# الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة

د. دلال يزيد
أستاذ محاضر بكلية الحقوق و العلوم السياسية
جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان

**مقدمة:**

اكتفت وكالات السياحة والسفر في بداية عهدها بالقيام بدور الوسيط بين عملائها ومقدمي الخدمات المرتبطة بالسفر والسياحة، فكانت تقوم بحجز الأماكن لزبائنها في وسائل النقل والفنادق أو تزودهم بتذاكر السفر.لكنّ وظائف هذه الوكالات لم تقف عند حد التوسط وإنما راحت تقدم خدمات مختلفة ومتنوعة كتنظيم الجولات السياحية متعددة المراحل، كما أخذت هذه الوكالات على عاتقها أحيانا توفير وسائل النقل وأماكن للسكن مملوكة لها أو مستأجرة، بحيث أضحت هي التي تقدم خدمات مباشرة لعملائها دون أن يقتصر دورها على مجرد الوساطة.

فتشعب المهام التي تضطلع بها وكالات السفر والسياحة والسعي إلى حماية مستهلك الخدمات التي تقدمها هذه الوكالات أوجب ضرورة إحاطتها بنظام قانوني حيث بادر المشرعون في مختلف الدول بما في ذلك المشرع الجزائري إلى تنظيم نشاط وكالة السياحة والسفر من خلال القانون رقم **06/99** الذي يحدد القواعد العامة التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار[1].

وانطلاقا من تنوع مهام ووظائف وكالات السياحة والسفر يبدو واضحا تنوع العلاقات التي تربط بينها وبين عملائها، الأمر الذي يعكس لنا تعدد الالتزامات الملقاة على عاتق هذه الوكالات ومن ثم اختلاف أنظمة المسؤولية التي تحكم أنشطتها.

ومن المعلوم أن وكالة السياحة والسفر تحتل مركز المهني المحترف مقارنة بالسائح الذي يظهر أنه الطرف الضعيف في مواجهتها، و هو الأمر الذي يثير التساؤل عن مدى الحماية القانونية التي يحظى بها هذا الأخير في ضوء علاقته مع

وكالة السياحة والسفر ؟ ولن تتأتى الإجابة عن ذلك إلا بالبحث ـ بداية ـ عن التكييف القانوني الصحيح لعقد السياحة أو عقد الرحلة إن كان مجرد عقد وكالة أم أنه عقد مقاولة أو عقد بيع لما في ذلك من انعكاسات على مراكز الأطراف ، مرورا بالسعي إلى تحديد الالتزامات التي يرتبها هذا العقد على عاتق وكالة السياحة والتي تختلف باختلاف الخدمات التي تتعهد بتقديمها لعملائها، ووصولا إلى بيان نطاق مسؤولي تها في مواجهة هؤلاء لاسيما وأنها تستعين بغيرها من مقدمي الخدمات في تنفيذ عقد السياحة.

## المبحث الأول: طبيعة عقد السياحة والسفر

لا شك أن وكالة السياحة والسفر تمارس نشاطا 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 والسفر 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، واستقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم[4].

وتقدم الوكالة هذه الخدمات في إطار عقد مبرم بين ها وبين عملائها يسمى بعقد السياحة والسفر أو عقد الرحلة، ويقصد بعقد السياحة والأسفار "كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون ومتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار والجدول الزمني وشروط بطلان فسخ العقد."[5]

وقد أوجب المشرع الجزائري أن تكون الخدمات المقدمة من قبل الوكالة محل عقد مهما كانت طبيعة هذه الخدمات [6]، ويثبت هذا العقد عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد ويوافق عليها الزبون[7].

ولكن ما هو الوصف القانوني الذي ينطبق على عقد السياحة، أي ما هي القواعد القانونية الواجبة التطبيق على هذا العقد أهي أحكام عقد الوكالة، أم أحكام عقد المقاولة أم قواعد عقد النقل؟

يمكن القول أن هنالك اتجاهين يختلفان في تحديد الطبيعة القانونية للعلاقة القائمة بين وكالات السياحة والسفر وزبائنها.

## المطلب الأول: الطبيعة المركبة لعقد السياحة[8]

لم يعط جل المشرعين بمن فيهم المشرع الجزائري تكييفا قانونيا محددا للعلاقة العقدية التي تربط بين وكالات السياحة والسفر وعملائها، فراح الفقه القضاء يبحث عن الوصف القانوني الذي يراه مناسبا لهذه العلاقة.

