جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم: قانون الخاص

مذكرة ماستر

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

تخصص: التنظيم القانوني للمهن السياحية والفندقية

رقم: **07**

إعداد الطالب(ة):

❖ **معمري مريم**

يوم: 04/06/2024

المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار

لجنة المناقشة

يعيش تمام	أستاذ	جامعة محمد خيضر بسكرة	رئيسا
كيحل سلسبيل	أستاذ مساعد قسم"أ"	جامعة محمد خيضر بسكرة	مشرفا
مستاوي حفيظة	أستاذة	جامعة محمد خيضر بسكرة	مناقشا

السنة الجامعية 2024-2025

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله عز وجل الذي ما تم جهد
ولا ختم سعى إلا بفضله وما تخطى العبد
من عقبات إلا بتوفيقه، كما نصلى على
المصطفى الحبيب سيدنا محمد.
نتقدم بالشكر الجزيل وامتناننا لوالدينا شمعة
دربنا على عطائهم لنا وجهودهم التي
سخروها لتعليمنا.
كما نتقدم بجزيل الشكر لأستاذتنا المشرفة
"كيحل سلسبيل" على حسن إشرافها
وتوجيهها فلنا منها جزيل الشكر ومن الله
حسن الثواب. ونشكر أيضا من كان لهم دور
في زيادة علمنا وتنوير فكرنا.

معمري مريم

إهــداء

لقوله تعالى: "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب
ارحمهما كما ربياني صغيرا"
سورة الإسراء الآية 24.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما
إلى الإخوة والأخوات، إلى كل الأهل والأقارب
إلى جميع الأصدقاء
إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم
أساتذتي الأفاضل أساتذة الحقوق
إلى أستاذتي المحترمة "**كيحل سلسبيل**"
التي بذلت كل ما بوسعها لإظهار مشروع التخرج حيز الوجود

تعد السياحة اليوم قطاعا ذو أهمية كبرى في الاقتصاد العالمي، حيث أصبح الأشخاص يعتبرونها احتياجا أساسيا، كونه يسمع لهم بالترفيه و التعرف على بلدان و ثقافات أخرى، في هذا الإطار نجد لوكالات السياحة و الأسفار مستقبلا واعدا بالنظر إلى الدور الذي تلعبه في ترفيه و تسويق الخدمات السياحية، و التي تتطلب خبرة مهنية و فنيات تقنية و إشهارية، خاصة إذا علمنا أن إحصائيات المنظمة العالمية للسياحة تشير إلى أن نسبة السياح الذين يلجؤون في أسفارهم إلى خدماتها تتراوح بين 10% إلى 40% في البلدان المتطورة و هذا مؤشر هام قياسا بالتدفقات السياحية العالمية التي بلغت سنة 1998 (612 مليون) سائحا، إضافة إلى ذلك فإن وكالات السياحة و السفر تلعب دورا أساسيا مباشرا في تنشيط السياحة الداخلية التي تعكس إيجابيا على تحريك مختلف القطاعات الاقتصـــادية و الاجتماعية الأخرى المرتبطة بها كقطاع النقل، حيث تطورت هذه الشبكة خلال الثلاثنية الأخيرة بشكل كبير، و أصبح عدد الوكالات السياحية يفوق على المستوى العالمي مائتي ألف (200.000) وكالة، في حين يوجد منها 315 وكالة موزعة عبر التراب الوطني.

لقد ألزم المشرع الجزائري كل مترشح بأن يكون على مستوى ترقية قطاع السياحة و حماية ضوابط قانونية للمخالفات و العقوبات المترتبة على ذلك و هذا بهدف ترقية قطاع السياحة و حماية السائح من تلاعبات و احتيالات بعض الأشخاص الذين يزولون هذه الحرفة دون أي تأهيل، و أحيانا دون الحصول على الرخصة القانونية الواجب حيازتها، كما أنه ألغى شرط الجنسية الجزائرية من أجل فتح المجال للاستثمار الأجنبي الذي له مميزات كثيرة، تتمثل على الخصوص في جلب التمويلات والخبرات الأجنبية و تحسين مستوى الخدمات السياحية و تسويقها في الأسواق الدولية، و كذا خلق روح المنافسة بين الوكالات السياحية المحلية و الأجنبية.

تعد وكالات السياحة والسفر مؤسسة تجارية منظمة لأسفار وللإقامات السياحية الفردية منها والجماعية وكل الخدمات المرتبطة بها والتي من شأنها تلبية حاجيات السياح المختلفة، إلا أنها تعتبر من نوع خاص بحيث لا تعرض في السوق منتوجا ماديا يمكن لمسه ومعاينته بل إن السائح أو العميل يقتني على أساس الدعاية والإشهار خدمة سياحية يدفع سعرها مسبقا ولا يتعرف عليها إلا في موعد ومكان استهلاكها، لذلك أحيانا "كما يحدث في مختلف القطاعات الاستهلاكية" قد يكون السايح ضحية للحوادث غير المتوقعة. في بعض الحلات يكون المشكل قليل الأهمية، أو بالإمكان تسويته بسرعة دون حرمان السائح من التمتع برحلته. فمثلا تأخر إقلاع الطائرة لمدة ساعتين أمر مزعج إلا أنه بمجرد وصول السائح إلى الجهة المقصودة لإتمام رحلته فإنه سيغفل عن ذلك، لكن الأمر سيختلف إذا لم تقم وكالة السياحة والسفر بالحجز في الإقامة الفندقية

أو أن الفندق لا يطابق الأوصاف التي جاءت في المنشورات أو الوثائق المبرمة من طرف الوكالة أو أيضا في حالة عدم تنفيذ الوكالة للنشاطات السياحية المعلن عنها.

وعليه فالعلاقات التي تربط الزبون بوكالات السياحية والأسفار تعتمد بالدرجة الأولى على الثقة المتبادلة ومصداقية وقدرة الوكالة على الوفاء بالتزاماتها أكثر من الخدمة في حد ذاتها.

من هنا ظهرت الحاجة إلى البحث في هذا الموضوع بطرح تساؤلات عدة تتعلق بالتزامات وكالات السياحة والأسفار ومسؤوليتها، وكذا طبيعة العلاقة التي تربط بين هذه الوكالات وعملائها.

أهمية الموضوع

-تحفز المسؤولية المدنية وكالات السياحة على تقديم خدمات عالية الجودة وتجنب أي اهمال او تقصير قد يعرض السائحين للخطر او يتسبب في خسائر لهم

-تضمن المسؤولية المدنية حصول السائحين على حقوقهم في حالة حدوث أي تقصير أو اخلال من قبل الوكالة سواء كان ذلك متعلقا بتنظيم الرحلة اوجودة الخدمات أو أي ضرر اخر يلحق بهم

-اهداف الموضوع:

-التركيز على دور المسؤولية المدنية في تعويض المتضررين من اخلال الوكالة بالتزاماتها

-بيان القوانين والتشريعات الوطنية والدولية التي تنظم عمل الوكالات السياحية (مثل القانون المدني وقانون حماية المستهلك والقوانين السياحية الخاصة)

استنادا على ماتم تناوله نطرح الإشكالية التالية:

الإشكالية

ما حدود المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر المترتبة على إخلالها بالتزاماتها التعاقدية أو التقصيرية في ظل التشريع الجزائري ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤولات الفرعية التالية:

-ما المقصود بالوكالات السياحة والأسفار وأنواعها؟

- ماهي النشاطات والخدمات التي تقدمها وكالات السياحة للعملاء؟

- ماهي الالتزامات القانونية لوكالة السياحة والأسفار؟

– ماهي التشريعات الوطنية والدولية المتعلقة بالسياحة والأسفار؟

–المنهج المتبع في الموضوع

إتبعنا في هذا المنهج تكوين هيكلي وموضـــعي لوكالات الســياحة والأســفار، وإســتنتاج الخصــائص والمميزات التي تكشف أوجه تأثير خدماتها على الزبائن خاصة والمجتمع عامة.

وأخيرا نستخلص الوسائل والآليات المنتهجة في وكالات السياحة والأسفار محل الدراسة وإمكانية الإستفادة من الحلول الجديدة والمجربة.

– أسباب اختيار الموضوع:

يكمن السبب في اختيار الموضوع إلى عدة اعتبارات وعدة مبررات يمكن حصرها فيما يلي:

- باعتبار أن موضـوع السـياحة والأسـفار موضـوع جديد وشـيق يسـتحق البحث فيه والاسـتفادة من بعض المعلومات يمكن تطبيقها مستقبلا.
- كون هذه الدراسة مرتبطة بالتخصص، والميول الشخصي لهذه المواضيع.
- الرغبة في الحصول على أكبر عدد ممكن من المعلومات والبحث عن الجديد.
- قابلية الموضوع للبحث.
- يعد هذا الموضوع من أبرز المواضيع المطروحة على الساحة الوطنية.

كذلك من اسباب اختيار الموضوع نظرة الد راسة التي تناولت هذا الموضوع ضمن التشريعات السياحية التي حدثت نسبيا ونظرا لأن الموضوع معتمدا عليها بالجانب الوصفي دون تحديد مضمونها او نقدها عن احكام او مقارنتها بغيرها.

– الدراسات السابقة:

تم التطرق في هذه الدراسة إلى مجموعة من البحوث والدراسات السابقة نذكر منها:

–مذكرة مقدمة لنيل شـهادة الماسـتر، بعنوان مسـؤولية وكالة السـياحة والأسـفار، هدفت الدراسـة إلى تقديم أم المفاهيم حول الســـياحة والأســـفار والدور الذي تلعبه في تنظيم الرحلات الســـياحية ومجالاتها في نظاق المسـؤولية المدنية للوكالة وفقا لشـروط وجب تنفيذ التزاماتها الناشـئة عن العقود المبرمة بينها وبين السـياح حيث أنها تعاقب قضائيا في حال الإخلال بها.

- الصعوبات التي واجهتنا في الموضوع:

من المعروف أن كل بحث يواجه صعوبات وعقبات من حيث ضيق الوقت للإلمام بالمعلومات والتوسع في البحث أكثر، صعوبة الحصول على المادة العلمية للبحث في مجال الدراسة وعدم توفرها في المكتبات بكثرة مما يجعل الباحث الاعتماد على رسائل من الأنترنت وبعض المذكرات.

- خطة الدراسة:

للإجابة عن هذه التساؤلات التي تمثل اشكالية الموضوع ارتأينا تقسيم الموضوع إلى فصلين مهمين الأول الأسس المفاهيمية والقانونية لوكالات السياحة والأسفار، أما الفصل الثاني يسرد أركان وشروط المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار وتطبيقاتها.

-باعتبار النشاط السياحي من أكثر النشاطات الاقتصادية الواعدة فهل نجح القانون في تنظيم الوكالات السياحية وضبط المسؤوليات العقدية والتقصيرية للمتعاقدين وهل تم من خلاله إرساء قواعد قانونية فعلية للمنازعة التي تثار في المجال السياحي سواء بين السياحة والمدن سواء كانت السياحة دولية او أوروبية.

الفصل الأول:
الأسس المفاهيمية والقانونية لوكالات السياحة والأسفار

المبحث الأول: مفاهيم حول وكالة السياحة والاسفار ومهامها

لوكالة السياحة والأسفار مستقبلا واعدا بالنظر للدور الذي تلعبه في ترقية وتسويق الخدمات السياحية الشيء الذي يؤثر في قطاع السياحة الذي يشكل أهمية كبرى في الاقتصاد العالمي والوطني وبما أن خدمات وكالات السياحة والأسفار تدخل في نطاق عقود مسماة فإن النظر إلى مجموع هذه الخدمات يقتضي إلقاء مجموعة من الالتزامات على عاتق وكالة السياحة والأسفار حتى تكفل الوصول إلى أفضل تنظيم لعلاقتها بالزبون وعموما فهدفنا من هذا الفصل هو وضع إطار عام للالتزامات الملقاة على عاتق وكالة السياحة والأسفار، فسلطنا الضوء في هذا الفصل على عناصر مهمة قسمناه من خلالها إلى مبحثين فتعرضنا في الأول إلى المفهوم العام لوكالات السياحة والأسفار وفي الثاني إلى الإطار القانوني المنظم لوكالات السياحة والأسفار وكذا السائح

المطلب الأول: تعريف وكالات السياحة والأسفار

تعددت التعاريف حول مفهوم الوكالة السياحية فنجد من عرفها على أنها ":يقصد بها مشروع يهدف إلى تحقيق الربح، ويكون هدفه تقديم خدمات متنوعة لراغبي السفر والسياحة بناء على طلبهم، وقد تقوم بتنظيم رحلات تتولى إعدادها ودعوة الجمهور إلى الاشتراك فيها وتعرف على أنها عبارة عن شركة تقوم بتنظيم رحلات شاملة مع تقد يم كافة الخدمات في أثناء الرحلة."[1]

وتعرف على أنها" شخص معنوي يمارس نشاط يتصل بالمجال السياحي بهدف خدمة السائح، ورفع مستوى السياحة مم خلال القيام بالمهام المخولة بها."[2]

كما سلطت معظم النظم القانونية على وكالات السياحة والأسفار من الجانب التنظيمي نظرا لأهميتها ومن ثم تعددت تعريفاتها القانونية والفقهية، لذلك سنحاول الوقوف على التعريف القانوني لها (أولا) ثم تعريفها فقهيا (ثانيا)

1-التعريف القانوني

نص المشرع الجزائري في القانون المتعلق بوكالات السياحة والأسفار حيث نجد أ نه عرف وكالة السياحة والأسفار كما يلي " تعتبر وكالة سياحة والأسفار كل مؤسسة تجارية تلخص هدفها في تقد يم خدمات بصفة

[1] - نعيم الطاهر، سراب الياس :مبادئ السياحة، سلسلة السياحة والفندقة1 ، دا ر المسيرة، الأردن، ط2 ،2007 ، ص149.

[2] - سوزان علي حسن، التشريعات السياحية والفندقية، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، مصر، د .ط،2001 ، ص200 .

دائمة للسياحة والمسافرين لها علاقة بتنقلاتهم وبإقاماتهم."[1]، كذلك المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، التي تنص على السياحة "يعبر في مفهوم هذا القانون وكالة سياحة وأسفار.[2]

أ-تعريف السياحة لغويا واصطلاحا

أ-1-السياحة لغة:

يعتبر لفظ السياحة من ألفاظ اللغة اللاتينية، أما المفهوم اللغوي للفظ، فنجد أنه يعني التجول وعبارة "ساح في الأرض "تعني ذهب وسار على وجه الأرض، وجاء في كتب أخرى لفظ السياحة يعني :الضرب في الأرض ومنها سيح الماء أي جريانه (...).

أ-2 السياحة اصطلاحا

عرفها جولدن عام 1939 وأوضح إن المقصود بالسياحة هو أي نوع من الحركة التي بمقتضاها يقيم الأشخاص في مكان خارج بلادهم بشرط عدم اعتبار هذه الإقامة الغرض منها الكسب الدائم والمؤقت.[3]

قدم جلا كسمان السويسري في عام 1935 تعريف أخر للسياحة على أ نه العلاقات المتبادلة والتي تنشا بين الشخص الذي يوجد بصفة مؤقتة في مكان وبين الأشخاص الذين يقيمون بهذا المكان[4].

