادة 2/1 من قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم 49 لسنة 1983، والمادة الأولى من قانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 38 لسنة 1977 المعدل بالقانون رقم 118 لسنة 1983، والمادة الأولى من القانون الفرنسي رقم 645/92 الصادر بتاريخ 1992/07/13؛ انظر في ذلك ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص17–19.

وبما أن الفقه والقضاء يبحث عن الوصف القانوني الذي يراه مناسبا للعلاقة القانونية التي تربط الوكالة السياحية بالسائح، وجد أن عقد السياحة والأسفار يمكن أن يتضمن أكثر من تكييف وذلك بحسب النشاط الذي تمارسه وكالة السياحة والأسفار، ونجد أن التكييف القانوني لعمل وكالة السياحة والسفر في الأحول التي يقتصر دوره على مجرد الوساطة لا يخرج عن كونه عقد وكالة وعقد وكالة بالعمولة للنقل.

وعليه سنقسم هذا المطلب إلى فرعين نخصص الأول منهما لحالة ما إذا اعتبرنا العقد السياحي عقد وكالة ونخصص الفرع الثاني لحالة ما إذا اعتبرناه عقد وكالة بالعمولة للنقل.

الفرع الأول: العقد السياحي عقد وكالة

يرى جانب كبير من الفقه والقضاء أن العقد المبرم بين وكالة السياحة والأسفار والزبون السائح هو عقد وكالة بأجر، ومن ثم تعتبر وكالة السياحة والأسفار وكيلا بأجر عن السائح. تقوم مقامه بمقتضى هذه الوكالة بإبرام التصرفات القانونية لحسابه. وقد ذهبت في هذا الشأن أحكام قضائية كثيرة إلى عد العقد الذي يربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح هو عقد وكالة فقد اعتمد القضاء الفرنسي هذا التكييف منذ القرار الصادر عن محكمة النقض الفرنسية سنة 1939[1]. بل وصل الأمر في بعض الأحيان إلى فرض سيطرة هذا الاتجاه، وجعل عقد وكالة ما لم يقم السائح بإثبات عكس ذلك[2].

وقد عرفت المادة 571 من القانون المدني الجزائري[3] "الوكالة أو الإنابة هو عقد بمقتضاه يفوض شخص آخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل وباسمه"[4]، أي أن محل الوكالة هو دائما تصرف قانوني يقوم به الوكيل لحساب الموكل الذي ينصرف إليه أثر هذا التصرف[5].

---

[1] – عبد الرحمان الشرقاوي، المرجع السابق، ص128.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص75.

[3] – الأمر 58/75 المؤرخ في 1975/09/26 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 05/07 المؤرخ في 2007/05/13، (ج.ر العدد31، المؤرخة في 2007/05/13).

[4] – المقابلة لنص المادة 927 ق.م.ع، مع ملاحظة أن المادة 699 ق.م.م قد حددت الوكالة في صورة الأعمال القانونية فقط عكس المشرع العراقي الذي لم يفرق بين الأعمال القانونية والمادية للوكالة؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص74–75، أما المشرع الفرنسي فقد أورد تعريفا مطلقا للتصرف محل الوكالة بموجب المادة 1984 ق.م.ف؛ أنظر في ذلك ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص53، هامش1.

[5] – إبراهيم سيد أحمد، عقد الوكالة فقها وقضاء، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2003، ص23.

والوكالة قد تكون عامة عندما ترد بألفاظ عامة لا تخصيص فيها لنوع العمل القانوني الحاصل فيه التوكيل، ففي هذه الحالة لا يملك الوكيل إلا سلطة القيام بأعمال الإدارة. وقد تكون خاصة، وهي التي تتناول نوع معين من الأعمال القانونية، تصح ولو لم يعين محل هذا العمل على وجه التخصيص ولا تجعل للوكيل صفة إلا في مباشرة الأمور المحددة فيها، وما تقتضيه هذه الأمور من توابع ضرورية[1].

وعلى هذا الأساس فإن اعتبار العقد المبرم بين وكالة السياحة والأسفار والسائح عقد وكالة، تترتب عليه الأمور الآتية:

01- يصدق وصف وكالة السياحة والأسفار بأنها وكيل متى اقتصر دورها على أعمال الوساطة وهذه الفكرة نفسها اعتمدها الفقيه "كوفرات" وأعطى بعض الأمثلة، ومن بينها الحالة التي تسلم فيها تذاكر السفر لزبائنها أو حينما تقوم بحجز غرف في فندق أو حينما تبيع رحلات منظمة من قبل الغير[2].

02- تلتزم وكالة السياحة والأسفار كونها وكيلا بتنفيذ الأمور المحددة في العقد من دون أن تخرج عنها، إذ ليس لها أن تخالف تعليمات السائح وإلا عدت مسؤولة عن الأضرار التي تنشأ عن ذلك[3]، فإن اختار السائح فندقا أو مطعم أفضل وبالسعر نفسه فليس لها إلا أن تتعاقد بالنيابة عنه بغير ذلك، ولكن لا تعد وكالة السياحة والأسفار قد خرجت عن حدود الوكالة لو أنها حجزت للسائح في فندق أو مطعم أفضل وبالسعر نفسه لأن التزام وكالة السياحة والأسفار بالحدود المرسومة لا يمنعها من التعاقد بشروط أفضل[4]، كما أن للوكالة السياحية والأسفار الخروج عن تعليمات السائح الخاصة بالحجز في الفندق أو واسطة النقل إذا استحال عليها إخطاره بأن مكان الإقامة الذي اختاره أو الواسطة التي حددها لا يمكن الحجز فيها لعدم وجود حجوزات أو أماكن

[1] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء السابع، المجلد الأول: العقود الواردة على العمل (المقاولة، الوكالة، الوديعة، الحراسة)، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000، ص ص433-434 و 438.

[2] – عبد الرحمان الشرقاوي، المرجع السابق، ص129.

[3] – طبقا للمادة 1/575 ق.م.ج التي تنص على أنه " الوكيل ملزم بتنفيذ الوكالة دون أن يجاوز الحدود المرسومة ".

[4] – صالح عدالة، التزام الوكيل حسب أحكام مجلة الإلتزامات والعقود، مذكرة لنيل شهادة الدراسة المعمقة في القانون الخاص، جامعة تونس3، السنة الجامعية 1995-1996، ص55.

شاغرة، فاضطرت وكالة السياحة والأسفار إلى الحجز في فندق آخر وواسطة نقل أخرى غير تلك التي حددها السائح شرط إعلام الأخير بذلك[1].

03- إن وكالة السياحة والأسفار بصفتها وكيلا تلتزم بتنفيذ عملها التزام ببذل عناية لا بتحقيق نتيجة، حيث أنها تمارس أعمالها لقاء أجر عليه فأنها تبذل في عملها عناية الشخص المعتاد[2].

ونستعين لمعرفة ذلك بمعيار موضوعي مفاده أن نقارن عناية وكالة السياحة والأسفار بعناية غيرها من وكالات السياحة والأسفار من نفس الكفاءة والمستوى نفسه وأن لم تبذل ما بذلته وكالة السياحة والأسفار التي تجري المقارنة مع عملها عدت مقصرة في تنفيذ التزامها، ونشير إلى مسألة غاية في الأهمية هي أن التزام الوكالة السياحية في هذا المجال هو التزام ببذل عناية فإن مسؤوليتها لا تقوم بإثبات الخطأ الشخصي وهو أمر بالغ الصعوبة بالنسبة للمتضرر إذ يقع عليه عبء إثبات أن وكالة السياحة والأسفار لم تقم بتنفيذ التزامها أو أنها نفذته تنفيذا معيبا[3].
هذا وأن الوكيل كغيره من المدنيين لا يكون مسؤولا عن السبب الأجنبي فإذا كان الضرر الذي أصاب الموكل من جراء تنفيذ الوكالة راجعا إلى آفة سماوية أو قوة قاهرة أو فعل الغير أو خطأ الموكل نفسه فإنه يكون ضررا ناجما عن سبب أجنبي لا عن تقصير الوكيل في العناية المطلوبة منه في تنفيذ التزامه، فلا يكون الوكيل مسؤولا عنه[4].

وفي دعوى تتلخص وقائعها في أن أحد وكالات السياحة والأسفار الفرنسية تعهدت بحجز تذاكر طيران للعميل من فرنسا إلى الأقصر ثم القيام بحجز رحلة بالباخرة في النيل لنقل السائح من أسوان إلى القاهرة فوجئ السائح وهو في أسوان بإلغاء الرحلة النيلية وتحويلها إلى حافلة مما ترتب عليه ضرر بالغ للسائح.

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص75-76؛ عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد ،ج7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص454؛ راجع في ذلك أيضا نص المادة 2/575 ق.م.ج.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص76؛ راجع في ذلك أيضا المادة 576 ق.م.ج.

وقد ساير ذلك المشرع الجزائري وحدد العناية التي يبذلها الوكيل في تنفيذ وكالته هي عناية ما يبذله الرجل العادي في شؤونه وأمواله الخاصة أي مثل عناية الأب الصالح، ولم يورد نص خاصا لأحكام مسؤولية الوكيل إذا أخل بالتزامه يبذل العناية اللازمة لتنفيذ الوكالة وتركها للقواعد العامة بما تضمنته نص المادة 172 ق.م.ج؛ أنظر في ذلك رمضان بوعبد الله، أحكام عقد الوكالة في التشريع الجزائري، الطبعة الثانية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة القديمة، الجزائر 2008، ص9.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص76-77.

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص57.

فضلا عن متاعب وعناء السفر، فرفع دعوى التعويض على شركة السياحة لإخلالها بأحكام عقد الوكالة المبرم معه فأصدرت محكمة درجة أولى حكمها بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار وإلزامها بالتعويض وجاء حكم محكمة استئناف فرساي مؤيدا للحكم على أساس أن إخلال وكالة السياحة والأسفار بالتزامها على أنها وكيل وعدم قيامها بتنفيذ عقد الوكالة المبرم مع السائح الذي ألزمها بحجز رحلة نيلية من أسوان إلى القاهرة وليس التنقل عبر الحافلة.

وتجدر الإشارة إلى أن وكالة السياحة والأسفار دفعت بأن عدم تنفيذها للالتزام بحجز الرحلة النيلية يعود إلى سبب أجنبي وهو انخفاض منسوب النيل في هذا الوقت مما يعد قوة قاهرة، يترتب عليه إعفاؤها من المسؤولية. إلا أن محكمة الاستئناف ردت على ذلك بأن هذا السبب لا يعد قوة قاهرة لأن وكالة السياحة والأسفار تعد محترفة في هذا المجال وبالتالي فإن هذا الأمر يعد من الأمور التي يمكن توقعها وكان عليها منذ البدء اتخاذ الإجراءات اللازمة أقلها إعلام السائح ومن هذا التحليل لموقف المحكمة يعني أن التزامها التزام بتحقيق نتيجة[1].

04- أن وكالة السياحة والأسفار في سبيل تنفيذ التزامها تجاه السائح تلجأ إلى القيام بأعمال مادية تابعة للتصرف القانوني محل الوكالة وذلك عن طريق الاستعانة بالغير كالفندقي والناقل والمرشد السياحي، وقد اتجه القضاء الفرنسي بصفة خاصة إلى تشديد التزاماتها ومن ثم مسؤوليتها، فعدت مسؤولة على الخطأ الشخصي المتمثل في سوء الاختيار للفندقي أو الناقل أو المرشد السياحي.

وفي دعوى تتلخص وقائعها إن إحدى السائحات في أثناء رحلة نظمتها إحدى وكالات السياحة والأسفار إلى بانكوك تعرضت إلى حادثة أصيب على إثرها بإصابات بالغة بينما كانت تستقل عربة لشركة النقل المسماة world travel service، وعندما رفعت دعواها مطالبة بالتعويض قضت محكمة أول درجة بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار بوصفها وكيلا عن المدعية، وأنها تغاضت عن مراقبة الناقل وأهملت فحص وسيلة النقل إلا أن محكمة الاستئناف قضت بعدم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار لعدم ارتكابها خطأ جسيما، وذهبت محكمة النقض الفرنسية إلى مسؤوليتها على أساس أنها وكيلا تسأل عن أي خطأ وحتى إن كان يسيرا[2].

[1] – C.A. Versailles, 31/05/1996, Dalloz, 1997, Juris, Dalloz. 229؛ نقل عن بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص77-78.

[2] – Cass, 1er Civ, 24 juin 1964, publier au Bull, N° 341, consulter le site Web www.legifrance.gouv.fr (18/03/2016 - 18H00).

ونود الإشارة إلى أن هناك جانب من الفقه لاحظ أن وكالة السياحة والأسفار كثيرا ما لا تتعامل باسم عملائها، بل تتعامل باسمها الشخصي وتظهر كما لو كانت تتعاقد لحسابها ولا تمثل أحدا، فوكالة السياحة والأسفار حين تستأجر سفينة أو طائرة أو سيارة بقصد نقل السائحين ليس من شأنه تجريدها من صفتها كوكيل[1].

وكذلك الحال بشأن الوكيل السابق مع أصحاب الفنادق والمطاعم فهو يبرم عقد الفندقة باسمه ويلتزم في مواجهة الفندقي بدفع تكاليف الإقامة وهذا ما يتضح من الاتفاق الحاصل بين وكلاء السياحة والأسفار والفيدرالية الوطنية لأصحاب الفنادق والمطاعم[2]، وذلك ليس من شأنه تجريد وكالة السياحة والأسفار من صفتها كوكيل، فإذا كان الأصل في التصرفات التي تجريها الوكالة أن تفصح عن اسم السائح فتحجز له المقعد على واسطة النقل أو الغرفة في الفندق باسمه صراحة، وعليه تنشأ علاقة مباشرة بين السائح ومن تعاقدت معه الوكالة فيكون لكل منهما الرجوع إلى الآخر بجميع الحقوق والتزامات ولا تكون مسؤولة إلا إذا ارتكبت خطأ يوجب مسؤوليتها اتجاه السائح[3].

أما إذا قامت وكالة السياحة والأسفار بالتعاقد مع غيرها (الناقل أو الفندقي) باسمها الشخصي دون أن تشير إلى اسم العملاء ففي هذه الحالة تنتفي الوكالة النيابية و يوجد ما يسمى بالوكالة غير النيابية أو المستترة[4]، التي تقتصر آثارها على الوكيل السياحي وليس على الموكل (السائح)، إذ تنصرف آثار هذا التصرف القانوني إلى الوكالة السياحية ويرجع السائح على الأخير بمقتضى عقد الوكالة المبرم بينهما فتكون وكالة السياحة والأسفار (وكيل مستتر) في علاقته بالغير (مقدم

[1] – عبد الفضيل محمد أحمد، المرجع السابق، ص116.

[2] –.Convention –cadre. Hôteliers- Agents de voyage, Alger le 15/10/1994؛ أشار إليها رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة بومرداس، نوفمبر2005، ص46.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص80.

[4] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص621؛ محمد سعد الدين، مرجع القاضي في المنازعات المدنية والتجارية، الجزء السادس، دار محمود للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 1991، ص37؛ إسماعيل عبد النبي شاهين، مدى مسؤولية الوكيل في عقد الوكالة – دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي–، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2013، ص185.

الخدمات السياحية) الذين تعاقدت معهم أصيلا، وفي علاقته مع الموكل (السائح) وكيلا، إذ نكون هنا بصدد عقدين تقتصر آثار كل منهما على طرفيه[1].

إلا أنه تجدر الإشارة إلى أن هناك حالتين تنصرف آثار العقد مباشرة إلى السائح وإن تعاقدت وكالة السياحة والأسفار باسمها الحالة الأولى هي أن من تعاقدت معه الوكالة يعلم أنها تعاقدت لحساب عملائها وإن كان إبرام العقد باسمها، والحالة الثانية أن الناقل أو الفندقي يستوي عنده التعاقد مع السائح أو وكالة السياحة والأسفار. الواقع أن هذين الإستثنائين يسهمان في التخفيف من انتقاد الرأي القائل أن من الصعب وصف العقد السياحي بأنه عقد وكالة ،لأن الأخير يبرم باسم ولحساب الموكل في حين تعاقد وكالة السياحة والأسفار باسمها الشخصي[2].

أخيرا، نخلص إلى انه يمكن وصف عقد السياحة بأنه عقد وكالة في الأحوال التي يقتصر فيها دور وكالة السياحة والأسفار على القيام بحجز الأماكن على واسطة نقل معينة أو فندق معين أو تنظيم رحلة فردية. كما أن تعاقد وكالة السياحة والأسفار باسمها لا باسم السائح من اجل تنفيذ الرحلة المتفق عليها لا يحول دون تكييف العقد بأنه عقد وكالة، ويخضع في هذا إلى أحكام الوكالة المستترة. إلا أن طبيعة إلتزام الوكيل وكونه إلتزاما ببذل عناية لا ينسجم مع الطابع المهني لوكالة السياحة والأسفار لأنها شخص محترف يقاس سلوكها بما يتناسب مع هذا الوصف كما أن الأشخاص المتعاملين معها ينتظرون منها أكثر مما ينتظرونه من الآخرين.

الفرع الثاني: العقد السياحي عقد وكالة بالعمولة للنقل

تعد الوكالة بالعمولة صورة من صور الوكالة التجارية ظهرت بسبب تطور وازدهار التجارة [3] تسري عليها الأحكام العامة للوكالة التجارية وتعرف أنها "عقد يتعهد بمقتضاه الوكيل أن يجري باسمه تصرف قانونيا لحساب الموكل مقابل أجر أو عمولة"[4] أي أن الوكيل يتعاقد باسمه

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص80؛ عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص ص627-632.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص81.

[3] – سوزان علي حسن، الإطار القانوني للوكالة بالعمولة للنقل، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر 2003، ص9.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص82.

الشخصي مع الغير لحساب الموكل ويظهر كما لو كان أصيلا حيث يكتسب الحقوق ويتحمل الالتزامات، رغم أنه في الواقع مجرد وكيل يعمل لحساب الموكل مقابل أجر يسمى العمولة[1].

أما عقد العمولة للنقل هو " كل اتفاق يلتزم بمقتضاه تاجر بأن يباشر باسمه الخاص أو باسم موكله أو شخص من الغير نقل أشخاص أو أشياء وأن يقوم عند الاقتضاء بالأعمال الفرعية المرتبطة بالنقل"[2].

ويترتب على ذلك أن الوكيل بالعمولة في نقل الأشخاص يلتزم بالتعاقد باسمه مع الناقل لغرض توصيل المسافرين إلى الجهة المتفق عليها في العقد، وفي هذا الصدد تأخذ وكالات السياحة والأسفار حكم الوكيل بالعمولة إذ لجأت إلى التعاقد مع أصحاب وسائل النقل عند تنفيذ التزامها بنقل السياح الذين تعاقدت معهم[3]، فوكالة السياحة والأسفار ترتبط مع الناقل بموجب عقد نقل، ومع السائح بموجب عقد وكالة بالعمولة للنقل[4].

وعلى اعتبار عقد السياحة والأسفار عقد وكالة بالعمولة للنقل تترتب النتائج التالية:

– إن وكالة السياحة والأسفار التي تعد وكيلا بعمولة تلتزم بضمان تنفيذ عقد النقل، وبالمحافظة على سلامة الراكب وبوصوله في الوقت المحدد وتضمن الأضرار التي تصيب السائح خلال النقل[5].

– إن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بتنفيذ العمليات الفرعية المرتبطة بالنقل متى طلب منها السائح ذلك مثل اكتتاب تأمين لصالحه، أو القيام بحجز مكان إقامة له[6].

---

[1] – وتجدر الإشارة أن الوكيل بعمولة يختلف عن الوكيل العادي في أن هذا الأخير لا يجوز أن يحصل على شيء من وكالته سوى أجره، على حين أن الوكيل بالعمولة – على ما جرى به العرف – يتعهد تجاه موكله بنقل الشيء مقابل أجر ثم يتعاقد بدوره مع ناقل أو ناقلين بأجر أقل ويستفيد هو من الفرق؛ أنظر في ذلك عبد الفضيل محمد أحمد، العقود التجارية – ماهية العقود التجارية، البيوع التجارية، الرهن التجاري – عقود الوساطة التجارية – الوكالة التجارية، الوكالة بعمولة، عقد السمسرة، وكالات السفر والسياحة–، عقد النقل، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون، المنصورة ، مصر 2010، ص257.

[2] – طبقا للمادة 37 ق.ت.ج.

[3] - COURTIN Patrick et DENEAU Muriel, Droit et Droit du Tourisme, Breal édition, Paris, France 1996, p295.

[4] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص111.

[5]– سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص109؛ سوزان علي حسن، المرجع السابق، ص159؛ راجع في ذلك أيضا المادة 69 ق.ت.ج.

[6]– أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص153؛ وكذلك عملا بأحكام المادة 37 ق.ت.ج.

– لكل من السائح والناقل أن يرجع إلى الآخر مباشرة للمطالبة بالحقوق الناشئة على عقد النقل شرط إدخال الوكيل بالعمولة للنقل (وكالة السياحة والسفر) طرف في الدعوى[1] علما أن لها نفي مسؤوليتها بإثبات القوة القاهرة أو خطأ الراكب أو خطأ الغير[2].

وكسابقه قد وجه لهذا الاتجاه انتقادات يمكن حصرها في كون النقل ليس هو الهدف الرئيسي في الرحلة المتفق عليها بل مجرد وسيلة للوصول إلى المكان الذي يرغب السائح في زيارته، لأنه من غير المتصور أن يكون السائح قد قصد التعاقد على سلسلة من عمليات النقل تعود به إلى المكان الذي انطلق منه[3].

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

ضف إلى ذلك أن عقد السياحة عقد مركب يتضمن مجموعة من العمليات في مقابل كون عقد الوكالة بالعمولة عقد بسيط يتمثل في التوسط بإبرام عقد النقل من قبل الوكيل لصالح الموكل (السائح).

كما أن المقابل المالي الذي يلتزم به السائح في عقد السياحة يحدد جزافا أما أجرة الوكيل فإنها تشمل فضلا عن عمولته المبالغ التي صرفها في سبيل تنفيذ الوكالة.

وأخيرا، لابد من الإشارة إلى أنه وفي ظل التطورات الحاصلة نجد أن وكالات السياحة والأسفار الكبرى أصبحت تملك وسائل نقل خاصة بها وهي التي تقوم بنفسها بعملية النقل دون حاجة إلى إبرام عقد النقل مع الناقل[5].

---

[1]– عملا بأحكام المادة 73 ق.ت.ج.

[2]– بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص83–84.

[3]– أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص154.

[4]– عملا بأحكام المادة 02/04 من القانون 06/99.

[5]– سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص ص122–123.

المطلب الثالث: وكالة السياحة والأسفار "مقدم فعلي للخدمة السياحية"

كانت بعض الرحلات السياحية تتم من خلال قيام وكالة السياحة والأسفار بدور الوسيط الذي يقتصر دوره على الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية من الناقل والفندقي والمرشد السياحي، إذ توصف وكالة السياحة والأسفار بأنها وكيل يعمل ويتصرف باسم ولحساب عملائها. إلا أن التطور الذي شهدته السياحة عموما أثر بوجه خاص في عمل وكالات السياحة والأسفار من حيث الخدمات السياحية التي يتم تقديمها من قبل الناقلين وأصحاب الفنادق وغيرهم.

فأصبحت وكالات السياحة والأسفار تنظم رحلات سياحية شاملة (جماعية) بوسائل نقل خاصة بها أو تقوم باستئجارها بل الأكثر من ذلك قد وصل بها الأمر إلى شراء بعض الفنادق والقرى السياحية التي يكثر الطلب عليها، وما على السائح في هذه الحالة إلا الموافقة على البرامج السياحية كما هي ودفع المقابل المالي للاشتراك[1].

ومع هذا التطور، صار من المتعذر وصف عقد السياحة بأنه عقد وكالة في الصورة التي تتعهد فيها وكالة السياحة والأسفار بتقديم خدمات فعلية للسائح[2].

الأمر الذي أسهم بظهور اتجاهين أو فرضين في تكييف العلاقة العقدية بين وكالة السياحة والأسفار والسائح بأنه عقد نقل وأحيانا أخرى عقد مقاولة وسنخصص لكل من هذين الاتجاهين فرعا مستقلا من هذا المطلب.

الفرع الأول: العقد السياحي عقد نقل

وضع المشرع الجزائري قواعد لتنظيم عقد النقل بشكل مفصل في شقيه نقل الأشخاص ونقل البضائع[3].

وهذا ما نصت عليه المادة 36 من القانون التجاري الجزائري على "أن عقد النقل اتفاق يلتزم بمقتضاه متعهد النقل مقابل ثمن بأن يتولى بنفسه نقل شخص أو شيء إلى مكان معين "واتجه

[1]– ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص65.

[2]– بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص85.

[3]– سمير جميل حسين الفتلاوي، العقود التجارية الجزائرية، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992، ص295.

الفقه والقضاء إلى تكييف العلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالعملاء على أنها عقد نقل".[1]

حيث تعتبر وكالة السياحة والأسفار بمثابة الناقل ويعتبر الزبون أو السائح بمثابة الراكب والعقد المبرم بينهما عقد نقل أشخاص، وذلك متى تبين أن الوكالة السياحية التزمت بنقل الزبائن إلى مكان الوصول، سواء بوسائل مملوكة لها، أو قامت باستئجارها وكان لها عليها وعلى قائدها امتياز الإشراف والرقابة أو تبين أنها بمظهر الناقل، باتخاذها من الوسائل والأدوات ما يوهم الزبائن بأنها بمثابة الناقل أثناء الرحلة[2].

وفي هذا الخصوص طرحت مباشرة وكالات السياحة والأسفار الفرنسية عملية النقل أفكار عديدة واجتهادات فقهية وقضائية مهمة ويمكن تناولها في:

الفرض الأول: استئجار وسائط نقل مملوكة لوكالة السياحة والأسفار

أن تتعهد وكالة السياحة والأسفار بعملية النقل فعلا وفي هذه الحالة يكفي لوصفها ناقلا أن تقوم باستئجار وسائط نقل مملوكة لها[3] تتنوع بين وسائط نقل برية من حافلات وسيارات وبحرية من بواخر سياحية فإن بعض الفقهاء يرى أنها لا تكون ناقلا بمجرد ملكيتها هذه الوسائط بل يشترط فوق ذلك أن يكون لها حق الإشراف والرقابة عليها وعلى قائد المركبة[4].

الفرض الثاني: استئجار وسائط النقل من الغير

أن تقوم وكالة السياحة والأسفار بعملية النقل من خلال استئجار وسائط النقل من الغير، علما أن الجاري في العمل هو إما أن تستخدم وكالات السياحة والأسفار وسائط النقل المستأجرة عن طريق العاملين لديها وتحت إشرافها ورقابتها، حينئذ لا خلاف في عدها ناقلا أو أن لا تتولى أمر قيادتها بنفسها بل تعهد بذلك إلى القائد أو السائق الأصلي لأداة النقل، ويميز الفقه الفرنسي[5] في هذا الخصوص بين استئجار وسائط النقل البري والبحري والجوي كما يأتي:

---

[1] – وعرفه أيضا الأستاذ علي حسن يونس بأنه "عقد يلتزم بمقتضاه شخص يطلق عليه أمين النقل بنقل أشياء وأشخاص من جهة إلى أخرى بواسطة أداة نقل في مقابل آجر"؛ أنظر في ذلك علي حسن يونس، عقد النقل، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر 1965، ص93؛
COURTIN Patrick et DENEAU Muriel–Op.cit, p p293-294.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص132.

[3] – هذا النشاط مرخص به في التشريع الجزائري بموجب المادة 11/04 من القانون 06/99.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص88.

[5]– بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان.

أولا: استئجار وسائط النقل البري

أصبح شائعا في الوقت الحاضر أن تقوم وكالات السياحة والأسفار بإيجار السيارات بدون سائق، أو مع سائق، فهل تعتبر الوكالة في الحالتين ناقلا وتتحمل التزامات الناقل أم لا؟
قبل الإجابة عن التساؤل ، لابد من معرفة ما إذا كان لها الإشراف والسيطرة على عملية النقل أم لا[1]؟

اتجه القضاء الفرنسي بداية إلى اعتبار وكالة السياحة والأسفار بمثابة ناقل إذا كان سائق المركبة تابعا لها أي لها السيطرة الفعلية على واسطة النقل، بحيث تتولى خط السير وتعديله ويكون السائق خاضعا لتوجيهاتها وتعليماتها، ولكن دون ذلك فلا تعتبر ناقلا.

وتأكيدا لذلك حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار، بضمان سلامة الزبائن بوصفها ناقلا، عن الحادث الذي وقع لسيارة مستأجرة من طرف الوكالة المذكورة لأجل تنفيذ رحلة إلى جنوب مراكش بالمغرب، حيث توفي أحد السياح إثر انفجار لغم بهذه السيارة، وقد رفضت المحكمة دفع وكالة السياحة والأسفار بأن المركبة وسائقها تابعان لشركة مغربية، طالما أن الوكالة المذكورة لها كامل الإشراف والرقابة على الرحلة وخط سير المركبة[2].

ثانيا: استئجار وسائط النقل النهري والبحري

في هذه الصورة تلجأ وكالات السياحة والأسفار إلى استئجار سفن سياحية مجهزة من أجل القيام برحلات سياحية.
والسؤال الذي يمكن طرحه في هذا الإطار هل تعد وكالة السياحة والأسفار ناقلا بحريا؟
للإجابة على هذا، لابد من الإشارة إلى أن اكتساب وكالة السياحة والأسفار صفة الناقل تختلف باختلاف صورة إيجار السفينة التي تتمثل في صورتين[3]:

[1]– أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص76.

[2]– T.G.i.Strasbourg. 14/02/1977- D. 1978-248 not. J.P Brill؛ نقل عن أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص138.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص91.

الصورة الأولى: التأجير الزمني للسفينة (المشارطة الزمنية)

يقصد بالمشارطة الزمنية كما عرفها الفقه الفرنسي بأنها ذلك العقد الذي يلتزم بمقتضاه المؤجر بأن يضع تحت تصرف المستأجر لمدة معينة في مقابل أجرة معينة سفينة صالحة للملاحة للانتفاع بها وفقا لمصالحه في حدود الشروط المذكورة في العقد أو التي يقضي بها القانون.
ويلاحظ في هذه الصورة أن تنتقل إلى المستأجر (وكالة السياحة والأسفار) الإدارة التجارية وتبقى للمؤجر (مالك السفينة) الإدارة الملاحية أي سلطة قيادة السفينة وصيانة بدن وماكنات وأجهزة السفينة وتزويدها بالوقود والزيوت والمؤن اللازمة للمعيشة[1].

الصورة الثانية: تأجير السفينة بالرحلة (المشارطة بالرحلة)

عرفها كذلك الفقه الفرنسي بأنها ذلك العقد الذي يلتزم بمقتضاه المؤجر (مالك السفينة) بأن يضع تحت تصرف المستأجر (وكالة السياحة والأسفار) سفينة مجهزة أو جزءا منها للقيام برحلة، وفي هذه الصورة تبقى كل من الإدارة الملاحية والتجارية للمؤجر ولا تنتقل أي سلطة إلى المستأجر (وكالة السياحة والأسفار).

والمقصود بالإدارة التجارية هي الأمور التي تتعلق بالعمليات التجارية للسفينة ويلاحظ أنه في المشارطة الزمنية تثبت لكل من المؤجر والمستأجر (وكالة السياحة والأسفار) صفة المجهز فيكون طاقم السفينة تابعا للمؤجر فيما يتعلق بالإدارة الملاحية ولوكالة السياحة والأسفار فيما يتعلق بالإدارة التجارية ويكون لكل منهما ناقلا مسؤولا عن أفعاله.

أما في المشارطة بالرحلة تكون الإدارة الملاحية والتجارية للمؤجر فيحتفظ بصفة المجهز وبالتالي يكون مسؤولا عن الأضرار التي تلحق بالمسافرين بصفته ناقلا[2].

ففي قضية شهيرة تعرف باسم (قضية باتوري) استأجرت فيها وكالة السياحة والأسفار الباخرة البولندية المعروفة (Botory) لعمل رحلة بحرية يزور فيها السائحون بعض الموانئ والجزر الثلجية بوجه خاص، ونظرا لتأخر الباخرة والرغبة في العودة للميناء في الميعاد لعمل الرحلة التالية لم تصل الباخرة إلى الجزر والموانئ المتفق على زيارتها.

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص83.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص92–93.

ولما لم يرض المسافرون عن هذه الرحلة أقاموا دعوى على وكالة السياحة والسفر بطلب استرداد ما دفعوه، وقد تركز دفاع المدعى عليها أمام المحكمة بعدم مسؤوليتها على أساس أنها وكيل بأجر، وأنها استبعدت في الدعاية التي قامت بطبعها مسؤوليتها عن الحوادث المادية والمعنوية، والتأخيرات التي نجمت عن الرحلة كما أنها احتفظت لنفسها بحق تغيير برنامج الرحلة إذا اضطرت الظروف إلى ذلك، ورفضت محكمة السين التجارية جعل وكالة السياحة والأسفار وكيلا بأجر، وأعطتها وصف ناقل، رفضت كذلك إعمال شرط الإعفاء من المسؤولية نظرا للخطأ الجسيم من الناقل.

وأيدت محكمة استئناف باريس هذا القرار وزادت على ذلك بأن شرط الإعفاء من المسؤولية لا ينتج أثره لأنه صيغ في عبارات عامة على نحو يمنح وكالة السياحة والأسفار تحديد العمل الذي جرى بصدده التعاقد كيفما تشاء ولأوهى الأسباب، عليه فإن وكالة السياحة والأسفار أصبحت مسؤولة كونها ناقلا لأنها بمقتضى عقد تأجير الباخرة أصبحت مستأجرة ليس فقط للباخرة بكاملها بل لطاقمها وربانها الذين أصبحوا خاضعين لإشرافها في كل شيء عدا لما تعلق بمباشرة الملاحة، وأيدت محكمة النقض الفرنسية هذا الحكم[1].

ثالثا: استئجار وسائط النقل الجوي (استئجار طائرة)

وفي مثل هذه الصورة تلجأ وكالات السياحة والأسفار إلى استئجار طائرة لتنظيم رحلات سياحية جماعية تعرف باسم Charter [2].

والسؤال الذي يمكن طرحه ما مدى إمكانية اعتبار وكالة السياحة والأسفار ناقلا جويا إذا قامت باستئجار واسطة نقل جوي (طائرة) بقائدها أو بطاقمها؟

للإجابة عن هذا التساؤل يذهب جانب من الفقه الفرنسي إلى أن كل من وكالة السياحة والأسفار (المستأجر) والمالك (المؤجر) مسؤولان بالتضامن تجاه السائح في حالة إصابته بضرر وذلك بقصد توسيع نطاق الحماية[3]. وطبق القضاء الفرنسي على وكالة السياحة والأسفار عند

---

[1] – Com. 11/05/1960– G.P 1960-288-obs.mor, f 1960-464.؛ نقل عن بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص93–94.

[2] – ويعرف بالطيران العارض ظهر في الستينات عند بعض رواد تنظيم البرامج السياحية الشاملة، ونجحت شركات طيران sterling وسبيس وكلاهما في الدانمارك على البيع بأقل الأسعار عن أسعار تذاكر خطوط الطيران المنتظم، ولا تشغل خطوطها وفقا لجدول زمني محدد بل وفقا لتعاقدات على نقل أفواج السائحين عن طريق الإيجار، وقد دعمت السياحة الاجتماعية لمحدودي الدخل، منشور على الموقع www.maw003.com (13/03/2016-14H11)

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص85–86.

استئجارها طائرة أحكام اتفاقية وارسو 1929 المعدلة باتفاقية جوادلاخار 1961 حيث لا تكون وكالات السياحة ناقلا جويا إلا في حالتين:

الحالة الأولى: لا صعوبة في جعل وكالة السياحة والأسفار ناقلا جويا عند استئجارها طائرة من دون طاقم حيث تقوم بتجهيزها أو تتعاقد مع طاقم الرحلة الذين يعملون تحت إدارتها، فتسأل عن أفعالهم بوصفهم تابعين، ولها الإشراف ملاحيا وتجاريا على الطائرة فتتولى المسؤولية كاملة تجاه المسافرين ولا يكون لمالك الطائرة أي رابطة بهم.

الحالة الثانية: هي استئجار وكالة السياحة والأسفار الطائرة و طاقمها مع بقاء مالكها مسؤولا عن الرحلة من الناحية الملاحية، واحتفاظ الوكالة بالإدارة التجارية، فيكون المالك ناقلا فعليا، وتكون وكالة السياحة والأسفار ناقلا متعاقدا، وبالتالي يكون مالك الطائرة (الناقل الفعلي) مسؤولا بالتضامن مع وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي تلحق السائح[1].

وقد تتخذ وكالة السياحة والأسفار مظهر الناقل

في الواقع أن وكالة السياحة والأسفار في تنظيمها للرحلات السياحية، لا تنفذ إلتزام النقل بوسائلها الخاصة بل تتعاقد مع غيرها لتنفيذ هذا الالتزام، ففي هذه الحالة لا تعتبر ناقلا، إلا إذا ظهرت بمظهر الناقل، بأن أغفلت مثلا الإشارة إلى إسم الناقل الفعلي، أو أنها لا تملك ولا تستأجر أداة النقل[2]. وذلك لأن السائح في تعاقده مع وكالة السياحة والأسفار يجهل وجود شخص آخر يقوم بعملية النقل، مما يجعله يعتقد وبحسن نية، أن وكالة السياحة والأسفار هي الناقل ومن ثم اتجه الفقه والقضاء الفرنسي إلى الأخذ بنظرية الأوضاع الظاهرة[3].

وكان القصد من ذلك تشديد التزامات وكالة السياحة والأسفار ومن ثم قيام مسؤوليتها من جهة ، ومن جهة أخرى حماية السائح الذي ابرم العقد السياحي معتقدا أن وكالة السياحة والأسفار هي ناقل حقيقي، ويتعين على السائح إثبات المظهر الخارجي مع توفر حسن النية الذي دفعه إلى الاعتقاد بأن وكالة السياحة والأسفار ناقلا[4].

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص94–95.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص144.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص96.

[4] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص85.

وفي هذا الخصوص قررت محكمة استئناف باريس في 1952/12/11 اعتبار وكالة السياحة والأسفار ناقلا جويا في قضية تتلخص وقائعها في أن وكالة السياحة والسفر قامت ببيع تذكرة سفر من باريس إلى الدار البيضاء ووضعت خاتمها على الخانة المخصصة للوكيل وكذا الخانة المخصصة للناقل، فعدت وكالة السياحة والسفر ناقلا جويا لأنها أثارت في ذهن الراكب اللبس من حيث كونها كذلك، ولم تنقض محكمة النقض هذا الحكم في 1956/02/28 إلا أن محكمة الاستئناف اعترفت في حكمها للشركة السياحية بصفة الوكيل، فقالت محكمة النقض أن هناك تناقض في حيثيات الحكم إذ أصبغت على الوكالة صفة الوكيل والناقل في آن واحد[1].

والملاحظ أن تطبيق نظرية الأوضاع الظاهرة قد قررت على سبيل الاستثناء فلا يحق التوسع ولا القياس عليها، في غير الذي قرره المشرع[2].

ونشير إلى أن هذه المسألة تختلف بحسب ما يكون النقل برا أو جوا أو بحرا، فإن تم النقل برا بالسيارات يميل القضاء الفرنسي إلى التوسيع في مفهوم المظهر الخارجي وبذلك تعد وكالة السياحة والأسفار ناقلا، إذا ظهرت بمظهر الناقل بأي شكل من الأشكال كأن تكون اللافتات والإعلانات الملصقة على وسيلة النقل مدون فيها اسمها وعنوانها، فتقضي بمسؤوليتها على أساس نظرية الأوضاع الظاهرة.

أما إذا تم النقل بالسكك الحديدية لا يقبل من السائح اعتقاده بأن وكالة السياحة والأسفار تمتلك قطارات ومن ثم عدها ناقلا، لأن النقل بالسكك الحديدية تقوم به الدولة ممثلة في هيئاتها العامة[3]. كذلك لا يقبل من السائح عندما يركب طائرة الاعتقاد أن وكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة ناقلا جويا[4].

أما النقل البحري فكان قبل صدور قانون 18 جوان 1966 يقبل من السائح اعتقاده بأن وكالة السياحة والأسفار ناقلا وفقا لنظرية الأوضاع الظاهرة أما بعد صدور هذا القانون فقد نظم

[1] – عبد الستار التليلي، مسؤولية الناقل الجوي والأسباب القانونية لدرئها، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، دون تاريخ نشر، ص ص20–21، هامش19.

[2] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص106.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص97–98.

[4] – عبد الفضيل محمد أحمد، المرجع والموضع السابقان.

عقد الجولة السياحية التي تتم بحرا وحدد التزاماتها بنصوص آمرة وفقا لمقتضيات حسن النية في تنفيذ العقود[1].

وخلاصة القول، أن أنصار هذا الرأي يعتبرون أن علاقة وكالة السياحة والسفر بالسائح هي بمثابة عقد نقل في الحالات التالية:

1- إذا كانت مالكة لوسيلة النقل المستخدمة في الرحلة.

2- إذا كانت مستأجرة لوسيلة النقل ومسيرة لها.

3- إذا كانت مستأجرة لوسيلة النقل مع سائقها، وكان لها عليه حق الإشراف والرقابة.

4- إذا ظهرت بمظهر الناقل تجاه السائح بحسن النية.

ويترتب على أخذ عقد السياحة والأسفار حكم عقد النقل النتائج الآتية:

- إن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بتحقيق نتيجة، وليس ببذل عناية فقط، وتتمثل هذه النتيجة في ضمان سلامة السائح، أثناء مدة الرحلة، وإيصاله إلى المكان المقصود في الوقت المحدد في العقد[2] فإن حدث تأخير في ذلك اعتبرت وكالة السياحة والأسفار مسؤولة بالتعويض عن الضرر الذي يلحق بالسائح من جراء هذا التأخير ولا تعفى من هذه المسؤولية إلا بإثبات القوة القاهرة أو خطأ السائح نفسه[3] أو وجود شرط في العقد ينص على إعفائها كليا أو جزئيا فيما عدا الخطأ العمدي أو الخطأ الجسيم من مسؤوليتها عن التأخير أو الأضرار غير البدنية التي لحقت بالسائح المسافر[4].

- كما أنها ملزمة بتوفير المكان المتفق عليه في تذكرة السفر، فإن لم تستطع كانت وكالة السياحة والأسفار ملزمة بدفع الأجرة بين درجة المكان المتفق عليه وبين المكان الذي استخدمه السائح فعلا[5].

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص98.

[2] – طبقا للمادة 62 ق. ت.ج التي تنص على أنه: "يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء مدة النقل سلامة المسافر وأن يوصله إلى وجهته المقصودة في حدود الوقت المعين بالعقد".

[3] – وهذا ما نستشفه من نص المادة 63 ق.ت.ج بمفهوم المخالفة بأنه : يعفى الناقل من المسؤولية أن أثبت القوة القاهرة أو خطأ المسافر نفسه.

[4] – عملا بأحكام المادة 66 ق.ت.ج.

[5] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص133.

– زد على هذا أن التزام وكالة السياحة والأسفار كناقل لا يقتصر على نقل المسافر وسلامته فقط وإنما يلتزم كذلك بسلامة أمتعته[1].

– ويمتد النطاق الزمني لالتزام وكالة السياحة والأسفار بضمان سلامة السائح، وينحصر في الفترة الزمنية بين بدء تنفيذ النقل، وينتهي بتمام نزوله في محطة الوصول[2].
وإن كان وصف عقد السياحة والأسفار بأنه عقد نقل أشخاص فرضته ضرورات عملية تتجلى أهمها بأن عقد النقل يكفل الحماية اللازمة لسائح ويمكنه من الحصول على التعويض في حالة تعرضه للإصابة[3].

إلا انه لم يسلم كغيره من الانتقادات:
– في عقد نقل الأشخاص، لابد أن يكون النقل هو الهدف الرئيسي من الرحلة التي تعاقد السائح من أجلها، وهذا بطبيعة الحال ليس هو هدف السائح، لأن هذا الأخير عندما يتعاقد مع وكالة السياحة والأسفار، إنما يهدف من وراء ذلك إلى تحقيق المتعة والترفيه أو زيارة البقاع المقدسة من أجل أداء فريضة الحج أو العمرة، ومن ثم فإن النقل بالنسبة له هو مجرد وسيلة وليس غاية كذلك أن دور وكالات السياحة والأسفار لم يعد يقتصر على النقل فقط، بل قد يقوم الوكيل السياحي بتنظيم رحلة شاملة من خلال إعداد برنامج الرحلة مسبقا، وإعلانه للجمهور للاشتراك فيه ويقتصر دور السائح هنا على الموافقة على الرحلة وفقا للشروط المعدة مسبقا[4]، مما أدى إلى اعتبار عقد السياحة أنه عقد مقاولة.

الفرع الثاني: العقد السياحي عقد مقاولة

إن التطور الذي لحق جوانب الحياة المختلفة انعكس بدوره على نشاط وكالات السياحة والأسفار الذي أصبح أكثر تنوعا وتعقيدا، حيث تعدى القيام بأعمال الوساطة (الوكالة) إلى تقديم فعلي للخدمة السياحية، ولاسيما عند تنظيمه للرحلات السياحية الجماعية أو الشاملة حيث يقوم

[1] – يجب التفرقة بين الأمتعة اليدوية (المحمولة) وهي الأمتعة لا تسلم إلى الناقل وإنما يحتفظ بها المسافر معه أثناء النقل، و لا تدخل في عقد النقل وفقا لنص المادة 67 ق.ت.ج التي أعفت الناقل من حراسة الطرود المحمولة، أما الأمتعة المسجلة وهي التي يسلمها المسافر إلى الناقل وتكون عندئذ في حراسته أثناء فترة السفر وهذا النوع من الأمتعة لا يدفع المسافر عنها ثمن إضافي، وقد نظمت أحكامها نص المادة 68 ق.ت.ج.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص134.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص99.

[4] – رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص55.

بالإعداد لبرنامج الرحلة وتنظيمه والإعلان عنه، ودعوة الجمهور للاشتراك فيه وتنفيذه ويقتصر دور السائح هذا على الموافقة على الرحلة وفقا للشروط المعدة مقدما، إذ أنها تقوم بمجموعة من العمليات المادية والقانونية تجمع بين النقل والإقامة وحجز التذاكر والتأمين على العملاء، والحصول على تأشيرات الدخول والخروج ونصح العملاء بأفضل الأماكن والمزارات السياحية كل هذا وغيره من الأعمال دفع بعضهم إلى تكييف الرابطة القانونية بين وكالات السياحة والأسفار والسائح بأنها مقاولة[1].

فهي من أبرز العقود الواردة على العمل يتعهد بموجبها أحد الطرفين بأن يصنع شيئا أو أن يؤدي عملا لقاء أجر يتعهد به الطرف الآخر، فالشخص الذي يصنع شيئا أو يقوم بإنجاز عمل هو المقاول، في حين من يكون العمل لمصلحته هو رب العمل[2]، وبالتالي تعد وكالة السياحة مقاول يهندس للرحلة السياحية[3] بتنظيمها على نحو متكامل بوضع برنامج تفصيلي لها، يتضمن كافة الأمور والوسائل اللازمة لتنفيذ رحلة سياحية شاملة آمنة.

ويترتب على أخذ عقد السياحة والأسفار حكم عقد المقاولة النتائج الآتية:

01- تلتزم وكالة السياحة والأسفار بإنجاز العمل المعهود به إليها وبالطريقة المتفق عليها في العقد وطبقا للشروط الواردة فيه. وإن لم يكن ثمة شروط وهو فرض نادر في عقود الرحلات الشاملة وجب إتباع العرف والتزام أصول الصناعة والفن في العمل الذي يقوم به المقاول السياحي (وكالة السياحة والأسفار)[4].

02- كما يلتزم المقاول السياحي بتنفيذ الرحلة السياحية في المدة المحددة في العقد، وإن لم تعين المدة وجب إنهائها في موعد معقول يراعي فيه طبيعة العمل ومقدرة المقاول السياحي ووسائله، ويجب أن لا يتأخر في تنفيذ العمل وإلا عد مخلا بالتزامه، كأن لم تتمكن وكالة السياحة والأسفار

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص100-101.

[2] – طبقا للمادة 549 ق.م.ج، المقابلة للمادة 864 ق.م.ع، المادة 646 ق.م.م؛ أنظر في ذلك جعفر الفضلي، الوجيز في العقود المدنية – البيع، الإيجار، المقاولة –، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون تاريخ نشر، ص 368؛ راجع في ذلك أيضا نص المادة 1710 من ق.م.ف.

-Consulter la Fiche à jour au 23/09/2005 (faculté de droit virtuelle –université lyon3- web tuteur : Cécilia Mollot- séance n°4- le contrat d'entreprise (1) qualification et règles générales- sommaire- date de création, Année universitaires (2003/2004) P3- www.fdn-univ.lyon3.fr , www.lfar.fr (17/01/2016 11H00)

[3] - COURTIN Patrick et DENEAU Muriel, op.cit, p294.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص101.

من إنجاز العمل في الميعاد أو لن تتمكن من إتمام الرحلة بعد البدء فيها كان للسائح الحق بطلب فسخ العقد من دون انتظار[1].

03- إن التزام السائح بدفع الأجرة (المقابل المالي) من الأمور الجوهرية في عقد السياحة والأسفار والتي لا يتم العقد بدونها، على الرغم من إمكانية دفعها لاحقا[2].

وتجدر الإشارة إلى أنه وبعد إبرام العقد، قد ترتفع التكاليف من حجز ونقل ومبيت وزيارات سياحية وغيرها أو قد تنخفض هذه التكاليف والقاعدة العامة أنه لا يجوز للسائح عند انخفاضها أن يطلب إنقاص المقابل المالي، بل وكما لا يجوز لوكالة السياحة والأسفار عند ارتفاع تكاليف الرحلة أن تطلب زيادة المبلغ الذي يدفعه السائح، إلا إذا كان ارتفاع التكلفة مرهقا للمدين بحيث يهدد بخسارة فادحة، وكان مرجعه إلى ظرف استثنائي عام لم يكن في الوسع توقعه، عندئذ للقاضي بعد الموازنة بين مصالح الوكالة المنظمة والعملاء أن ينقص التزامات الأولى كأن يحكم بإلغاء بعض البرامج مثلا أو قد يحكم بزيادة المقابل الذي يدفعه السائح ثمنا للرحلة أو يحكم بفسخ العقد [3].

وإن كان الأصل أن المتعاقدان هما اللذان يحددان ثمن الرحلة بناءا على برنامج محدد فإذا لم تقم وكالة السياحة والأسفار إلا بتحديد المقابل على وجه تقريبي أو لم تقم بتحديد المبلغ أصلا، وهو أمر نادر الوقوع، كان للمحكمة عند حدوث النزاع تحديد مبلغ الرحلة الذي يلتزم به السائح على أساس قيمة العمل والنفقات التي تحملها وكالة السياحة والأسفار[4].

04- وعلى أي حال نجد أن وكالة السياحة والأسفار لا تقوم بتأدية كل الخدمات بنفسها بل أنها تلجأ عادة إلى أشخاص آخرين لتنفيذ الرحلة كالناقل والفندقي وأصحاب المطاعم وغيرهم ...الخ.

[1] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص102.

[2] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص ص113-114.

[3] – عملا بأحكام المادة 2/107 ق.م.ج.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص103.

وقد أجاز القانون ذلك ولا يخل هذا بالتكييف القانوني للعلاقة العقدية التي تربط وكالة السياحة والسفر بالسائح على أنها مقاولة، إذ يعد الناقلون وأصحاب المطاعم والفندقي مقاولين من الباطن[1]، ويترتب عن ذلك قيام علاقات متنوعة يمكن حصرها في:

أ- علاقة وكالة السياحة والأسفار بالمقاول من الباطن: فتكون العلاقة بين وكالة السياحة والأسفار (مقاول أصلي) بالناقل أو الفندقي أو صاحب المطعم (مقاول من الباطن) علاقة يحكمها عقد مقاولة من الباطن فتكون لوكالة السياحة والأسفار عليها جميع التزامات رب العمل بالنسبة للفندقي وغيرهم الذي يكون لهم جميعا التزامات المقاول[2].

ب- علاقة وكالة السياحة والأسفار بالسائح: تكون العلاقة خاضعة لأحكام عقد المقاولة الأصلي ولا شأن للسائح بعقد المقاولة من الباطن، فهذا العقد لا يكسبه حقا ولا يرتب في ذمته إلتزاما[3].

ولكل، هل يستطيع السائح أن يرجع على الناقل أو الفندقي أو صاحب المطعم في حالة إخلاله بتنفيذ الجزء الخاص به من الرحلة السياحية الشاملة؟

الإجابة عن هذا التساؤل نتبينها من خلال العلاقة بين السائح (رب العمل) وبين الفندقي أو الناقل أو أصحاب المطعم (المقاول من الباطن) علاقة غير مباشرة، إذ أنه لا يربطها أي تعاقد، وتلعب وكالة السياحة والأسفار دور المقاول الأصلي اتجاه السائح (رب العمل) فلا يطالب هذا الأخير الناقل أو الفندقي مثلا مباشرة بالتزاماته بل يطالب بها وكالة السياحة والأسفار، وكذلك لا يطالب الفندقي أو الناقل أو صاحب المطعم السائح مباشرة بالتزامه، وإنما يطالب بهذه الإلتزامات وكالة السياحة والأسفار، ومع ذلك أعطى القانون كلا منهما الرجوع على الآخر بدعوى غير مباشرة[4] يرفعها باسم مدينهما[5].

---

[1] – طبقا للمادة 1/564 ق.م.ج التي تنص على أنه "يجوز للمقاول أن يوكل تنفيذ العمل في جملته أو في جزء منه إلى مقاول فرعي، إذ لم يمنعه من ذلك شرط في العقد أو لم تكن طبيعة العمل تفترض الاعتماد على كفاءته الشخصية"؛ انظر كذلك سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص ص114-115.

[2] – عدنان إبراهيم السرحان، شرح القانون المدني- العقود المسماة، المقاولة، الوكالة، الكفالة-، الطبعة الخامسة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013، ص ص112-113.

[3] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص ص123-124.

[4] – عدنان إبراهيم السرحان، المرجع السابق، ص114.

[5] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص125.

وقياسا على هذه النتائج سار القضاء الفرنسي على تطبيق قواعد عقد المقاولة على أعمال وكالة السياحة والأسفار على أنها عقد مقاولة وذلك في قرارها الصادر في 1970/10/27 والذي صدر بخصوص قضية تتلخص وقائعها أن السيدة (فاسور) جرحت أثناء سفرة ترفيهية وذلك بحادث سيارة عندما كانت تشارك في رحلة شاملة نظمتها وكالة السياحة والأسفار لتنفيذها في إسبانيا، أعطت محكمة الاستئناف لوكالة السياحة والأسفار في هذه القضية وصف المقاول كما صادقت محكمة النقض الفرنسية على قرار محكمة الاستئناف[1].

ومن تطبيقات القضاء الفرنسي في هذا الصدد أيضا ما حدث في قضية تتلخص وقائعها في أن سائحا لم يستطع لأسباب عائلية شخصية الاشتراك في رحلة بحرية قامت بتنظيمها وكالة السياحة والأسفار، وكان السائح قد تسلم تذكرته فقضت محكمة استئناف باريس بأن هذا التخلف من جانب السائح يعتبر إلغاء لعقد مقاولة مما يعطي للمقاول طبقا لقانون الفرنسي الحق في أن يقتضي تعويضا عن كل مصاريفه والأعمال التي قام بها وما تخلف من ربح[2].

ويلاحظ أن هناك ميزة مهمة تكمن في اعتبار عقد السياحة والأسفار عقد مقاولة، تكمن فيما يتعلق برابطة التبعية إذ أن المقاول يؤدي خدمته وهو يتمتع بكامل حريته المهنية، وهو عند تعاقده مع مقدمي الخدمات السياحية من الباطن لا يمثل عميله (السائح) مما يحل الكثير من المشكلات القانونية التي تثور بصدد مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن اختيارهم في حين أن الوكيل يرتبط برابطة التبعية بالأصيل أو الموكل[3].

وهذا لا نجده في وكالة السياحة والأسفار التي تعمل مستقلة، وحتى في حالة قيامها بإعداد برامج الرحلات الشاملة وعرضها على الجمهور للاشتراك فيها من دون طلب السائح. لا يحول دون تكييف العقد السياحي على أنه عقد مقاولة وهذا بسبب التطور الاقتصادي لمختلف جوانب الحياة والذي صاحبه تطور في الفكرة القانونية لعقد المقاولة[4].

---

[1] – Cass, 1er Civ. 27 Oct. 1970, D.1971. 449؛ نقل عن ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص75.

[2] – قرار محكمة استئناف باريس في 1961/05/23؛ نقل عن ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع والموضع السابقين.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص105؛ عبد الرزاق أحمد السنهوري،الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص15.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص106.

ولابد من بيان مسألة مهمة قبل ختم هذا الفرع وهي أن المشرع الجزائري قد أضفى صفة البائع على وكالات السياحة والأسفار حيث تنص المادة الثالثة من القانون 06/99 "أن وكالة السياحة والأسفار كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها" وبالتالي كيف العقد السياحي بأنه عقد بيع وقد عرفت المادة 351 من القانون المدني الجزائري أن "عقد البيع هو عقد يلتزم بمقتضاه البائع بأن ينقل للمشتري ملكية شيء أو حقا ماليا آخر في مقابل ثمن نقدي". وحددت خصائص عقد البيع باعتباره عقد مسمى، ناقل للملكية من البائع إلى المشتري، يرد على أشياء أو حقوق مالية، فيصح أن يكون محله حقا من الحقوق العينية أو من الحقوق الشخصية[1] في حين أن الرحلة بمثابة بضاعة غير ملموسة. وتأثر المشرع الجزائري وأخذ بهذا التكييف أسوة بالقانون الفرنسي رقم 645/92 الصادر في 1992/07/13 المتضمن شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامات[2].

وقد تبنى القضاء الفرنسي في بعض أحكامه وصف العقد بأنه عقد بيع، ففي حكم استئناف باريس بخصوص قيام وكالة سياحة منفذة بالتعاقد مع عميل للقيام بجولة سياحية بواسطة فندق عائم تنظمها وكالة سياحية أخرى منظمة، وعلى الرغم من صدور حكم قضائي بتصفية أموال الأخيرة ونشر ملخصة في السجل التجاري قضى بإلزام وكالة السياحة المنفذة (البائع) برد ثمن الرحلة الذي تقاضاه من العميل (المشتري) وذلك على أساس أن البائع يقع عليه التزام بالضمان في مواجهة المشتري، وعليه فيجب أن يضمن في الواقعة محل النزاع تنفيذ الرحلة بالشروط المعتادة ليس فقط في المدة المحددة للرحلة بل حتى المدة السابقة عليها، كما أنه قد ينشأ هذا الوضع، تعاقد وكالة السياحة المنفذة (بائع الرحلة) مع السائح (المشتري) على الرغم من عملها بمركز وكالة السياحة المنظمة المترتب على تصفية أموالها مما يلحق بالسائح مخاطر من حقه أن لا يقبلها[3].

[1] – خليل حسين قدادة، الوجيز في شرح القانون المدني الجزائري، الجزء الرابع، عقد البيع، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2001، ص ص11–12.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص76، وذهب الفقه الفرنسي إلى أن دافع المشرع الفرنسي في تكييفه لعقد البيع شمول السائح بقانون حماية المستهلك، COURTIN Patrick et DENEAU Muriel, op.cit, p293

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص108–109.

وقد انتقد وصف عقد السياحة بأنه عقد بيع على أساس أن البيع يقتضي تسليم الشيء وهو ما لا ينطبق على عمل وكالات السياحة والأسفار[1]، ضف أن البيع يرد عادة على أشياء مادية تكون محلا لنقل الملكية، في حين نحن بصدد تعامل في خدمات لا يتصور نقل ملكيتها. في حين أن الدكتورة بتول صراوة عبادي ترى أن الاتجاه السائد في الوقت الحاضر هو أن يكون محل عقد البيع خدمة والأصح نقول بيع خدمة سياحية خاصة عندما تتولى وكالة السياحة والأسفار بإعداد برنامج الرحلة من تذكرة السفر والتعاقد مع الناقل والفندقي والمرشد السياحي وغيرهم ثم بيعه إلى العملاء[2].

ونخلص إلى أنه لا يمكن الحديث عن فكرة البيع إطلاقا ولا يمكن اعتبار العقد السياحي عقد بيع خدمات، وهو يصدق فقط في حالة بيع تذاكر النقل وأماكن الحافلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي[3].

وخلاصة القول، أن المشرع الجزائري قد رخص لوكالات السياحية والسفر بتنظيم الرحلات الجماعية الشاملة لحسابها، فهي إذا قامت بهذا الدور كانت بمثابة المقاول في علاقتها بالسائح، كما يسمح لها ببيع تذاكر السفر أو صرفها، وتذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي، وكذا حجز الغرف بالمؤسسات الفندقية وغيرها من أعمال الوساطة، وعندئذ لا تعتبر في علاقتها مع الزبون إلا مجرد وكيل ملزم بتنفيذ الوكالة باسم الموكل ولحسابه وطبقا لتعليماته، أما إذا قامت ممارسة مهمة النقل السياحي، اعتبرت ناقلا، مما يستتبع بالضرورة تطبيق أحكام عقد نقل الأشخاص على علاقتها بالسائح .

المبحث الثاني: التزامات وكالة السياحة والأسفار و التزامات السائح

إن البحث في المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار والسائح، يقتضي البحث في الالتزامات الملقاة على عاتقهم والتي يؤدي الإخلال بها أو بأحدها إلى قيام المسؤولية[4]. باعتبار أن عقد السياحة والأسفار عقد ملزم للجانبين، فهو إذن ينشئ التزامات على عاتق كل من طرفيه،

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص76.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص109–110.

[3] – الفقرتين 6 و7 من المادة 04 من القانون 06/99.

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص93.

وتعتبر التزامات أحدهما حقوقا للطرف الآخر، بالنظر إلى خاصية المعاوضة التي تميز هذا العقد[1].

وهنا قد يثار التساؤل عن نوع الالتزامات العقدية لوكالة السياحة والأسفار فهل تتحدد تلك الالتزامات الواردة في بنود العقد فقط ؟ ومن ثم تتمثل مثلا بالتزام الوكالة بالحجز أو بالنقل أو بتنظيم وتنفيذ رحلة سياحية شاملة أم تتعدى التزاماتها ذلك؟ وبالمقابل هل يقتصر إلتزام السائح المتعامل مع وكالة السياحة والأسفار على دفع الأجرة أم هناك التزامات أخرى تقع عليه؟

الإجابة عن هذا التساؤل نجدها في الفقرة الأولى من المادة 107 من القانون المدني الجزائري التي تنص على انه " يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية، ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة، بحسب طبيعة الالتزام"[2].

وعليه فإن الالتزامات التعاقدية لا تتحدد فقط بما أورده المتعاقدان في بنود العقد، بل يسترشد القاضي في تحديد مستلزمات العقد وفقا للقانون والعرف والعدالة وطبيعة الالتزام، فالمرجع في تحديد مضمون العقد هو الإرادة المشتركة لعاقديه ومن ثم يتعين تفسيرها لتعيين الالتزامات الناشئة عن العقد وإن كانت خدمات وكالة السياحة والأسفار المحددة في الفصل الأول من الباب الثاني بموجب المادة الرابعة من قانون 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 والمتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار تدخل في نطاق عقود مسماة مختلفة، فإن النظر إلى مجموع هذه الخدمات يقتضي إلقاء مجموعة من الالتزامات على وكالة السياحة والأسفار تكفل الوصول إلى أفضل تنظيم للعلاقة القانونية الرابطة بالسائح، وتحكم هذه الالتزامات مبدأ حسن النية.

وعموما إذا كان هدفنا في هذا المبحث هو وضع إطار عام للالتزامات الملقاة على عاتق وكالة السياحة والأسفار فإن منطق الأمور يدفعنا ولغرض الإحاطة بجوانب الموضوع إلى البحث في حقوقهم أيضا هذه الحقوق التي تمثل بذات الوقت الوجه الآخر للالتزامات الملقاة على عاتق العملاء المتعاقدين مع وكالة السياحة والأسفار.

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص177.

[2] – المقابلة للمادة 150 ق.م.ع، المادة 148 ق.م.م، المادة 3/1134 ق.م.ف؛ أنظر في ذلك ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص93، هامش1.

وعلى هذا الأساس سنقسم هذا المبحث إلى مطلبين نخصص الأول منهما لالتزامات وكالة السياحة والأسفار ونخصص المطلب الثاني لالتزامات السائح المتعامل معها.

المطلب الأول: إلتزامات وكالة السياحة والأسفار

لم يرد في قانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار نص يحدد التزامات أطراف عقد السياحة باستثناء الفصل الأول من الباب الرابع والذي أوجب بنص المادة 18 من القانون السالف الذكر على الوكالة "أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها".