### الفرع الأول: عقد السياحة عقد وكالة

يرى جانب من الفقه والقضاء أنه مادام أن وكالة السياحة والسفر تقوم بعملها بمقابل، على اعتبار أنها تمتهن هذا العمل، وإن كانت لا تتقاضى أجرها من العميل الذي تمثله، فإن ما يمكن أن يربطها بعملائها هو عقد الوكالة، حيث يعد دور الوكيل الدور التقليدي الذي كانت لازالت تؤديه الوكالة. فهي تقوم بدور الوسيط في حجز الأماكن في مختلف وسائل النقل وفي الفنادق والحفلات ، أو تقوم باقتراح أو بيع رحلات منظمة من قبل وكالات سياحية أخرى[9].

ظل الوكالة تمارس دور الوكيل وخاضعة في تصرفاتها لأح ك ام عقد الوكالة حتى عندما تتولى تنظيم رحلات شاملة بخدمات مقدمة من الغير بناء على طلب عملائها حيث تصبح مسؤوليته ا أكثر تعقيدا كونها تقوم بعدة حجوز على وسائل النقل والفنادق، وكذلك الشأن بالنسبة للرحلات الفردية التي يحدد برنامجها العميل أو يكلّف الوكالة بإعداد برنامج الرحلة بما في ذلك حجز تذاكر السفر وحجرة الإقامة في الفندق.

وقد جنح القضاء من جانبه إلى هـ ذا التكييف واعتبر أن عقد الوكالة هو الذي يحكم العلاقة بين وكالة السياحة وعملائها مادام أنها تتصرف باسم ولحساب هؤلاء وتتوسط بينهم وبين مقدمي الخدمات السياحية[10].

### الفرع الثاني: عقد السياحة عقد مقاولة

قد يكون الوكيل هنا أصيلا عند تعاقده مع العميل إذ يلتزم شخصيا بتنفيذ العقد، ويكتسي هذا الاتفاق وصف عقد المقاولة وتلعب الوكالة دور المقاول في فرضين اثنين:

## الفرض الأول: مقاولة النقل[11]

عندما تقدم لزبائنها خدمة النقل بوسائل نقل مملوكة لها أو مستأجرة من قبلها، فهي في هذا الفرض ناقل كغيرها من الناقلين والشأن كذلك إذا تولت الوكالة بنفسها تقديم خدمات الفندقة والإعاشة حينما تملك أو تدير لحسابها الخاص فندقا أو مطعما.

### أ. الوكالة مالكة للطائرة

عندما تتولى وكالة السياحة تقديم خدمة لزبائنها بواسطة طائرة مملوكة لها، فهي عندئذ ناقل كغيرها من الناقلين، إذ هي في هذا ال فـرض لا تقوم بدور الوسيط أو الوكيل الذي يعد دورها الرئيسي، وإنما تقوم بتقديم خدمات مباشرة للعميل الراكب.

وفي هذا السياق، تقضي المادة **19** من قانون الطيران المدني الجزائري بأن الطائرات يمكن أن تكون ملكا إما لأشخاص طبيعيين من جنسية جزائرية، أو أشخاص اعتباريين خاضعين للقانون الجزائري، ولا شك أن وكالات السياحة تدخل في هذا المعنى وبإمكانها امتلاك طائرات. ومن جهة أخرى وتطبيقا للمادة **7**من نفس القانون، يمكن أن تستعمل الطائرات التي تملكها الوكالة في تقديم خدمات مباشرة للنقل الجوي للمسافرين السياح والتي تدخل ضمن الخدمات الجوية الخاصة وهي جميع الرحلات التي يقوم بها مالك الطائرة (وكالة السياحة) لحسابه الخاص.