ويتفق ترويزي في تعريفه مع جولدن في عام 1910 حيث عرف السياحة بأنها انتقال مؤقت من مكان إلى أخر وليست غاية لتحقيق الربح.[5]

كما تقدم منظمة السياحة العالمية، World Tourism Organization (UWTO)

والتي تمثل المنظمة الرئيسية في العالم المهتمة بالسياحة، مجموعة من التعاريف للسياحة والسائح ومنها "السياحة نشاط إنساني يتضمن سلوكا إنسانيا من استخدام للموارد والتفاعل مع أشخاص واقتصاديات وبيئات مختلفة، ويتضمن الحركة المادية للسائحين إلى أماكن أخرى غير أماكن إقامتهم الاعتيادية".[6]

---

[1] -راجع نص المادة 02 من القانون رقم05 لسنة 1990 المؤرخ في: 19 فيفري 1990، يتعلق بوكالات السياحة والأسفار.

[2] – سميحة بشينة، عقد السياحة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، جامعة العربي بن المهدي– أم البواقي–، 2019.

[3] - وفاء زكي إبراهيم: دور السياحة في التنمية الاجتماعية، ب ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،2006، ص48

[4] - وفاء زكي إبراهيم، المرجع نفسه، ص48.

[5] - المرجع نفسه، ص 48.

[6] BULL, A: The Economics of Travel and Tourism, Longman Addison Wesely Australia, 2nd Edition, S. Melbourne 1997. p 1.

ومن خلال التعاريف السابقة فالسياحة هي عبارة عن انتقال الإنسان من مكان إلى مكان ومن زمان إلى زمان (السياحة العالمية) أو الانتقال في البلد (السياحة الداخلية) (...) ، بحيث لا تكون من أجل الإقامة الدائمة وأغراضها تكون من أجل الثقافة أو الرياضة أو الدين... الخ.

الفرع الأول :أنواع السياحة

منذ بداية الاهتمام بالسياحة عالميا، كان لابد من إيجاد واستكشاف أنواع جديدة من السياحة على أمل محاكاة شرائح واسعة من الطلب، ولاسيما لدى الفئة التي تسافر بشكل مستمر وتسعى إلى تجربة أنواع جديدة من السياحة، نظرا لأن المنتج السياحي لا يشبه المنتجات الأخرى، فالمستهلك لا يتوقف عند درجة الإشباع بل عادة لا توجد هذه الدرجة بالنسبة لمستهلكي السلع السياحية، فمع كل رحلة تزداد الرغبة بتنفيذ أخرى، وهو ما جعل العديد من الدول تخلق أنواعا متعددة ومتجددة للسياحة تبعا للطلب السياحي، وللأغراض والدوافع على أمل استقطاب الشرائح المختلفة من الطلب، واطالة مدة إقامة السائح، وضمان تكرار زياراته ومن أبرز أنواع السياحة ما يلي:

1- السياحة الثقافية: Cultural and Heritage Tourism

تركز هذه السياحة على الإرث الثقافي والتاريخي لدولة ما، وتعرف على أنها " انتقال الأفراد من مكان إلى آخر لزيارة المشوقات الثقافية والتاريخية وذلك بعيدا عن أماكن إقامتهم المعتادة بهدف جمع معلومات جديدة أو اكتساب خبرات جديدة، وذلك تلبية لاحتياجاتهم الثقافية والفكرية ."وتتنوع هذه المشوقات الثقافية من متاحف وعروض سينمائية وفنية وأنشطة ثقافية وما إلى ذلك، كما تختلف من دولة إلى أخرى ومن منطقة إلى أخرى حسب تطورها السيا حي (...).

كما قد تتضمن السياحة الثقافية مشاهدة حياة مجتمع بالكامل، خاصة إذا كان له خصائص معينة، كما هو الحال في مجتمع أميش (Amish Community) في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي يعيش بطريقة تقليدية وبسيطة وحتى دون متطلبات الحياة الحديثة والسياسية كالكهرباء والهاتف والإنترنت. حيث تشكل سلوكيات هذا المجتمع والأنشطة القائمة ضمنه، محل جذب لكثير من السياح الأمريكيين وغير الأمريكيين الذين يأتون لرؤية هذه السلوكيات والأنشطة، وحيث تشكل السياحة موردا أساسيا للدخل في هذا المجتمع وذلك من خلال بيع بعض المنتجات اليدوية البسيطة وبعض الأطعمة الطبيعية لقاء خدمات أخرى[1].

[1] - ميساء داود أسبر، تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية، ص6.

2-السياحة البيئية (Ecotourism) :

عرفها بعض المختصين على أنها "السياحة المسؤولة التي تحافظ على البيئة والأفراد في المجتمع المحلي"[1] فعلى سبيل المثال إذا تم استخدم أرض زراعية في منطقة ريفية كمقصد سياحي للتمتع بالمناظر الطبيعية وفي نفس الوقت تم استخدامها لأهداف اقتصادية وزراعية، فإنه حتما لا تدخل الأرض ضمن مناطق السياحة البيئية ولا تصنف هذه السياحة كسياحة بيئية.[2] لذلك عندما نصح المهتمون بالشأن السياحي بتوظيف هذا النوع من السياحة لخدمة المجتمع الريفي، كونها تحافظ على استدامته وتضمن عوائد سياحية، في نفس الوقت نبهوا إلى وجوب عدم الخلط في هذا المجال .أما المقصود بالجانب التعليمي أن توسع هذه السياحة وعي وإدراك أفراد المجتمع حول البيئة، كما يقصد بإداراتها بأسلوب مستدام ألا تتعرض للضغط الكبير وسوء الاستخدام من قبل الأشخاص، ولاسيما في مواسم معينة بما يؤثر على استدامتها، والسياحة الطبية، هذا النوع من السياحة يهدف فيه السائح إلى العلاج من مرض عضوي أو إجراء عملية جراحية[3].

3- السياحة الريفية (Rural Tourism):

بدأ الاهتمام الكبير بالسياحة الريفية من قبل الباحثين منذ أواخر التسعينيات من القرن الماضي، وخاصة مع تعاظم المنافع التي تقدمها هذه السياحة للمجتمع الريفي. ولم تكن السياحة الريفية في حد ذاتها هدفا للدول وإنما هي وسيلة لتحسين وضع مجتمع من المجتمعات، لذا فإن الاهتمام بتنمية السياحة الريفية يعود لما لها من تأثيرات كبيرة على الاقتصاد الريفي كأداة محتملة للتنمية الريفية يمكن تعريفها عل أنها شكل من أشكال السياحة تم ممارستها في البيئة الريفية، لكن يبقى هذا التعريف غامض لا يوضح أشكال وأنماط هذه السياحة بشكل دقيق، كما تم تعريفها على أنها مجموعة الأنشطة والخدمات والمتطلبات المرتقب توفرها، وإدارتها من قبل الزراع وسكان الريف، بمشاركة ومعاونة المسؤولين بالجهات المعنية ذات الاختصاص، وفق تخطيط هادف للحفاظ على البيئة الطبيعية والاجتماعية والحضارية بكل عناصرها، اعتمادا على استخدام الأرض والطبيعة وغيرها.

4-السياحة العلاجية (Health Tourism): وتعرف السياحة العلاجية بأنها السفر إلى خارج الدولة والاستعانة بمصادر خارجية طبية والرعاية بهدف العلاج، كما عرفت السياحة العلاجية بأنها تطوير النظام

---

[1] - ميساء داود أسبر، المرجع السابق، ص6.

[2] - ينظر :بتصرف :د .هيام سالم زيدان أحمد، الآثار الاقتصادية لتنمية السياحة العلاجية في مصر "The economic affects of the development of medical Tourism in Egypt."، المجلة العلمية لكلية التجارة –جامعة الأزهر–، العدد19، 2018، ص74.

[3] - مجلة الاقتصاد والعمال، عدد خاص (ماي) 1998 ، ص110 .

الصحي وتطوير الرعاية الطبية، وكذلك تطوير الأجهزة الطبية لتطبيق المبادئ الأساسية للسياحة العلاجية (...). ويضم هذا النوع ثلاثة أشكال وهي :السياحة الوقائية، من خلالها تؤدي بالسائح إلى رفع مستوي الداء الطبيعي للجسم والعقل، السياحة الاستشفائية وتستخدم في هذا النوع مصادر البيئة الطبيعية (العلاج بالمياه المعدنية – العلاج بالبخار–العلاج بالدفن في الرمال أو الطمي)، التي قد تتوافر في المنتجعات عوض المركبات الدوائية.[1]

الفرع الثاني :أهمية السياحة

تعتبر السياحة المفتاح الأساسي للتدفقات المالية للنقد الأجنبي للبلد وفي هذا السياق تشير الأرقام إلى حصول المغرب على 1.2 مليار دولار من السياحة سنة 1998 وتونس على 1.33 مليار دولار سنة 1997 ومصر على 3.8 مليار دولار سنة 1997 وتركيا على6 مليار دولار سنة1996 ، وتحصل بريطانيا على 9 مليار دولار سنويا من السياح العرب فقط.[2] ولم تأت هذه المبالغ الضخمة بطريقة عفوية وإنما جاءت كثمرة جهود مستمرة في تشجيع الاستثمار السياحي وفي ترسيخ الثقافة السياحية في هذه المجتمعات، فهي بذلك تفتح الفرص لجذب المستثمرين إلى البلاد، وهذا يرفع من إمكانية تنظيم مشاريع جديدة فيها.

من هنا يتضح الدور الحيوي للسياحة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية باعتبارها رافد من روافد الاقتصاد المحلّي ومعزّز للنّاتج والدّخل القومي وسيلة للاستقطاب فرص التبادل التجاري وخلق فرص عمل، وتسويق المنتجات، إذ تشكل موردا هاما للعديد من الدول في العالم مثل الولايات المتحدة الأمريكية، إيطاليا، إسبانيا فرنسا، بريطانيا ومصر والهند وغيرها.

ويمكن القول إن السياحة أخذت بعين الاعتبار من طرف صانعي القرار السياسي في معظم الدول النامية منذ النصف الثاني من القرن الماضي، إلا أن النجاح لم يكن حليف كل الدول في استقطاب أكبر عدد من السياح من الدول المتقدمة حيث تعد السّياحة وسيلةٍ لتبادل الثّقافات والتّعرف على عادات وتقاليد الشّعوب فالإنسان حين يسافر إلى بلدٍ آخر فإنّه يتعرّف على ثقافته وعاداته وتقاليده، وهذا يعمّق العلاقات ويجذّرها بين شعوب العالم بل وبإمكان المسافر أو السائح أيضا أن يكون سفيرا لدولته في التّعريف بثقافتها وإبراز الصّورة الحضاريّة عن سلوك أفرادها.

وتصبح السياحة ايجابا على اقتصاد أي بلد حيث يؤدي حتما إلى إحداث تطور مماثل في الجانب الاجتماعي، بمعنى أن العلاقة بين القطاعين طردية، حيث يفترض أن يساهم القطاع السياحي في توفير النقد

[1] - مجلة الاقتصاد والعمال، عدد خاص (ماي) 1998 ، ص110 .

[2] - مجلة الاقتصاد والعمال، المرجع نفسه، ص 110

الأجنبي لخزينة البلد ويساهم في نفس الوقت في تخفيف حدة البطالة وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين وينبثق هذا الطرح من كون السياحة تعتمد على الاستعمال المكثف لليد العاملة في مختلف الخدمات المتعلقة بالسياحة كالنقل والسكان والطعام والاتصال والبيع ونحوها.

تشير الإحصائيات في الجزائر بأن نسبة المستخدمين في إدارات القطاع السياحي تصل، 24 % بينما لا ينبغي أن تتجاوز هذه النسبة 7 % وفقا للمعايير المعمول بها دوليا، يضاف إلى ذلك أن نسبة 50 % من المستخدمين يفتقدون إلى المؤهلة، في الوقت الذي يفترض ألا تتجاوز هذه النسبة 1,2 %

أما من الجانب الترفيهي فتعد السّياحة وسيلة ترفيه وتغيير من نفسيّة الإنسان، فكثيرٌ من النّاس ينصحك بالسفر من أجل تغيير نفسيّتك، فالإنسان حين يترك بلده ويحزم أمتعته ويسافر يشعر بالفضول والتّشويق، فهو سوف يحطّ رحاله في أرضٍ جديدة ويطلع على أقوام آخرين غير الذين يعرفهم في بلاده وهذا بلا شكّ يعدّ مغامرة للكثيرين، بل إنّ كثيرا من علماء النّفس ينصحون من يتعرّض للأمراض، التوتر والاكتئاب أن يسافر حتّى يغيّر من نفسيّته فللسّياحة دورٌ إيجابي في تعزيز الجانب الجيّد في نفسيّة النّاس[1].

المطلب الثاني: النشاطات والخدمات التي تقدمها وكالات السياحة للعملاء

الفرع الأول: النشاطات

أشار المشرع إلى خدمات الوكالات السياحية في المادة 04 من القانون 06- 99 وهذا بعد الحصول على مختلف الإشارات والرخص لمباشرة أعمالها حيث نذكر منها:

-تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية.

-تنظيم جولات وزيارات رفقته مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي بمعنى هناك مرشدين يعرفون الأماكن المراد زيارتها هم من يرافقون هؤلاء السياح.

-تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها، بمعنى أن السياحة أصبحت متطورة وشاملة لجميع المجالات وهذا بالنظر للتطور التكنولوجي.

-وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح.

وهذا من أجل جذب الراحة للزبائن والسياح من أجل راحتهم.

-الإيواء وحجز غرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها.

[1] - موقع موضوع، أهمية السياحة https: //mawdoo3.com مرجع نفسه تاريخ النقل 2022 / 04 / 15 على الساعة.14:45

-النقل السياحي ويضم كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل.

-بيع تذاكر الأماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.

-استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.

-القيام لصالح الزبائن بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.

-تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانتها.

-كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم.

ومنه نستنتج أن هذه الوكالات تواكب التطورات العصرية فأصبحت تشمل على كافة الخدمات التي يمكن أن يحتاجها السائح سواء كانوا وطنيين أو أجنبيين أو أيا كانت صفتهم.

الفرع الثاني: عقد الفندقة:

أ .تعريف عقد الفندقة:

•التعريف الفقهي لعقد الفندقة:

يعتبر عقد الفندقة من أهم أدوات ممارسة النشاط السياحي، إذ يعرف على أنه العقد الذي يجمع بين محترف يتلقى الخدمات، ويعبر كذلك وبصفة أدق على أنه ذلك العقد الذي يجمع بين الفندقي العامل بالمؤسسة الفندقية والنزيل، إذ يوفر لهذا الأخير الإقامة، الإطعام، النشاطات الترفيهية، حفظ الأمتعة وغيرها من الخدمات الفندقية الأخرى والتي تتوفر وفقا لدرجة تصنيف الفندق ويكون ذلك بمقابل يلتزم فيه النزيل على تسديده إثر تلقي الخدمات المرادة. [1]

وعليه فيمكن القول ان العقد الفندقي هو العقد الذي بمقتضاه يقوم الفندقي بتقديم خدمات متنوعة حسب طلب الزبون وكذا حسب إمكانية الفندق في تلبيتها، وهذا بغية تحديد الهدف السياحي المرجو من هذا العقد.

•التعريف القانوني للعقد الفندقي:

تطرق المشرع إلى تعريف العقد الفندقي في قانون 01- 99 حيث ذكر في المادة 07 على أنه "كل عقد يلتزم بمقتضاه الفندقي الذي يمارس نشاطه بمقابل، إيواء الزبون مؤقتا دون أن يتخذ هذا الأخير الفندق مسكنا له والمحافظة على أمتعته التي يودعها في المؤسسة وتقديم خدمات إضافية له عند الحاجة مقابل موافقة الزبون على تعليمات النظام الداخلي ودفعه مبلغا تقدر قيمته حسب نوعية الخدمات ."[2]

[1] - مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والأسفار، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياحية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر،2019، 2020 ، ص107.