كما أن المادة 21 من القانون ذاته جعلت الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها ولم تحدد هذه الالتزامات لا على سبيل الحصر أو الاستثناء[1].

عليه وإزاء هذا النقص التشريعي في تحديد التزامات كل من وكالة السياحة والأسفار والسائح الناشئة عن العقد المبرم بين الطرفين. كان للفقه والقضاء دور بارز في استخلاص الالتزامات الملقاة على عاتق وكالة السياحة والأسفار في عبارة واحدة هي " تنفيذ رحلة هادئة وآمنة للسائح" وهذا لن يتحقق بطبيعة الحال، إلا إذا ضمنت الوكالة المنظمة للرحلة السياحية سلامة السائح الجسدية ، وذلك لكون الالتزام بالسلامة التزاما جوهريا في عقد السياحة[2] من جهة ومن جهة أخرى و باعتبار وكالة السياحة والأسفار –مهنيا محترفا– في مواجهة السائح وهو المستهلك – طرف ضعيف– لا يتمتع بمركز تعاقدي مساو لما تتمتع به وكالة السياحة والأسفار.

وعلى هذا الأساس سنتناول في الفرع الأول من هذا المطلب التزام وكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد وفي الفرع الثاني الالتزامات العقدية وعلى النحو الآتي:

---

[1] – قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم 49 لسنة 1983 الذي اقتصر الأمر فيه على مجرد ذكر بعض الالتزامات الإدارية التنظيمية التي يجب على شركة ووكالة السياحة أن تتقيد بها، وبالمقارنة مع قانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 18 لسنة 1983 يقتصر فيه الأمر على تحديد التزامات الشركات السياحية المتعلقة بالنشاط السياحي تجاه وزارة السياحة، أما بخصوص القانون الفرنسي رقم 645 لسنة 1992 فقد نص على بعض الالتزامات المتعلقة بعدم جواز قيام وكالة السياحة والأسفار بزيادة ثمن الرحلة بعد إبرام العقد وقبل بدء الرحلة إلا إذا كان هناك سبب أجنبي وأن تخطر العميل بذلك الذي له الحق في إنهاء العقد أو الموافقة على التعديل المقترح من قبل الوكالة؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص179–182.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص160.

PY Pierre, Droit De Tourisme, 4ème édition, Dalloz, Paris, France 1996, p271.

الفرع الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد

لما كانت وكالات السياحة والأسفار تلعب دورا رئيسيا في تحريك النشاط السياحي وإنعاشه، نظرا لقيامها بالأعمال والخدمات المتعلقة بالرحلة وتوفيرها لأسباب الراحة والطمأنينة للسائح المتعاقد معها من خلال عمليات الانتقال والزيارات والإقامة، وهي بحكم مزاولتها لهذه الأعمال تتصل بالجمهور اتصالا مباشرا[1]، فإن تأثير هذه الوكالات على حركة السياحة كبير مما يجعل استغلال وإدارة هذه الوكالات يقتضي رقابة خاصة من قبل سلطات الوصاية[2]، ويحتاج إلى خبرة وأمانة وثقة وإمكانيات مادية وذلك بهدف حماية المتعاملين معها من تلاعبات بعض الوكالات.

وبما أن المرحلة السابقة على إبرام العقود ذات أهمية كبيرة فهي مرحلة الإفصاح عن نية كلا المتعاقدين وتبادل الثقة والركون إلى إقرار المعاملات بين المتعاقدين. يتسع نطاقها ليشمل العقد السياحي ولاسيما إعلام السائح بكل ما يتعلق بالرحلة خاصة في الرحلات الشاملة والتي تتميز بتقديم عدة خدمات مستقبلية لا يكون السائح المستهلك على معرفة كاملة بمحتواها بل هو يتعاقد مستوثقا بالمعلومات المقدمة له[3]، ولذلك تلتزم الوكالة بأن تحيطه علما بكل ما يتعلق بالرحلة والخدمات المرتبطة بها من جهة، وأن تبذل اليقظة والعناية والحرص في اختيار من تستعين بهم في سبيل تنفيذ البرامج السياحية محل العقد[4] من جهة أخرى، وهذا ما سنتناوله على النحو الآتي:

أولا: الالتزام قبل التعاقد بالإعلام

أفرزه تطور المجتمعات الحديثة لتحقيق التكافؤ التعاقدي بين الأطراف غير المتكافئة عن طريق إعمال الالتزام بإعلام المحترف المتعاقد معه، إعلاما حقيقيا موضوعيا وقد طبقه القضاء الفرنسي بهدف ضمان رضا سليم للمتعاقد وسمي الالتزام بالإعلام أو الإخبار أو الإفضاء في مرحلة تكوين العقد، وقد ضبط ذلك بنص المادة 1382 من القانون المدني الفرنسي وميز الفقه الفرنسي بين واجب الإعلام الذي يهدف إلى إخبار محايد موضوعي وأما النصيحة فتهدف إلى

[1] – هباس بن رجاء الحربي و أسعود السيف السهلي، الإعلام السياحي مفاهيمه وتطبيقاته، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2011، ص36.

[2] – وقد كرس المشرع الجزائري فرض رقابة مسبقة للدولة على وكالات السياحة من أجل حماية كافية لمستهلك الخدمة السياحية بإلزام وكالات السياحة قبل بدء أنشطتهم بفرض ترخيص استغلال تسلمها الوزارة المختصة؛ أنظر في ذلك المادة 7،6 من القانون 06/99 .

[3] – أبو بكر مهم، ضمانات حماية مستهلك الخدمات السياحية، قراءة في القانون 31/08 والممارسة القضائية والعملية، الالتزام بالإعلام في عقد الرحلة، أشغال اليوم الدراسي، المنظم من مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16، ص21.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص183.

إعطاء إعلام ملائم يتناسب وحاجات المتعاقد مع المحترف أما واجب التحذير نصيحة سلبية تفترض الانتباه إلى العواقب التي يمكن أن تنجر عن عدم الأخذ بالنصائح الموصى بها[1].

ويدخل عقد السياحة والأسفار ضمن زمرة عقود الاستهلاك، مما يقتضي تطبيق أحكام هذا النوع من العقود والتي من أهمها إلتزام المهني بإعلام المستهلك بطبيعة الخدمة وخصائصها والمخاطر التي قد تنجم عنها[2]. حيث تتمتع وكالة السياحة والأسفار بوصفها الطرف المحترف ولاسيما في الرحلات السياحية الشاملة بالاستئثار بالعلم حول ظروف وتفاصيل الرحلة التي تقوم بتنظيمها وتنفيذها[3]. ويعرف الالتزام قبل التعاقد بالإعلام "بأنه الالتزام الذي ينشأ في مرحلة المفاوضات العقدية والذي يفرض على كل طرف فيما يعلم أو ينبغي أن يعلم بمعلومات تتعلق بمحل العقد أن يزود الطرف الآخر بها، والذي لا يعلم أو ليس بإمكانه العلم بها" [4]، فيكون الالتزام بالإعلام قبل التعاقد وحتى بعد إبرام العقد في أثناء تنفيذه وخاصة فيما يتعلق بأماكن الزيارة، الجولات السياحية، وحالة الطوارئ، ووسائل النقل، ومخاطر الرحلة .... وغير ذلك.

ولا يقتصر الالتزام بالإعلام قبل التعاقد إعلام العملاء على مجرد التحذيرات أو التعليمات المختصرة عن الرحلة، بل يجب أن ينصب كذلك على الاحتياطات الواجبة لتجنب وقوع أي حادث[5].

وفي هذا الصدد نود توضيح الأسس الجوهرية التي يقوم عليها الإلتزام قبل التعاقد بالإعلام وهي تحقيق التكافؤ بين المتعاقدين الذي يستلزم أن يكون كلا الطرفين على درجة متساوية من العلم بمحل العقد من جهة، ومن جهة أخرى إعادة التوازن إلى العقد من خلال المعلومات والبيانات التي تمثل ضمانة مهمة لحرية التعبير عن الرأي والقرار في العقد، ولاسيما في عقود الإذعان[6]. إذ لا يوجد نص قانوني يحمي الطرف المذعن في المرحلة السابقة على التعاقد بل

---

[1] – محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات – دراسة مقارنة –، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة ، مصر 2005، ص3، 13، 21، 22.

[2] – أفرد المشرع الجزائري فصلا خاصا تحت عنوان إلزامية إعلام المستهلك بنص المادة 17 من القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش (ج.ر العدد15، المؤرخة في 2009/03/08).

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص183.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص184.

[5] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص121.

[6] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص185.

الحماية المقررة بعد التعاقد عبر إعطاء القاضي سلطة تعديل الشروط التعسفية وإعفاء الطرف المذعن منها أو تفسير النصوص في العقد لمصلحة المذعن[1].

هذا ويلاحظ أن الالتزام بالإعلام من أهم الضمانات القانونية التي قررتها أغلب التشريعات الحديثة للمستهلك بصفة خاصة وللسائح بشكل خاص في مواجهة المهني في المرحلة قبل التعاقدية ، خاصة في الرحلات المنظمة حيث ينضم السائح إلى عقد نموذجي حرِّر بصفة انفرادية من قبل وكالة السياحة و الأسفار، دون أن يتمكن من مناقشته، وفي حالة ما إذا كانت الشروط تعسفية فإنها تقع باطلة، كإلغاء الرحلة دون سبب و دون تعويض السائح[2].

حيث نرى أن التوجيه الأوروبي 314/90 الصادر في 1990/06/13 نص على جملة من المعلومات الضرورية والملزمة التي يجب أن يتضمنها الدليل الخاص بالسفر إن وضع تحت تصرف السائح قبل التعاقد وذلك بأن يشير بصور واضحة ودقيقة إلى السعر والمعلومات المتعلقة بالعناصر التالية: مكان الوصول، وسيلة النقل، طريقة السكن والدرجة السياحية، وجبات الطعام المقدمة وكذلك المعلومات المتعلقة بجوازات السفر والتأشيرات، وكذا الإجراءات الصحية الضرورية للسفر والإقامة والمبلغ الذي يدفع . كل هذه المعلومات تعد ملزمة لوكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد[3].

هذا ويلاحظ أن المادة 15 من قانون 645/92 الصادر 1992/07/13 المتعلق بتحديد شروط ممارسة الأنشطة المتعلقة بتنظيم وبيع الأسفار أو الإقامة بإعلام المعنيين بالأمر كتابة قبل إبرام العقد بمحتوى الخدمات المقترحة المتعلقة بالنقل والإقامة والثمن وطرق الأداء وشروط إبطال العقد، وكذلك تلك المتعلقة بعبور الحدود.

وفي هذا الإطار أيضا نصت المادة 96 من المرسوم التطبيقي رقم 490/94 الصادر في 1994/06/15 على أنه يجب أن يقدم البائع للمستهلك قبل إبرام العقد – في وثيقة مكتوبة تتضمن الغرض الاجتماعي وعنوانه والإشارة إلى الرخصة الإدارية بالممارسة– معلومات حول

---

[1] – عملا بأحكام المادة 110 ق.م.ج.

[2] – عبد الرحمان الشرقاوي، حماية السائح في المرحلة السابقة عن التعاقد – بين مقتضيات النصوص الخاصة وأحكام قانون 31/08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك–، أشغال اليوم الدراسي، المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16، ص52؛ خليل إبراهيم، التزامات وكالات السياحة والسفر ومسؤوليتها في مواجهة العملاء، مقال منشور على موقع (17/09/2015 – 17H00) www.kenanaonline.com

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص189–190.

الأثمان والتواريخ والعناصر الأخرى المنشئة للخدمة بمناسبة السفر أو الإقامة وتعطي المادة 96 أمثلة عن المعلومات التي يجب وضعها رهن إشارة المستهلك نذكر منها وجهة الرحلة، خصائص ومميزات وسائل النقل المستعملة، طرق الإيواء،الوجبات المقدمة، الإجراءات الإدارية والصحية التي يجب إجراؤها وخصوصا في حالة عبور الحدود وكذلك آجال القيام بهذه الإجراءات[1].

أما المادة 14 من قانون 06/99 والمتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار أوجبت بأن يتضمن العقد السياحي وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين، خاصة فيما يتعلق بالسعر، وإجراءات التسديد، ومراجعة الأسعار المحتملة، والجدول الزمني، وشروط بطلان وفسخ العقد، ونصت الفقرة الأولى من المادة 16 من القانون نفسه على " أن عقد السياحة والأسفار يثبت عن طريق تسليم مستند معد من طرف وكالة السياحة والأسفار يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد ويوافق عليه الزبون"، كما جاء في البند الأول من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار المعد من قبل وزارة السياحة، أن موضوع هذا العقد يتضمن تنظيم العلاقات بين وكالة السياحة والأسفار والزبون في حالة ما إذا كان هذا الأخير قد أكد طلبه بواسطة وصل الحجز.

فيتضح مما سلف ذكره أعلاه، أن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بإعلام السائح بجميع المعلومات اللازمة والضرورية لتنفيذ رحلة هادئة وآمنة، وذلك من خلال البيانات التي يتضمنها وصل الحجز التي يتم تجسيدها فيما بعد في العقد في حالة ما إذا وافق السائح على برنامج الرحلة وشروطها[2].

على خلاف المشرع العراقي والمصري لم يتناول المسألة (الإلتزام قبل التعاقد بالإعلام) بالتنظيم لكن ليس هناك ما يمنع من إلقاء عبئ الالتزام بالإعلام على عاتق وكالة السياحة والأسفار انطلاقا من مبدأ حسن النية وتنفيذها[3]. وتجدر الإشارة إلى أن الإلتزام بالإعلام إلتزاما

---

[1] – أبو بكر مهم، المرجع السابق، ص ص26-27.

[2] – رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص79.

وقد نصت الفقرة الثانية من المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 48/2000 المؤرخ في 2000/03/01 الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها (ج،ر العدد10 مؤرخة في 2000/03/05)، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي 186/10، المؤرخ في 2010/07/14 على أنه "يتعين على وكالة السياحة والسفر في إطار نشاطاتها، نشر منشورات وكتيبات ودعائم أخرى، مكتوبة، ورقمية بصفة دورية لبيع مختلف المنتجات والدورات السياحية (مقصد الجزائر)".

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص126.

مزدوجا يتضمن في شقه الأول إعلام الزبون المتعاقد بشروط العقد، ومضمونه، وفي شقه الثاني إحاطة المتعاقد علما بجميع المخاطر المرتبطة بالتعاقد.
وهذا كأنه يهدف أن لا تستغل وكالة السياحة والأسفار بوصفها "مهنيا محترفا" عدم التخصص من جانب السائح سواء من الناحية الفنية أو المالية لتدفعه للتعاقد بما لا يحقق غايته[1].

أما فيما يخص التطبيقات القضائية لالتزام وكالة السياحة والأسفار بتزويد السائح قبل التعاقد بالمعلومات الضرورية حول الرحلة نجد أن المحاكم القضائية الفرنسية لها ما لها من أحكام في أرشيفاتها، ففي دعوى تتلخص وقائعها في أن وكالة السياحة والأسفار نظمت رحلة لزوجين إلى اليونان، وبغرض التجول هناك استأجرت الوكالة المذكورة سيارة مؤمن عليها تأمينا شاملا يغطي جميع المخاطر، ومع ذلك رفضت شركة التأمين اليونانية دفع مبلغ التعويض للزوجة التي تعرضت لعدة إصابات ناتجة عن حادث مرور وقع لها أثناء التجول على متن السيارة المستأجرة، وذلك على أساس أن القانون اليوناني يقضي بأن المستفيد من التأمين عن حوادث السيارات هو الغير، بينما الزوجة ليست من الغير وبذلك لا تستحق مبلغ التأمين، قضت محكمة استئناف باريس بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة بتعويض الأضرار التي رفضت شركة التأمين اليونانية تغطيتها على أساس أن الوكالة المذكورة قد أخلت بالتزامها بإعلام السائحة بمدى الأضرار وطبيعتها التي يشملها التأمين طبقا لأحكام القانون اليوناني، ولم تكلف نفسها عناء دراسة التأمين في هذا البلد[2].

وبهذا نصل إلى أن الالتزام قبل التعاقد بالإعلام تتجلى أهميته في نطاق العقد السياحي تعود إلى عدة أسباب منها:
1- إن العقد السياحي، يتصف بأنه من عقود الثقة المشروعة، هذه الثقة التي أولاها السائح وهو شخص غير مهني إلى وكالة السياحة بوصفها مهنيا متخصصا لديه من القدرات والمعرفة الفنية والتخصص في العمل ما يؤهلها لتزويد السائح بالمعلومات الكاملة والدقيقة عن الرحلة المزمع تنفيذها على نحو يجعله متساويا في العلم والمعرفة قدر الإمكان للحصول على رضا مستنير[3].

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص184.
[2] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص176.
[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص193.

2- إن وكالة السياحة والأسفار، بما تلجأ إليه من دعاية مبهرة ومبالغة في وصف برنامج الرحلة ومميزاتها بهدف جذب السياح إلى التعامل معها، يجب عليها ألا تتجاوز حدود هذه المبالغة إلى التضليل باستعمال بيانات خاطئة أو مضللة[1].

3- يتفرع عن الالتزام قبل التعاقد بالإعلام التزام بالتحذير، وهو عبارة عن لفت وكالة السياحة والأسفار عناية وانتباه السائح إلى المخاطر المعلومة لديها أو المحتملة التي يمكن أن يتعرض إليها خلال الرحلة السياحية[2].

وهكذا يظهر لنا أن عقد السياحة يولد التزاما على عاتق وكالة السياحة والأسفار في مواجهة السياح بتزويدهم بكل المعلومات اللازمة والضرورية حتى ينعموا برحلة هادئة وآمنة، ولاسيما المعلومات المتعلقة بأماكن الزيارة والجولات السياحية وحالة الطرق ووسائل النقل ومخاطر الرحلة وكل ما من شأنه أن ينير الطريق لهم حول العقد الذي يقبلون على إبرامه لأن العلاقة التعاقدية تقتضي التحلي بالأمانة والصراحة المطلقة بين الأطراف فيكون بذلك المحترف (وكالة السياحة والأسفار) مسؤولا إزاء زبائنه عن حسن تنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد سواء كان عليه أن ينفذها شخصيا أو بواسطة مقدمي خدمات آخرين.

ثانيا: الالتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات

إن السائح لا يتعاقد مع الوكيل السياحي (وكالة السياحة والأسفار) إلا بالنظر إلى كون هذا الأخير محترفا ومتخصصا في تقديم الخدمات السياحية، وهذا ما يجنب السائح المشقة والمتاعب أثناء رحلة يهدف من خلالها إلى الحصول على الراحة والمتعة والترفيه والأمان، ومن ثم يقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار الالتزام بالاختيار السليم والدقيق والمتبصر لسائر مقدمي الخدمات السياحية، كالناقل والفندقي، وصاحب المطعم، والمرشد السياحي، وغير هؤلاء ممن سيتعاملون مع السائح أثناء الرحلة[3].

---

[1] – الحكم القضائي الصادر عن المحكمة التجارية بباريس في 2010/10/04 والذي ألزم مجموعة من المؤسسات السياحية بدفع غرامات مالية على ما قامت به من إشهار كاذب على مواقع tripadvisor.fr و expedia.fr لترويج خدماتها السياحية؛ أنظر في ذلك حمزة أنوي، ضمانات حماية المستهلك الخدمات السياحية في التشريع المغربي – دراسة مقارنة –، أشغال اليوم الدراسي، المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول المغرب 2012/03/16، ص85.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص194.

[3] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص178.

فيجب على وكالة السياحة والأسفار أن تلتزم بالتحري الدقيق على مقدمي الخدمات السياحية من حيث سمعتهم وقدراتهم على تنفيذ الأمر الموكول إليهم ومستوى الخدمات المقدمة من قبلهم[1].

وهذا الالتزام يتفق تماما مع المهام المنوطة بوكالة السياحة والأسفار المحددة بالمادة الرابعة من القانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار بوصفها منظمة ومنفذة للرحلة السياحية في آن واحد في الرحلات السياحية الشاملة أو كانت وكيلا عن السائح ورخص لها اختيار من ينفذ البرنامج السياحي، وسواء كان ذلك عن طريق التعاقد مع الغير أو كان بوسائلها الخاصة.

وهكذا، فإن التزام وكالة السياحة والأسفار بحسن اختيار مقدمي الخدمات في الرحلات السياحية، يتجسد باختيار مثلا شركة الطيران ذات سمعة حسنة في تنفيذ التزاماتها وخدماتها التي تقدمها للزبائن، وأن يختار أيضا فندقا، على ذات المستوى يوفر الراحة والأمان للزبائن كما يقدم لهم الوجبات الكاملة على مستوى عال بحسب النظام السائد في الفندق وعلى أن تتوافر فيها الشروط الصحية الواجبة، وتوضع وتقدم بحسب القواعد الفنية المتبعة[2].

كما تلتزم وكالة السياحة والأسفار باختيار ناقل يقدم وسائط نقل مريحة سواء في الانتقال داخل المناطق السياحية أو في الانتقال بين المناطق السياحية في الإقليم، وإذا كان النقل يتم داخل الإقليم بالقطارات فتلزم وكالة السياحة باختيار أفضل الأماكن وأسرع القطارات حتى لا يضيع الزبائن وقتا طويلا من البرنامج في السفر، وعلى ذلك إذا لم يتضمن البرنامج بيان واسطة النقل وشركات الطيران التي سيتم السفر على خطوطها وكذا إذا لم يتضمن البرنامج بيان الفنادق التي سيتم المبيت بها وغير ذلك من المطاعم وخلافه فإنه يفترض أن يتم على مستوى جيد، وليس على مستوى رديء أو منخفض، وعلى العكس من ذلك إذا اختار السائح الشخص الذي يؤدي له الخدمة ولم يكن على المستوى المطلوب فإن وكالة السياحة والأسفار لا تسأل عن ذلك[3].

ففي دعوى تتلخص وقائعها في أن أحد السائحين في رحلة جماعية منظمة أصيب بجروح عندما هوى أرضا، بينما كان يمتطي ظهر البعير أثناء النزهة بجوار المزار السياحي" أهرامات

[1] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص184.

[2] – ضحى محمد سعيد نعمان، المرجع السابق، ص130.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص197–198.

الجيزة " وبرز في الدعوى خصوصا السؤال الآتي، هل تعتبر الوكالة المنظمة مسؤولة عن الخطأ في اختيار المرشد السياحي، وصاحب البعير؟
فقضت المحكمة أنه من خلال ظروف واقعة السقوط وملابساتها يظهر استحالة نسبته – بما لا يدع مجالا للشك– أنه لا يرجع الخطأ في الاختيار إلى الوكالة (السائح هو من اختار صاحب البعير)[1].

والجدير بالذكر أن نطاق الالتزام بالعناية والدقة واليقظة في اختيار مقدمي الخدمات السياحية من قبل وكالة السياحة والأسفار يتفاوت اتساعا وضيقا باختلاف الدور الذي تؤديه في حالة اقتصار دورها على التوسط أو التقديم الفعلي للخدمات، إذ أننا نجد أن نطاق هذا الالتزام يتسع في حالة مباشرة وكالة السياحة والأسفار أعمال التوسط إذ أن للسائح الرجوع عليها في حالة التعرض إلى الضرر أيا كان نوعه جسديا أم ماليا أم معنويا متمثلا بعدم التمتع بالرحلة أو عدم الحصول على الراحة المنشودة في أثناء النقل أو الإقامة الفندقية على أساس الخطأ في اختيار مقدمي الخدمات.
وبخلافه يضيق الرجوع إلى وكالة السياحة والأسفار على أساس الإساءة في الاختيار متى ما أخذت دور المقدم الفعلي للخدمة سواء كانت مقاولا أو ناقلا، وتعرض السائح إلى ضرر جسدي أو مالي لخطأ مقدم الخدمة الذي استعانت به الوكالة فلا حاجة لإثبات خطأ الوكالة السياحية في الاختيار بل الرجوع يكون على أساس إخلالها بالالتزام بضمان السلامة الذي يبرز في حالة التقديم الفعلي للخدمة السياحية من قبل وكالة السياحة والأسفار ناقلا كانت أم مقاولا وليس في حالة التوسط في تقديم الخدمات[2].

فضلا عن هذا فإن الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات يكتسب أهمية خاصة في الرحلات الجماعية الشاملة إلى دول العالم الثالث حيث لا تسمح الظروف المحلية غالبا بتوفير وسائل نقل متطورة ولا فنادق مجهزة تتوافر لها شروط السلامة المتعارف عليها، وفي مثل هذه الحالة يصبح الدور المرسوم لوكالات السياحة والأسفار أشد صعوبة والتزامها بالاختيار الدقيق والمتبصر للناقل، والمنشأة الفندقية، والمرشد السياحي ... أبعد مدى، على عكس الدول السياحية الأجنبية، فإن

[1] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص131.
[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص198–199.

المنافسة تشتد عادة بين الناقلين وأصحاب الفنادق والمطاعم على تقديم أحسن الخدمات للعملاء، ويتضاءل الدور الملقى على عاتق الوكالة بحسن الاختيار فتصبح مهمتها أكثر يسرا أو سهولة[1].

وقد تأكد هذا الالتزام في الحكم الصادر في القضية " تاكسي ريو" والتي تتلخص وقائعها في أن أحد الزبائن طلب تنظيم سفرة منظمة فردية له مع زوجته لمدة شهرين في أمريكا الشمالية وأمريكا الجنوبية من قبل وكالة السياحة والأسفار (CIWL)، وعند نزولهم في (ريو ديجانيرو) تم إلقاء القبض على المرشد السياحي والسائق فأدى ذلك إلى تأجيل السفرة الترفيهية إلى اليوم التالي مع مرشد آخر وسائق آخر وأثناء هذه السفرة الترفيهية التي كان يتوجب نقل الزوجين إلى منطقة كريست ريدمتر (موقع ديني) اصطدم السائق بجسر مما أدى إلى سقوط سيارته مسافة 14 مترا نتج عنها وفاة الزوجين في حين أن السائق لاذ بالفرار. أقام الورثة الدعوى على وكالة السياحة (CIWL) ونتيجة هذه الدعوى كانت بإلقاء محكمة الاستئناف في باريس المسؤولية على وكالة السياحة معتبرة أن هناك خطأ كبيرا قد وقع منه متمثلا بسوء اختيار السائق[2].

وفي قضية أخرى تتلخص وقائعها بإصابة السيد والسيدة هوميسير بتسمم بسبب إطعام قدم لهما في أثناء اشتراكهما في رحلة سياحية شاملة في مصر، مما منعهما من إكمال الرحلة لما عاناه من مشاكل صحية استلزمت نفقات العلاج والفحوصات، فأقاما الدعوى على وكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة السياحية الشاملة مطالبين بالتعويض عن الضرر الذي أصابهما مؤيدة بالمستندات والوثائق التي تثبت الإصابة والضرر الذي أصابهما وكذا بالمستندات والوثائق التي تثبت الإصابة والنفقات المصروفة، وقضت المحكمة للزوجين بتعويض قدره أربع عشر ألف فرنك مسببة حكمها على أساس خطأ وكالة السياحة والأسفار في اختيار مقدم الخدمة والخطأ في مراقبته أيضا[3].

الفرع الثاني: التزامات وكالة السياحة والأسفار العقدية

تحتل الالتزامات العقدية لوكالة السياحة والأسفار مكانة هامة ينبغي الوقوف عليها حتى لا تحتج وكالة السياحة بصفتها مهني محترف للتهرب من المسؤولية، ولكي نصل إلى أفضل تنظيم

[1] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص128.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص132–133.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص201.

للعلاقة مع العملاء يقتضي ذلك منا البحث عما إذا كان إلتزام وكالة السياحة والأسفار التزام ببذل عناية ، أي تتخذ فيه جميع الوسائل اللازمة في سبيل تنفيذ التزاماتها ولا تسأل إن لم تحقق النتيجة المقصودة [1]، ويقع على السائح عبء إثبات خطأ الوكالة لكي تنعقد مسؤوليتها[2] كخطئها مثلا في اختيار ناقل لا يستخدم سائقين أكفاء.

وبالرغم من نجاعة هذا الرأي إلا أننا لا يمكن الأخذ به على الإطلاق. على اعتبار أن عقد السياحة والأسفار ينعقد بين طرف مهني محترف وآخر مستهلك قليل الخبرة غالبا ما يجهل الجزء الأهم من تفاصيل العملية التعاقدية. ومن أجل حماية السائح لم يكتف القضاء الفرنسي بجعل التزام وكالة السياحة والأسفار إلتزاما ببذل عناية وإنما اعتبره إلتزاما بتحقيق نتيجة.

وقد أيد الفقه المصري ذلك واعتبر إلتزام وكالة السياحة والأسفار إلتزاما بتحقيق نتيجة لا يتنافى مع الحالة التي يعد فيها عقد السياحة وكالة بأجر لأن الوكالة هنا هي وكالة من نوع خاص بسبب طبيعة عمل وكالة السياحة والأسفار بحيث تعد محترفا يعمل نظير أجر وينتظر منه أكثر مما ينتظر من الآخرين.

فالعناية المطلوبة هي عناية المهني الحريص وتثبت المسؤولية لوكالة السياحة والأسفار دون حاجة لإثبات خطئها، إذ يكفي مجرد عدم تحقق النتيجة المرجوة ليقع بعد ذلك على عاتقها إثبات السبب الأجنبي الذي حال دون تنفيذها لالتزاماتها[3].

كما أكد المشرع الفرنسي بموجب المادة 23 من قانون رقم 645/92 على أن الوكالة تلتزم بتحقيق نتيجة محددة في مواجهة العميل، هذه النتيجة المحددة هي توافق الرحلة مع العقد وحسن تنفيذ البرنامج المعد وضمان كل مرحلة من مراحله حيث نصت المادة على أنه "يعتبر مسؤولا وبقوة القانون، كل شخص طبيعي أو معنوي، يباشر الأنشطة المشار إليها في المادة الأولى من هذا القانون في مواجهة – السائح– عند تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد"[4].

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص205؛ عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء الأول، المجلد الثاني: نظرية الالتزام بوجه عام– مصادر الالتزام– الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000، ص737.

[2] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص164.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص206.

[4] – COURTIN Patrick et DENEAU Muriel, op.cit, p302

وعلى أي حال لا نستطيع أن ننكر أن بعض التزامات وكالة السياحة والأسفار ينطبق عليها وصف التزام ببذل عناية، ولا يمكن أن نعدها بحال من الأحوال أنها إلتزام بتحقيق نتيجة.
وسيأتي بيان ذلك وعلى النحو الآتي:

أولا: الإلتزامات ببذل عناية (الفئة الأولى)

تتمثل الإلتزامات التي تقتصر دور وكالة السياحة والأسفار فيها على مجرد بذل عناية، بالإلتزام التعاقدي بالإعلام، فضلا عن الإلتزام بمتابعة مقدمي الخدمات وسنتناول ذلك وفقا للآتي:

1- الإلتزام التعاقدي بالإعلام:

يعد الإلتزام التعاقدي بالإعلام أهم ضمانة منحت لحماية السائح في إطار عقد السياحة[1]، بإطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة بالرحلة السياحية قبل إبرام العقد وبعد إبرامه (أي أثناء تنفيذه)[2].

وقد سبق البيان أن الإلتزام بالإعلام هو إلتزام مزدوج ذو شقين[3] فالشق أو الجزء الأول يفرض هذا الإلتزام على وكالة السياحة والأسفار تزويد وإحاطة السائح بظروف التعاقد كافة، الذي يجد أساسه في نظرية صحة وسلامة الرضا، حيث يجب أن يقدم السائح على إبرام العقد بإرادة حرة متنورة بحقيقة العقد وبياناته التفصيلية وبمدى ملاءمته للغرض الرئيسي من إبرام عقد السياحة أو التحلل منه إذا شاء[4]. أما الإلتزام التعاقدي بالإعلام الذي يفرض على وكالة السياحة والأسفار في أثناء تنفيذ العقد يجد أساسه في نص المادة 107 من القانون المدني الجزائري السالفة الذكر التي توجب بأن ينفذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية.
إذ يجب على وكالة السياحة والأسفار بوصفها المتعاقد المحترف أن تقدم إلى السائح معلومات صادقة ودقيقة عن تنظيم الرحلة أثناء تنفيذ برنامجها[5].

ومما لاشك فيه أن الإلتزام بالإعلام قد يمثل الإلتزام الأصلي في العقد بمعنى أن يكون محل الإلتزام وموضوعه قيام أحد طرفي العقد بتزويد الطرف الآخر بما يحتاج إليه من معلومات

[1] – حمزة أنوي، المرجع السابق، ص86.
[2] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص157.
[3] – محمد بودالي، المرجع السابق، ص7.
[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص209.
[5] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص161.

وبيانات في مجال معين من المجالات التي يتعلق بها العقد، كالعقود التي تلتزم بها مكاتب ووكالات الاستعلامات التجارية بتزويد التجار بالمعلومات المتعلقة بملاءمة ويسار الأشخاص الذين يرغبون في التعامل معهم بحيث تتحمل المسؤولية العقدية عندما تكون المعلومات غير صحيحة[1]، وقد يمثل الإلتزام التعاقدي بالإعلام في حالات أخرى إلتزاما ثانويا أو فرعيا ينتج عن جملة من الإلتزامات الرئيسية التي يقوم عليها العقد ويقتضيها، فهو يعد أحد مظاهر واجب التعاون الذي يجب مراعاته بين المتعاقدين في أثناء تنفيذ العقد[2].

وتطبيقا لذلك يعد الالتزام التعاقدي بالإعلام في العقد السياحي إلتزاما ثانويا، يتفرع عن الإلتزام الرئيسي في العقد المتمثل بضمان توفير رحلة سياحية آمنة وهادئة بحيث يرتبط به ارتباطا وثيقا إذ يفرض القانون على وكالة السياحة والأسفار بصفتها وكيلا إلتزاما بإعلام السائح (الموكل) بالمعلومات المهمة والضرورية التي تبين ما حققه وكيله وإنجازه من أعمال في أثناء تنفيذ العقد، وأن تقدم له حسابا توضح فيه نتائج أعمالها[3].

وقد حصر الفقيه الألماني "Hersfelder" الإلتزام التعاقدي بالإعلام في ثلاثة صور تتمثل في الإلتزام بإخطار المتعاقد الآخر بالبيانات التي يتوقف عليها حسن تنفيذ العقد، الإلتزام بتقديم حساب عنها الإلتزام بلفت نظر المتعاقد الآخر أو إحاطته علما بمسائل يترتب عليها حسن تنفيذ العقد[4]. وتبعا لما تقدم تلتزم وكالة السياحة والأسفار أثناء تنفيذ برنامج الرحلة السياحية بأن تقدم معلومات دقيقة لعملائها سواء كانت من حيث أوقات زيارة الأماكن الداخلة ضمن البرنامج السياحي، أم من حيث وسائل النقل المراد استعمالها، أم من حيث كيفية التمتع بالخدمات الأخرى المقدمة لهم، كما تلتزم بتنبيههم إلى المخاطر التي قد تواجههم عند زيارة الأماكن المختلفة ضمن برنامج الرحلة السياحية[5].

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص210.

[2] – يعد الإلتزام بالتعاون إلتزام إيجابي مفاده القيام بعمل يتمثل في إطلاع وإشعار المتعاقد معه بكل ما هو مهم في تنفيذ العقد؛ أنظر في ذلك علي فيلالي، الالتزامات– النظرية العامة للعقد–، موفم للنشر والتوزيع، الجزائر 2001، ص295.

[3] – طبقا للمادة 577 ق.م.ج التي تنص على أنه "على الوكيل أنه يوافي الموكل بالمعلومات الضرورية عما وصل إليه في تنفيذ الوكالة وأن يقدم له حسابا عنها "، المقابلة لنص المادة 936 ق.م.ع، المادة 705 ق.م.م ،المادة 1993 ق.م.ف؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص211.

[4] – مريم يغلي، الالتزام بالإعلام في بيع المنتجات الخطرة، مذكرة ماجستير، تخصص عقود مدنية وتجارية، جامعة عنابة، السنة الجامعية 2007–2008، ص48.

[5] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص161.

وفي قضية تتلخص وقائعها في آن واحد وكالات السياحة والأسفار نظمت رحلة سياحية شاملة تتضمن الإقامة في قرية سياحية قريبة من ساحل البحر اشترك في الرحلة طفل مع أسرته والذي حصل أن أصيب في أثناء عبوره على خط السكك الحديدية الذي يجتاز الطريق المؤدي إلى ساحل البحر حيث صادف مرور قاطرة في أثناء عبوره، ذهبت محكمة الاستئناف إلى عدم مسؤولية الوكالة لوجود طريق خاص يتوجب سلوكه، أما محكمة النقض فقد ذهبت إلى مسؤولية وكالة السياحة والأسفار لإخلالها بإعلام والدي الطفل لدى وصولهما بمرور خط للسكك الحديدية في المنطقة مما جعلهما يتركان طفلهما يذهب وحده[1].

وعلى أي حال، وعند النظر في أحكام القانون الجزائري 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار نجده قد رتب المسؤولية الجزائية لوكالة السياحة والأسفار. في حال مخالفتها للالتزام بالإعلام وذلك من خلال لجوئها إلى الإشهار الكاذب وفقا للمادة 45 منه.

أما القانون الفرنسي فقد نظم إلتزام وكالة السياحة والأسفار بالإعلام في المادة السابعة عشرة من القانون رقم 645/92 فاشترط أن يكون العقد تحريريا وأن يتضمن جميع المعلومات المتعلقة باسم منظم الرحلة وعنوانه وشركة التأمين الضامنة ووصف لجميع الخدمات المقدمة فضلا عن تفصيل للحقوق والإلتزامات المتبادلة على الطرفين[2].

أخيرا قد يتبادر إلى الذهن أن تزويد السائح بالمعلومات حول المخاطر المحيطة بالرحلة السياحية، يتعارض مع عمل وكالة السياحة والأسفار ومصلحتها الاقتصادية لأنه قد يدفع السائح إلى العدول عن المشاركة بالرحلة في حين أن وكالة السياحة والأسفار تحرص على جذب العملاء باستعمال شتى الوسائل منها اللجوء إلى عناصر التشويق في الإعلان عن الخدمات السياحية المقدمة، ولا تلجأ إلى الإعلان عن المخاطر التي قد يتعرض لها المشتركون فإن ذلك يؤثر بما لا يقبل الشك في عمل الوكالة إلا أن تنفيذ العقد بحسن النية يفرض عليها هذا الإلتزام[3].

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص212.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص124، والجدير بالذكر أن قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم 49 لسنة 1983 وقانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 18 لسنة 1983 يخلو من تنظيم إلتزام وكالة السياحة والسفر بإعلام العملاء حول التفاصيل والمعلومات الضرورية لتنفيذ العقد، عليه نطبق حكم القواعد العامة والتي يقتضيه مبدأ حسن النية في تنفيذ العقد؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقين.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص213.

2- الإلتزام بمتابعة مقدمي الخدمات

لا يكفي لتنفيذ الرحلة الهادئة والآمنة أن تلتزم وكالة السياحة والأسفار بحسن اختيار الناقل والفندقي والمرشد السياحي وغيرهم ممن تعهد إليهم بتنفيذ إلتزاماتها، بل تلتزم بالإضافة إلى ذلك برقابة هؤلاء أثناء تنفيذ برنامج الرحلة. ويختلف الإلتزام برقابة مقدمي الخدمات السياحية عن الإلتزام بحسن اختيار هؤلاء في كون الأول يكون أثناء تنفيذ المراحل المختلفة للعقد بينما ينشأ الثاني في غالب الأحيان قبل التعاقد نفسه، كما أن الإلتزام بالرقابة، بما ينطوي عليه من التدخل في عمل من تعهد له وكالة السياحة والأسفار تنفيذ بعض إلتزاماتها، هو أبعد أثرا و أوسع مدى من مجرد الإلتزام بحسن الاختيار[1].

ومع ذلك فإن الإلتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية يكمل الإلتزام بالرقابة عليهم وأن كان لا يغنى عنه عموما إلا أنه يسهل القيام به وذلك إن أحسنت وكالة السياحة والأسفار اختيار من تعهد إليهم بتنفيذ بعض إلتزامات الرحلة من أصحاب الخبرة بالأعمال والأنشطة السياحية ومن يتمتعون بالسمعة الحسنة في السوق السياحي والفندقي، فأن ذلك يسهل فيما بعد رقابتهم في أثناء أداء عملهم[2].

ونجد أن المادة 21 من قانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار قد ألزمت وكالة السياحة بأن تتحمل مسؤولية كل ضرر يتعرض له الزبون ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه عند إنجاز الخدمات المتفق عليها، وهذا يتطلب منها الإلتزام بمتابعتهم ومراقبتهم لتلك الخدمات، حتى لا يتسبب هؤلاء في إلحاق الضرر بالعملاء.

وكما تقول محكمة النقض الفرنسية

".... De veiller au bon déroulement, ou à la bonne exécution des prestations des services[3]"

وقد أكد القضاء الفرنسي هذا الإلتزام في دعوى تتلخص وقائعها في أن أحد السائحين وصديقة له اشتركا في رحلة منظمة إلى الشرق الأوسط وفي الطريق من الفندق إلى المطار،

[1] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص184.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص214.

[3] – تأكد الإلتزام بالمراقبة إثر صدور القرار الفرنسي 1982/06/14 وتكرس هذا الإلتزام بعد ذلك بعشر سنوات بصدور قانون 1992/07/13 ولائحته التنفيذية في 1994/06/16؛ انظر في ذلك أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص133 و 136.

أصيبت الصديقة في حادث سيارة رفعت على إثره دعوى على الوكالة المنظمة للرحلة مطالبة بالتعويض، قضت محكمة درجة أولى باستحقاقها التعويض عن ما لحقها من أضرار ناتجة عن الحادث وأيدتها محكمة استئناف باريس، إذ بنت حكمها على أساس إخلال وكالة السياحة الأسفار بالإلتزام بمراقبة الناقل المحلي في أثناء الرحلة وبالتالي وجوب التعويض عما لحق المتضرر من أضرار جسدية. والذي حصل أن الوكالة المذكورة تعرضت للإفلاس في أثناء ذلك، رفع المصفي وكذلك شركة التأمين الدعوى أمام محكمة النقض على أساس عدم وقوع أي خطأ شخصي من الوكالة، تتوافر له رابطة السببية والحادث الذي وقع، ورفضت محكمة النقض هذا الدفع واصفة أنه ثمة إلتزام عقدي على عاتق وكالة السياحة والأسفار ألا وهو مراقبة سائر مقدمي الخدمات السياحية للعملاء والناقل في مقدمتهم[1].

وتجدر الإشارة إلى أن الإلتزام بالإشراف أو الرقابة على مقدمي الخدمات غير قاصر على الرحلات السياحية الشاملة، والذي يوصف العقد السياحي بالمقاولة على أثره[2]، بل يشمل أيضا وصفه عقد وكالة، إذ أنه للوكيل أن يعهد إلى غيره تنفيذ العقد الموكول فيه بترخيص من الموكل ومع ذلك يظل ملتزما بمراقبة مقدمي الخدمات على أساس يتمثل في أن الوكيل يلتزم بحسن تنفيذ العقد الذي أوكل غيره فيه قبل الموكل[3].

وغني عن البيان القول أن متابعة مقدمي الخدمات لا يشمل الناقل أو الفندقي بل يشمل المرشد السياحي أيضا[4]، وذلك أن السائح الزائر وهو يقيم في بلد غير بلده يجد نفسه أمام حضارة وثقافة وبيئة غير تلك التي اعتاد عليها، لذا يبرز أهمية الدور الذي يؤديه المرشد السياحي حيث توصف مرافقته للسائح من صميم أعماله، وأحد أهم الإلتزامات الناشئة عن عقد السياحة وهو إلتزام بعناية يبدأ من لحظة مغادرته السائح الفندق حتى العودة إليه ويندرج ضمن ذلك إلتزامه بمساعدته

[1] – Cass. Civ, 29/05/1980- B. Civ -1-N°. 163؛ نقل عن بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص215.

[2] – عملا بأحكام المادة 564 ق.م.ج.

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

[4] – لمزيد من التفاصيل راجع المرسوم التنفيذي رقم 244/06 المؤرخ في 2006/06/21، الذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك (ج.ر العدد42 المؤرخة في 2006/06/25)؛ أنظر كذلك سوزان علي حسن، التشريعات السياحية والفندقية، المكتبة الوطنية الجزائرية، الجزائر 2000، ص16.

والأخذ بيده أن وقع له حادث أو واجهته بعض الصعوبات، فضلا عن اتخاذه جميع التدابير اللازمة لتحقيق ذلك، ولعل من إلتزامات المرشد السياحي أيضا، تزويد السائح بالمعلومات الضرورية والمفيدة التي يسعى الأخير إلى الحصول عليها.

ومتى أخل المرشد السياحي بأحد هذه الإلتزامات كأن لم يكن صادقا في الإرشاد أو معلوماته أو امتنع عن تزويد السائح بالمعلومات السياحية أو زوده بمعلومات خاطئة ألحقت ضررا به، عليه لتقرير مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الإخلال بمتابعة مقدم الخدمة (المرشد السياحي)، لابد من إثبات الخطأ في مثل هذه الحالة، إذ أنها في أغلب الأحيان تجعل أحد العاملين لديها يرافق الفوج السياحي من أجل ضمان الإشراف والرقابة على عمل من تستعين بهم لتوفير الخدمة السياحية بأفضل حال[1].

وخلاصة القول أن التزام وكالة السياحة والأسفار بمتابعة ومراقبة مقدمي الخدمات قد ساهم في تحسين جودة خدمات هذه الأخيرة وتطويرها من جهة، ومن جهة أخرى فقد كرست أغلب التشريعات فرض رقابة مسبقة للدولة حتى على وكالة السياحة والأسفار من أجل منح حماية كافية لمستهلكي الخدمات السياحية بإلزام وكالات السياحة قبل بدء أنشطتهم بفرض ترخيص معين وبتقييد حريتهم في التعامل حتى لا يفتح المجال لامتهان هذا النوع من الأعمال والخدمات السياحة من طرف أشخاص مجهولين أو متهورين قد يسمح بتجاوزات تمس بمصالح السائحين[2].

ثانيا: الإلتزامات بتحقيق النتيجة (الفئة الثانية)

تتمثل الإلتزامات التي يقتصر دور وكالة السياحة والأسفار فيها على مجرد تحقيق نتيجة، الإلتزام بضمان سلامة السياح ومن ناحية ثانية تلتزم بضمان حسن سير الرحلة وسنبحث كلا من هذين الالتزامين تفصيلا لما لهما من دور هام في تفعيل النشاط السياحي.

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص215–216.

[2] – طبقا للمادة 6 من القانون 06/99، و كذا المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 48/2000 المؤرخ في 2000/03/01 الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، المعدل والمتمم؛ أنظر كذلك حمزة أنوي، المرجع السابق، ص80.

1- الإلتزام بضمان السلامة:

يعد الإلتزام بضمان السلامة من المسائل القانونية التي كانت ومازالت تثير جدلا فقهيا بل وقضائيا واسعا وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بالأساس القانوني لهذا الإلتزام ومضمونه وطبيعته القانونية[1]، وأن كان عقد السياحة ارتبط تاريخيا بوجود التزام بضمان سلامة السائح[2].

فيا ترى، فيما يتمثل الإلتزام بضمان سلامة السائح؟ وما هو الأساس القانوني الذي يقوم عليه؟ وهل يختلف في الرحلات السياحية الشاملة والرحلات الفردية؟

الإجابة عن هذه التساؤلات تكون من خلال بيان مفهوم الإلتزام بضمان السلامة أولا. ثم بيان مدى إلتزام وكالات السياحة والأسفار بضمان السلامة ومضمون هذا الإلتزام وطبيعته ثانيا وعلى النحو الآتي:

أ- مفهوم الإلتزام بمضمون السلامة وأساسه القانوني:

يقتضي هذا التعرض للمقصود بفكرة السلامة، ثم مضمون الإلتزام بالسلامة.

أ-1- فكرة السلامة في ذاتها:

أن يمارس المدين بها سيطرة فعلية على كل العناصر التي يمكن أن تسبب ضررا للدائن بها، ويعني ذلك أن تكون هذه العناصر داخلة في إطار العقد الذي يربط الدائن بالمدين.

أي أن السلامة هي الحالة التي يكون فيها الكيان الجسدي والصحي للمتعاقد محفوظا من أي اعتداء يسببه له تنفيذ الإلتزامات التعاقدية في الإتفاق المبرم بينه وبين مهني محترف.

أ-2- مضمون الإلتزام بضمان السلامة:

عندما يقع على المتعاقد أو المهني إلتزام بضمان السلامة، فإنه يلتزم من جانب بتوقع الحادث الذي يمكن أن يخل بسلامة المتعاقد الآخر، ومن جانب آخر يلتزم بأن يتصرف من أجل منع حدوثه من الأصل أو على الأقل تجنب آثاره[3]، وتجدر الإشارة أنه ظهر جدل واسع حول تحديد الأساس القانوني للإلتزام بضمان السلامة، ونحن نؤيد أن أساس الإلتزام بضمان السلامة هو الفقرة الأولى من المادة 107 من القانون المدني الجزائري.

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص217.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص106.

[3] – عبد القادر أقصاصي، الالتزام بضمان السلامة في العقود – نظرية عامة–، الطبعة الأولى دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2010، ص ص211-215.

أي لا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة فإذا كانت تلك القواعد تقرر ضرورة إلتزام أحد المتعاقدين بضمان سلامة المتعاقد الآخر طوال مدة تنفيذ العقد فإنه يتحقق وإن لم يكن منصوصا عليه في العقد[1].

ولكي نكون أمام إلتزام بضمان السلامة، فقد حاول بعض الفقه وضع شروط معينة يجب توافرها للإعتراف بوجوده في عقد ما، وهذه الشروط يمكن بيانها على النحو الآتي.

الشرط الأول: وجود خطر يهدد السلامة الجسدية لأحد المتعاقدين

لسلامة جسد الإنسان قدسية، فإن ائتمن المتعاقد معه على أغلى ما يملك، فإنه ينتظر منه ضمانا خاصا، وتوجد طائفتان من العقود التي تنطوي على مخاطر تهدد سلامة أحد المتعاقدين الجسدية، وهي عقود تقديم الخدمات (عقد السياحة مثلا) وعقود تسليم المنتجات (عقد بيع مثلا) أي أن الإلتزام بضمان السلامة لم يعد يقتصر على سلامة الأشخاص بل أيضا يشمل ضمان سلامة الأموال[2].

الشرط الثاني: أن يعهد أحد المتعاقدين بنفسه إلى المتعاقد الآخر

أن يكون أحد طرفي العقد خاضعا للآخر بأي نوع من الخضوع، كأن يكون خاضعا له من الناحية الجسدية كخضوع المريض للطبيب، يعهد إليه بسلامته بصورة كاملة أو من الناحية الفنية كأن يسلم المسافر نفسه للناقل حتى وصوله إلى غايته سليما معافى أو من الناحية الاقتصادية كخضوع المستهلك للمهني في عقود الإذعان[3].

الشرط الثالث: أن يكون المتعاقد المدين بالإلتزام بضمان السلامة مهنيا

يشترط في أمر الحفاظ على سلامة أحد طرفي العقد موكولا للطرف الآخر، فهذا يعني أن هذا الأخير عادة ما يكون مهنيا وهو ما يبرر خضوع الطرف الدائن بهذا الإلتزام خضوعا تاما له، فيقدم الدائن على التعامل مع هذا المهني دون حذر، اعتماد على ما لديه من خبرة ودراية بأصول مهنته.

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص219.

[2] – عبد القادر أقصاصي، المرجع السابق، ص ص229–230.

[3] – عبد القادر أقصاصي، المرجع نفسه، ص ص234–235.

فضلا عن ذلك فإن الإلتزام بضمان السلامة بوصفه إحدى الوسائل التي تيسر قيام مسؤولية المدين به، أعباء مالية على عاتق هذا الأخير لا سبيل للتخفيف منها إلا عن طريق التأمين، وتبعا لذلك، فإن الإلتزام لا يطبق إلا على أصحاب المهن التي تتوفر لديهم الإمكانيات المالية التي تمكنهم من تغطية مسؤوليتهم عن طريق التأمين[1].

ب- الإلتزام بضمان السلامة في عقد السياحة:

تقوم وكالة السياحة والأسفار بضمان سلامة السائح، أي أنها تلتزم بضمان سلامة العملاء المشاركين في الرحلة طيلة مدة الرحلة أو الإقامة، وهو إلتزام يمكن اعتباره نقطة تقاطع لكل الإلتزامات المفروضة على وكالة السياحة والأسفار، ومن قبيل ذلك إلتزامها بكافة الاحتياطات الضرورية لضمان سلامة السياح وعودتهم راضين عن الرحلة سالمين[2].

وفي ضوء مفهوم وشروط الإلتزام بضمان السلامة السابق ذكرها سنعرض وجود الإلتزام بضمان السلامة في عقد السياحة.

فنجد ما يتعلق **بالشرط الأول** – وهو وجود خطر يهدد سلامة أحد المتعاقدين الجسدية – أن هذا الشرط يتضح بصورة جلية في الرحلات السياحية الشاملة، تتضمن نزول السائح في الفندق وفضلا عن عملية النقل، وفي كل من هذين العقدين الذين هما جزء من عقد الرحلة السياحية هناك إلتزام بضمان السلامة مع الاختلاف حول طبيعة الإلتزام في كل منها، فضلا عن ذلك في الرحلات الفردية التي يقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على التوسط بالحجز في فندق أو مع ناقل معين أو مرشد سياحي لتوفير خدمة سياحية إلى السائح فوكالة السياحة والأسفار لا تسأل في حالة تعرض السائح إلى ضرر جسدي على أساس الإخلال بالإلتزام بضمان السلامة وإنما على أساس الإساءة في اختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم، أما في الرحلات السياحية الشاملة نجد أن الوكالة تلتزم بضمان سلامة السائح عموما[3].

أما الشرط الثاني والمتمثل في أن الحفاظ على السلامة الجسدية لأحد المتعاقدين موكولا للمتعاقد الآخر، فهذا الشرط يمكن أيضا أن تلمسه في العلاقة العقدية التي تربط وكالة السياحة

[1] – عبد القادر أقصاصي، المرجع السابق، ص236.

[2] – حمزة أنوي، مبدأ الاحتياط في العقود السياحية، عقود الرحلات نموذجا، أشغال اليوم الدراسي المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16، ص65.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص222.

والأسفار بالسائح، فأمر الحفاظ على سلامة السائح سيكون موكولا لوكالة السياحة والأسفار دون أن يعني ذلك أن السائح سيفقد سيطرته تماما على جسده، هذا فضلا عن أن معيار الخضوع من الناحية الاقتصادية والفنية يمكن ملاحظته سواء في الرحلات الشاملة والتي لا يمكن للسائح أن يراجع فيها بنفسه إجراءات السلامة والأمن في أثناء التنقل والإقامة والزيارة وإنما يكون قد أوكل ذلك لوكالة السياحة والأسفار[1]، وإن نظمت الرحلة السياحية بناء على طلب السائح، وفيه يستطيع هذا الأخير أن يناقش شروط العقد مع وكالة السياحة والأسفار التي تقوم بتنظيم كيفية تنفيذ الرحلة السياحة بجميع تفاصيلها، فيكون بذلك قد أوكل ضمنا سلامته وأمنه إلى الطرف المتخصص المحترف في العقد[2].

وأخيرا الشرط الثالث الذي يلزم أن يكون المدين بالإلتزام بضمان السلامة محترفا متخصصا في مواجهة غير المهني وغير المتخصص، وهو ما يتحقق جليا في عقد السياحة خاصة إذا أبرم العقد مباشرة بين السائح ووكالة السياحة والأسفار ولاشك أن من يمارس الأنشطة السياحية عليه أن يتحمل تبعات نشاطه سواء كان شخصا معنويا (شركة) يتمتع من يتولى إدارتها بالخبرة والدراية الفنية أو شخصا طبيعيا الذي يشترط فيه توافر الخبرة والإمكانية التي تؤهله لممارسة نشاطه إذا أن كلا منهما يحترف تنظيم الرحلات السياحية التي يجب أن تجري في ظروف آمنة وإلا كانا مسؤولين عن الضرر الذي يلحق بالعملاء[3].

وقد فرقت الدكتورة "بتول صراوة عبادي" في إلتزام وكالة السياحة والسفر بضمان سلامة السائح بين الرحلات الشاملة والرحلات الفردية، فالأولى يكون إلتزام بضمان السلامة إلتزاما بتحقيق نتيجة مطلقا سواء وقع الضرر الجسدي في الفندق أو خلال النقل، أما في الرحلات السياحية الفردية فإن وكالة السياحة والسفر تلتزم بضمان السلامة إلتزاما ببذل عناية لا بتحقيق نتيجة، سواء وقع الضرر في أثناء الإقامة في الفندق أو خلال عملية النقل[4].

ويجدر بنا التنويه بالاتجاهات المختلفة في الفقه المصري والفرنسي بشأن تحديد طبيعة الإلتزام بضمان السلامة الملقى على عاتق الفندقي في مواجهة النزيل فالإتجاه السائد في الفقه

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص98.

[2] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص172.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص223.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص226.

المصري هو أن الإلتزام بضمان سلامة النزيل هو التزام "بتحقيق نتيجة" أي أن الفندقي يلتزم بالمحافظة على سلامة النزيل طول فترة إقامته بالمنشأة الفندقية، وإن تعرض إلى خطر أثناء وجوده بالفندق تقوم مسؤولية الفندقي ولا تنتفي إلا بإثبات السبب الأجنبي.

أما الإتجاه السائد في الفقه الفرنسي فإن إلتزام الفندقي بضمان سلامة النزيل إلتزام بوسيلة "ببذل عناية" فالفندقي لا يلتزم بخروج النزيل من الفندق سليما معافى ولكن يراعى في التنظيم قواعد وإجراءات الاحتراس والعناية التي تقتضيها سلامة نزلائه، ولكي تنعقد مسؤولية الفندقي على النزيل إثبات الضرر وخطأ الفندقي والعلاقة السببية بينهما، ويدفعها الفندقي بإثبات أنه لم يقصر في اتخاذ إجراءات الحرص والأمن اللازمة لسلامة النزيل.

وذهب آخرون إلى التفرقة ما إذا كانت الإصابة التي لحقت بالنزيل قد أصابته أثناء تحركه وتجوله في الفندق واعتبر هنا الإلتزام ببذل عناية ومن الإصابة التي تلحق النزيل وهو ساكن كاعتداء يقع عليه وهو في غرفته أو نائم مثلا فالإلتزام هنا ببذل نتيجة. ويرى جانب أيضا من الفقه أن التفرقة في الإلتزام بضمان سلامة النزيل بالنسبة لما يقدم له من أطعمة ومشروبات داخل الفندق هو التزام بتحقيق نتيجة تتمثل في أن يبقى سليما معافى بعد تناوله الأطعمة والمشروبات التي قدمها الفندقي إليه، وإن لحقه ضرر من جراء تناول وجبة داخل المنشأة الفندقية، يرجع بالتعويض على الفندقي دون أن يثبت خطأ الفندقي حتى يقيم مسؤوليته وفيما عدا هذه الحالة إلتزام الفندقي هو إلتزام ببذل عناية[1].

ويذهب أيضا اتجاه في الفقه المعاصر إلى أن إلتزام الفندقي بضمان سلامة نزلائه يمكن أن يعتبر إلتزاما ببذل عناية مشددة Obligation de Moyen Renforcée أو نتيجة مخففة Obligation de résultat atténuée بمعنى أن النزيل إذا أصابه ضرر جسماني يكفيه أن يثبت أي خطأ يسير في حق الفندقي حتى تقوم مسؤوليته، ويقع إثبات الخطأ على عاتق النزيل والذي يمكن إثباته بسهولة وفي نفس الوقت يتيح للفندقي إمكانية دفع المسؤولية بإثبات السبب الأجنبي[2].

ونحن نؤيد ما ذهب إليه الفقه بأن صاحب الفندق في مواجهة السائح بضمان السلامة يكون بتحقيق نتيجة محددة، بحيث يكون مسؤولا بالتعويض بمجرد تحقق الضرر، خاصة وأن المستوى

[1] – رشا مصطفى محمد أبو الغيط، إلتزام السلامة لنزلاء الفنادق والقرى السياحية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر 2008، ص ص361–365.

[2] – رشا مصطفى محمد أبو الغيط، المرجع نفسه، ص ص367–369.

المهني والمعرفة الفنية لصاحب الفندق يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تقدير الخطأ، وعلى الفندقي أن يتخذ كافة الاحتياطات اللازمة عند تقديم الإيواء مع المأكولات والمشروبات وسائر الخدمات الجيدة لضمان سلامة العميل وإن خالف ذلك عد مسؤولا عن الضرر الذي يحدث، وهذا تحقيقا للعدالة وتحقيق التوازن العادل والمعقول بين المهني وغير المهني في العلاقة العقدية[1].

أما بخصوص إلتزام وكالة السياحة والأسفار بالقياس مع إلتزام الناقل بضمان السلامة في عقد النقل يمكن القول بهذا الصدد أن التزام الناقل بضمان السلامة وفقا للرأي السائد فقها وقضاء في الوقت الحاضر ناشئ عن عقد النقل نفسه[2] من جهة، وأنه إلتزام بتحقيق نتيجة من جهة أخرى، أن يلتزم الناقل بإيصال الراكب إلى محل الوصول سالما بتوفير وسائل الراحة والسلامة، إذ أن إصابته بضرر تكفي للقول بمسؤولية الناقل الذي لا يكون أمامه للتخلص من المسؤولية إلا بإثبات الضرر الحاصل نتيجة لسبب أجنبي[3].

ويتجه المشرع الجزائري إلى أن الإلتزام بضمان السلامة هو إلتزام بتحقيق نتيجة باعتبار أن عقد السياحة والأسفار من عقود الاستهلاك، حتى وإن كانت المادة 18 من القانون 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار لم تبين الجزاء المترتب عن مخالفة وكالة السياحة والأسفار جميع الإجراءات والاحتياطات التي توفر الأمن لزبون السائح.

ومع ذلك إن وقع حادث للسائح وأدى إلى إصابته بأضرار جسدية. فلا يحتاج المضرور إلى إثبات خطأ في جانب المدين، لأنه يستطيع الحصول على التعويض بمجرد إثبات تخلف النتيجة المطلوبة [4]. عليه فإن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار تقوم في إلتزامها بتحقيق نتيجة دون حاجة إلى إلزام السائح بإثبات الخطأ الذي صدر عنها، وإنما يكفيه فقط إثبات الضرر الذي أصابه في

---

[1] – أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص ص125–127.

[2] – ذهبت محكمة النقض الفرنسية في كثير من قراراتها على أن الالتزام بضمان سلامة المسافرين هو إلتزام بتحقيق نتيجة، ينحصر في الفترة الزمنية التي تبدأ من صعود المسافر وتنتهي بنزوله من وسيلة النقل غير أنه وإلى بداية القرن العشرين فإن القضاء الفرنسي، مدعما في ذلك من قبل معظم الفقه يرى أن مسؤولية الناقل عن الأضرار التي تلحق المسافر هي مسؤولية تقصيرية أساسها الفصل 1382 من القانون المدني الفرنسي، مع ما يستتبع ذلك من ضرورة إثبات الخطأ في جانب الناقل من قبل المسافر؛ أنظر في ذلك عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص231.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص225؛ ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص106.

[4] – الصادق صياد، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، تخصص قانون أعمال، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 2013–2014، ص75.

جسده، ليقع على عاتق الوكالة المذكورة بعد ذلك إثبات السبب الأجنبي الذي حال دون وقوع الضرر.

وحتى المادة 21 من قانون 06/99 لم تشر إلى الإلتزام بضمان السلامة صراحة، فلم تنص على أنه بإمكان وكالة السياحة والأسفار التخلص من المسؤولية المترتبة على عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لإلتزاماتها بإثباتها السبب الأجنبي الذي سبب الضرر للسائح، إلا أن المتمعن في نص المادة 21 من القانون 06/99 يجد أن المشرع قد حمل مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها[1]. ومن أهمها النقل والفندقة وبالرجوع إلى أحكام كل منهما نجد أن الناقل ملزم بضمان سلامة المسافر وإيصاله إلى الوجهة المحددة والمقصودة[2]، وكذلك الفندقي ملزم بضمان سلامة الزبون وممتلكاته[3].

أما بخصوص القانون الفرنسي فقد كرس إلتزام وكالات السياحة والأسفار بضمان سلامة العملاء كإلتزام بتحقيق نتيجة بموجب قانون رقم 645/92 لسنة 1992 حيث جاء في المادة 23 "أن وكالات السياحة والأسفار مسؤولة بقوة القانون إزاء الزبون عن حسن تنفيذ إلتزاماتها الناتجة عن العقد سواء كان التنفيذ قد تم بواسطتها أو بواسطة مقدمي الخدمات السياحية الذين لجأت إليهم لتنفيذ إلتزامها مع عدم الإخلال بحقها في الرجوع على هؤلاء، وأنه لا يمكنها التخلص من هذه المسؤولية إلا بإثبات أن عدم التنفيذ أو التنفيذ المعيب راجع إلى خطأ السائح أو خطأ الغير (دون مقدمي الخدمات) أو القوة القاهرة [4].