### ب. وكالة السياحة مستأجرة لوسيلة النقل:

تلجأ وكالات السياحة في هذا ال فـرض إلى شراء أو حجز السعة أو الطاقة الكلية للطائرة المؤجرة، لتقوم بعد ذلك ببيعها بالتجزئة إلى عملائها.[12]

وقد يحصل أن يتم الاتفاق في عقد إيجار الطائرة بالطاقم لرحلة على أن تنتقل إلى وكالة السياحة المستأجرة الصلاحيات التجارية و يح تفظ المؤجر بالصلاحيات التقنية والملاحية على الطاقم، فتعتبر الوكالة ناقلا متعاقدا، واعتبرت الشركة المؤجرة ناقلا فعليا. [13] فإذا قامت إحدى وكالات السياحة بتنظيم رحلة جوية وتعاقدت مع الركاب بوصفها الناقل الجوي، ثم استأجرت طائرة لتنفيذ الرحلة الجوية المنظمة، وأصدرت تذاكر سفر عليها اسمها، عدت ناقلا متعاقدا في مواجهة الركاب، بينما تكون مؤسسة النقل الجوي ناقلا فعليا.[14]

وتطبيقا لذلك، قضي بمسؤولية وكالة السياحة والسفر الفرنسية FRAM في حادث وقع في **2004/1/3** وأدى إلى وفاة **148** شخص من بينهم **134** سائح فرنسي كانوا قد تعاقدوا مع الوكالة المذكورة التي نظمت الرحلة بالكامل بما في ذلك عملية النقل من شرم الشيخ إلى باريس ،فاستأجرت الطائرة بطاقمها من شركة Flash Air lines المصرية، فاعتبرت المحكمة أن الوكالة الفرنسية ناقل متعاقد، والشركة المصرية ناقلا فعلي.[15]

## الفرض الثاني: المقاولة الخدماتية، أو الفكرية[16]:

إذا قامت وكالة السياحة والسفر بتنظيم رحلات شاملة أو جماعية أو رحلات بحرية أو جولات سياحية فإن دورها سيتحول من مجرد وكيل يتوسط في تقديم الخدمات السياحية– التي تتشكّل منها الرحلة – للزبون من خلال إبرام التصرفات القانونية مع مقدّميها، إلى منظّم للرحلة بأكملها، حيث أن هذا التنظيم هو موضوع عقد يتعدى عقد الوكالة ليصبح عقد مقاولة يتكون من مجموع متجانس ومنظم من الخدمات بغض النظر عن مرحلة التنفيذ التي قد يتولاها أشخاص آخرون من محترفي السياحة والسفر.

وقد تبنت محكمة النقض الفرنسية هذا التكييف وأضفته على عقد رحلة إلى إسبانيا أين جُرحت سيدة في حادث سير حيث اعتبرت المحكمة أن وكالة السياحة المنظمة للرحلة قد تصرفت بصفتها مقاولا على اعتبار أن دورها لم يقتصر على مجرد الوساطة بل أنها وضعت موضع التنفيذ تنظيما متكاملا ومفصلا لسفر يتضمن عدة وسائل للنقل وتعهدت بتقديم خدمات مختلفة كالسكن والمطعم والتنزه[17].

ولكن ما تجدر الإشارة إليه هو أن القضاء الفرنسي يصبغ عقد المقاولة على عقد الرحلة الجماعية التي تنظم مقدما وتقترح جاهزة على الزبائن وليس على تلك التي تنظم بناءا على طلب ورغبة هؤلاء [18]، وهو ما يراه الفقيه **Rodière** الذي يشترط توافر عنصران حتى يصبح تصرف الوكالة مقاولة فكرية: أن تتلقى الوكالة دفعا مقدما وتنظم رحلة تعرضها مسبقا على زبائنها المستقبليين، وأن تتخذ هذه الرحلة الطابع الجماعي[19].

وتتعاظم مسؤولية وكالة السياحة والسفر حينما تتعامل كمقاول مقارنة بمسؤوليتها كوسيط لأنها تسأل عن الأخطاء التي ترتكب أثناء تنفيذ العقود المرتبطة بالخدمات السياحية المقدمة للزبائن.

### الفرع الثالث: عقد السياحة عقد بيع

يرى جانب من الفقه أن تقديم رحلات سياحية منظمة سلفا أقرب ما تكون للبيع منها إلى المقاولة والوكيل أقرب ما يكون للمنتج منه إلى المقاول، فالمقاول شخص يلتزم بشكل مستقل وبمقابل أجر القيام بعمل لمصلحة أخر دون أن يكون ممثلا لهذا الأخير وهو ما ينطبق على الوكالة حينما عندما يُطلب منها تنظيم رحلة من قبل الزبائن. أما عندما تقوم هذه الوكالة بجمع جملة من الخدمات السياحية لتعرضها على الجمهور في شكل كاتالوجات فإنه يحوز وصف المنتج الذي يسعى لعرض منتوجه للبيع، والزبون نفسه في هذه الحال ينتابه شعور أنه يشتري رحلة منظمة أكثر من أنه يتعاقد مع مقاول[20].