[2] - المادة 07 من القانون.01- 99 سالف الذكر

وباستقراء المادة سابقة الذكر التي لم تعدل نجد أن المشرع اعتبره أي التزام بين الفندق والزبون عبارة عن عقد فندقة بما يتضمن الخدمات المقدمة من طرف الفندق، وذلك بمقابل يختلف باختلاف نوعية الخدمات.

ب .موضوع عقد الفندقة:

يطلق على عقد الفندقة بعقد الإقامة الفندقية[1]، مما يعبر على أهم جزء بالعقد والذي يجب أن يتوفر في أي منشأة فندقية حتى وإن لم تتوفر باقي الخدمات، ويتمثل هذا الجزء بخدمة الإيواء[2]، أو تأجير الغرفة أو الجناح وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم الخدمات الفندقية إلى نصفين

–الخدمات الفندقية الأساسية وهي خدمة الإقامة المؤقتة المذكورة سلفا بالإضافة إلى الالتزام بالحفاظ على الأمتعة.

–الخدمات الفندقية الثانوية : فهي ما يشمل على خدمات الإطعام والخدمات الترفيهية والثقافية[3]...الخ

كما تجدر الإشارة أنه على الرغم من وجود خدمة الإيواء إلا أنه ليست الغاية الوحيدة لاستغلال الفندق فيمكن للزبون المتعاقد مع الفندق استغلال الخدمات الثانوية دون الخدمات الأساسية مثل استعمال مطعمه[4] ...

ومنه فعقد الفندقة هو عقد متعدد الخدمات أي يتعدد مضمونه من عقود، فيعتبر خدمة الإيواء عقد إيجار بينه وبين الزبون وخدمات أخرى تعبر عن عقود أخرى خدماتية[5].

المبحث الثاني: الإطار القانوني المنظم لوكالات السياحة والأسفار

المطلب الأول: التشريعات الوطنية والدولية المتعلقة بالسياحة والأسفار

اولا :تعديل عقد السياحة

ينظم عقد السياحة والأسفار ظاهرة النشاط السياحي المتضمنة تنفيذ الرحلات السياحية، حيث يتم إبرام هذا العقد وانعقاده بين طرفين رئيسيين هما وكالة السياحة والأسفار والسائح العميل، وبسبب الاختلاف بين ادارة طرفي العقد أو بسبب الظروف المحيطة بتنفيذ برنامج الرحلة السياحية قد يلج أحد طرفي العقد إلى تعديل أحكامه أو إنهائها بإرادته المنفردة، وعليه سنعمل على تحديد مفهوم تعديل وإنهاء أحكام عقد السياحة والأسفار بالإدارة المنفردة والذي يؤثر بدوره على رغبة الطرف المتعاقد(أولا) ثم نتطرق بعد ذلك إلى تحديد وبيان

[1] – مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والأسفار، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياحية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر،2019، 2020 ، ص107

[2] - مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص107

[3] - يلس آسيا، إشكالية حماية المستهلك في عقود الخدمات أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، في علوم القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة برج باجي مختار -عنابة-الجزائر2019 -2020 ص81

[4] - زليخة حيمر، العقد السياحي، دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم، قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر،2021، 2022 ، ص71

[5] - المادة 12 من القانون المدني،01- 99 ، سالف الذكر.

صاحب الحق في تعديل وإنهاء أحكام العقد والذي يقتصر على طرفيه المتعاقدين دون غيرهما(ثانيا) وهو ما سنبينه في يلي:

1-تعريف تعديل وإنهاء العقد السياحي: يتم التعديل بالإدارة لحد المتعاقدين عقد السياحة والأسفار أو العقد السياحي هو العقد الذي تتعهد بمقتضاه وكالة السياحة والأسفار لم يختلف الفقه في إطلا ق مصطلح وكالة السياحة والسفر " Tourism and Travel Agency" فهناك من يطلق عليها تسمية مكانته السياحة والسفر " tourisme office Travel"أو مكاتب السفريات "Travel offices" بأن تقدم للسائح عدة خدمات سياحية تتدرج بتدرج طبيعة النشاط المقدم سواء نقل أو توفير إقامة أو تقديم خدمات الإرشاد السياحي. حيث تتمثل هذه الخدمات في حدها الأدنى في حجز الأماكن على الطائرات ووسائل النقل الأخرى، أو الحجز في الفنادق وفي حدها الأقصى في تنظيم الرحلة السياحية الشاملة لحسابها وتقديم مختلف الخدمات السياحية المرتبطة بها مقابل مبلغ يتم تقديره عادة حسب نوع الخدمة وطبيعتها، وبين الحدين الأدنى والأقصى، يمكن لوكالات السياحية والأسفار تنظيم رحلات يحدد العملاء برامجها سلفا أو ما يطلق عليها بالرحلات الفردية المنظمة. بأنه العقد الذي يبرم بين وكالتين للسياحة والسفر إحداهما وطنية والأخرى أجنبية تقوم فيه ويعرف أيضا الولي بدور الوكيل المنظم حيث تتولى إعداد برنامج الرحلة والإعلان عنه وإرساله إلى الوكالة السياحية الأجنبية هذه الأخيرة تقوم بتوزيع البرنامج والدعاية له والتعاقد مع السياح العملاء[1] ، ويشمل بالإضافة إلى العقد المبرم بين وكالتين للسفر والسياحة أيضا العقد المبرم أو أجنبيا ويتعلق مضمون هذا بتقديم خدمات سياحية،[2] سواء بين وكالة السياحة والسفر والعميل سواء كان وطنيا بناءا على تنظيم مسبق من قبل الوكالة السياحية.

2-صاحب الحق في تعديل وإنهاء العقد السياحي بالإدارة:

إن صاحب الحق في تعديل عقد السياحة والسفار يتمثل إما في وكالة السياحة والأسفار أو السائح العميل فلابد من تحديد مفهوم كل منهما ثم توضيح سلطة كل طرف في تعديل وإنهاء العقد، حيث عرف المشرع الجزائري وكالة السياحة والأسفار في القانون رقم. 06/99 حيث تمتلك سلطة تعديل العقد أو إنهائه بإرادتها المنفردة إما بإدراجها لشرط صريح أو ضمني في مضمون عقد السياحة المبرم مع السائح العميل تحت طائلة إعلامه بهذا التعديل أو الإلغاء، فضلا عن تعويضها لكافة الأضرار المترتبة عن هذا العدول، ومن بين الأمثلة التي توضح هذه الحالة هو تعديل برنامج الرحلة السياحية عن طريق تغيير المواعيد المقررة لانطلاق

[1] - المشهداني عمر عبد الله سليمان،2018 ، ص25

[2] - كركوري مباركة حنان، مقال بعنوان :سلطة طرفي عقد السياحة والأسفار في تعديل وإنهاء أحكامه بالإدارة المنفردة، دفاتر السياسة والقانون، المجلد 12العدد02 ، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر،2020 ، ص204

الرحلة وتأجيلها بسب عدم توافر الحد الأدنى من السائحين المشتركين في الرحلة، حيث أن قيام الوكالة بتنفيذ العقد بعدد أقل من الحد الأدنى للسياح المشتركين في الرحلة قد يعرضها لخسائر فادحة، وفيما يتعلق بإنهاء مضمون العقد قبل بدء تنفيذه في الحالة التي توفرت فيها ظروف قاهرة خارجة عن إرادتها كاندلاع حرب أو انقلاب عسكري أو وجود جماعات إرهابية في البلد الذي كان مزمعا زيارته وتنفيذ برنامج الرحلة السياحية[1].

في حين يمثل السائح الطرف الثاني في العلاقة التعاقدية التي تربط بينه وبين وكالة السياحة والأسفار والمكونة للعقد السياحي ويكتسي تحديد مفهوم السائح أهمية كبيرة باعتباره طرفا أساسيا في هذا العقد، وقد عرفت المنظمة العالمية للسياحة السائح بأنه" كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره لمدة لا تقل عن أربع وعشرين 24 ساعة على الأقل بحيث أن أسباب هذه الزيارة أو السياحة تكون من أجل الترفيه، الراحة الصحة وقضاء العطل، أو للدراسة أو لحضور المؤتمرات، الندوات العلمية والثقافية والسياسية وغيرها " في حين أن عصبة الأمم المتحدة قد عرفت مجموع السياح بأنهم الأشخاص الذين يسافرون من أجل المتعة، أو لأسباب صحية، أو أسباب خاصة، وكذا الأشخاص الذين يسافرون من أجل حضور الاجتماعات العلمية، أو الإدارية أو السياسية، أو الرياضية وغيرها. ومن خلال التعريفات المحددة لمفهوم السائح، يمكن أن نعرف السائح عموما بأنه كل شخص طبيعي ينتقل بوسائل النقل المختلفة من برية وبحرية وجوية من مقر إقامته الأصلية إلى منطقة أخرى وذلك لمدة مؤقتة لا تقل عن أربع وعشرون 24 ساعة على ألا تتجاوز السنة الواحدة، وينتقل عن طريق الاتفاق والتعاقد مع وكالة السياحة ولأسفار المنظمة للرحلات الفردية المنظمة والرحلات الجماعية الشاملة لمختلف الخدمات السياحية، حيث تتعدد أسباب سفر السائح فقد تكون رحلات دينية كرحلات الحج والعمرة أو من أجل الترفيه والترويج عن النفس، أو لأجل أسباب صحية كالعلاج أو علمية من اجل حضور الاجتماعات والملتقيات والندوات الدولية أو لتمثيل بلاده إداريا، دبلوماسيا، سياسيا وغيرها من الأسباب الأخرى.[2] ومما لا شك أن السائح العميل بناء على اتفاقه مع وكالة السياحة والأسفار أو بإرادته المنفردة، قد يقوم بتعديل أحكام العقد السياحي أو إنهائه.

فقد تحدث ظروف خاصة به تجعله غير قادر على السفر في الميعاد المحدد من قبل وكالة السياحة والأسفار في عقده معها كتدهور حالته الصحية أو وفاة أحد أقاربه فهنا يلجأ إلى تعديل العقد أو إلغاءه، غير أن سلطة تعديل العقد من جانب السائح العميل وفقا لما يذهب إليه جانب من الفقه أو أقره عرض التعديل "

[1] - كركوري مباركة حنان، مقال بعنوان :سلطة طرفي عقد السياحة والأسفار في تعديل وإنهاء أحكامه بالإدارة المنفردة، دفاتر السياسة والقانون، المجلد 12العدد02 ، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر،2020 ، ص205 .

[2] - كركوري مباركة حنان، المرجع نفسه، ص 205

أكثر منها تعديلا بالإرادة المنفردة، حيث أن العميل وفقا لذلك يملك أن يوجه شـكل التعديل ولا يملك وحده سلطة اتخاذ هذا التعديل إنما يلزم موافقة الطرف الآخر في العقد وهي وكالة السياحة والأسفار.

وعليه وحتى يتم التعديل الوارد من طرف السـائح العميل لابد من موافقة وكالة السـياحة والسـفار، فإن لم توافق هذه الخيرة يكون من حق السائح إنهاء مضمون العقد بإرادته المنفردة ويتحمل الآثار القانونية وفق ذلك أي أنه يقوم بتعويض الوكالة عن الأضرار اللاحقة بها والمترتبة على إنهاء السائح للعقد بسب ما لحقها من خسارة، أو أن التعديل والإلغاء لمضمون العقد لم يكن في وقت مناسب بحيث يستحيل قيام الوكالة بإحلال سائح آخر محله قبل انطلاق الرحلة السياحية.

ثانيا: عقد السياحة والأسفار:

أ-التعريف الفقهي:

عرف الدكتور أحمد السعيد الزقرد، على أنه" عقد الرحلة هو عقد تتعهد بمقتضاه وكالة سياحية والأسفار بأن تقدم للسائح أو العميل، عدة خدمات تندرج طبيعة النشاط، وتشتغل في حدها الأدنى على حجز الأماكن على الطائرات أو وسائل النقل الأخرى أو حجز الفندق[1] "وفي حدها الأقصى تنظيم الرحلة الشاملة لحسابها وتقديم الخدمات المرتبطة بها مقابل مبلغ تقييمه عادة حسب نوعية الخدمة.

وعرفه الدكتور جمال الدين عبد الرحمن محمد هو" ذلك العقد الذي يلتزم بمقتضاه الوكيل السياحي بتمكين السائح الاستفادة بما يقدمه من خدمات سياحية لقاء أجر معلوم."[2]

كما عرف هذا العقد من قبل بعض الفقهاء الفرنسيين حيث عرفه لونكار روبير Rober Lonquar "هو ذلك العقد المبرم مباشرة بين المسافر ومختلف الأشخاص الذين يقومون بتقديم خدمات السفر كالناقل والفندقي مهما كانت الخدمة التي يتضمنها هذا العقد".[3]

ب-التعريف القانوني:

تطرق المشرع الجزائري إلى تعريف عقد السياحة والأسفار في خضم تعريفه العقد السياحي من قانون 06 – 99حيث استفرد في تعريفه للعقد السياحي بالوكالة دون غيرها من مقدمي الخدمات السياحية فذكر في المادة 14 من قانون" 06 – 99 يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون

[1] - أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة (دراسة في التزامات ومسؤولية الوكالات السياحية والسفر) المكتبة العصرية، مصر، 2008، ص86.

[2] - نفس المرجع السابق، ص 88.

[3] - سماعين عصماني، عقد وكالة السياحة والأسفار وإثارة في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر2 – 2015 , ص17

والمتضـمن وصـفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصـة فيما يتعلق بالسـعر وإجراءات التسديد، مراجعات الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد".[1]

وعليه فإن المشـرع أشـار في مضـمون العقد إلى أطراف العقد ذاكرا الوكيل كطرف أول وكالة السـياحة والأسفار والزبون طرف ثاني وهو سائح وأضاف إلى ذلك ذكر أن هناك التزامات وحقوق بين الطرفين.

في الأخير يمكن القول ان عقد وكالة السـياحة والأسـفار هو عقد يدور بين الوكالة والزبون بتقديم الطرف الأول خدمات سياحية ويلتزم بواجباته اتجاه الطرف الثاني.

المطلب الثاني: الالتزامات القانونية لوكالة السياحة والأسفار:

يعتبر العقد السـياحي من العقود الملزمة للجانبين، والتي تنشـأ بذلك التزامات متقابلة تقع على ذمة كلا الطرفين (مقدمي الخدمات السياحية والسائح) والتي تعبر بمفهوم العكسي عن الحقوق المترتبة لكليهما.

وقد تباينت هذه الالتزامات في النصوص القانونية الخاصة بمقدمي الخدمات السياحية على وجه خاص وفي القوانين المرتبطة بوجه عام (المستهلك وقوانين أخرى) .