2- الإلتزام بضمان سير الرحلة

تلتزم وكالة السياحة والأسفار في أثناء تنظيم الرحلة السياحية وتنفيذها، ولعل أبرز هذه الإلتزامات وأهمها هو إعداد البرنامج السياحي على نحو يتناسب مع طبيعة الرحلة المزمع القيام

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

[2] –عملا بأحكام المادة 62 ق.ت.ج .

[3] – طبقا للمادة 23 من القانون 01/99 المؤرخ في 1999/01/06 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة (ج.ر العدد02 المؤرخة في 1999/01/10) التي تنص على أنه "يلتزم الفندقي بضمان سلامة وأمن الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية"، وكذلك نص المادة 26 من القانون 01/99 "يكون الفندقي مسؤولا عن كل ضرر ناتج عن حالة وفاة الزبون أو تضرره نتيجة تناول مأكولات أو مشروبات قدمت له، إلا إذا أثبت أن الوفاة لا علاقة بهذه المأكولات والمشروبات أو أن هذه المأكولات والمشروبات كانت صالحة للاستهلاك بدون أي خطر".

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص230.

بها وحسن اختيار البرامج الترفيهية، فضلا عن مراعاة تنفيذ المراحل المختلفة للرحلة، فلا يخفي أن مخالفة هذا الإلتزام لا يترتب عليه مسؤولية وكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة عن تعويض الأضرار المادية والأدبية للعملاء فحسب. بل أنها تمس بما لا يدع للشك بسمعة الوكالة في السوق السياحي كما أنه يزعزع ثقة العملاء فيه[1].

وتجدر الإشارة إلى أن الإلتزام بضمان سير الرحلة يكتسب أهمية خاصة في الرحلات الشاملة والتي تكمن في الخدمات التي تؤديها وكالة السياحة إلى السائح فهي متنوعة ومتعددة وتشمل عددا كبيرا من السياح، إذ أنها تبدأ من المراحل الأولى للعقد بدءا من حجز الأماكن في الفنادق والمطاعم والمسارح ودور السينما فضلا عن تسهيل الحصول على تأشيرات الدخول والخروج وخدمات الإرشاد السياحي وتنتهي بوصول الفوج السياحي إلى البلد الذي قدم منه، وتلتزم بأداء مجمل هذه الخدمات جميعا بالنسبة لكل أفراد الرحلة السياحية في الزمان والمكان المتفق عليه في العقد المبرم[2].

فتلتزم بالدقة في تقديم الخدمات السياحية حيث أننا نتبين حدود ومعالم هذا الإلتزام من جوانب ثلاثة تتعلق بتوفير شروط المكان والزمان والراحة المناسبة وعلى النحو الآتي:

ما يتعلق بالمكان: وفيه تلتزم وكالة السياحة والسفر بنقل السائحين إلى الأماكن المحددة في العقد، فتقوم بالزيارات والجولات والنزهات إلى أماكن اللهو والمتعة التي يتضمنها برنامج الرحلة[3]. فضلا عن الحجز له في الفندق المتفق عليه سواء كان من الدرجة الممتازة أو الدرجة الأولى أو الثانية أو الثالثة أو تسمية فندق معين بالذات، وكذلك الحال فيما يتعلق باختيار وسائط النقل من جميع الوجوه التي تستلزم أن تكون صالحة للنقل وتوفر له مكان الدرجة التي تعاقد عليها[4].

وتأكيدا لذلك قضت محكمة النقض الفرنسية بتاريخ 1976/05/31 بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار تجاه الزبائن عن سوء الخدمة الفندقية، وكذا عن الأضرار المعنوية التي صاحبت التأخر

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص234.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان.

[3] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص148.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص235.

في الحصول على وسائل النقل، خاصة بعد أن تبين من وقائع الدعوى أن الوكالة المنظمة للرحلة أهملت إخطار الفندق والناقل بمواعيد وصول الفوج السياحي[1].

أما فيما يتعلق بالزمان: فإن للزمن أهمية كبيرة جدا في نظر السائح، وقد تفوق أهمية المكان نظرا لأن الزبون قد يكون مرتبطا بدوره بإلتزامات في البلد المقصود تحتم عليه الوصول في موعد معين، لأنه يتمتع بإجازة من عمله لأيام معدودة، لذا فإن عليه أن يصل في موعد معين، فيعد عامل كسب الوقت واحد من العناصر التي لا يستقيم عمل وكالة السياحة والأسفار من دونه، لأن السائحين وإن كانوا يقدرون الراحة ويرجون السلامة يفضلون مزية احترام الوقت عند تحديدهم لوقت الرحلة، ويقوم بمساءلة وكالة السياحة والأسفار إذا ما أخلت بتنفيذ هذا الإلتزام على نحو يؤدي إلى إلحاق الضرر بالزبائن[2].

أخيرا، عنصر الراحة: ويتحقق متى ما ألتزمت وكالة السياحة والأسفار بالعنصرين السابقين (الزمان والمكان) فتكون الإقامة والانتقال في أماكن إقامة مناسبة ووسائط نقل ملائمة عند مراعاة الدقة في مواعيد بدء الرحلة، ووصول العملاء إلى محطة الوصول ومواعيد حجز الفنادق والمطاعم، إذ تعد مخلة بالإلتزام بضمان السلامة في حالة عدم إعداد الفندق للأماكن والغرف اللازمة لإستقبال العملاء مما أدى إلى اضطرارهم للبقاء في صلات الفندق في حين من المفروض أن يكون كل شيء معدا حسب الاتفاق مباشرة عند وصولهم، كما تلتزم بالتنسيق في تنفيذ الجولة السياحية[3].

ونشير إلى أن القانون الفرنسي لعام 1982 كان ينص على أن وكالة السياحة والسفر ضامنة لتنظيم السفرة والإقامة وهي مسؤولة عن تنفيذها الجيد باستثناء ما يخص القوة القاهرة التي تحول دون تقديم الخدمات المنصوص عليها في العقد وقد أعاد المشرع الفرنسي التأكيد على هذا الإلتزام في المادة 230 من قانون 645/92 المؤرخ في 1992/07/13[4].

---

[1] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص188.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص138.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص235–236؛ عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص ص161–162.

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص141.

كما تجدر بنا الإشارة إلى مسألة غاية في الأهمية تتعلق بإلتزام وكالة السياحة والأسفار بضمان سير الرحلة تتصل بتنفيذ الرحلة المتفق عليها، وخاصة في الرحلات الشاملة، بأن تقوم وكالة السياحة والأسفار بإلغاء الرحلة بالكامل أو قد يحدث أن تعدل بعض البرامج المعلن عنها كأن يحدث تغيير في واسطة النقل أو المكان المتفق عليها للإقامة في الفندق أو حذف بعض الزيارات إلى الأماكن السياحية وغيرها[1].

وبالرجوع إلى أحكام القانون المدني الجزائري نصت المادة 106 منه على" أن العقد شريعة المتعاقدين، لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون". كما تنص المادة 14 من القانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه يجوز للطرفين الاتفاق على شروط بطلان وفسخ العقد[2].

ومن خلال نص المادتين المذكورتين أعلاه، نجد أن الأصل هو عدم جواز إلغاء العقد أو إنهائه أو التحلل منه بالنسبة لكلا المتعاقدين، إلا أن مبدأ القوة الملزمة للعقد أمر يتمتع بمرونة كبيرة تسمح له بالتكيف مع مستجدات المجتمع المعاصر، ويمكن تفسير هذه المرونة بالسماح بوجود استثناءات على هذا المبدأ تتمثل بالتدخل المتزايد للسلطة العامة والمشرع في المجال التعاقدي لأسباب متعددة ابتداء من الاعتبارات الفقهية إلى اعتبارات حماية المستهلك وهو الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، وأثر هذا على الحرية التعاقدية للأفراد ووصلت حتى إلى مرحلة تنفيذه، ولو أمعنا النظر في العقد السياحي على اختلاف الطبيعة القانونية له من اعتبارها عقد وكالة، مقاولة، نقل[3].

نتساءل حول مدى جواز إلغاء أو تعديل بنود العقد السياحي كلها أو بعضها من جانب وكالة السياحة والأسفار، والإجابة عن هذا تكون وفق الصورتين التاليتين:

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص236.

[2] – نجد أن المادة 14 من قانون 06/99 بالفرنسية ترجمة مختلفة عن المادة باللغة العربية حيث أن عبارة شروط بطلان وفسخ العقد قابلتها باللغة الفرنسية عبارة " ainsi que les modalités de résiliation ou d'annulation du contrat " طرق الإنحلال أو إلغاء العقد في معنى هو أمر يتطابق مع طبيعة عقد السياحة.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص237–238.

الصورة الأولى: مدى جواز إلغاء الرحلة أو الإقامة بالإرادة المنفردة لوكالة السياحة والأسفار

في غياب نص خاص يحدد لنا ذلك بموجب قانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار و يسمح لنا بجواز إلغاء الرحلة المتفق عليها، يتعين الرجوع إلى الشريعة العامة ويجب التفرقة بين الفرضين الآتيين:

الفرض الأول: اقتصار دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد أعمال الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية

إن اقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد أعمال الوساطة بين السائح وغيره من مقدمي الخدمات السياحية كحجز تذكرة سفر، تذكرة بقاعة حفلات أو دور سينما، حجرة في فندق، فالعلاقة بين وكالة السياحة والأسفار مع السائح لا تعدو أن تكون مجرد وكالة، فيجوز للوكيل (وكالة السياحة والأسفار) قبل إتمام التصرف القانوني موضوع الوكالة، أو حتى قبل البدء فيه، التنازل عن الوكالة بإرادته المنفردة ولو وجد اتفاق بخلاف ذلك، ويتم التنازل بإعلانه للموكل، ومن غير تعويض الموكل عما يلحقه من أضرار، إلا إذا كانت الوكالة بأجر وكان التنازل عنها في وقت غير مناسب، أو بعذر غير مقبول، ففي هذه الحالة يلتزم الوكيل بتعويض الموكل عن الضرر الذي أصابه من جراء هذا التنازل[1].

وبإسقاط الفقرة الأولى من المادة 588 من القانون المدني الجزائري على موضوع دراستنا نخلص إلى أنه متى أخذت العلاقة بين وكالة السياحة والأسفار والسائح حكم الوكالة بأجر، أجاز للأول أي الوكيل التنازل عن هذه الوكالة والتحلل من العقد، ومن ثم إلغاء الرحلة، فإن كان ذلك بدون عذر مقبول، أو في وقت غير مناسب، إلتزم الوكيل (وكالة السياحة والأسفار) بالإضافة إلى رد ما سبق للسائح دفعة مقابل تكاليف الرحلة بتعويض عما لحقه من ضرر ناتج عن حرمانه من فرصة المتعة والترقية والتسلية، وتفويت عليه فرصة اللجوء إلى وكالة سياحية لتنفيذ الرحلة التي كان قد عزم على القيام بها لاسيما إذا تعلق الأمر برحلة محددة الزمان، كالرحلات المنظمة للبقاع المقدسة لأجل أداء فريضة الحج[2].

[1] – طبقا للمادة 1/588 ق.م.ج، المقابلة للمادة 1/947 ق.م.ع، المادة 1/716 ق.م.م؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص240.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص224.

أما إذا كان إلغاء الرحلة قد تم في وقت مناسب أو بعذر مقبول، فلا تلتزم وكالة السياحة والأسفار بالتعويض ومثال ذلك أن يتم الإلغاء ضمانا لسلامة السائحين كما لو كان البلد المراد زيارته مهدد باضطرابات أو بخطر الحرب مثلا[1].

الفرض الثاني: إعداد وكالة السياحة والأسفار برنامج الرحلة وتنفيذه بنفسها (رحلات شاملة)

تقوم وكالة السياحة والأسفار بإعداد برنامج الرحلة بنفسها بما في ذلك من تقديم خدمات الإنتقال والإقامة والمزارات السياحية، فضلا عن خدمات التأمين وتأشيرات الدخول والخروج ...،ثم يتم طرحه على الجمهور للاشتراك فيه أي أن دورها شبيه في هذه الحالة بدور المقاول[2].

فهل يجوز للمقاول التحلل أو إلغاء عقد المقاولة؟

الأصل العام أن المقاول ملزم بإتمام العمل محل المقاولة، ما لم يكن ذلك قد أصبح مستحيلا لسبب أجنبي لا يد له فيه [3].

وعليه فليس لوكالة السياحة والأسفار التي تأخذ وصف المقاول في الرحلات السياحية الشاملة على وجه الخصوص أن تلغي الخدمات بإرادتها المنفردة طالما سبق أن تم الاتفاق عليها مع السائح في حين أن للأخير الحق في التعديل والإنهاء بإرادته المنفردة[4].

أما في الحالات التي يوصف العقد السياحي فيها بأنه عقد نقل، نجد أن الفقرة الأولى من المادة 256 من القانون التجاري المصري رقم 17 لسنة 1999 نصت على أن الأصل هو إلتزم الناقل بمباشرة عملية النقل المتفق عليها إلا أن له العدول عن التنفيذ إن حالت قوة قاهرة من دون تحقيق ذلك، فإن حال الضباب الكثيف أو الفيضانات من دون نقل المسافرين إلى المنطقة السياحية مما لاشك فيه لا تسأل وكالة السياحة والأسفار عن عدم إتمام النقل[5].

خلاصة القول أن حكم الإلغاء من قبل وكالة السياحة والأسفار يختلف حسب تكييف العقد السياحي، فإن كانت وكيلا فلها التحلل من العقد من دون أن تلتزم بالتعويض إلا أن كان تحللها في وقت غير مناسب أو بعذر غير مقبول، أما إن كانت مقاولا فليس لها التحلل من العقد، أما

[1] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص ص140–141.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص185.

[3] – طبقا للمادة 567 ق.م.ج التي تنص على أنه "ينقضي عقد المقاولة باستحالة تنفيذ العمل المعقود عليه".

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص242.

[5] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص243.

بخصوص عقد النقل ومعاملة وكالة السياحة والأسفار كناقل لا يوجد نص صريح يعطي للناقل العدول عن تنفيذ عملية النقل.

الصورة الثانية: مدى جواز تعديل برنامج الرحلة بالإرادة المنفردة لوكالة السياحة والأسفار

إذا كان لا يجوز لوكالة السياحة والأسفار إلغاء الرحلة بإرادتها المنفردة وإلا كان للسائح حق استرداد المبالغ التي دفعها بالإضافة إلى التعويض عما أصابه من ضرر، فهل يجوز لها تعديل برنامج الرحلة المتفق عليه؟

بما أن الأصل العام في القانون المدني بموجب نص المادة 106 السالفة الذكر وبالتالي فإنه إذا تضمن العقد السياحي شروطا تسمح لوكالة السياحة والأسفار بتعديله، فهي تعد بمثابة القانون وتكون واجبة التطبيق في حدود لا تتعارض مع النظام العام. و قانون 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار لم يتضمن أي نص خاص، وكذلك قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم 49 لسنة 1983، وقانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 18 لسنة 1983[1]، وبهذا يتعين علينا البحث وفق القواعد العامة وبحسب طبيعة الدور المنوط لوكالة السياحة والأسفار، والذي لا يخرج عن أحد الفرضين.

الفرض الأول: اقتصار دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد أعمال الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية

إن اضطلعت وكالة السياحة والأسفار بمجرد الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية، فإنها تصبح وكيلا عنه، ورغم أن الوكالة عقد غير لازم، إذ يجوز للوكيل التنحي عن الوكالة قبل إتمام العمل الموكل فيه، أي إنهاء الوكالة بإرادته المنفردة وفقا للشروط السالف بيانها، فإنه لا يجوز له، كقاعدة عامة تعديل الوكالة بل الوكيل ملزم بتنفيذ الوكالة طبقا للحدود المرسومة له[2]، ومنه لا يجوز لوكالة السياحة والأسفار أن تنفرد بتعديل برنامج الرحلة بالإرادة المنفردة، سواء بالإضافة، أو الاستبدال ببرامج أخرى[3].

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص261.

[2] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص ص450–451؛ إسماعيل عبد النبي شاهين، المرجع السابق، ص97؛ وعملا بأحكام المادة 575 ق. م. ج.

[3] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص224.

الفرض الثاني: تنظيم وكالة السياحة والأسفار الرحلة الشاملة لحسابها

تقوم وكالة السياحة والأسفار بتنظيم الرحلة الشاملة لحسابها بما فيها من تقديم خدمات النقل والإقامة والجولات السياحية، فضلا عن خدمات التأمين وتأشيرات الدخول والخروج وغيرها، أي أنها تقوم بدور المقاول، وطبقا لأحكام عقد المقاولة فهي لا تستطيع تعديله بإرادتها المنفردة[1].

وبذلك يتساوى الحكم فيما يخص عدم جواز تعديل برنامج الرحلة من قبل وكالة السياحة والأسفار بإرادتها المنفردة سواء كان دورها مقصورا على الوكالة أو تعداه إلى المقاولة وإلا كان للسائح حق مطالبتها بالتعويض عملا بأحكام 176 من القانون المدني الجزائري التي تنص على أنه "إذا استحال على المدين تنفيذ الإلتزام عينا حكم عليه بتعويض الضرر الناجم عن عدم تنفيذ إلتزامه، ما لم يثبت أن استحالة التنفيذ نشأت عن سبب لا يد له فيه، ويكون الحكم كذلك إذا تأخر المدين في تنفيذ إلتزامه[2].

وقد أشار المشرع الفرنسي بموجب القانون رقم 645/92 المؤرخ في 1992/07/13 المتضمن شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامات إلى إمكانية تعديل الرحلة أو الإقامة بالإرادة المنفردة لوكالة السياحة والأسفار، وفرق بين مرحلتين[3].

المرحلة الأولى: تعديل الرحلة أو الإقامة قبل بدء تنفيذها

تنص المادة 20 من القانون الفرنسي المذكور أعلاه "أنه إذا اضطرت وكالة السياحة والأسفار، لأسباب خارجية، إلى تعديل أحد العناصر الجوهرية كان للسائح مع عدم الإخلال بحقه في التعويض عما أصابه من ضرر بسبب هذا التعديل، وبعد إخطاره من قبل وكالة السياحة والأسفار برسالة مضمونة الوصول ومصحوبة بالإشعار بالاستلام بهذا التعديل أن يختار بين:

- إما فسخ العقد واسترجاع كل المبالغ التي سبق أن دفعها للوكالة السياحية.
- أو يقبل البديل المقترح ويحرر في هذه الحالة ملحق للعقد تدون فيه هذه التعديلات المقترحة ويوقع عليه من كلا الطرفين".

ويترتب على ذلك انه إذا كان سعر الخدمة المعدلة اقل من سعر الخدمة الأصلية يخصم الفرق من المبلغ الإجمالي المستحق على السائح، وإذا كان هذا الأخير قد عجل الوفاء بكامل المبلغ يزيد

[1] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص225.

[2] – رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص97.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص246.

عن مقابل الخدمة المعدلة، يحق للسائح استرداد الفارق قبل التاريخ المحدد لبدء تنفيذ الرحلة أو الإقامة [1]. فلنفرض مثلا على سبيل المثال أن تكون الرحلة السياحية بالطائرة يتم استبدالها في اللحظة الأخيرة برحلة أخرى كأن تستكمل بسيارة لمدة ساعات، فإن للسائح مع عدم الإخلال بحقه في التعويض عن الأضرار التي لحقته من جراء التعديل وبعد إخطاره من قبل وكالة السياحة والأسفار كتابة أن يختار بين أمرين وهما :

- إما الفسخ واسترجاع المقابل المالي الذي دفعه للوكالة أو يقبل البديل المقترح [2].

المرحلة الثانية: تعديل الرحلة أو الإقامة بعد تنفيذها

نصت المادة 22 من القانون رقم 645/92 المؤرخ في 1992/07/13 المتضمن شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامات أنه إذا استحال على وكالة السياحة والأسفار تنفيذ أحد العناصر الجوهرية في العقد، ففي هذه الحالة فإن وكالة السياحة والسفر هي من تتخذ الموقف وليس السائح كما في الحالة السابقة فتقوم بالآتي:

أ- أما أن تقترح على السائح تقديم خدمات بديلة، وفي هذه الحالة لا يلتزم السائح بدفع الفارق بالتكاليف بين الخدمات الأصلية والخدمات البديلة، إذا قبل اقتراح وكالة السياحة والأسفار بمعنى أنها تتحمل الزيادة في مقابل الخدمات المقترحة، وإن كانت الخدمات المقترحة من قبل وكالة السياحة والأسفار أقل نوعية من الخدمات الملغاة فأنها تلتزم أن ترد للسائح عند مقابل الخدمات السياحية الملغاة.

ب- وأما إذا لم تقترح وكالة السياحة والأسفار أية خدمات بديلة، أو رفض السائح الخدمات المقترحة لأسباب مقبولة، تلتزم بأن توفر للسائح ودون زيادة في المقابل وسيلة النقل التي تمكنه من العودة إلى المكان أو الوجهة التي يجري الاتفاق عليها مع عدم الإخلال بحق السائح في التعويض عن الأضرار التي يتكبدها[3].

ومما تقدم نخلص إلى أن إلتزام وكالة السياحة والسفر بالتنفيذ الكامل للرحلة هو إلتزام بتحقيق نتيجة، بحيث يكفي أن يثبت السائح مجرد عدم تقديم الخدمة المعلن عنها أو عدم تنفيذها، لكي

[1]- COURTIN Patrick et DENEAU Muriel, Op.cit, p300; PY Pierre, Op.cit, p190.

[2]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص246.

[3] - بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص247.

تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار التي لا يكون أمامها سوى إثبات السبب الأجنبي الذي حال دون تقديمها كما لو احترق الفندق الذي كان مقرر نزول الفوج السياحي فيه على نحو يؤدي إلى استبداله بفندق آخر أقل درجة بسبب عدم وجود فندق آخر من الدرجة نفسها والجدير بالذكر وانه بالرجوع إلى الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار المعد من قبل وزارة السياحة أن كل تعديل للعقد السياحي خلال المدة التي تسبق ميعاد الانطلاق بـ 30 يوما على الأقل، يعتبر بمثابة إلغاء للعقد وإعادة تسجيل من جديد، وتلتزم وكالة السياحة والأسفار في هذه الحالة بأن تدفع تعويضا قدره 1000 دج لكل سائح كجزاء عن هذا التعديل، أما إذا حدث التعديل المذكور قبل 30 يوما على الأكثر من الميعاد المحدد لانطلاق الرحلة، فإنه يعتبر بمثابة إلغاء العقد السياحي، ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك[1].

المطلب الثاني: التزامات السائح.

يصنف عقد السياحة والأسفار ضمن خانة العقود الملزمة للجانبين، ومن ثم فهو يرتب إلتزامات على عاتق كل من وكالة السياحة والأسفار والسائح، وتعد إلتزامات أحدهما حقوقا للطرف الآخر، مما يعني أيضا أنه من عقود المعاوضة يأخذ كل من طرفيه مقابل لما يعطي[2].

وبعد تناولنا في المطلب الأول إلتزامات وكالة السياحة والأسفار، أو بمعنى آخر حقوق السائح سواء في مرحلة ما قبل التعاقد أو خلال مرحلة تنفيذ العقد، نتناول في هذا المطلب إلتزامات الطرف الثاني وهو السائح وبتعبير آخر حقوق وكالة السياحة والأسفار على السائح والمتمثلة على وجه الخصوص في الإلتزام باحترام برنامج الرحلة من جهة فضلا عن التزامه بدفع ثمن الرحلة السياحية من جهة أخرى وهذا في الفرعيين الآتيين:

الفرع الأول: الإلتزام باحترام برنامج الرحلة.

الفرع الثاني: الإلتزام بدفع ثمن الرحلة السياحية.

[1] – طبقا للبند 1/6 و2 من الشكل النموذجي للعقد السياحي المعد من وزارة السياحة والصناعة التقليدية، ديسمبر 2001.

[2] – بتول صراوة عبداي، المرجع السابق، ص249.

الفرع الأول: الإلتزام باحترام برنامج الرحلة

يقع على عاتق السائح الإلتزام باحترام برنامج الرحلة السياحية وذلك في مقابل إلتزام وكالة السياحة والأسفار بحسن تنفيذ الرحلة السياحية[1]. فلو تخلف السائح بتنفيذ برنامج الرحلة السياحية يعد مخلا بإلتزامه، وبالتالي ليس له الحق بمطالبة وكالة السياحة والأسفار باسترداد الفرق عما يتم تنفيذه من البرنامج السياحي الذي لم يتمكن من المشاركة فيه بل أكثر من ذلك لوكالة السياحة والأسفار مطالبة السائح بالتعويض، إذا ترتب على مخالفته ضرر بها كما لو تحملت مبالغ إضافية تم دفعها تعويضا إلى الفندق أو الناقل أو المرشد السياحي الذين تم التعاقد معهم لتنفيذ البرنامج، وجرى الاتفاق على أن لا يقل الفوج السياحي عن عدد معين، إذ لا يحول من دون مسؤولية السائح إلا أن تكون مخالفته نتيجة لقوة قاهرة حالت بينه وبين تنفيذ البرنامج السياحي[2].

فيدخل ضمن احترام السائح لبرنامج الرحلة السياحية أن يتقيد بمواعيد المغادرة والوصول، فإن تخلف عن الإلتزام بميعاد العودة[3]، وقرر البقاء مدة أطول في البلد الذي نظمت الرحلة إليه، لا تسأل وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي قد تلحق به بعد نهاية برنامج الرحلة[4]. نتيجة لاستمرار إقامته بعد إنتهاء البرنامج لانتهاء العلاقة العقدية بينهما.وفي الواقع أن ترك موعد المغادرة إلى السائح نجد أنها أمر يحدده العرف الجاري في التعامل، إذ أن بعض الوكالات والشركات السياحية لا تسمح لأفراد الفوج السياحي بالبقاء خارج الوقت المحدد لانتهاء الرحلة السياحية حفاظا على سلامتهم من الاعتداءات التي نلمسها في الوقت الحاضر[5]بالنسبة لرعايا

---

[1] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص189.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص249–250.

[3] – يعد السائح العربي هو السائح الذي يخطط لرحلته السياحية، من حيث مدة الإقامة في البلد المستضيف وحجم الإنفاق فهو ينفق بسخاء وإشراف وهذا هو الذي تبتغيه أي دول تخطط للتنمية السياحية واضعة في اعتبارها من الناحية الأولى أنها تستقبل السائحين أساسا كقوى مستهلكة وليس كقوى منتجة؛ أنظر في ذلك رشدي شحاتة أبو زيد، السياحة والإرهاب في ضوء أحكام الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر الإسكندرية، مصر 2008، ص ص319–320.

[4] – رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص106.

[5] – إن السياحة صناعة هشة لا تستطيع التكييف مع الأوضاع المستجدة، فبحسب الأرقام الصادرة عن مؤسسات تابعة للجامعة العربية أكدت أن خسائر هذا القطاع في دول الربيع العربي سواء التي حصل فيها التغيير كتونس، ومصر أو تلك التي لم تصل إلى درجة التغيير النظام وتأثرت برياح الثورات العربية كلبنان،الأردن، المغرب بشكل دراماتيكي بلغ ما يقارب 8 مليارات دولار عام 2012، مصر وتونس بلغت معدلات التراجع في تدفق السياح ومداخيل السياحة من 50 إلى 70% في معظم الواجهات السياحية خلال عامي 2013/2012 وفي سوريا واليمن أصيبت بركود تام، أما الأردن ولبنان فتأثرت السياحة سلبا جدا بسبب تداعيات الأزمة السورية؛ انظر في ذلك عامر العمران، الإرهاب وأثره على السياحة في دول الربيع العربي، بحث منشور على موقع (02/03/2016 – 16H30) www.rawabetcenter.com

بعض الدول الذين يحتاجون إلى مراقبة وحفظ أمنهم وسلامتهم أكثر من رعايا دولة أخرى، ولعل الاعتداءات التي يتعرض لها السياح من جنسيات العالم الغربي عموما خير دليل على ذلك، والحقيقة أن هذه الاعتداءات تقع خلال برنامج الرحلة السياحية فمن باب أولى نسبة وقوعها خارج برنامج الرحلة يكون أكبر[1].

فضلا عن ذلك يدخل ضمن إلتزام السائح باحترام برنامج الرحلة السياحية بأن يحيط وكالة السياحة والأسفار علما، بكل المعلومات الضرورية بالنسبة إليه والأمور الخاصة التي من شأنها التأثير في سير البرنامج السياحي[2].

وتطبيقا لذلك، استبعدت الغرفة المدنية الأولى لمحكمة النقض الفرنسية المسؤولية عن وكالة السياحة والأسفار في قضية تتلخص وقائعها في تنظيم وكالة السياحة رحلة سياحية شاملة ،وقد اشترك فيها شخص يدعى "هانزو" في الرحلة التي كان من المقرر أن تغادر يوم الجمعة 1985/09/06 في ساعة معينة حددتها الشركة المذكورة بأنها ساعة تقريبية للمغادرة و في ذلك اليوم المحدد تأجل موعد المغادرة بعض الساعات، فرفض "هانزو" الاشتراك في الرحلة وطالب بالتعويض بدعوى أن ساعة الوصول لن تيتح له أداء بعض الطقوس الدينية وقد قررت محكمة الدائرة الثامنة في باريس بمسؤولية وكالة السياحة إلا أن محكمة النقض الفرنسية نقضت القرار وذلك لأن المادة الثالثة من الشروط العامة للعقد تنص على مواعيد المغادرة والعودة. وذهبت إلى أنه كان يتوجب على الزبون أن يلفت انتباه وكالة السياحة حول أية خصوصية من شأنها أن تؤثر في رحلته كما أن اتفاقية وارسو للنقل الجوي بدورها تنص على أن مواعيد المغادرة والعودة هي مواعيد تقريبية[3].

ومع ذلك لابد من بحث حالة إذا ما وجد السائح على نحو تعذر عليه السفر في الميعاد المتفق عليه في العقد، في مثل هذه الحالة تثور تساؤلات عديدة لعل أهمها مدى إمكانية استرداد المبالغ التي دفعها لوكالة السياحة والأسفار؟

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص251.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان.

[3] – Cass, 1er Civ, 24 mai 1989, N° de pourvoi : 88-10-10307 88-10549, publier au Bull, 1989 I N° 207 p138, consulter le site Web www.legifrance.gouv.fr (18/03/2016 - 18H00).

وهل يمكن أن يمتنع السائح عن دفع الباقي من ثمن أو تكاليف الرحلة السياحية أم على العكس من ذلك يظل ملتزما بدفع هذا الثمن؟

إن الإجابة على هذا التساؤل تتصل بموضوع التعديلات التي يجريها السائح وتقتضي التفرقة بين حالتين:

أولا: عدم وجود شرط يعطي للسائح حق التعديل أو إلغاء الرحلة

والمسألة تختلف كذلك باختلاف تكييف العقد المبرم بين وكالة السياحة والأسفار والسائح.

لو كيف العقد بأنه عقد وكالة:

يجوز للموكل في أي وقت أن ينهي الوكالة أو يقيدها[1]، ففي حالة الوكالة التبرعية، قبل إتمام التصرف القانوني محل الوكالة، أو حتى قبل البدء فيه، وأن يعزل الوكيل أو يحد من وكالته، ولو اتفق على غير ذلك، أما إذا كانت الوكالة مأجورة فيجوز للموكل أيضا عزل الوكيل أو تقييد وكالته، لكن شريطة أن يكون هذا العزل في وقت مناسب أو لعذر مقبول، وبالتالي إذا كان العزل في وقت غير مناسب أو بدون عذر مقبول، كان العزل صحيحا، لكن يحق للوكيل في هذه الحالة الرجوع على الموكل بالتعويض عن الضرر الذي أصابه بسبب هذا العزل، ويقع على عاتق الوكيل عبء إثبات أن العزل قد تم دون عذر مقبول، أو في وقت غير مناسب[2].

عليه وتطبيقا للقول أن للسائح الحق في تعديل أو إلغاء العقد بإرادته المنفردة متى ما تم ذلك في وقت مناسب وبعذر مقبول وإلا وجب تعويض المتضرر، فيجب عليه تحقيق ذلك عن طريق إبلاغ وكالة السياحة والأسفار بوقت كاف قبل بدء الرحلة، وذلك لأنه لو تم التحلل من الرحلة في وقت مناسب يسمح للوكالة إحلال سائح آخر محل السائح الأول وبالتالي فإنها لا تتحمل ضررا، وليس لها أن تطالب بأي تعويض، ومن هنا فإن على السائح أن يثبت انتفاء الضرر نتيجة تحلله من العقد[3].

[1] – طبقا للمادة 587 ق.م.ج، المقابلة للمادة 1/947 و3 ق.م.ع، ونص المادة 1/175 ق.م.م؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص253، هامش1.

[2] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد،ج7، المجلد الأول،المرجع السابق، ص ص660-665،662-666.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص254.

غير أن الحل يختلف اختلافا جوهريا عندما تنظم وكالة السياحة والأسفار رحلة جماعية شاملة من خلال إعدادها لبرامج ثم تعلنها للجمهور للاشتراك فيها اعتبر هذا شبيها بدور المقاول أي أن عقد السياحة كيف بأنه عقد مقاولة فيمكن للسائح (رب العمل) أن يتحلل من العقد الذي يربطه بوكالة السياحة والأسفار (المقاول)[1]، بإرادته المنفردة. أي إلغاء الرحلة أو الإقامة أو تعديلها (وقف تنفيذ العقد) في أي وقت قبل إتمامها حتى بدون إبداء أي سبب، لكن بشرط أن يعوض وكالة السياحة والأسفار (المقاول) تعويضا كاملا عن الأضرار التي لحقت بها جراء هذا الإلغاء أو التعديل أي تعويضها عما لحقها من خسارة وما فاتها من كسب بسبب ذلك، وكذا ما لحقها من ضرر معنوي عن عدم إتمام الرحلة أو الإقامة، لما قد يترتب على ذلك من تشويه سمعة وكالة السياحة والأسفار، باعتبار نشاطها نشاطا فنيا ولها مصلحة أدبية في إتمامه[2].

أما إذا وصف العقد الذي يربط وكالة السياحة والأسفار على أنه عقد نقل، فيكون للسائح حق العدول عن النقل على أن يخطر الناقل (وكالة السياحة والأسفار) وفاقا لما حدده القانون[3].

وأثناء بحثنا عن عدول السائح عن الرحلة تعترضنا مسألة في غاية الأهمية وهي قيام السائح بدفع مقابل الخدمة السياحية أو جزء منها. فما حكم هذا المبلغ ؟

في معظم الأحيان يوصف هذا المقابل أو المبلغ النقدي على أنه عربون فتنطبق عليه حينئذ أحكام العربون والتي تفيدان أن لكل من المتعاقدين خيار العدول عندما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، فإن عدل من دفع العربون فقده، ويصبح العربون حقا خالصا للمتعاقد الآخر وإذا عدل من قبضه رده ومثله ولو لم يترتب على العدول أي ضرر[4].

أي أن هذا المبلغ يكون مقابل استعمال خيار العدول وليس على سبيل التعويض فإن عدل السائح عن العقد يخسر المبلغ الذي دفعه في حين لو عدلت وكالة السياحة والأسفار تلتزم برده مضاعفا للسائح[5].

---

[1] – طبقا للمادة 1/566 ق.م.ج، المقابلة للمادة 1/885 ق.م.ع، المادة 1/633 و2 ق.م.م؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص254، هامش1.

[2] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص ص250–253.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص255.

[4] – طبقا للمادة 72 مكرر ق.م.ج.

[5] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص259.

وعلى العكس من ذلك، فقد يقصد المتعاقدان من دفع المبلغ مقدما، تأكيد إبرام العقد وجعله نهائيا. وعندئذ يكون العربون تنفيذا جزئيا لإلتزام السائح بدفع الثمن ويجري استكماله فيما بعد[1].
أما إذا لم يرد في العقد المبرم بين السائح والوكالة أي ذكر أن ما تم دفعه من ثمن معجل على سبيل العربون أم أنه جزء من الثمن أو أثبت أن هناك شيكات قد حررت – مثلا- بباقي ثمن الرحلة فإن ذلك يدل أن ما تم دفعه من ثمن أن العقد باتا وليس للعدول[2].

وتجدر الإشارة إلى حالة توقيع السائح النموذج المعد للرحلة دون أن يدفع أية مبالغ مالية مقابل ذلك، فالأمر لا يخرج عن كونه وعدا بالتعاقد[3]، بحيث تعتبر وكالة السياحة والأسفار (واعد) والسائح (موعود له) فتلتزم وكالة السياحة والأسفار بإبرام العقد النهائي – العقد السياحي- (العقد الموعود به) متى أعلن السائح رغبته في التعاقد خلال المدة المتفق عليه[4].

فالوعد بالتعاقد على هذا النحو ما هو إلى مرحلة من مراحل إبرام العقد السياحي إذ يعطي السائح فوائد مهمة، إذ يمنحه مدة أو مهلة كافية يفكر خلالها في إبرام العقد النهائي بحيث لا يقدم عليه إلا بعد الدراسة والمقارنة بين البرامج السياحية التي تقدمها وكالات السياحة والأسفار المنافسة[5]، وتلتزم وكالة السياحة والأسفار خلال المدة المقررة لإبداء رغبة السائح في إبرام العقد على الامتناع عن أي عمل من شأنه الحيلولة دون إبرام العقد، وإلا كانت الوكالة مسؤولة بالتعويض وفقا لأحكام المسؤولية العقدية، أما إذا لم يظهر السائح رغبته خلال المدة المتفق عليها سقط الوعد، أما إذا ظهرت رغبته تم إبرام العقد بصورة نهائية من وقت إظهار هذه الرغبة[6].

والجدير بالذكر أنه يقع على السائح أيضا مراعاة السائحين الآخرين، وذلك بأن يبقى داخل المجموعة السياحية ولا يؤدي بتصرفاته إلى إزعاج الفوج السياحي ومقدمي الخدمات السياحية، كما

---

[1] – جاء به الفقه الفرنسي الكلاسيكي أن وظيفة العدول هي الوظيفة الأساسية والأصلية للعربون، أما حالة العربون المدفوع كجزء من الثمن هي وظيفة هامة غير وظيفة العدول وتسمى بوظيفة القسط (جزء من الثمن) والتي لا يمكن تجاهلها أو تفاديها؛ أنظر في ذلك ياسر محمد علي التيداني، العربون – دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون المدني-، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، مصر 2007، ص28.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص259.

[3] – عملا بأحكام المادة 71 ق.م.ج.

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص157.

[5] – عبد الكريم عباد، حق المستهلك في الرجوع، في قطاع الخدمات السياحية، أشغال اليوم الدراسي المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16، ص32.

[6] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص260.

يلتزم بتوجيهات الوكالة بخصوص البلد المستضيف خاصة ما تعلق باحترام القيم، والنظام العام والآداب العامة[1] أثناء فترة الرحلة أو الإقامة[2].

ثانيا: وجود شرط يعطي للسائح حق التعديل أو إلغاء الرحلة

للسائح الحق في الإلغاء أو التعديل في أي وقت دون إلتزامه بالتعويض، إن وجد شرط في العقد يعطي للسائح إلغاء الرحلة أو تعديلها بإرادته المنفردة، ما لم يحصل الاتفاق على أن يتم هذا الإلغاء قبل بدء الرحلة بمدة معينة لتمكين وكالة السياحة والأسفار من التعاقد مع سائح آخر مكانه.

وقد جاء في الفقرة الثانية من البند السابع من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار المعد من طرف وزارة السياحة والصناعة التقليدية الذي يتضح منه إذا لجأ السائح إلى إلغاء تسجيله قبل 30 يوم على الأقل من الانطلاق، يلتزم بأن يدفع لوكالة السياحة والأسفار مبلغا قدره ألف دج، وإذا كان هذا الإلغاء خلال الفترة الممتدة ما بين 30 يوما على الأكثر و 15 يوما على الأقل من انطلاق الرحلة، فإنه يلتزم بدفع ما قيمته 20% من المبلغ الإجمالي للرحلة، أما إقدام السائح على إلغاء الرحلة في مدة أقصاها 15 يوما على الأقل و 48 ساعة على الأكثر من انطلاق الرحلة فيترتب عليه التزامه بأن يدفع ما قيمته 60% من المبلغ الإجمالي للرحلة، أما إذا حدث هذا الإلغاء قبل انطلاق الرحلة بـ 48 ساعة فإنه يكون ملزما بدفع ما قيمته تسعون 90% من المبلغ الإجمالي للرحلة السياحية[3].

وقد نظم المشرع الفرنسي هذه المسألة في المادة 16 من قانون رقم 645/92 المؤرخ في 1992/07/13 والتي جاء فيها ما مفاده أن شروط الإلغاء متى وردت صريحة مكتوبة في عقد الرحلة فإنها تعتبر ملزمة لوكالة السياحة والأسفار وترتب مسؤوليتها التعاقدية متى خالفتها، وأن مخالفة هذه الشروط من قبل السائح يرتب مسؤوليته تجاه وكالة السياحة والأسفار.

[1] – طبقا لنص المادة 3/7 من القانون 06/99 التي تنص على أنه "تسلم رخصة الاستغلال للأشخاص الذين تتوافر فيهم الشروط الآتية: من بينها أن يلتزم بتوجيه زبائنه إلى احترام القيم والآداب العامة".

[2] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص190.

[3] – يخلو قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم 49 لسنة 1983 و قانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 18 لسنة 1983 من حكم شروط إلغاء أو تعديل العقد من جانب السائح؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص261.

ومتى ما أقدم على إلغاء الرحلة قبل الرحيل مباشرة يلزم بتعويض الوكالة عن الأضرار التي يسببها الإلغاء فإذا تم إلغاء الرحلة في وقت يصعب فيه استبدال مكان السائح المحجوز له بآخر إلتزم بدفع ثمن هذا المكان[1].

وتطبيقا لذلك حكم بحق الوكالة المنظمة في اقتطاع مبلغ 1000 فرنك عن أصل 8500 فرنك "الثمن الإجمالي للرحلة" عن رحلة ألغاها العميل لوفاة والده قبل الرحيل مباشرة [2].

ولابد لنا من بيان مسألة مهمة تتمثل في إدراج شروط الإلغاء أو التعديل في برنامج الرحلة المسلم إلى السائح قبل التعاقد أو ترد في الوثائق الإعلانية لوكالات السياحة والأسفار فهل تلتزم وكالة السياحة والأسفار بما تتضمنه وثيقة الرحلة من بيانات؟

يمكننا القول أن الوثائق الإعلانية تتضمن في الغالب وصف دقيق حول الخدمة أو المنتج المقدم مما يعطيها أهمية كبيرة، ففي معظم الأحيان يتعاقد الشخص اعتمادا على ما ورد من بيانات في هذه الوثائق، حيث كانت بمثابة الدافع إلى التعاقد مما يعني أن لها قيمة تعاقدية تقضي بالإلزام المعلن بما ورد منها، أي أن إلتزام وكالة السياحة والأسفار (معلن) بما ورد في إعلاناتها أو في الرحلة المسلمة إلى العملاء يكون بمثابة إيجاب موجه إلى الجمهور، وبما أن هذا الإيجاب تضمن العناصر الأساسية للعقد المراد إبرامه (عقد السياحة)، مما يدل على إرادة الموجب (أي وكالة السياحة) الارتباط إذا صادفه قبول وبالتالي ليس للوكالة العدول عن ما ورد في إعلان الرحلة من بيانات وإلا عدت مسؤولة في مواجهة السائح [3].

وتطبيقا لذلك فقد أجابت محكمة النقض الفرنسية في دعوى تتلخص وقائعها أن السيدة "Rat" حجزت لنفسها ولابنتها تذكرة سفرة بالطائرة إلى Nouméa ذهابا وإيابا من وكالة السياحة Havesودفعت مبلغا من الثمن الإجمالي للتذكرة، وحدث أن مرت السيدة المذكورة بأزمة صحية، اضطرت على إثرها لإلغاء الرحلة، قبل الرحيل بعدة أيام. أدعت وكالة السياحة والأسفار أن إلغاء الرحلة قد وقع بعد التاريخ المحدد للإلغاء الوارد في البيان المصور للرحلة (catalogue)، وطالبت تبعا لذلك، بالاحتفاظ بالمبلغ الذي سبق دفعه، وطالبت بالمبلغ الباقي من ثمن التذكرة

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص157.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص ص188–189.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص261–263.

بالكامل، قبلت محكمة الدرجة الأولى إدعاء الوكالة، لكن محكمة الاستئناف حكمت بعكس ذلك، مما دفع الوكالة المذكورة برفع الدعوى إلى محكمة النقض أوضحت أنه ليس ثمة أي تعهد أو إلتزام من جانب العملاء، بدفع ثمن التذكرة عند إلغاء الرحلة كمجرد مخالفة شروط إلغاء الحجز الواردة في البيان المصور للرحلة ، ومعنى ذلك بمفهوم المخالفة أن العميل لا يتقيد إلا بالشرط الواردة في العقد ذاته[1].

وقد بينت الدكتورة صراوة عبادي أن ذلك يعد تطبيقا سليما للقانون (قرار محكمة النقض) فالوثيقة التي تمثل الإيجاب لا تلزم إلا الموجب (المدعي) أي وكالة السياحة والأسفار بما ورد في وثائقها الإعلانية وعدم إلتزام السائح إلا بالشروط التي تضمنها عقد الرحلة يمثل حماية أكثر بوصفه الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية في مواجهة وكالة السياحة والأسفار لكونها مهنيا متخصصا تكفل له الحماية عن طريق العلم بجميع البيانات الخاصة بالرحلة وبرنامجها وأحكام الإلغاء الواردة في العقد ذاته بحيث لا يقدم على إبرام العقد إلا وقد توافر له الإلمام الكافي لهذه العناصر جميعا.

وبعكس ذلك إذا وردت شروط أو قواعد إلغاء الرحلة عموما بالعقد المبرم بين وكالة السياحة والأسفار والسائح وأقدم هذا الأخير على إلغاء الرحلة بعد الحجز مثلا فإنه يكون ملزما بالتعويض وفاقا للقواعد العامة، إذ أن حجز التذكرة يعد بمثابة وعد بالتعاقد يلزم الواعد بمقتضاه بإبرام العقد النهائي، فان عدل عن ذلك جاز اللجوء إلى القضاء لإجبار الواعد بتنفيذ التزاماته، غير انه يلزم لوصف السائح مخلا بالتزامه المستمدة عن العقد الموعود به إبداء الموعود له – وهي وكالة السياحة والأسفار – الرغبة بالتعاقد بتنفيذ إلتزاماتها الناتجة عن العقد.

فمتى ما أخل السائح بالتزامه بإتمام إبرام العقد السياحي يكون ملزما بالتعويض وفاقا لقواعد المسؤولية العقدية، وتلافيا لما يترتب على إلغاء الرحلات من أضرار لوكالة السياحة والأسفار والعملاء على حد سواء فإن الوكالات عادة ما تقترح على العملاء دفع مبلغ على أنه تأمين لإلغاء الرحلة، فإن حدث الإلغاء يكون المؤمن مسؤولا تجاه وكالة السياحة والأسفار على تغطية الخسائر وليس المؤمن له (السائح)[2].

[1] – Cass, Civ, 28/03/1995, Dalloz 1995, P434؛ نقل عن أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص ص189–190.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص264–265.

وأخيرا، لابد من الإشارة إلى أنه إذا كان العقد شريعة المتعاقدين، بحيث لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين، أو للأسباب التي يقررها القانون، ويجب تنفيذه طبقا لما اشتمل عليه من حقوق وإلتزامات وبحسن نية[1].

وإن كان السائح ملزم باحترام برنامج الرحلة السياحية نتساءل عن مدى جواز تنازل السائح للغير عن الرحلة التي اشترك فيها؟

في ظل غياب نص خاص في قانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، فإنه لامناص من الرجوع إلى أحكام الشريعة العامة " القانون المدني" باعتبار أن عقد السياحة والأسفار من عقود المعاوضة، الملزم للجانبين فيكون الكل متعاقدا (السائح ووكالة السياحة والأسفار) دائنا ومدينا في وقت واحد[2].

عليه وفقا لأحكام القانون المدني الجزائري واستنادا لأحكام حوالة الحق[3]، وحوالة الدين[4] معا، اللتين يجوز بموجبها للمتعاقد حوالة العقد كله إلى الغير، إذ يحول حقوقه الناشئة عن العقد وفقا لأحكام حوالة الحق، ويحول ديونه الناشئة عن العقد وفقا لأحكام حوالة الدين، وهذا ما يسمى بحوالة العقد أي حوالة مجموع الحقوق والالتزامات الناشئة عن العقد[5].

وتطبيقا لهذا يعتبر التنازل عن العقد السياحي من قبل السائح حوالة حق بالنسبة لحقوقه الناشئة عن العقد، وحوالة دين بالنسبة إلى إلتزاماته المترتبة على العقد فيجب بوجه عام إتباع الإجراءات التي تخضع لها حوالة الحق وحوالة الدين[6]، ولما كانت حوالة الحق لا تنفذ في حق المدين إلا بعد إعلامه بالحوالة، أو بقبوله إياها، ولا تنفذ في حق الغير إلا من تاريخ الإعلان

[1] – عملا بأحكام المادتين 106 و 1/107 ق.م.ج.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص265.

[3] – طبقا للمادة 239 ق.م.ج، المقابلة للمادة 362 ق.م.ع، المادة 303 ق.م.م؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص265، هامش1.

[4] – طبقا للمادة 251 ق.م.ج، المقابلة للمادة 1/339 ق.م.ع، والمادة 315 ق.م.م؛ انظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان، هامش2.

[5] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الثالث، نظرية الإلتزام بوجه عام، الأوصاف، الحوالة، الانقضاء، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000، ص442 و552.

[6] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص266.

الرسمي أو التاريخ الثابت لقبول المدين[1]، فإن النزول عن عقد السياحة والأسفار كحوالة حق لا ينفذ في حق وكالة السياحة والأسفار باعتبارها مدينا ،إلا من وقت إعلامها بهذا التنازل أو من وقت قبولها به، ولا يكفي مجرد علم المدين الفعلي (وكالة السياحة والأسفار) بصدور الحوالة محل الإعلان أو القبول[2].

أما حوالة الدين فلا تنفذ في حق الدائن إلا إذا أقرها [3]، وبالتالي فإن التنازل عن عقد السياحة والأسفار على أنه حوالة دين لا تنفذ في حق وكالة السياحة والأسفار بوصفها دائنا إلا بإقرارها لهذا التنازل، والإقرار قد يكون صريحا وقد يكون ضمنيا، وهو حق للدائن (وكالة السياحة والأسفار)، فور علمها بالحوالة[4]. غير أنه إذا قام المحال عليه أو المدين الأصلي (السائح) بإعلان الحوالة إلى الدائن (وكالة السياحة والأسفار) وعين أجلا معقولا لتقر الحوالة، ثم انقضى هذا الأجل دون أن يصدر الإقرار اعتبر سكوته (وكالة السياحة والأسفار) رفضا للحوالة، لا قبولا لها[5].

والقاعدة العامة في ضمان المدين الأصلي (السائح) للمحال عليه في حوالة الدين، تقضي بأن يضمن السائح أن يكون المحال عليه (السائح الجديد) موسرا وقت إقرار الدائن (وكالة السياحة والأسفار) للحوالة، ما لم يقع الإتفاق على خلاف ذلك[6].

ولقد أجاز المشرع الفرنسي بموجب المادة 18 من القانون رقم 645/92 المؤرخ في 1992/07/13 المتضمن تحديد شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامات، وكذا المادة 99 من المرسوم التنفيذي 490/94 المؤرخ في 1994/06/15 المتضمن كيفية تطبيق أحكام القانون رقم 645/92، قد أجاز للسائح حوالة العقد السياحي، طالما لم يبدأ

---

[1] – طبقا للمادة 241 ق.م.ج.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص266؛ عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج3، المرجع السابق، ص471-474.

[3] – طبقا للمادة 1/252 ق.م.ج؛ أنظر كذلك عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد ،ج3، المرجع نفسه، ص567.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان؛ عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج3، المرجع نفسه، ص574-575 .

[5] – طبقا للمادة 2/252 ق.م.ج؛ أنظر كذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص266-267.

[6] – طبقا للمادة 255 ق.م.ج؛ أنظر كذلك عبد الرزاق احمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج3، المرجع السابق، ص608.

تنفيذه بعد، إلى شخص آخر مستوف لكامل الشروط المطلوبة للاشتراك في الرحلة يسمى السائح المحال إليه، ما لم يتم الاتفاق على شروط أفضل لصالح المحيل، ويجب على هذا الأخير إخطار وكالة السياحة والأسفار برسالة مضمونة الوصول، ومصحوبة بالإشعار بالاستلام خلال مدة لا تقل عن 07 أيام من بداية الرحلة، ولا تقل عن 15 يوما إذا تعلق الأمر برحلة بحرية، ولا يشترط لنفاذ هذه الحوالة الحصول على موافقة مسبقة من وكالة السياحة والأسفار، ويكون السائح المحيل والمحال إليه (السائح) الجديد مسؤولين بالتضامن تجاه وكالة السياحة والأسفار عن دفع المبالغ المستحقة لها بالإضافة إلى النفقات المترتبة على هذه الحوالة[1].

الفرع الثاني: الإلتزام بدفع ثمن الرحلة

إن عقد السياحة هو من أهم من عقود المعاوضة والتي يأخذ فيها كل طرف مقابلا لما يعطيه، فالسائح يستمتع بالخدمات التي تقدمها له وكالة السياحة والأسفار وفي المقابل تحصل الأخيرة على الأجرة المحددة في العقد[2]، فوكالة السياحة والأسفار شأنها شأن سائر أصحاب المهن الحرة، تقدم خدمة بمقابل وليس بصفة مجانية[3].

ويقصد بثمن الرحلة مقابل النقل والإقامة والخدمات المتفق عليها في العقد السياحي كزيارة الأماكن الأثرية والسياحية[4]. والحديث عن المقابل النقدي يثير مسائل نتناولها في النواحي الآتية:

أولا/ الدائن والمدين بالأجرة

المدين بالأجرة هو الشخص الذي تعاقد مع وكالة السياحة والأسفار وغالبا ما يكون السائح، ولكن في بعض الأحيان قد يبرم شخص آخر العقد لمصلحة الغير الذي سيشترك في الرحلة السياحية، يكون هو الملتزم بدفع الأجرة سواء كان هذا الشخص وكيلا عن السائح أو كان متبوعا في عمله، وإذا ما اتجهت مجموعة من السائحين إلى وكالة السياحة والأسفار، وأبرموا عقدا واحدا مع وكالة السياحة لتنظيم رحلة سياحية، فإن كل واحد منهم يلتزم بدفع جزء متساو من الأجرة، أي تنقسم الأجرة بينهم بالتساوي، إلا إذا وجد اتفاق بغير ذلك، والأصل أنهم لا يكونون متضامنين في دفع الأجرة، إلا إذا وجد اتفاق يقضي بذلك، وحينها يكون للدائن أن يرجع على أي واحد منهم

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص267.

[2] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص193.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص145.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص268.

لاستيفاء دينه[1]، والدائن بدفع الأجرة في العقد السياحي هي وكالة السياحة والأسفار، والأجرة إما أن تدفع مباشرة إلى وكالة السياحة والأسفار أو أن يتم دفعها إلى أحد وكلاء الوكالة[2].

ثانيا/ كيفية تحديد ثمن الرحلة

القاعدة العامة أن العقد شريعة المتعاقدين، فيعود الأمر إلى كل من السائح ووكالة السياحة والأسفار في الإشتراك لتحديد المقابل النقدي تحديدا نافيا للجهالة يراعى في القواعد المتبعة في التعامل[3]. حيث أن الفقرة الأولى من المادة 107 من التقنين المدني الجزائري تنص على أنه "يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية"

وبما أن عقد السياحة والأسفار جعل أهم إلتزام يقع على عاتق السائح هو دفع مقابل الخدمات المتفق عليها في شكل مبلغ إجمالي مقدر بالاتفاق[4]، هو الآخر في العقد يشمل عادة تغطية تكاليف كل عمليات النقل والمساعدة والنصح والإرشاد، وتكاليف الإقامة والغذاء، والزيارات والجولات المدرجة في برنامج الرحلة، وهذا ما لم يتم الاتفاق على خلاف، ولا يدخل ضمن المبلغ الإجمالي، سالف الذكر، تكاليف المشروبات، وكافة النفقات الشخصية، وكذا تكاليف الزيارات والجولات الاختيارية.

ويتم الدفع إما نقدا أو عن طريق صك بنكي أو بريدي[5]، سواء بالعملة الوطنية أو الأجنبية مادام القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار لم يرد فيه ما يفيد الوفاء يجب أن يتم بعملة معينة.

أما فيما يخص ميعاد الدفع، والأصل أنها تتم طبقا للعقد و الإتفاق المبرم. وفي هذا المجال فقد يكون الدفع مقدما كما قد يكون مؤجلا على أقساط وفي هذا الإطار ورد في الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار أنه على السائح أن يدفع ما قيمته ثلاثون بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة عند إبرام العقد، وأن يدفع الباقي في أجل أقصاه ثلاثة أسابيع قبل اليوم المحدد للانطلاق

[1] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص ص193-194.

[2] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع نفسه، ص194.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص268.

[4] – عملا بأحكام المادة 14 من القانون 06/99.

[5] – طبقا للبند 1/4 و2 و3 للشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار ووصل الحجز المرفق به، ديسمبر 2001.

غير أنه إذا تم إبرام العقد خلال هذه المدة الأخيرة، وجب على السائح دفع كامل مبلغ الخدمات المتفق عليها وقت إبرام العقد[1].

وقد تثار مشكلة تتعلق بحالة عدم الإتفاق على المقابل مع أنه أمر نادر الحصول في الواقع، نجد أن الأمر متروك للسلطة التقديرية للقضاء في تحديد المقابل المالي في حالة عدم الاتفاق عليها وللقاضي في سبيل ذلك الاستعانة بخبير من أهل المهنة لتحديد السعر والرجوع إلى العادات والأعراف المهنية ومستوى الخدمات المقدمة من قبل وكالة السياحة والأسفار[2].

ثالثا/ تعديل الأجرة

نصت المادة 17 من القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، أنه إذا تم الإتفاق على مقابل الخدمات المتفق عليها فإن هذا الإتفاق يعد نهائيا ولا يجوز تعديله ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك في العقد[3]، وهذا تطبيقا للقواعد العامة. وتلك نتيجة طبيعية تطبيقا لمبدأ العقد شريعة المتعاقدين، مما يدل على أنه لا يحق للسائح المطالبة بإنقاص المقابل المتفق عليه في العقد، إلا إذا استطاع أن يدرج ضمن عقد السياحة مثل هذا الشرط.

غير أنه بالنظر إلى كون عقد السياحة والأسفار من عقود الإذعان، يجوز للقاضي أن يحكم بإنقاص المقابل المتفق عليه وإرجاعه إلى الحد الذي تقضي به العدالة، وذلك متى تبين له أن المقابل المتفق عليه غير مطابق لسعر الخدمات المقدمة، وأنه ينطوي على تعسف من جانب وكالة السياحة والأسفار، فإن كان الأصل أنه لا يمكن للطرفين تعديل المقابل المتفق عليه إلا في حالة النص على ذلك صراحة في العقد، فإنه لا يجوز الإتفاق على عدم مراجعة هذا المقابل من طرف القاضي[4].

ولما كانت الرحلة السياحية قد يعهد بتنفيذ بعض مراحلها إلى مقدمي الخدمات السياحية كالناقل، والفندقي وغيرهم، وبناء على ذلك نتساءل عن مدى حق هؤلاء في مطالبة السائح بمقابل الخدمة المقدمة إذا امتنعت وكالة السياحة والأسفار عن دفعها؟

---

[1] – البند 5 من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص146-147.

[3] – طبقا للمادة 17 من القانون 06/99 التي تنص على أنه "لا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه بين الطرفين إلا بموجب بند وارد في العقد".

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص270.

الإجابة عن هذا التساؤل تدفعنا إلى التفرقة بين فرضيتين:

إذا قامت وكالة السياحة والأسفار بإعداد رحلة شاملة وإعلانها للجمهور للإشتراك فيها، ويقتصر دور السائح هنا على مجرد التوقيع على العقد، وبالتالي لا توجد علاقة مباشرة بين السائح وصاحب الفندق بل العلاقة تكون دائمة بين السائح ووكالة سياحة والأسفار، إذ يستطيع الأول أن يرجع على الوكالة وليس له مطالبة من تستعين بهم إلا بدعوى غير مباشرة باسم الوكالة.
عليه فالعلاقة بين السائح ومقدمي الخدمات (الناقل، صاحب الفندق، المرشد السياحي) علاقة غير مباشرة وليس هناك عقد بينهما، ولا يجوز لكل منهم الرجوع على الآخر للمطالبة بتنفيذ إلتزاماته إلا بطريق غير مباشر، وإن ورد على هذا الأصل استثناء يجيز مثلا لصاحب الفندق مطالبة السائح مباشرة فيما لا يجاوز القدر الذي يكون مدين به لوكالة السياحة والأسفار[1].

وبناء على ذلك فإن لصاحب الفندق بوصفه مقاولا من الباطن امتيازا على جميع أمتعة السائح التي يحضرها إلى الفندق أو ملحقاته كالملابس والبضائع والمجوهرات، ويقع حق الامتياز على الأمتعة ولو كانت غير مملوكة للنزيل إلا إذا أثبت أن صاحب الفندق كان يعلم وقت إدخالها عنده بحق الغير عليها بشرط أن لا تكون مسروقة أو ضائعة [2].

وللناقل أيضا ضمانات تضمن له الحصول على ثمن النقل إذا لم تكن مدفوعة قبل عملية النقل، وهي حق حبس الأمتعة، وحق الامتياز على ثمنها إذا بيعت استفاء لمبلغ الأجرة[3].

وتطبيقا لذلك لوكالة السياحة والأسفار حق حبس أمتعة السائح الذي لم يوفي إلتزامه بدفع المقابل النقدي حيث إن حق الحبس يثبت لوكالة السياحة والأسفار في الرحلات السياحية التي تأخذ فيها وصف الناقل، كما أنه يثبت للناقل الذي تستعين به الوكالة للقيام بعملية النقل في الرحلات السياحية الشاملة[4].

أما إذا اقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد أعمال الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية، كحجز تذاكر النقل أو الغرف بأماكن الإقامة، أو تذاكر قاعات الحفلات

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص270–271.

[2] – طبقا للمادة 996 ق.م.ج.

[3] – ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص152؛ وراجع في ذلك أيضا المادة 200 ق.م.ج.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص272.

الترفيهية، فوكالة السياحة والأسفار هنا تتصرف باسم ولحساب السائح، وبالتالي فإن ما ينشأ عن العقد المبرم مع هؤلاء (الناقل، الفندقي .....) من حقوق والتزامات ينصرف مباشرة إلى الزبون (السائح)[1]، أي إذا امتنعت الوكالة عن تسديد المقابل، فلهؤلاء حق مطالبة السائح بمقابل الخدمات المقدمة له[2].

وعموما أصبحت وكالة السياحة والأسفار تحتفظ بشرط تتمتع بموجبه بحقها في تعديل المقابل المالي بموجب بند تدرجه في العقد تحتفظ فيه بحقها في زيادة أجرة عن الأجر المتفق عليه إذ تطلب ذلك القيام بخدمات لاحقة طلبها الزبون (السائح) أو كان لابد من القيام بأعمال تكميلية بغرض تنفيذ الخدمة المتعهد بها أساسا ولاشك أن هذا الشرط غير مرحب به، إذ يعتبر ستارا لترك تحديد المقابل للإرادة المنفردة لوكالة السياحة والأسفار، مما يؤدي إلى إهدار حقوق الطرف الآخر (السائح)[3].

وفي هذا المجال نطرح التساؤل الآتي ما حكم المقابل النقدي الذي دفعه السائح في حالة عدم الحضور في الموعد المحدد لمغادرة الرحلة، فهل له الحق في استرداده؟

متى تعهدت وكالة السياحة والأسفار بتقديم خدمات النقل للسائح وتخلف عن الحضور في الموعد المحدد للرحلة، وكان قد دفع مقابل الاشتراك فيها مقدما، فهنا نجد أن أجرة النقل تستحق ولو لم يحضر في الموعد المعين، وتخلفه عن الحضور لا يفقده حق طلب تنفيذ النقل لاحقا في حالة دفعه للأجرة مقدما إذا كان قد أخطر الناقل بتخلفه[4].