لذلك ومراعاة منه لمصلحة عملاء وكالة السياحة والسفر باعتبارهم مستهلكين للخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة وحتى يتمكنوا من الاستفادة من الضمانات التي يوفرها عقد البيع، أصدر مجلس الوزراء للإتحاد الأوربي قرارا توجيهيا في **13** جوان **1990** في شأن الأسفار والرحلات الجزافية voyages à forfait، وقد عرف هذا القرار عقد السفر الجزافي بأنه العقد الذي يشتمل على تزاوج مسبق لاثنتين على الأقل من الخدمات السياحية إذا تم بيعه أو عرضه للبيع بثمن الإجمالي، وعندما تتجاوز مدة الأداء المقدم من وكالة السفر أربعا وعشرين ساعة أو تشتمل على ليلة كاملة. ويدخل ضمن الخدمة المزدوجة التي تشكل هذا العقد كل من: النقل والسكن والخدمات السياحية الأخرى التي تصنف ضمن ملحقات وتوابع النقل أو السكن، والتي تشكل جزءا مهما من الأداء الإجمالي المقدم للزبون."[21]

وكذلك الشأن بالنسبة للمشرع الجزائري حيث يستشف من القانون رقم **06/99** أن عقد الرحلة هو عقد بيع من خلال ما ورد في المادة الثالثة منه التي أشارت إلى دور الوكالة يتمثل في **بيع** رحلات وإقامات فردية وجماعية بشكل مباشر أو غير مباشر، وكذا المادة الرابعة منه أيضا التي حصرت الخدمات المرتبطة بنشاط الوكالة على وجه الخصوص في تنظيم و **تسويق** أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية، فضلا عن وظيفة **بيع** كل أنواع تذاكر النقل.

## المطلب الثاني: الطبيعة الموحدة لعقد السياحة

يذهب جانب من الفقه أن العلاقة العقدية بين وكالات السياحة والسفر وزبائنها ذات طبيعة قانونية موحدة على اعتبار أنها تخضع لنظام قانوني واحد

ومبسط مستوحى من طائفة عقدية متميزة، **"فالعقد المبرم بين الوكالة والسائح هو عقد واحد يرمي السائح من ورائه إلى تحقيق الرحلة بأكملها وليس الخدمات المنفصلة التي تتشكل منها الرحلة والتي غالبا ما يجهل منفّذيها"**.[22]

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

وانطلاقا مما تقدم يذهب القضاء الفرنسي في غالبه إلى تكييف مجمل العلاقات العقدية التي تجمع بين وكالات السياحة والسفر وعملائها تكييفا موحدا بالنظر للغاية الأساسية من العقد المبرم بين الطرفين والدور المحوري الذي تقوم به الوكالة في إطاره، ففي قضية تتعلق برحلة لأحد المواقع الدينية غلبت محكمة باريس عقد الوكالة على العلاقة بين الوكالة وعميلها على اعتبار أن الوكالة قدمت له خدمات متعددة وبالتالي يرجح الدور الرئيسي أي دور الوكيل على الدور الثانوي النقل أو الإطعام.[23]

وعليه ، يرتكز التكييف الموحد على الالتزام الرئيسي الذي تتحمله الوكالة وبالتالي قد يكون العقد المبرم بينها وبين العميل عقد مقاولة إذا قامت بتنظيم الرحلة وإدارتها، أو بيعا حين تقوم ببيع وتسويق رحلات منظمة سلفا أو نقلا عندما تقدم خدمة النقل.