الفرع الأول :التزامات مقدمي الخدمة السياحية ما قبل إبرام العقد:

يمر العقد بصـفة عامة على مرحلة تدعى بمرحلة ما قبل التعاقد والتي يطلق عليها مرحلة التفاوض أو العملية التفاوضية للعقد، والتي تقوم على تحديد العقد من كل جوانبه وصولا لاتفاق نهائي للطرفين يعمل على تحقيق مصـالحهم وكذا على حمايتهم، وكي تنشـأ هذه المرحلة على أسـاس قوي كان ولا بد أن تقوم على التزامات محددة مستمدة من مبدأ حسن النية.[2]

أولا: التزام مقدمي الخدمات السياحية بإعلام السائح:

يعتبر الالتزام بالإعلام من بين أهم الالتزامات التعاقدية وذلك كونه يقوم على أسـاس مبادئ الصـدق والصراحة والجدية والتعاون،[3] وذلك من أجل زيادة الحماية للطرف المتعاقد والمتمثل في السائح.

ولتحديد مفهوم الالتزام بالإعلام سـنتناول التعريف به كنقطة أولى والالتزامات المكملة له والتي تعبر عن صور التشديد به كنقطة ثانيه.

---

[1] - سماعين عصماني، عقد وكالة السياحة والأسفار وإثارة في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر– 2015 ، ص1

[2] - كرس المشرع مبدأ حسن النية في القانون المدني في المادة 107 منه فقرة- 1 حيث ذكر " :يجب تنفيذ العقد بما اشتمل عليه وبحسن نية."

[3] - دحداح سهيلة، زرقي ليلى، الإطار القانوني لفترة ما قبل التعاقد، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، الجزائر،2013- 2012 ، ص35

1-التعريف بالالتزام بالإعلام:

لقد نص قانون حماية المستهلك وقمع الغش 09-03 على ألزم المتدخل بإعلام المستهلك، وهو مانصت عليه المادة 17:"يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للإستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة."

يعرف بعض الفقهاء الإلتزام بالإعلام بأنه :التزام قانوني يقع على عاتق المهني، يتمثل في الإدلاء بكل المعلومات التي من شأنها تنوير إرادة المستهلك من طريق إحاطته بكل مايتعلق بالمنتوج وبشروط التعاقد "[1]

ويعرف هذا الالتزام بأنه:"التزام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الأخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل متنور على علم بكافة تفصيلات هذا العقد."[2]

-الالتزام بالإعلام في العقد السياحي:

ينقسم الالتزام بالإعلام في عقد الخدمة السياحية إلى قسمين يعبر الأول عن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ويعبر ثانيه عن الالتزام بالإعلام التعاقدي، وسيتم التفصيل في مبدأ الالتزام بالإعلام في عقد الخدمة السياحية كما يلي:

1-الالتزام بالإعلام السياحي قبل التعاقد:

أ .التعريف اللغوي:

يعتبر هذا الالتزام من الالتزامات المبدئية للعقد والمعبرة عن مرحلة المفاوضات في العقد السياحي أين يتم تنظيم العلاقة بين مقدمي الخدمات السياحية والسائح.

فقد عرفه الفقه على أنه: " التزام سابق عن التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدمه للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم وكامل، وذلك بإعلامه بكافة التفصيلات المتعلقة بالعقد بسبب ظروف واعتبارات معينة قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو صفة أحد الطرفين أو طبيعتي محله، أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على أحدهما أن يلم بيانات أو حتى ما عليه منح ثقة مشروعة للطرف الآخر".

وعلى ضوء ما سبق يمكن القول أن الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي هو التزام يختص به عقود الاستهلاك وبما أن عقد الخدمة السياحية من بين هذه العقود فيتم التعبير عنه بالشكل الآتي إن الالتزام بالإعلام قبل

[1]- ماني عبد الحق، حق المستهلك في الإعلام -دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والمصري، مذكرة ماجيستير تخصص قانون الأعمال كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2009/2008، ص34

[2]-د. خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية دراسة مقارنة، الدار الجامعية ،2007، ص 163.

التعاقدي هو التزام يقع على عاتق مقدمي الخدمات السياحية بالإدلاء بأية تفاصيل تخص العقد السياحي في إطار أن السائح هو مستهلك وهذا كي لا يشوبه أي عيب من عيوب الإدارة من طرف السائح، وكذلك يقوم هذا الالتزام على تحقيق تكافؤ بين المتعاقدين بحيث يكون كلا الطرفين على علم كيف تساوي بمحل العقد من جهة وتحقيق مبدأ حرية التعبير واتخاذ القرار من جهة أخرى.[1]

ويلاحظ كذلك من هذه التعريفات هو وجود أهمية بالغة لهذا الالتزام في العقد السياحي وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

-تعزيز الحماية للسائح من خلال إعلامه بكل مقتضيات العقد.

-إعادة المساواة في العلم بين المتعاقدين كون أن هنالك اختلال في ميزان المعرفة لصالح المتعامل (مقدم الخدمات السياحية.)

-إعادة التوازن في العقد كون أن الرضا اللازم لانعقاد العقد لا يتحقق إلا بالعلم والدراية الكافية بمحل العقد.

ج-الأساس القانوني للالتزام بالإعلام قبل التعاقدي:

تضاربت الآراء حول وجود الالتزام بالإعلام في العقد السياحي أم لا إذ أن المشرع لم ينص صراحة على هذا الالتزام في العقود السياحية ولكن على اعتبار أن العقد السياحي عقد استهلاك وباستقراء المادة 14 من قانون 06 – 99وذلك لما نص على أن العقد السياحي يتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة والحقوق والالتزامات المتبادلة بين الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر واجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد.

وعليه يمكن القول ان المشرع أعطى فكرة حول البيانات أو المعلومات الضمنية في العقد السياحي واعتبارها التزام بالإعلام ولكن دون تحديد لفترته الزمنية إذا ما كان التزام بالإعلام قبل تعاقدي أو تعاقدي ولكن نظرا لأهمية هذه البيانات في الفترة السابقة لمرحلة إبرام العقد فيمكن اعتبارها من بين الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي.

كذلك وباستقراء المادة 09 من القانون 01 – 99 المتعلق بالفندقة نجد أن المشرع ذكر أن العقد الفندقي مبرم بمجرد القبول الصريح للعقد المقدم،(فبالنسبة لهذه النقطة) يمكن القول أن العرض لا يكتمل دون معلومات كافية تجيد للطرف القبول [2] وهو ما دلت عليه المادة 39 من القانون" 01 – 99 يتعين على الزبون

[1] - سميحة بشينة، عقد السياحة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي – الجزائر،2018، ص428

[2] - المادة 09 من القانون المدني 99-01، القواعد المتعلقة بأنشطة الفندقة في الجزائر، من الجريدة الرسمية.

التعرف على الأسعار وطرق تسديدها وعلى كل معلومة لها علاقة بالخدمات التي قد يطلبها من المؤسسة الفندقية [1] "مما لا شك فيه أن المشرع يشير ضمنيا إلى إلزامية الإعلام قبل التعاقدي بحيث يقوم الفندقي بتقديم المعلومات اللازمة والكافية التي تحقق التساوي والتوازن بين الأطراف في مرحلة ما قبل التعاقد للمساهمة في تحقيق النتيجة المرجوة وهي إبرام العقد، وتؤكد المادة 56 من القانون 01 – 99 على إلزامية الإعلام قبل التعاقدي من خلال ذكرها أن المؤسسة الفندقية ملزمة بتعليق أسعار الخدمات والرسوم والنظام الداخلي لها بشكل واضح وسهل القراءة في أماكن الاستقبال وكذا الغرف[2].

وعلى اعتبار أن باقي مقدمي الخدمات السياحية مثل النقل البحري في الرحلة السياحية البحرية وكذا الدليل السياحي أو المطاعم السياحية ...إلخ تبرم عقودها من طرف الوكالات السياحية فيطبق عليهم كذلك إلزامية الإعلام قبل التعاقدي والإدلاء بكل ما يستلزم تكافؤ المعلومات بينهم والسائح لإبرام العقد.[3]

وفي الأخير يمكن القول ان الالتزام قبل التعاقدي هو قبلي لم ينص عليه المشرع صراحة بالنسبة للعقد السياحي ولكن تطرق له ضمنيا من خلال النصوص القانونية الخاصة من حيث التعريفات أو في التزامات والتي تبرز الهدف الأساسي وهو بلوغ رضا السائح لإبرام العقد.

ثانيا–الالتزام التعاقدي بالإعلام السياحي:

يرتبط هذا الالتزام بالجانب التنفيذي للعقد وبإعلام السائح بالمعلومات عند تنفيذها ولمزيد من التفصيل وتبيان المقصود منه سيتم تحديد مفهومه فالالتزام التعاقدي بالإعلام هو مفروض على مقدمي الخدمات السياحية في المرحلة الفاصلة بين مرحلة المفاوضات ومرحلة التجسيد الفعلي أو التنفيذ الفعلي للعقد السياحي فيعرف هذا على أنه: "التزام أحد الطرفين بتقديم كافة البيانات والمعلومات اللازمة لمساعدة الطرف الآخر على إبرام العقد أو تنفيذه أو تحذيره ولفت نظره إذا استدعى الأمر ذلك"[4].

ثالثا–الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية ومراقبتهم:

يعتبر هذا الالتزام من بين الالتزامات قبل التعاقدية والتي تخص مقدمي خدمات معينين أبرزهم شركات السياحة والأسفار والوكالات السياحية والأسفار بحيث أنها تلجأ في بعض الحالات للاستعانة بآخرين من

[1] - المادة 39 من القانون المدني 99-01، المرجع السابق، من الجريدة الرسمية.
[2] - المادة 56 من القانون المدني 99-01، القواعد المتعلقة بأنشطة الفندقة في الجزائر، من الجريدة الرسمية.
[3] - المادة 04 من القانون المدني 99-06، المتعلق بنشاط وكالات السياحة والأسفار، من الجريدة الرسمية.
[4] - مصطفى أحمد أبو عمر، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر،2010 ، ص33 ، نقلا عن، زليخة حيمر، المرجع السابق، ص293

مقدمي الخدمات السياحية لتحقيق الغايات المرجوة من العلاقة التعاقدية الجامعة بينها وبين السائح المتمثلة في تنفيذ رحلة هادئة وآمنة له.

1-الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية:

يتضمن عقد الخدمة السياحية بعض المواضيع المرغوبة من طرف السائح لمقدمي الخدمات السياحية والتي يضطر بموجبها مقدمو الخدمات السياحية اللجوء إلى مقدمين آخرين، ولكن وفق الالتزام بحسن الاختيار وعليه سيتم تطرق إلى التعريف به والنظر إلى الآليات المستعملة لأجل التحقيق الفعلي لهذا الأخير.

أ-التعريف اللغوي:

يقع على عاتق الوكالات والشركات السياحية والأسفار أدوار مهمة في القطاع السياحي فهي تقوم على تنظيم الرحلات المنظمة والشاملة والتي يتعدد فيها الخدمات، فتستعين في هذه الحالة بمقدمي خدمات سياحية لتنفيذ الالتزامات المتفق عليها مع السائح[1] وذلك من خلال أن ينتقي ويختار ذوي الكفاءات والخبرات العالية الذين ترى فيهم القدرات المرجوة على تنفيذ الرحلة كما ينبغي في العقد، وكما تجدر الإشارة لأن هذا الالتزام مرتبط بالتزامات اليقظة والتبصر بحيث يجب أن تكون الوكالة أو الشركات لها علم كافي بالمعلومات الفنية والمهنية في القطاع، وتكون كذلك على دراية كافية بممتهني السياحة المقبلين على التعامل معه.[2]

إضافة لما سبق نجد أن المشرع لم يشر صراحة إلى هذا الالزام ولم يعرفه غير أنه دل عليه ضمنيا في المادة 21 من القانون 06- 99 التي باستقرائها نجد أن الوكالة السياحية أو الشركات السياحية تتحمل المسؤولية الناتجة عن كل ضرر قد يصيب السائح بسبب مقدم خدمة كانت قد لجأت إليه،[3] كل مطاعم أو شركات النقل، أو إحدى الخطوط الجوية أو الفنادق أو المرشدين ...إلخ.

ب-الآليات المستعملة في حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية:

لاختبار مقدمي الخدمات السياحية من طرف الوكالات يجب اختيارهم وفق معايير معينة تضمن من خلالهم التمثيل الممتاز لها، وتختلف هذه المعايير في العالم بين دول العالم المتطور أو دول العالم الثالث بحيث تشتد المنافسة بين ممتهني الخدمات السياحية لتقديم أحسن الخدمات للعملاء متى ما تطور البلد إذ أن

[1] - ياسر أحمد بدر، (حماية السا ئح في عقود السياحة الإلكترونية) ، كلية الحقوق، جامعة عين الشمس، القاهرة، مصر، أفريل2017 ، ص19

[2] - سميحة بشينة، عقد السياحة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي – الجزائر،2018، ص.244

[3] - المادة 21 ق م 06- 99 سالف الذكر،" تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر ...ناتج عن أي مقدم تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها"

التطور يسمح بوجود فنادق ذات مستوى عالي أو بوجود ناقلين متنوعين وذوي مستوى وتطور جيد أين يضمن الجودة وسلامة للسائح[1].

ويضـاف إلى هذا أن من بين آليات حسـن اختيار مقدمي الخدمات السـياحية هو الأخذ بمعيار السـمعة الحسنة كأن تحجز الوكالة للسائح في شركة الطيران الإماراتية أو القطرية، وأن يأخذ بمعيار الأمن والراحة من خلال اختيار فندق تتماثل صـفاته والمعايير كفندق Marriott وكذلك الأخذ بمعيار توفر الشـروط الصـحية المطلوبة كالمياه المعدنية الموجودة في المركبات الحموية وغيرها ...إلخ.

ج-الطبيعة القانونية للالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية:

إن طبيعة هذا الالتزام لا تعدوا إلى أن تكون ببذل عناية، حيث يقتصر دور الوكالة على الاستخبار حول مقدمي الخدمات السياحية أو ممتهني سياحة وذلك ببذل جهد من أجل الحصول على جميع المعلومات حول هذا الممتهن لتحقيق المتعة والتسلية والراحة والترفيه للسائح.[2]

بحيث يعتبر الالتزام أحد تطبيقات مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود حتى وإن لم ينص صراحة على ذلك في العقد والمتفق عليها على أكمل وجه.

ثالثا :الالتزام بمتابعة ومراقبة مقدمي الخدمات السياحية:

الالتزام بالمتابعة ومراقبة لمقدمي الخدمات السـياحية المختارين من طرف الوكالات والشـركات هو التزام مرتبط بالتزام حسن الاختيار ولكن ليس ذلك الارتباط الوطيد إذ يعتبر هذا الأخير مستقل بذاته إذ أنه يقيد من الفترة ما قبل إبرام العقد إلى الفترة تنفيذ العقد. [3]

فحتى وإن بذلت الوكالة أو الشركات عناية في تحقيق الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية إلا أنه يجب عليها استكمال المتابعة والمراقبة أثناء تأدية أعمالهم في تحقيق محل عقد الخدمة السياحية.[4]

ويتضـح كذلك من خلال بذل العناية في تحقيق الالتزام بحسـن الاختيار تسـهيل عملية المتابعة والمراقبة للوكالات السياحية والأسفار حسب اختياراتها التي تقام على أصحاب الخبرات وذوي الكفاءة وكل من لهم دراية تامة بالسياحة.

[1] -حيمر زليخة، العقد السياحي دراسة مقارنة أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة 08ماي 1945-قالمة-الجزائر 2021 -2022، ص292

[2] - قاسمي زهيرة، حسينة شروت، (حماية السائح في مرحلة تنفيذ عقد السياحة بين مقتضيات القواعد العامة وأحكام قانون)، 06-99، مجلة للبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد06 ، العدد01 ، الجزائر،2021 ، ص 342.