ويلاحظ أن تطبيق الحكم في أعلاه متى أقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على تقديم خدمات النقل، وبخلافه عند تنظيم رحلات سياحية شاملة نجد أنه يتعذر تعميمه، لأن وكالة السياحة والأسفار، تكون قد التزمت مع مقدمي الخدمات من ناقل وفندقي وإن تخلف السائح عن الرحلة على نحو يتعذر استبداله أو إشراك غيره، كما أنه يتعذر تعويض السائح برحلة مقابل الرحلة التي تخلف عنها ولاسيما في وقت ملائم لظروفه في تلك المدة. وبالرجوع إلى أحكام

[1] – هذا ما أكدته المحكمة العليا غ.م في قراراها المؤرخ في 1990/06/27، الملف رقم 59293 في قضية بين (بن.ز.ش) و (ب.ع) الوكيلين عن (ه.ط.بن ه) و (ه.م) و (ه.ف) بنت (ه.ف.ز) من جهة و (ب.بن.س)، المجلة القضائية، العدد1، 1992، ص16.

[2] – عملا بأحكام المادة 74 ق.م.ج.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص147–148.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص273–274.

التوجيه الأوروبي الصادر في 1990/06/13 الذي نص على أنه في حالة عدم تنفيذ العقد لسبب يعود إلى السائح أعطى الأخير الحق في سفرة تعويضية مماثلة أو أفضل منها في الحالة التي تستطيع وكالة السياحة والأسفار تقديم ذلك، فإن تم عرض سفرة تعويضية بنوعية أقل جودة ينبغي على الوكالة أن تعوض السائح عن فرق السعر أما إذا لم تقدم السفرة التعويضية أو رفض السائح الاشتراك فيها فإن وكالة السياحة والأسفار تعوض الأول عن عدم تنفيذ الرحلة[1].

كما نصت المادة الرابعة منه أن الأسعار الذي تم الاتفاق عليها والتي تثبت في العقد ليست قابلة للتعديل، ولا يمكن لوكالة السياحة والأسفار أن تزيدها إلا خلال عشرين يوم من التاريخ المقرر للمغادرة، ويمكن أن ينص العقد بصورة واضحة على إمكانية التعديل للمقابل الذي يلتزم السائح بدفعه في حالة ارتفاع تكاليف النقل أو سعر الوقود أو المبالغ المقدمة لقاء خدمات معينة مثل ضرائب الهبوط أو المغادرة أو الإرساء في الموانئ والمطارات، كما أنه أعطى للسائح في حالة تعديل السعر الحق في أن يختار بين فسخ العقد أو قبول التعديلات التي طرأت فيقبل بزيادة السعر[2].

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص274–275.

[2] – ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص148.

خاتمة الفصل الأول

مما تقدم نخلص إلى أن الوقوف على تحديد الطبيعة القانونية للعقد المبرم بين وكالة السياحة والأسفار والسائح في ضوء تغليب الالتزام الجوهري تظهر أهميته في تشديد التزامات ومسؤولية وكالة السياحة والأسفار من جهة.

ومن جهة أخرى تطور دور وكالة السياحة والأسفار من دور الوسيط الذي يقتصر على الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات إلى تنظيم رحلات سياحية شاملة بوسائل نقل خاصة أو مستأجرة لها، لا بل وصل الأمر بها إلى شراء بعض الفنادق والقرى السياحية فصار من المتعذر وصف العقد السياحي بأنه عقد وكالة أو وكالة بعمولة للنقل بحيث كان لزاما بوصفه عقد نقل أو عقد مقاولة.

وأيا كانت الصورة التي يتخذها العقد السياحي فإنه يرتب التزامات متبادلة في سبيل تنفيذ البرامج السياحية محل العقد مهما كانت طبيعة هذه الالتزامات العقدية لوكالات السياحة والأسفار، والتي تعد في نفس الوقت حقا من حقوق الطرف الأخر المتعاقد (السائح)، بحيث يكفي أن يثبت هذا الأخير أن الضرر الذي لحق به من جراء عدم تقديم برنامج الرحلة السياحية المعد والمتفق عليه. وليس للوكالة سوى إثبات أنها بذلت العناية اللازمة في تنفيذ برنامج الرحلة وعلى الوجه المتفق عليه إلا أن هناك سبب أجنبي حال دون تقديمه لها أو تثبت أن السائح قد أخل بتنفيذ التزاماته التعاقدية كتخلفه عن الحضور في الموعد المحدد للرحلة وبالتالي ليس له مطالبتها باسترداد ثمن الرحلة. إلا أن الوكالة السياحية تبقى شخص مهني محترف له من الخبرة والإمكانيات المادية والفنية ما يجعل قياس سلوكها بمعيار المهني المحترف الموجود في نفس الظروف ومن هنا نميل إلى تشديد مسؤوليتها.

الفصل الثاني

نظام المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

الفصل الثاني: نظام المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

لكل عقد إلتزامات يفرضها على عاتق أطرافه، والإخلال بتلك الإلتزامات يؤدي إلى إثارة مسؤولية أطرافه. وعقد السياحة والأسفار كأي عقد آخر يوجب إلتزامات على عاتق عاقديه والإخلال بها يؤدي إلى ترتيب مسؤوليتهم، وبعد أن تناولنا بالدراسة الطبيعة القانونية للعقد الذي يربط وكالة السياحة بالسائح والإلتزامات الملقاة على عاتق كل طرف من هذه العلاقة التعاقدية في الفصل السابق.

سنتناول في هذا الفصل مسؤولية وكالة السياحة والأسفار فما المقصود بها؟

الإجابة عن هذا السؤال تكون بتحديد الآثار التي تترتب على مخالفة وكالة السياحة والأسفار للالتزامات المترتبة على عاتقها تجاه السائح. وهذا بالتأكيد لن يخرج عن نطاق تعويض المضرور عن الأضرار التي يمكن أن تصيبه، بغض النظر عن طبيعتها ونوعها وهو الأمر الذي سنحاول الإجابة عنه بمزيد من التفصيل لاحقا.

وقد اقتصرنا على معالجة مسؤولية وكالة السياحة والأسفار فقط من دون مسؤولية السائح في هذا الفصل لأسباب عدة منها:

- إن وكالة السياحة والأسفار هي الطرف الأساسي في العلاقة العقدية والذي يترتب على عاتقها مجموعة من الإلتزامات، أما السائح فإن الإلتزام الأساسي الذي يقع عليه هو الإلتزام بدفع ثمن الرحلة المتفق عليه، وهذه يمكن تطبيق القواعد العامة عليها.
- وأيضا فإن تنفيذ عقد السياحة والأسفار مرتبط بإلتزامات وكالة السياحة والأسفار أكثر من ارتباطه بإلتزامات السائح.

هذا فضلا عن كون وكالة السياحة والأسفار هي الطرف القوي (المهني) والمسيطر في العلاقة العقدية في مقابل السائح وهو الطرف الضعيف[1]، وإخلاله بإلتزاماته المفروضة عليه طبقا للعقد المبرم يؤدي إلى إعفاء وكالة السياحة والأسفار من مسؤوليتها.

وتوصف المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار بأنها مسؤولية مزدوجة[2]، حيث أن البحث في هذا المجال يتطلب منا الإحاطة بموضوعين.

[1] – ذهب الفقه والقضاء الفرنسي لدفع المشرع إلى تشديد مسؤولية المهني في مواجهة السائح باعتباره الأجدر بالحماية بالنظر إلى مركزه الضعيف أنظر:
- MALAURIE Philippe et LAURENT Aynes, Droit Civil, Les Obligation, édition Cujas Paris, France 1994, p350.

[2] - GUYOT Cedric, Le Droit De Tourisme, Régime Actuel et Développements en Droit Belge et Européen, édition Larcier, Bruxelles, Belgique 2004, p77.

أولهما: أن وكالة السياحة والأسفار تسأل عن الخطأ الشخصي الصادر عنها من ناحية وتسأل مسؤولية عقدية عن فعل الغير – مقدمي الخدمات– (كالفندقي، الناقل وصاحب المطعم والمرشد السياحي) وغيرهم ممن تستعين بهم في تنفيذ كل أو بعض برامج الرحلة المنظمة من طرفها من ناحية أخرى.

ثانيها: يترتب على تحقق مسؤولية وكالة السياحة والأسفار في مواجهة السائح على هذا النحو آثار تتمثل في دعوى المسؤولية وتتضمن بيان تحديد المسؤول عن دفع التعويض ومضمون هذا التعويض والمحكمة المختصة بنظر الدعوى فضلا عن التطرق إلى وسائل الإعفاء من المسؤولية ودفعها والتأمين عليها وتقادم الدعوى.

كل هذه التفصيلات سنتناولها في المبحثين التاليين:

المبحث الأول: نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار.

المبحث الثاني: دعوى المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار.

المبحث الأول: نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

مما تنبغي الإشارة إليه بداية هو أن الفقه يرى أنه لا مجال لمساءلة وكالة السياحة والأسفار طبقا لقواعد المسؤولية التقصيرية، لأن مسؤوليتها تتحدد بالنظر إلى الإلتزامات التي تتحملها بمقتضى عقد السياحة، فالسائح لا يمكنه إلا أن يسلك قواعد المسؤولية العقدية[1].

ونحن بدورنا لن نتناول القواعد التقليدية للمسؤولية العقدية من حيث بحث أركانها الخطأ والضرر والعلاقة السببية وإنما بغية التعرف على نظام المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار التي تلتزم بأن توفر للسائح رحلة آمنة وهادئة، وتنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية[2]، فتسأل وكالة السياحة والأسفار عما يلحق السائح من أضرار جسدية أو مالية تتمثل في إصابة أو جرح السائح أو حتى وفاته، بالإضافة إلى فقد أمتعته وضياعها، وما يلحقه من أضرار من جراء تقديم خدمات سياحية رديئة مقابل أثمان مرتفعة، أو إلغاء أو تعديل الرحلة، هذه هي المسؤولية عن الخطأ الشخصي، هذا بالإضافة إلى حالة تنفيذ كل أو بعض برامج الرحلة السياحية من قبل أشخاص تستعين بهم وكالة السياحة والأسفار من ناقل أو فندقي أو مرشد سياحي. إذ تسأل الوكالة عن عمل هؤلاء ليس فقط على أساس الخطأ أو الإساءة في الاختيار، بل تسأل عن أخطائهم وفاقا لما يسمى بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير[3].

وفي هذا الصدد نجد نص المادة 21 من القانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، حيث اعتبر هذه الأخيرة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له السائح مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لإلتزاماتها وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها[4].

---

[1] – عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص226.

[2] – عملا بأحكام المادة 1/107 ق.م.ج.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص279؛ أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص193.

[4] – ويبدو أن المشرع الجزائري قد تأثر بنظيره الفرنسي الذي نص في المادة 23 من القانون رقم 645/92 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والسفر، والمادة 211 من قانون السياحة لعام 2004 الصادر بمقتضى الأمر رقم 1391/2004 على اعتبار مسؤولية وكالة السياحة Responsabilité de plein droit سواء تعلق الأمر بالمسؤولية عن أفعالها الشخصية أو عن الأفعال الصادرة عن الغير مقدمي الخدمات. أنظر في ذلك دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة ورقلة، العدد الحادي عشر، جوان 2014، ص139.

وهذا ما يدل دلالة واضحة على أن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار تقوم عند إخلالها بالإلتزامات التعاقدية الناشئة عن العقد السياحي، ويترتب عن هذا الإخلال إصابة السائح بضرر، سواء كان ضرر جسدي أو مالي أو ناتج عن عدم تنفيذ الرحلة كلها أو جزء منها وسواء كان هذا الإخلال صادر عن وكالة السياحة والأسفار شخصيا أو كان صادرا ممن عهدت إليهم بتنفيذ بعض أو كل إلتزاماتها.

وعليه سنبحث في نطاق المسؤولية المدنية (العقدية) لوكالة السياحة والأسفار على النحو الآتي:

المطلب الأول نتناول فيه المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار عن خطئها الشخصي.

ونعالج في المطلب الثاني المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير.

المطلب الأول: المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار عن خطئها الشخصي

إن الخطأ العقدي هو عدم تنفيذ المدين لإلتزامه الناشئ عن العقد، فالمدين الذي يلتزم بالعقد يجب عليه تنفيذ ما يفرضه عليه من إلتزامات ويتحمل نتيجة إخلاله بالتنفيذ[1]. ومسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن خطئها الشخصي تعني إخلالها بالإلتزامات العقدية الناتجة عن العقد الذي يربطها مع السائح مما يترتب عليه إصابة السائح بضرر يمثل الأذى أو التعدي الذي يصيب حقا أو مصلحة مشروعة[2].

أي أن الضرر يعد الركن الأساسي في قيام المسؤولية المدنية، ومعه تدور المسؤولية المدنية وجودا وعدما، شدة وضعفا، فلا مسؤولية حين ينتفي الضرر لتخلف هذا الركن الجوهري، فالضرر هو روح المسؤولية المدنية عموما[3]، ويتخذ الضرر الذي يصيب السائح أثناء الرحلة السياحية صورا متعددة ومتنوعة منها:

الأضرار الجسدية التي تنشأ عادة عن الحوادث التي تقع أثناء الانتقال أو الإقامة الفندقية أو الزيارات السياحية والترفيهية.

الأضرار المادية والتي تتمثل في ضياع أو فقدان أمتعة الزبون[4]، فضلا عن شعوره بالسخط وعدم الرضا والراحة أو ما يعرف بالضرر المعنوي نتيجة لعدم تنفيذ وكالة السياحة والأسفار للخدمة التي ألتزمت بتقديمها أو قيامها بتقديمها ولكن ليس بذات الشروط والمواصفات التي اتفقت عليها مع الزبون[5].

وسوف نعالج صور الضرر التي يمكن أن تصيب السائح المتعاقد مع وكالة السياحة والأسفار في هذا المطلب من خلال تقسيمه إلى:

الفرع الأول: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية.

الفرع الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي تلحق أمتعة السائح.

الفرع الثالث: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن سوء تنظيم الرحلة السياحية.

---

[1] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج1، المجلد الثاني، المرجع السابق، ص735.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 286.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص 163.

[4] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص152.

[5] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص164.

الفرع الأول: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية

يعتبر الضرر شرط لازم لقيام المسؤولية، وهو الأذى الذي يلحق الغير وهو إما أن يكون ماديا أو أدبيا. ويراد بالضرر المادي ذلك الذي يلحق خسارة مالية بالمضرور فيؤدي إلى نقص في ذمته المالية مثل المساس بجسم الإنسان وسلامته الصحية ، أما الضرر الأدبي هو الذي يلحق شرف الإنسان وسمعته واعتباره ومركزه الاجتماعي[1].

فالضرر الجسدي أو الجسماني هو في البداية وقبل كل شيء كل إصابة تلحق الجسم كالجروح الخطيرة والتي قد تؤدي إلى الوفاة، وهذه الإصابات تستوجب تعويض الضحية، والأصح أن نقول تعويض وليس إصلاح بالنسبة للأضرار الجسمانية لأنه من الصعب إصلاح الضرر الجسماني إن من غير الممكن أن نحيي أو نصلح للمضرور رجل أو يد بترت[2].

فكل إصابة تنتج عن المساس بجسد الإنسان تكلفه نفقات العلاج والأدوية التي تساعده على التعافي، كما تسبب له إخلالا عضويا يؤدي إلى الانتقاص من قدراته العضوية أو الوظيفة التي تسمح له بالعمل ليكسب قوته وقوت عائلته، ومن باب أولى تسمح له بالقيام بما هو لازم في حياته[3]، فضلا عن الأضرار المعنوية المرافقة للأضرار الجسدية وتتمثل بالألم الذي يشعر به المصاب بسبب الجرح أو الإصابة إذ يعد هذا الجانب من المسؤولية الأهم والأخطر لأنه يمس السائح في بدنه و جسده وهو الأكثر إثارة من الناحية العملية، إذ يطرح التعويض عن الأضرار الجسدية التي تمس السائح في أثناء الرحلات السياحية الشاملة مسائل عديدة ولاسيما الرحلات التي تنظم لمدة زمنية طويلة تسمح خلالها بإمكانية وقوع حوادث كثيرة[4].

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأضرار التي تصيب السائح، قد تقع نتيجة حادث أثناء خط السير الرئيسي للرحلة، أي خلال مرحلة السفر الرئيسية سواء في رحلة الذهاب أو رحلة الإياب، بغض النظر عن أداة النقل المستخدمة سواء كانت سيارات أم قطارات أم بواخر أم طائرات.

---

[1] – حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية،الجزء الأول: الضرر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر،عمان، الأردن2006، ص204.

[2]- Le dommage corporel est d'abord et avant tout l'atteinte portée à l'intégrité physique de la personne : les blessures plus ou moins graves et à plus forte raison la mort, ces dommage appellent, bien entendu l'indemnisation de les victime mieux vaut dire indemnisation que réparation, car on ne ressuscité pas les morts, et il est malaise c'est le moins qu'on puisse dire, de rendre à l'amputé son bras ou sa jambe. TERRE François, SIMLER Philippe, LEQUETTE Yves, Droit Civil -Les Obligations-, 6eme édition, Dalloz, Paris, France 1996, p559.

[3]– عبد الحفيظ خرشف، حق ذوي الحقوق في التعويض، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر1،جوان 2013، ص11.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص281.

وقد يقع الحادث في أثناء النزهات أو الجولات أو الزيارات في أثناء الرحلة إذ الغالب أن يتضمن برنامج الرحلات السياحية تنظيم جولات ونزهات قصيرة لزيارة بعض الحدائق الشهيرة أو المتاحف أو البحيرات أو قمم الجبال أو الغابات أو جولات حول المدن السياحية، وقد تقع الحوادث أثناء الإقامة في أحد الفنادق أو القرى السياحية، أو أثناء التواجد في إحدى محطات السكك الحديدية[1]، ووفاقا لما سبق ذكره فإن أحكام المسؤولية العقدية تقتضي بأن تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة تجاه السائح المتعاقدة معه إذا ارتكبت خطأ شخصيا، ويتوقف ذلك لا محالة على طبيعة الدور المنوط بها[2].

فإن كانت وكالة السياحة والأسفار منظمة ومنفذة لرحلة سياحية شاملة تكون مسؤولة تجاه السائح عن تعويض الضرر على أساس إخلالها بإلتزام بضمان السلامة الذي هو إلتزام بتحقيق نتيجة إذ تقوم مسؤولية الوكالة بمجرد حصول الضرر من دون أن يكلف السائح بعبء إثبات هذا الخطأ[3].

فإذا كيف العقد السياحي في الرحلات السياحية الشاملة بأنه عقد نقل ووقع الضرر الجسدي أثناء الانتقال بوسيلة نقل مملوكة لوكالة السياحة والأسفار، أو مستأجرة لها، وكان لها عليها حق الإشراف والرقابة، فإنها تكون مسؤولة عن تعويض السائح أو ورثته، ولا يجوز لها التمسك بعدم نسبة الخطأ إليها، لكونها بمثابة ناقل في مواجهة السائح وبالتالي فهي ملزمة بتحقيق نتيجة[4].

وقد اهتم المشرع الجزائري بتعويض الأضرار التي تقوم فيها مسؤولية الوكالة كناقل حيث سعى لتنظيم عملية تعويض الأضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور.
وأقر هذا بموجب الأمر 15/74 المؤرخ في 1974/01/30 المعدل بالقانون رقم 31/88 المؤرخ في 1988/07/19 المتعلق بإلزامية التأمين على السيارات وبنظام التعويض عن الأضرار الجسدية لاسيما المادة 08 منه. حيث تبنى من خلاله نظام جديد لتعويض الأضرار الجسمانية التي تصيب الضحايا، وذلك دون تمييز بين نوع وظروف الحادث ودون البحث عن مصدر الخطأ

[1] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص ص144-145.
[2] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص196.
[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص282.
[4] – أحمد السعيد الزقرد، المرجع والموضع السابقان.

إلا في حالات استثنائية[1]. كما نصت المادة 145 من قانون الطيران المدني[2] والمقابلة لنص المادة 842 من القانون البحري الجزائري[3] والتي تنص على مايلي " الناقل الجوي مسؤول عن الخسائر والأضرار التي يصاب بها شخص منقول والتي تؤدي إلى وفاته أو تسبب له جروحا أو ضررا شريطة أن يكون سبب تلك الخسارة أو الجرح قد حدث على متن الطائرة أو خلال عملية إركاب أو إنزال"[4].

ويتضح لنا من نص المادة 145 السابقة الذكر من الطيران المدني أن الأضرار الجسمانية الناتجة عن العقد السياحي والتي تلعب فيها وكالة السياحة والأسفار دور الناقل يمكن حصرها في:

1- ضرر التشويه: وقد اتفق الفقه والقضاء على ضرورة تعويض هذا الضرر ويختلف مقداره حسب مكان التشويه، وأثره كما يختلف من جنس لآخر، ومن سن لأخرى.

2- العجز عن العمل: وفي هذه الحالة يلتزم الناقل بتعويض المسافر عن المدة التي يعجز فيها المصاب عن العمل، ويختلف التعويض باختلاف هده العمل ونوعه، كما يفترض أن لكل إنسان عمل ولو لم يكن يعمل فعلا، لأنه يستطيع أن يعمل.

3- الأضرار العقلية: وتعد الأضرار العقلية أخطر الأضرار التي يمكن أن تصيب الإنسان وبالتالي من حقه المطالبة بالتعويض عنها، كما أنه من حقه المطالبة بالتعويض عن الأضرار المعنوية الناجمة عن احتقار الناس له.

---

[1] – طبقا للمادة 08 من الأمر 15/74 التي تقضي بأنه "كل حادث يسبب أضرار جسمانية يترتب عليه التعويض لكل ضحية أو ذوي حقوقها وإن لم تكن للضحية صفة الغير تجاه الشخص المسؤول مدنيا عن الحادث ويشمل هذا التعويض كذلك مكتب التأمين، ومالك المركبة كما يمكن أن يشمل سائق المركبة ومسبب الحادث ضمن نفس الشروط المنصوص عليها في المادة 13"؛ أنظر في ذلك وسيلة بن جدو، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر1، السنة الجامعية 2012-2013، ص ص85-86.

[2] – القانون 06/98 المؤرخ في 1998/06/27 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني (ج.ر العدد48، المؤرخة في 1998/06/28) المعدل والمتمم بالقانون رقم 05/2000 المؤرخ في 2000/12/06 (ج.ر العدد75، المؤرخة في 2000/12/10).

[3] – الأمر رقم 08/76 المؤرخ في 1976/10/23 المتضمن القانون البحري الجزائري (ج.ر العدد29، المؤرخة في 1977/04/10)، المعدل والمتمم بالقانون 05/98 المؤرخ في 1998/06/25 (ج.ر العدد47، المؤرخة في 1998/06/27).

[4] – في حين تنص المادة 287 من قانون التجارة الجديد المصري رقم 17 لسنة 1999 "يسأل الناقل الجوي عن الضرر الذي يحدث في حالة وفاة الراكب أو إصابته بجروح أو أي أذى بدني آخر إذا وقع الحادث الذي أدى إلى الضرر أثناء وجود الراكب في حراسة الناقل أو تابعه داخل مطار القيام أو في الطائرة أو داخل مطار الوصول أو في أي مطار أو مكان آخر تهبط فيه الطائرة اختيارا أو إضرارا". ويتضح من نص هذه المادة أنه لقيام مسؤولية الناقل الجوي لابد من توافر شروط هي الإخلال بالسلامة الناشئة عن حادث وقع أثناء فترة زمنية معينة وترتب عليه ضرر أصاب الراكب؛ أنظر في ذلك هشام فضلي، مسؤولية الناقل الجوي على الصعيدين الدولي والداخلي، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2005، ص30.

4- الأضرار الناجمة عن الوفاة: وهي من الأضرار المادية المستوجبة للتعويض وذلك لما تسببه للخلف من آلام[1].

أما في وصف عقد السياحة والأسفار بأنه عقد مقاولة، فإن كل من الناقل والفندقي والمرشد السياحي وغيرهم ممن تستعين بهم وكالة السياحة والأسفار في أداء بعض أو كل إلتزاماتها هم مقاولون من الباطن. عليه لو أراد رب العمل (السائح) الرجوع على مقدمي الخدمات فليس أمامه سوى الدعوى غير المباشرة أو دعوى المسؤولية التقصيرية [2].

أما في الرحلات السياحية التي تأخذ فيها وكالة السياحة والأسفار وصف الوكيل عموما فيكون الرجوع على من وقع الضرر في مرحلته، فإن وقع خلال الإقامة في الفندق يكون الرجوع على الفندقي لإخلاله بالإلتزام بضمان السلامة، وتكون مسؤولية هذا الأخير مبنية على أساس الخطأ المفترض. أي أنه بمجرد وقوع الحادث وتضرر السائح تنشأ المسؤولية على شرط أن يقع الحادث في المرافق التي يكون الفندقي مسؤولا عنها.
لأنه ملزم بصيانة كل المرافق التابعة لمؤسسته الفندقية بالشكل الذي لا يؤدي إلى الإضرار بالزبائن، فإن خالف هذا الإلتزام يفترض الخطأ في جانبه ووفاقا لذلك تنص الفقرة الأولى من المادة 25 من قانون 01/99 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة " يكون الفندقي مسؤولا عن الضرر المترتب على وفاة الزبون أو الجروح الناتجة عن حادث وقع له داخل المؤسسة الفندقية التي يقيم فيها ، أو المرافق التابعة لها، أو في أي مكان يقع تحت مسؤوليته "[3].

أما إذا وقع الضرر خلال مدة النقل فإن السائح يرجع على الناقل الذي يلتزم بضمان السلامة إلتزام يتضمن نتيجة وهو بدوره مسؤولا عن مختلف الجروح التي تصيب السائح أثناء تنفيذ عقد النقل كأن يؤدي الحادث إلى جرح المسافر أو كسره أو إصابته بجروح داخلية وغيرها من الإصابات التي يكون الناقل مسؤولا عنها، إذا حدثت أثناء تنفيذ عقد النقل الذي يتضمن الالتزام

[1] – سمير جميل حسين الفتلاوي، المرجع السابق، ص ص335-337.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص282؛ عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص226؛ عدنان إبراهيم سرحان، المرجع السابق، ص114.

[3] – عبد العزيز زردازي، عقد الفندقة في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، شعبة القانون الخاص، جامعة الجزائر1، مارس 2003، ص86.

بسلامة السائح، فالناقل هنا يعد مخلا بأحد التزاماته ولم يؤمن وصول السائح سالما للمكان المقصود [1].

وعلى العموم إذا فضل السائح الرجوع على وكالة السياحة والأسفار للمطالبة بالتعويض عن الأضرار الجسدية التي لحقت به عليه أن يثبت خطأ الوكالة المتمثل في سوء اختيار مقدمي الخدمات لأنها في حالة ممارسة أعمال التوسط تلتزم في ضمان سلامة السائح إلتزاما ببذل عناية[2].

وفي هذا المجال وردت تطبيقات عديدة للقضاء الفرنسي نجد أهمها حكم القضاء الفرنسي الصادر بتاريخ 1999/01/29 القاضي بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار في دعوى تتلخص وقائعها في إصابة عدد من السائحين بجروح أثناء الرحلة لحظة خروج المركبة التي كانوا على متنها من الطريق السريع، وذلك على أساس الخطأ في اختيار قائد المركبة التي قادها بسرعة تزيد عن المسموح به قانونا، فضلا عن وجود عطل في جهاز الفرامل، بالإضافة إلى أن المرشد السياحي الذي صاحب العملاء صغير السن وغير متمرن ويجهل برنامج الرحلة، وقد انتهت المحكمة إلى أن وكالة السياحة والأسفار قادت الزبائن في ظروف ينجم عنها الخطر، وأساءت اختيار الناقل ولم تتخذ الاحتياطات الكافية لكي تتم الرحلة في ظروف آمنة، وتعتبر مسؤولة خصوصا عن الخطأ في اختيار الناقل[3].

وعلى عكس ذلك استبعدت محكمة النقض الفرنسية في قرارها الصادر في 1989/05/24 نسبة أي خطأ في اختيار الناقل، ومن ثم عدم قيام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار بشأن إصابة أحد زبائنها في حادث أثناء تجوله بسيارة أجرة بين القرية السياحية التي نزل فيها والمطار[4].

ومما تقدم نخلص إلى أن عقد السياحة والأسفار كل لا يتجزأ، وعليه أن للسائح المتضرر سواء خلال الإقامة في الفندق أو خلال النقل بإمكانه الرجوع على وكالة السياحة والأسفار بالتعويض التي تكون مسؤولة عن ضمان سلامة السائح بوصفه إلتزاما بتحقيق نتيجة من جهة[5].

---

[1]– عملا بأحكام المادتين 62 و64 ق.ت.ج؛ أنظر كذلك سفيان زرقط، عقد النقل البري في التشريع الجزائري – عقد نقل الأشخاص–، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر1، السنة الجامعية 2009–2010، ص90.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص168.

[3] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص197.

[4] – أحمد السعيد الزقرد، المرجع والموضع السابقان.

[5] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص283.

ومن جهة أخرى أنه من مصلحة المضرور الرجوع مباشرة على وكالة السياحة والأسفار بوصفها الجهة التي ارتبط معها بعلاقة تعاقدية، مما يفترض أنها الأقرب إلى محل إقامته وأنه يعرفها جيدا، في حين أن الرجوع على الفندقي أو ناقل أو مرشد سياحي أو غيرهم أمرا عسير جدا، وغالبا ما يكون هؤلاء خارج إقليم الدولة، باعتبار أن أغلب الرحلات هي منظمة لزيارة البلدان الأجنبية مما قد يثير مشاكل تنازع القوانين يكون السائح في غنى عنها إذا رجع مباشرة على وكالة السياحة والأسفار[1].

أما في الرحلات السياحية الفردية فإن الواقع العملي يشير بما لا يقبل الشك في أغلب الأحيان، إلى أن وكالة السياحة والأسفار التي تتولى الحجز في الفندق أو الحجز في واسطة نقل مملوكة لشركات معروفة أنها شخص محترف لنشاطه وتخشى على مالها من سمعة في النشاط السياحي، فالقول أنها تسيء الاختيار قول يحتاج إلى تمعن.
لذا فإن الرجوع على الفندق أو الناقل أو المرشد السياحي هو الواقع لأن عند النظر في الحوادث التي تقع خلال الإقامة في الفندق مثلا ليس لأنه فندق رديء أو لأنه يقدم خدمات سيئة بل العكس. فمثلا كسر ساق أحد نزلاء من جراء انزلاقه على قشر فاكهة سقط من حاوية النفايات لا يمكن وصف الفندق عندئذ فندقا يقدم خدمات رديئة ومع ذلك فهو مسؤول عن هذا الحادث.

عليه فإن ظروف ووقائع الحوادث هي في النهاية من يفرض الرجوع على من. إذ أن المتضرر دائما يرجع على من توجد مصلحة في الرجوع عليه على نحو يضمن له الحصول على التعويض[2].

الفرع الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي تلحق أمتعة السائح

مما لاشك فيه أن الأضرار التي تصيب السائح أثناء الرحلة السياحية سواء كانت منظمة من طرف وكالة السياحة والأسفار أو منظمة بطلب من السائح نفسه لا تقتصر على مجموع الأضرار الجسدية الناشئة عن إخلال وكالة السياحة والأسفار بالإلتزام بضمان السلامة بصفة خاصة بل تشمل عن ذلك أيضا أضرارا مالية تتمثل أساسا في فقد أو تلف أو سرقة أمتعة السائح.

وبالتالي نتساءل عن مدى قيام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار في هذا المجال؟

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص169.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص283-284.

للإجابة عن هذا التساؤل لابد من الإشارة إلى أن قانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار يخلو من تنظيم لحكم المسؤولية عن فقد أو ضياع أو سرقة أمتعة وحقائب السائح.

الأمر نفسه بالنسبة لقانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر السياحي العراقي رقم 49 لسنة 1983 وقانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 118 لسنة 1983 وكذا قانون وكالات السياحة والأسفار الفرنسي رقم 92/645 لسنة 1992[1]. مما يحتم علينا الرجوع إلى القواعد العامة لمعالجة هذه المسألة بالتمييز بين حالتين وعلى النحو الآتي:

أولا: الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار

وتتمثل في الأمتعة والحقائب التي يحتفظ بها السائح وتكون مرافقة له ويتولى الإحتفاظ بها بمعرفته وتحت حراسته كحقيبة صغيرة يحتفظ بالوثائق والهويات الخاصة به فضلا عن بعض اللوازم الضرورية له[2].

فما دامت الأمتعة في حيازة صاحبها ومالكها فإنه يتحمل تبعة ما يلحق بها من أضرار ولا مجال للقول بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار كمودع عن الأضرار التي تلحق بالأمتعة، إلا أنه يمكن القول بالمسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة والأسفار عند إثبات خطئها[3].

أما بالنسبة للحيوانات التي يصطحبها معه السائح أثناء عملية النقل، فقد أخضعت في التشريع الجزائري إلى نفس المسؤولية الملقاة على عاتق ناقل البضائع[4]، وفي حالة وقوع ضرر بالحيوان أو هلاكه فإنه لا يستوجب طلب التعويض، ذلك أنه تحت حراسة مالكه، إلا إذا أثبت السائح أن سبب هلاك الحيوان كان بخطأ من الناقل أو بفعل أحد مستخدميه أو أعوانه.

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص284.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص174.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص285.

[4] – أما بالنسبة للأمتعة المسجلة نجد نص المادة 68 ق.ت.ج، أحالت على المواد من 46 إلى 48 ومن 52 إلى 61 فيما يخص نقل الأمتعة المسجلة. والقانون التجاري الجزائري قد نص على نقل البضائع والأشخاص ولم ينص على عقد نقل الحيوانات إذ تعد هذه الأخيرة بضاعة حية اشترت قصد تربيتها وإعادة بيعها وهذا ما أكدته المحكمة العليا، غ.ت.ب، في قراراها المؤرخ في 2003/10/14، رقم الملف 322836 في قضية الشركة الجزائرية لتأمينات النقل (كات) ضد شركة الخطوط الجوية الجزائرية، المجلة القضائية، العدد2، 2003، ص181.

فضلا عن ما تقدم يكون السائح مسؤولا عن الأضرار التي تسببها الأمتعة والحيوانات التي يحتفظ بها وتكون في حراسته، إذ أن لمن أصابه ضرر الرجوع على وكالة السياحة والأسفار للتعويض عن الأضرار التي تلحق بجسده أو أمتعته وللأخيرة الرجوع على السائح بما قامت بدفعه.

ثانيا: الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار

لمعرفة مدى مسؤولية وكالة السياحة والأسفار بخصوص الأمتعة التي تتسلمها من السائح لابد من التفرقة بين تنظيم الرحلات السياحية الشاملة وحالة تنظيم الرحلات الفردية والآتي بيانه كما يلي:

الصورة الأولى: تتمثل في إشتراك السائح برحلة سياحية شاملة

ذكرنا سلفا أن العقد السياحي غالبا ما يأخذ صورة الرحلة الشاملة التي تنظمها وكالة السياحة والأسفار وتدعو الجمهور للاشتراك فيها. ففي مثل هذه الرحلات عادة ما يعهد السياح بأمتعتهم إلى الوكالة المذكورة لتتولى نقلها، وليجدها السائح بعد ذلك في غرفته بالفندق الذي ينزل فيه وتتقاضى مقابل ذلك عمولة معينة تدخل في تكوين المبلغ الإجمالي للرحلة[1].

وعلى هذا الأساس يصبح السائح مودعا ووكالة السياحة والأسفار مودعا لديه والعقد المبرم بينهما عقد وديعة[2]، يلتزم فيه المودع لديه بحفظ الشيء الذي تسلمه ورده عينا إلى المودع وأن يبذل في حفظه عناية الرجل المعتاد[3]. بمعنى أنه لكي تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فقد الأمتعة المعهود بها إليها، يجب أن يثبت السائح خطأ الوكالة لكونها لم تبذل عناية الشخص المعتاد[4]. وتستطيع وكالة السياحة والأسفار التخلص بدورها من المسؤولية إذا اثبت أنها بذلت العناية المطلوبة في حفظ الأموال المودعة وحراستها أو إذا اثبت أن الهلاك أو التلف وقع لسبب أجنبي لا يد لها فيه[5].

---

[1] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص205.

[2] – عقد الوديعة طبقا لنص المادة 590 ق.م.ج التي تنص على أن " الوديعة عقد بمقتضاه يسلم المودع شيئا إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة وأن يرده عينا".

[3] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص697 و702؛ أنظر كذلك المادة 2/592 ق.م.ج التي تنص على أنه "إذا كانت الوديعة بأجر فيجب دوما أن يبذل في حفظها عناية الرجل المعتاد".

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص176.

[5] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص287.

وأيا كان الآمر فوكالة السياحة والأسفار ليست شخصا عاديا حتى تستفيد من قاعدة قياس سلوكها بمعيار الرجل العادي، وإنما هي شخص محترف له من المؤهلات والخبرة ما يتطلب قياس سلوكها بمعيار المهني الحريص، ومن ثم فالعناية المطلوبة منها في حفظ أمتعة السائح المعهود بها إليها هي عناية الوكيل السياحي المتخصص المحاط بنفس ظروف الوكيل السياحي المدين بالتقصير في العناية.

وبذلك يمكن القول أن طبيعة عقد السياحة باعتباره من عقود الاستهلاك، ينتج عنها عدم تطبيق أحكام الوديعة العادية بشأن التزام وكالة السياحة والأسفار بحفظ أمتعة السائح التي عهد بها إليها، الذي يتحول من إلتزام ببذل عناية في الوديعة العادية إلى التزام بتحقيق نتيجة، مادام سلوك الوكيل السياحي يقاس بمعيار المهني الحريص بشأن حراسة ما تحت يده[1].
والأمر سيان في الرحلات الشاملة سواء أخذت فيها وكالة السياحة والسفر دور المقاول أو دور الناقل تقوم مسؤوليتها دون حاجة إلى إثبات خطئها أي تكون مسؤولة بمجرد حصول الضرر.

هذا، ويترتب على التزام وكالة السياحة والأسفار بحفظ أمتعة السائح المعهود بها إليها، إلتزامها بعدم استعمال تلك الأمتعة دون الحصول على إذن مسبق من السائح صراحة أو ضمنا[2]، إلا إذا كان هذا الاستعمال لازما للمحافظة على الشيء المودع من التلف أو الهلاك[3].

الصورة الثانية: تتمثل في اشتراك السائح في رحلة سياحية فردية

يقتصر فيها دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد التوسط كحجز مقعد على واسطة نقل أو حجز غرفة في فندق معين، حيث لا تكون أمتعة السائح وحقائبه في حيازة الوكالة بل في حيازة الناقل أو الفندقي[4]. فهل يمكن أن تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي تلحق أمتعة السائح بالرغم من اقتصار دورها على مجرد الوساطة؟

[1] – رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص119.

[2] – طبقا للمادة 591 ق.م.ج التي تنص على أنه "على المودع لديه أن يتسلم الوديعة، وليس له أن يستعملها دون أن يأذن له المودع في ذلك صراحة أو ضمنا".

[3] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص ص711–712.

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص178.

على العموم نرجع إلى ما ذهب إليه الأستاذ الدكتور عبد الفضيل محمد أحمد من أن وكالة السياحة والأسفار لا يمكن أن تسأل عن الأضرار التي تلحق بأمتعة السائح وحقائبه مادامت خارجة عن حيازتها[1]، ولكن مع ذلك نرى أن السائح يستطيع الرجوع على وكالة السياحة والأسفار للمطالبة بالتعويض عن هذه الأضرار على شرط أن يثبت خطأ وكالة السياحة والأسفار والمتمثل بسوء اختيار مقدم الخدمة من ناقل أو فندقي والذي حصل الضرر في مرحلته وبخطئه[2].

وتطبيقا لذلك يتعين علينا البحث بالنظر إلى الزمان والمكان الذي حدث فيه الضياع والتلف لأمتعة وحقائب السائح والأمر لا يخرج عن أحد الفرضين:

الفرض الأول: فقد الأمتعة أو تلفها أثناء النقل

إذا فقدت أو تلفت أمتعة السائح أثناء عملية النقل أن يرجع على من يقوم بالنقل أو يرجع على وكالة السياحة والأسفار[3]. فإن رجع على الناقل فإن الأخير يسأل وفاقا لأحكام قانون النقل، لأن مسؤوليتة مفترضة تقوم بمجرد حصول الضرر ولا يكلف السائح بإثبات خطأ الناقل.

أما إذا فضل واختار الرجوع على وكالة السياحة والأسفار يكلف عندئذ بإثبات خطأ الأخيرة المتمثل بإساءة مقدمي الخدمات (سوء اختيار الناقل)، فضلا عن إثبات خطأ الناقل، إذ أن للوكالة نفي المسؤولية أن تمكنت من إثبات أنها بذلت العناية اللازمة لاختيار الناقل أو إثبات السبب الأجنبي الذي تنتفي معه مسؤولية الناقل أولا ومسؤوليتها ثانيا[4].

ولهذا من الأفضل على السائح الرجوع على الناقل مباشرة ليتخلص من عبء الإثبات الذي يقع على عاتقه لو أنه رجع على وكالة السياحة والأسفار (عبء إثبات خطئها في اختيار الناقل وخطأ الأخير أيضا) ومع ذلك يحول دون رجوعه على الناقل اعتبارات تنازع القوانين وتنازع الاختصاص القضائي كما سبق الذكر[5].

وتأكيد لذلك حكم القضاء الفرنسي في محكمة استئناف ليون 1952/07/23 بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فقد إحدى السائحات حقيبة أمتعتها التي كانت قد عهدت بها إلى سائق

[1] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص150.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص179.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص289.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان.

[5] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص179–180.

السيارة المستأجرة من طرف الوكالة المذكورة، وذلك على أساس أن هذه الوكالة قامت بدور الناقل، نظرا لأن سائق المركبة كان يباشر عمله تحت إشرافها ورقابتها. ولأنها هي الجهة الوحيدة التي تملك صلاحية إعطاء تعليمات وأوامر تنفيذ الإلتزام بنقل المسافرين، فضلا عن ذلك فقد تبين من وقائع الدعوى أن السائحة التي فقدت أمتعتها مع وكالة السياحة والأسفار دون أن يتبين أنها تتعاقد معها بوصفها وسيطا أو وكيلا لإتمام الرحلة[1].

وفي دعوى أخرى تتلخص وقائعها في أن أحد السياح في رحلة سياحية جماعية منظمة إلى اليونان وجد في أثناء عودته إلى فرنسا أن حقائبه فارغة من كل محتوياتها، فرفع دعوى التعويض على الوكالة السياحية أمام المحكمة التجارية بباريس التي قضت بمسؤولية الوكالة وإلتزامها بالتعويض، وأيدت محكمة النقض هذا الحكم وبينت أن الوكالة المذكورة مسؤولة عن الأضرار التي تلحق الأمتعة المسلمة إلى الوكالة أو الناقل الذي يعمل لحسابها[2].

الفرض الثاني: فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة في الفندق

قد تحدث الأضرار التي تلحق بأمتعة السائح وحقائبه أثناء الإقامة الفندقية. والتي يقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على حجز غرفة السائح في ذلك الفندق، فإن ما ذكرنا سابقا بالنسبة إلى النقل ينطبق تماما على هذا الفرض أيضا، ذلك أن رجوع السائح على وكالة السياحة والأسفار يلقى عليه عبء إثبات خطأ الفندقي ومن ثم خطأ وكالة السياحة والأسفار المتمثل بسوء اختياره لذلك الفندق، ومتى أثبت خطأ وكالة السياحة والأسفار ومسؤوليتها إلتزمت هذه الأخيرة بالتعويض ويكون لها (وكالة السياحة والأسفار) أن ترجع على الفندق الذي تعاقدت معه بوصفها وكيلا للمطالبة بالتعويض الذي دفعته للسائح[3].

ولكن يا ترى، هل من الأفضل للسائح أن يرجع على صاحب الفندق مباشرة للمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت أمتعته وحقائبه أثناء الإقامة في ذلك الفندق أم من الأفضل له الرجوع على وكالة السياحة والأسفار التي اختارت له الفندق؟

---

[1] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص209.

[2] – Cass, 1er Civ, 10 mai 1989, N° de pourvoi : 87-15655, publier au Bull, 1989 I N° 183 p122, consulter le site Web www.legifrance.gouv.fr (18/03/2016 - 18H00).

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص180.

للإجابة عن هذا التساؤل، لابد من تبيان أن السائح في حال قيامه بإيداع أمتعته وحقائبه بالفندق الذي ينزل فيه، اعتبر ذلك بمثابة الوديعة الفندقية[1]، يتحمل بمقتضاها أصحاب الفنادق وما مثلها مسؤولية جسيمة مقارنة بالوديعة العادية، ويظهر ذلك من خلال توسع المشرع في معنى الوديعة، بحيث يعتبر كل شيء يصطحبه معه النزيل إلى الفندق مودعا لدى الفندقي، حتى ولو لم يتم تسليمه إليه[2].

والواضح من أحكام الوديعة الفندقية في القانون المدني الجزائري أن صاحب الفندق لا يكفي بذله لعناية الشخص العادي في المحافظة على الأمتعة لكي يتلخص من عبء المسؤولية كما هو الحال بالنسبة للوديعة العادية المأجورة. وإنما عليه أن يراقب أتباعه وعماله وكل من يتردد على الفندق من زوار[3]، هذا وقد اشترط المشرع الجزائري على النزيل أن يخطر صاحب الفندق بوقوع السرقة أو التلف أو الضياع بمجرد علمه بذلك، وإلا سقط حقه في التعويض لما في ذلك من تسهيل لمهمة الفندقي في العثور على الأمتعة المسروقة، أو إصلاح التلف الذي أصابها، على أن لا تتجاوز هذه المدة ستة أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق[4].

كما وضع حدا أقصى لمسؤولية الفندقي فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية، كالأسهم والسندات والأشياء الثمينة الأخرى، بحيث لا يسأل عن تعويض يجاوز 500 دج ما لم يكن قد أخذ على عاتقه حفظ هذه الأشياء وهو عالم بقيمتها، أو كان قد رفض استلامها بدون سبب معقول، أو كان هو من تسبب في وقوع الضرر نتيجة خطأ جسيم صادر عنه أو عن أحد تابعيه[5].

وترتيبا على هذا، يجوز للسائح الرجوع بدعوى التعويض عن الضرر الذي أصابه من جراء فقد أو تلف أمتعته على صاحب الفندق مباشرة، بإثبات خطأ هذا الأخير الذي يلتزم في حفظ الأمتعة إلتزاما ببذل عناية، أما إن إختار رفع دعواه على وكالة السياحة والأسفار يكلف بإثبات

[1] – منظمة بموجب أحكام خاصة في ق.م.ج، القسم الثالث من المواد 599 إلى 601.

[2] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج 7، المجلد الأول، المرجع السابق، ص765.

[3] – طبقا للمادة 2/599 ق.م.ج.

[4] – طبقا للمادة 601 ق.م.ج.

[5] – طبقا للمادة 3/599 ق.م.ج.

خطأ كل من صاحب الفندق وخطأ الوكالة في سوء إختيار الفندق، وكان لوكالة السياحة والأسفار حق الرجوع بدورها على الفندقي الذي تعاقدت معه لإقامة السائح[1].

وتجدر الإشارة كذلك إلى أن القانون المدني العراقي قد نظم أحكام الوديعة الفندقية[2]، واعتبر إلتزام الفندقي بالحفظ إلتزاما بعناية مع توسعه في مسؤولية صاحب الفندق، حيث اعتبره مسؤولا عن " فعل كل رائح أو عاد" وقد حدد النص مسؤولية الفندقي فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية والأشياء الثمينة بتعويض لا يتجاوز خمسين دينارا إلا إذا كان الفندقي قد توانى في حفظ هذه الأشياء الثمينة من دون مبرر أو كان ضياعها أو سرقتها نتيجة خطأ منه أو من أحد تابعيه[3]. كما ألزمت المادة 973 من القانون المدني العراقي النزيل أن يخطر صاحب الفندق بسرقة الشيء أو ضياعه أو تلفه متى علم بذلك فإن أبطأ في الأخطار دون مسوغ سقطت حقوقه[4].

أما عن موقف القانون المدني المصري قد نظم الوديعة الاضطرارية في الفقرة الأولى من المادة 727 التي تنص على أنه "يكون أصحاب الفنادق والحانات أو ما يماثلها فيما يجب عليهم من عناية بحفظ الأشياء التي يأتي بها المسافرون و النزلاء مسؤولين حتى عن فعل المترددين على الفندق أو الحان".

ويلاحظ أن المشرع المصري فرض على صاحب الفندق إلتزاما بحفظ وصيانة الأشياء التي يأتي بها النزيل من حقائب وأمتعة ونقود ومجوهرات وغيرها، إلا أنه فضلا عن بذل العناية اللازمة (عناية الشخص العادي) في المحافظة على هذه الأشياء، مراقبة أتباعه من موظفين ومستخدمين بل حتى مراقبة المترددين على الفندق من الزوار، كما أنه فرض على النزيل إخطار صاحب الفندق في حال وقوع سرقة أو فقد أو تلف أمتعته أو الأشياء العائدة إليه بمجرد علمه، وإن خالف هذا الالتزام فقد حقه من التعويض لأن عدم قيامه بالأخطار يعد قرينة أن الواقعة لم تحدث أصلا[5].

[1] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص210.

[2] – طبقا للمادة 972 ق.م.ع؛ أنظر في ذلك ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص181.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص290.

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص181–182.

[5] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص292.

أما عن موقف القانون المدني الفرنسي فقد نظم أحكام الوديعة الفندقية في المادة 1952 "يكون صاحب الفندق مسؤولا كمودع إليه عن الملابس والحقائب والأشياء المختلفة التي يحملها المسافر معه إلى الفندق الذي يستأجر فيه وأن مثل هذه الوديعة الفندقية يجب النظر إليها كما لو كانت وديعة اضطرارية"[1].

وبالتالي فأحكام هذه الأخيرة تطبق على أحكام الوديعة الفندقية[2]، وتعد أحكاما مشددة فيما يخص الإلتزام بالحفظ والعناية مما يترتب عليه التشدد من المسؤولية في مواجهة المودع عن فقد أو تلف أو سرقة الوديعة ومن ثم فإن الإلتزام بالعناية الواجبة على صاحب الفندق في القانون المدني الفرنسي يزيد عن مجرد العناية التي يبذلها المودع لديه في الوديعة العادية، كما لا يجوز الاتفاق في الوديعة الفندقية شأنها في ذلك شأن الوديعة الاضطرارية على إعفاء المودع عنده من المسؤولية ولا التخفيف منها ويجوز للمودع أن يثبت الإيداع بطرق الإثبات كافة[3]، والجدير بالذكر أنه قد وقع تعديل مهم على نص المادة 1953 من القانون المدني الفرنسي بموجب قانون 1973/12/24 والذي حدد مسؤولية صاحب الفندق بما يعادل أجر مئة يوم للغرفة أو السرير أو الشقة التي يشغلها هذا النزيل[4].

ومن أهم تطبيقات القضاء الفرنسي في ذلك، نجد حكم صادر عن محكمة باريس بتاريخ 1970/12/17 القاضي بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار من مخالفة الإلتزام بحفظ ودائع الزبائن وحراستها، شأنه في ذلك شأن صاحب الفندق تماما، وتفسيرا لذلك قضت المحكمة بأن الوكالة المذكورة قامت بدور الناقل للمسافرين، والمنظم للرحلة وبرنامجها، فضلا عن كونها صاحبة الفندق وبالتالي فهي بمثابة مقاول سياحي يلتزم بتعويض الأضرار التي تلحق بودائع الزبائن[5].

---

[1] - L'article 1952. C.C.F énonce que le dépôt des vêtements, bagages et objets divers, apportes chez les hôteliers et aubergistes « doit être regardé comme un dépôt nécessaire » ; COLLART DUTILLEUL François, DE LE BECQUE Philippe, Contrats Civils et Commerciaux, 3eme édition Delta ,Paris, France 1996, p684.

[2] – تنعقد الوديعة الاضطرارية في ظروف يضطر من خلالها المودع إلى إيداع أشياءه عند الشخص الذي يصادفه ومن ثم ينتفي عنده الاختيار سواء في اختيار الشخص أو في إتمام واقعة الإيداع غير أنه يتعين الإشارة ومنذ البداية على أن الاضطرار لا ينبغي أن يصل درجة إعدام الإرادة حتى تبقى الوديعة عقدا صحيحا. أنظر في ذلك عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص ص122-123.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص184-185.

[4] - L'article 1953. C.C.F « elle s'élève a 100 fois de prix de la location du logement par journée …… »; MALAURIE Philippe, LAURENT Aynès Pierre, GAUTIER Yves, Les Contrats Spéciaux, 6eme édition, Defrénois, Paris, France 2012, p525.

[5] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص213.

ومما تقدم نخلص للقول أنه إذا قامت وكالة السياحة والأسفار بتنظيم رحلة شاملة، بما في ذلك الإقامة في فنادق مملوكة لها أو مستأجرة تنهض مسؤولية الوكالة بمجرد حصول الضرر دون أن يكلف السائح بإثبات خطأ وكالة السياحة والأسفار لأنها تقوم بدور المقاول، ويقع عليها بالتالي جميع إلتزامات هذا الأخير في مواجهة السائح وأهمها ضمان رجوعه عليها بالتعويض عن سرقة أو تلف ودائعه، ولها بعد ذلك الرجوع على صاحب الفندق بما دفعته للسائح من تعويض، على عكس الرحلات السياحية الفردية لكي تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار لابد من إثبات خطأ مقدم الخدمة السياحية الذي وقع الضرر في مرحلته (ناقلا أو فندقيا) وخطأ الوكالة المتمثل في إساءة اختيار هؤلاء[1]، وهذا ما يتفق مع نص المادة 21 من القانون رقم 06/99.

الفرع الثالث: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن سوء تنظيم الرحلة[2]

فضلا عن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية والمادية التي تلحق السائح في جسده وأمتعته وحقائبه، نتساءل عما يصيب السائح من خيبة أمل وعدم الرضا عن الرحلة، فالسائح لم يحصل ولم ير ما كان ينتظره وبالتالي كانت متعته أقل مما ينبغي، والخدمات لم تكن مرضية له، لأن الأصل في العقد السياحي هو حصول السائح على الترفيه، زد عن ذلك تفادي بعض المضايقات والمشاكل التي يمكن أن تعترضه لو سافر بطريقته الخاصة، والذي يزيد الأمور تعقيدا هو أن وكالة السياحة والأسفار توهم السائح حول حقيقة ما تقدمه من خدمات إذ يصبح الأمر في النهاية نوعا من خيانة الثقة المشروعة التي أولاها إلى وكالة السياحة والأسفار[3].

وحتى تتضح الصورة أكثر، فإن ما يميز هذا النوع من الأضرار هو أنها ذات طبيعة مالية (مادية) ومعنوية في نفس الوقت، حيث تتمثل الطبيعة المالية في كون السائح قد قام بعملية

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص293.

[2] – يتخذ إخلال المدين بإلتزاماته التعاقدية عدة صور كأن لا تنفذ العقد كله أو بعضه أو تنفيذه على نحو يخالف ما هو متفق عليه، كل ذلك يندرج تحت التنفيذ الجزئي أو المعيب أو عدم التنفيذ الكلي؛ أنظر في ذلك فليب لوتورنو، المسؤولية المدنية المهنية ترجمة العيد سعادنة، دار ITCIS، الجزائر 2010، ص19؛ GUYOT Cedric, Op.cit. p77

وتجدر الإشارة إلى أن عدم التنفيذ الكلي للعقد السياحي المبرم مع السائح لا يدخل ضمن سوء التنظيم الرحلة، لأن سوء التنظيم يعني أن هناك تنفيذ لكن بوصف بأنه سيء إما لكونه ينطوي على تنفيذ بعض بنود العقد وعدم تنفيذ بعضه الآخر أو هناك تنفيذا مخالفا لما هو متفق عليه. في حين أن عدم التنفيذ الكلي أو قيام وكالة السياحة والأسفار بإلغاء الرحلة السياحية يرخص للسائح والذي حصل الإخلال بحقوقه لرفع دعوى الفسخ حسب نص المادة 119 ق.م.ج وفق الشروط المتعارف عليها في القواعد العامة.

[3] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص ص151–152.

الحجز في فندق، وربما يكون أيضا قد دفع تكاليف الإقامة به، أو اشترى بعض اللوازم المعترضة للتلف بسبب طول الزمن.

أما الأضرار النفسية، فتتمثل مثلا في الإحباط الذي قد يصيبه من جراء التعديل فيها ولنتصور مثلا شخص تعاقد مع وكالة السياحة والأسفار من أجل القيام بالعمرة أو تأدية فريضة الحج وبعد تجهيز نفسه يفاجأ لسبب أو لآخر بتأخير في الرحلة، كعدم قدرة الوكالة الحصول على التأشيرة إلى البقاع المقدسة مثلا، فأكيد أن الضرر المعنوي الذي يصيب هذا المتعاقد مع الوكالة سيكون كبيرا، أو شخصا حجز في فندق يقدم خدمات راقية، مطل على البحر، فيجد نفسه في فندق غير مصنف، وفي مكان معزول، تقوم الوكالة بتحويله إليه، بحجة أن الفندق الأول كل الغرف فيه محجوزة، أو لنتصور مثلا أن السائح تعاقد مع الوكالة من أجل رحلة مدتها شهر وجهز نفسه على هذا الأساس، فتفاجئه الوكالة بتقليص المدة إلى عشرين يوما فقط.
وبالتالي سيكون البحث في الشعور بعدم الرضا لسوء تنظيم الرحلة السياحية وفق التفصيل الآتي:

أولا: التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة السياحية

يتجسد التنفيذ المعيب للعقد السياحي في قيام الوكالة بتنفيذ الرحلة السياحية إلا أن هذا التنفيذ لم يكن على الوجه المرضي بل شابته أوجه القصور المتعلقة بإعداد الرحلة أو بتنفيذها.
فيكون إعداد الرحلة سيئا معيبا إذا ما تم ترتيب الرحلة وخطواتها وفق برنامج غير مناسب أو يشوبه الاضطراب[1]، سواء كان ذلك في الأحوال التي تقوم فيها وكالة السياحة والأسفار بدور الوسيط كأن يشترط السائح على وكالة السياحة والأسفار بالحجز له على واسطة نقل معينة أو في فندق معين وتقوم وكالة السياحة والأسفار بالحجز على واسطة نقل أخرى أو في فندق غير ما اشترط السائح[2].

فضلا عن الأحوال التي تقوم وكالة السياحة والأسفار فيها كمقدم فعلي للخدمة السياحية كما هو الحال في الرحلات الشاملة، فنجد أن مدة الإقامة تطول في مكان، وتقصر في آخر دون

[1] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص ص152–153.
[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص187.

مبرر مقبول، أو يظل السائحون أياما عديدة يقيمون في فندق ولا يخرجون في جولات ونزهات ترفيهية حسب ما هو متفق عليه[1].

أما التنفيذ المعيب يكون كما لو لم تقم وكالة السياحة والأسفار بإيفاد مندوب عنها أو مرشد سياحي يقوم بإرشاد السائحين واصطحابهم، أو لم تزودهم بالمستندات الضرورية لإنهاء الإجراءات اللازمة في نقاط الجمارك، أو تركتهم ينتظرون فترات طويلة في المحطات دون مرشد وغيرها من الحالات التي تكون وكالة السياحة والأسفار قد أخلت بإلتزاماتها التعاقدية مع السائح[2].

ولعل من أبرز صور التنفيذ المعيب للعقد السياحي هي إجراء وكالة السياحة والأسفار حجزا يفوق طاقة الطائرة، مما يترتب عليه ترك عدد من السائحين في مطار القيام بعد أن تكتمل مقاعد الطائرة. وفي هذا الخصوص نظم التوجيه الأوروبي الصادر سنة 1990 مسألة الحجز فوق طاقة الطائرة على نحو أعطى السائح الذي لم يتمكن من السفر تعويضا يتمثل في وجوب أداء وكالة السياحة والسفر مبلغ مساو لقيمة التذكرة (الرحلة التي لم تتم) مع تمكينه من السفر إلى المحل المقصود بالوقت الذي يختاره، فضلا عن تعويضه عن الأضرار التي تلحقه من جراء تفويت الفرصة عليه في الاشتراك في البرنامج السياحي[3].

ومن التطبيقات القضائية له نجد قضية رفعها ثلاثة سواح على وكالة السياحة الفرنسية بالسبب التغيير في مواعيد الإياب مما كلفهم مصاريف إضافية للإقامة وذلك بعد إن اشتروا من هذه الوكالة ثلاثة تذاكر ذهاب وإياب إلى جزر موريس، فقضت محكمة باريس الابتدائية بأن الوكالة مسؤولة بقوة القانون طبقا للمادة 23 من القانون رقم 645/92 ولكن محكمة النقض الفرنسية نقضت هذا الحكم في 2002/10/22 وقضت بعدم مسؤولية الوكالة حينما يقتصر دور هذه الأخيرة على الحجز وبيع التذاكر إلا بإثبات الخطأ وذلك طبقا للمادة 24 من نفس القانون[4].

وفي دعوى أخرى تتلخص وقائعها أن أحد السائحين حجز تذكرة على متن الطائرة وتم تأكيد الحجز من قبل وكالة السياحة والأسفار، إلا أنه وعند ذهابه إلى المطار قيل له أنه على قائمة

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص295.

[2] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص153.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص295–296.

[4] – دلال يزيد، المرجع السابق، ص141.

الانتظار مما سبب في ركوبه رحلة أخرى بعد تأخير دام أربع ساعات ونصف، ورفع المدعي دعواه على أساس التمييز غير المبرر الذي وقع عليه، الذي تترتب عليه حرمانه من المقعد في الرحلة الأصلية ومنحها إلى راكب آخر، إذ ثبت بعد التحقيق أن الراكب (المدعي) حرم من مقعده الذي كان في الدرجة السياحية ليمنح إلى راكب في الدرجة الأولى كان حجزه غير مؤكد. قضت المحكمة بمسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الضرر الذي يلحق السائح من جراء تأخير الوصول في الميعاد المتفق عليه على نحو عرقلة مشاركته مع باقي أفراد الفوج السياحي في البرنامج السياحي المقرر[1].

وفي هذا الصدد إذا كان التنفيذ المعيب للرحلة السياحية يعد بمثابة خطأ عقدي توجب عليه قيام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار، نود توضيح مسألة مهمة تجدر بنا الإشارة إليها وهي قيام وكالة السياحة والأسفار بتعديل شروط ومواصفات الخدمة والتي سبق وأن اتفقت عليها مع السائح فهل تقوم مسؤوليتها عن هذا التعديل؟

الإجابة عن هذا التساؤل تختلف تبعا لموقف القوانين المقارنة ففي كل من القانون المدني الجزائري والعراقي والمصري لا توجد نصوص خاصة تحكم هذه المسألة وبالتالي فلابد من الرجوع إلى القواعد العامة والتي تقضي "بأن العقد شريعة المتعاقدين لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون"[2]، فالأصل العام لا يجوز لوكالة السياحة والأسفار تعديل شروط ومواصفات الرحلة إلا بموافقة السائح وإلا تنهض مسؤوليتها العقدية[3].

ومن جهة أخرى يجب علينا الرجوع إلى الأحكام الخاصة بالوكالة، المقاولة والنقل للوقوف على مدى إمكانية تعديل العقد من جانب الوكيل أو المقاول أو الناقل باعتباره أن الوصف القانوني للعقد قد يندرج ضمن واحد من الأوصاف القانونية الثلاثة.

وإن كانت جل القواعد العامة في التشريعات العربية المقارنة لا تسمح لوكالة السياحة والأسفار بتعديل شروط ومواصفات الخدمة وإن خالفت الوكالة السياحية هذا المنع تقوم مسؤوليتها قبل السائح لإخلالها بإلتزامها بالدقة في تقديم الخدمة.

---

[1] – حكم للمحكمة العليا الأمريكية عام 1961؛ نقل عن بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص296.

[2] – عملا بأحكام المادة 106 ق.م.ج، المقابلة لنص المادة 1/146 ق.م.ع، و نص المادة 1/147 ق.م.م؛ أنظر في ذلك ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص188.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع نفسه، ص ص188–189.

إلا أن الأمر يختلف في التشريع الفرنسي حيث عرض المشرع الفرنسي للحالة التي تقوم فيها وكالة السياحة والأسفار بتعديل شروط ومواصفات الخدمة منظما إياها بأحكام خاصة فرق فيها بين الحالة التي تقوم فيها وكالة السياحة والأسفار بتعديل الخدمة قبل البدء في تنفيذ الرحلة وبين حالة تعديل الخدمة أثناء تنفيذها.

ففي الحالة الأولى أجازت المادة الثامنة من القرار الصادر في 1982/06/14 لوكالة السياحة والأسفار تعديل الخدمة أو بعض برامجها قبل بدئها وأعطت الخيار للسائح بين عدم الاشتراك في الرحلة أو بعبارة أخرى أعطته الحق في رفض الخدمة المعدلة واسترداد ما دفع وبين أن يختار قبول الخدمة المعدلة مع تحمله ما يترتب على التعديل من زيادة في التكاليف أو استرداد الفارق إذا ترتب على التعديل نقصان تكاليف الخدمة المقدمة[1].