ونستخلص في الأخير أن التكييف المركب قد لا يكون مرغوبا فيه لأنه يقتضي تطبيق أحكام أكثر من عقد حيث يمكن أن تعد الوكالة وكيلا عن زبونها كما يمكن أن تعد في علاقة أخرى تربطها معه ناقلا، غير أن هذا التكييف المركب قد يكون أمرا لا بد منه، وهو ما دعا الفقه إلى تبني هذا التكييف المركب ولكن على سبيل الاستثناء فقط. وقد أخذ القضاء الفرنسي بالتكييف المركب لعقد رحلة لزوجين إلى أمريكا الجنوبية عبر البحر والتنقل بين دول القارة برا وجوا، فرأت محكمة استئناف باريس أن الوكالة تصرفت بصفة مزدوجة: كناقل بحري وكوكيل عن الزوجين فيما يخص التنقل عبر مختلف دول القارة وطبقت على العلاقة بين الطرفين أحكام عقد النقل وعقد الوكالة[24].

## المبحث الثاني: معالم حماية السائح اتجاه وكالة السياحة والسفر

تبدو الحماية التي أحاطها المشرع الجزائري بالسائح في الا لتزامات المتعددة التي فرضها على و كالة السياحة والسفر والتي تتباين بحسب الدور الذي تقوم به، ذلك أن الالتزامات التي تتحملها الوكالة وهي تؤدي دور الوكيل عن السائح هي غير تلك التي تقع على عاتقها وهي تتصرف كمقاول سياحي . كما تظهر تلك الحماية التشريعية في تنوّع مسؤوليتها اتجاه زبائنها إذ تتراوح بين الشخصية والغيرية.

### المطلب الأول: التزامات وكالة السياحة والسفر

تختلف التزامات وكالة السياحة والسفر بحسب تصرفها كوكيل فقط، أو كمقاول أو بائع للخدمات السياحية.

#### الفرع الأول: التزامات الوكالة باعتبارها وكيلا أو وسيطا

تنطبق على وكالة السياحة صفة الوكيل متى اقتصر دورها على القيام بالحجز أو تنظيم رحلات بناء على طلب الزبائن. وبالرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني نجد أن التزامات الوكالة باعتبارها وكيلا هي:

**أولا:** على اعتبار أن عقد الوكالة هو عقد بمقتضاه يفوض شخص شخصا آخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل وباسمه فإنه يقع على وكالة السياحة ألا تخرج على ما تم الاتفاق عليه في عقد الوكالة عقد الرحلة وأن تلتزم بحدود ما أوكل إليها من قبل موكلها[25] السائح.

ففي مجال الحجز يقع على الوكالة إجراء الحجز وإبلا غ العميل بالنتيجة المتوصل إليها، فإما أن تجري الحجز وتؤكده وإما حصلت على حجز ولكن غير مؤكد ووضعت العميل على قائمة الانتظار ويقع على الوكالة تنبيه العميل بتأكيد الحجز قبل الرحلة وإلا حق للناقل إلغاء الحجز، ويكون بذلك الوكالة مسؤولي ة اتجاه العميل عن عدم تنبيهه بتأكيد الحجز قبل الرحلة.

**ثانيا:** تلتزم وكالة السياحة بوصفها وكيلا وهي تنفذ التزاماتها ببذل عناية الرجل العادي [26]، وتكون مسئولة الوكالة في هذا الفرض مسؤولية شخصية عن أخطائها المرتكبة في تنفيذ التزاماتها المترتبة عن عقد الوكالة لاسيما فيما يخص بذل الهمة الواجبة في البحث والتحري عن مقدم الخدمة المناسب والقادر على تلبية طلب العميل [27]، ولا تسأل الوكالة عن عدم تنفيذ مقدمي الخدمات الذين تعاقدت معهم باسم ولحساب الزبون لالتزاماتهم إزاء هذا الأخير، وذلك في الرحلات المنظمة بناءا على رغبة وطلب العميل.

أما فيما يخص الحجز: تلتزم الوكالة ببذل عناية في إجراء الحجز لأنها لا تعلم وقت طلب الحجز، ومدى توافر المقعد في اليوم والوقت والرحلة المطلوبة. أما تأكيد الحجز فيعد التزاما بتحقيق نتيجة لأنه لا تدخل فيه اعتبارات خارجة عن إرادة الوكالة.