[3] - قاسمي زهيرة، حسينة شروت، المرجع السابق، ص347

[4] - أحمد داود رقية، المرجع نفسه، ص347

وقد أقر المشرع في المادة 21 من قانون 06- 99 بأن الوكالة تتحمل أي ضرر قد يصيب السائح الزبون مما قد يدفع بالوكالة ببذل قصار جهدها لئلا يقع أي ضرر لهؤلاء.

وفي الأخير يمكن القول إن مقدمي الخدمات السياحية من وكالة وشركات سياحية ملزمون بمتابعة ومراقبة كل مقدم خدمة تم الاستعانة به لتنفيذ برنامج رحلة حسب القواعد الأخلاقية المهنية وكذا تنفيذا لما نص عليه المشرع في نصوصه وإلا ترتبت على عاتقهم مسؤولية متى ما أصيب السائح الزبون بضرر.

رابعا-خصوصية المطابقة في مجال الخدمات السياحية:

أ-مطابقة الخدمة لمقاييس الاستغلال:

من أجل أن يمارس نشـاط خدماتي أو مهني وجوب توفر شـروط محددة قانونا مثال ذلك توافر مؤهلات وخبرات علمية لدى مقدم الخدمة، أو في بعض القطاعات توفر أو وجوب حصـوله على رخص من أجل بدأ تقديم تلك الخدمات. [1]

ب-الشروط الشخصية:

اشـترط القوانين في هذا الشـق كون مقدم تلك الخدمات مقدمة من طرف شـخص مؤهل في النشـاط، بمعنى أن الوكيل أو الفندقي وجب القانون عليهم أن يكونوا ذو خبرات عالية في مجال السياحة.

ج-الشروط المادية:

تكمن في وجوب توفر هياكل وأماكن العمل حيث اشـترطت المادة 07 من القانون06- 19 [2] أن تكون لمقدم الخدمة منشـآت مادية ملائمة، ليحدد القرار المؤرخ في 26 فيفري 2001 مميزات المنشـآت الخاصـة بالوكالات السياحية كونها تكوم مزينة ومحترفة وظهورها كطرف بارز وقادر على تقديم أفضل الخدمات بحيث يكون تخصيص هذه الاماكن لجزء للإدارة وجزء لاستقبال الجمهور في أحسن ظروف الراحة.

أما بالنسـبة للفنادق ومنح المرسـوم 130- 2000 المؤرخ في 11 يونيو 2000 المعدل والمتمم معايير التصـنيف المؤسسـات الفندقية إلى رتب حيث يمكن اعتبارها معايير لمطابقة الخدمات الفندقية المقدمة والرتبة التي تتمتع بها المؤسسـة الفندقية، فالخدمات التي يقدمها فندق من خمس نجوم ذات مواصـفات جودة عالية مقارنة مع الرتب الأقل منه.

الفرع الثاني :الالتزام بضمان سلامة السائح:

[1] - يلس آسيا، إشكالية حماية المستهلك في عقود الخدمات أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، في علوم القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة برج باجي مختار -عنابة-ال جزائر2019 -2020، ص173

[2] - المادة 07 من القانون 06- 99المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 الموافق ل 4 أفريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر، جريدة رسمية، العدد 24

يعتبر الالتزام بضـمان السـلامة من بين أكثر الالتزامات أهمية في العقود، بما يعبر كذلك على أنه مبدأ أساسي في العديد من الصناعات والقطاعات ويتعلق بالخدمات التي يتم تقديمها آمنة وغير ضارة لمستخدميها.

أولا :مفهوم الالتزام بضمان السلامة:

لتحديد مفهوم هذا الالتزام تناولنا تعريفه وكذا طبيعته القانونية.

1-تعريف الالتزام بضمان السلامة:

أ .التعريف اللغوي:

السلامة مشتقة من كلمة سلم (سلاما، سلامة) ، من الأمر :نجا منه، تخلص من العيوب.[1]

ب .التعريف الاصطلاحي:

الالتزام بضمان السلامة هو الذي يكون فيه التكامل الجسدي والصحي للمتعاقد، محفوظا من أي أذى يسببه فالناقل على سبيل المثال يلتزم بأن يوصل المسافر إلى وجهته سالما معافى، ويشمل هذا الالتزام الوقت من اللحظة التي يركب فيها الطائرة حتى مكان الوصول.[2]

– وقد تبنى المشرع الجزائري حماية الأفراد بإقراره مبدأ الالتزام مبدأ الالتزام بضمان السلامة سواء استنادا الى المسؤولية العقدية أو المسؤولية التقصيرية وهو التزام ذو طبيعة خاصة وفقا لما نصت عليه المادة 140 مكرر من القانون المدني وتتمثل في انه متى لحق شـخص ضـرر بسـبب عيب في المنتوج لزم المتدخل التعويض ويستند الالتزام بضمان السلامة لقواعد المسؤولية التقصيرية اذا لم توجد علاقة تعاقدية مباشرة كما وسع المشرع في أنواع المنتجات التي تهدد الالتزام بالسـلامة باختلاف مصـادر المنتجات واعتبر المشـرع هذه المسـؤولية مسـؤولية موضـوعية مبنية على أسـاس الضـرر وليس لها علاقة بالخطأ وبذلك يكون قد وسـع من فرص المسـتهلك في الحصـول على التعويض عما قد يلحقه من أضـرار جراء اقتنائه واسـتعماله لهذه المنتوجات والخدمات وعلى المدين أن يحرص على تقديم سلعة أو خدمة دون المساس بسلامة المستهلك.

[1] - مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بالقايد، تلمسان، الجزائر،2008 -2009، ص04- 03

[2] – مواقي، بناني أحمد، (الالتزام بضمان سلامة المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية) ، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد09 ، العدد 1، الجزائر،2014 ، ص415 .

خلاصة الفصل:

يعتبر عقد الخدمة السياحية كغيره من العقود التي تنشأ بمقتضاه حقوق والتزامات تقع على الطرفين إلا أن المشرع شدد على القوانين التي تقع على مقيم الخدمة السياحية حيث أورد عدة التزامات قانونية من أجل حماية السائح الزبون وكذا تحقيق غايته السياحية من ترفيه، راحة، وغيرها... إلخ وذلك باستغلال النصوص القانونية الخاصة في الجانب السياحي كقانون 99/01 المتعلق بالفندقة والقانون 99/06 الذي ينظم نشاط وكالات السياحة والأسفار وكذا بعض من القوانين المرتبطة بالوكالة.

الفصل الثاني:
المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار وتطبيقاتها

تمهيد:

بعد دراستنا للجانب النظري في الفصل السابق، وعرضنا المختصر للسياحة في كل الميادين خاصة في الدول النامية وتبيان مدى تأثيرها على الاقتصاديات الوطنية. وبما أن الدراسة النظرية لا يمكن أن تحقق الهدف المرجو إذ لم تكن مرفقة بدراسة تطبيقية مأخوذة من الواقع فإننا اخترنا مؤسسة TVA، وقمنا بدراستها كحالة تطبيقية من أجل دعم الدراسة النظرية التي قمنا بها سابقا.

لهذا قمنا بتقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية:

- ✓ **المبحث الأول** :تقديم مؤسسة السياحة والأسفار لولاية بسكرة.
- ✓ **المبحث الثاني** :شروط تحقق المسؤولية المدنية.

المبحث الأول: المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

المطلب الأول: ماهية المسؤولية المدنية وأركانها

أولا-تعريف المسؤولية المدنية:

تعد المسؤولية المدنية من أهم الركائز التي يقوم عليها العقد والتي من خلالها يمكن تحديد العواقب اللاحقة للملتزم لأنها عبارة عن جزاء يقوم بالإخلال بالتزام الذي تم الاتفاق عليه مسبقا والذي قد يؤول إلى بطلان العقد وفسخه كما هو الحال بالنسبة للعقد الفندقي حيث أقر المشرع في المادة 42 و المادة45 من القانون 99/01 المشرع أنه إذا لم يمثل مقدم الخدمة السياحية الالتزامات المفروضة تكون هناك إمكانية فسخ العقد و بطلانه و سكوت المشرع عن الفسخ و البطلان في حالة مخالفة الالتزامات في القانون 99/06 و على إثر هذا وجب تحديد أساس المسؤولية المدنية و كذا تحديد الآثار اللاحقة بها لتلافي الأضرار الناجمة عن المخالفة، تعرف المسؤولية المدنية على أنها " إلتزام بموجب قد يندرج من أدبي أو اخلاقي أو طبيعي إلى موجب مدني متمثل بمصلحة مالية أو بعمل أو الامتناع عن عمل معين، فإذا تناول الموجب التزاما بالتعويض عن الأضرار التي يحدثها الإنسان للغير بفعله أو بفعل التابعين لها، أو الأشياء الموجودة بحراسته أو نتيجة لعدم تنفيذه لالتزاماته العقدية [1]"و تنقسم المسؤولية المدنية إلى مسؤولية تقصيرية و مسؤولية عقدية.

فتعرف المسؤولية التقصيرية على أنها تلك المسؤولية التي تنشأ نتيجة إخلال بالتزام أضر بذلك مصالح الغير وأن يلتزم من أضر الغير بالتعويض عن الضرر[2] والتعويض هنا يكون دون الحاجة لرابطة قانونية تجمع بين الطرفين.[3]

وتعرف المسؤولية العقدية على أنها الإخلال بالتزام تعاقدي حيث أنه إذا لم يتم التنفيذ لأي إلتزام متفق عليه في خضم العقد ضمن المسؤولية العقدية التي نص المشرع عليه على ان العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نقضه أو تعديله دون اتفاق بين الطرفين.[4]

ويثار هنا تساؤل هل المسؤولية المدنية في إطار عقد الخدمة السياحية نتاج عن المسؤولية العقدية أم تتسع لتشمل المسؤولية التقصيرية؟

---

[1] -عبد الفضيل محمد أمحمد، وكالة السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة المطبعة العربية الحديثة، مصر، ص183

[2] – محمد إبراهيم دسوقي، القانون الدني-الالتزامات، دار الطباعة الحديثة أسيوط،2001، ص298

[3] - المرجع السابق ص300.

[4] - عبد الفضيل محمد أمحمد، المرجع السابق،183

وعليه وبما أن المسؤولية المدنية المترتبة عن مقدمي الخدمات السياحية تكون تحت إطار العقد فالمسؤولية المنطبقة هي مسؤولية عقدية لتكون المسؤولية التقصيرية جزء من المسؤولية العقدية كون أن الأولى تكون ناتجة عن الاخلال بالتزامات تعاقدية والثانية تكون جزءا لفعل غير مشروع.

ثانيا-أركان المسؤولية المدنية:

المسؤولية بوجه عام هي تحميل الشخص نتائج فعله المتضمن مخالفة الواجب الملقي على عاتقه وذلك وفقا لطبيعة هذا الواجب أو انواعه.

كذلك تعد الوكالات السياحية مؤسسات خدماتية تقدم عروضا ومنتجات سياحية مختلفة، تتضمن برامج سفر حجوزات، ونقل، وبموجب ذلك، فإن العلاقة بينها وبين الزبون تنظمها عقود تترتب عنها التزامات قانونية، مما يجعلها مسؤولة مدنيا في الإخلال بها. في هذه الدراسة، نتناول حالة واقعية لزبون تضرر من إخلال ببنود العقد.

قام السيد "أمين" بالتعاقد مع وكالة سياحية لتنظيم رحلة سياحية إلى تركيا لمدة 7 أيام، تشمل الخدمات التالية:

- الإقامة في فندق سياحي مصنف من فئة 4 نجوم مع وجبات.
- تذاكر طيران ذهابا وإيابا.
- جولات سياحية يومية مع مرشد سياحي ناطق بالعربية.
- الاستقبال في المطار.

تم تسديد كامل المبلغ للوكالة قبل موعد السفر، غير أنه وبعد وصوله، تفاجأ بما يلي:

- تم ايواؤه في فندق 2 نجوم بدون وجبات.
- لم يحضر المرشد السياحي كما هو متفق عليه.

كل هذا أدى إلى تكبده مصاريف إضافية من ماله الخاص بالإضافة إلى اضطراب نفسي أفسد عليه رحلته، تمثل الخطأ هنا في الإخلال الصريح ببنود العقد السياحي، من خلال تغيير مستوى الفندق وإلغاء خدمات دون إعلام مسبق أو تبرير أدى كل هذا إلى ضرر مادي (السكن، الأكل، التنقل) وضرر معنوي (الإحباط، التوتر، الشعور بالخذلان).

النتيجة: تتحمل الوكالة المسؤولة المدنية، ويحق للزبون المطالبة بتعويضات مالية، سواء أمام القضاء المدني أو في إطار تسوية ودية.

فالمسـؤولية التي تنشـأ عن اخلال بالتزام يفرضـه القانون لذلك يطلق القانون الفقهي، المسـؤولية عن العمل غير مشروع كمصدر من مصادر الانتظار أو المسؤولية التقصيرية عن فعل الغير إلى أن لهذه الأخيرة ثلاثة أركان مهمة لا تقوم هذه المسـؤولية إذا انتفى واحد منها وهي: الركن المادي والمتمثل في بالخطأ التقصيري والركن المعنوي المتمثل بالضرر الذي يلحق بالغير، والعلاقة السببية بينهما.

الفرع الأول: خطأ السائح (الركن المادي)

وفقا للقواعد العامة تنتفي مسؤولية الوكالة السياحية اذا كان الضـرر الذي أصـاب الزبون ناشـئا عن خطئه كما تنتفي مسؤولية الوكالة إذا كان خطأ السائح عمديا حيث يستغرق الخطأ العمدي الخطأ غير العمدي دون المغالاة بإلزام السـائح بأن يتخذ الاحتياطات والإجراءات اللازمة لمنع وقوع الضـرر لأن الالتزام بضمان السلامة يقع على عاتق الوكالة السياحية وما على السائح إلا العناية بنفسه وأمواله وألا يعرضها للخطر أو أن يكون عاملا مساعدا لوقوع الحادث.