أما في الحالة الثانية فقد تعرضت المادة التاسعة من القرار 1982/06/14 لحالة تعديل الخدمة من جانب وكالة السياحة والأسفار بإرادتها المنفردة أثناء تنفيذها للخدمة، ومضمون ما جاء في المادة التاسعة أن التعديل متى تعلق بالعناصر الجوهرية كان للسائح أن يسترد مقابل الخدمات التي ألغيت ولم تقدم خدمات أخرى بديلة عنها، وبالمقابل لو أن خدمات أخرى بديلة كانت قد قدمت ولكنها أكثر تكلفة فإن الزبون غير ملزم بدفع الفارق في التكاليف، ويعلل موقف المشرع الفرنسي هذا بأن الزبون لم يطلب تعديل الخدمة بل أن وكالة السياحة والأسفار قد انفردت بحق تعديلها فعليها أن تتحمل ما يترتب على هذا التعديل من زيادة في التكاليف كما أنه من النادر أن تقوم وكالة السياحة والأسفار بتعديل يترتب عليه نفقات إضافية تقع على عاتقها[2].

وفي المقابل منعت الفقرة الثانية من المادة التاسعة من قرار 1982/06/14 السائح من تعديل الخدمة بإرادته المنفردة وأوجبت موافقة وكالة السياحة والأسفار على طلب التعديل فقضت بأن نفقات التعديلات التي لا توافق عليها وكالة السياحة والأسفار تقع على عاتق السائح وحده ودون أن يكون له حق مطالبة الوكالة باسترداد نفقات الخدمات التي لم يستفد منها بسبب التعديل[3].

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص194.

[2] – عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص212، هامش583.

[3] – ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص195.

وعلى هذا الأساس إن قامت وكالة السياحة والأسفار بتعديل الخدمة أثناء تنفيذها يكون للسائح بعد عودته إلى أرض الوطن أن يطلب استرداد قيمة الخدمات التي لم تنفذ مع حقه في التعويض عن ما أصابه من أضرار مالية أو أدبية .

هذا وقد أعاد المشرع الفرنسي إعادة صياغة هذه الأحكام مرة أخرى في القانون الصادر في 1992/07/13، فألزم وكالة السياحة والأسفار في حالة تعديلها للخدمة أن تبادر بالسرعة الممكنة إلى إبلاغ السائح بتعديله لبرنامج الرحلة على أن يتم إبلاغه بذلك كتابة، وفي ضوء ذلك يكون للسائح أن يحدد رغبته وفق ما تقدم[1].

ثانيا: التنفيذ الجزئي للعقد السياحي

إذا كان الإعداد والتنفيذ المعيبين، يفترض أن التنفيذ كامل في كميته ولكنه كان معيبا في نوعيته[2]، أي أن وكالة السياحة والأسفار تقوم بتنفيذ جميع فقرات الرحلة ولكن بصورة غير صحيحة لاتصل إلى الدرجة المعهودة[3]، فإن عدم التنفيذ الجزئي يعني أن وكالة السياحة والأسفار لم تقم بتنفيذ بعض مفردات أو بنود العقد، كأن لا تتم زيارة مدينة معينة كان مقررا زيارتها ضمن البرنامج أو الإعراض عن تقديم عرض مسرحي أو اختصار مدة الرحلة عدة أيام إذ أن الوكالة قد تتخلف عن أداء بعض ما ألتزمت به في مواجهة السائح[4].

خلاصة القول أنه في حالات التنفيذ المعيب أو عدم التنفيذ الجزئي، كثيرا ما تدعي وكالات السياحة والأسفار أن إخلالها بتنفيذ إلتزاماتها مرجعه سبب أجنبي لا دخل لإرادتها فيه، كما لو كان الفندق الممتاز الذي قرر نزول السائحين به قد احترق واضطرت الوكالة إلى إنزال السائحين في فندق متواضع لأنها لم تجد فندقا ملائما رغم اجتهادها في ذلك، أو كان اختصار مدة الرحلة يرجع إلى حالة البحر التي جعلت السفينة التي تقل السائحين تضطر إلى تغيير خط سيرها، فابتعدت بالتالي عن الخط الأصلي الذي كان مقررا إتباعه، واتخذت طريقا أقصر، الأمر الذي أدى إلى استبعاد زيارة بعض المدن أو النزهات، فإن لم تتوفر حالة القوة القاهرة أو سبب أجنبي أيا

[1] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص187.

[2] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص153.

[3] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص213.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص297.

كان، كانت وكالة السياحة والأسفار مسؤولة، متى أثبت السائح خطأ وكالة السياحة والأسفار ويتم الإثبات عن طريق الخدمات المقرر تقديمها والخدمات التي قدمت فعلا من حيث النوعية[1].

فضلا عن ذلك، فإن الهدف الأساسي من عقد السياحة والأسفار هو تحقيق التسلية والترفيه وهو الهدف النهائي والأسمى من السياحة في جميع الأحوال، ونتيجة لذلك، فإن وكالة السياحة والأسفار لا تلتزم في مواجهة السائح بمجرد نقله من مكان إلى آخر أو حجز غرفة في فندق ما. وإنما يجب أن تكون مثل هذه الخدمات وسيلة لا غاية تشكل الهدف النهائي للسائح بتحقيق متعة تتمثل في تنفيذ برنامج الرحلة المعد من زيارات سياحية، أثرية، جولات بحرية، نزهات، عروض مسرحية[2]. وبناء عليه فإن حرمان السائح من هذه الرفاهية أو المتعة بصورة كلية أو جزئية تمثل بما لا يقبل الشك ضررا معنويا يستوجب التعويض[3].

وترجع أهمية التعويض عن هذا الضرر في نطاق العقد السياحي إلى الطبيعة الخاصة لهذا العقد، الذي يهدف أساسا إلى إشباع حاجة السائح النفسية في التمتع بخدمة السياحة التي تقدمها وكالة السياحة والسفر وهو مالا يقدمه عقد آخر للسائح.

عليه فإن الحكم بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الضرر الأدبي الذي يتمثل بحرمان السائح في نزهة بحرية من اجتياز المناطق الجليدية الساحلية الذي تمثل له ليس فقط في الرغبة في اجتياز هذه المناطق، فحسب بل الغاية التي ينشدها والباعث على التعاقد عنده، فالحرمان من الترفيه والراحة التي ينشدها من زيارة هذه المناطق التي لا تتكرر كثيرا، ويمثل إخلال وكالة السياحة في تنفيذ ما إلتزمت به تجاه السائح وهو إخلال يستوجب مسؤوليتها[4].

إذن فالضرر المعنوي، وإن كان يمس الجانب الاجتماعي للذمة المعنوية أو الأدبية فهو قد يقوم وحده غير مصحوب بأضرار مادية[5]، و يتمثل في حالة الإحباط وخيبة الأمل وعدم رضى

[1] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص154.

[2] – عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص215.

[3] – بإمكان الزبون أو السائح المطالبة بالتعويض عن الضرر المعنوي وقد اعترف بذلك المشرع الجزائري في القانون رقم 10/05 المؤرخ في 2005/06/20 وذلك ضمن نص المادة 182 مكرر ق.م.ج، وكذا المادة 205 ق.م.ع و المادة 1/222 ق.م.م؛ أنظر في ذلك إبراهيم سيد أحمد، الضرر المعنوي فقها وقضاء، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2008، ص31.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص298.

[5] – إبراهيم سيد أحمد، الضرر المعنوي فقها وقضاء، المرجع السابق، ص15.

السائح عن الرحلة التي كان ينتظرها ومعول عليها بالراحة والترفيه كأساس عند تعاقده مع وكالة السياحة والأسفار.

المطلب الثاني: المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

لما كانت إلتزامات وكالة السياحة والأسفار في الرحلات الشاملة متعددة ومتنوعة، فإنه من النادر أن تتولى أداء هذه الخدمات بنفسها، لأن ذلك يقتضي منها أن تكون على مقدرة اقتصادية كبيرة جدا تسمح لها بامتلاك وسائط نقل وفنادق وإقامة أو قرى سياحية فضلا عن المطاعم وأماكن الترفية وهو أمر لاشك في كونه بعيد الاحتمال.

لذلك تسعى وكالة السياحة والأسفار لتستعين وتتعهد إلى الغير كالناقل والفندقي والمرشد السياحي وغيرهم لتقديم كل أو بعض الخدمات التي تتضمنها الرحلة السياحية، على أن تقوم وكالة السياحة والأسفار بتنظيم برنامج الرحلة وتنسيقه بالاتفاق مع مقدمي الخدمات في سبيل تقديم أفضل الخدمات والحصول على إرضاء السائح[1].

غير أن الرضا قد لا يتحقق دائما، فقد يشكو الزبون من سوء الخدمات المقدمة وأنه لم يحصل على خدمة جيدة على واسطة النقل وأثناء الإقامة في الفندق إلى غير ذلك، مما يدفعنا إلى التساؤل حول من يتحمل مسؤولية هذه الأخطاء، ويلزم تبعا لذلك بدفع التعويض المستحق للسائح المضرور، وعلى أي أساس تقوم هذه المسؤولية؟ أو بعبارة أخرى، فهل يمكن القول بوجود مسؤولية عقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الأشخاص الذين عهدت إليهم بتنفيذ بعض إلتزاماتها؟

للإجابة عن السؤال أعلاه سنبحث المقصود بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير[2] لوكالة السياحة والأسفار، وشروط قيام هذه المسؤولية، فضلا عن نطاقها وهذا وفق الفروع الآتية.

---

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص207.

[2]– لم تكن المسؤولية عن فعل الغير عقديا معروفة في الفقه الفرنسي حتى عهد قريب، ولم يكن الشراح هناك يميزون بين المسؤولية عن فعل الغير عقديا وتقصيريا بل كانوا يطبقون في الحالتين قواعد المسؤولية التقصيرية، وقد أشار الفقيه الفرنسي Becqué إلى هذا الموضوع في المجلة الفصلية للقانون المدني ونشر مقالا ميز فيه بين المسؤولية التقصيرية والمسؤولية العقدية عن فعل الغير وبين أن الأشخاص الذين يسأل عنهم الإنسان مسؤولية تقصيرية وردوا في نص المادة 1384 على سبيل الحصر. بينما الأشخاص الذين يسأل عنهم عقديا غير محصورين وقال " إن كل شخص يستعين به المدين في تنفيذ إلتزامه، يكون المدين مسؤولا عنه إذا أخل بالتزام ناشئ عن العقد بشرط ألا يكون الشخص الذي يخل بالالتزام أجنبيا عن المدين وإلا اعتبر إخلاله بالالتزام من قبل فعل الغير الذي يؤدي إلى الإعفاء من المسؤولية"، أنظر في ذلك علي علي سليمان، دراسات في المسؤولية المدنية في القانون المدني الجزائري: المسؤولية عن فعل الغير، المسؤولية عن فعل الأشياء، التعويض، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1984، ص ص75–76.

الفرع الأول: المقصود بالمسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

يراد بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير[1] عموما "مسؤولية المدين في إلتزام عقدي عن فعل شخص آخر غيره ممن يقومون مقامه في تنفيذ هذا الإلتزام، أو من يساعدون في تنفيذه، أو عن فعل الأشخاص الذين يمارسون بالاشتراك مع المدين حقا اكتسبه هذا الأخير بواسطة العقد"[2]، وأدى سلوك واحد من هؤلاء إلى الإخلال بالإلتزامات التي يفرضها العقد على المدين[3].

ومن ثم ينبغي ألا يكون المدين (وكالة السياحة والأسفار) قد ارتكب خطأ يمكن أن ينسب إليه وإلا كنا أمام مسؤولية عقدية عن الفعل الشخصي، وبالتالي فإنه لا يمكن للمدين أن يتخلص من عبء المسؤولية عن فعل الغير بإثبات أنه لم يخطئ، فالخطأ شرط في فعل الغير[4].

بناء عليه، فإن وكالة السياحة والأسفار تسأل عن أفعال مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم في تنفيذ العقد، وتظهر أهمية هذه المسؤولية بصفة خاصة بالنسبة للرحلة السياحية الشاملة التي تنظم خارج حدود الدولة ويرتكب خلالها مقدم الخدمة (ناقلا أو فندقيا أو مرشد سياحي) في البلد الأجنبي فعلا يلحق أضرارا بالسائح الذي يكون أمام نوعين من الصعوبات إن أراد اللجوء إلى القضاء فمن ناحية يعترضه اختلاف النظام القضائي، فضلا عن عائق اللغة على فرض أن السائح أجنبي اللغة، ومن ناحية أخرى قد لا يستطيع الحصول على التعويض المناسب، ومما يزيد من هذه الأهمية أن السائح عند التعاقد مع وكالة السياحة والأسفار لا يكون متيسرا له أن يعرف دائما مقدمي الخدمات الذين تعهد إليهم الوكالة بتنفيذ برنامج الرحلة، فإنه (السائح) كمن يقوم بشراء منتج (الخدمة السياحية) عن بعد.

وتجدر الإشارة إلى أنه هناك خلاف فقهي حول الأساس الذي تقوم عليه المسؤولية عن فعل الغير، فهناك من اعتبرها قائمة على أساس خطأ المدين[5]، الذي يتعهد للدائن بتنفيذ الالتزامات التي

---

[1]- H.Capitant, F.Terré/Y.Lequette, Les Grands Arrêts de la Jurisprudence Civile, tome2, Obligations Contrats spéciaux sûretés, 11eme édition, Dalloz, Paris, France 2013, p p353-354.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص300.

[3] – رغم وضوح ودقة هذا التعريف فهو أفضل ما قيل في تحديد المقصود بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير، إلا أنه أغفل في الوقت نفسه الإشارة إلى حق المدين بالإلتزام العقدي في الرجوع بالمسؤولية عن الشخص الذي كان فعله أو خطأه السبب في الإخلال بالإلتزام العقدي لمطالبته باسترداد ما دفعه من تعويض الدائن. لذا رأى محمد حنون جعفر إضافة عبارة مع ضمان حق المدين في الرجوع بالمسؤولية على الشخص الذي كان فعله السبب في الإخلال بإلتزامه العقدي؛ أنظر في ذلك محمد حنون جعفر، مسؤولية المقاول العقدية عن فعل الغير–دراسة مقارنة –، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان 2011، ص64.

[4] – عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص262.

[5] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص301.

يلقيها العقد على كاهله وهو ملزم بتنفيذ ما تعهد به فإذا لم يقم بتنفيذ ما تعهد به، كان مخطئا وحقت عليه المسؤولية، ولا يهم الدائن على الإطلاق أن يكون عدم التنفيذ أو الإخلال به ناجما عن فعل المدين نفسه أو نتيجة فعل الغير ما دام فعل الغير هذا لا يعتبر في نظر القانون قوة قاهرة[1]، والبعض الآخر رأى أنها قائمة على فكرة إلتزام المدين بتحقيق نتيجة، فالمدين قد وعد بتحقيق نتيجة معينة، وإن عليه أن يقوم بتحقيق ما وعد به، ولا يهم الدائن بعد ذلك الوسائل التي يستعين بها من أجل تحقيق هذه النتيجة، فإذا لم تتحقق النتيجة، فإن ذلك يعني أن المدين لم ينفذ إلتزامه سواء كان ذلك يرجع إلى خطأ المدين المباشر أم إلى فعل أو خطأ أولئك الذين استعان بهم لمساعدته في تحقيقها وفشلوا في ذلك[2].

بينما رآها البعض الآخر أنها قائمة على أساس فكرة النيابة وهي ما ذهب إليه الأستاذان "هنري وليون مازو"، أن القاعدة العامة أو هذا المبدأ العام يقضي بأنه عندما ينوب شخص عن غيره فإنه يحل محله قانونا، إذ ليست النيابة إلا إقامة شخص مقام غيره في تصرف من التصرفات أو أمر من الأمور. فتندمج شخصية الأصيل وشخصية النائب فيعتبر ما صدر من النائب من فعل أو تصرف كأنه صدر من الأصيل نفسه، فعندما لا يقوم نائب المدين الذي تدخل في تنفيذ ما على هذا المدين من التزام بهذا التنفيذ فإن إخلاله هذا يعتبر كما لو كان قد صدر من المدين نفسه ويصبح الخطأ الصادر عن النائب خطأ تعاقديا صادرا عن المدين نفسه[3].

وذهب آخرون إلى إقامتها وفاقا لنظرية تحمل التبعة، واعتمد عليها أغلب الفقهاء كأساس للمسؤولية العقدية عن فعل الغير متأثرين بالمبدأ القديم الذي يقول "الغرم بالغنم" ومن ناحية استجابة لمقتضيات العدالة التي تقتضي أن الشخص الذي يجني المنافع يجب عليه أن يتحمل المخاطر، فالمدين الذين يستعين بالمساعدين لتنفيذ إلتزامه العقدي وبالتالي لتحقيق مصلحته عليه أن يتحمل مخاطر ذلك حتى ولو لم يصدر منه أي خطأ وقد اعتبر الأستاذ "Soarec" أن المدين

[1] – حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية، الجزء الرابع : المسؤولية عن فعل الغير، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2006، ص60.

[2] – محمد حنون جعفر، المرجع السابق، ص195.

[3] – حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية ، ج4، المرجع السابق، ص63.

الذي استعان بالغير لتنفيذ إلتزامه يجب عليه أن يتحمل الأضرار الناتجة عن الأخطاء الصادرة عنهم فيكون مرتكبا لتلك الأضرار بطريقة غير مباشرة[1].

ويذهب رأي آخر إلى أن الأساس هو الضمان الضمني، ففي نطاق الالتزامات التعاقدية وعد المدين دائنه – وعدا ضمنيا– بضمان أفعال مساعديه أو معاونيه الذين يتدخلون في تنفيذ ما عليه من إلتزام، وعلى هذا الأساس يكون المدين قد أخذ على عاتقه مسؤولية تعويض الدائن عن كل إخلال أو تقصير يقترفه أحد هؤلاء الأعوان أو المساعدين لأنه ضامن لفعلهم، فإن لم يف بتعهده هذا يكون مخطئا وبالتالي مسؤولا عن تعويض الدائن عما لحقه من ضرر[2].

وأخيرا، قيل أن الأساس لهذا النوع من المسؤولية هو الضمان القانوني أي أن الأساس الحقيقي للمسؤولية عن فعل الغير هو القانون نفسه وأن الاعتبارات تنشأ عن الحرص على تحقيق العدالة والمصلحة العامة، فالمدين هو الأجدر بتحمل تبعة الأفعال الضارة الصادرة ممن يستعين بهم لتنفيذ إلتزاماته، ذلك لأن إثبات الخطأ في جانبه في اختيار ورقابة هؤلاء غالبا ما يكون عسيرا لاسيما في الصناعات الكبيرة ولأنه هو المستفيد من عمله، ولأن مقتضيات التطور الاقتصادي تدعو إلى ذلك. ومن هنا جاءت ضرورة مساءلة أرباب المهن عن أخطاء من يستعينون بهم بصورة مطلقة وقد قال الفقيه "بيكه" رغم الانتقادات الموجهة لها إلا أنها كانت صالحة اجتماعية واقتصادية فلا مانع من أن يكون أساسا قانونيا لأن القانون يولد في المجتمع ويعبر عن حاجات اجتماعية، والقانون وحده هو الذي يفرض على المدين ضمان أفعال الغير. أراد المدين أم لم يرد وإذا كان من الممكن للمرء أن يتحدث عن الضمان فإن الضمان ليس إلا ضمانا قانونيا[3].

غير أن احتدام هذا الجدل الفقهي لا فائدة منه في ظل وجود نص تشريعي واضح يقرر مبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير والأساس الذي تقوم عليه، حيث نجد حكم الفقرة الثانية من المادة 178 من القانون المدني الجزائري أشارت إلى جواز اشتراط الإعفاء من المسؤولية الناجمة عن

[1] – بثينة الرخوي، المسؤولية العقدية عن فعل الغير، رسالة لنيل شهادة الدراسات المعمقة في الحقوق، شعبة القانون الخاص، جامعة تونس3، السنة الجامعية 1996–1997، ص ص59– 60.

[2] – حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية، ج4، المرجع السابق، ص61؛ محمد حنون جعفر، المرجع السابق، ص ص210–211.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص221–222.

غش أو خطأ جسيم يقع من أشخاص يستخدمهم المدين لتنفيذ إلتزامه[1]، وبمفهوم المخالفة يكون المدين مسؤولا كقاعدة عامة عن أخطاء هؤلاء ولا يجوز له اشتراط الإعفاء من المسؤولية عن أفعالهم[2].

والتي تقابلها نص المادة 259 من القانون المدني العراقي[3] والفقرة الثانية من المادة 217 من القانون المدني المصري[4]. وبالتالي فعند النظر في هذه النصوص نجد أن المشرع عندما نص على جواز إعفاء المدين من المسؤولية عن الغش والخطأ الجسيم الذي يقع من الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ إلتزامه، يعني ضمنا أنه مسؤول عن خطأ هؤلاء في حالة ارتكابهم الغش أو الخطأ الجسيم[5].

ولما كانت هذه المواد مبدأ عاما للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، فليس هناك ما يمنع من تطبيقها على العقد السياحي، حيث تعتبر وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن خطأ الأشخاص الذين تعهد إليهم تنفيذ كل إلتزاماتها أو جزء منها في مواجهة السائح وقد أقر المشرع الجزائري ذلك بإصداره قانون رقم 05/90 المؤرخ في 1990/02/19 المتعلق بوكالات السياحية والأسفار، فقد نص في المادة 10 منه على أن وكالة السياحة والأسفار تكون مسؤولة عن كل ضرر يصيب السائح بسبب عدم الوفاء الكلي أو الجزئي بإلتزاماتها، ومسؤولة عن كل ضرر يلحقه بالسائح كل مقدم خدمات استعانت به الوكالة بمناسبة تنظيم السفر.

ثم جاء القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار الذي ألغى هذا القانون كلية بموجب المادة 47 منه، حيث أكد أن وكالة السياحة والأسفار مسؤولة شخصيا تجاه السائح، بصرف النظر عما كانت هي من قدمت الخدمة أم لا، أو كانت قد عهدت

---

[1] – علي علي سليمان، المرجع السابق، ص80.

[2] – طبقا للمادة 2/178 ق.م.ج التي تنص على أنه "وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ إلتزامه التعاقدي إلا ما ينشأ من غشه، أو عن خطئه الجسيم غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفاءه من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ إلتزامه".

[3] – طبقا للمادة 259 ق.م.ع التي تنص على أنه "يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من كل مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ إلتزامه التعاقدي التي تنشأ عن غشه أو عن خطأه الجسيم ومع ذلك يجوز للمدين أن يشترط عدم مسؤوليته عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ إلتزامه". انظر في ذلك سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص205 .

[4] – طبقا للمادة 2/217 ق.م.م التي تنص على أنه "يجوز للمدين أن يشترط عدم مسؤوليته عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ إلتزامه". أنظر في ذلك عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص ص264-265.

[5] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص250.

بتنفيذ الرحلة إلى أشخاص آخرين، فتعتبر مسؤولة عقديا عن أي ضرر يلحق زبائنها أثناء تنفيذ الإلتزامات المعهود بها إليهم وهذا بموجب المادة 21 من قانون 06/99، وبذلك تكون أساس المسؤولية العقدية عن فعل الغير لوكالة السياحة والأسفار[1].

غير أنه يؤخذ على هذا النص أن أحكامه لا يمكن تطبيقها إذا اقتصر الدور المنوط بوكالات السياحة والأسفار على أعمال الوكالة، أو الوساطة كحجز تذاكر السفر، أو الغرف بالفنادق أو أماكن الحفلات الترفيهية.... وغيرها باسم ولحساب السياح، مما يتعين الرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني[2]. إذ لا يمكن للسائح الرجوع على وكالة السياحة والأسفار متى احترمت الحدود المرسومة لها من طرفه لكن في حالة ما إذا لم يحدد السائح ناقلا معينا بالذات أو فندقا محددا، فتكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن سوء اختيارها لهؤلاء.

أما التقنين المدني الفرنسي، فلم يرد به أي نص عام يقرر مبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير[3]، هذا وإلى غاية صدور القرار المؤرخ في 1982/06/14، المتعلق بالشروط العامة التي تحكم العلاقات بين وكالات السياحة والأسفار والزبائن، والتي تقضي بموجب نص المادة 3/15 منه باعتبار أن مقدمي الخدمات السياحية الذين تعهد إليهم وكالات السياحة والأسفار تنفيذ برنامج الرحلة، ليسوا من الغير ولا يحولون دون قيام مسؤولية الوكالة المذكورة عن ضمان حسن تنفيذ الرحلة أو الإقامة المتفق عليها، وذلك دون أن ينص صراحة على أنها مسؤولة عن الأفعال الصادرة منهم والتي تسبب ضررا للزبائن[4].

وقد ورد التنصيص على مبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير في مرحلة صدور التوجيه الأوروبي رقم 314/90 المؤرخ في 1990/06/13 المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة إذ نصت الفقرة الأولى من المادة الخامسة منه على إلتزام الدول الأعضاء باتخاذ الإجراءات الضرورية التي تكفل إلتزامات وكالات السياحة والأسفار بضمان حسن تنفيذ الإلتزامات المتولدة

[1] – وسيلة بن جدو، المرجع السابق، ص101.

[2] – عملا بأحكام المادة 74 ق.م.ج.

[3] – عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص264.

[4] - L'agence de voyage est garant de l'organisation du voyage et de séjour et responsable de la bonne exécution à l'exception de force majeur, cas fortuits, ou faits de tiers et rangers à la fourniture des prestations, ou contrat de voyage ; Py Pierre, Op.cit, p289.

عن عقد الرحلة، سواء تعلقت بوكالة السياحة والأسفار مباشرة أم تعلقت بأشخاص آخرين عهد إليهم تنفيذها إذ يجوز لوكالة السياحة والأسفار الرجوع بالتعويض عن هؤلاء الأشخاص[1].

وعملا بتوصيات التوجيه الأوروبي، أصدر المشرع الفرنسي القانون رقم 645/92 المؤرخ في 13 /1992/07 المتضمن شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامات، مكرسا في المادة 23 منه ما نصت عليه الفقرة الأولى من المادة الخامسة من التوجيه الأوروبي السالفة الذكر، بجعل وكالة السياحة والأسفار مسؤولة بقوة القانون في مواجهة السائح عن حسن تنفيذ برنامج الرحلة المتفق عليه في العقد، سواء قامت بتنفيذه شخصيا أو عن طريق أشخاص آخرين، وبذلك يكون المشرع الفرنسي قد كرس مسؤولية وكالة السياحة والأسفار العقدية عن فعل الغير (مقدمي الخدمات السياحية) الذين تلجأ إليهم لتنفيذ إلتزاماتها وذلك دون حاجة إلى إثبات الخطأ الصادر عن هؤلاء، وإنما يكفي السائح فقط إقامة الدليل على عدم تنفيذ الإلتزام أو تنفيذه تنفيذا معيبا[2].

ومن تطبيقات القضاء الفرنسي في الحكم بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل مقدمي الخدمات الذين تعهد إليهم تنفيذ كل أو جزء من إلتزامات عقد السياحة، فثبتت مسؤولية الوكالة في حالة سقوط سائح في مصعد آلي في الفندق[3]، أو سقوطه في حفلة نظمها فندق كان يقيم فيه وفقا لعقد السياحة المبرم مع وكالة fram التي يقع عليها واجب السهر على التنفيذ الحسن للإقامة في الفندق مقدم الخدمة وتكون مسؤولة بقوة القانون في حالة تضرر السائح[4]، وكذلك في حالة سقوط السائحة في سلم الفندق دون إثبات الوكالة لخطأ منها أو خطأ الغير أو القوة القاهرة، أو مسؤولية الوكالة عن عدم قدرة شركة الطيران على نقل السياح إلى مكان الصيد بسبب عطل الطائرة، أو مسؤوليتها عما لحق السائح من ضرر بسبب تعرضه لعضة سمك كان من المفروض أن يمنعه صاحب المركب من اصطيادها[5].

---

[1] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص ص228–229.

[2]– أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع نفسه، ص229 ؛ Py Pierre, Op.cit, p290

[3] –Cass. Civ 03/05/2000.

[4] –Cass. Civ 12/01/1999.

[5] –Cass. Civ 02/11/2005.

القرارات القضائية نقلت عن دلال يزيد، المرجع السابق، ص142.

الفرع الثاني: شروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

إذا كانت المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الأشخاص الذين عهدت إليهم تنفيذ إلتزام تعاقدي من الإلتزامات الناشئة عن العقد السياحي، لا تكون إلا في الرحلات السياحية الشاملة، كما سبق الذكر، فإن هذه المسؤولية لا تتحقق إلا إذا توافرت الشروط التالية :

01- تقوم المسؤولية العقدية عن فعل الغير عندما يتدخل الغير في تنفيذ الإلتزام الذي نشأ بين المدين والدائن متى كانت لهذا الغير علاقة قانونية تربطه بالمدين خاصة بموضوع الإلتزام، وذلك بأن يعهد المدين إلى هذا الغير بتنفيذ الإلتزامات التي يولدها العقد الذي يربطه بالدائن، وعلى هذا الأساس لا يعتبر من الغير الذي يسأل المدين عن فعله مسؤولية عقدية كل شخص يزج بنفسه في العلاقة القائمة بين الدائن والمدين دون أن يستدعيه الأخير للتدخل ودون أن يكون له أية علاقة قانونية تربطه بالمدين فيما يتعلق بتنفيذ الإلتزام، بل على العكس من ذلك قد يكون تدخل هذا الغير سببا أجنبيا يحول دون قيام مسؤولية المدين كما سبق الإشارة إليه، وعلى ذلك فالمسؤولية العقدية عن فعل الغير تتحقق إذا استخدم المدين أشخاصا غيره في تنفيذ إلتزامه فيكون مسؤولا مسؤولية عقدية عن خطأ هؤلاء الأشخاص[1].

كما لا يقصد بالغير تابعي وكالة السياحة والأسفار لأن المسؤولية التي تنشأ عن خطأ أحد هؤلاء تكون مسؤولية شخصية للوكالة وليست مسؤولية عقدية عن فعل الغير، كأن تكون الوكالة مالكة للفندق الذي يقيم فيه السائح ووقع له ضرر أثناء الإقامة في الفندق، فتسأل الوكالة مسؤولية شخصية ولا مجال لمسؤوليتها العقدية عن فعل الغير ذلك لأن منفذ الإلتزام ليس من قبيل الغير بل من مستخدمي الوكالة[2].

02- أن يعهد المدين إلى الغير تنفيذ إلتزامات يولدها العقد، وبالتالي لا تقوم المسؤولية العقدية عن فعل الغير إذا كان المدين ممنوعا بنص في القانون أو العقد أو بحكم طبيعة الإلتزام من الرجوع إلى الغير لإحلاله محله في تنفيذ بعض الإلتزامات التي يولدها العقد. ذلك أن المدين

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص210-211؛ ويرى حسن علي الذنون أن الأشخاص الذين يدخلهم المدين في تنفيذ التزاماته نوعان 1) البدلاء : فهم أولئك الأشخاص المستقلين الذين كلفهم المدين بتنفيذ كل العقد أو بعضه 2) المساعدون: أولئك الأشخاص الذين يعاونون المدين في تنفيذ التزامه كمساعدي الفندقي في تنفيذ التزاماته اتجاه النزيل ؛ انظر في ذلك حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية، ج4، المرجع السابق، ص ص68-69 .

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص308؛ دلال يزيد، المرجع السابق، ص142.

بإلتزام تعاقدي إذا منع من إدخال غيره لتنفيذ إلتزامه، وخالف هذا المنع يعد مسؤولا عن خطئه الشخصي لا عن خطأ ارتكبه الغير[1].

وخير مثال على ذلك دور وكالة السياحة والأسفار في الرحلات الشاملة كمقاول سياحي يجوز له أن يعهد بتنفيذ العمل أو جزء منه إلى مقاول فرعي – مقدمي الخدمات – إذا لم يمنعه شرط في العقد السياحي، ومع ذلك يبقى مسؤولا عن أعمال المقاول الفرعي تجاه رب العمل – السائح –[2]، وقياسا على ذلك يمكن القول أنه ليس هناك ما يمنع تضمين العقد السياحي شرطا مؤداه منع وكالة السياحة والأسفار من اللجوء إلى تنفيذ إلتزامها عن طريق الغير.

03- أن يصدر عن الغير الذي أنيط به تنفيذ الالتزام خطأ، فلا مجال للبحث في المسؤولية المدنية إلا إذا توفرت أركانها ومنها ركن الخطأ الذي يقع على المتضرر إثباته في جانب الغير[3].

أخيرا نخلص إلى القول أن قيام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير تكون في الرحلات السياحية الشاملة، وفقا لشروط قيام هذه المسؤولية بوجه عام أن تعهد وكالة السياحة والأسفار إلى الغير بتنفيذ الإلتزامات الناشئة عن العقد، وأن يكون مرخصا للمدين (وكالة السياحة والأسفار) أن يعهد إلى غيره بتنفيذ هذه الإلتزامات ولا يكون هناك اتفاق في العقد أو طبيعة الإلتزام تحظر عليه ذلك. ويصدر خطأ عن مقدمي الخدمات يلحق ضررا بالسائح أثناء تنفيذ الإلتزامات الموكلة إليهم أو بسبب تنفيذها وعلى أية حال يمكن للوكالة التخلص من هذه المسؤولية إذ أثبتت أن الضرر الذي لحق بالسائح لسبب أجنبي لا يد لها فيه.

الفرع الثالث: نطاق المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

بعد أن توصلنا إلى القول بقيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير ممن تستعين بهم لتنفيذ الإلتزامات والخدمات التي تقع على عاتقها أصلا اتجاه السائح سواء النظر إلى وجود مبدأ عام ضمنا[4]، أو وجود نص خاص بخصوصها في قانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار[5].

---

[1] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص233.

[2] – عملا بأحكام المادة 564 ق.م.ج.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص211.

[4] – عملا بأحكام المادة 2/178 ق.م.ج.

[5] – و كذا القانون الفرنسي الخاص بوكالات السياحة والسفر رقم 645/92 لسنة 1992؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص309.

يلاحظ أن مسألة مدى مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير من ناقل أو فندقي أو صاحب مطعم أو مرشد سياحي، يمكن أن تعرض له في الفرض الذي يدعي فيه السائح أنه لم يحصل على الخدمة المتفق عليها مع وكالة السياحة والأسفار في فندق إقامته، أو يشتكي من سوء وسيلة النقل أثناء الجولات السياحية لزيارة المدن والمواقع والآثار والمعالم وغيرها، أو لم يحصل إطلاقا على الخدمات التي كان ينتظرها من الرحلة، أو يدعى أنه فقد أمتعته أو أصابه ضرر جسدي أثناء الإقامة في الفندق أو أثناء انتقاله من موقع لآخر[1].

فهل يجوز له أن يرفع دعوى تعويض الضرر الذي أصابه ضد وكالة السياحة والأسفار باعتبارها مسؤولة عن أفعال صاحب الفندق والناقل والمرشد السياحي وغيرهم؟

وهل يجوز للوكالة أن تدفع المسؤولية على أساس عدم وجود رابطة عقدية بينها وبين هؤلاء؟

إن الإجابة عن هذه التساؤلات تقتضي منا التفرقة بين عدة فروض تبعا إلى الدور الذي تأخذه وكالة السياحة والأسفار على عاتقها والذي لا يخرج عن أحد الأمرين، فإما أن تكون وسيطا في تقديم الخدمة السياحية، وإما تكون مقدم فعلي للخدمة السياحية.

وعليه يمكن مناقشة نطاق مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن أخطاء من تستعين بهم على النحو الآتي:

الحالة الأولى: وهي التي تعتبر فيها وكالة السياحة والأسفار بمثابة الوكيل عن السائح، فتبرم التصرفات باسمه ولحسابه، وبالتالي يكون دورها قد اقتصر فقط على الوساطة بينه وبين الناقل أو صاحب الفندق وغيرهم، وبالتالي لا تكون مسؤولة كقاعدة عامة عن عمل هؤلاء[2].

الحالة الثانية: إذا كان الأشخاص الذين عهدت إليهم وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ كل أو جزء من الالتزامات الناشئة عن العقد السياحي تابعين لها، كانت الوكالة في نظر بعض الفقهاء مسؤولة في مواجهة السائح المضرور طبقا لقواعد مسؤولية المتبوع عن فعل التابع[3].

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص309–310.

[2] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص179.

[3] – عملا بأحكام المادة 136 ق.م.ج، المقابلة لنص المادة 219 ق.م.ع، المادة 174 ق.م.م؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص310، هامش1.

الحالة الثالثة: إذا أهملت أو قصرت وكالة السياحة والأسفار في اختيار الفندق الملائم أو الناقل أو المرشد السياحي، اعتبرت مسؤولة عن مواجهة السائح المضرور عن سوء اختيار من عهدت إليهم بتنفيذ كل أو بعض التزاماتها الناشئة عن العقد السياحي وذلك وفقا لقواعد المسؤولية العقدية عن الخطأ الشخصي (الإهمال وعدم التصبر)، سواء اعتبرت وكيلا أو ناقلا أو مقاولا، لأن الخطأ في اختيار مقدمي الخدمات السياحية الذين عهدت إليهم بتنفيذ التزاماتها يعد خطأ شخصيا تسأل عنه طبقا لأحكام المسؤولية العقدية عن الخطأ الشخصي[1].

الحالة الرابعة: أن يتمخض العقد عن رحلة بحرية سياحية وفيها لا يتعاقد السائح مع الناقل مباشرة، وإنما مع منظم الرحلة الذي يتعهد بدوره بإبرام عقد النقل مع الناقل وتنفيذ الرحلة بما تشتمل عليه من خدمات أخرى لا تتعلق بعقد النقل بطبيعة الحال وإنما بالسياحة عموما، كزيارة الأماكن الأثرية في الموانئ التي ترسو فيها السفينة وحجز الأماكن في الملاهي والمسارح والفنادق وغيرها، وتتولى الوكالة المنظمة لرحلة القيام بهذا العمل وتسأل بالتالي تجاه السائح عن تعويض الضرر الذي يمسه شخصيا في جسده أو في أمواله، وذلك أثناء تنفيذ الرحلة السياحية البحرية، سواء كان الخطأ واقعا منها شخصيا أو واقعا من قبل الغير، وسواء كان الناقل بحريا أو بريا، وعهد إليه بتنفيذ الرحلة[2].

وقد نصت المادة 286 من القانون البحري المصري صراحة على إلتزام منظم الرحلة، بأن يسلم للمسافر بالإضافة إلى تذكرة الرحلة دفترا يشتمل على قسائم، تبين كل منها الخدمات التي يتعهد منظم الرحلة بتقديمها للمسافر على البر في الميناء المذكور في القسيمة، ويعني ذلك أن إلتزام منظم الرحلة البحرية بتقديم هذه الخدمات للسائح مسؤولا عن الإخلال بهذا الإلتزام بصرف النظر عما وقع الخطأ منه شخصيا أو ممن عهد إليه بتقديمها، وتفيد القسائم الواردة بالنص السابق في إثبات الإلتزام بتقديم هذه الخدمات[3]، وعليه وتبعا لذلك فإن ما تمخض العقد السياحي عن رحلة سياحية بحرية التي تلتزم فيها وكالة السياحة والأسفار بجملة من الإلتزامات في أثناء الجولة البحرية، أو عند الرسو في الموانئ التي تتوقف عندها السفينة لزيارة الأماكن السياحية.

[1] – أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص261.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص311.

[3] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص235.

وتسأل عن الإخلال بهذه الإلتزامات بغض النظر إذا وقع الخطأ منها شخصيا أو ممن عهدت إليهم بتقديمها[1].

أما في الأحوال التي تأخذ فيها وكالة السياحة والأسفار صفة الوكيل، فقد ثار الخلاف في الرأي حول مسؤولية وكالة السياحة والأسفار العقدية عن فعل الغير، فالرأي الراجح يعتبر أن الوكالة لا تعتبر تطبيقا من تطبيقات المسؤولية العقدية عن فعل الغير، وعلة ذلك أن الوكيل إما لا يكون قد أذن له في توكيل الغير لتنفيذ الوكالة، فإذا خالف هذا الشرط ووكل غيره فيعتبر مسؤولا عن خطئه الشخصي، وإما أن يكون الموكل قد أذن للوكيل وفوضه توكيل الغير، فأخطأ في اختيار الغير، ومن ثم فهو مسؤول عن الخطأ الشخصي المتمثل بسوء الاختيار، أي أن خطأ الوكيل في الحالتين خطأ شخصي يؤدي إلى قيام مسؤوليته العقدية.

أما إذا كان الوكيل قد أذن له بتوكيل الغير فلم يرتكب خطأ في اختيار الغير بل أحسن الاختيار، فعندئذ لا تقوم مسؤوليته مطلقا لا عن خطئه الشخصي ولا عن خطأ الغير[2].

عليه إذا وصفت العلاقة بين وكالة السياحة والأسفار بالسائح بأنها عقد وكالة فأن الأولى لا تكون مسؤولة إلا عن خطئها الشخصي في تنفيذ أعمال الوكالة فقط، فإذا طلب السائح الحجز على واسطة نقل أو فندق وترك لها حرية الاختيار وأصاب السائح على إثرها ضرر أثناء النقل أو الإقامة في الفندق، فإن وكالة السياحة والأسفار تكون مسؤولة وإذا أراد السائح الرجوع عليها، يكون عليه أن يثبت خطأ وكالة السياحة والأسفار المتمثل بسوء اختيار الناقل أو الفندقي وأن يثبت خطأ الناقل أو الفندقي الذي سبب الضرر الذي أصابه.

في حين يختلف الأمر إذا طلب السائح من وكالة السياحة والأسفار الحجز على واسطة نقل معينة أو فندق معين، ونفذت الوكالة تعليماته فلا تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار بعد ذلك أما إذا خالفت ما اشترط السائح أو ما وجهه إليها من تعليمات فأنها تكون مسؤولة مسؤولية عقدية تقوم على أساس الخطأ الشخصي[3].

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص312.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص223–224؛ عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص179؛ راجع في ذلك أيضا المادة 580 ق.م.ج.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص314.

خلاصة القول أن وكالة السياحة والأسفار في الأحوال التي تأخذ فيها وصف الوكيل لا تطبق بصددها أحكام المسؤولية العقدية عن فعل الغير وفقا لما جاء في الفقرة الأولى من المادة 580 من القانون المدني الجزائري.

ولعل السبب في تأييد هذا الرأي يتمثل في أن يلزم لقيام المسؤولية العقدية عن فعل الغير أن المدين لم يرتكب خطأ، ومما لا شك فيه أن المدين الممنوع من إحلال غيره في تنفيذ الإلتزام يكون قد أخطأ إذا أحل غيره محله فتكون مسؤوليته عقدية عن خطأه الشخصي وليس عن خطأ الغير والنص صريح في أن الوكيل لا يملك إنابة غيره ووكل غيره يكون مسؤول عن عمل النائب كما لو كان هذا العمل قد صدر منه إذ أنه أخطأ في هذه الحالة خطأ شخصيا[1].

أما بالنسبة لوصف العقد السياحي بأنه عقد مقاولة إذ وفاقا للقواعد العامة لعقد المقاولة، يجوز للمقاول أن يستعين بالغير لتنفيذ العمل محل المقاولة في جملته أو في جزء منه ما لم يمنعه من ذلك شرط في العقد أو طبيعة العمل، وتكون مسؤولية المقاول الأصلي عن أعمال المقاول من الباطن مسؤولية عقدية عن فعل الغير[2]. وليست مسؤولية متبوع عن تابعه ذلك لأن المقاول من الباطن يعمل مستقلا عن المقاول الأصلي.

وتكون العلاقة بين المقاول الأصلي والمقاول من الباطن علاقة رب العمل بمقاول ينظمها عقد المقاولة من الباطن. إذ يلتزم المقاول من الباطن بجميع الإلتزامات ويعد مسؤولا عن انجاز العمل بالطريقة المتفق عليها وطبقا لشروط العقد، وفضلا عن إنجاز العمل في المدة المتفق عليها أو المدة التي تسمح بإنجازه تبعا لمقدرة المقاول ووسائله مع مراعاة طبيعة العمل ومقدار ما يقتضيه من دقة. عليه إن أخل المقاول من الباطن بأي من هذه الإلتزامات يكون مسؤولا تجاه المقاول الأصلي الذي يسأل بدوره تجاه رب العمل[3]، ومن ثم يكون المقاول الأصلي مسؤولا عن أعمال المقاول من الباطن مسؤولية عقدية عن فعل الغير[4].

وتطبيقا لما تقدم فإن وكالة السياحة والأسفار متى اتخذت وصف المقاول في الرحلات السياحية الشاملة تكون في علاقتها بالسائح مسؤولة مسؤولية المقاول الأصلي قبل رب العمل،

---

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص314.

[2] – محمد حنون جعفر، المرجع السابق، ص224؛ دلال يزيد، المرجع السابق، ص142؛ راجع في ذلك أيضا المادة 564 ق.م.ج.

[3] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص240.

[4] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص180.

وبما أن الرحلات السياحية الشاملة تتطلب في أغلب الأحيان إن لم نقل في جميعها الإستعانة بالغير لتنفيذ بعض الإلتزامات التي يتطلبها تنفيذ الرحلة من نقل وإقامة وإرشاد سياحي وتقديم طعام وغيرها، فإن أي خطأ يقع من قبل الناقل أو صاحب الفندق أو المرشد السياحي أو صاحب المطعم أو غيرهم من مقدمي الخدمات يعد خطأ صادرا عن المقاول من الباطن فيسأل عنه المقاول الأصلي (وكالة السياحة والأسفار) قبل رب العمل (السائح) على أساس المسؤولية العقدية عن فعل الغير[1].

وفي ضوء ذلك يستطيع السائح الرجوع على مقدمي الخدمات السياحية ليس على أساس المسؤولية العقدية، لأنه ليس هناك علاقة مباشرة بينهم بل الرجوع من خلال قواعد المسؤولية التقصيرية أو من خلال الدعوى غير المباشرة' وإن أمعنا النظر في هذا القول نجد أنه من الأفضل اللجوء إلى وكالة السياحة والأسفار لاقتضاء التعويض على أساس مسؤوليتها عن فعل الغير، لأن السائح لو أراد الرجوع إلى مقدمي الخدمات السياحية وفاقا لأحكام الدعوى غير المباشرة. نجد أنه لابد من توافر الشروط اللازمة لإقامة هذه الدعوى المتمثلة بعدم استعمال وكالة السياحة والأسفار (المدين) حقوقها قبل من عهدت إليه التنفيذ، وأن يكون عدم الاستعمال لخطأ أو إهمال أو سوء نية وأن يترتب على ذلك إعسار الوكالة أو زيادة في إعسارها. فضلا عن إدخال وكالة السياحة والأسفار طرفا في الدعوى[2].

علاوة عن ذلك أن من عيوب الدعوى غير المباشرة أن كل فائدة تنتج عن استعمال حقوق المدين (وكالة السياحة والأسفار) تعد ضمانا للوفاء بجميع ديونه ولا يختص بها الدائن (السائح) رافع الدعوى وحده بنتائجها، وكما أن رفع الدعوى من شأنه إثارة مسائل تنازع القوانين لأن معظم مقدمي الخدمات السياحية بالنسبة للسائح هم أجانب وقد يكون رجوعه عليهم بلا جدوى في بعض الأحيان لأن المدين غير قادر على الوفاء بملغ التعويض[3].

وفي هذا الخصوص ترى الدكتورة بتول صراوة عبادي أن هذا الرأي محل نظر لأننا لو تأملنا في المقدرة المالية لمقدمي الخدمات وهم عبارة عن مؤسسات وشركات متخصصة في النشاط

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص226.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص315–316.

[3] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص ص242–243.

السياحي والفندقي مما يمكن المتضرر من الحصول على التعويض، ولعل الفرض الذي يمكن تصوره في هذا المجال هو حالة الاستعانة بمرشد سياحي غير مرتبط بمؤسسة أو شركة متخصصة مثلا، إذ أن الغالب في نشاط شركات السياحة والأسفار خصوصا تلك التي تنظم رحلات سياحية شاملة أنها تستعين بأشخاص كل في مجال تخصصه، وهذا يعني أن المقدرة المالية لها تمكن السائح من اقتضاء التعويض[1].

ورغم نجاعة هذا الرأي إلا أن السائح عموما يفضل الرجوع على وكالة السياحة والأسفار على أساس قواعد المسؤولية العقدية عن فعل الغير لأن رجوعه عليها يجنبه العديد من المشاكل أهمها مشكلة تنازع القوانين، إضافة إلى أنه تعاقد مباشرة مع وكالة السياحة والأسفار وأنها الأقرب إليه ويعرفها جيدا[2].

وتجدر الإشارة إلى الحالة التي تتخذ فيها وكالة السياحة والأسفار وصف الناقل وتستعين بالغير لتنفيذ النقل فإن أي إخلال بالإلتزامات الناشئة عن عقد النقل صادرة عن الغير الذي استعان به الناقل المتعاقد (وكالة السياحة والأسفار) يكون هذا الأخير مسؤولا عنه في مواجهة السائح أو الزبون، وأن مسؤوليتها هذه تقوم ولو لم يصدر من وكالة السياحة والأسفار أي خطأ في اختيار الغير على أساس المسؤولية العقدية عن فعل الغير، أما إذا كان الخطأ قد صدر من الناقل نفسه أو من تابعيه فإن مسؤولية في هذه الحالة تكون مسؤولية عقدية قائمة على أساس الخطأ الشخصي[3].

وبهذا ننتهي إلى أن وكالة السياحة والأسفار عندما تكون مقدما فعليا للخدمة سواء تمثلت الخدمة في الرحلات السياحية الشاملة واتخذت وصف المقاول أم تمثلت بنقل الزبون فاتخذت وصف الناقل، فإنه في كلتا الحالتين متى استعانت بالغير لتنفيذ الإلتزامات الناشئة عن العقد السياحي، تكون مسؤولا مسؤولية عقدية عن خطأ الغير ولو لم يصدر منها أي خطأ، بخلاف الأحوال التي يقتصر فيها دور الوكالة على مجرد الوساطة فلا يمكن أن يسأل إلا عن خطئه الشخصي، وبالتالي لا تجد أحكام المسؤولية العقدية عن فعل الغير مجالا للتطبيق.

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص316–317.

[2] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص ص242–243.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص227.

المبحث الثاني: دعوى المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

عندما تخل وكالة السياحة والأسفار في تنفيذ التزاماتها الناشئة عن العقد السياحي، وينشأ عن هذا الإخلال ضرر يلحق بالعميل أو السائح، فمن الطبيعي أن يلجأ هذا الأخير إلى القضاء ليرفع أمامه دعواه لاقتضاء التعويض عن الضرر الذي أصابه، والواقع أن نظرية الدعوى لها ارتباط وثيق بكل من القانون المدني وقانون الإجراءات المدنية، فهي وسيلة لحماية الحقوق أو بمعنى آخر فهي سلطة قانونية تمكن صاحبها من اللجوء إلى القضاء للمطالبة بحماية حقه[1].

والبحث فيها يقتضي الإشارة إلى شروط قبولها، حيث أن هناك عدة شروط لقبول الدعوى وقد نص عليها المشرع صراحة في القانون[2].

وشرط المصلحة من أبرز شروط قبول الدعوى بل أن من الفقهاء من يذهب إلى أن المصلحة ليست شرطا لقبول الدعوى إنما هي أساسها، أي أساس وجودها، فلا توجد دعوى حيث لا توجد مصلحة ومنهم من يذهب إلى أن شروط قبول الدعوى ترجع إلى شرط واحد هو شرط المصلحة، ويقصد بالمصلحة المنفعة أو الفائدة التي تعود على رافع الدعوى من الحكم له قضائيا بطلباته، كلها أو بعضها، أو الحاجة إلى الحماية القضائية[3]، إذا لا دعوى من دون مصلحة، فهي ضابط لضمان جدية الدعوى وعدم خروجها عن الغاية التي رسمها القانون لها.

وبالتالي يتمثل شرط المصلحة في دعوى المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار في الحصول على التعويض عن ضرر أصاب السائح نشأ عن عدم تنفيذ الوكالة لأحد إلتزاماتها، فإن هذا الشرط يتوفر في الدعوى التي يرفعها السائح ضد الوكالة، أما الصفة في قبول الدعوى وإن كانت شرط لقبول الدعوى فما هي إلا تعبير آخر عن شرط المصلحة، وهي أن تكون المصلحة شخصية ومباشرة للمدعي صاحب الدعوى الذي يكون قد تضرر من تعدي وقع على حق يخصه شخصيا . والجدير بالذكر أن شرط الأهلية يعد شرطا يجب توافره فيمن يباشر الدعوى ويمارس

---

[1] – خليل بوصنوبرة، الوسيط في شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية – قانون رقم 09/08 المؤرخ في 2008/02/25–، الجزء الأول: التنظيم القضائي الجزائري، نظرية الاختصاص القضائي، نظرية الدعوى والخصومة القضائية، الحكم القضائي وطرق الطعن فيه، منشورات نوميديا، قسنطينة، الجزائر 2010، ص138.

[2] – طبقا للمادة 13 من قانون 09/08 المؤرخ في 2008/02/25 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، (ج.ر العدد21، المؤرخة في 2008/04/23)، التي تنص على أنه " لا يجوز لأي شخص التقاضي ما لم تكن له صفة، وله مصلحة قائمة أو محتملة يقرها القانون، يثير القاضي تلقائيا انعدام الصفة في المدعي أو المدعى عليه، كما يثير تلقائيا انعدام الإذن إذا ما اشترطه القانون".

[3] – خليل بوصنوبرة، المرجع السابق، ص ص148–149.

إجراءات التقاضي دون أن يقصد به بداهة وجوب توافره في صاحب الحق الذي أقيمت الدعوى بسبب الضرر اللاحق به[1].

ودعوى المسؤولية التي يرفعها السائح على وكالة السياحة والأسفار بسبب الضرر الذي أصابه لعدم تنفيذ الوكالة لإلتزاماتها يقتضي منا تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين: نخصص الأول إلى آثار الدعوى وهذا بالنظر إلى المحكمة المختصة، فضلا عن نطاق التعويض من جانب، أما المطلب الثاني نخصصه إلى الإتفاقات المحددة للمسؤولية ووسائل دفع الدعوى وتقادمها من جانب آخر.

المطلب الأول: آثار دعوى المسؤولية

يتطلب البحث في دعوى المسؤولية تحديد المحكمة المختصة بنظر دعوى المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار، وتحديد هذه المحكمة المختصة ليس بالأمر الهين بالنظر. لأن هذه الدعوى تنشأ في الغالب عن علاقة عقدية دولية تثير مسألة تحديد القانون الواجب التطبيق من خلال قاعدة تنازع القوانين أو قاعدة الإسناد. كما يقتضي الأمر أيضا الوقوف عند مضمون أو نطاق التعويض من حيث الدائن والمدين به والضرر الذي يجري التعويض عنه[2].

عليه سنقسم هذا المطلب إلى فرعين نخصص أولهما للبحث في المحكمة المختصة بالنظر الدعوى، ونخصص الفرع الثاني للبحث في نطاق التعويض.

الفرع الأول: المحكمة المختصة بنظر الدعوى

يخلو قانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار من تحديد جهات قضائية تطبق هذا القانون وتصدر أحكاما ملزمة تنقل الحماية القانونية النظرية إلى حماية فعلية يلمسها السائح، إذ يقتصر الأمر على وجود مفتشي السياحة وأعوان المراقبة الاقتصادية وضباط وأعوان الشرطة القضائية من أجل البحث عن المخالفات ومعاينتها بإعداد محاضر دقيقة تسرد فيها كل الوقائع التي عاينتها وكذا التصريحات التي تتلقاها ويرسل المحضر حسب الحالات إلى الإدارة المكلفة بالسياحة أو إلى الجهة القضائية المختصة في أجل لا يتعدى شهر واحد[3].

[1] – يلاحظ أن المشرع الجزائري قد أسقط شرط أهلية التقاضي لقبول الدعوى إذ كانت المادة 459 ق،إ،م تنص عليها إلى جانب المصلحة والصفة، وبذلك تجنب المشرع إنتقاد الفقه الذي يتضمن أن الأهلية ليست شرط لقبول الدعوى إنما هي شرط لصحة مباشرتها أي هي شرط لإنعقاد الخصومة.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص235.

[3] – طبقا للمادة 28 و 29 من القانون 06/99.

وبالمقارنة مع قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم 49 لسنة 1983 نجده يقتصر على تشكيل لجنة في هيئة السياحة تتولى النظر في الشكاوى التي تقدم من قبل السائحين أو المسافرين ضد شركات أو مكاتب أو وكالات السفر والسياحة وتحديد التعويضات التي يستحقونها.

أما قانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 118 لسنة 1983 نجد أنه لم يختص السائحين بقضاء خاص بهم يتوافق مع ما يجب أن يكون عليه الحال من حماية خاصة لم يتسم به السائحون من وضع خاص لأن مدة إقامتهم قصيرة، وذات وضع خاص للدولة ويحتاجون إلى حماية قضائية عاجلة، لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تتساوى مع مواطني الدولة، إذ يقتصر الأمر فيه أيضا على تشكيل لجنة فض المنازعات تختص بالنظر في الشكاوى المقدمة من قبل السائح ضد الوكالات السياحية بسبب مباشرة أعمالها سواء كانت الشكاوى مقدمة من قبل السائحين أنفسهم، أو من وزارة السياحة بوصفها نائبة عمن يغادرون البلاد منهم ويقتصر اختصاصها على المنازعات التي تدخل في حدود الاختصاص النوعي للمحاكم[1].

ويخلو كذلك قانون تنظيم وكالات السياحة والسفر الفرنسي رقم 645 لسنة 1992 من نص يتضمن تشكيل مثل هذه اللجان، لذا فيكون القضاء هو صاحب الاختصاص الوحيد في النظر في المنازعات التي تثور لمخالفة وكالة السياحة والأسفار لإلتزاماتها[2].

وترى الدكتورة ضحى محمد السعيد النعمان أن القضاء هو المرجع الوحيد لفض المنازعات التي تثار بسبب مزاولة وكالة السياحة والأسفار لأعمالها، وربما كان هذا الأمر يرجع إلى كثرة عدد القضايا المرفوعة إلى القضاء الفرنسي بهذا الخصوص خلافا لما عليه الحال في كل من العراق ومصر اللذان قضيا بتشكيل لجنة في هيئة السياحة تنظر في الشكاوى التي تقدم من قبل السائحين وتحدد التعويضات المستحقة. وبطبيعة الحال لا يخل اختصاص هذه اللجان بما للمحاكم من إختصاص أصيل في نظر دعوى المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والسفر[3].

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص320–321.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص321.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص235، هامش1.

وفي الواقع أن اختصاص المحكمة يتنوع حسب العلاقة العقدية التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح التي قد تكون وطنية بطرفيها ويقصد بها مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول به، على مستوى التراب الوطني ولفائدة الطلب الداخلي[1]، أي أن العلاقة بينهما وطنية بحتة بجميع عناصرها فهي تتم داخل حدود الدولة دون أن تتعدى تلك الحدود.

فلنفرض مثلا تنظيم رحلة سياحية شاملة داخل الجزائر ليجري تنفيذها في مدينة بجاية أو في مدينة تمنراست (أسكرام) أو غيرها من المناطق السياحية داخل الجزائر، أو تتعهد وكالة السياحة والسفر الوطنية بحجز تذكرة طيران إلى تمنراست أو حجز غرفة في فندق (الغزال الذهبي) بوادي سوف وغيرها من الحالات التي توصف العلاقة العقدية بين وكالة السياحة والأسفار بأنها وطنية في جميع عناصرها.

في هذا الخصوص تقوم وكالات السياحة والأسفار بذات الإلتزامات التي تلتزم بها لو تعدت آثار العقد حدود الدولة مع ضمان سلامة السياح وحسن تنفيذ الخدمات وضمان سير الرحلة وغيرها وأي مخالفة لهذه الإلتزامات يعطي للسائح المدعي رفع دعواه أمام محكمة موطن المدعي عليه (وكالة السياحة والأسفار) أو مركز تعاملاتها أو محكمة آخر موطن لها، أو أمام محكمة المحل الذي يختاره الطرفان لإقامة الدعوى[2]، وغني عن البيان أن المحكمة المختصة بنظر الدعوى هي المحكمة الابتدائية.

---

[1] – طبقا للمادة 2/2 من المرسوم التنفيذي رقم 48/2000 المؤرخ في 2000/03/01 المعدل والمتمم، وتوجد كذلك ما يعرف بالسياحة الاستقبالية وفي مفهوم هذا المرسوم تتمثل في مجموع الخدمات المحددة في التشريع المعمول به، على مستوى التراب الوطني ولفائدة الطلب الخارجي.

وقد عرف البعض السياحة الداخلية بأنها تتجلى من خلال تحريك مواطني دولة معينة داخل حدود وطنهم وهي بذلك أيسر من السياحة الدولية، على اعتبار أنها لا يعترضها حواجز اللغة والثقافة والعادات والتقاليد والتوثيق ووسائل الاتصال والنقل وذهب الباحث الأستاذ فوزي عطوي إلى أن السياحة العربية بمثابة سياحة داخلية، على اعتبار أنها تتم داخل الوطن العربي الكبير، ومن ثم يجب تطوير هذا النوع من السياحة نظرا لايجابياته الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والقومية أيضا التي يحققها وفيه تحقق زيادة في الدخل الوطني لدول عربية شقيقة بطريقة مباشرة وغير مباشرة، وفضلا عن تحسين ميزان المدفوعات لكثير من الدول العربية التي تعاني من عجز ميزان مدفوعاتها وبالتالي يعد شكل مهم من أشكال التكامل العربي الاقتصادي، والذي يعد أحد أهم الأهداف الإستراتيجية العربية؛ انظر في ذلك فوزي عطوي، السياحة والتشريعات السياحية والفندقية في لبنان والبلاد العربية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000، ص28.

[2]– طبقا للمادة 37 ق.إ.م.إ التي تنص على أنه " يؤول الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية التي يقع في دائرة اختصاصها موطن المدعى عليها، وإن لم يكن له موطن معروف، فيعود الاختصاص للجهة القضائية التي يقع فيها آخر موطن له، وفي حالة اختيار مواطن، يؤول الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية التي يقع فيها الموطن المختار، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك".

أما إذا نشأ نزاع بشأن علاقة عقدية دولية ربطت وكالة السياحة والأسفار والسائح كأن يكون كل منهما من دولة مثلا أو يكونان من دولة واحدة إلا أن محل تنفيذ العقد يكون في دولة أخرى[1]. ففي مثل هذه الأحوال يثار من جهة التساؤل من المحكمة المختصة بنظر النزاع من جهة وما هو القانون الواجب التطبيق على النزاع من جهة أخرى.

عالج القانون المدني الجزائري على غرار باقي التشريعات بنصوص صريحة اختصاص المحاكم الجزائرية في المنازعات التي يدخل فيها عنصر أجنبي، حيث يقاضي الجزائري عما ترتب في ذمته من حقوق وإلتزامات سواء في الجزائر أو خارجها[2]، كما يختص القضاء الجزائري بمقاضاة الأجنبي إذا كان موضوع الدعوى عقد تم إبرامه في الجزائر[3].

تطبيقا لذلك فإن العقد المبرم بين وكالة السياحة والأسفار والسائح إذ ابرم في الجزائر أو نفد (في الجزائر) أو حدثت الواقعة موضوع النزاع (في الجزائر) عندئذ فالمحاكم الجزائرية لها أن تنظر في النزاع. أما إذا كان السائح جزائري الجنسية ورفع الدعوى على وكالة السياحة والأسفار أمام المحاكم الجزائرية ولم يكن مقر الوكالة في الجزائر، ولم يتم إبرام العقد أو تنفيذه في الجزائر فلا اختصاص قضائي للمحاكم الجزائرية في مثل هذه الحالة، إلا إذا أقبلت وكالة السياحة والأسفار الأجنبية الخضوع لولاية القضاء الجزائري صراحة أو ضمنا[4].

وعموما متى ثبتت ولاية القضاء الجزائري للنظر في النزاع القائم بين وكالة السياحة والأسفار والسائح (الزبون)، يكون على القاضي الجزائري بعد ذلك أن ينتقل إلى تحديد القانون الواجب التطبيق على النزاع المعروض أمامه.

---

[1]– كمال قربوع عليوش، القانون الدولي الخاص الجزائري– تنازع القوانين– الجزء الأول، الطبعة الأولى، دار هومة، الجزائر 2006، ص322.

[2]– طبقا للمادة 42 ق.إ.م.إ التي تنص على أنه "يجوز أن يكلف بالحضور كل جزائري أمام الجهات القضائية الجزائرية بشأن إلتزامات تعاقد عليها في بلد أجنبي، حتى لو كان مع أجنبي".

[3]– طبقا للمادة 41 ق.إ.م.إ التي تنص على أنه "يجوز أن يكلف بالحضور كل أجنبي، حتى ولو لم يكن مقيما في الجزائر أمام الجهات الجزائرية، لتنفيذ الالتزامات التي تعاقد عليها في الجزائر مع جزائري، كما يجوز أيضا تكليفه بالحضور أمام الجهات القضائية الجزائرية بشأن التزامات تعاقد عليها في بلد أجنبي مع جزائريين".

[4]– يكون القبول الصريح بالنص عليه في العقد، أما القبول الضمني يستخلص من حضور المدعي عليه (الأجنبي) أمام المحكمة الوطنية المرفوع أمامها النزاع؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص323.

فيبدأ بالتأكيد بتكييف العلاقة القانونية[1] موضوع النزاع وفاقا لأحكام القانون المدني الجزائري[2]، والتي انتهينا إلى أنها علاقة عقدية. فيكون عليه بعد ذلك أن يرجع إلى قاعدة الإسناد الخاصة بالإلتزامات التعاقدية والتي بدورها ستحدد القانون الواجب التطبيق، وقاعدة الإسناد التي حددها المشرع الجزائري للإلتزامات الإرادية إلى أن القانون الواجب التطبيق على الإلتزامات التعاقدية متروكة تماشيا مع مبدأ سلطان الإرادة في مجال حقوق وإلتزامات الأطراف، وحتى لا يفاجئ الأطراف بأحكام قانونية لم يكونوا يتوقعونها، فأخضعت بذلك العقود إلى مبدأ قانون الإرادة[3].

وفي كل ما تقدم لا يثير ذلك إشكالا في معرفة قانون الإرادة. إلا أن الأمر يختلف إذا كان العقد قد تم بين غائبين فتحديد مكان انعقاد العقد وزمانه عندئذ لا يخلو من صعوبة، فلو أرسل زبون فرنسي إلى وكالة السياحة والأسفار تايلاندية برقية أو تلكس يطلب فيه منها حجز غرفة في فندق في بلد الأخيرة، أو يطلب الاشتراك في رحلة سياحية شاملة أعلنت وكالة السياحة والأسفار عن تنظيمها فكيف يمكن معرفة قانون العقد في هذه الحالة؟

إن موقف المشرع الجزائري من الإلتزام التعاقدي للقانون الذي يختاره المتعاقدان، ولكن أين انعقد العقد؟

تختلف الإجابة باختلاف القوانين فمنها ما يعتد بمحل تسليم القبول ومنها ما يعينه بمحل إصدار القبول وقوانين أخرى تربطه بمحل علم الموجب بالقبول[4]، وبهذا الرأي الأخير قد أخذ

---

[1]– ويقصد بالتكييف القانوني بأنه تشخيص "حالة قانونية معينة بقصد تصنيفها بين مختلف الفكر المسند، أو هو إسباغ الوصف القانوني على العلاقة موضوع النزاع لأجل إدراجها ضمن فكرة مسندة ويختص به أيضا القانون الدولي الخاص"؛ أنظر في ذلك عبد الرزاق دربال، الوافي في القانون الدولي الخاص الكتاب الأول: النظرية العامة في تنازع القوانين في التشريع الجزائري والمقارن، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر 2010، ص72.

[2]– طبقا للمادة 09 ق.م.ج التي تنص على أنه "يكون القانون الجزائري هو المرجع في تكييف العلاقات المطلوب تحديد نوعها عند تنازع القوانين لمعرفة القانون الواجب تطبيقه".

[3]– طبقا للمادة 18 ق.م.ج المعدل والمتمم بالقانون 10/05 المؤرخ في 2005/06/20 التي تنص على أنه "يسري على الالتزامات التعاقدية القانون المختار إذا كانت له صلة حقيقة بالمتعاقدين أو بالعقد، وفي حالة عدم إمكان ذلك، يطبق قانون الموطن المشترك أو الجنسية المشتركة. وفي حالة إمكان ذلك، يطبق قانون محل إبرام العقد، غير أنه يسري على العقود المتعلقة بالعقار قانون موقعه". على عكس القانون السابق، أمر رقم 58/75 المؤرخ في 1975/09/26 بموجب المادة 18 تدلي بوجود قاعدتي إسناد، القاعدة الأساسية هي قاعدة قانون إبرام العقد والقاعدة الثانوية أو الاختيارية هي قاعدة سلطان الإرادة، وعلى هذا الأساس فإن قاعدة مكان إبرام العقد هي القاعدة الواجبة التطبيق، ويمكن للقانون الذي يقوم الطرفان باختياره أن يستخلف (اختياري) قانون مكان إبرام العقد؛ أنظر في ذلك كمال قربوع عليوش، المرجع السابق، ص325.

[4]– ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص241.

المشرع الجزائري في المادة 67 من القانون المدني الجزائري بنظرية العلم بالقبول لتحديد مكان انعقاد العقد وزمانه، واعتبر استلام القبول دليلا على العلم به[1].

وعليه فقانون الإرادة الذي يحكم العقد بين غائبين هو قانون البلد الذي يسلم فيه القبول إلى الموجب، إذ يفترض العلم به وانعقاد العقد.

الفرع الثاني: نطاق التعويض

في العادة يكون التعويض هو الأثر الطبيعي لترتيب المسؤولية المدنية[2] على عاتق وكالة السياحة والأسفار. إذ لا فائدة ترجى من تقرير مسؤولية وكالة السياحة والأسفار من دون أن نلزمها بدفع التعويض عن الضرر الذي لحق بالسائح، وبما أن تنفيذ الخدمة السياحية قد يشترك فيه أكثر من شخص وأن الخطأ قد يصدر من أحد المشتركين في تقديم الخدمة أو عن بعضهم، أو قد يكون الخطأ مشتركا. ولكي نحدد نطاق التعويض أو مضمونه لابد في البداية من معرفة من يثبت له الحق وضد من؟

الإجابة عن هذا التساؤل تقتضي بادئ ذي بدء تحديد الدائن والمدين في دعوى التعويض[3] حيث أن طرفي دعوى المسؤولية هما المدعي وهو الشخص الذي أصابه ضرر بسبب إخلال وكالة السياحة والأسفار بإلتزاماتها. والمدعى عليه وهو وكالة السياحة والأسفار. فالأصل أن الشخص الذي لحقه ضرر هو الذي يكون مدعيا فيرفع الدعوى مطالبا بالتعويض لجبر الضرر الذي أصابه وفي هذه الدعوى يكون المدعي هو السائح الذي تعاقد مع وكالة السياحة والأسفار لتقدم له هذه الأخيرة خدمة معينة تم الاتفاق عليها بينهما.

---

[1]– طبقا للمادة 67 ق.م.ج التي تنص على أنه "يعتبر التعاقد ما بين الغائبين قد تم في المكان وفي الزمان اللذين يعلم فيهما الموجب بالقبول، ما لم يوجد اتفاق أو نص قانوني يقضي بغير ذلك، ويفترض أن الموجب قد علم بالقبول في المكان وفي الزمان الذين وصل إليه فيهما القبول".

[2]- LARROUMET Christian: Droit Civil, Les Obligation, Le Contrat, 2eme édition Economica, Paris, France 1990, p696.

[3]– عرف الأستاذ سليمان مرقس دعوى التعويض على أنها "الوسيلة القضائية التي يستطيع المضرور عن طريقها الحصول من المسؤول على تعويض الضرر الذي أصابه إلا لم يسلم به المضرور اتفاقا، وتسمى دعوى المسؤولية المدينة"؛ أنظر في ذلك سليمان مرقس، الوافي في شرح القانون المدني، الجزء الثاني: في الإلتزامات، المجلد الثالث: في الفعل الضار والمسؤولية المدنية – الأحكام العامة– الطبعة الخامسة، دار الكتب القانونية، مصر 1988، ص569.

ومع ذلك فإن المدعي قد لا يكون هو المتضرر نفسه وإنما من ينوب عنه، فقد يرفع المتضرر الدعوى للمطالبة بحقه أمام القضاء[1]. فيرفعها بنفسه إن كان كامل الأهلية، وقد يتولى نائبه كالولي أو الوصي أو القيم رفعها إذ لم تتوفر فيه أهلية التقاضي عندئذ يكون المدعي هو النائب وقد يكون المدعي هو الخلف العام للمتضرر، وقد يكون المدعي هو الدائن الذي يرفع الدعوى غير المباشرة باسم مدينه المتضرر متى كان الضرر الذي لحق المتضرر ضررا ماديا[2]، أما الحق في التعويض عن الضرر الأدبي فلا يتنقل إلى الخلف والدائن إلا عند تحديد مقدار التعويض اتفاقا أو قضاء بحكم نهائي[3].

أما بالنسبة للمدين المسؤول عن دفع التعويض أي المدعي عليه في دعوى المسؤولية فهي وكالة السياحة والأسفار التي تكون مسؤولة عن الضرر الذي يصيب السائح سواء كان لخطئها الشخصي أو خطأ من استعانت بهم[4].

والجدير بالذكر أنه إذا إلتزمت وكالة السياحة والأسفار مع أخرى كأن تكون الوكالة الأولى منظمة لرحلة سياحية والأخرى منفذة لها فإنه لا يكون هناك تضامن في المسؤولية إلا إذا إلتزمتا معا بالأداء أو بناء على اتفاق[5]، ويلاحظ أن الضرر الذي يصيب السائح بخطأ من الناقل في أثناء مرحلة النقل أو خطأ صاحب الفندق في أثناء الإقامة في الفندق أو خطأ صاحب المطعم الذي قدم طعاما رديئا غير صحي، أو خطأ المرشد السياحي في أثناء الجولة السياحية يكون للمتضرر حق الرجوع بالتعويض على أي من هؤلاء، أو الرجوع في الرحلات السياحية الشاملة على وكالة السياحة والأسفار لأسباب عديدة منها أن وكالة السياحة والأسفار هي الأقرب للسائح، فقد ارتبط معها بعلاقة عقدية ومن ثم فإنه يعرفها جيدا خلافا للناقل أو صاحب الفندق أو المرشد

---

[1]– ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص243.

[2]– بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص325.

[3]– باسل محمد يوسف قبها، التعويض عن الضرر الأدبي– دراسة مقارنة–، مذكرة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين 2009، ص54، منشور على موقع (04/04/2016– 15H07) www.scholar.najah.com ؛ حكيمة بعطوش، تعويض الضرر المعنوي، نشرة القضاة، وزارة العدل، العدد 47، 1995، ص106.

[4]– بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان.

[5]– طبقا للمادة 217 ق.م.ج التي تنص على أنه "التضامن بين المدنيين لا يفترض، وإنما يكون بناء على اتفاق أو نص في القانون"، المقابلة لنص المادة 320 ق.م.ع، المادة 279 ق.م.م، المادة 1202 ق.م.ف؛ أنظر في ذلك ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص246، هامش1.

السياحي فلا تربطه بهم أية رابطة عقدية، كما أنه قد لا يعرفهم كمعرفته للوكالة الذي يثق بها وعلى أساس هذه الثقة يلجأ إليها ويتعاقد معها.

ومن جهة أخرى فإن الرجوع على الناقل أو صاحب الفندق أو المرشد السياحي قد لا يكون مجديا من الناحية العملية لعدم قدرتهم على الوفاء بمبلغ التعويض الذي قد يحكم به للسائح، فمقدم الخدمة قد يكون مرشدا سياحيا بسيطا أو صاحب سيارة أجرة يتعاقد مع الوكالة السياحية لنقل الزبائن أثناء الزيارات الداخلية في المدينة المزارة، ففي هذه الأحوال لا يمكن لمثل هؤلاء تغطية مبلغ التعويض خلافا للوكالة التي تكون عادة أكثر ملاءة، وفضلا عن هذا فإن مقدم الخدمة الذي أدى خطؤه إلى إحداث الضرر على فرض أنه يمتلك من الإمكانات المالية ما يجعل مطالبته بالتعويض أمرا مجديا للسائح كصاحب فندق كبير مثلا، إلا أن الرجوع عليه عادة ما يصطدم بمشكلة تنازع القوانين وتنازع الاختصاص القضائي في القانون الدولي الخاص في الرحلات عبر الحدود مع ما يترتب على الرجوع على مقدمي الخدمات من تكاليف ومصاريف في الوقت والجهد والأموال[1].

ومع كل ما تقدم فعلى فرض إصرار السائح المتضرر الرجوع على مقدمي الخدمات فله الخيار بين دعوى المسؤولية التقصيرية والدعوى غير المباشرة والأخيرة تتطلب أن ترفع باسم وكالة السياحة والأسفار، وعدم استعمال الوكالة لحقوقها قبل مقدم الخدمة، وأن يكون عدم الاستعمال بخطأ الوكالة أو إهمالها أو سوء نيتها ويترتب على ذلك إعسار أو زيادة الإعسار وإن كسب المتضرر الدعوى، فإن ما يناله سيدخل ضمن أموال وكالة السياحة والأسفار وتكون ضمانا عاما للوفاء بديونها[2].

ومن هنا تبرز أهمية الرجوع مباشرة على وكالة السياحة والأسفار، إذ أنها بعد أدائها مبلغ التعويض للسائح المتضرر ترجع الوكالة على مقدم الخدمة الذي حصل الضرر بخطئه[3].

هذا وإذا أخلت وكالة السياحة والأسفار بأحد إلتزاماتها تجاه السائح فإن المطالبة بالتنفيذ العيني من قبل المتضرر تعتبر عديمة الجدوى خصوصا عند إصابة الزبون بضرر جسدي ولذلك

[1]– أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص196.

[2]– بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص326؛ أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص243.

[3]– ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص248.

فإن المطالبة بالتعويض تكون موضوع دعوى المسؤولية، وعلى المدعي المتضرر أن يثبت حقه في التعويض بإثبات علاقته بوكالة السياحة والأسفار، وهي علاقة عقدية يسهل إثباتها بإثبات وجود العقد الصحيح الذي ارتبط به مع وكالة السياحة وبإثبات الضرر الذي لحقه وجودا ومقدارا ويقوم المدعي بتحديد مقدار التعويض الذي يراه جابرا لضرره ولا يجوز للقاضي أن يحكم بتعويض يزيد عما طلبه المدعي لأنه يقضي عندئذ بما لا يطلبه الخصوم ولكن له أن ينقص من مقدار التعويض المطالب به إذ اثبت أن المبلغ مبالغ فيه وأنه يجاوز مقدار الضرر[1].

والجدير بالذكر أنه لا يحق للسائح أن يزيد في مقدار ما يطلبه من تعويض أمام المجلس القضائي لأول مرة لأن ذلك يعد طلبا جديدا إلا أن له أن يطلب زيادة التعويض في حالة أخرى وهي المطالبة بتعويض مؤقت على أن يعود بعد ذلك في دعوى جديدة يطالب فيها بالتعويض النهائي عندما يتحدد مقدار الضرر بصورة قاطعة[2].

أما إثبات دعوى المسؤولية المدنية فإن الأصل في إثباتها أن على المدعي بوجود ضرر لحقه بسبب خطأ شخص آخر، أن يقيم الدليل على ما يدعيه تطبيقا للمبدأ العام "البينة على من أدعى"[3] فيشترط أن يثبت السائح وجود العقد وعدم تنفيذه إذا كان إلتزام المدين (وكالة السياحة والأسفار) إلتزاما بتحقيق نتيجة وبإثبات عدم بذل العناية المطلوبة قانونا أو اتفاقا من قبل وكالة السياحة إذا كان الالتزام ببذل عناية.

هذا وقد تطلبت المادة 179 من القانون المدني الجزائري لاستحقاق التعويض إعذار المدين إلا إذا نص القانون على خلاف ذلك، والأصل في الإعذار طبقا لحكم المادة 180 من القانون المدني الجزائري أن يتم بإنذار المدين[4]، ويكون على يد المحضر للوفاء بالإلتزام، ويقوم مقام الإنذار كل ورقة رسمية يدعو فيها الدائن المدين إلى الوفاء بإلتزامه ويسجل عليه التأخير في تنفيذ

---

[1]– ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص248.

[2]– ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع نفسه، ص ص248–249.

[3]– محمد حسن قاسم، أصول الإثبات في المواد المدنية والتجارية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت ، لبنان 2003، ص31؛ وانتهى المشرع الجزائري في نص المادة 323 ق.م.ج إلى الأخذ بمبدأ براءة الذمة والتي تنص على أنه "على الدائن إثبات الإلتزام وعلى المدين إثبات التخلص منه"

[4]– طبقا للمادة 180 ق.م.ج التي تنص على أنه "يكون إعذار المدين بإنذاره، ويجوز أن يتم الإعذار عن طريق البريد على الوجه المبين في هذا القانون، كما يجوز أن يكون مترتبا على اتفاق يقضي بأن يكون المدين معذرا بمجرد حلول الأجل دون حاجة إلى أي إجراء آخر".

على أن تعلن هذه الورقة إلى المدين بناء على طلب الدائن، وقد يكون الإعذار بخطاب عن طريق البريد سواء كان مسجلا أو غير مسجلا أو أية صورة يحددها اتفاق الطرفين[1].

وبالرغم من إطلاق نص المادة 179 من القانون المدني الجزائري للإعذار كشرط لاستحقاق التعويض، فينبغي ملاحظة أن الإعذار شرطا لاستحقاق التعويض عن التأخير في التنفيذ، أما المطالبة بالتعويض عن عدم التنفيذ فلا حاجة للإعذار فيها لأن وجوب التعويض أمر مؤكد متى توافرت شروط المسؤولية، وبالتالي نخلص إلى أن الإعذار ليس شرطا في أكثر الحالات التي تتعرض فيها الوكالة السياحية للمسؤولية[2].

ويلاحظ أن تعويض السائح عن الضرر الذي لحقه قد يكون ضررا ماديا أو أدبيا (معنويا)، فالضرر المادي هو ما يلحق الشخص بخسارة في ماله فيؤدي إما إلى إصابته أو إلى وفاته، أو فقدان حقائبه، أما الضرر الأدبي فهو الضرر الذي يصيب السائح في شعوره وعواطفه، أي يخل بمصلحة غير مادية للسائح، وتلتزم وكالة السياحة والأسفار بتعويض السائح عن أي ضرر مادي يلحق به سواء كان الضرر في جسده أو أمتعته، وهذا ما أكدته محكمة النقض الفرنسية عندما قضت بحق السائح في التعويض عن الأضرار التي تكبدها والتي تتمثل في النفقات الزائدة الناشئة عن خطأ وكالة السياحة والأسفار في تحديد موعد لقاء السائح ومكانه مع ممثل وكالة السياحة للقيام بالإجراءات اللازمة للسفر، إلا أنه تعذر القيام بهذه الإجراءات نتيجة سوء تفاهم. الأمر الذي أدى بالسائح إلى تحمل نفقات إضافية تمثلت في الإقامة لمدة أطول بالبلد وما ترتب عليها من مصاريف[3].

وقد سلمت التشريعات المقارنة بوجوب التعويض عن الضرر المادي سواء في دائرة المسؤولية العقدية أو التقصيرية، أما الضرر الأدبي فقد اختلفت الآراء في أمره[4] بين مؤيدين ومعارضين ومع ذلك نذهب إلى تأييد التعويض عن الضرر المعنوي في دائرة المسؤولية العقدية، وقياسا على ذلك فتعويض السائح عن الضرر الأدبي الذي لحقه من اشتراكه في الرحلة السياحية

---

[1]– أنور طلبة، دعوى التعويض، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2014، ص14.

[2]– ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص249؛ أنظر في ذلك أيضا المادة 1/181 ق.م.ج التي تنص على أنه "لا ضرورة لأعذار المدين في الحالات الآتية: إذا تعذر تنفيذ الالتزام أو أصبح غير مجد بفعل المدين".

[3] – CA Douai, 2 mai 1958, Pal, 1958, I, 433؛ نقل عن سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص225.

[4] – حكيمة بعطوش، المرجع السابق، ص82 ؛ مهند عزمي مسعود أبو مغلي، التعويض عن الضرر الأدبي– دراسة مقارنة–، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد39، جويلية 2009، ص213.

بغية التسلية والمتعة والشعور بالراحة والإخلال بهذا الهدف يعد ضررا يلحق بشعور السائح وعواطفه، يوجب قيام مسؤوليتها بالتعويض. فضلا عن أن أحد أهم إلتزامات وكالة السياحة والأسفار هو إلتزام بحسن تنفيذ الرحلة السياحية أي بمعنى تقديم المتعة والتسلية للسائح، وإن كان هناك تعارض عن الأخذ بالتعويض عن الضرر الأدبي وسكوت غالبية التشريعات عن الأخذ به وإن لم يكن بقواعد عامة فبأحكام خاصة بعقد السياحة نظرا إلى الطبيعة الخاصة لهذا العقد الذي يهدف أساسا إلى إشباع حاجة السائح النفسية في التمتع بالخدمات التي تقدمها الوكالة، فكل فعل يسيء إلى راحته النفسية يكون مستوجبا للتعويض[1].

ولهذا نرى وجوب إقرار التعويض عن الضرر الأدبي في نطاق المسؤولية العقدية ومنها مسؤولية وكالة السياحة والأسفار هذا من جهة، ومن التطبيقات القضائية للتعويض عن الضرر الأدبي في إطار العقد السياحي، دعوى تتلخص وقائعها أن الزوجين mazerand قد اقتراحا على وكالة السياحة والأسفار، تنظيم رحلة سياحية حدد برنامجها وكل مرحلة من مراحلها مسبقا على أن تكون لهما وحدهما، والذي حدث فيما بعد أن الوكالة قد ألحقت بهم مجموعة من السياح، كما أن إحدى مراحل الجولة السياحية البحرية تم إلغاؤها، كما أن القمرة المتفق على إيجارها بالباخرة ليست مريحة، ولما رفع الزوجان دعواهما قضت محكمة النقض الفرنسية بمسؤولية الوكالة عما لحق الزوجين من ضرر جراء عدم الحصول على المتعة والترفيه الذي يرجونه من الرحلة[2].

ومن جهة أخرى لكي يكون الضرر قابلا للتعويض، يشترط أن يكون الضرر محققا ويكون مباشرا والمقصود بالضرر المحقق أن يكون المدعي به ثابتا على درجة اليقين والتأكيد، بحيث يتولد عند القاضي قناعة تامة أن طالب التعويض سيكون في وضع أفضل لو أن المدعي عليه لم يرتكب الفعل الذي ترتب عليه المسؤولية، ويستوي أن يكون الضرر حالا أو مستقبلا ما دام وجود كل منهما أمرا محققا[3].

[1] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص227.

[2] – Cass. Civ. 15/03/1977. Dalloz. 1978, P55؛ نقل عن بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص328–329.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص328.

وتجدر الإشارة إلى إمكانية التعويض عن تفويت الفرصة[1]، على الرغم مما ثار حول تعويضها من خلاف فقهي وقضائي، إلا أنه يمكن القول أن حرمان السائح من الاشتراك في الرحلة السياحية لعدم قيام وكالة السياحة والأسفار بإيصاله في الموعد المتفق عليه مما يجعل تفويت الفرصة ضرر محقق[2].

أما الشرط الثاني في الضرر لكي يكون قابلا للتعويض فهو أن يكون مباشرا[3]، فقد يرتكب شخص فعلا يؤدي إلى تسلسل عدة أضرار متلاحقة تصيب المتضرر ويصعب التفرقة بين الضرر المباشر والضرر غير المباشر، وبالتالي فإن تسلسل الأضرار ينتج عنه أن المدين لا يسأل بالتعويض إلا عن الضرر المباشر الذي يعد نتيجة طبيعية لفعله الضار [4].

وقياسا على ذلك فوكالة السياحة والأسفار التي تخل بإلتزامها بضمان السلامة بأن يصاب الزبون إصابة تؤدي إلى وفاته، فيظل أولاده دون موجه فيفشلون في دراستهم، فهذه الأضرار المتلاحقة من وفاة السائح وفشل الأولاد في الدراسة يتم المطالبة عنها كلها، أم هناك ضرر واحد مباشر؟

إن التعويض في المسؤولية التعاقدية يقتصر على الضرر المباشر المتوقع فقط وهو وفاة السائح، أما فشل أولاده فهو ضرر غير مباشر[5].

هذا وإن كان التعويض في المسؤولية العقدية يقتصر على الضرر المباشر المتوقع فقط، ولا يتجاوزه إلى الضرر المباشر غير المتوقع إلا في حالة غش المدين أو خطئه الجسيم فيستبدل التعويض العادل بتعويض كامل يلتزم به المسؤول عن الخطأ[6]، وهذا ما أكدته الفقرة الثانية من المادة 182 من القانون المدني الجزائري بمفهوم المخالفة، وبموجبها تلتزم وكالة السياحة والأسفار

[1] – عبد الوهاب عرفة، الوسيط في التعويض عن المسؤولية المدنية (عقدية وتقصيرية) وأحكام النقض الصادرة فيها، دار المطبوعات الجامعية الإسكندرية، مصر 2005، ص ص34–35.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص328.

[3] – العربي بلحاج، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري، الجزء الأول: التصرف القانوني– العقد والإرادة المنفردة –، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر2001، ص287؛ حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية، ج1، المرجع السابق، ص308.

[4] – سليمان مرقس، الوافي في شرح القانون المدني، الجزء الثاني: في الالتزامات، المجلد الرابع: أحكام الالتزام – أثار الالتزام، أوصافه، انتقاله، وانقضاءه – الطبعة الثانية، دار الكتب القانونية، مصر 1992، ص ص170–171.

[5] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص254.

[6] – فليب لوتورنو، المرجع السابق، ص ص47–48؛ عبد الوهاب عرفة، المرجع السابق، ص ص23–24.

بتعويض الأضرار المباشرة التي يمكن توقعها عادة من قبلها أثناء تقديم خدمات سياحية للزبائن وأضرار غير متوقعة في حالة إثبات غش وكالة السياحة والأسفار أو خطئها الجسيم.

وقد حددت الفقرة الأولى من المادة 182 من القانون المدني الجزائري عناصر التعويض عن الضرر المادي وأن هذا الضرر يتحلل طبقا لأحكامها إلى عنصرين:

أولهما ما لحق الدائن من خسارة مالية وثانيهما ما فاته من كسب مالي [1]، وبالتالي فالقاضي يقوم بتقدير التعويض عن الضرر المادي ويتحدد بالعنصرين المذكورين ولا يجوز تجاوزهما، وذلك لأن الغرض من التعويض هو وضع الدائن في الوضع نفسه الذي كان يمكن أن يكون فيه لو أن المدين نفذ إلتزامه بذاته فإن تجاوزهما يكون قد قضى بمنفعة غير مشروعة للدائن وهو أمر لا يجوز، أما إذا لم يلحق الدائن ضرر، ولم يفته كسب من جراء عدم تنفيذ المدين لإلتزامه أو تأخره في التنفيذ فلا يكون هناك محل للحكم بالتعويض[2].

أما الضرر الأدبي فيعد عنصرا قائما بذاته، تعتد المحكمة عند تقديره بالظروف والملابسات التي تحيط بالمضرور[3] فيراعى في ذلك جبر الضرر للمضرور وأن يكون بمثابة ترضية كافية له، لأنها قد لا تزيل هذا الضرر وإنما تخفف منه[4].

وتقدير التعويض مسألة موضوعية، لا يخضع فيها القاضي مطلقا لرقابة المحكمة العليا[5]، إلا أن وجوب تعيين هذا الضرر في الحكم وذكر العناصر المكونة له قانونا والتي يجب أن تدخل في حساب التعويض، تعتبر من المسائل القانونية التي تهيمن عليها المحكمة العليا، لأن هذا التعيين هو من قبيل التكييف القانوني للواقع[6]. وبهذا تعتبر شروط الضرر الواجب توفرها لاستحقاق التعويض مسألة قانونية يخضع فيها قاضي الموضوع لرقابة المحكمة العليا.

---

[1] – محمد حسين منصور، النظرية العامة للالتزام – مصادر الإلتزام–، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر2006، ص79؛ ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص255؛ هذا ما أكدته المحكمة العليا، غ.م، في قرارها المؤرخ في 1985/11/27، ملف رقم 39694، في قضية (ت.ح) ضد (ح.م)، المجلة القضائية العدد1، 1990، ص43.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص255.

[3] – أنور طلبة، المرجع السابق، ص318.

[4] – باسل محمد يوسف قبها، المرجع السابق، ص51.

[5] – هذا ما أكدته المحكمة العليا، غ.م، في قرارها المؤرخ في 1989/02/08، ملف رقم 58012، في قضية () ضد ()، المجلة القضائية العدد2، 1992، ص14.

[6] – سليمان مرقس، الوافي في شرح القانون المدني، ج2، المجلد الثالث، المرجع السابق، ص539.

وإن تعذر على القاضي تقدير التعويض تقديرا نهائيا وقت الحكم فيجوز له أن يعطي الحق للمتضرر بالمطالبة بإعادة النظر بالتقدير خلال مدة معقولة[1].

المطلب الثاني: اتفاقات المسؤولية ووسائل دفعها

من المقرر أنه طبقا لمبدأ سلطان الإرادة ومبدأ العقد شريعة المتعاقدين، يجوز لطرفي العقد أن يضمنا العقد، ما يشاءا من الإلتزامات، بما لا يخالف النظام والآداب العامة.

وطبقا للأحكام العامة للمسؤولية العقدية والتي ليست من النظام العام. إذ يجوز الاتفاق على تعديل أحكامها وتسعى وكالة السياحة والأسفار جاهدة للتقليل من آثار المسؤولية عن الأضرار التي تلحق بالعملاء، وذلك عن طريق وسيلتها التقليدية في ذلك، وهي تضمين عقودها مع العملاء بنود أو شروط تعفي نفسها من المسؤولية عما يقع منها من أضرار، أو قد يتم الاتفاق على تشديد المسؤولية إلى حد مسؤوليتها عن الأضرار الناتجة عن السبب الأجنبي هذا من جانب.

ومن جانب آخر تستطيع وكالة السياحة والأسفار التحلل من المسؤولية القائمة متى أثبتت أن الضرر الذي لحق بالعملاء قد نشأ عن سبب أجنبي لم يكن لها دخل فيه أو تستعمل وسيلتها في ذلك وهي الدفع بالتقادم[2].

وهذا ما سنتناوله بالتفصيل وعلى النحو الآتي:

الفرع الأول: اتفاقات المسؤولية.

الفرع الثاني: وسائل دفع مسؤولية وكالة السياحة والأسفار.

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص256.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص329.

الفرع الأول: اتفاقات المسؤولية[1]

إن تعديل أحكام المسؤولية تشديدا أو تخفيفا أو إعفاء كثير الوقوع في الحياة العملية في مجال المسؤولية العقدية لما للإرادة من دور في إنشاء العقود، ضمن حدود النظام العام والآداب العامة[2]، و إن كان الأصل حرية تعديل قواعد المسؤولية العقدية سواء بالتشديد أو بالتخفيف أو بالإعفاء، ويذكر بعض الفقهاء في اتفاقات المسؤولية أنها "تلك التي يقصد بها تنظيم آثار المسؤولية على غير الوجه الذي نظمت عليه في القانون، وتفرض من ثم توافر جميع عناصرها"[3]. وقد عالج المشرع الجزائري اتفاقات المسؤولية في المادة 178 من القانون المدني الجزائري إذ نصت هذه المادة على أنه:

1- يجوز الاتفاق على أن يتحمل تبعية المدين الحادث الفجائي أو القوة القاهرة.

2- وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي، إلا ما ينشأ عن غشه، أو عن خطئه الجسيم غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفاءه من المسؤولية الناجمة عن الغش، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ إلتزامه. وتقابلها المادة 259 من القانون المدني العراقي والمادة 217 من القانون المدني المصري[4].

وتطبيقا لهذا نجد أن للسائح ووكالة السياحة والأسفار الاتفاق على تشديد مسؤولية الأخيرة عن أي ضرر يصيب السائح وذلك بتحمل الوكالة تبعة الأضرار الناشئة عن السبب الأجنبي، فضلا عن صحة الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية الناشئة عن عدم تنفيذ المدين لإلتزامه (وكالة

---

[1] – توجد ثلاثة صور من اتفاقات معدلة للمسؤولية العقدية وهي كالآتي:

– بالنسبة للاتفاق على التشديد: كتحمل المدين تبعة القوة القاهرة، راجع في ذلك المادة 127 ق.م.ج.

– أما بالنسبة للاتفاق على التخفيف: كإجازة الشرط الجزائي، راجع في ذلك المادة 183 ق.م.ج.

– أما بالنسبة للاتفاق على الإعفاء: كالاتفاق على عدم مساءلة المدين عند وقوع الضرر؛ أنظر في ذلك محمد دمانة، شروط الإعفاء من المسؤولية بين مقتضيات سلطان الإرادة وسلطان القانون، دفاتر السياسة والقانون، جامعة ورقلة، العدد الخامس، جوان 2011، ص241.

[2] – أحمد مفلح خوالدة، شرط الإعفاء من المسؤولية العقدية– دراسة مقارنة –، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن2011، ص123.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص257.

[4] – ولا يوجد مقابل لها بين المادتين في ق.م.ف لأنه اكتفى بحلول جزئية متفرقة فقط فقرر المشرع بطلان الشرط في عقد البيع إذا كان يرمي إلى إعفاء البائع من التزامه بالضمان عن فعله الشخصي، بينما أقر المشرع صحة هذا الشرط إذا كان يرمي إلى إعفاء الناقل الجوي من مسؤولية عن مخاطر الجو ومن الأخطاء الملاحية لتابعيه وهذا بالنسبة لحالات نقل الركاب وحالات نقل البضائع، بمقتضى المادة 1628 ق.م.ف والمادة 42 من قانون 31 ماي 1924؛ أنظر في ذلك محمد دمانة، المرجع السابق، ص244.

السياحة والأسفار) في غير حالة الغش أو الخطأ الجسيم مع صحة الاتفاق على إعفاء الوكالة عن مسؤولية من تستعين بهم في تنفيذ إلتزاماتها في حالة الغش أو الخطأ الجسيم الذي يصدر من هؤلاء.

ويترتب على شروط الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية تحول التزام المدين (وكالة السياحة والأسفار) من إلتزام بتحقيق نتيجة إلى إلتزام ببذل عناية، وبالتالي متى بذلت الوكالة العناية المطلوبة، تكون قد نفذت إلتزامها، وقد أثارت اتفاقات المسؤولية في نطاق العقد السياحي المسائل الآتية[1]:

01- أنه قد يتعذر على وكالة السياحة والأسفار إثبات أن السائح كان يعلم بشرط الإعفاء من المسؤولية، خاصة وأن شروط الإعفاء من المسؤولية كثيرا ما ترد في مطبوعات ومنشورات الوكالة، وليس في العقد المبرم مع السائح وعندئذ يصعب في مثل هذه الحالة، افتراض علم السائح بالشرط أو قبوله له[2].

02- قد ترد هذه الشروط في عبارات غير محدودة وشديدة العمومية على نحو يؤدي عمليا إلى إعفاء المدين من أي مسؤولية الأمر الذي يجعل إلتزامه العقدي إلتزاما إراديا محضا مما يجرده من قيمته القانونية، في حين لو ورد الشرط في صيغة واضحة فيمكن الاعتراف له بإنتاج آثاره القانونية كما لو اتخذ مثلا صيغة "تعفى الوكالة من المسؤولية عن اختيار الناقل متى استحال عليها التحقق من يساره"[3].

03- في حال ثبت أن السائح على علم بشرط الإعفاء من المسؤولية وكان الشرط واضحا ومحددا فأن القضاء يميل إلى التشديد في تقدير خطأ وكالة السياحة والأسفار بحيث يتجه إلى وصف الخطأ الصادر عن الوكالة بأنه خطأ جسيم على نحو يسمح بأن تستبعد معه مسؤوليتها، على أساس أن شرط الإعفاء من المسؤولية يفقد أثره في حالة ما إذا كان الخطأ جسيما، فإلغاء جزء أساس من برنامج الرحلة مثلا إذ يوصف هذا الجزء بأنه الدافع إلى إبرام العقد مع الوكالة يعد خطأ

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص330-331.

[2] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص187.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص331.

جسيما يوجب مسؤولية الوكالة التي ضمنت عقدها شرط يعفيها من المسؤولية في حالة إلغاء أجزاء من الرحلة[1].

ومع ذلك ذهب جانب من الفقه الفرنسي إلى إمكانية إعمال شرط الإعفاء من المسؤولية في نطاق علاقة وكالة السياحة والأسفار بالسائح متى تم تفسيره على أن وكالة السياحة والأسفار قصدت منه التخلص من المسؤولية عن فعل الغير أي عن الأضرار التي تصيب السائح أثناء الرحلة ويتسبب فيها الأشخاص الذين تستخدمهم الوكالة لتنفيذ إلتزاماتها من ناقل أو فندقي أو صاحب مطعم أو غيرهم[2].

04- وأخيرا يمكن اعتبار شرط الإعفاء من المسؤولية شرطا تعسفيا، وبالتالي يملك القاضي استبعاده، بحكم أن وكالات السياحة والأسفار هي التي تستقل بوضع شروط الإعفاء من المسؤولية، خاصة، وأن العقد عادة عقد إذعان يضطر السائح إلى قبوله[3].

هذا ويلاحظ أن شروط الإعفاء من المسؤولية تبطل متى تعلقت بالشخص، أي كان موضوعها إعفاء المدين من المسؤولية عن ما يمس بحياة المتعاقد أو صحته وسلامته الجسدية وسلامة أمتعته[4]، ولذلك تبطل شروط الإعفاء من المسؤولية في عقود النقل لأنها تتنافى والتزام الناقل بضمان سلامة الراكب إذ جاء في المادة 65 من القانون التجاري الجزائري على أنه "يكون باطلا كل شرط بإعفاء الناقل كليا أو جزئيا من مسؤوليته المتسببة عن الأضرار البدنية الحاصلة للمسافرين".

وبمقتضى نص المادة 66 من القانون التجاري الجزائري "يجوز للناقل، استنادا لاشتراط كتابي مدرج في سند النقل ومطابق للقوانين والأنظمة الجاري بها العمل ومبلغ للمسافر وفيما عدا حالة الخطأ العمدي، أو الجسيم المرتكب منه بنفسه أو من مستخدمه إعفاءه كليا أو جزئيا من مسؤوليته عن التأخير أو الأضرار غير البدينة الحاصلة للمسافر".

عليه فإن وكالة السياحة والأسفار إذا كان بإمكانها أن تشترط التخفيف من مسؤوليتها أو الإعفاء منها إلا أنها مقيدة في الأحوال التي تأخذ فيها وصف الناقل بالأحكام الواردة في القانون،

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص332.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص266.

[3] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص188.

[4] – نبيل إبراهيم سعد، المرجع السابق، ص ص306-307.

إذ تكون الوكالة السياحية ناقلا مسؤولا عن كل ضرر يلحق السائح أو أمتعته، ولا يمكنها التخلص منها باشتراط الإعفاء كليا أو جزئيا (الإعفاء من المسؤولية أو التخفيف منها) وإذا وجد مثل هذا الشرط يعد باطلا سواء كان هذا الشرط ورد بشأن أفعالها أو أفعال تابعيها[1].

ولما كانت شروط الإعفاء من المسؤولية محددة الأثر عملا، فإن وكالة السياحة والأسفار تلجأ إلى إبرام عقود تأمين لتغطية مسؤوليتها اتجاه المتضررين، عليه فالمقصود بالتأمين هنا الذي تبرمه وكالة السياحة والأسفار وليس التأمين الذي يبرمه العملاء[2].

ويراد بالتأمين من المسؤولية "عقد بموجبه يؤمن المؤمن له الأضرار التي تلحق به من جراء رجوع الغير عليه بالمسؤولية" ونرى من هذا التعريف أن التأمين من المسؤولية لا يغطي فحسب الأضرار التي تلحق المؤمن له من جراء تحقق مسؤوليته نحو الغير، بل هو يغطي أيضا الأضرار التي تلحقه من مطالبة الغير له بالمسؤولية[3].

هذا ويلاحظ أن عقد التأمين يقوم بوظيفتين أساسيتين: الأولى أنه تأمين يغطي الأضرار التي تلحق بالمؤمن له (وكالة السياحة والأسفار) من جراء تحقق مسؤوليته تجاه الغير والثانية أنه تأمين وقائي يغطي الضرر الذي يلحق بالمؤمن له من جراء مطالبة الغير له بالمسؤولية.

وبالتالي فله دور هام في تغطية الأضرار الناشئة عن المسؤولية المدينة، إذ يضمن للمتضرر (السائح) الحصول على التعويض بسهولة وسير من دون خوض إجراءات قضائية معقدة، ومن ثم يعطى للمتضرر المستفيد إحساسا بالاطمئنان أن حصول الأخير على مبلغ التعويض عند وقوع الضرر يكون أمرا مضمونا، إذ أن شركة التأمين عادة تكون أكثر ملاءة، بخلاف وكالة السياحة والأسفار التي تتعرض ذمتها المالية إلى الإفلاس أو تكون غير مليئة بالقدر الكافي[4].

فضلا على أن التأمين يسمح للمسؤول عن الضرر (وكالة السياحة والأسفار) بالعمل من دون مواجهة مخاوف الإفلاس وترك العمل خاصة عند الحكم بمبالغ تعويض كبرى[5].

---

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص263.

[2] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص189.

[3] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء السابع، المجلد الثاني: عقود الغرر (عقود المقامرة والرهان والمترتب مدى الحياة ،عقد التأمين)، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000، ص1641.

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص268.

[5] – سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص231.

ولهذا يلاحظ أن القضاء كثيرا ما يتساهل في إثبات خطأ وكالة السياحة والأسفار بقصد تعويض المضرورين، وذلك لعلمه بأن الحكم بالتعويض لا يصيب وكالة السياحة والأسفار، بل يقع على عاتق شركة التأمين، رغم أن هذا الموقف من جانب القضاء غير صائب من الناحية القانونية، وعلى أي حال، فإن تساهل القضاء هو مجرد استقراء فقهي لا يعترف به القاضي صراحة[1].

هذا وتنشأ عن التأمين من المسؤولية علاقات مختلفة، كعلاقة المؤمن بالمؤمن له أي شركة التأمين بوكالة السياحة والأسفار وهذه العلاقة يحكمها عقد التأمين وهو يرتب إلتزامات في ذمة شركة التأمين أهمها ضمان المسؤولية التي قد تترتب في ذمة المؤمن له وهي المسؤولية (وكالة السياحة والأسفار) وترتب في ذمة الأخير إلتزام بدفع أقساط التأمين في مواعيدها[2] أما العلاقة الثانية هي علاقة السائح بشركة التأمين ولعل أهم ما يمكن أن يطرح بصدد هذه العلاقة مايلي.

هل يحق للسائح أن يرجع على المؤمن مباشرة (شركة التأمين) أم يجب عليه الرجوع على وكالة السياحة والأسفار أولا؟

إن رجوع السائح على المؤمن يختلف باختلاف موقف القوانين المقارنة، ففي القانون المدني الجزائري قد أخذ التأمين كمفهوم قانوني وعرفه بموجب نص المادة 619 بأنه "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يدفع للمؤمن له، أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغ من المال أو إيرادا، أو أي مبلغ مالي آخر في حالة وقوع الحادث، أو تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن"[3]. فلم يتضمن النص صراحة على جواز المتضرر على الرجوع على شركات التأمين.

أما القانون المدني العراقي نص على التأمين ضد المسؤولية، في المادة 1004 على أنه "لا ينتج إلتزام المؤمن أثره في التأمين ضد المسؤولية إلا إذا قام المتضرر بمطالبة المستفيد بعد وقوع

[1] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص189.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص269.

[3] – وهو التعريف ذاته الذي كررته المادة 02 من الأمر 07/95 المؤرخ في 1995/01/25 المتعلق بالتأمينات (ج.ر العدد13، المؤرخة في 1995/03/08).

الحادث الذي نجمت عنه المسؤولية" تظهر المادة بوضوح أن المتضرر لا يستطيع الحصول على مبلغ التعويض من المؤمن إلا إذا قام بمطالبة وكالة السياحة والأسفار بعد حصول الضرر[1].

أما القانون المدني المصري فلا يتضمن نصا صريحا يجيز للمتضرر الرجوع على شركة التأمين، ومع ذلك يتجه الرأي إلى الاعتراف للمتضرر بحق الرجوع مباشرة على شركة التأمين عن طريق الاشتراط لمصلحة الغير، حيث أن وكالة السياحة والأسفار عندما تعاقدت مع شركة التأمين اشترطت مبلغ التأمين لمصلحة المتضرر، وصار للأخير حق مباشر لا دعوى مباشرة[2] قبل شركة التأمين مع إمكانية الرجوع إلى وثيقة التأمين للتأكد مما إذا يمكن التوصل إلى وجود هذا الاشتراط من نصوصها[3].

وفي القانون الفرنسي يقرر المشرع الفرنسي صراحة على جواز رجوع المتضرر على المؤمن مباشرة عن طريق الدعوى المباشرة[4].

ونود الإشارة إلى أن المؤمن له (وكالة السياحة والأسفار) قد لا تكون هي من ارتكبت الخطأ وإنما أشخاص استعانت بهم في تنفيذ التزاماتها من ناقل أو فندقي أو صاحب المطعم أو مرشد سياحي، فإن تحققت مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل مقدمي الخدمات السياحية قبل المتضرر هل يجوز (شركة التأمين) الرجوع على الغير الذي صدر منه الخطأ كما كان لوكالة السياحة والأسفار الرجوع عليه؟

يذهب رأي إلى أن الغالب في العمل أن يشترط المؤمن في عقد التأمين أن ينزل المؤمن له دعواه قبل من صدر عنه الخطأ إلى المؤمن فيكون هذا بمثابة الحلول الاتفاقي، فإن لم يوجد شرط كهذا لم يبق سوى تطبيق القواعد العامة وتطبيقها يؤدي إلى القول بأن المؤمن لا يحل محل المؤمن له في الرجوع على الغير الذي صدر من الخطأ، لا حلولا اتفاقيا (لأن عقد التأمين لم يرد فيه شرط الحلول)، ولا حلولا قانونيا (لأن الحلول القانوني لا يكون إلا بنص القانون ونص غير

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص336.

[2] – عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج7، المجلد الثاني، المرجع السابق، ص1674.

[3] – عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المرجع السابق، ص190؛ أنظر كذلك قرار محكمة النقض المصرية بتاريخ 1955/03/05؛ أشار إليه سليمان مرقس، الوافي في شرح القانون المدني، ج2، المجلد الثالث، المرجع السابق، ص654.

[4] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص270.

موجود)، وإعمالا لذلك، فإن وكالة السياحة والأسفار إذا كان بإمكانها الرجوع على محدث الضرر من ناقل أو فندقي أو مرشد سياحي وغيرهم، فإن المؤمن (شركة التأمين) لا يكون بإمكانه الرجوع على هؤلاء ما لم يرد في عقد التأمين شرط يقضي بذلك[1].

ومن العمومية إلى الخصوصية تثار كذلك مشكلة لو أن المتضرر (السائح) نفسه كان قد أمن لدى إحدى شركات التأمين على ما قد يصيبه من ضرر في جسمه أو ماله عن طريق التأمين على الحياة أو التأمين من الحوادث فهل يكون للمتضرر الحق إذا ما أصابه ضرر في أن يحصل على مبلغ التأمين فضلا عن التعويض؟

يجيب الأستاذ السنهوري بتحليل رائع مبسط جاء فيه إذا أصيب شخص بضرر في جسمه أو في ماله وكان مؤمنا نفسه من هذا الضرر فيكون له حقان، حق قبل المسؤول عن هذا الضرر في التعويض ومصدر هذا الحق الخطأ الذي ارتكبه المسؤول، وحق قبل شركة التأمين في مبلغ التأمين ومصدر هذا الحق العقد الذي تم بينه وبين الشركة، وبهذا يجمع المتضرر بذلك بين الحقين، ولا يجوز الاعتراض على هذا التحليل القانوني بأن المتضرر يكون بذلك قد جمع بين تعويضين عن ضرر واحد. ذلك أنه لم يتقاض إلا تعويضا واحد من المسؤول عن الضرر الذي أصابه، أما مبلغ التأمين فليس مقابلا للتعويض بل هو مقابل لأقساط التأمين التي دفعها للشركة[2].

عليه نخلص إلى أن التأمين من المسؤولية أهمية كبيرة وخاصة في نطاق عقد السياحة، فالمخاطر التي تواجه العملاء خلال الرحلة عديدة، تبدأ ببداية الرحلة وتنتهي بنهايتها، سواء كانت المخاطر من فعل الطبيعة أم كانت من صنع البشر (انتشار المجموعات الإرهابية) من جهة ومن جهة أخرى أن الإلتزام الملقى على عاتق وكالة السياحية والأسفار بضمان سلامة العملاء وأمتعتهم ومسؤوليتها عن أي ضرر قد يصيب السائح أثقل كاهلها بمبالغ تعويض كبيرة قد لا تقوى على دفعها. وهو ما دفع بالمشرع الجزائري إلى جعل التأمين على المسؤولية في العقد السياحي تأمينا إجباريا لا تتم تنظيم أي رحلة سياحية دون التأمين عليها ووفاقا لذلك تنص المادة 18 من قانون 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار على أنه "يجب على الوكالة أن تكتتب عقد تأمين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية.

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص337.

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص272–273.

يجب أن تقدم شهادة التأمين عند كل تفتيش يقوم به الأعوان المؤهلون المشار إليهم في المادة 28 أدناه".

والأمر لا يختلف عن ذلك في كل من قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم 49 لسنة 1983 وقانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 18 لسنة 1983، فقد ألزاما كلا القانونين شركات ووكالات السفر والسياحة تقديم كفالة مصرفية عند تقدمهم للحصول على إجازة مزاولة الأعمال والخدمات المتعلقة بالسفر والسياحة، حيث تعتبر هذه الكفالة بمثابة تأمين لضمان ما قد تلتزم به الوكالة أو الشركة السياحية من تعويض حيث يخصم من مبلغ الكفالة[1].

أما قانون تنظيم وكالة السياحة والسفر الفرنسي رقم 645 لسنة 1992 فقد ورد في الفقرة (د) من المادة الرابعة منه نص يلزم شركات ووكالات السياحة والسفر صراحة بإبرام عقود تأمين من المسؤولية وعدته تأمينا إلزاميا بخلافه ليس للشركة السياحية مباشرة نشاطها[2] وبهذا نرى أن التأمين من مسؤولية وكالة السياحة والسفر أمر ضروري يضمن للمتضرر الحق في الحصول على التعويض إن كانت وكالة السياحة والسفر معسرة كما أنه يجنبه إجراءات التقاضي وما ينتج عنها من صعوبة في الإثبات في بعض الحالات ويساهم في ازدهار وتوسيع السياحة.

الفرع الثاني: وسائل دفع مسؤولية وكالة السياحة والأسفار

لقد عرفنا أن المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار لا تخرج عن أمرين إما كونها مسؤولية قائمة على أساس الخطأ الشخصي في جانب الوكالة حيث تنهض بمجرد حصول الضرر للسائح دون أن يكلف هذا الأخير بعبء إثبات خطأ الوكالة وإما أن تكون مسؤوليتها قائمة على أساس الخطأ الذي يقع على السائح المتضرر عبء إثباته. وعليه فإن وكالة السياحة والأسفار في كلتا الحالتين تستطيع دحض مسؤوليتها متى أثبتت السبب الأجنبي الذي لم يكن لها يد فيه، ومن ناحية أخرى لا تبقى وكالة السياحة والأسفار مهددة بدعوى المسؤولية إلى الأبد بل يقضي حق السائح المتضرر في إقامة الدعوى بعد مضي وقت محدد من نشوء الضرر[3].

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص273.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص338.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص275.

ولتوضيح ذلك يقتضي منا الأمر تناول هذا الفرع كما يلي:

أولا: دفعها بالسبب الأجنبي

لا يكفي أن يكون هناك خطأ في جانب المدين في الإلتزام التعاقدي، ولا يكفي أن يكون إلى جانب الخطأ ضرر حدث للدائن. بل يجب أن يكون هناك علاقة سببية أي صلة تربط الخطأ العقدي وهو السبب في حصول الضرر وهي رابطة مهمة لقيام المسؤولية العقدية، وجزاؤها التعويض[1].

وإن كان ذلك معروفا على مستوى مختلف المدارس الفقهية وتطبيقاتها القانونية، فقد أجازت للمسؤول أو المدعى عليه في دعوى المسؤولية دحض هذه العلاقة بإثباته لما يسمى بالسبب الأجنبي ويعرف هذا الأخير بأنه كل حادثة لا يد للمدين فيها تجعل تنفيذ الإلتزام مستحيلا[2].

نص عليه المشرع الجزائري في المادة 127 قانون مدني جزائري "إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يدله فيه كحادث فجائي أو قوة قاهرة أو خطأ صدر من المضرور أو خطأ من الغير كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر، ما لم يوجد نص اتفاق يخالف ذلك"، فإذا أثبت السبب الأجنبي أو صوره كالقوة القاهرة أو خطأ المضرور أو خطأ الغير وثبت أنه السبب الوحيد والمباشر الذي أدى إلى حدوث الضرر بالمضرور، فإن المدعى عليه يتخلص من المسؤولية ولا يلتزم بأي تعويض[3] لأن تحقق السبب الأجنبي يقطع رابطة السببية بين خطأ المدعى عليه وضرر المضرور[4].

وقياسا على هذا، تلتزم وكالة السياحة والأسفار بضمان سلامة السائح كيفما كانت طبيعة العلاقة التي يولدها عقد السياحة، وسواء قامت بتنفيذ التزاماتها شخصيا أو استعانت بمقدمي الخدمات ولا تستطيع درء المسؤولية عنها إلا إذا أثبت أن الضرر راجع لسبب أجنبي لا يد لها فيه مما تقطع به رابطة السببية بين فعلها والضرر الحاصل.

---

[1]– منذر الفضل، الوسيط في شرح القانون المدني– مصادر الإلتزام وأحكامها–، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن 2012، ص230.

[2] – الطيب زروتي، دفع المسؤولية العقدية بالقوة القاهرة – دراسة مقارنة بين القانون الجزائري والمصري والفرنسي–، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، أكتوبر 1978، ص39.

[3] - LARROUMET Christian, Droit Civil, Tome 3 ,Les Obligations, Le Contrat, 3eme édition, Economica, Paris, France 2003, p790.

[4] – سليمان مرقس، الوافي في شرح القانون المدني، ج2، المجلد الثالث، المرجع السابق، ص475.

وعليه سيتم إتباع القواعد العامة في القانون المدني وذلك بسبب خلو قانون 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، باستثناء الفقرة الأولى من المادة 11 منه والتي تنص على أنه "لا يحق للوكالة أن تتوقف عن النشاط إلا في حالة طروء قوة قاهرة" ويفهم من سياق هذه الفقرة أن الوكالة قد تتوقف عن ممارسة مختلف نشاطاتها وهذا لحلول قوة قاهرة، إلا أنها لم ترتب أي أثر عن ذلك ولم تحدد لنا ما هي النشاطات التي تتوقف عن ممارستها الوكالة على سبيل المثال أو الحصر وهل تعفيها من المسؤولية المدنية كلية أو بصفة جزئية ...

والأمر نفسه ينطبق على قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم 49 لسنة 1983[1] وكذلك قانون تنظيم الشركات المصري رقم 118 لسنة 1983 غير أن قانون تنظيم وكالات السفر والسياحة الفرنسي رقم 645 لسنة 1992 فقد نظم السبب الأجنبي بوصفه سببا معفيا لمسؤولية وكالة السياحة في الفقرة الثانية من المادة 23 منه ولا تختلف عن ما هو مقرر في القواعد العامة في القانون المدني[2].

وسنتناول صور السبب الأجنبي ونميز بين القوة القاهرة أو الحادث الفجائي و خطأ العميل (المضرور نفسه) وخطأ الغير، لنتبين مدى تأثيرها في دفع المسؤولية عن وكالة السياحة والأسفار وهذا كما يلي:

1- القوة القاهرة أو الحادث الفجائي[3]

على الرغم من الخلاف الذي ثار حول كل من القوة القاهرة والحادث الفجائي إلا إنهما مترادفان في المعنى والأثر[4]. فكلاهما يعني أثرا لا دخل لإرادة الإنسان في وقوع الضرر وليس في الوسع توقعه، وكلاهما لا يمكن درء نتائجه أو تلافي حدوثه وأنهما يجعلان تنفيذ الإلتزام مستحيلا.

وذهب جانب إلى أنه ثمة فرق بين القوة القاهرة التي تتمثل في كل حادث خارجي عن إرادة الشخص ليس في وسع الشخص العادي التكهن به أو التغلب عليه كالأحوال الجوية الاستثنائية والكوارث وأعمال الإدارة، الإضراب[5] ولكي تكون هناك قوة قاهرة تدفع عن الناقل مسؤوليته

---

[1] – عملا بأحكام المادة 211 ق.م.ع؛ أنظر في ذلك ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص276.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص339.

[3] – يستخدم المشرع العراقي كذلك مصطلح آفة سماوية، مستنبطا إياه من الفقه الإسلامي ويراد به كل ما كان سببا في الضرر من دون أن يكون من صنع البشر، بل من صنع السماء كالبرد والقحط والصواعق والزلازل فهو يعبر عن النازلة أو الأمر غير المتوقع حصوله الذي لا يمكن تلاقيه، فيجبر الشخص على الإخلال بإلتزامه؛ أنظر في ذلك بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص340.

[4] – أمير فرج يوسف، المسؤولية المدنية والتعويض عنها، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر 2006، ص144.

[5] – بتول صراوة عبادي، المرجع والموضع السابقان.

بالتعويض[1] يجب أن يتوافر فيها العناصر الثلاثة وهي عدم إمكان التوقع وعدم إمكان الدفع والسبب الخارجي للحادث.

– **فعدم إمكان التوقع:** يجب أن يكون الحادث الفجائي أو القوة القاهرة مما لا يمكن توقعه، فإذا كان من الممكن توقعه فيكون الشخص مقصرا إذا لم يتخذ الاحتياطات اللازمة لتفادي ما يمكن أن يترتب عليه من نتائج. فعدم إمكان التوقع يجب أني يكون المعيار فيه موضوعيا فلا يكفي أني يكون الحادث غير متوقع مثلا من جانب الناقل، بل يجب أني يكون كذلك من جانب أكثر الناقلين تبصرا وأن يكون عدم التوقع مطلقا لا نسبيا.

– **أما استحالة الدفع:** قد يكون الحادث غير ممكن التوقع لكن ممكن مقاومته أو اجتنابه بعد أن وقع وهذا يعني أن عنصر عدم إمكان الدفع مستقل تمام الإستقلالية عن عنصر عدم إمكان التوقع، لذلك لا تعتبر قوة قاهرة الحادث الذي يستحيل توقعه وفي الإمكان درؤه، كذلك لا يعد قوة قاهرة الحادث الذي يمكن توقعه ويستحيل دفعه أو مغالبته[2].

– **كما أن القوة القاهرة تتعلق بأحداث خارجية[3]:** أي أن يكون الحادث أمرا خارجيا لا يعزى إلى المدين أي ليست من صنع يديه[4] كالحرب أو الزلزال أو العواصف مثلا، والحادث الفجائي عادة ما يتعلق بأسباب داخلية والحقيقة أن توفر عنصر الخارجية بالنسبة لحوادث النقل يستلزم الخروج المادي عن منشآت الناقل، فإن الحادث الذي يمكن الناقل من التخلص من مسؤوليته يجب أن يكون غير ممكن التوقع ويستحيل دفعه، فإذا ظل سبب الحادث غير معلوم فتقع تبعة ذلك على الناقل، ويستطيع المدين بالإلتزام بالسلامة أن يتخلص من المسؤولية إذ ما أثبت أن القوة القاهرة هي السبب الوحيد في وقوع الضرر، أما إذا عجز عن ذلك تبقى مسؤوليته قائمة[5].

---

[1] – هذا ما أكدته المحكمة العليا، غ.ت.ب، في قرارها المؤرخ في 1991/06/02، ملف رقم 73657 في قضية (م.م. وهران) ضد (ن.ف.م.ب)، المجلة القضائية، العدد4، 1993، ص147.

[2] – فتكون الإستحالة دائمة أما إذا كانت طارئة يترتب عليها تأجيل ما لم يكن قد تم تنفيذه من إلتزامات الطرفين بصفة مؤقتة دون أن يتمخض عنها إستحالة دائمة فلا تؤدي إلى إنقضاء هذا الإلتزام؛ أنظر في ذلك سليمان مرقس، الوافي في شرح القانون المدني، الجزء الثاني : في الالتزامات، المجلد الأول : العقد والإرادة المنفردة، الطبعة الرابعة، دار الكتب القانونية، مصر 1987، ص ص666–667.

[3] - LE TOURNEAU Philippe, CADIET Loic, Droit de la Responsabilité, Dalloz, paris, France 1996, p519.

[4] – حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية، الرابطة السببية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2006، ص58.

[5] – وسيلة بن جدو، المرجع السابق، ص ص104–105.

أما الحادث الفجائي فهو كل حادث يرجع إلى الأدوات والآلات التي يستعملها المدين في تنفيذ إلتزاماته، أي أنه كل حادث يرتبط بنشاط المدين فلا يمكن أن يعفيه من المسؤولية ولو ثبت أنه اتخذ الحيطة لضمان صلاحيتها للعمل، إلا أن هذه التفرقة تتعلق في رأي أنصارها بحوادث المصنع والنقل فقط[1].

وقد ضمن المشرع الجزائري القوة القاهرة أو الحادث الفجائي كسبب يعفي الناقل (وكالة السياحة والأسفار) والفندقي من المسؤولية المدنية، وهذا وفاقا لما نصت عليه المادة 63 من القانون التجاري الجزائري "يجوز إعفاء الناقل من المسؤولية الكلية أو الجزئية من أجل عدم تنفيذ إلتزاماته أو الإخلال بها أو التأخير فيها بشرط أن يثبت أن ذلك ناشئ عن قوة قاهرة أو خطأ المسافر".

كما نصت الفقرة الثانية من المادة 23 من قانون 01/99 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة على أنه "يكون الفندقي مسؤولا عن التلف والتخريب والسرقة الواقعة داخل المؤسسة الفندقية إلا في حالة خطأ الزبون أو الأشخاص المرافقين له، إما لخدمته أو لزيارته، حادث فجائي أو قوة قاهرة لا يكون له داخل في وقوعهما، الإتلاف الناجم عن طبيعة الشيء".

وعليه يعد كل من القوة القاهرة والحادث الفجائي سببا أجنبيا يعفي المدين (وكالة السياحة والأسفار) من المسؤولية، إن كان لا يمكن توقعه أو دفع أثره.

فعلى سبيل المثال إن أبرام عدد من السياح عقودا مع وكالات السياحة والأسفار لزيارة المناطق السياحية بسوريا في ظل الظروف المضطربة حاليا، فإن حدث ضرر لأي سائح نتيجة لتلك الظروف، فليس للوكالة الدفع بعدم التوقع، وبالتالي لا يعد قوة قاهرة ولا يعفيها من المسؤولية. وفيما يخص بتقدير التوقع أو عدم إمكانية الدفع، يوجد معيار موضوعي يقاس به مقياس الرجل العادي اليقظ والبصير بالأمور (عندما يوجد في ظروف المدين نفسها)[2].

وترى الدكتورة بتول صراوة عبادي أن بخصوص هذا المعيار الموضوعي يقوم بجانبه المعيار الشخصي (معيار أشد الناس يقظة) في عقد السياحة والأسفار وذلك اعتمادا على المبررات التالية:

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص278.

[2] – أمير فرج يوسف، المرجع السابق، ص144.

– أن العقد السياحي عقد يجمع بين مهني (وكالة السياحة والأسفار) وغير مهني (السائح) وهذا الأخير تعاقد مع الوكالة ببدء الرحلة السياحية تاركا للوكالة القيام بالإجراءات والاحتياطات اللازمة كافة لتمر رحلته في ظروف حسنة، يتخذ السائح موقف سلبيا مما يفرض عليها اتخاذ الحذر والحرص الكبيرين.

– إن السياحة نشاط تجاري بطبيعته والقائمون عليه يعدون تجارا في العموم يكونون محترفين لهذا العمل عليه لا نقيس سلوكهم بمقياس الشخص العادي[1].

ونحن نؤيد ذلك ونميل إلى تشديد العناصر والشروط المكونة لكل سبب من الأسباب الكفيلة بدفع مسؤولية المهني (وكالة السياحة والأسفار) وبما في ذلك المعيار الموضوعي والشخصي، لأن التساهل في قبول مثل هذه الشروط من شأنه أن يلحق بالغ الضرر بالسائح (الطرف الضعيف) في العقد السياحي، خاصة ولم يكن له أي دور في الإخلال ببنود العقد من جهة .
ومن جهة أخرى فوكالة السياحة والأسفار يتعين عليها اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة من أجل ضمان سلامة العملاء وتقديم المساعدة لهم رغم وجود القوة القاهرة وإلا تقوم مسؤوليتها وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري في الفقرة الأولى من المادة 178 من القانون المدني الجزائري[2].