ومن التطبيقات القضـائية على اعتبار خطأ السـائح سببا لانتفاء المسؤولية المدنية للوكالة السـياحية دعوى تتلخص وقائعها في أن إحدى الوكالات نظمت رحلة سـياحية بحرية إلى المكسـيك والذي حدث أن غرقت فتاة كانت مشتركة في الرحلة بسبب عدم تقيدها بإرشادات الدليل ونزعها لصدرية الإنقاذ بعد أن غطست في بحر هائج لا يسمح بالسباحة قضت محكمة النقض الفرنسية بأن الوكالة السياحية لا تتحمل أي مسؤولية وأن الضرر الحاصل للفتاة كان بفعل التهور وعدم الحذر

ثانيا: الضرر (فعل الغير)

تسـطيع الوكالة السياحية التخلص من المسؤولية عن الأضـرار التي تصـيب السائح في أثناء الرحلة أو الإقامة إذا أثبتت أن فعل الغير أو خطئه هو السـبب في وقوع الضـرر ويقصـد بالغير هنا كل شخص غير المتضرر او المدعي عليه او أحد الأشخاص الذين يسأل عنهم هذا الأخير وللإشارة فإن الناقل وصـاحب الفندق وصـاحب المطعم ممن تعهد إليهم الوكالة السياحية تقديم جزء أو كل الخدمات إلى الزبائن فلا يعدون من الغير الذي تسـأل الوكالة عن افعالهم، فالغير الذي يعد فعله سـببا لإعفاء الوكالة السياحية من المسؤولية هو الأجنبي تماما عن العقد إذ لم يكن طرفا فيه ولم يكن لا خلفا عاما ولا خلفا خاصـا لأحد المتعاقدين ولا دائنا لأي منهما فلا يسري العقد في حقه ولا يستفيد ولا يضـار منه كما لا يكتسـب حقا ولا يلتزم بأي إلتزام ومن التطبيقات القضـائية على انتفاء المسؤولية المدنية للوكالة السـياحية جراء فعل الغير قضـية تتلخص وقائعها في أن الوكالة السـياحية "Ker voyage" الفرنسـية نظمت رحلة شاملة إلى المغرب لفائدة عدد من المشركين والذي حصل أنه وفي أثناء التنقل في إحدى

المناطق المغربية بواسطة حافلة تابعة للوكالة المنظمة وقع حادث سير مع شاحنة كانت أتية في الاتجاه المعاكس بطريقة مخالفة لقانون المرور المغربي نظرا لفقدان السائق السيطرة على إدارة الشاحنة مما أدى إلى إصابة إحدى السائحات بجروح بليغة قضت محكمة النقض الفرنسية بأن الضرر الحاصل للضحية وقع بفعل سائق الشاحنة الذي فقد السيطرة عليها مما يجعل الوكالة السياحية غير مسؤولة عن الحادث وتعفى من مسؤوليتها بفعل خطأ الغير.

أما عن آجال رفع دعوى المسؤولية وفيما يتعلق بالضرر الحاصل للسائح فقد أقر المشرع الجزائري بأن دعوى التعويض تنقضي بمرور(15) خمسة عشر سنة ابتداء من يوم وقوع الفعل الضار أو العمل غير المشروع أما إذا تعلق الأمر بعقد نقل وهو الغالب في الحوادث فإن المادة 74 من القانون تنص على أنه: «كل دعوى ناشئة عن عقد نقل الأشخاص أو عقد عمولة لنقل الأشخاص يشملها التقادم بمضي مهلة ثلاثة أعوام من تاريخ الحادث التي تولدت عنه ...».

ثالثا: العلاقة السببية: وهي علاقة مباشرة تقوم بين الخطأ الذي ارتكبه شخص ما والضرر الذي لحق بآخر وهو المضرور، فلا تقوم المسؤولية إلا إذا ارتبط وقوع الخطأ والضرر بصلة مباشرة فتتشكل علاقة ثلاثية تتكون من فعل وفاعل ونتيجة.[1]

المطلب الثاني: شروط تعني المسؤولية المدنية

من أجل أن نقول هناك مسؤولية قائمة وناتجة عن عقد ما يجب أن تكون هناك شروط نذكر منها:

-وجود عقد صحيح: بمعنى يجب أن يكون هناك عقد قائم وصحيح مستوفي كافة الأركان والشروط بين السائح والوكالات السياحية والأسفار.[2]

-أن يكون هناك نص في العقد السياحي يمنعها من اللجوء إلى الغير لتنفيذ التزاماتها وإذا قام بإدخال الغير اعتبر في هذه الحالة مسؤول بمسؤولية شخصية وليس عن الخطأ المرتكب من الغير.[3]

-أن تعهد الوكالة بتنفيذ التزاماتها الناشئة بالعقد السياحي الى الأشخاص غير الخاضعين لإشرافها لأن إذا كانوا خاضعين وتابعين لها فإنه هنا يجعلها هي المكلفة بالتنفيذ وليس الغير .

[1] - سميحة بشينة، عقد السياحة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي-الجزائر،2018، ص 281.

[2] - عبد الفضيل محمد أمحمد، وكالة السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة المطبعة العربية الحديثة، مصر ص183

[3] - سميحة بشينة، المرجع السابق، ص343

–ان يكونوا مقدمي الخدمات التي عهدت إليهم الوكالة بتنفيذ التزاماتها هم من ألحقوا أضرار بالسائح أثناء تنفيذ ما أوكل إليهم كما أشار في المرسوم التنفيذي161–17[1]

وفقا لهذه الشروط يتضح أنه دائما إذا ما ارتبط الضرر بالغير اعتبرت مسؤولية عقدية عن فعل الغير وإذا ما ارتبطت بالشخص مباشرو فهي مسؤولية عقدية عن فعل شخصي وخارج عن إطار الغير.

الفرع الأول: الاخلال

يعتبر العقد المبرم بين الوكالة والسائح ضمان لسلامته من أي مكروه يصيبه أثناء رحلته، حيث خول المشرع أهمية كبيرة للالتزام بهذا العقد في عقد الخدمة السياحية أين تطرق له من خلال نصوصه بصفة ضمنية وأخرى صريحة.

حيث ألزم وأقر الوكالات السياحية والأسفار بأخذ كل ما له علاقة بتحقيق الأمن للزبون السائح لشخصه وماله من خلال نص المادة 18 من قانون 06 – 99إذا ذكرت يجب على الوكالة، في إطار ممارسة نشاطها أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها [2] وفي حالة الإخلال بهذا الالتزام رتب المشرع انعقاد مسؤولية الوكالة حيث جاء في نص المادة 21 من قانون 06 – 99 أنه تتكفل الوكالة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي لالتزاماتها وكذا عن كل ضرر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها[3].

ويلاحظ هنا بمفهوم هذه المواد أن المشرع قد أخذ بنتيجة أي معناه أنه يعتبر هذا الالتزام غير محقق متى ما تحققت نتيجة الضرر، سواء كان بفعل مباشر من الوكالة أو بفعل الغير كأن الوكالة قد استعانت به لتنفيذ العقد، فتقنعه مسؤوليتها عن هذا الضرر في مواجهة السائح المضرور وذلك لتعزيز حماية هذا الأخير.

أما بالنسبة للمؤسسات الفندقية فقد ألزمها المشرع على الخضوع لهذا الالتزام، محافظا على نفس المبدأ وهو حماية السائح وقد نص صراحة على هذا الأخير من خلال نص المادة 23 من القانون 01–99 أين ذكر: "يلتزم الفندقي بضمان سلامة وأمن الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية وتوابعها."

---

[1] المرسوم التنفيذي 161-17، المؤرخ في 18 شعبان 1438الموفق ل15 ماي 2017، المحدد لشروط وكيفية انشاء واستغلال وكالات السياحة واسفار، (ج.رالعدد 30-2017)

[2] - المادة 18 من قانون 99-06، المتعلق بنشاط وكالات السياحة والأسفار، من الجريدة الرسمية

[3]- المادة 21 من قانون 99-06، المرجع نفسه، من الجريدة الرسمية

وعزز فكرة الالتزام بضمان السلامة من خلال الفقرة الثانية من نفس المادة " يكون الفندقي مسؤولا عن التلف والتخريب والسرقة الواقعة داخل المؤسسة الفندقية[1] "...دون أن ننسى المسؤولية المتعلقة بالأضرار الجسدية والتي تنعقد إذا ما أخل بالتزام ضمان السلامة والتي أشار لها المشرع من خلال المادة 25 من القانون 01-99 حيث جاء فيها " يكون الفندقي مسؤول عن الضرر المترتب عن وفاة الزبون أو الجروح الناجمة عن حادث وقع داخل المؤسسة الفندقية التي يقيم فيها أو المرافق التابعة لها أو أي مكان يقع تحت مسؤوليتها..."[2]

الفرع الثاني: القوة القاهرة

عرفت القوة القاهرة على أنها كل ما يمكن اعتباره حادثا مفاجئ لا يمكن توقفه أو تفاديه، ولا يمكن إبعاد الضرر الناجم عنه، ولا يمكن التنبؤ به، مثال ذلك العواصف، الزوابع الرملية وغيرها، ويعد الدفع بالقوة القاهرة لدفع المسؤولية من الدفوع الموضوعية لأنه يدفع بعدم توافر العلاقة السببية.

كما عرفها بعض رجال القانون وأطلقوا عليها مصطلح الاستحالة وهي تعد أثار للقوة القاهرة والمقصود بهذه الاستحالة المطلقة إلى استحالة نسبية ولا يمكن توقفه ولا منعه، يجعل من تنفيذ الالتزام مستحيلا، وعليه فإن القوة مستحيلا استحالة تعفي المدين من المسؤولية العقدية والتقصيرية.[3]

حيث نرى أن القوة القاهرة والحادث المفاجئ ما هو إلا لهدف واحد وهو جهل ما سيحدث وجهل ما سيكون هناك من أضرار.

كذلك يمكن تعريفها أيضا" :أن القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ تعبيران يختلفان يدلان على معنى واحد يقصد به أمر غير متوقع حصوله وغير ممكن تلاقيه بجبر الشخص على الإخلال بالالتزام.

كما ان المشرع ألم بهما في المادة 127 من القانون المدني واعتبرهما حادث خارجي لا يمكن توقعه، كما أقر قانونا أنه إذا أثبت الشخص أن الضرر خارج عن يده وأن لا بد فيه وان المتسبب هو عبارة عن قوة قاهرة أو حادث مفاجئ فكان غير ملزم بتعويض ذلك الضرر.

وتجدر الإشارة إلى أنه يجوز للمتضرر أن يشترط مسبقا تحمل مقدم الخدمة تبعية الحادث المفاجئ أو القوة القاهرة وبهذا يظهر ذلك مقدم الخدمة في دور المؤمن لصالح المتضرر غير أنه يعود له سلبا لأن ذلك مقدم الخدمة في حالة قبوله فإننا نستنتج أنه سيحل محل الطرف الضعيف في العقد.

---

[1] - المادة 23 من قانون01- 99 المؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق ل 6 يناير 1999 يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، ج ر، العدد 02

[2] - المادة 25 من قانون01- 99 ، نفس المرجع.

[3] - عبد الفضيل محمد أحمد، وكالة السفر والسياحة من الوجهة القانونية، ص190- 189 .

المبحث الثاني: تطبيقات المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار

المطلب الأول: تقديم مؤسسة السياحة والأسفارTVA

تعد وكالات السياحة والأسفار مؤسسات حيوية تدعم التنمية السياحية في تعزيز الاقتصاد المحلي في هذا الإطار، برزت وكالة TVA للسياحة والأسفار بولاية بسكرة كأحد الفاعلين الأساسيين في مجال السياحة بالمنطقة.

في هذا المبحث سنتعرف على المؤسسة المستقبلة، وذلك من خلال الاطلاع على هيكلها الإداري والتنظيمي إضافة إلى عرض أهدافها الأساسية والمهام المخولة لها والمديريات الفرعية التابعة لها ومهام مكاتبها.

الفرع الأول: نشأة المؤسسة والتعريف بها

أولا :نشأة المؤسسة

تأسست الوكالة السياحية "TVA" في إطار التوجه الوطني لتعزيز قطاع السياحة كبديل اقتصادي استراتيجي خارج المحروقات، خصوصا بعد الإصلاحات الاقتصادية التي عرفتها الجزائر في التسعينات القرن الماضي.

ظهرت الحاجة إلى وكالة سياحية حديثة ومحترفة ببسكرة مع تزايد الإقبال على السياحة الصحراوية والعلاجية (خاصة عبر الحمامات المعدنية ومنطقة الزيبان)، كون هذه الأخيرة المعروفة "ببوابة الصحراء"، تمتاز بثروات سياحية كبيرة مثل واحات النخيل، الحمامات المعدنية، المعالم الأثرية، ازدياد اهتمام السياح المحليين والأجانب بالجنوب الجزائري ما فرض ضرورة وجود وكالة تروج لهذه المقومات.

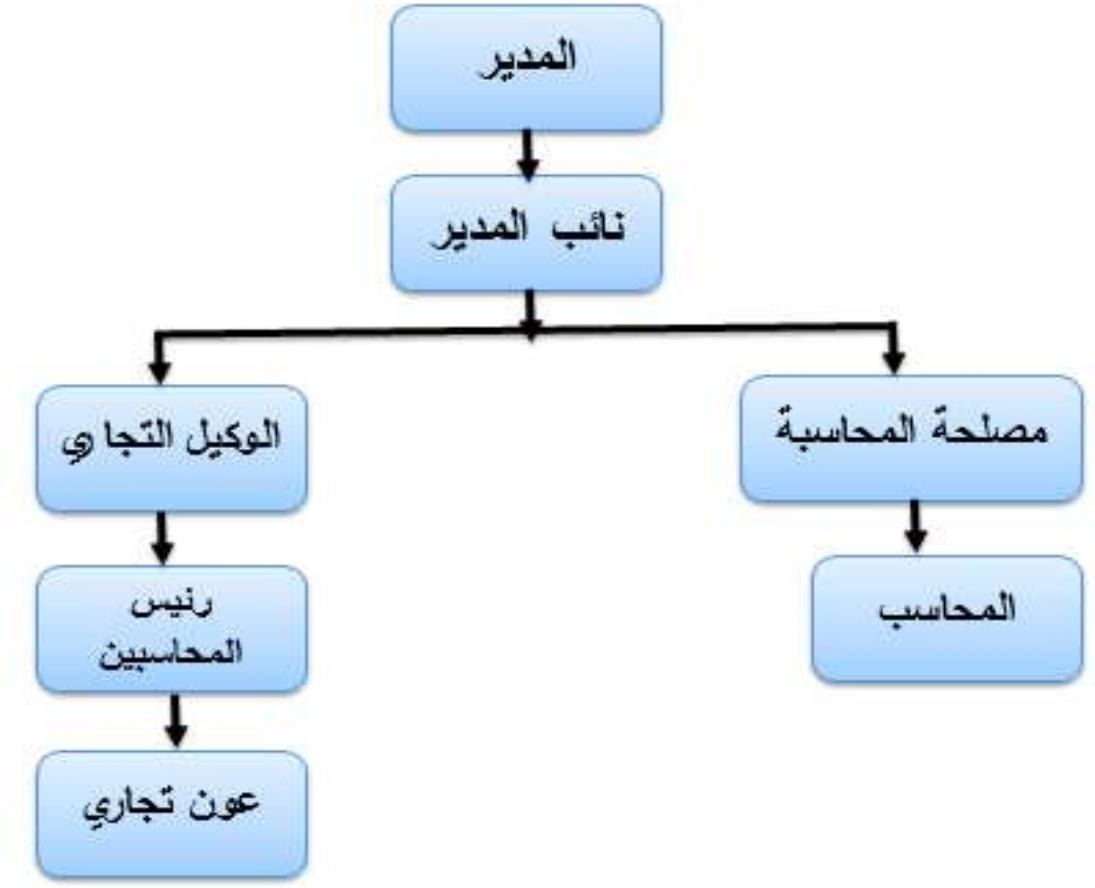
ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

تتكون مؤسسة السياحة والأسفار لولاية بسكرة من:

- المدير
- نائب المدير
- مصلحة المحاسبة

- المحاسب
- الوكيل التجاري
- رئيس المحاسبين
- عون تجاري

الشكل 01: مخطط الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية"TVA" لولاية بسكرة.



مهام كل مصلحة:

المدير: هو المسؤول الأول عن تنظيم وتسيير جميع الخدمات من حيث التنظيم والرقابة والإشراف على التنفيذ، وضمان التوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها.

نائب المدير: هو اليد اليمنى للمدير العام، حيث يضطلع بعدة مهام إشرافيه تضمن سير العمل بكفاءة خصوصا في حال غياب المدير أو تفويضه في المساهمة في التخطيط والتنظيم، الإشراف على المصالح وضمان سيرها بشكل منسق.