2- خطأ السائح أو الزبون المتعاقد مع الوكالة

قد ينجم الضرر عن الفعل الخاطئ للمضرور نفسه[3] وبالتالي بإمكان المهني (وكالة السياحة والأسفار) أن يتحلل من المسؤولية بإثبات أن الضرر نشأ عن خطأ السائح نفسه، وأن هذا الأخير هو السبب المباشر والوحيد في إحداث الضرر[4] وهناك أمثلة كثيرة ومنها، أن يغادر السائح رغم تحذيرات الناقل بإلتزام الأماكن أثناء عمليات الإقلاع والهبوط فيصاب بالضرر، أو يخرج عن الفوج السياحي المشترك فيه أثناء زيارات المواقع الأثرية والطبيعية فيضيع الطريق أو يسقط من الجبل أو يقترب من المكان المحظور زيارته .... فيتعرض للضرر.

[1] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص342.

[2] – طبقا للمادة 1/178 ق.م.ج التي تنص على أنه "يجوز الاتفاق على أن يتحمل المدين تبعية الحادث المفاجئ أو القوة القاهرة".

[3] - LARROUMET Christian, Droit Civil , Tome 3, Op, Cit , p808.

[4] – عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص283.

ويقاس انحراف المضرور في سلوكه عن المألوف من سلوك الرجل المعتاد، فيكون فعل المضرور وحده وهو السبب فيما أصابه من ضرر، ولا دخل لخطأ المدعى عليه في هذا الضرر[1].

فالإلتزام بضمان السلامة يقع أساسا على عاتق وكالة السياحة والأسفار وما ينبغي على السائح إلا العناية بنفسه وأمواله فيتخذ وسائل الإحتياط والإجراءات الضرورية لمنع تعرضه للخطر[2] ومحكمة الموضوع هي التي تقدر حجم ودرجة خطأ السائح ومدى تأثيره في مسؤولية وكالة السياحة والأسفار، فلو أن هذه الأخيرة حذرت السائح من خطورة تسلق قمة الجبل المحظور أو سار في المكان المربوء بالمرض فعند إصابته تنتفي مسؤولية الوكالة مت أثبت خطأ السائح[3].

هذا ويلاحظ أن خطأ المضرور سبب معفي من المسؤولية وفاقا للمادة 63 السابقة الذكر من القانون التجاري الجزائري كما أن تشريعات النقل الجوي والبحري اعترفت بذلك واعتبرت خطأ مضرور كسبب إعفاء الناقل من مسؤولياته تماشيا مع تحقيق مصالح جميع الأطراف المتعاقدة سواء السائح أو الناقل الجوي ونصت في المادة 149 من القانون 06/98 المتعلق بقانون الطيران المدني جاء فيها مايلي " في حالة تقديم الناقل الجوي البينة على كون الخسارة صادرة عن الشخص المتضرر أو مساهمة هذا الأخير فيها، يمكن إعفاءه من المسؤولية أو التخفيف منها من طرف الجهة القضائية المختصة"[4].

وتقابل نص المادة 847 من القانون البحري الجزائري والتي تنص على مايلي "إذا أثبت الناقل بأن خطأ أو إهمال الراكب قد سبب وفاته أو إصابته الجسمانية وفقدان أمتعته وإضرارها أو ساهم في ذلك، جاز للمحكمة المختصة إبعاد مسؤولية الناقل أو تخفيفها" وعليه إذا استطاع الناقل الجوي أن يثبت أن الضرر يعود إلى خطأ المضرور وحده وأنه لم يرتكب أي خطأ ولم يكن بإمكانه أن يتوقع حدوث الضرر أو يدفعه أي أنه اتخذ كل التدابير اللازمة لتفادي وقوع الضرر فإن ذلك يؤدي إلى

---

[1] – أمير فرج يوسف، المرجع السابق، ص145.

[2] – محمد بلقاسم بوصري، النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2009–2010، ص114.

[3] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص344.

[4] – وكذلك هذا ما نصت عليه اتفاقية فارسوفيا المبرمة في 1929/10/12 والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 1933 والمعدلة باتفاقية جوادالاخار 1961 في مادتها 21 على خطأ المضرور على أنه إذ أثبت الناقل أن خطأ الشخص المصاب هو الذي تسبب في الضرر أو ساعد على وقوعه فللمحكمة بالتطبيق لأحكام القانون الخاص أن تستبعد مسؤولية الناقل أو تخفف منها؛ أنظر في ذلك محمود محبوب و الطاكي روشام، الإعفاءات القانونية والإتفاقية لمسؤولية الناقل الجوي، بحث منشور على موقع (17/02/2016– 13H30) www.startimes.com

إعفاءه من المسؤولية. والحكم نفسه بوصف وكالة السياحة والأسفار كمقاول سياحي (فندقي) من التحلل من مسؤوليتها إذ أثبتت أن الضرر يعود للسائح وحده وفقا للفقرة الثانية من المادة 23 السابقة الذكر من قانون 01/99 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة.

ولكي يكون خطأ السائح (المتضرر) سببا أجنبيا يعفي الوكالة من المسؤولية لابد من توافر الشروط الآتية:

– أن يكون فعل المتضرر هو الذي يسبب الضرر، فلا يمكن أن يؤخذ فعل المتضرر في الاعتبار إلا إذا كانت له علاقة سببية مع الضرر.

– أن لا يكون فعل المتضرر نتيجة لخطأ المدين، إذ يجب ألا يكون فعل المتضرر منسوب أو مستندا إلى خطأ (وكالة السياحة)، كأن يكون هذا الأخير هو الذي وجه المتضرر إلى طريق الضرر.

– أن تتوافر خصائص القوة القاهرة في فعل المتضرر، إذا ما تمسك المدين (وكالة السياحة) بأن هذا الفعل هو السبب الوحيد للضرر، وفي هذه الحالة يعفى المدين من المسؤولية إعفاء كليا ما دام فعل المتضرر هو السبب الوحيد للضرر، أما إذا لم تتوافر خصائص القوة القاهرة في فعل المتضرر فإن إعفاء وكالة السياحة والأسفار هنا من المسؤولية سيكون جزئيا[1].

وبالتالي إذا ما توافرت هذه الشروط، يمكن أن يكون فعل المتضرر سببا أجنبيا تدفع وكالة السياحة والأسفار المسؤولية عنها. لكن أحيانا قد يشترك خطأ السائح مع خطأ الوكالة السياحية، هنا لابد من التمييز إذا ما استغرق أحد الخطأين الخطأ الآخر أو كان الخطأ مشتركا بين الطرفين. فإذا استغرق خطأ السائح خطأ وكالة السياحة والأسفار فإن السائح وحده يكون مسؤولا عن الضرر الذي وقع نتيجة ذلك، ولا تسأل وكالة السياحة والأسفار لتدخل السبب الأجنبي في ترتيب الضرر.

أما إذا استغرق خطأ وكالة السياحة والأسفار خطأ السائح فإن وكالة السياحة تتحمل تبعة ذلك وتكون مسؤولة عن الأضرار التي وقعت مسؤولية كاملة لا يخفف منها خطأ المتضرر[2]، وقد يقع خطأ من السائح ووكالة السياحة والأسفار من دون أن يستغرق خطأ أحدهما خطأ الآخر وهنا

[1] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص287.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص343.

يتحمل كل منهما جزءا من المسؤولية بمقدار الضرر الذي أحدثه فالمسؤولية بينهما بالتساوي فتكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن نصف الضرر، ويتحمل السائح المتضرر النصف الآخر فلا يرجع على وكالة السياحة والأسفار إلا بنصف الضرر، هذا ما لم تستطع المحكمة أن تحدد جسامة خطأ كل منهما، ففي هذه الحالة توزع المسؤولية بنسبة خطأ كل منهما وتحديد هذه النسبة مسألة موضوعية يفصل فيها قاضي الموضوع دون رقابة المحكمة[1].

وفي هذا الشأن تنص المادة 177 من القانون المدني الجزائري على أنه "يجوز للقاضي أن ينقص مقدار التعويض أو لا يحكم بالتعويض إذا كان الدائن بخطئه قد اشترك في إحداث الضرر أو زاد فيه".

وعلى أي حال، أن من التطبيقات القضائية في هذا الصدد دعوى تتخلص وقائعها أن ثمة شخصين أبرما مع إحدى وكالة السياحة والأسفار عقد التنظيم رحلة سياحية إلى أوروبا، حيث طلبت الوكالة منهما مقابلة المرشد في محطة القيام ليقوم بإنهاء إجراءات السفر إلا أنهما لم يستطيعا الوصول في الوقت المناسب مما تعذر معه سفرهما، وحين رجعا على وكالة السياحة والأسفار بالمسؤولية دفعت دعواهما بتوافر الخطأ من جانبهما على أساس أنهما لا يبذلا الجهد واليقظة اللازمة في سبيل إتمام إجراءات السفر.

قضت محكمة النقض الفرنسية بمسؤولية وكالة السياحة والسفر فيما يخص اختيارها مرشدا سياحيا أخل بالتزامه في إنهاء إجراءات السفر للسائحين، ولم تأخذ المحكمة بخطأ السائحين، إذ قررت "أنه يجب على وكالة السياحة والسفر التي تظم رحلة أن تتخذ كافة الإجراءات اللازمة لتيسير بدء الرحلة المزمع القيام بها والتي تقع على عاتقها والتي يمثل الإخلال بها العديد من الأخطاء، وبصفة خاصة فيما يخص اختيار مرشد سياحي غير يقظ ويخل بتوجيه وتبصير العملاء[2].

في حين في دعوى أخرى وزعت المحكمة المسؤولية عن كل من السائح ووكالة السفر والسياحة لقبوله الرحلة السياحية المنظمة إلى أحد المناطق التي تسودها عمليات عسكرية في جنوب المغرب حيث المواجهات العسكرية بين المملكة المغربية وجبهة البوليساريو[3].

[1] – ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص289–290.

[2] – Civil, 1er 15/01/1991. Prec. Dalloz. 1992. p242؛ نقل عن بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص344–345.

[3] – حكم محكمة النقض الفرنسية في 1977/07/14؛ نقل عن بتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص345.

أخيرا نخلص إلى القول، انه أن كان خطأ السائح هو السبب الوحيد في وقوع الضرر يؤدي ذلك إلى انتفاء المسؤولية عن وكالة السياحة والأسفار بصورة كلية، غير انه إذا اشترك مع خطأ الوكالة ولم يكن مستغرقا له فان خطأ السائح يدفع المسؤولية عن وكالة السياحة والأسفار بصفة جزئية.

3- خطأ الغير

قد يحصل أن يصاب العميل بضرر لا ينشأ عن وكالة السياحة والأسفار ولا عن القوة القاهرة ولا من العميل نفسه ، بل من شخص أجنبي عن وكالة السياحة والأسفار المدعى عليها، وقد يكون هذا الشخص الأجنبي هو السبب الوحيد للضرر.

وإن كان المشرع الجزائري قد ذكر خطأ الغير ضمن صور السبب الأجنبي[1] المعفي من المسؤولية طبقا للمادة 127 من القانون المدني السابقة الذكر. ولكن يا ترى من هو هذا الغير الذي يؤدي فعله إلى إعفاء المدعى عليه من المسؤولية؟

يقصد بالغير هنا كل شخص غير المتضرر أو المدعى عليه أو أحد الأشخاص الذين يسأل عنهم، ولابد من الإشارة إلى أنه لا يعد الناقل أو الفندقي أو صاحب المطعم وغيرهم ممن تعهد إليهم وكالة السياحة والأسفار تقديم بعض الخدمات إذ لا يعدون من الغير الذين لا تسأل الوكالة عن أفعالهم. فالغير الذي يعد سببا لإعفاء وكالة السياحة والأسفار من المسؤولية هو الأجنبي تماما عن العقد، إذ لم يكن طرفا فيه فلا يسري العقد في حقه، ولا يستفيد ولا يضار منه كما لا يكتسب حقا ولا يلتزم بأي إلتزام ولم يكن لا طرفا في العقد ولا خلفا عاما ولا خلفا خاصا لأحد المتعاقدين ولا دائنا لأي منهما[2].

فالغير كل شخص لا تربطه بوكالة السياحة أي علاقة تعاقدية أو تبعية أو إشراف كما هو الشأن بالنسبة للموظفين الإداريين، سلطات المطار أو الميناء أو المحطة والجمارك وشرطة الحدود وحتى الأشخاص المتواجدين على قارعة الطريق[3].

---

[1] –هذا ما أكدته المحكمة العليا، غ.م، في قرارها المؤرخ في 1990/09/24، ملف رقم 71728، قضية () ضد ()، المجلة القضائية العدد2، 1992، ص28.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص346.

[3] – في الجزائر تنشر ظاهرة سيئة تتمثل في رشق القطارات بالحجارة في أثناء مرورها ببعض العشوائيات فقد سجلت جريدة الشروق اليومية عام 2007 مصرع 11 سائق بالحجارة وإصابة 20 مسافر جراء رمي الحجارة ؛أنظر في ذلك جريدة الشروق اليومي العدد 43 رقم 22763 بتاريخ 2008/06/30؛ روبرتاج لفضيلة مختاري، منشور على موقع (24/05/2016 – 17H11) www.echoroukonline.com

وعليه كل فعل يصدر من قبل شخص أجنبي عن المهني (وكالة السياحة والأسفار) نطبق شروط القوة القاهرة[1] من حيث عدم إمكان توقعه أو لا، وعدم إمكانية دفعه ثانيا[2]. وإذا توافرت هذه الشروط، فإنه لا يشترط بعد ذلك في هذا الغير أن يكون معروفا على وجه التحديد للوكالة، فهذا الأخير يعفى من المسؤولية عن فعل الغير بمجرد توفر الشرطين السابقين حتى ولو ظل الغير مجهولا[3].

وتجدر الإشارة إلى أن الحادث الذي يقع في ظروف أمنية مضطربة أو في مجتمع يسوده الإرهاب وكراهية الأجانب فلا يعد من قبيل الحادث غير المتوقع الذي تتحقق فيه شروط القوة القاهرة، ولا تعفى الوكالة المنظمة للرحلة من المسؤولية في مثل هذه الحالات، أي يقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار عبئ اتخاذ الاحتياطات الكفيلة لمنع وقوع الحادث أو تحذيرها للعملاء من زيارة منطقة معينة في بلد الوصول، أما إذا تخلفت عن ذلك عدت مسؤولة في مواجهة المتضرر بالتعويض.

ولابد من الإشارة إلى أن معظم الاضطرابات التي وقعت في معظم البلدان في أولها عدت من قبيل فعل الغير الذي يتحقق فيه شرط عدم التوقع وتنتفي معه المسؤولية ومن ذلك الاضطرابات التي وقعت من قبل جنود الأمن التي ترتب عليها حرق وتحطيم العديد من الفنادق والنوادي في شارع الهرم في القاهرة. الذي تنتج عنه وفاة وإصابة بعض السائحين، حيث عد فعل الجنود في حينها فعلا أو خطأ الغير، الذي لا تقوم معه مسؤولية وكالة السياحة والأسفار، في حين الاعتداءات المسلحة التي تلت هذا الحادث لا يدخل ضمن فعل الغير لأن بإمكان وكالة السياحة والأسفار توقع مثل هذه الاعتداءات، وكان عليها اتخاذ الاحتياطات المناسبة كافة لدفعها[4].

وقد أثار الفقه مسألة الأضرار التي تلحق بالسياح نتيجة لحادث إرهابي داخل وسيلة النقل أو منشأة فندقية، فالبنسبة إلى الحوادث التي تحدث داخل النقل ميز الفقه بين فرضين:

[1] – محمد محفوظ، النظرية العامة للالتزام، الجزء الثاني: المسؤولية المدنية، الطبعة الأولى، مجمع الأطرش للكتاب المختص، تونس 2012، ص84.

[2] - LARROUMET Christian, Droit Civil , tome 3, Op, Cit, p804

[3] – عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي،المرجع السابق، ص284.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص347.

الأول: وقوع الضرر داخل واسطة النقل كانفجار قنبلة داخل السيارة أو القطار، فهنا سواء بصورة تعمد أو إهمال، فالغير تحت سيطرة ورقابة وتوجيه الوكالة، فليس أمام الوكالة دفع المسؤولية عنها. وتأكيدا لذلك حكم بمسؤولية الناقل في دعوى تتلخص وقائعها في أن سيارة كان يركبها المدعي حيث توقفت فجأة بسبب وقوف سيارة أخرى أمامها من الاتجاه المضاد وغير مسموح بالوقوف فيه، فقد كان يجب على قائد السيارة توقع ذلك، ومن ثم كان عليه السير بحذر وخاصة عند مرور بمثل هذه المنحنيات ليتفادى بذلك حدوث الضرر. أما انه (الناقل) لم يفعل ذلك فإنه لا يستطيع التخلص من المسؤولية[1].

أما في الفرض الثاني في الحوادث التي تحدث خارج واسطة النقل كمن يطلق عيارا ناريا خارج واسطة النقل وتستطيع الوكالة نفي المسؤولية عنها طالما أن فعل الغير لم يكن باستطاعتها توقعه ويأتي هذا العيار ويصيب الراكب داخل واسطة النقل[2].

وتأكيدا لذلك حكم بمسؤولية الناقل بقذف الحجارة على القطار مما أدى إلى إصابة المطعون ضده كما قضى بموجب قرار صادر عن المحكمة العليا بتاريخ 2000/10/04، الغرفة المدنية رقم 232158 (غير منشور) والذي أقام مسؤولية الناقل (الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية) واستبعد فعل الغير على اثر إصابة لحقت بمسافر من جراء قذف حجارة اخترقت نافذة القطار جاء فيه " أن الحادث وقع حيث كانت الضحية في مقعد القطار وأصيب برمي حجارة من الخارج وأن مسؤولية المدعى عليها قائمة لأن ذلك الضرر اللاحق بالضحية يعد ضررا متوقعا مادام أن بإمكان نافذة القطار التي كانت الضحية جالسة بجانبها محطمة ومادامت كذلك فالرمي بالحجارة متوقع ومن ثم تكون مسؤولية الطاعنة قائمة "[3].

ويذهب جانب من الفقه إلى أن هذه التفرقة لا مبرر لها والعبرة هي إذا كان من الممكن للناقل توقع فعل الغير ومنعه أم لا، فإذا وقع الضرر خلال وقت كثرت فيه حوادث الشغب، كان على الوكالة السياحية ناقلا أم مقاولا توقع حدوثه واتخاذ الاحتياطات اللازمة لوقفه، وفي غير ذلك يعتبر فعل الغير سببا أجنبيا يمكن التخلص بمقتضاه من المسؤولية[4].

---

[1] – Cass, 1er Civ, 08 janvier 1964, publier au Bull, N° 22, consulter le site Web www.legifrance.gouv.fr (18/03/2016 - 18H00).

[2] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص285.

[3] – وسيلة بن جدو، المرجع السابق، ص ص108–109.

[4] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص ص348–349.

ويتعين على القضاء أن يتحرى في عناصر السبب الأجنبي قبل القبول به، بالنظر لما يترتب عن ذلك من أضرار بالسائح ، الذي لم يبقى أمامه سوى الرجوع على محدث الضرر بناء على قواعد المسؤولية التقصيرية مع ما يصاحب ذلك من صعوبة الإثبات[1].

أما بخصوص مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي تصيب السياح أثناء الاعتداءات التي تقع لهم من الخارج على المنشأة الفندقية، فأنه يعتبر سبب للإعفاء من المسؤولية لأنه لم يكن متوقعا ولم يكن في الوسع دفعه، لا بالنسبة لوكالة السياحة ولا بالنسبة لصاحب الفندق، وفي هذا الصدد يمكن القول أنه بالإمكان تطبيق القواعد العامة دون الحاجة إلى القياس على عقد النقل عليه، فإن محاولة تفجير المنشأة الفندقية أو إلقاء قنبلة من الخارج لا يعد سبب للإعفاء من المسؤولية إذا كان متوقعا حدوثه[2].

وهكذا نخلص، إلى أن وكالة السياحة والأسفار تستطيع أن تتحلل من مسؤوليتها عن الضرر الحاصل من الغير، ويجب أن تثبت أن هذا الخطأ غير متوقع، وليس في إمكانها دفعه، وأنه هو السبب الوحيد للضرر الذي وقع، وعلى السائح أن يعود على هذا الغير وفق القواعد العامة للمسؤولية التقصيرية.

ثانيا- دفعها بالتقادم

إن دعوى المسؤولية أيا كان سببها، لا يمكن أن تبقى إلى ما نهاية فإذا مضت مدة معينة على استحقاق الدين دون أن يطالب به الدائن ترتب على ذلك سقوط حقه في المطالبة وتقادم دعواه، والتقادم هو مضي المدة التي حددها القانون لعدم سماع دعوى المطالبة بحق من الحقوق، فإذا مرت المدة المحددة ولم ترفع الدعوى خلالها يسقط حق المدعي في إقامتها، والذي يسقط بالتقادم هو حق إقامة الدعوى للمطالبة بالحق، أما الحق المطالب به فلا ينقضي وإنما يتحول إلى إلتزام طبيعي فقد وسيلة المطالبة به وهي الدعوى[3].

[1] – عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، المرجع السابق، ص280.

[2] – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص349.

[3] – ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص291.

والجدير بالذكر إلى أن التقادم يستند إلى مدد حددها القانون لنوعي التقادم، يترتب على انقضائها في التقادم المسقط، سقوط الحق في رفع الدعوى ضد المطالب بالرد، أما في التقادم المكسب فيصبح من في حيازته حق الغير مالكا لهذا الحق[1].

وبما أن دعوى المسؤولية تسقط بالتقادم، ولكن السؤال المطروح ما هي المدة التي يحدث فيها هذا التقادم؟

الإجابة عن هذا السؤال تدفعنا إلى الرجوع إلى القواعد العامة، والسبب في ذلك أن المشرع الجزائري في القانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار لم ينص على قاعدة خاصة لتقادم دعوى المسؤولية الناجمة عن إخلال الوكالات بإلتزاماتها ونفس الشيء بالنسبة للتشريعات المقارنة في كل من العراق، مصر وفرنسا وحيث أننا أمام سائح متضرر مرتبط مع وكالة السياحة والأسفار بعلاقة عقدية تتولد عن الإخلال بأحد الإلتزامات التي يولدها عقد السياحة سواء فيما يتعلق بضمان السلامة فقد أقر المشرع الجزائري بأن دعوى التعويض تنقضي بانقضاء مدة خمسة عشرة سنة ابتداء من يوم وقوع الفعل الضار أو العمل غير مشروع[2].

أما القانون العراقي فجعل دعوى المسؤولية العقدية تنقضي بمضي خمسة عشرة سنة ودعوى التعويض في دائرة المسؤولية التقصيرية تتقادم بمضي ثلاثة سنوات من اليوم الذي علم فيها المتضرر بوقوع الضرر، وتسقط في جميع الأحوال بمضي خمسة عشرة عام من يوم وقوع العمل الغير مشروع[3].

أما فيما يتعلق بالقانون المصري فإن دعوى المسؤولية العقدية تسقط بمضي خمسة عشرة سنة فيما عدا الحالات التي ورد فيها نص خاص في القانون في حين تتقادم دعوى المسؤولية التقصيرية بانقضاء ثلاث سنوات من اليوم الذي علم في المتضرر بحدوث الضرر وبالشخص المسؤول عنه وتسقط هذه الدعوى في جميع الحالات بانقضاء خمسة عشرة سنة من يوم وقوع العمل الغير مشروع غير أن قواعد التقادم في القانون الفرنسي فرقت بتقادم جميع الدعاوي سواء

[1] – أنور طلبة، التقادم – التقادم المسقط، مدد التقادم، الوقف والانقطاع، الحيازة، دعوى الحيازة، التقادم المكسب، شروط التقادم المكسب، الأثر الرجعي للتقادم–، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2004، ص9.

[2] – طبقا للمادة 133 ق.م.ج التي تنص على أنه "تسقط دعوى التعويض بانقضاء خمسة عشرة (15) سنة من يوم وقوع الفعل الضار"؛ وهذا ما أكدته أيضا المحكمة العليا،غ.ت،ب، في قرارها المؤرخ في 2008/11/05، ملف رقم 473739، قضية (مؤسسة البستان للفندقة والخدمات) ضد (مصفي شركة الخليفة للطيران)، المجلة القضائية العدد2، 2009، ص182.

[3] – ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص292.

كانت شخصية أم عينية بمضي ثلاثين سنة وتقادم دعوى المسؤولية غير التعاقدية بمضي عشر سنوات من وقوع الضرر أو تفاقمه[1].

أما إن نشأ عن الفعل الضار جريمة جنائية ونشأت عنه دعوى تعويض مدنية ودعوى عمومية، كإهمال الوكيل المنظم للرحلة وعدم تبصره الذي أدى إلى احتراق الفندق الذي كان يقيم فيه السائح مما أصيب بأضرار جسدية، فإن الدعوى المدنية بالتعويض تظل قائمة إلى أن تسقط الدعوى الجنائية بالتقادم القصير الوارد في قانون الإجراءات الجزائية[2] في مواده 7،8،9، أي عشر سنوات إذا كانت جناية وثلاثة سنوات إذا كانت جنحة وسنتين إذا كانت مخالفة.

ولعل المشرع الجزائري قد أراد بذلك أن يتفادى الموقف الشاذ الذي يتضمن سقوط الدعوى المدنية قبل سقوط الدعوى الجنائية، إذ لا يعقل أن توقع على الجاني عقوبة جنائية ولا يتمكن المضرور من رفع الدعوى المدنية والمطالبة بالتعويض بدعوى أن التعويض أخف وطأة من العقوبة[3].

وتجدر الإشارة أن مدة التقادم السابقة وفقا للقواعد العامة لا تسري إذا وجدت نصوص خاصة فبالنسبة للرحلات التي تنظمها الوكالة ويتم فيها نقل السائح برا فإن المشرع الجزائري لم يفرق بين الأضرار التي تلحق المسافر في بدنه وبين الأضرار التي تلحق المسافر في ماله وجعلها تخضع لمدة تقادم واحدة بثلاثة أعوام، طبقا للفقرة الأولى من المادة 74 من القانون التجاري الجزائري التي تنص على أنه " كل دعوى ناشئة عن عقد نقل الأشخاص وعقد العمولة لنقل الأشخاص يشملها التقادم بمضي مهلة ثلاثة أعوام من تاريخ الحادث الذي تولدت عنه ".

أما فيما يخص التشريع المنظم لسوق النقل الجوي فقد حدد المشرع الجزائري هذه المدة بسنتين، حيث جاء ضمن نص المادة 156 من قانون 06/98 التي تنص على أنه " تحدد مهلة تقادم الدعوى بمضي سنتين إثنتين فيما يتعلق:

[1] – ضحى محمد السعيد النعمان، المرجع السابق، ص ص292 –293.

[2] – الأمر رقم 02/15 المؤرخ في 2015/07/23 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية (ج.ر العدد40، المؤرخة في 2015/07/23)، يعدل ويتمم الأمر رقم 155/66 المؤرخ في 1966/06/08 (ج.ر العدد48، المؤرخة في 1966/06/10).

[3] – أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص213.

1- بالدعاوى من أجل سداد الإتاوات المستحقة للأبحاث والإسعاف والإنقاذ. وتسري هذه المدة اعتبارا من اليوم الذي تنتهي فيه العمليات.
2- بدعاوى مسؤولية الخسائر المسببة للأشخاص المنقولين والأمتعة والشحن المنقول ولأعضاء الطاقم مع مراعاة أحكام المادة 153 ".

أما إذا كانت الرحلة التي تنظمها الوكالة تتم عن طريق البحر نجد أن تقادم الدعوى محدد بمدة سنتين حسب المادة 853 من القانون البحري الجزائري التي تنص على أنه " تخضع الدعاوى المتعلقة بالتعويض عن الضرر والناتجة عن وفاة أحد المسافرين أو الإصابات الجسمانية أو فقدان الأمتعة أو ضرر لحق بها، لتقادم مدته سنتان.
ويوقف هذا التقادم أو ينقطع وفقا لأحكام القانون العام "[1].

أما دعوى السائح المتضرر ضد الفندقي تسقط بالتقادم بمرور ستة أشهر تبدأ من يوم مغادرته للفندق، وعلى ذلك تنص المادة 01/37 من قانون 01/99 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة" تسقط بالتقادم دعوى الزبون ضد الفندقي بانقضاء ستة أشهر ابتداء من يوم مغادرته المؤسسة الفندقية"[2].

وعليه نخلص إلى أن وكالة السياحة والأسفار إذا ما اتخذت وصف الناقل في علاقتها مع السائح. فكيفت العلاقة العقدية التي تجمعهما على أنها نقل ترتب على ذلك سريان مدة التقادم الخاصة بعقد النقل لا المدة التي حددتها القواعد العامة في القانون المدني، أما في الأحوال التي تتخذ فيها الوكالة وصف المقاول أو الوكيل فتسري القواعد العامة في القانون المدني.

[1] – ميعاد التقادم قابل للإنقطاع أو الوقف وفقا لنص المادة 318 إلى المادة 322 ق.م.ج.
[2] – وهي نفس المدة التي تضمنتها المادة 601 ق.م.ج.

خاتمة الفصل الثاني

ومما تقدم نخلص إلى أن وكالة السياحة والأسفار تسأل عن أخطائها الشخصية عما يلحق السائح من أضرار جسدية أو مالية تتمثل في إصابته الجسدية، بالإضافة إلى فقدان أو ضياع أمتعته وحقائبه، وما يلحقه من خيبة أمل وعدم الرضا عن الرحلة أو كانت متعته أقل مما ينبغي أن تكون عليه وفقا لما هو مدون في العقد السياحي.

كما أن مسؤوليتها تقوم عن فعل الغير "مقدمي الخدمات" ممن تستعين بهم في تنفيذ بعض أو كل الالتزامات التي تقع على عاتقها خاصة في الرحلات السياحية الشاملة. ويرجع عليها السائح بدعوى التعويض بإثباته الخطأ في جانب الغير ولا حاجة إلى إثبات الخطأ في جانب وكالة السياحة والأسفار.

إلا أن هذه الأخيرة تحاول جاهدة لتقليل من المسؤولية عن الأضرار التي تلحق بالعملاء، وذلك بتضمين العقد السياحي شروطا تخفف من المسؤولية أو تعفيها منها.

فضلا عن ذلك فإنه وفقا لقواعد القانون المدني التي تقرر للوكالة التحلل من المسؤولية إذا أثبتت أن الضرر الذي لحق السائح قد نشأ عن سبب أجنبي لا يد لها فيه كالقوة القاهرة أو خطأ السائح أو خطأ الغير، كما تسعى لدفع دعوى المسؤولية عن طريق التقادم وكل هذا مضبوط بموجب القواعد العامة و بعض النصوص المتفرقة في القوانين الخاصة.

الخاتمـــــــــة

الخاتمة

من كل ما تقدم، وعلى مدى هذه الدراسة للمسؤولية العقدية للوكالة السياحة والأسفار نجد أن المشرع الجزائري اهتم بتنظيم مهام وكالة السياحة والأسفار فأصدر لذلك القانون الخاص 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 والمتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على غرار باقي التشريعات المقارنة كالقانون العراقي رقم 49 لسنة1983 لتنظيم الشركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة، والقانون المصري رقم 38 لسنة 1977 المعدل والمتمم بالقانون رقم 118 لسنة 1983 لتنظيم الشركات السياحية وبالرغم من إدراكه لأهمية الخدمات التي تضطلع بها وكالة السياحة والأسفار، وتقديمها لعملائها إلا أن هذه القوانين ركزت على النواحي التنظيمية اللازمة لممارسة وكالة السياحة والأسفار لمهنتها قصد تحقيق رقابة السلطة الوصية على القائمين بهذه المهنة، وتركت العلاقة العقدية بين الوكالة والعملاء دون تنظيم دقيق أو محكم، وما يترتب على هذا العقد من التزامات ومسؤولية ضبطت بالقواعد العامة، باستثناء المشرع الفرنسي الذي قام بتنظيم بعض الالتزامات المحددة لوكالة السياحة والأسفار والسائح بمقتضى قانونه رقم 645/92 الصادر في 1992/07/13.

وتجدر بنا الإشارة إلى إننا في مناخ يتميز بعدم التمكن من العثور على بعض القضايا المعروضة على الجهات القضائية الجزائرية على عكس القضاء الفرنسي الذي كان له أيضا باع كبير في النظر في القضايا وكذا التعليق على القرارات والنصوص، ومن دون تكرار يمكن إجمال استنتاجات هذه الدراسة كالأتي:

1- أن التكييف القانوني لعقد السياحة والأسفار في الأحوال التي يقتصر دور الوكالة على الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات في ظل الأنظمة القانونية الحالية لا يخرج عن كونه عقد وكالة أو وكالة بعمولة للنقل.

أما إذا أخذت وكالة السياحة و الأسفار على عاتقها تقديم الخدمة للسائح ونظمت رحلات سياحية شاملة بكل جزئياتها وتفاصيلها من إطعام وإقامة وجولات وترفيه وعروض ثقافية فهي تعد بذلك

مقاول سياحي ويعد العقد المبرم عقد مقاولة، أما إذا تولت عملية النقل فقط فيأخذ العقد بذلك وصف عقد النقل.

2- تلتزم وكالة السياحة والأسفار بجملة من الإلتزامات على إختلاف وتنوع الخدمات المقدمة بين التزامات قبل التعاقد وأخرى عقدية وباختلاف طبيعتها سواء كانت ببذل عناية أو بتحقيق نتيجة، كلها تدور في اتجاه واحد وهو الحفاظ على سلامة السائح وتحقيق غرضه من الرحلة وهو المتعة والترفيه.

3- أن المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار تجاه زبائنها لا تخرج عن كونها مسؤولية عقدية، حيث تنشأ نتيجة الإخلال بالتزام ناشئ عن عقد السياحة والأسفار ربط بين وكالة السياحة والأسفار والسائح، وبالتالي تسأل وكالة السياحة والأسفار شخصيا عما يلحق السائح من أضرار جسدية متمثلة في إصابته البدنية أو حتى وفاته، وقد يلحق الضرر بأمتعة وحقائب الزبون الموجودة في حيازة وكالة السياحة والأسفار، وحتى الأضرار الأدبية المتمثلة بالشعور بالسخط وعدم الرضا أو الإحباط وخيبة الأمل وغيرها.

فضلا عن مسؤوليتها عن فعل من تستعين بهم – مقدمي الخدمات- لتنفيذ إلتزاماتها في الرحلات السياحية الشاملة من دون الرحلات الفردية.

4- في ظل غياب القواعد القانونية الخاصة بعلاقة وكالة السياحة والأسفار بالسائح، تسري القواعد العامة في القانون المدني فيما يتعلق باتفاقات المسؤولية تشديدا، تخفيفا وإعفاء، والتي تجيز لوكالة السياحة والأسفار أن تشترط إعفاءها من المسؤولية، ما لم يكن ذلك ناشئا عن غشها أو خطأ جسيم ارتكبته.

كما يعد التأمين شرطا لازما لممارسة وكالة السياحة والأسفار لنشاطها، إذ يجنبها الأثر الذي يترتب على عدم تطبيق شروط الإعفاء من المسؤولية، ويضمن للسائح التعويض المناسب دون اللجوء إلى القضاء.

5- مهما كان الالتزام الملقى على عاتق وكالة السياحة والأسفار، فانه وفاقا للقواعد العامة يمكن لها دفع المسؤولية بإثباتها السبب الأجنبي، ونحن نشهد التأثير الكبير لأعمال العنف والإرهاب

والاضطرابات الأمنية على السائحين، ولكي تعد أسباب معفية باعتبارها من أعمال الغير يجب توافر شروط السبب الأجنبي لدفع المسؤولية، و إلا كانت وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن ذلك.

وعليه و أمام تشعب الأعمال والخدمات التي تضطلع بها وكالات السياحة والأسفار نتيجة التطور الهائل للسياحة باعتبارها ظاهرة اقتصادية وقانونية فرضت نفسها وصارت قوة الإعلانات والدعاية تدفع الجمهور إلى التعامل معها، ناهيك على أنها تشكل مورد مهما من موارد الدخل الوطني في دول كثيرة، سواء كانت السياحة الداخلية أو الخارجية، ونتيجة لذلك اخترنا هذا البحث بغية الوصول إلى المقترحات، والتي تجسد لنا الإطار القانوني العام للموضوع، باعتباره من المواضيع المثارة على الساحة الإعلامية في المجتمع الجزائري وخاصة خلال مواسم الحج والعمرة ويمكن إجمال هذه المقترحات فيما يلي:

01- لابد من إدراك خصوصية العلاقة العقدية بين وكالة السياحة والأسفار وزبائنها وذلك من خلال النظر في وضع قواعد خاصة بغية الوصول إلى تنظيم أفضل للعلاقة يراعى فيه تحقيق التوازن بين الأطراف المتعاقدة (المهني المحترف والسائح) قدر الإمكان، وتوفير اكبر حماية للطرف الضعيف من خلال ضبط التزامات وكالة السياحة والأسفار تجاه السائح لتحميلها المسؤولية ونتائج إخلالها بالتزاماتها التعاقدية، مما يستدعي إصدار المزيد من القوانين التي تنظم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار تنظيما جيدا لا يسمح معه التهرب من المسؤولية.

02- ضمان سلامة السائح وتكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن الأضرار التي تصيبه في شخصه أو تلحق بأمتعته و حقائبه بالإضافة إلى ضمان وكالة السياحة والأسفار مسؤولية مقدمي الخدمات.

03- أن تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة بقوة القانون عن كل ضرر يلحق السائح ما لم يكن ذلك راجع إلى سبب أجنبي لا يد لها فيه.

وفي الأخير يلزم السائح بدفع مقابل الخدمة وتبصير وكالة السياحة والأسفار بكل ما يراه ضروري ويؤثر في تنفيذ العقد السياحي ويراعى في ذلك مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود.

قائمـــة المراجـــع

أولا: باللغة العربية

أ/ الكتب:

01. إبراهيم سيد أحمد، عقد الوكالة فقها وقضاء، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2003.

02. ـــــــــــــ، الضرر المعنوي فقها وقضاء، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2008.

03. أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة – دراسة في التزامات ومسؤولية وكالات السياحة والسفر–، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر 2008.

04. ـــــــــــــ، عقد النزول في الفندق – دراسة قانونية في التزامات الفندقي ومسؤوليته المدنية في مواجهة السائح أو العميل–، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر 2008.

05. أحمد محمود مقابلة، صناعة السياحة، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن2007.

06. أحمد مفلح خوالدة، شرط الإعفاء من المسؤولية العقدية – دراسة مقارنة–، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن2011.

07. إسماعيل عبد النبي شاهين، مدى مسؤولية الوكيل في عقد الوكالة – دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي–، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر2013.

08. العربي بلحاج، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري، الجزء الأول: التصرف القانوني – العقد والإرادة المنفردة –، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر2001.

09. أمير فرج يوسف، المسؤولية المدنية والتعويض عنها، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر 2006.

10. أنور طلبة، التقادم – التقادم المسقط، مدد التقادم، الوقف والانقطاع، الحيازة، دعوى الحيازة، التقادم المكسب، شروط التقادم المكسب، الأثر الرجعي للتقادم–، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2004.

11. ـــــــــــــ، دعوى التعويض، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2014.

12. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي- دراسة قانونية مقارنة-، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2012.

13. حسن علي الذنون، المبسوط في المسؤولية المدنية، الجزء الأول: الضرر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2006.

14. ـــــــــــــــ، المبسوط في المسؤولية المدنية، الجزء الرابع: المسؤولية عن فعل الغير، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2006.

15. ـــــــــــــــ، المبسوط في المسؤولية المدنية، الرابطة السببية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2006.

16. جعفر الفضلي، الوجيز في العقود المدنية – البيع، الإيجار، المقاولة-، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون تاريخ نشر.

17. خليل بوصنوبرة، الوسيط في شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية – قانون رقم 09/08 المؤرخ في 2008/02/25-، الجزء الأول: التنظيم القضائي الجزائري، نظرية الإختصاص القضائي، نظرية الدعوى والخصومة القضائية، الحكم القضائي وطرق الطعن فيه، منشورات نوميديا، قسنطينة، الجزائر 2010.

18. خليل حسين قدادة، الوجيز في شرح القانون المدني الجزائري، الجزء الرابع: عقد البيع، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2001.

19. رشا مصطفى محمد أبو الغيط، إلتزام السلامة لنزلاء الفنادق والقرى السياحية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر 2008.

20. رشدي شحاتة أبو زيد، السياحة والإرهاب في ضوء أحكام الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر 2008.

21. رمضان بوعبد الله، أحكام عقد الوكالة في التشريع الجزائري، الطبعة الثانية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع القبة القديمة، الجزائر 2008.

22. سامان سليمان الياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، دراسة تحليلية – مقارنة في القانون المدني-، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، مصر 2009.

23. سليمان مرقس، الوافي في شرح القانون المدني، الجزء الثاني: في الالتزامات، المجلد الأول: العقد والإرادة المنفردة، الطبعة الرابعة، دار الكتب القانونية، مصر 1987.

24. ـــــــــــــ، الوافي في شرح القانون المدني، الجزء الثاني: في الإلتزامات، المجلد الثالث: في الفعل الضار والمسؤولية المدنية – الأحكام العامة–، الطبعة الخامسة، دار الكتب القانونية، مصر 1988.

25. ـــــــــــــ، الوافي في شرح القانون المدني، الجزء الثاني: في الالتزامات، المجلد الرابع: أحكام الالتزام – أثار الالتزام، أوصافه، انتقاله، وانقضاءه –، الطبعة الثانية، دار الكتب القانونية، مصر 1992.

26. سمير جميل حسين الفتلاوي، العقود التجارية الجزائرية، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992.

27. سوزان علي حسن، التشريعات السياحية والفندقية، المكتبة الوطنية الجزائرية، الجزائر 2000.

28. ـــــــــــــ، الإطار القانوني للوكالة بالعمولة للنقل، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر 2003.

29. ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، مصر 2014.

30. عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، الطبعة الأولى، دار أبي الرقراق، الرباط، المغرب 2012.

31. عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء الأول، المجلد الثاني: نظرية الالتزام بوجه عام – مصادر الالتزام –، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000.

32. ـــــــــــــــــــ، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء الثالث: نظرية الالتزام بوجه عام – الأوصاف، الحوالة، الانقضاء –، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000.

33. ـــــــــــــــــــ، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء السابع، المجلد الأول: العقود الواردة على العمل – المقاولة، الوكالة، الوديعة، الحراسة –، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000.

34. ـــــــــــــــــــــــ، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء السابع، المجلد الثاني: عقود الغرر– عقود المقامرة، الرهان، والمترتب مدى الحياة –، عقد التأمين، الطبعة الثالثة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000.
35. عبد الرزاق دربال، الوافي في القانون الدولي الخاص، الكتاب الأول: النظرية العامة في تنازع القوانين في التشريع الجزائري والمقارن، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر 2010.
36. عبد الستار التليلي، مسؤولية الناقل الجوي والأسباب القانونية لدرئها، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، دون تاريخ نشر.
37. عبد الفضيل محمد أحمد، العقود التجارية – ماهية العقود التجارية، البيوع التجارية، الرهن التجاري–، عقود الوساطة التجارية – الوكالة التجارية، الوكالة بعمولة، عقد السمسرة، وكالات السفر والسياحة–، عقد النقل، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون،المنصورة، مصر 2010.
38. ـــــــــــــــــــــــ، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة، مصر، دون تاريخ نشر.
39. عبد القادر أقصاصي، الالتزام بضمان السلامة في العقود – نظرية عامة–، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2010.
40. عبد الوهاب عرفة، الوسيط في التعويض عن المسؤولية المدنية (عقدية وتقصيرية) وأحكام النقض الصادرة فيها، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر 2005.
41. عدنان إبراهيم السرحان، شرح القانون المدني – العقود المسماة، المقاولة، الوكالة، الكفالة–، الطبعة الخامسة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013.
42. علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والنتائج المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، الجزائر 2000.
43. علي حسن يونس، عقد النقل، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر 1965.
44. علي علي سليمان، دراسات في المسؤولية المدنية في القانون المدني الجزائري، المسؤولية عن فعل الغير، المسؤولية عن فعل الأشياء، التعويض، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1984.
45. علي فيلالي، الالتزامات: النظرية العامة للعقد، موفم للنشر والتوزيع، الجزائر 2001.

46. فوزي عطوي، السياحة والتشريعات السياحية والفندقية في لبنان والبلاد العربية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2000.

47. فليب لوتورنو، المسؤولية المدنية المهنية، ترجمة د/العيد سعادنة، دار ITCIS، الجزائر 2010.

48. كمال قربوع عليوش، القانون الدولي الخاص الجزائري – تنازع القوانين–، الجزء الأول، الطبعة الأولى، دار هومة، الجزائر 2006.

49. محفوظ بن حامد لعشب – عقد الإذعان في القانون المدني الجزائري والمقارن–، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1990.

50. محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات – دراسة مقارنة –، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، مصر 2005.

51. محمد حسن قاسم، أصول الإثبات في المواد المدنية والتجارية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان 2003.

52. محمد حسين منصور، النظرية العامة للالتزام – مصادر الإلتزام –، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر 2006.

53. محمد حنون جعفر، مسؤولية المقاول العقدية عن فعل الغير– دراسة مقارنة –، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان 2011.

54. محمد سعد الدين، مرجع القاضي في المنازعات المدنية والتجارية، الجزء السادس، دار محمود للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 1991.

55. محمد صبري السعدي، الواضح في شرح القانون المدني– النظرية العامة للالتزامات مصادر الالتزام، العقد والإرادة المنفردة –، الطبعة الرابعة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2009.

56. محمد محفوظ، النظرية العامة للالتزام، الجزء الثاني: المسؤولية المدنية، الطبعة الأولى، مجمع الأطرش للكتاب المختص، تونس 2012.

57. منذر الفضل، الوسيط في شرح القانون المدني – مصادر الالتزام وأحكامها –، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن 2012.

58. نبيل إبراهيم سعد، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول: مصادر الالتزام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2004.

59. نزيه الدباس، التشريعات والقوانين السياحية والفندقية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2007.

60. هباس بن رجاء الحربي وأسعود السيف السهلي، الإعلام السياحي مفاهيمه وتطبيقاته، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2011.

61. هدى سيد لطيف، السياحة النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 1994.

62. هشام الفضلي، مسؤولية الناقل الجوي على الصعيدين الدولي والداخلي، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2005.

63. ياسر محمد علي التيداني، العربون – دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون المدني– المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2007.

ب/ المجـــلات العلمية والقضائية:

1- <u>المجـــلات العلمية</u>:

01. أحمد السعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية السنة الثانية والعشرون، العدد الأول، مارس 1998.

02. دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة ورقلة، العدد الحادي عشر، جوان 2014.

03. محمد دمانة، شروط الإعفاء من المسؤولية بين مقتضيات سلطان الإرادة وسلطان القانون، دفاتر السياسة والقانون، جامعة ورقلة، العدد الخامس، جوان 2011.

04. مهند عزمي مسعود أبو مغلي، التعويض عن الضرر الأدبي – دراسة مقارنة –، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد39، جويلية 2009.

2- <u>المجـــلات القضائية</u>:

المجلة القضائية، قسم المستندات والنشر، المحكمة العليا، وزارة العدل، الجزائر .

01. العدد1، 1990.

02. العدد1، 1992.

03. العدد2، 1992.
04. العدد4، 1993.
05. العدد2، 2003.
06. العدد2، 2009.

ج/ المذكرات الجامعية:

01. الصادق صياد، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، تخصص قانون أعمال، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 2013-2014.
02. الطيب زروتي، دفع المسؤولية العقدية بالقوة القاهرة – دراسة مقارنة بين القانون الجزائري والمصري والفرنسي–، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، أكتوبر 1978.
03. باسل محمد يوسف قبها، التعويض عن الضرر الأدبي – دراسة مقارنة –، مذكرة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، 2009.
04. . بثينة الرخوي، المسؤولية العقدية عن فعل الغير، رسالة لنيل شهادة الدراسة المعمقة في الحقوق، شعبة القانون الخاص، جامعة تونس3، السنة الجامعية 1996-1997.
05. رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة بومرداس، نوفمبر 2005.
06. سفيان زرقط، عقد النقل البري في التشريع الجزائري – عقد نقل الأشخاص –، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر1، السنة الجامعية 2009-2010.
07. صالح عدالة، التزام الوكيل حسب أحكام مجلة الالتزامات والعقود، مذكرة نيل شهادة الدراسات المعمقة في القانون الخاص، جامعة تونس3، السنة الجامعية 1995-1996.
08. عبد الحفيظ خرشف، حق ذوي الحقوق في التعويض، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر1، جوان 2013.
09. عبد العزيز زردازي، عقد الفندقة في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، شعبة القانون الخاص، جامعة الجزائر1، مارس 2003.

10. محمد بلقاسم بوصري، النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2009-2010.

11. مريم يغلي، الالتزام بالإعلام في بيع المنتجات الخطرة، مذكرة ماجستير، تخصص عقود مدنية وتجارية، جامعة عنابة، السنة الجامعية 2007-2008.

12. وسيلة بن جدو، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر1، السنة الجامعية 2012-2013.

د/ البحوث وأشغال الأيام الدراسية:

01. تومي ميلود و خريف نادية، دور التسويق الالكتروني للسياحة في تنشيط صناعة السياحة، منشور على موقع (12H30- 21/07/2015) www.faculty.mu.edu.sa

02. عامر العمران، الإرهاب وأثره على السياحة في دول الربيع العربي، منشور على موقع www.rawabetcenter.com (02/03/2016 – 16H30)

03. محمود محبوب و الطاكي روشام، الإعفاءات القانونية والإتفاقية لمسؤولية الناقل الجوي، بحث منشور على موقع (17/02/2016- 13H30) www.startimes.com

04. أبو بكر مهم، ضمانات حماية مستهلك الخدمات السياحية – قراءة في القانون 08-31 والممارسة القضائية والعملية، الالتزام بالإعلام في عقد الرحلة –، أشغال اليوم الدراسي، المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16.

05. حمزة أنوي، ضمانات حماية مستهلك الخدمات السياحية في التشريع المغربي- دراسة مقارنة-، أشغال اليوم الدراسي، المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16.

06. ـــــــــــ، مبدأ الاحتياط في العقود السياحية، عقود الرحلات نموذجا، أشغال اليوم الدراسي، المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16.

07. عبد الرحمان الشرقاوي، حماية السائح في المرحلة السابقة عن التعاقد – بين مقتضيات النصوص الخاصة وأحكام قانون 31/08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك-، أشغال

اليوم الدراسي، المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16.

08. عبد الكريم عباد، حق المستهلك في الرجوع في قطاع الخدمات السياحية، أشغال اليوم الدراسي، المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 2012/03/16.

هـ/ المقالات:

01. خليل إبراهيم، التزامات وكالات السياحة و السفر و مسؤوليتها في مواجهة العملاء، مقال منشور على موقع www.kenanaonline.com (17/09/2015 – 17H00)

02. حكيمة بعطوش، تعويض الضرر المعنوي، نشرة القضاة، وزارة العدل، العدد47، 1995.

و/ النصوص التشريعية والتنظيمية:

1- <u>النصوص التشريعية</u>:

01. الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم بالقانون رقم 05/07 المؤرخ في 13 ماي 2007، الجريدة الرسمية، العدد31، المؤرخة في 13ماي2007.

02. الأمر رقم 59/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري، الجريدة الرسمية، العدد101، المؤرخة في19 ديسمبر1975، المعدل والمتمم بالقانون رقم 02/05 المؤرخ في 06 فيفري 2005 الجريدة الرسمية، العدد11، المؤرخة في 09 فيفري 2005.

03. الأمر رقم 08/76 المؤرخ في 23 أكتوبر1976 المتضمن القانون البحري الجزائري، الجريدة الرسمية العدد29، المؤرخة في 10 أفريل1977، المعدل والمتمم بالقانون 05/98 المؤرخ في 25 جوان 1998، الجريدة الرسمية، العدد47، المؤرخة في 27 جوان 1998.

04. الأمر رقم 07/95 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية، العدد13، المؤرخة في 08 مارس1995.

05. الأمر رقم 02/15 المؤرخ في 23 جويلية 2015، المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجريدة الرسمية، العدد40، المؤرخة في 23 جويلية 2015، يعدل ويتمم الأمر رقم

155/66 المؤرخ في 08 جوان 1966، الجريدة الرسمية، العدد48، المؤرخة في 10 جوان 1966.

06. القانون 06/98 المؤرخ في 27 جوان 1998 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني، الجريدة الرسمية، العدد48، المؤرخة في 28 جوان 1998، المعدل والمتمم بالقانون رقم 05/2000 المؤرخ في 06 ديسمبر 2000، الجريدة الرسمية، العدد75، المؤرخة في 10 ديسمبر 2000.

07. القانون 01/99 المؤرخ في 06 جانفي1999 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية، العدد02، المؤرخة في 10 جانفي1999.

08. القانون رقم 06/99 المؤرخ في 04 أفريل 1999 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد24، المؤرخة في 07 أفريل 1999.

09. القانون رقم 09/08 المؤرخ في 25 فيفري 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية، رقم21 المؤرخة في 23 أفريل 2008، الجريدة الرسمية، العدد21، المؤرخة في 23 أفريل 2008.

10. القانون 03/09 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد15، المؤرخة في 08 مارس2009.

2- <u>النصوص التنظيمية</u>:

01. المرسوم تنفيذي 48/2000 المؤرخ في 01 مارس 2000 يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد10، المؤرخة في 05 مارس2000، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 186/10 المؤرخ في 14 جويلية 2010.

02. المرسوم تنفيذي رقم 244/06 مؤرخ في 21 جوان 2006 يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك، الجريدة الرسمية، العدد42، المؤرخة في 25 جوان 2006.

ي/ القاموس العربي:

01. موريس نخلة، روحي البعلبكي، صلاح مطر، القاموس الثلاثي (شامل ومفصل)، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2002.

ثانيا : باللغة الفرنسية

أ/ الكتب باللغة الفرنسية:

01. COLLART DUTILLEUL François – DE LE BECQUE Philippe, Contrats Civils et Commerciaux, 3eme édition Delta ,Paris, France 1996.

02. COURTIN Patrick et DENEAU Muriel, Droit et Droit du Tourisme, Breal édition, Paris , France 1996.

03. GUYOT Cédric, Le Droit De Tourisme, Régime Actuel et Développements en Droit Belge et Européen, édition Larcier, Bruxelles, Belgique 2004.

04. H.Capitant, F.Terré/Y.Lequette, Les Grands Arrêts de la Jurisprudence Civile, tome2, Obligations Contrats Spéciaux Sûretés, 11eme édition, Dalloz, Paris, France 2013.

05. LARROUMET Christian, Droit Civil, Les Obligation, le contrat, 2eme édition, Economica, Paris ,France 1990.

06. ——————————, Droit Civil, tome 3, Les Oobligations, le contrat 3eme édition, Economica, Paris, France 2003.

07. LE TOURNEAU Philippe, CADIET Loic, Droit De La Responsabilité, Dalloz, Paris, France 1996.

08. MADOUCHE Hachimi, Le Tourisme en Algérie: Jeu et Enjeux, édition Houma, Alger , Algérie 2003.

09. MALAURIE Philippe et LAURENT Aynes, Droit Civil, les Obligation, édition Cujas Paris, France 1994.

10. MALAURIE Philippe et LAURENT Aynes, GAUTIER yves, Les Contrats Spéciaux, 6eme édition, Defrénois, , Paris, France 2012.

11. PY Pierre, Droit De Tourisme, 4ème édition, Dalloz, Paris, France 1996.

12. TERRE François, SIMLER Philippe, LEQUETTE Yves, Droit civil - Les Obligations-, 6eme édition Dalloz, Paris, France 1996.

ب/ القرارات القضائية:

01. Cour de Cassation, chambre civile 1, Audience publique, Mercredi 08 janvier 1964, publier au Bulletin, N° 22.
02. Cour de Cassation, chambre civile 1, Audience publique, Mercredi 24 juin 1964, publier au Bulletin, N° 341.
03. Cour de Cassation, chambre civile 1, Audience publique, Mercredi 10 mai 1989, N° de pourvoi : 87-15655, publier au Bulletin, 1989 I N° 183 p 122.
04. Cour de Cassation, chambre civile 1, Audience publique, Mercredi 24 mai 1989, N° de pourvoi : 88-10-10307 88-10549, publier au Bulletin, 1989 I N° 207 p 138.

- إن القرارات القضائية هي نقل عن موقع www.legifrance.gouv.fr

ج/المواقع على الانترنت:

1. www.echoroukonline.com
2. www.europa.eu.int
3. www.fdn-univ.lyon3.fr
4. www.lfar.fr
5. www.maw003.com

الملاحـــــــق

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DU TOURISME ET DE L'ARTISANAT

DIRECTION DU TOURISME ET DU THERMALISME

MODELE-TYPE D'UN CONTRAT DE TOURISME ET DE VOYAGE

(REPRODUIRE CE MODELE DE CONTRAT SUR PAPIER ENTETE DE L'AGENCE)

Ce contrat de Tourisme et de Voyages est conclu :

Entre,……

L'Agence de Tourisme et de Voyages dénommée……..

Sise à……..

Représentée par Monsieur ……

En qualité de ……..

Ci-après dénommée <<Agence>>

d'une part

Et

Monsieur……

Demeurant à ……..

Ci-après dénommée <<Client>>

d'autre part

1. OBJET DU CONTRAT :

Le présent contrat a pour objet de réglementer les relations entre l'agence et le client,

Une fois que ce dernier a matérialisé sa demande de réservation par un <<bulletin de réservation >>.

2. DECLARATION DU CLIENT :

Le client déclare et garantit que toutes ses coordonnées figurant sur le bulletin de réservation sont authentiques et exactes.

Il déclare qu'il a pris connaissance des conditions du voyage et qu'il accepte de régler toutes les prestations commandées.

3. DECLARATION DE L'AGENCE :

L'agence déclare et garantit qu'elle est agréée et à tous égards autorisée et réglementée par les lois en vigueur pour vendre des voyages.

L'agence déclare et garantit que toutes les prestations contenues dans le bulletin de réservation seront honorées conformément aux règles de la profession.

4. PRIX PRATIQUES :

Les prix contenus dans le bulletin de réservation comprennent :

- Les transports aériens en classe économique (sauf mention spéciale),
- Les transports terrestres y compris les transferts,
- Assistance et accueil,
- Logement et repas (sauf mention spéciale),
- Visites et Excursions selon programme.

4.2- NE sont pas compris dans ces prix :

- Les boissons et extra,
- Toutes dépenses personnelles,
- Visites et Excursions facultatives.

4.3 Les modalités de paiement sont celles prévenues dans le bulletin de réservation.

5. INSCRIPTION :

5.1- Toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30% du prix total du forfait, le règlement du solde intervenant au plus tard trois (03) semaines avant le départ.

5.2- En cas d'inscription faite moins de trois (03) Semaines avant le départ, le règlement concernera la totalité de la prestation.

6. MODIFICATION :

6.1- Toute modification est considérée comme une annulation et une réinscription .Si la modification intervient plus de trente (30) jours avant le départ ; il sera perçu 1000 DA de frais par dossier.

6.2- Si La modification intervient moins de trente (30) jours avant le départ, sauf accord préalable, elle sera considérée comme une annulation.

7. ANNULATION

7.1- Du fait de l'organisateur :

Dans le cas ou l'organisateur se trouverait obligé de modifier tout ou partie du programme prévu, soit parce qu'il ne rassemble pas un nombre suffisant de participants, soit pour des motifs étrangers à sa volonté, soit pour des raisons qui ont trait à la sécurité du client ; ce dernier bénéficiera du remboursement intégral des sommes versées.

7.2 Du fait du client :

Si le client annules son inscription plus de 30 jours avant le départ, il sera retenu la somme de 1000 DA.

Si l'annulation intervient moins de 30 jours et plus de 15 jours avant le départ, une retenue de20% sera opérée.

Moins de 15 jours et plus de 48 heures avant le départ, une retenue de 60% sera opérée.

Dans les 48 heures précédente le départ, une retenue de 90% sera opérée.

8. RESPONSABILITES :

8.1-RESPONSABILITE DE L'AGENCE :

Agissant en qualité d'intermédiaire entre les clients d'une part et les prestataires de services, c'est –à- dire les transporteurs et hôteliers d'autre part, L'ATV sera tenue responsable vis-à-vis du client des accidents et dommages survenant au cours des voyages.

Pour ce qui est des conséquences résultant des infractions aux règles en vigueur dans différents pays, tant pour les formalités de douane, règlement de police, que pour d'autres particularités locales, l'agence ne peut être tenue pour responsable.

BULLETIN DE RESERVATION N°00000

Client (E)

Nom :……Prénom :……..
Nom de jeune fille……Sexe :……Né (e) le :……Lieu :……
Adresse :……
……..
Téléphone du domicile :……..du bureau :……
Passeport / CNI numéro :……Délivré le :……Par :……

VOYAGE A DESTINATION DE

Circuit ……
Séjour ……
Excursion ……
Visite guidée ……
Autres (préciser) ……

Date de départ :……Heure :……Date de retour :……Heure :……

Montant en dinars(en chiffre) Montant en devises

En lettre …… ……..

MODE DE PAIEMENT

En espèces

Par chèque bancaire ou postal : du

Reçu de versement N° :……du :……Banque :……

MOYEN DE TRANSPORT

*AIR Vol régulier *TERRE Autocar/Bus
Vol charter V.Léger

*RAIL *MER *AUTRES……

MOYEN D'HEBERGEMENT

Type d'hébergement ……
Situation……..
Catégorie de classement ……
Chambre pour ……

Logement Logt+pt déjeuner Logt+1/2pension Logt+pension complète

*Représentant de l'ATV à l'étranger
Nom ……Adresse ……TEL……..

Important :
(*) Le voyage peut être annulé par l'organisateur si un nombre minimum de ……..client n'est pas inscrit 21 jours avant la date de départ, soit le ……..
(*) Vous munir des documents suivants au moment de votre départ :

1. Pour service assistance: L'original du bulletin de réservation.
2. Pour service police frontière : Selon le cas :
Titre de congé -Registre de commerce –Livret militaire –Sursis valable à l'étranger
3. pour service de douanes : Reçu Bancaire.
4. Pour service sanitaire : Livre de sante (vaccination)

Heure de présentation à l'aéroport :……Guichet :……
Ou port d'embarquement :……

……Le :……
Signature et cachet de l'agence

Important : voir contrat de tourisme et de voyages en annexe
L'originale de ce document est remis au client (e)

Il en sera de même pour le cas de force majeure (grève, retards, incidents techniques,….).

Toutes les mentions relatives aux prix, itinéraires, horaires ainsi que toutes informations données par l'agence ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne constituent pas un engagement de sa part.

L'organisateur se réserve, si les circonstances l'y obligent, en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté ou en cas d'insuffisance du nombre des participants, le droit de modifier ou même d'annuler ses programmes ou ses itinéraires et de substituer un moyen de transport ou un hôtel à celui initialement prévu.

8.2-RESPONSABILITECLIENT :

Le prix du voyage ne peut en aucun cas rembourser lorsque le client ne se présente pas aux heurs et lieux mentionnées dans les documents de voyage ou encore si, par suite de non présentation des pièces nécessaires à la réalisation du voyage ou du séjour (passeport, visas, certaficats de vaccination,…etc.).

9. CONDITION PARTICULIERS :

-Les réservations effectuées sur le vol à tarifs spéciaux (charter), étant fermes et définitives, elles ne peuvent être en aucun cas ni avancées, ni différées, ni annulées.

-En cas d'annulation du voyage par le client et quelque soit le motif, celui-ci ne peut prétendre à aucun remboursement.

-le titre de voyages sur les vols spéciaux (charter) est personnel, il ne peut être ni cessible, ni transmissible, ni endossable.

-Le titre de voyages sur les vols spéciaux (charter) n'est valable qu'aux dates et heures de départ et de retour qui y sont portées, sans dérogation aucune.

10. ASSURANCES :

10.1- L'agence assurera pour le compte du client une assurance de responsabilité civile. Les frais de cette assurance sont inclus dans le montant de la prestation à fournir.

10.2-Le client informe immédiatement l'agence de tout incident s'étant produit pendant le voyage, quand bien même il ne résulterait aucun dégât apparent.

11. REGLEMENT DES LITIGES :

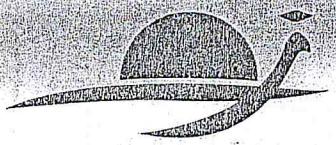
Tout litige découlant de l'application du présent contrat sera réglé à l'amiable, ou à défaut, porté devant les juridictions compétentes.