مصلحة المحاسبة: ضمان التسيير المالي والمحاسبي للوكالة طبقا للقوانين المعمول بها، وتوفير تقارير مالية دقيقة لدعم اتخاذ القرار وضمان الاستدامة المالية للوكالة، تقديم نصائح للإدارة حول الجداول المالية للعروض السياحية، اقتراح تحسينات للتقليل من التكاليف وزيادة المردودية.

المحاسب: تنفيذ العمليات المحاسبية اليومية ومساعدة رئيس المصلحة في تنظيم السجلات للوكالة وفقا للأنظمة المعمول بها، مع ضمان دقة المعلومات وسرعة المعالجة، تسجيل الإيرادات والمصاريف في السجلات أو البرنامج المحاسبي، المساعدة في اعداد وثائق،TVA، CNAS، IRG وغيرها، التنسيق مع مصلحة الحجز والتسويق لضمان مطابقة العمليات التجارية مع التسجيلات المالية.

الوكيل التجاري: ترويج وبيع الخدمات والعروض السياحية للزبائن، مع تقديم استشارات مهنية، وضمان تحقيق أهداف المبيعات، استقبال الزبائن في مقر الوكالة أو الرد على استفساراتهم عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، تقديم معلومات دقيقة حول الوجهات، الأسعار، التواريخ، الخدمات المتاحة.

رئيس المحاسبين: قيادة وتنسيق العمل المحاسبي داخل الوكالة مع ضمان الامتثال للمعايير المحاسبية والضريبية، تقديم تقارير دقيقة تساعد في اتخاذ القرار المالي، إعداد الميزانية العامة، حساب النتائج وجدول التدفقات النقدية، كشف الأخطاء ومعالجتها، التأكد من احترام جميع الالتزامات الجبائية.

عون تجاري: التعامل المباشر مع الزبائن بتقديم العروض السياحية لهم، المساهمة في تحقيق أهداف المبيعات وضمان مستوى عال من رضا العملاء، تقديم اقتراحات حسب احتياجات العميل وميزانيته تقديم المساعدة والإجابة على استفسارات الزبائن بخصوص العروض والوجهات، الاتصال بالزبائن لتأكيد الحجوزات أو تغييرها، استقبال الشكاوى أو الملاحظات والعمل على حلها بالتنسيق مع المسؤولين، المشاركة في الحملات الترويجية داخل الوكالة أو عبر الإنترنت.

الفرع الثاني: المهام الأساسية لوكالة السياحة والأسفار TVA لولاية بسكرة:

وفقا للتشريعات الجزائرية، تشمل مهام وكالة السياحة والأسفار TVA لولاية بسكرة

- تنظيم الرحلات السياحية وذلك بتقديم برامج سياحية داخلية وخارجية.
- خدمات الحجز المتمثلة في حجز تذاكر السفر، الإقامة التنقل.
- الترويج السياحي الذي يكمن في التسويق للمناطق السياحية الجزائرية.
- الإستشارات السياحية مهامها تقديم معلومات ونصائح للسياح.

المطلب الثاني: شروط تحقيق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار:

من بين الشروط التي ينبغي على كل من وكالة السياحة والأسفار من جهة، والسائح من جهة أخرى الالتزامات المتعلقة ببرنامج الرحلة، والتي من شأنها ضمن السير الجيد والحسن وتحقيق مضمون العقد بين الوكالة والسائح.

أ-الالتزام بالحضور في الموعد المحدد

يدخل ضمن التزام السائح باحترام برنامج الرحلة السياحية الحضور في المكان المحدد والمقرر في الوقت المعين لبدء الرحلة، فإذا لم يحضر يكون مخلا بالتزامه ويلزم بالتعويض إلا أنه لا يلزم السائح بالمغادرة إذا كانت لديه الرغبة في إطالة مدة إقامته فله الحق في ذلك، ولكن ينتهي التزام وكالة السياحة والأسفار بانتهاء برنامج الرحلة فلا يستطيع السائح الرجوع عليها بأية أضرار نتيجة لاستمرار إقامته بعد انتهاء البرنامج لانتهاء العلاقة العقدية بينهما.

وفي الواقع تعد مسألة ترك موعد المغادرة إلى السائح من المسائل التي يحددها العرف التجاري، إذ أن بعض الشركات السياحية لا تسمح لأفراد الفوج السياحي البقاء خارج الوقت المحدد لانتهاء الرحلة السياحية حفاظا على سلامتهم من العوامل التي تؤدي إلى إلحاق ضرر بهم كحمايتهم من السرقة مثلا أو الاعتداء عليهم من قبل بعض الأشخاص، هذا ما نلمسه في الوقت الحاضر بالنسبة لرعايا بعض الدول الذين يحتاجون إلى مراقبة وحفظ أمنهم وسلامتهم أكثر من رعايا دول أخرى ولعل الاعتداءات التي يتعرض لها السياح من جنسيات العالم الغربي عموما في مصر والأردن واليمن ... خير دليل على ذلك، والحقيقة أن هذه الاعتداءات تقع خلال برنامج الرحلة السياحية فمن باب أولى نسبة وقوعها خارج برنامج الرحلة يكون أكبر، وعليه فإن مسألة ترك حرية مغادرة للسائح أمر يقترن بعوامل متعددة وتتحكم فيها طريقة عمل خاصة بكل شركة أو وكالة سياحية[1].

بالرجوع إلى القانون التجاري الجزائري والقانون المنظم لوكالات السياحة والأسفار لا نجد نصا يعالج هذا الالتزام الملقى على عاتق السائح، ولكن بالرجوع إلى القانون البحري نجدها تنص على "يجب أن يحضر المسافر للركوب في الشروط المحددة في تذكرة السفر ويلتزم بأجرة السفر كاملة كل مسافر لا يحضر على متن السفينة في الوقت المحدد للركوب قبل السفر وكذلك خلال الرحلة قبل المهلة المحددة لكل نهاية توقف."

[1] - سميحة بشينة، عقد السياحة، مذكرة رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوره علوم في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن المهدي ام البواقي، سنة2019 ، ص286.

وما يستخلص من هذه المادة أنه يتعين على المسافر الحضور للركوب في الوقت المحدد في تذكرة السـفر ويكون ذلك عموما قبل انطلاق الرحلة أو في نقاط توقف السـفينة المبينة في التذكرة، وكل مخالفة لذلك تجعل المسـافر يتحمل دفع ثمن تذكرة السـفر دون الحق في السـفر نظرا لإخلاله بالتزام عقدي.[1]

ب-الأمتعة غير المعهود بها الى وكالة السياحية والأسفار

يقصد بها الأمتعة التي يحتفظ بها الراكب أثناء عملية النقل، دون مقابل في حدود قدر ووزن معين يعلن عنه الناقل عادة بتذكرة النقل، وقبل تنفيذ العقد وهذه المتعة الشخصية التي يحتفظ بها الراكب ولا يفقد حيازتها وبديهي أنه، وتتمثل هذه الأمتعة في الحقائب والنقود وتبقى في حيازة المسافر أثناء السفر وإذا لم يعهد السـائح العميل بأمتعته إلى وكالة السـياحة والسـفر المنظمة للرحلة السـياحية، فإنها لا تكون مسؤولة عن فقد الأمتعة بوصفها مودعا لديه غير أنه يتعين في هذه الحالة التمييز بين حالتين بالنظر الى الزمان والمكان الذين حدث فيهما فقد المتعة، وهذا الأمر لا يخرج عن أحد الفرضـين : الفرض الأول: فقد المتعة أو تلفها أثناء النقل حيث تنص المادة 67 من القانون التجاري الجزائري بأنه " ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد والتي يحافظ عليها المسافر."

يسـتفاد من نص المادة أن أمتعة السـائح لا تدخل ضـمن التزامات الناقل وتعد المسـؤولية الناتجة عن هلاكها أو تلفها مسـؤولية تقصـيرية وليسـت عقدية وعلى المسـافر أن يثبت الخطأ الصـادر عن الناقل والعلاقة السببية بين الخطأ والضرر المتمثل في التلف أو الهلاك وعليه لا مجال للحديث عن مسؤولية الوكالة، أما إذا اتخذت الوكالة صفة الناقل وكانت مالكة أو مستأجرة لوسيلة النقل مع سائقها لذا تقوم مسؤوليتها عن فقدان أو تلف أمتعة السائح في تسليمها له خلال فترة النقل وهو المرجع الذي أكدته المادة 47 من القانون التجاري الجزائري بنصها."

يعد الناقل مسـؤولا من وقت تسـلمه الأشـياء المراد نقلها، عن ضـياعها الكلي أو الجزئي أو تلفها أو التأخير في تسـليمها، "وعلى هذا الأسـاس يمكن القول، عند تولي الوكالة القيام بدور الناقل بوسـائل نقل تمتلكها أو مستأجرة لها كأصل عام، تسأل مسؤولية الناقل عن فقد أو هلاك الأمتعة التي سلمها لها السائح العميل والتي خرجت من حيازته.

[1] - سميحة بشينة، عقد السياحة، مذكرة رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوره علوم في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن المهدي ام البواقي، سنة2019 ، ص270.

الفرض الثاني :فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة الفندقية، إذا أودع السائح بنفسه الأمتعة الخاصة به في الفندق الذي نزل فيه أو عن طريق وكالة السياحة والأسفار، اعتبر ذلك بمثابة الوديعة الفندقية أو ما يسمى بالوديعة الاضطرارية التي نظم المشرع الجزائري أحكامها بقواعد خاصة في القانون المدني وقد أكد على مسؤولية أصحاب الفنادق والنزل ومن يماثلهم على الأشياء والأمتعة التي يودعها عندهم المسافرون والنزلاء الذين ينزلون عندهم مع وجوب المحافظة عليها. وتعد هذه المسؤولية جسيمة من خلال توسع المشرع في معنى الوديعة الفندقية مقارنة بالوديعة العادية، ويعتبر كل شيء يصطحبه النزيل معه إلى الفندق مودعا لدى الفندقي حتى ولو لم يتم تسليمه إليه، كما يعد مسؤولا عن السرقة أو الضرر الذي لحق أمتعة النزلاء حتى بفعل تابعيه أو المترددين على الفندق، فهو إذن ملزم ليس فقط ببذل عناية الرجل العادي في حفظ الأمتعة بل هو التزام بتحقيق نتيجة، كما هو الحال بالنسبة للوديعة العادية المأجورة بل أيضا بمراقبة أتباعه من خدم وموظفين، كذلك المترددين على الفندق حتى ولو كانوا من غير أتباعه، مادام لم يثبت أن التلف قد وقع بسبب خطا النزيل أو قوة قاهرة أو عيب في الشيء المودع.

هذا وقد اشترط المشرع على السائح المسافر أن يخطر صاحب الفندق أو النزل بسرقة الشيء أو ضياعه أو تلفه بمجرد علمه وإلا سقط حقه في طلب التعويض، فهذا من شأنه تسهيل مهمة الفندقي في العثور على الأمتعة من يوم مغادرته للنزل أو الفندق الذي كان يقيم فيه، وذلك طبقا لما ورد في نص القانون المدني[1].هذا وقد ورد استثناء في تحديد مسؤولية الفندقي بتحديد حد أقصى لمسؤوليته بحيث لا يسأل عن تعويض يتجاوز 500 دج فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية والأشياء الثمينة ويجوز الرجوع عليه بكل القيمة أيا كان مقدارها في حالات وهي:

-عند تسلم الفندقي النقود أو الأوراق المالية وأخذ على عاتقه مهمة الاحتفاظ بها وحمايتها وهو بدراية بقيمتها.

-عند رفض الفندقي تسلم الأشياء والنقود وهو عالم بقيمتها دون أي سابق انذار.

-أن يكون الفندقي قد تسبب في وقوع ضرر أو خطأ جسيم أو من أحد تابعيه.

وعليه مما تقدم، عند تحقق كل هذه الشروط جاز للسائح أن يرفع دعوى تعويض على صاحب الفندق أو على وكالة السياحة والأسفار مباشرة، وفي هذا الصدد يجب تحديد طبيعة العلاقة التي

[1] – كركوري مباركة حنان، مذكرة تخرج بعنوان المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والسفار، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح– ورقلة–، الجزائر، العدد17 ، جوان2017 ، ص5.

تربط بين السائح والوكالة بدقة حتى يتم تحديد المدعى عليه فإذا اقتصر دور الوكالة على القيام بعملية الحجز في الفندق اعتبر العقد المبرم بينها وبين السائح عقد وكالة، وبالتالي لا تلتزم في مواجهته طبقا للقواعد العامة بحسب تنفيذ العقد من جانب الفندقي وهذا ناتج عن عدم التزامها بضمان التنفيذ الجيد للعقد من طرف الفندقي في مواجهة الموكل وفقا لمقتضيات حسن النية في تنفيذ العقود ولا تكون مسؤولة عن تلف أو سرقة أمتعة السائح، ما لم يثبت أن الوكالة قد خالفت تعليماته في اختيارها للفندق الملائم أو الفندق الذي يريد الإقامة فيه.

ج-الأمتعة المعهود بها إلى وكالات السياحة والأسفار

يعهد السائح العميل بأمتعته للوكالة لتتكفل بمهمة نقلها إلى الفندق المزعم الإقامة به وتتقاضى مقابل ذلك عمولة، بهذا يعد العقد المبرم بينهما عقد وديعة فيصبح العميل مودعا والوكالة مودعا لديه، وتلتزم الوكالة في هذه الحالة بوصفها مودعا لديه بحفظ الشيء المودع وأن تبذل في حفظه عناية الرجل المعتاد طبقا لمقتضيات القانون المدني الجزائري، إلا أن الوكيل السياحي ليس شخصا عاديا في هذه الحالة إنما هو شخص مهني متخصص ومحترف يمتلك مؤهلات وخبرة تنطبق على معايير المهني المتخصص، لذلك فإنه ينبغي عليه أن يحتفظ بأمتعة السائح المودعة لدية من الهلاك أو السرقة أو التلف ومما سبق يتضح لنا بأن طبيعة العقد السياحي باعتباره من عقود الاستهلاك ينتج عنها عدم إمكانية تطبيق أحكام الوديعة العادية بشأن التزام وكالة السياحة والأسفار بحفظ أمتعة السائح التي عهد بها إليها.

كما يترتب على اعتبار العقد المبرم بين الطرفين عقد وديعة يلتزم الوكيل بعدم استعمال الوديعة والمتمثلة أساسا في أمتعة السائح دون الحصول على إذن مسبق منه صراحة أو ضمنا وهو ما أكده القانون المدني بقولها " وليس له أن يستعملها دون أن يأذن له المودع في ذلك صراحة أو ضمنا" غير أنه يملك حق استعمال الوديعة إذا كان هذا الاستعمال لازما للمحافظة عليها من الهلاك أو التلف ومثال ذلك عند إيداع السائح سيارته لدى وكالة السياحة والأسفار أثناء رحلته السياحية، فإن للوكالة في هذه الحالة حق استعمال السيارة من حين لآخر بعد اخذ إذن السائح بغية المحافظة على محركها سليما[1].

من ضمن تطبيقات المسؤولية المدنية التأمين عن المسؤولية المدنية لمقدم الخدمة السياحية :

[1] –المادة 53 من قانون المدني 01- 99المؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق ل 6 يناير 1999 يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، ج ر.

1-أخطار **محل الضمان:**

هي كل الأخطار التي تدخل في إطار التعويض من قبل شـركة التأمين عن المسـؤولية المدنية المترتبة عن مقدمي الخدمات السياحية.

2-أنواعها:

للأخطار المعنية بالتعويض والتي أقرها القانون كي لا يتم استبعادها من طرف شركات التأمين هي:

-الأضرار الجسدية : هي الأضرار التي تصيب الفرد في جسده نتيجة لواقعة مدية معينة كانت ناشئة عن مسؤولية تقصيرية أو عقدية.[1]

-**الأضـرار المادية** (المالية) : هو الضـرر اللاحق بكل ماله قيمة مالية و يقدر بالمال سـواء كان الضرر بالاستيلاء أو الإتلاف أو بالتعدي على الممتلكات.[2]

-**الأضـرار المعنوية:** هو كل ضـرر يسـبب ألما معنويا للشـخص ويخرج عن إطار الأضـرار المالية الجسدية ولكن يكون ناتج عن هذين الضررين مباشرة أي أنهما سبب هذا الضرر المعنوي.[3]

-**المصـاريف القضـائية** : باسـتقراء نص المادة 57 من قانون التأمينات نجد أن المشـرع أقر بأن "يتحمل المؤمن المصـاريف القضـائية الناجمة عن أية دعوى تعود مسؤوليتها إلى المؤمن له إثر وقوع حادث مضمون.[4] "وعليه فنلاحظ أن المشرع أوكل شركات التأمين بأن تتحمل مصـاريف رفع الدعوى وجميع المصاريف التابعة لقضية دعوى التعويض ضد المؤمن له من مقدمي الخدمة السياحية.

---

[1] – مها آل ثاني، التعويض عن الضرر المعنوي الناشئ عن الأضرار الجسدية (د راسة مقارنة في القانون القطري، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة قطر 2018 ،، ص23

[2] – محمد حموش،(التعويض عن الضرر المالي في الفقه الإسلامي شروطه وضوابطه) ، مجلة الصراط، جامعة الجزائر-المجلد 12 العدد 2، الجزائر 2010 ،، ص.57

[3] - دقايشية زهور، النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر،2017 ، ص259

[4] - المادة 57 من القانون07- 95 ،المؤرخ في23 شعبان عام 1415 الموافق 25 يناير سنة1995 و المتعلق بالتأمينات،من الجريدة الرسمية ،العدد 15

خلاصة الفصل:

تمثل وكالة " TVA " للســـياحة والأســـفار لولاية بســـكرة نموذجا حيويا للجهود المحلية في ترقية السـياحة الجزائرية. انطلاقا من خصـوصـيات بسـكرة الجغرافية والثقافية، تواصـل الوكالة عملها لدعم الســياحة الداخلية والخارجية رغم التحديات، والعوائق التي تواجهها فهي دائما مســتشــرفه آفاقا واعدة بفضل التخطيط الجيد والتحديث المستمر.

حيث ينظم نشاطها بموجب قوانين ومراسيم تنفيذية، التي تحدد شروط انشاء واستغلال هذه الوكالات.

تعتبر وكالة السياحة والأسفار من أهم النشاطات السياحية وأحد الركائز الاساسية التي يمتاز بها عقد السياحة الا أنه لا يوجد نظام تشريعي خاص به وهذا يعني أن الأمر يتطلب الاهتمام والتخطيط القانوني السليم وذلك من خلال وضع الأحكام التي ترتكز عليها حتى يتسنى تحديد حقوق الطرفين والتزاماتها إذ أن الالتزامات المتولدة عن هذا العقد والمتشابكة تثير العديد من الاشكاليات والتساؤلات ويلقي عقد السياحة على طرفيه التزامات متتالية، فمن ناحية تلتزم وكالة السياحة والأسفار بإعلام السائح بكل تفاصيل الرحلة وحسن سيرها كما تلتزم بضمان سلامته فضلا عن التزامها بحسن اختيار مقدمين الخدمة ومن ناحية أخرى يلتزم السائح بالتزام رئيسي يتمثل في دفع مقابل الرحلة فضلا عن الزامه بإعلام وكالة السياحة والأسفار بأهم العناصر الشخصية التي تمثل له أهمية خاصة في العقد وكذلك احترام النظام والآداب العامة ويترتب على الاخلال بالالتزامات المتولدة على عقد السياحة والأسفار مسؤولية وكالة السياحة والسائح.

ومن بين النقائص التي وجهناها فإنه بالرغم من تطرق الى عقد سياحي الا انه أغفل عن تنظيمه من جميع الجوانب لذلك فان القوانين المتعلقة بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار يوجد بعض القصور عند تنظيميه لهذا النوع من العقود وأهم النقائص التي تحكم نشاط وكالة السياحة والاسفار:

-لم ينظم المشرع جميع الجوانب القانونية التي تخص طرفي هذا العقد لذلك تلقى أحكام التي وضعها غير كافية على غرار باقي العقود وهذه الخاصية التي تؤكد لنا مدى الصعوبات التي تعترض تحديد المشرع في تنظيم مختلف جوانب العقد وما ينتج عن ذلك من قصور كبير في حماية السائح باعتباره الطرف الضعيف مقارنة مع القدرات التي يتمتع بها الطرف المهني في عقد السياحة.

يتم سد النقائص في أغلب الأحيان بالرجوع الى القواعد العامة سواء الواردة في القانون المدني باعتباره منظم العلاقات الخاصة أو تلك الواردة في قوانين أخرى التي سبق ذكرها، ومن التوصيات التي توصلنا إليها أنه نظرا لأهمية عقد السياحة وشيوع انتشاره خاصة مع ما يشهده البلد من تطورات واستقرار وازدهار مستقبلي.

- نوصي بأن يقوم المشرع بتدارك النقص في التشريع وأن ينظم عقد السياحة، بأن يشمل القانون كل احكام عقد السياحة كما فعل المشرع عند تنظيمه لعقد الفندقة بشرط ان يكون التنظيم بشكل مفصل يسهل على القضاء حسم أي نزاع عن ذلك العقد ويحسم أي جدل قائم من شأن تكيفه من خلال ما يضع المشرع من أحكام.

- التأكيد على وضع قانون خاص بهذه العقد يكون مرجعا ليحل اشكالات التي يثيرها هذا العقد لأن تنظيم القانون السليم لعقد السياحة يعمل بالتأكيد على تطوير العمل السياحي في الجزائر، وجذب الاستثمارات السياحية، لذلك فان السائح سيكون على علم تام بحقوقه والتزاماته بموجب عقد السياحة.

-في ختامها ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا الى النتائج الأتية:

-تكيف عقد السياحة والسفر راجع على أساس الدور الذي تقوم به فإذا كان دور وكالة السياحة والأسفار يقتصرعلى مهمة التوسط بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية فيتم تكييف عقد السياحة والسفر على أساس أنه عقد وكالة أما اذا كان دورها مقتصرا على توفير النقل للسياح باستخدام وسائل النقل التي تمتلكها أو تأجيرها باسمها فيكون العقد على أساس أنه عقد نقل وفي حال كان دور وكالة السياحة والأسفار متعلقا بتنظيم رحلات شاملة الإقامة والنقل فيتم تكييف العقد على أساس أنه عقد مقاولة.

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

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

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

-بناءا على ما تم التوصل اليه من خلال معالجتنا لهذا الموضوع يمكن لنا تقديم الإقتراحات التالية:

-على التشريع الجزائري اتخاذ إجراءات صارمة والتشديد في التزامات وكالات السياحة والأسفار باعتبارها صاحب القوى في العلاقة العقدية الناشئة بينها وبين السائح.

-نقترح تعديل القانون 06/99.

-وضع نظام قانوني محكم خاص بالحماية القانونية لسائح في كل من عقد السياحة العادية وعقد السياحة الإلكترونية، ووجوب النص على جواز الاتفاق على تشديد مسؤولية الوكالة السياحية عن الأضرار الناشئة عن فعل السبب الأجنبي.

-تعزيز دور القضاء في حماية المستهلك (السائح).

-مراجعة النصوص والقوانين والمراسيم وتطوير القوانين لمواكبة التطور الحاصل لاسيما في ظل انتشار السياحة الرقمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع والمصادر:

القوانين:

1. القانون 07- 95،المؤرخ في 23 شعبان عام 1415 الموافق25 يناير سنة 1995 ،والمتعلق بالتأمينات.
2. القانون 01- 99،القواعد المتعلقة بأنشطة الفندقة في الجزائر، من الجريدة الرسمية
3. القانون06- 99 ،المتعلق بنشاط وكالات السياحة والأسفار، من الجريدة الرسمية

-المراسيم:

1. المرسوم التنفيذي رقم 161-17 المؤرخ في 18 شعبان 1438 الموافق ل15 ماي 2017 المحدد لشروط وكيفية انشاء واستغلال وكالات السياحة وأسفار (ج.ر العدد 30-2017)

المذكرات والأطروحات:

1. أحمد سلامة، القانون السياحي، يرتكز على الجوانب القانونية لوكالات السياحة.
2. دقايشية زهور، النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية، أطروحة لنيل شهادة
3. دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر2017
4. عبد الرزاق السنهوري-الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول والثاني يتناول المبادئ العامة للمسؤولية المدنية.
5. سميحة بشينة، عقد السياحة، رسالة ماجيستير، ص343
6. مها آل ثاني، التعويض عن الضرر المعنوي الناشئ عن الأضرار الجسدية (د راسة مقارنة في القانون القطري، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة قطر2018، ص23 .
7. محمد حسنين، المسؤولية العقدية والتقصيرية، يناقش تفاصيل الإخلال بالتزامات العقود.
8. مصطفى مجدي هرجة، القانون التجاري في النشاط السياحي، يعالج العقود السياحية والمسؤولية المدنية.
9. نزار حمادي، المسؤولية المدنية في القانون المدني، يشرح أنواع المسؤولية وأركانها.

المجلات، المقالات والدوريات:

1. قاسمي زهيرة، حسينة شروت، (حماية السائح في مرحلة تنفيذ عقد السياحة بين مقتضيات القواعد العامة وأحكام قانون)، 06-99، مجلة اليزا للبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 06، العدد01 ، الجزائر،2021 ، ص 342.
2. مواقي، بناني أحمد، (الالتزام بضمان سلامة المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية) ، مجلة المفكر جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد09 ، العدد1 ، الجزائر،2014 ، ص415 .
3. محمد حموش،(التعويض عن الضرر المالي في الفقه الإسلامي شروطه وضوابطه) ، مجلة الصراط، جامعة الجزائر-المجلد 12 العدد2 ، الجزائر2010 ، ص.57
4. مجلة الاقتصاد والعمال، عدد خاص (ماي) 1998 ، ص110 .
5. ماني عبد الحق، حق المستهلك في الإعلام -دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والمصري، مذكرة ماجيستير تخصص قانون الأعمال كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر ، 2009/2008،ص34
6. "The economic affects of the development of medical Tourism in Egypt." ، المجلة العلمية لكلية التجارة -جامعة الأزهر-، العدد19، 2018، ص74.
7. بحث الضمانات القانونية لحماية السياح، مجلة الدراسات السياحية العدد 12.
8. دراسة القوانين المنظمة لوكالات السياحة في التشريعات العربية، مجلة العلوم القانونية، العدد 23.
9. د. خالد ممدوح إبراهيم،حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية دراسة مقارنة ،الدار الجامعية ،2007،ص 163
10. مقال المسؤولية العقدية لوكالات السياحة بين النظرية والتطبيق، مجلة القانون والاقتصاد، العدد 15.
11. مقال، أثر القوة القاهرة على المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر، مجلة الفكر القانوني، العدد 18.
12. سماعين عصماني، عقد وكالة السياحة والأسفار وإثارة في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر 2 – 2015

الكتب:

1. المشهداني عمر عبد الله سليمان،2018 ، ص25
2. عبد الفضيل محمد أمحمد، وكالة السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة المطبعة العربية الحديثة، مصر ص183
3. 3محمد إبراهيم دسوقي، القانون المدني-الالتزامات، دار الطباعة الحديثة أسيوط،2001، ص298

Web sites:

1-www.arabsocialmediareport.com

2-www.youtube.com

3-www.linkdin.com

4-www.foxwordy.com

5-www.sermo.com

6- www.playguest.com

7- www.algeriepol

8- www.alexa.com

9-www.statista.com

فهرس المحتويات

لمحتويات **الصفحة**

إهداء

شكر و عرفان

مقدمة..... أ–ب

الفصل الأول: الأسس المفاهيمية والقانونية لوكالات السياحة والأسفار 06

المبحث الأول: مفاهيم حول وكالة السياحة والأسفار ومهامها 06

المطلب الأول: تعريف وكاات السياحة والأسفار 06

الفرع الأول: أنواع السياحة. 08

الفرع الثاني: أهمية السياحة. 10

المطلب الثاني: النشاطات التي تقدمها وكالات السياحة للعملاء.....11

الفرع الأول: النشاطات 11

الفرع الثاني: عقد الفندقة. 12

المبحث الثاني: الإطار القانوني المنظم لوكالات السياحة والأسفار. 13

المطلب الأول: التشريعات الوطنية والدولية المعلقة باليساحة والأسفار.....13

أولا: تعديل عقد السياحة. 13

ثانيا: عقد السياحة والأسفار. 16

المطلب الثاني: الالتزامات القانونية لوكالة السياحة والأسفار 17

الفرع الأول: التزامات مقدمي الخدمة السياحية ما قبل ابرام العقد 17

الفرع الثاني: التزام بضمان سلامة السائح 20

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة السياحة والأسفار

المبحث الأول: ماهية المسؤولية المدنية وأركانها 27

أولا: تعريف المسؤولية المدنية 28
ثانيا: أركان المسؤولية المدنية 29
المطلب الثاني: شروط المسؤولية المدنية 29
الفرع الأول: الإخلال 30
الفرع الثاني: القوة القاهرة.....31
المبحث الثاني: تطبيقات المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار 32
المطلب الأول: تقديم مؤسسة السياحة والأسفار TVA ومهامها 33
الفرع الأول: نشأة المؤسسة والتعريف بها 33
الفرع الثاني: المهام الأساسية لوكالة السياحة والأسفار TVA لولاية بسكرة.....33
المطلب الثاني: شروط تحقيق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار 35
خلاصة الفصل
الخاتمة
قائمة المراجع و المصادر

-الملخص

تعد وكالات السياحة من أهم الأنشطة الاقتصادية في العالم، حيث تمكن الأفراد من اكتشاف أماكن جديدة والتعرف على ثقافات مختلفة، والاستمتاع بالمناظر الطبيعية والمعالم التاريخية، حيث تتنوع بين سياحة ترفيهية وسياحة ثقافية، دينية، وعلاجية.

فالسياحة والأسفار عنصران يساهمان في تعزيز التفاهم بين الشعوب، وتنمية الاقتصاد المحلي، وفتح آفاق جديدة للأفراد من حيث التعلم والتجربة.

كلمة مفتاحية: وكالات السياحة، السفر، تنمية الاقتصاد المحلي

Abstract

Tourism is one of the most important economic and cultural activities in the world. It allows individuals to discover new places, learn about different cultures, and enjoy natural landscapes and historical landmarks. Tourism varies, between leisure tourism cultural tourism, religious tourism, and medical tourism.

Tourism and travel contribute to enhancing mutual understanding among people supporting the local economy, and opening up new horizons for individuals in terms of learning and personal growth.

Keywords: Travel Agencies, Travel, Local Economic Development