……LE……

SIGNATURE DU CLIENT

SIGNATURE ET CACHET DE L'AGENCE

الملحق رقم: (02)



الزعاطشة للسياحة والأسفار
ZAÂTCHA VOYAGES

عقد السفر رقم: /موسم عمرة 1437 هـ — N° 2

الطرف الأول (وكالة السياحة و الأسفار)

	العنوان		
	رقم الجوال		البريد الإلكتروني

الطرف الثاني (الزبون / المعتمر)

	اللقب		تاريخ الميلاد		مكان الميلاد
ذكر ☐ أنثى	العنوان				رقم الجوال
	تاريخ الإصدار		تاريخ الانتهاء		مكان الإصدار

تكلفة وصنف العمرة

.....دج	الصنف	☐ إقتصادية ☐ نصف مميزة ☐ مميزة VIP	
.....دج	الدفعة الثانية	.....دج	الدفعة الثالثة	.....دج

بيانات خاصة بالرحلة

	التوقيت		رقم الرحلة		نوع الرحلة ☐ مباشرة ☐ غير مباشرة
	مطار الإقلاع		مطار الوصول		مدة الانتظار

بيانات خاصة بالإقامة في البقاع المقدسة

مكة المكرمة

	العنوان		لتصنيف		البعد عن الحرم ..... م
إلى	برنامج الزيارات				

المدينة المنورة

	العنوان		لتصنيف		البعد عن الحرم ..... م
إلى	برنامج الزيارات				

نوعية الغرف

☐ فردية ☐ ثنائية ☐ ثلاثية ☐ رباعية ☐ خماسية

طبيعة الإطعام

☐ كامل (فطور الصباح+غداء+عشاء) ☐ نصف كامل (فطور الصباح+عشاء) ☐ لا يوجد

الخدمات والتأطير

☐ المرافق ☐ المرشاد الديني ☐ الطبيب

الخدمات الإضافية : ☐ يوجد ☐ لا يوجد

تذكرة سفر درجة أولى ☐ تذكرة سفرة درجة أعمال ☐ نقل مميز ☐ إطعام مميز ☐ إقامة مميزة (5 نجوم)

أخرى .....

وكالة

توقيع المعتمر* بعد الاطلاع على ظهر الصفحة*

بون المكلف

شهادة تسجيل

تشهد وكالة الزعاطشة للسياحة والأسفارفرع ولاية قالمة أن
السيد(ة):.....

المولود(ة) بتاريخ: ..... ب: .....،
والساكن(ة):.....

أنه(ا) مسجل(ة) لدينا لآداء مناسك عمرة
1437ه/2015-2016م.

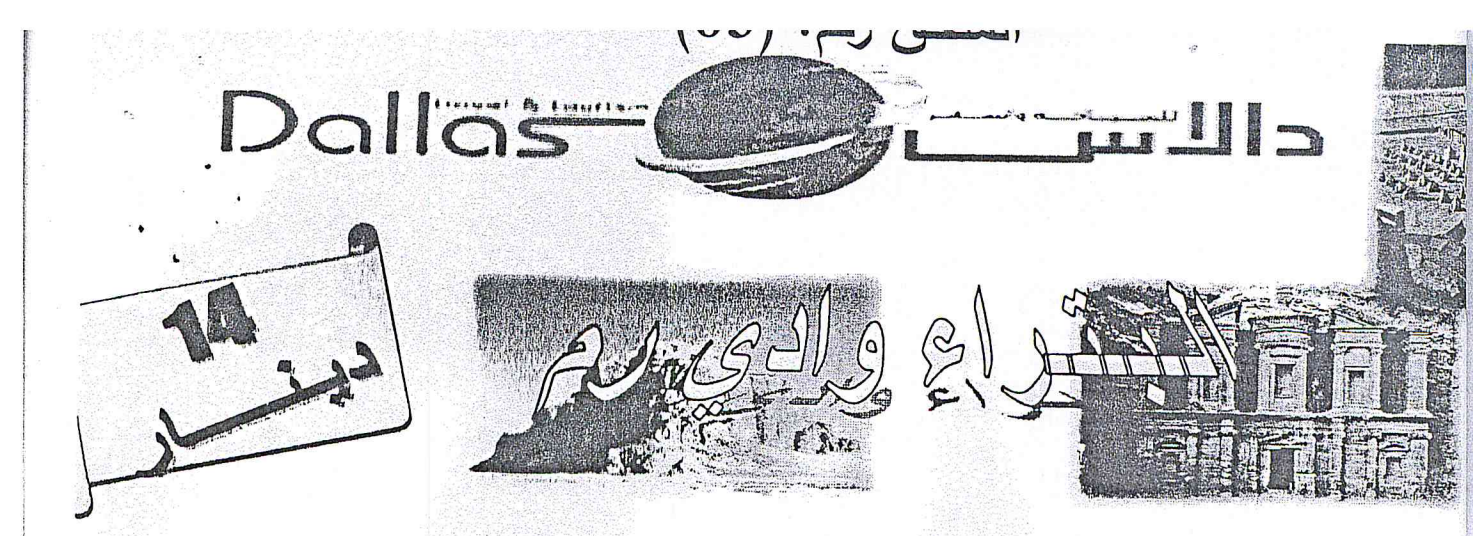
حررت له(ا) هذه الشهادة للعمل بها فيما يسمح به القانون.

إمضاء مدير الفرع:

Siége social: 55, Cooperative Le Logis Ben Omar, Kouba- Alger
RC 16/00- 0242613 B 05/ IF 000507210537064/ AR 16183455032
Tél. / Fax: 021 28 90 00 // 021 28 08 77. Téléphone: 021 28 08 76
Email: Zaatchacommercial@yahoo.fr // Zaatchavoyages@hotmail.fr

SUCCURSALES :
TOLGA- RELIZANE- TISSEMSILT- TIARET- AIN DEFLA- CHLEF- BABEZZOUAR- MOSTAGANEM- GUELMA.

فرع ولاية قالمة شارع اول نوفمبر هاتف فاكس: 037.15.14.16
المحمول:70/ 0560.388.969 / 0771.986.032 / 0771.636.635



التجمع الساعة 05:30 صباحا من امام مقر شركة

الانطلاق الساعة 06:00 صباحا

الوصول الى استراحة سياحية في القطرانه لمدة 20 دقيقة و من ثم متابعة المسير الى مدينة البتراء

زيارة البتراء المدينة الوردية – (السيق – المذبح – المدرج – عين موسى -) مع وقت حر .

ثم التوجة الى وادي رم لحضور (سهرة) في وادي رم و تناول عشاء بوفية مفتوح على الطريقة البدوية وحضور حفلة DJ باجواء عائلية رائعة وممتعة لا تنسى .

مغادرة وادي رم بعد الانتهاء من العشاء مباشرة والعودة الى عمان .

الأسعار أعلاه تشمل	الاسعار اعلاه لا تشمل
1- التنقل بأحدث الباصات السياحية الحديثة والمكيفة. 2- زيارة مدينة البتراء الوردية . 3- زيارة وادي رم وحضور حفلة ساهرة وتناول العشاء بوفيه مفتوح. 4- مندوب مرافق طيلة الرحلة.	1- المصاريف ذات الطابع الشخصي 2- رسم دخول البتراء دينار واحد للجنسية الاردنية / 50 دينار غير الاردني . 3- رسم دخول وادي رم دينار واحد للجنسية الاردنية / غير اردني 5 دنانير . 4- وجبات الغداء و الرحلات الاختيارية التي يتم ترتيبها مع المندوب المرافق.

ملاحظات هامة :

1- هذه الرحلة تعتبر رحلة سياحية ولذلك نتمنى من جميع المسافرين المحافظة على نظافة جميع الاماكن التي يزورونها لانها تعكس وجه السياحة الحقيقى لنا
2- يمنع التدخين داخل الحافلة.
3- البرنامج قابل للتعديل وليس للتغير بما يتناسب مع الرحلة.
4- الالتزام بالمواعيد اثناء الرحلة – المكتب غير مسؤول عن أي شيء يفقد خلال الرحلة ولذلك نرجو التأكد من امتعتكم قبل مغادرة الباص عند العودة.
5- يمنع اصطحاب الاراجيل و بابور الكاز او الغاز كما يمنع ادخال الاراجيل داخل المخيم او استخدامه داخل الباص

Tel : 6666306
Fax : 6666307
Zip Code :
Po Box :
Address :
City : Abdali
Country : JORDAN
Email : info@dallasjo.com
WEB : www.dallasjo.com

شركة دالاس للسياحة والسفر ذ.م.م.

Dallas Travel & Tourism Company

RESERVATION

Messers : RUM TRIP رحلة رم

Att :

Fax :

From : saja SMADEE

Date : 22/12/2014

Reservation No: 196974

☐ Urgent ☐ For Review ☐ Please Comment ☐ Please Reply

Please Book & confirm the Following :

Hotels :

Hotel Name	City	Check In	Check Out	Room	Type	Kind	View	Meal Basis	Extr
RUM	RUM	26-12-2014	26-12-2014	1	RUM	STD	NO	DIN	

Pax :

1. MR حميداني محمد

Your Confirmation in Return Would Be Highly Apprciated

Thanks & best Regards

saja SMADEE

Debit Note Booking Form قسيمة حجز

الفرع | رقم العميل | رقم المجموعة

بالتوقيع:

بريد الكتروني:

هاتف خلوي (١):

هاتف خلوي(٢):

	الاسم الاخير/Last Name	تاريخ الميلاد/Date of Birth	تاريخ صلاحية انتهاء الجواز	طبيعة السفر: سياحة	تجارة	عمل	الاسم الاول/First Name	الاسم الاخير/Last Name	تاريخ الميلاد/Date of Birth	تاريخ صلاحية انتهاء الجواز
7										
8										
9										
10										
11										
12										

التاريخ | عدد الايام | عدد الليالي

البلد | من | الى | عدد الليالي

نوع الغرفة والعدد | مطل الغرفة | الوجبات

الدرجة	Other مختلف	CHD E.B	TRP	TWN	DBL	SGL	SV	GV	NV	BV	PV	SSV	MV	AI	FB	HB	BB	BO

البلد	من	الى	عدد الليالي	الدرجة	مختلف	CHD E.B	TRP	TWN	DBL	SGL	SV	GV	NV	BV	PV	SSV	MV	AI	FB	HB	BB	BO

البلد	من	الى	عدد الليالي	الدرجة	مختلف	CHD E.B	TRP	TWN	DBL	SGL	SV	GV	NV	BV	PV	SSV	MV	AI	FB	HB	BB	BO

تفاصيل البيع

تفاصيل الدفع

التاريخ	رقم سند القبض	المبلغ المدفوع	الرصيد المتبقي

طريقة الدفع: نقدي ☐ شيك☐ VISA☐ MASTER☐ AMEX☐

رقم البطاقة:

تاريخ انتهاء البطاقة:

رقم الشيك: اسم البنك:

المبلغ:

تفاصيل الطيران

من	الى	رقم الرحلة	اقلاع	وصول	الدرجة	وضع الحجز/رقم الحجز

المصطلحات- منامة بدون طعام BO منامة مع افطار BB منامة مع افطار و عشاء أو غذاء HB منامة مع افطار و غذاء و عشاء FB منامة مع كامل الوجبات و المشروبات (حسب شروط الفندق AI غرفة مفردة SG غرفة مزدوجة سريرين منفصلين TWN غرفة مزدوجة سرير واحد كبير DB غرفة سرير مزدوج مع سرير اضافي TRP سرير اضافي في الغرفة للطفل CHD EB غرفة اطلالة جانبية BV غرفة مطلة على الحديقة GV غرفة مطلة على الدرج SV غرفة مطلة على النزل NV غرفة مطلة جانبيا على الدرج SSV غرفة مطلة على البركة PV غرفة اطلالة خلفية BV

تم تسليم التذاكر للزبون نعم ☐

الساعة :

الشخص الذي قام بالاتصال وابلاغ العميل :

عند تغيير مطلق في موعد اقلاع الطائرة و/أو اسم المطار
فلقد تم اعلام الزبون عن موعد الاقلاع الجديد و/أو اسم المطار وذلك

بتاريخ : الساعة :

اسم المطار : اسم الشخص المتصل به:

التوقيت الجديد للاقلاع :

توقيع العميل

نعمل من اجلكم لاعطائه افضل الخدمات

تعليمات

على التعليمات وقراءتها بعناية قبل التوقيع عليها:

نا غير مسؤولين عن الرحلات الاختيارية التي تعرض عليكم في الخارج. تلك الرحلات التي تختارونها من قائمة واننا لا نتحمل مسؤولية

ن بالخدمات المشمولة في البرنامج والتي يقدمها مندوبونا في الخارج، غير أننا لسنا مسؤولين عن هؤلاء المندوبين وما يحدث او يقولونه من عدم

ه فان أي تصرف من قبلهم خارج هذا الاطار هي مسؤولية محصورة بين المسافر و هؤلاء المندوبين واننا بذلك نحل مما يمكن أن يأتي عن

م بأنه وفي بعض الحالات الطارئة يصار الى تغيير خط سير البرنامج او عكس الرحلة ممكن بسبب ضغط الطائرات الداخلية

رحلة، لذلك باننا لا نقبل أي مراجعة أو شكوى بهذا الخصوص وما قد ينتج عنه.

ر المشارك عن موعد انطلاق الباص يحق للمندوب متابعة مسيرة الرحلة دون انتظاره وبدون تحمل أدنى مسؤولية

م المشارك بترك الفندق المتفق عليه في بلد الرحلة أو دخوله للفندق قبل الموعد المقرر أو مغادرة الفندق قبل التاريخ المحجوز له، يكون ذلك على

ع المشارك مبلغا من المال للفندق لقاء تسليم غرفته متأخرا أي بعد الساعة ١٢ ظهرا، فان الشركة غير مسؤولة عن ذلك ولا يحق له

صل المشارك الى الفندق ولم يعجبه وفضل فندقا آخر، فهو وحده يدفع تكاليف الفندق الاخر وذلك حسب الاسعار المعلنه، كما ويتحمل

شارك أن يغير غرفته الى غرفة أعلى مستوى يحاسب بالفرق حسب الاسعار المعلنه في الفندق وان الشركة غير مسؤولة عن ذلك.

لاع الطائرة في وقت متأخر من الليل، تحتسب ليلة الفندق بغض النظر عن موعد وصول المشارك للفندق.

شركة تحاسب المشارك على أساس عدد الليالي وليس عدد الايام فانه لا يحق للمشارك مراجعة الشركة في حال مغادرة الطائرة في ساعة متأخرة من اليوم و

رحلة العودة في ساعات الصباح.

كة كافة الخدمات التي وعدت بها، وفي حال تعذر تأمين نفس الفندق المتفق عليه تلتزم الشركة عندها بتأمين فندقا آخر بنفس المستوى

الفندق لا يوجد بها غرف ثلاثية أي بمعنى ثلاث أسرة في الغرفة، بل سرير عريض أو سريرين منفصلين أساسيين وسرير اضافي أصغر حجما.

ن الرضيع أكبر من سنتين، يتحمل المشارك مسؤولية اعطاء المعلومات الخاطئة للمكتب وما قد ينتج عن ذلك من عطل و ضرر قد يلحق بهما وكافة الفرقاء مثال (١) عدم قبوله بالطائرة

تاعد (٢) أو دفع الفرق بالمطار (٣) أو التسبب بعودته والمرافقين له وذلك على مسؤولية المسافر.

رخي الدقة عند اعطاء معلومات عن عمر الاطفال، ففي حال كانت المعلومات المعطاه للشركة تفيد بأن الطفل أقل من ٥ سنوات وتبين بعد ذلك بأنه فوق الخمس سنوات، فعند ذلك يتوجب

رقية لوكيلنا في الخارج حسب التسعيرة. وكذلك الامر في حال كانت المعلومات المعطاه للشركة تفيد بأن الطفل أقل من ١٢ سنوات وتبين بعد ذلك بأنه فوق ال١٢ سنة، فان شركة الطيران

الفرق بين سعر الطفل وسعر الشخص البالغ وكذلك الامر في بلد المقصد حيث سيتوجب عليه دفع الفرق بين السعر للشخص الكبير والسعر للطفل مباشرة عند وكيلنا وحسب الاسعار المعلنة في ذاك البلد

فقدان تذكرة الطائرة يتحمل المشارك كامل المسؤولية

فقدان المسافر اموالا أو اشياء ثمينة داخل أو خارج الفندق أو أثناء الرحلات، تكون على مسؤولية المشارك.

للمشارك طلب تعديل أو تأجيل برنامج أي رحلة تم الاشتراك بها أو تغيير تفاصيل مكوناتها.

غاء الرحلة من قبل المشارك خطيا ولا يقبل شفويا وأن يكون ذلك الالغاء بحضور صاحب العلاقة مع ذكر سبب الالغاء.

كة غير مسؤولة عن نوعية الطعام الذي يقدمه الفندق كما أن الشركة غير مسؤولة عن تخلف المشارك عن مواعيد وجبات الطعام المقررة في الفندق ولا يحق له المطالبة بوجبات أخرى بديلة.

ندوب المرافق للرحلة تغيير و/أو استبدال برنامج الرحلة اذا دعت الضرورة لذلك لأسباب خارجة عن الارادة

ب المرافق هو المسؤول الوحيد عن تحديد المدة الزمنية لبرنامج الرحلة او برنامج التسوق.

ني الباصات والمندوبين وموظفي الفنادق والمطاعم وكافة العاملين في قطاع السياحة هم في الواقع في خدمتكم ويسهرون على راحتكم ويقدمون لكم أفضل الخدمات. وهم في نفس الوقت

منكم حسن المعاملة وكرم الاخلاق وكأنكم سفراء تمثلون بلدكم. وعليه فان أي تصرف خلافا لذلك يمكن أن يسيء الينا جميعا.

سب الانظمة والقوانين العالمية المتبعة في الفنادق، يرجى أخذ العلم بأن موعد استلام الغرف ليس قبل ٢ بعد الظهر، وموعد تسليمها ليس بعد ١٢ ظهرا

ل كان حجز الغرفة ذات اطلاله ومتفق عليها بالعقد ومدفوعة على هذا الاساس ولم تقدم للمسافر هذه الخدمة عليه إحضار كتاب موقع ومختوم من الفندق تثبت عدم أخذ المشارك لغرفة مطل

حجز الاساسي. وغير ذلك فالشركة غير مسؤولة نهائيا.

صول المسافر على تأشيرة سياحية الى البلد المراد السفر اليه فانه يتوجب عليه أخذ العلم بأن هذا البلد يشترط من المسافر حيازة تذكرة طائرة ذهاب واياب، وفي حال اصرار المسافر على

كرة سفر ذهاب فقط، فانه يتحمل كامل المسؤولية المعنوية والمادية التي يمكن أن تسببه رفض هذا البلد من دخوله اليه.

شركة غير مسؤولة عن اعطاء أرقام الغرف و مقاعد الطائرة وان ذلك من مسؤولية الفنادق وشركات الطيران حصرا.

ل أراد أحد افراد العائلة السفر بمفرده بجواز سفر أحد ذويه فان بعض البلدان ترفض دخوله عند وصولها أو منع صعوده على الطائرة من عمان، وفي كلا الحالتين فان المسافر وذويه يتحملا

لية كاملة عن أي اضرار معنوية أو مادية قد تنتج عن ذلك وان الشركة غير مسؤولة بتاتا.

ى الملاحظة بأن الرحلات العارضة والمقاعد المدفوعة مسبقا من قبل الشركة تذاكرها لا ترد ولا تستبدل. لذا نطلب من زبائننا التقيد بالمواعيد المتفق عليها تلاشيا للخسائر.

ب الفنادق في البلدان العربية تشترط ابراز عقد الزواج أو دفتر العائلة قبل تسليم الغرفة اذا لم يظهر اسم الزوج على جواز سفر الزوجة، وخلاف ذلك يتحمل المشارك تبعات رفض الفندق تسلم

ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية مادية وأو معنوية.

ى العلم بأن بعض البلدان ترفض دخول حاملي الجوازات الدبلوماسية الا بعد أخذ الفيزا من السفارة في الاردن.

ن البلدان العربية تعامل الاردنيين مثل معاملة مواطنيها بخصوص أسعار الاقامة في الفنادق أما غير الاردنيين فان الفنادق في بلد المقصد تطبق أسعار أعلى وبالتالي نضطر الى تحصيل الفر

زبون عند الحجز. أما اذا تم الحجز على أساس أن الجنسية أردنية ثم قام الزبون بابراز جنسية أخرى عند دخوله للفندق عندها يقوم الفندق المعني بتحصيل الفرق حسب أسعاره الرسمية المعا

شركة غير مسؤولة عن ذلك بتاتا.

ن البلدان العربية تعامل الارنيين مثل معاملة مواطنيها بخصوص رسوم الدخول الى الاماكن السياحية. وعليه فانه يستوجب لغير الاردنيين دفع فرق مباشرة عند الموقع و ان الشركة غير مسؤولة عن ذلك بتـ

ف حركة الملاحة في خليج العقبة (او أي بحر أخر) عند ارتفاع الامواج، مما يضطر المشاركين في الرحلة الى الاقامة على حسابهم في فندق غير مقرر الاقامة فيه، وفي هذه الحالة فان الشر

سؤولة بتاتا عن ذلك ولا يحق للمشارك مراجعتها في هذا الشأن. وكذلك الامر عند هطول الثلوج مما قد يتسبب باغلاق الطريق واضطرار المشاركين في الرحلة الاقامة على حسابهم في فن

الفندق المقرر الى أن يعاد فتح الطريق ومتابعة المجموعة للرحلة المقررة، وفي هذه الحالة فان الشركة غير مسؤولة بتاتا عن ذلك ولا يحق للمشارك مراجعتنا في هذا الشأن. كما ويمكن لمثل

ال أن تسبب تغييرا في جدول مواعيد ومسار الرحلة وهنا فان الشركة غير مسؤولة عن ذلك. ان مثل هذه الاحوال تعد من الامور الطارئة والخارجة عن ارادتنا وبالتالي فان الشركة غير مسؤ

عن أي عطل أو ضرر قد يلحق بالمشارك.

ن الحجوزات التي تتم عن طريق الانترنت والمدفوعة مسبقاً لايمكن الغاؤها وبالتالي فإن المبالغ تلك غير مستردة ، وكذلك لايمكن تبديلها او تعديلها او تغير التواريخ.

ي حال رغبة المسافر تغيير تاريخ الرحلة ينطبق عليه المبالغ التالية:

م التغيير قبل ٣٥ يوم من تاريخ السفر: ٥٠ دينار،

م التغيير قبل ٢٥ يوم من تاريخ السفر: ٧٥ دينار

م التغيير قبل ١٥ يوم من تاريخ السفر: ١٠٠ دينار

د ١٥يوم يخضع للشروط والمسؤوليات. ويعتمد على وضع وقوانين شركات الطيران وامكانيتها وكذلك الامر بالنسبة للفنادق.

	نعم	لا
هل تم التأكد من صلاحية جواز السفر	☐	☐
هل تم التأكد بعدم وجود قيد أمني يسبب عودتك من المعابر أو المطارات	☐	☐
هل الاطفال مضافين بجوازات الاب / الام ومظهرين باللغة الانجليزية	☐	☐
التأكد من صور الاطفال مضافين بأحد جوازات الاب والام	☐	☐
هل يوجد الموافقة الخطية من الاب بالراغبين بالسفر مع الوالدة أو احد أفراد العائلة	☐	☐
هل تم التأكد من أن الرضيع أقل من سنتين	☐	☐
هل تم التأكد بأن الشخص المسافر حاصل على تأشيرة سياحية إلى البلد المراد السفر إليها	☐	☐
هل تم احضار التصاريح للموافقة على السفر وخصوصاً دفتر تاجيل خدمة العلم	☐	☐
هل تم الاخذ على عدم سفر الاطفال بجواز سفر احد والديه	☐	☐
هل تم الاخذ من وجود الاجازة الخارجية بالنسبة للعسكرين من قبل وحداتهم	☐	☐
هل تم الاخذ من صلاحية الاقامة بالنسبة للجوازات الاجنبية ودفع غرمات التجاوز في محطة الركاب بالنسبة للمخالفين لقانون الاقامة والممنوحة على جواز السفر قبل موعد الرحلة	☐	☐
هل تم ابلاغ المشتركين الذين يحملون جوازات سفر السلطة الفلسطينية بضرورة احضار الكرت الاخضر	☐	☐

بعد قراءتي واطلاعي على الملاحظات الواردة من بنود و تعليمات أوقع عن نفسي و عن الاشخاص الذين أنوب عنهم:

اسم المشارك

التوقيع 199

التاريخ

عزيزي المشارك

■ يرجى قراءة جميع البنود الواردة أدناه والتأكد من أن جميعها تتلاءم مع البرنامج الذي اخترته والاحتفاظ بنسخة منه ■ ان الباقي من اجرة الرحلة الواردة في هذه الوثيقة هي منها ■ ان شروط الحجز والالغاء للرحلات السياحية تعتبر المرجع المعتمد للبت في أي خلاف ينشأ بين المشارك والمكتب المنظم للبرنامج

١. أن يلتزم المكتب باطلاع المشارك على كافة تفاصيل البرنامج وما يشمله من رحلات ووجبات طعام ونوعيتها واذا كان البرنامج يعطي رسوم دخول المواقع السياحية وا لا و أي خدمات أخرى يشملها البرتامج كما على المكتب أن يوضح أي برامج اختيارية غير مشمولة بالسعر ويلتزم المكتب بتوقيع المشارك على نسخة البرنامج الذي و والالغاء للرحلات السياحية والاطلاع عليها وفي حال عدم قيامه بذلك يعتبر المكتب مخلا اتجاه أي شكوى بحقه وتحت طائلة اعادة كامل قيمة الرحلة ٢. في حال عدم اكت المطلوب للرحلة يحق للشركة الغائها على ان يتم ابلاغ المشاركين عن الالغاء قبل(٣ ايام في الايام العادية و ٥ ايام في أوقات الاعياد والمناسبات) من موعد انطلاق الر المكتب اعادة ما دفعه المسافر كاملا بما في ذلك المصاريف التي تكبدها بخصوص الرحلة وفي حال خالف المكتب ذلك يلتزم بالاضافة الى اعادة ما دفعه المسافر الى برحلة بديلة مجانية ولنفس مدة الرحلة الملغاة وبالتنسيق مع المشارك فيما يتعلق بموعد هذه الرحلة. ٣. التأخير الذي يطرأ على مواعيد اقلاع الطائرات العارضة داخل الا المقصد ويتم التعامل مع حالات التأخير وحسب توجيه اللجنه المشكلة لدراسة هذا الاموضوع. ٤. في حال تأخير موعد اقلاع الرحلات السياحية لأكثر من ساعتين الرحلا ثلاث ساعات للرحلات البحرية عن الموعد المعلن عنه في البرنامج يتحمل المكتب المنظم للرحلة تعويض المسافر لقاء هذا التأخير وبالنسب التالية: (أ) بنسبة ١٠% الرحلة عن كل ساعة تأخير اذا زاد ثمن الرحلة عن ١٠٠ دينار (ب) بنسبة ١٥% عن كل ساعة تأخير اذا كانت أكثر من ٥٠ دينار وأقل من ١٠٠ دينار (ت) بنسبة ٢٠% كل ساعة تأخير اذا كانت أقل من٥٠ دينار. ٥. ان ليلة الاقامة المعلنه في البرنامج هي ليلة المبيت الفعلي للمشارك في الفندق في بلد المقصد ولا يعتبر وقت السفر من الاقامة. ٦. لا يحق للمشارك المطالبة بأي تعويض من المكتب ويتحمل كامل المسؤولية في حال تأخره عن المواعيد المثبته في البرنامج والمبلغة مسبقا له من قبل المكتب (العودة، الرحلات الاختيارية، وجبات الطعام). ٧. يلتزم المكتب باستخدام وسيلة النقل المتفق عليها بالبرنامج ويلتزم بالاعلان عن اسم الشركة الناقلة برا وبحرا وجوا المكتب غير مسؤول عن اعادة المشارك من اية جهة حدودية "داخل وخارج المملكة" لذا يرجى الاستفسار من المكتب والانتباه الى ما يلي: ■ التأكد من صلاحية جواز الس يكون صالحا لمدة ٦ أشهر على الاقل مع ضرورة اضافة اسماء الاطفال المشاركين في الرحلة باللغة الاجليزية مع صورة شخصية على جوازات سفر ذويهم. ■ التاكد الرقم الوطني على جواز السفر للسائح الاردني. ■ احضار التصاريح اللازمة اذا لزم الامر من الدوائر المختصة للموافقة على السفر. ■ الحصول على موافقة وزا "الجمارك الاردنية" للأشخاص الذين ختم على جوازاتهم ادخال سياراتهم الى داخل الاردن. ■ يجب احضار براءة ذمة من ادارة الاجانب والحدود / مديرية الامن الاردنيين اذا لزم الامر. ■ التأكد من وجود أي مانع للحصول على التأشيرة قبل توقيع العقد. ■ حصول المسافر على التأشيرة للبلد المنوي السفر اليه لا يعني بالضرورة بدخولها. ■ التأكد من عدم وجود أختام أو ملصقات لدول ترفضها الدولة المنوي السفر اليها. ٩. أن يلتزم المكتب بأخذ موافقة المشاركين المسبقة والخطية وبما لا يتعارض مع الفقرة (٢) من هذه الاسس على أي تغييرات تطرأ على برنامج الرحلة السياحية المعد مسبقا وبعكس ذلك يتحمل المكتب كامل المسؤولية بخصوص الاخلال بالبرنامج. ١٠ المشارك عند الحجز (٥٠%) من قيمة الرحلة على أن يسدد المبلغ المتبقي قبل (٤) أيام من موعد الرحلة قي الايام العادية و (٨) أيام من موعد الرحلة في ايام الاعياد وا ١١. في حال الغاء الحجز من قبل المشارك يتحمل المشارك ومهما كانت الدواعي والاسباب: (أ) ٢٥% من قيمة الرحلة كاملة اذا تم الالغاء قبل (١٥) يوم من تاريخ السف ٥٠% من قيمة الرحلة كاملة اذا تم الالغاء قبل (١٠) أيام من تاريخ السفر (ت) ١٠٠% من قيمة الرحلة كاملة اذا تم الالغاء خلال (٣) أيام من تاريخ السفر. (ج للمشترك تحويل الحجز الى شخص أخر بموافقة المكتب الخطية شريطة أن يتم تزويد المشارك والوزارة بما يثبت أن المكتب قد قام فعلا بدفع مبالغ لقاء هذا الالغاء وبذ يلتزم المكتب باعادة كامل المبلغ المدفوع من قبل المشارك. ١٢. في حال تغيير الفندق في بلد المقصد خلال الرحلة يلتزم المكتب باستبدال الفندق بفندق بديل بمستوى تص من تصنيف الفندق المتفق عليه وبنفس المنطقة وفي حال تعذر ذلك يلتزم المكتب بتأمين فندق بنفس مستوى الفندق المذكور في البرنامج من حيث درجة التصنيف والم المدينة والمرافق التابعة له والمزايا التي يتمتع بها مع تعويض المشارك بنسبة ٢٥% من قيمة البرنامج بالنسبة للفنادق ٤ نجوم فما فما دون اما بالنسبة للفنادق ٥ نجوم يتم المشارك بنسبة ١٠٪ باستثناء كلفة وسائل النقل لجميع الفئات بالاضافة الى تعويضه عن الفرق بين المنشأتين حسب ما تقره وزارة السياحة. ١٣. ان الغرف الثلاثية في الفنادق هي غرفة مزدوجة يضاف اليها سرير متحرك وليس أساسي. ١٤. على المكتب تأمين..... (دليل مرافق – بدون) لمجموعاته السياحية، وفي حال اخلال المكتب بعدم توفير هذه الخدمة يتم تعويض المشارك بنسبة ١٠% من ثمن الرحلة. ١٥. ان المكتب غير مسؤول أي حادث مهما كان نوعه أو أي مرض يتعرض له المشارك أثناء رحلته وينصح المشارك بعمل بوليصة تأمين خلال فترة الرحله بالطريقه التي يراها مناسبة. ١٦. ان الد مسؤول عن فقدان أو تلف أمتعة أو جوازات السفر أو بطاقة صعود الطائرة الخاصة بالمشارك. ١٧.يحق للمشارك اللجوء للقضاء بالمطالبة بأي عطل مادي أو معنو ضمن البرنامج المعلن عنه جراء عدم التزام المكتب. ١٨. ان الاسعار المعلن عنها للرحلات السياحية والمذكورة هي اسعار شاملة لكافة أنواع الخدمات ولا يحق للمكتب ا مبالغ اضافية تحت مسمى آخر (بدل خدمات، اكراميات، تسهيلات الخ...) ١٩. ان الاسماء المذكورة أدناه هم مشاركون في الرحلة ويكونوا ملزمين بهذا العقد وان الش ناب عنهم بالتوقيع على هذا العقد ودفع عنهم تكاليف الرحلة يتحمل كامل المسؤولية أمامهم وأمام المكتب.

أسماء المشاركين في الرحلة المفوض عنهم:

(١) (٢) (٣)

(٤) (٥) (٦)

(٧) (٨) (٩)

عدد المشاركين الكلي: ( ) عدد الكبار: ( ) عدد الاطفال: ( ) عدد الغرف المزدوجة: ( ) عدد الغرف المفردة: ( )

عدد الغرف الثلاثية: ( ) عدد الاسرة الاضافية: ( )

٢٠. شروط اضافية:

■ يرجى التواجد في مطار .....قبل موعد الاقلاع بثلاث ساعات. موعد الاقلاع الطائرة الساعة:.....

■ يرجى العلم بأن الشركة غير مسؤولة في حال وصول المسافر الى المطار متأخرا حيث أن كاونتر المطار يغلق قبل ساعة من موعد اقلاع الطائرة وأن موظفي شركة يستقبلون أحد عند اغلاق الكاونتر.

.....

.....

.....

.....

٢١. يحتفظ المكتب بحق الغاء الرحلة في أي وقت يشاء بسبب الكوارث الطبيعية أو الاحداث السياسية وللمشترك مطلق الحرية في استرداد المبلغ المدفوع بالكامل أو لرحلة تالية بشروط الرحلة الجديدة. ٢٢. في حال عدم التزام المكتب بتنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه مسبقا فعلى المشارك مراجعة المكتب المعني خلال ثلاثة أيام عودته، مع الاخذ بعين الاعتبار بان الشكاوي الجماعية غير مقبولة نهائياً وفي حال لم يستجب المكتب لطلبه فعليه مراجعة وزارة السياحة والاثار لتقديم شكوى خطية (طب خلال شهر ولايحق له المراجعة بعد هذا لتاريخ من تاريخ عودته.

٢٣. في حال تقرر اعادة ثمن الرحلة المتفق عليها المدفوعة من أي مشارك فعلى المكتب الالتزام باعادة هذا المبلغ فورا وفي حال تعذر ذلك يمنح المكتب مهلة ثلاثة أيام ك

تم التوقيع بعد اطلاعي على كافة بنود البرنامج وشروط الحجز والالغاء للرحلات السياحية وموافقتي عليها.

اسم المشارك في الرحلة مع ذكر الاسماء الذين أنوب عنهم.

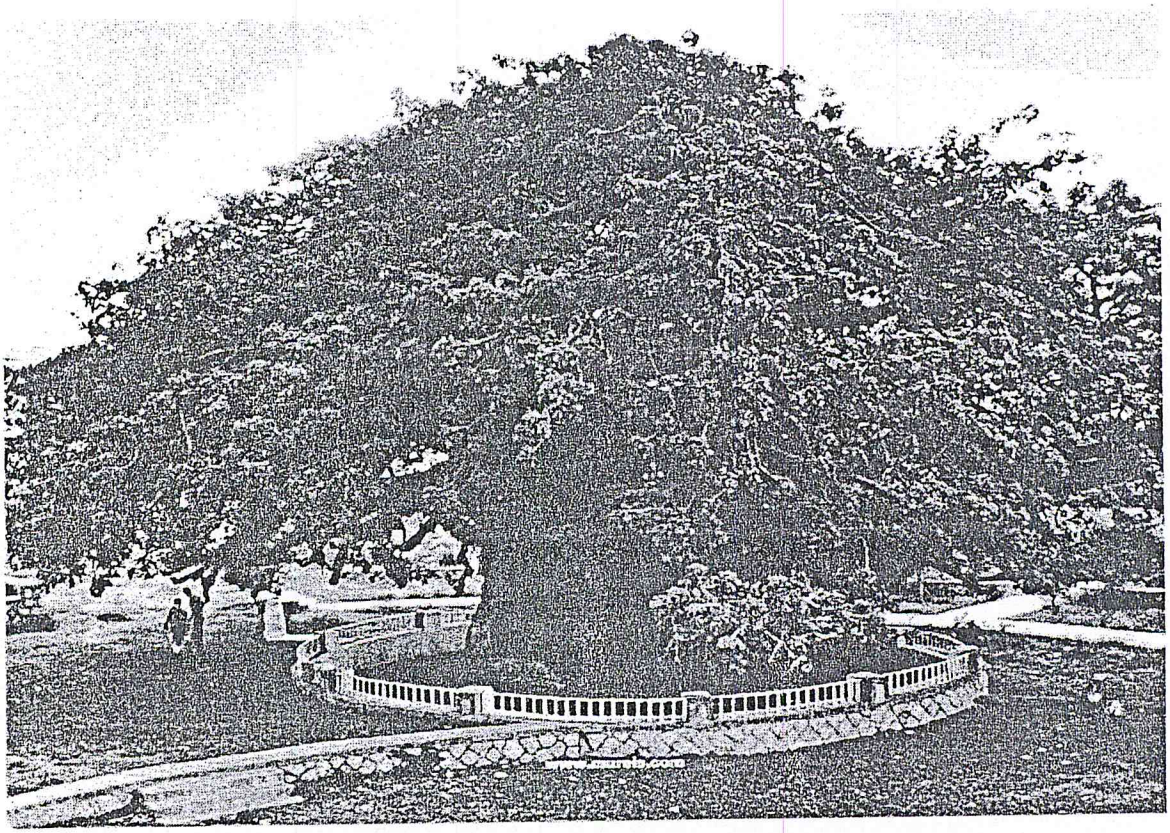
الاسم التوقيع

اسم موظف المكتب المسؤول وتوقيعه وختم المكتب.

الملحق رقم: (04)

لبنان 3 أيام 2 ليالي

يوميا على الملكية الاردنية



اليوم الأول: مغادرة المطار والتوجه الى مطار بيروت ثم الوصول والاستقبال من قبل مندوبنا و الوصول الى الفندق وباقي اليوم حر للراحة والقيام بالنشاطات الفردية.

اليوم الثاني : تناول وجبه الافطار ومن ثم الاستعداد للتوجه برحلة اختيارية (على حساب المشترك) الى خليج جونيه لعمل جولة قوارب بحرية لاخذ الصور التذكارية في البحر وبعد ذلك التوجه الى منطقه ذوق مصبح لزياره (**متحف المشاهير**) الذي يضم تماثيل لشخصيات من مشاهير العالم مصنوعة من السيلكون "و بعد ذلك التوجه الى لؤلؤة السياحة اللبنانية ؛ **مغاره جعيتا** لزيارة قسمها العلوي حيث المشي مسافه 750 متر في درجه حراره22 درجه وزياره القسم السفلي في القوارب مسافه 500 متر في درجه حراره 16 درجه ومن ثم التوجه لتناول وجبه الغداء (على حساب المشترك)ومن ثم التوجه لزيارة **مزار سيدة لبنان** في منطقة **حريصا** وذلك على ارتفاع 550 عن سطح البحر (يتم الصعود بواسطه التلفريك الى مزار سيدة لبنان)ومن ثم العودة الى الفندق مع امكانيه ترتيب سهرة في المساء(على حساب المشترك).

اليوم الثالث : حر للنشاطات الفردية مع امكانية ترتيب رحلة مع المندوب على حساب المشترك.

اليوم الرابع : الافطار في الفندق , ثم الاستعداد للانتقال الى مطار بيروت للعودة الى عمان بيمن الله ورعايته.

الفنـــــدق	نـــوعية الغـرف	الشخص الواحد بالغرفة المزدوجة او السرير الاضافي للغرفة المزدوجة	الاطفال من 2-4 سنوات	الاطفال من 5-11سنة	السرير الاضافي للطفل	الشخص بالغرفه المفرده	مـــوقـــع الفـــنـــدق وامـــتـــيـــازاتـــه

مفـــــــورت 3 نجـوم	الغرف الستاندر افطـــار	189	169	175	179	289	الحـــازمية وتقع في بيروت الشرقية حيث تبعد عن الروشة والبحر مسافة 7كيلوا متر ، ونوعية الغرف والخدمات ونوعية الاكل متوسطةوهي خاصه للمجموعات السياحيه من حيث الجوده والكمية.
الـــــزوق Zouk 4 نجـــوم	الغرف الستاندر افطـــار	219	179	189	209	359	كسليك جونيـــة حيث يقع في منطقة ذوق مكايل بجانب الكسليك حيث يبعد عن مدينة جونية والاسواق 4 كيلوا وقريب من مدينه الكسليك التجاريه وله بركة سباحة صيفيه ونوعيه الاكل متوسطه وهي خاصة للمجموعات السياحية من حيث الجودة والكمية.
جـــــراند فرســـــاي او مـــــوزارت الحمـــــرا 4 نجـــوم	الغرف الستاندرد افطـــار	249	189	199	219	379	الحمـــــرا يقع في وسط العاصمة بيروت شارع الحمرا حيث يبعد عن البحر مسافة 2 كيلوا متر ويتميز في موقعه وسط الاسواق التجارية، نوعية الغرف متوسطة ونوعية الاكل متوسطة وهي خاصة للمجموعات السياحية من حيث الجودة والكمية.
باريزيـــــان 4 نجـــوم	الغرف الستاندرد افطـــار	249	189	199	219	379	عين المريســـه يقع في الوسط التجاري لبيروت ويتميز بقربه من الكورنيش البحري وقربه من اماكن التسوق شارع الحمرا نوعية الغرف جيده جداوالخدمة ممتازة ونوعية الاكل جيدة.
ديـــــروي الروشـــــة 4نجـــوم	الغرف الستاندرد افطـــار	249	189	199	219	379	الروشـــــة في اجمل مناطق الروشة يقع في شارع استراليا ويعتبر من فنادق ال 4 نجوم المميزةي جدا حيث مستوى الطعام والخدمة جيدة ويبعد عن البحر مسافة 5 دقائق سيراً على الاقدام.
ديبلـــــومات الروشـــــة 4 نجـــوم	الغرف الستاندرد افطـــار	249	189	199	219	379	الروشـــــة في اجمل مناطق الروشة يقع في شارع استراليا ويعتبر من فنادق ال 4 نجوم المميزة جدا حيث مستوى الطعام والخدمة جيدة. ويبعد عن البحر مسافة 5 دقائق سيراً على الاقدام.
سيتـــي ســـويت الروشـــــة ديلوكس 4 نجـــوم	الغرف الستاندرد افطـــار	269	189	209	229	429	الروشـــــة اجمل مناطق الروشة
صـــــن هيـــــل 5 نجـــوم	الغرف الستاندر افطـــار	249	189	209	239	439	جونية ادمـــــه يبعد عن البحر والاسواق مسافة 5 كيلوا متر ويبعد عن جونيه مسافه 7 كيلومتر ويتميز باطلالته المميزة على البحر وله بركة سباحة مطلة على البحر مباشرة ونوعية الغرف و الخدمة والاكل جيدة جدا.
راديســـــون ســـاس بلـــو 5 نجـــوم	الغرف الستاندر افطـــار	299	189	209	269	459	عين المريســـه يقع في الوسط التجاري لبيروت ويتميز بقربه من الكورنيش البحري وقربه من اماكن التسوق شارع الحمرا ولة بركة سباحة داخلية نوعية الغرف والاكل جيدة جداوالخدمة ممتازة.

Ramada Plaza Rouche السفيـــر هليوبوليتن سابقا	الغرف الستاندرد افطـــار	299	189	209	269	469	الروشـــة يقع وسط العاصمة بيروت حيث يتميز بقربة من الاسواق وبيعد عن الشاطيء مسافة 500 متر، ولة بركة سباحة داخلية،و نوعيه الغرف والخدمة ممتازة.
روتانا أرجان 5* ديلـوكس	الغرف الستاندرد افطـــار	339	189	209	269	459	يقع في الروشـــة له اطلالة ساحرة على صخرة الانتحار ، يمتاز بجودة الخدمات وفخامة الغرف وله بركة خارجية.
كـــومودر الحمـــرا مريديان سابقا او بريستـــول الحمـــرا 5نجـــوم	الغرف الستاندرد افطـــار	309	189	209	269	479	وسط الحمـــرا
كـــراون بـلازا 5 نجـــوم	الغرف الستاندر افطـــار	329	189	209	269	519	الحمـــرا وسط الاسواق

الرضيع (من 0 الى اقل من سنتين) يدفع 69 دينارا

الاسعار لا تشمل ما يلي

* **تذكرة الطائرة** (عمان–لبنان – عمان)على الدرجة السياحية و **المواصلات** مطار فندق مطار .

الاسعار لا تشمل

ضريبة المغادرة الاردنية و قيمتها 46 دينار

المصاريف ذات الطابع الشخصي مثل (الهاتف و الكوي ..... الخ) و الرحلات الاختيارية

ملاحظات هامة :

1-التواجد بالمطار قبل ساعتين ونصف من موعد الاقلاع . 2- التاكد من جوازات السفر مع مراعات اضافة الاطفال باللغه الانجليزيه وفي حال اراد احد افراد العائله السفر بمفرده بجواز سفر احد ذويه فان بعض البلدان ترفض دخوله عند وصوله او منع صعوده على الطائره لذا يرجى الانتباه تلاشيا لرفض دخول تلك الدوله 3- الحصول على الموافقات اللازمه والتاكد من عدم وجود قضايا يمكن من خلالها اعادة المسافر من نقطة الانطلاق 4- التاكد من الحصول على تأشيرة الدخول (الفيزا) الى البلد المراد الذهاب اليه. 5- يرجى توخي الدقة عند اعطاء أي معلومات بخصوص اعمار الاطفال لان أي مبلغ يتم دفعه في الفندق او لشركة الطيران من قبل الزبون نتيجة اعطائنا عمر خاطئ يكون على مسؤولية الزبون وليس للمكتب أي علاقه به . 6- ان معظم الفنادق لا يوجد بها غرف ثلاثيه أي بمعنى ثلاثة اسرة في الغرفه ، بل سرير عريض او سريرين منفصلين اساسيين وسرير اضافي اصغر حجما . 7- في حال فقدان المسافر اموالا او اشياء ثمينه داخل او خارج الفندق او اثناء الرحلات نكون على مسؤوليه المشارك. 8- ان الفنادق التي اخترتموها هي على مسؤوليتكم الشخصيه حيث ان المستوى الاعلى للفنادق هي الافضل ولا يوجد مقارنه بين فندق واخر في بلدين مختلفين حيث لكل بلد نظرته وقوانينه فيما يخص تصنيف الفنادق ومستواها . 9- **ان استلام الغرف في الفندق سيكون الساعة 2 ظهرا والخروج الساعة 12 ظهرا .**

ان الشركه غير مسؤوله عن اي تاخير يسبب تاخير مواعيد الطائرات كاعطال الطائرات او ازدحام المطارات اوالاحوال الجويه السيئه

ن هامة :

1-على الاطفال المرافقين لوالدتهم بدون ذهاب الأب يجب احضار ورقة عدم ممانعة من الاب مختومة من مركز الشرطة.

سافرين الذين هم من مواليد (1975-1992) احضار دفتر خدمة مؤجل وتصريح سفر من التعبئة عدا ذلك سوف يتم اعادته من الحدود الاردنية وبالتالي تكون المسؤوليه على المسافر.

3- على المسافرين الذين يحملون اكثر من جواز سفر او جنسية يجب عليهم السفر على نفس الجواز الذي قدموا به الى الاردن .

رين الذين لا يحملون الجنسبة الاردنية يجب عليهم التاكد من سفارة البلد المنوي السفر اليها للتاكد من اذا كان يحتاج الى فيزة دخول او لا وانها على مسؤولية المسافر الشخصية .

5- من يحمل جواز سفر السلطة الفلسطينية يجب عليه احضار فيزة دخول للاراضي اللبنانيه .

تمنى لكم رحله سعيده وتود ان تلفت انتباهكم بان المندوبين المرافقين في الخارج هم في الواقع ليسوا موظفين لدينا وانما موجودون لتقديم الخدمه لكم ، لذا يرجى التنبه لذلك كما نود اعلامكم ان الرحلات الاختياريه واسعارها ووجبات الطعام لسنا مسؤولين عنها نهائيا ولا عن نوعيتها وفي حال تسجيل أي رحله لكم حر يا الاختيار سواء عن طريق الشركة المستقبله او على عاتقكم الشخصي متمنين منكم مراعاة ذلك للاهميه وذلك تلاشيا للشكاوي التي قد تحدث في المستقبل.

مواعيد التجمع والاقلاع من عمان ثابتة ما لم يتم ابلاغ المسافر عن تغيير في الموعد او المكان.

- في حال حدوث أي طارئ الاتصال على الارقام التاليه لنكون على تواصل معكم :
  - ارقام الطوارئ للمواصلات (روني) : 009613292581
  - ارقام الطواريء للفنادق (دوري): 009613332634

ويمكنكم الاتصال على رقم مكتبنا في بيروت : 009611513513

متمنيـــــن لكم رحلـــــة سعيـــــــدة

- للتحويل من دول الخليج **مصرف الراجحي – الاردن – الفرع الرئيسي -90100
  حساب / 90100-001-0003400017002

الفهـــــــــرس

المقدمة 01
الفصل الأول: التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح والالتزامات الملقاة على عاتق كل منهما 09
المبحث الأول: التكييف القانوني للعلاقة التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح 12
المطلب الأول: تجزئة العقد ووحدته 14
الفرع الأول: تجزئة العقد 14
الفرع الثاني: وحدة العقد 17
المطلب الثاني: وكالة السياحة والأسفار "وسيط" 19
الفرع الأول: العقد السياحي عقد وكالة 20
الفرع الثاني: العقد السياحي عقد وكالة بالعمولة للنقل 25
المطلب الثالث: وكالة السياحة والأسفار "مقدم فعلي للخدمة السياحية" 28
الفرع الأول: العقد السياحي عقد نقل 28
الفرض الأول: استئجار وسائط نقل مملوكة لوكالة السياحة والأسفار 29
الفرض الثاني: استئجار وسائط النقل من الغير 29
أولا: استئجار وسائط النقل البري 30
ثانيا: استئجار وسائط النقل النهري والبحري 30
الصورة الأولى: التأجير الزمني للسفينة (المشارطة الزمنية) 31
الصورة الثانية: تأجير السفينة بالرحلة (المشارطة بالرحلة) 31
ثالثا: استئجار وسائط النقل الجوي (استئجار طائرة) 33
الفرع الثاني: العقد السياحي عقد مقاولة 36
أ- علاقة وكالة السياحة والأسفار بالمقاول من الباطن 39
ب- علاقة وكالة السياحة والأسفار بالسائح 39
المبحث الثاني: التزامات وكالة السياحة والأسفار و التزامات السائح 42

المطلب الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار..... 44
الفرع الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد 45
أولا: الالتزام قبل التعاقد بالإعلام 45
ثانيا: الالتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات 50
الفرع الثاني: التزامات وكالة السياحة و الأسفار العقدية 53
أولا: الالتزامات ببذل عناية (الفئة الأولى) 55
1- الالتزام التعاقدي بالإعلام 55
2- الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات 58
ثانيا: الالتزامات بتحقيق النتيجة (الفئة الثانية) 60
1- الالتزام بضمان السلامة 61
أ- مفهوم الالتزام بمضمون السلامة وأساسه القانوني 61
أ-1- فكرة السلامة في ذاتها 61
أ-2- مضمون الالتزام بضمان السلامة 61
الشرط الأول: وجود خطر يهدد السلامة الجسدية لأحد المتعاقدين 62
الشرط الثاني: أن يعهد أحد المتعاقدين بنفسه إلى المتعاقد الآخر 62
الشرط الثالث: أن يكون المتعاقد المدين بالالتزام بضمان السلامة مهنيا 62
ب- الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة 63
2- الالتزام بضمان سير الرحلة 67
الصورة الأولى: مدى جواز إلغاء الرحلة أو الإقامة بالإرادة المنفردة لوكالة السياحة والأسفار... 71
الفرض الأول: اقتصار دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد أعمال الوساطة بين السائح
ومقدمي الخدمات السياحية 71
الفرض الثاني: إعداد وكالة السياحة والأسفار برنامج الرحلة وتنفيذه بنفسها (رحلات شاملة).. 72
الصورة الثانية: مدى جواز تعديل برنامج الرحلة بالإرادة المنفردة لوكالة السياحة والأسفار..... 73

الفرض الأول: اقتصار دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد أعمال الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية 73
الفرض الثاني: تنظيم وكالة السياحة والأسفار الرحلة الشاملة لحسابها 74
المرحلة الأولى: تعديل الرحلة أو الإقامة قبل بدء تنفيذها 74
المرحلة الثانية: تعديل الرحلة أو الإقامة بعد تنفيذها 75
المطلب الثاني: التزامات السائح 76
الفرع الأول: الالتزام باحترام برنامج الرحلة 77
أولا: عدم وجود شرط يعطي للسائح حق التعديل أو إلغاء الرحلة 79
ثانيا: وجود شرط يعطي للسائح حق التعديل أو إلغاء الرحلة 82
الفرع الثاني: الالتزام بدفع ثمن الرحلة 87
أولا: الدائن والمدين بالأجرة 87
ثانيا: كيفية تحديد ثمن الرحلة 88
ثالثا: تعديل الأجرة 89
خاتمة الفصل الأول 93
الفصل الثاني: نظام المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار 94
المبحث الأول: نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار 96
المطلب الأول: المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار عن خطئها الشخصي 98
الفرع الأول: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية 99
الفرع الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي تلحق أمتعة السائح 104
أولا: الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار 105
ثانيا: الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار 106
الصورة الأولى: تتمثل في إشتراك السائح برحلة سياحية شاملة 106
الصورة الثانية: تتمثل في اشتراك السائح في رحلة سياحية فردية 107

الفرض الأول: فقد الأمتعة أو تلفها أثناء النقل 108
الفرض الثاني: فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة في الفندق 109
الفرع الثالث: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن سوء تنظيم الرحلة 113
أولا: التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة السياحية 114
ثانيا: التنفيذ الجزئي للعقد السياحي 118
المطلب الثاني: المسؤولية المدنية لوكالة السياحة و الأسفار عن فعل الغير 120
الفرع الأول: المقصود بالمسؤولية العقدية لوكالة السياحة و الأسفار عن فعل الغير 121
الفرع الثاني: شروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و الأسفار عن فعل الغير 127
الفرع الثالث: نطاق المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و الأسفار عن فعل الغير 128
المبحث الثاني: دعوى المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار 135
المطلب الأول: آثار دعوى المسؤولية 136
الفرع الأول: المحكمة المختصة بنظر الدعوى 136
الفرع الثاني: نطاق التعويض 141
المطلب الثاني: اتفاقات المسؤولية ووسائل دفعها 149
الفرع الأول: اتفاقات المسؤولية 150
الفرع الثاني: وسائل دفع مسؤولية وكالة السياحة والأسفار 157
أولا : دفعها بالسبب الأجنبي 158
1- القوة القاهرة أو الحادث الفجائي 159
2- خطأ السائح أو الزبون المتعاقد مع الوكالة 162
3- خطأ الغير 166
ثانيا : دفعها بالتقادم 169
خاتمة الفصل الثاني 173
الخاتمة 174

قائمة المراجع 177
الملاحق 189
الفهرس 205

الملخص

إن السياحة نشاط اقتصادي لا يتم تلقائيا وإنما لابد إن يواكبه اهتمام بالجوانب القانونية للموضوع، مما يستدعي إصدار المزيد من القوانين التي تنظم التزامات ومسؤوليات وكالات السياحة والأسفار جيدا مما لا يسمح معه التهرب من المسؤولية.

فالمشرع الجزائري اقتصر على تنظيم مهنة وكالات السياحة والأسفار بقصد تحقيق رقابة الدولة على القائمين بهذه المهنة، وترك مسائل القانون الخاص دون تنظيم، خلافا لبعض التشريعات الأجنبية، ومن ثم بقيت العلاقات القانونية التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالجمهور الذي يتعامل معها وما يترتب معها على هذا العقد من التزامات ومسؤولية محكومة بالقواعد العامة.

إن استجلاء القواعد العامة واجبة التطبيق على العلاقات القانونية الناشئة عن نشاط وكالات السياحة والأسفار ليس بالأمر الهين. ولعل أولى الصعوبات كانت هي تحديد الطبيعة القانونية للعقد الذي يربط وكالة السياحة والأسفار بالعملاء، لان تحديد التزامات الطرفين ونظام المسؤولية عن الإخلال بأي من الالتزامات المتولدة عن العقد يعتمد على تكييف هذا العقد.

وقد كان التفسير التقليدي لعلاقة السائح بوكالة السياحة يتردد بين عقود الوكالة والنقل والوكالة بالعمولة للنقل ثم ظهر تفسير احدث هو عقد المقاولة، وما يترتب على العقد من أثار خاصة فيما تعلق منها بالمسؤولية فقد تكون مسؤولية عقدية عن الأفعال الشخصية، وقد تكون مسؤولية عقدية عن فعل الغير.

وكثيرا ما تورد وكالة السياحة والأسفار شروطا في عقودها، تعفيها من المسؤولية ولكن هذه الشروط عادة ما تكون محددة الفعالية عمليا، وللتخفيف من شدة المسؤولية تلجأ وكالات السياحة والأسفار إلى التامين على المسؤولية لتغطية التعويض التي تلتزم بها تجاه الغير نتيجة للأضرار التي تلحق بهم من جهة.

ومن جهة أخرى أيا كان الالتزام الملقى على عاتقها، فانه وفاقا للقواعد العامة يمكن لها دفع المسؤولية بإثباتها السبب الأجنبي وإلا تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة في مواجهة عملائها، كما يمكنها الاعتماد على دفع الدعوى بالتقادم.

الكلمات المفتاحية:

وكالة السياحة والأسفار، العملاء، خطا شخصي ، إساءة في الاختيار ، فعل الغير، ضرر،المسؤولية المدنية.

Résumé :

Le tourisme est une activité économique qui n'est pas systématique, mais il doit être accompagné d'un intérêt aux côtés légaux du thème, ce qui nécessite la promulgation davantage de lois qui organisent bien les engagements et les responsabilités des agences de tourisme et de voyage chose qui ne laisse place à fuir la responsabilité.

Le législateur algérien a seulement organisé la profession des agences de tourisme et de voyage en vue de réaliser le contrôle de l'état sur les acteurs de ce secteur, tout en laissant les questions du droit privés sans organisation, contrairement à certaines législations étrangères, de là, les relations légales liant les agences de tourisme et de voyage au public et tout ce qui en résulte sont restées régies par les règles générales.

Il n'est pas facile de mettre en exergue les règles générales applicables sur les relations légales naissant de l'application de l'activité des agences de tourisme et de voyage. A la tête des ces difficultés vient la définition de la nature de l'acte qui lie une agence de tourisme et de voyage à ses clients, étant donné que définir les engagements des parties et le système de responsabilité en cas de manquement aux devoirs de l'acte repose sur l'adaptation de ce dernier.

L'explication classique de la relation entre le touriste et l'agence de tourisme oscillait entre les actes d'agence, le transport, puis naquit une nouvelle explication récente celle de l'acte d'entreprenariat, et les conséquences qui en résultent notamment ce qui tient de la responsabilité qui peut contractuelle du fait personnel ou contractuelle du fait d'autrui.

L'agence de tourisme et de voyage inclut souvent des conditions, en ses actes, la dispensant de la responsabilité, mais ces conditions sont généralement et pratiquement d'un effet minime, alors en vue d'alléger la portée de la responsabilité, les agences de tourisme et de voyage recourent à l'assurance de la responsabilité en vue de couvrir la réparation dont elle s'oblige envers le tiers en conséquence des préjudices qu'elle leur fait subir.

D'un autre côté, quelque soit l'engagement dont elle a la charge, et conformément aux règles générales, l'agence peut repousser la responsabilité en établissant la raison étrangère à défaut d'être responsable devant ses clients, de même qu'elle peut compter sur la prescription de l'instance.

Mots clés :

Agence de tourisme et de voyage, clients, faute personnelle, mauvais choix, acte d'autrui, préjudice, la responsabilité civile.

Abstract :

Tourism is an economic activity that is not systematic, for it must be accompanied by interest in the legal aspects of the theme, which requires the promulgation of more laws that organize the commitments and responsibilities of tourism and travel agencies, leaving no possibility for escaping responsibility.

The Algerian legislature has only organized the profession of tourism and travel agencies in order to carry out state control on the actors in this sector, while leaving private law questions unorganized, contrary to certain foreign laws, The legal relations between tourism and travel agencies to the public and all pertinent results remained governed by the general rules.

It is not easy to highlight the general rules applicable to legal relations arising from the application of the activity of tourism and travel agencies. At the head of these difficulties is the definition of the nature of the act that binds a tourism and travel agency to its customers, since defining the commitments of the parties and the system of liability in case of breach of act duties is based on the latter's adaptation.

The classical explanation of the relationship between the tourist and the tourism agency oscillated between agency acts and transport, and then a new recent explanation emerged of the act of entrepreneurship and the resulting consequences liability arising out of personal act or contractual liability by act of others.

The tourism and travel agency often includes conditions, in its actions, exempting it from liability, but these conditions are generally and practically of minimal effect, so as to alleviate the scope of liability, the tourism and travel agencies have recourse to liability insurance in order to cover the reparation to which they are liable towards the third party as a result of the damage they cause to them.

On the other hand, regardless of it responsibility, and in accordance with the general rules, the agency may reject responsibility by establishing the foreign reason for failing to be accountable to its clients, and can count on the limitation period of the proceedings.

Keywords :

Tourism and travel agency, customers, personal fault, bad choice, act of others, prejudice, civil liability.

Résumé :

Le tourisme est une activité économique qui n'est pas systématique, mais il doit être accompagné d'un intérêt aux côtés légaux du thème, ce qui nécessite la promulgation davantage de lois qui organisent bien les engagements et les responsabilités des agences de tourisme et de voyage chose qui ne laisse place à fuir la responsabilité.

Le législateur algérien a seulement organisé la profession des agences de tourisme et de voyage en vue de réaliser le contrôle de l'état sur les acteurs de ce secteur, tout en laissant les questions du droit privés sans organisation, contrairement à certaines législations étrangères, de là, les relations légales liant les agences de tourisme et de voyage au public et tout ce qui en résulte sont restées régies par les règles générales.

Il n'est pas facile de mettre en exergue les règles générales applicables sur les relations légales naissant de l'application de l'activité des agences de tourisme et de voyage. A la tête des ces difficultés vient la définition de la nature de l'acte qui lie une agence de tourisme et de voyage à ses clients, étant donné que définir les engagements des parties et le système de responsabilité en cas de manquement aux devoirs de l'acte repose sur l'adaptation de ce dernier.

L'explication classique de la relation entre le touriste et l'agence de tourisme oscillait entre les actes d'agence, le transport, puis naquit une nouvelle explication récente celle de l'acte d'entreprenariat, et les conséquences qui en résultent notamment ce qui tient de la responsabilité qui peut contractuelle du fait personnel ou contractuelle du fait d'autrui.

L'agence de tourisme et de voyage inclut souvent des conditions, en ses actes, la dispensant de la responsabilité, mais ces conditions sont généralement et pratiquement d'un effet minime, alors en vue d'alléger la portée de la responsabilité, les agences de tourisme et de voyage recourent à l'assurance de la responsabilité en vue de couvrir la réparation dont elle s'oblige envers le tiers en conséquence des préjudices qu'elle leur fait subir.

D'un autre côté, quelque soit l'engagement dont elle a la charge, et conformément aux règles générales, l'agence peut repousser la responsabilité en établissant la raison étrangère à défaut d'être responsable devant ses clients, de même qu'elle peut compter sur la prescription de l'instance.

Mots clés : Agence de tourisme et de voyage, client, faute personnelle, mauvais choix, acte d'autrui, préjudice, la responsabilité civile.

Abstract :

Tourism is an economic activity that is not systematic, for it must be accompanied by interest in the legal aspects of the theme, which requires the promulgation of more laws that organize the commitments and responsibilities of tourism and travel agencies, leaving no possibility for escaping responsibility.

The Algerian legislature has only organized the profession of tourism and travel agencies in order to carry out state control on the actors in this sector, while leaving private law questions unorganized, contrary to certain foreign laws, The legal relations between tourism and travel agencies to the public and all pertinent results remained governed by the general rules.

It is not easy to highlight the general rules applicable to legal relations arising from the application of the activity of tourism and travel agencies. At the head of these difficulties is the definition of the nature of the act that binds a tourism and travel agency to its customers, since defining the commitments of the parties and the system of liability in case of breach of act duties is based on the latter's adaptation.

The classical explanation of the relationship between the tourist and the tourism agency oscillated between agency acts and transport, and then a new recent explanation emerged of the act of entrepreneurship and the resulting consequences liability arising out of personal act or contractual liability by act of others.

The tourism and travel agency often includes conditions, in its actions, exempting it from liability, but these conditions are generally and practically of minimal effect, so as to alleviate the scope of liability, the tourism and travel agencies have recourse to liability insurance in order to cover the reparation to which they are liable towards the third party as a result of the damage they cause to them.

On the other hand, regardless of it responsibility, and in accordance with the general rules, the agency may reject responsibility by establishing the foreign reason for failing to be accountable to its clients, and can count on the limitation period of the proceedings.

Keywords :

Tourism and travel agency, customers, personal fault, bad choice, act of others, prejudice, culpable liability.