**ثالثا:** تلتزم الوكالة أيضا بأن توافي العميل بالمعلومات الضرورية أثناء تنفيذها للرحلة بدرجة تقدمها في تنفيذها لالتزاماتها وذلك حتى يتمن العميل من أن يتتبع سير أعمال التوسط ويتأكد من بذل الوكالة للعناية المطلوبة لأجل ذلك.[28]

## الفرع الثاني: التزامات الوكالة باعتبارها مقاول أو بائعا في الرحلات الشاملة المقترحة من قبلها

يتم تكييف عقد الرحلة بأنه عقد مقاولة أو بيع حينما تتولى الوكالة تنظيم الرحلات الشاملة [29] **voyage à forfait** التي يدخل في مفهومها **كل الرحلات الجماعية المنظمة سلفا والتي تعلن عنها وكالات السياحة والسفر وتدعو الجمهور للاشتراك فيها مقابل مبلغ إجمالي يشمل النقل والإقامة وغيرها من الخدمات السياحية**[30].

وأهم الالتزامات التي تقع على عاتق وكالة السياحة والسفر باعتبارها منظمة للرحلات الشاملة ما يلي:

### أولا: الالتزام بالإعلام

كون العميل مستهلكا يجعله شخصا جديرا بالحماية، وأهم مظاهر هذه الحماية هي فرض الالتزام بالإعلام في جانب الوكالة الذي يعكس مبدأ حسن النية في العقود ويوحي بمبدأ التعاون بين المتعاقدين.

الالتزام بإعلام السائح مصدره وأساس وجوده القضاء، قد تبنته مختلف التشريعات: التوجيه الأوربي لعام **1990** والقانون الفرنسي لعام **1992** كذلك القانون الجزائري **06/99.** وتتفق هذه التشريعات على اختلافها حول تقرير هذا الالتزام من خلال البيانات الواجب توافرها في المنشورات والكتيبات التي تعرض الوكالة بواسطتها الرحلة على الجمهور[31]، وتلك الواردة في عقد الرحلة.

أما عن البيانات التي يجب أن يعلم بها العميل قبل التعاقد والتي غالبا ما تتضمنها المنشورات المعلن عنها فتتمثل في: الجهة المقصودة في الرحلة، وسائل ومميزات وفئات وسائل النقل المستخدمة، كيفية الإيواء، موقعه، فئاته مستويات الراحة فيه مميزاته، تصنيفه السياحي، الوجبات الغذائية المفروض تقديمها، خط الرحلة، الوثائق الإدارية والصحية المطلوبة في الرحلة، الحد الأدنى من للسياح للقيام بالرحلة وإلا تم الإعلان عن إلغائها **21** يوما قبل الموعد المقرر لبدئها.

وفيما يخص المعلومات التي من حق العميل الإطلاع عليها أثناء التعاقد - إذ يجب على الوكالة تزويده بمستند يُثبت عقد الرحلة [32] - فهي: اسم وعنوان منظم الرحلة واسم وعنوان مقدمي الخدمات السياحية إلى جانب تحديد شركة التأمين التي تغطي مسؤولية الوكالة، إعلامه تفصيلا عن الخدمات السياحية المقدمة طوال الرحلة، حقوق والتزامات السائح والوكالة، لاسيما بشأن السعر ومراجعته وإجراءات التسديد وكذا إلغاء الرحلة والالتزام بإعلام السائح قبل بدء الرحلة[33].

## ثانيا: الالتزام بضمان السلامة:

تقضي المادة **18** من القانون رقم **06/99** بأنه: "يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تتخذ جميع الاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها."

وينبثق الالتزام بضمان السلامة الذي يقع على عاتق الوكالة عن الالتزام بضمان السلامة الذي يلتزم به مقدمو الخدمات من فندقة ونقل. فلا شك الإقامة أن تشكل جزءا لا يتجزأ من الرحلة الشاملة، حيث تلتزم الوكالة في إطار ذلك بإيواء السياح أو حجز الغرف في المؤسسات الفندقية طبقا للمادة **4** من القانون **06/99**، فيقع على عاتق هذه المؤسسة مقدمة خدمة الإقامة الالتزام بسلامة النزيل السائح وحمايته تنفيذا للعقد المبرم بينها وين الوكالة وكذلك الشأن بالنسبة لخدمة النقل حيث يلتزم الناقل في جميع وسائط النقل بضمان سلامة الراكب. فمادام أن وكالة السياحة والسفر قد تولت تنظيم الرحلة بأكملها وبكافة

خدماتها من نقل وإقامة وزيارات سياحية وأثرية ودعت الزبون للاشتراك فيها فإن هذا الأخير يعهد بنفسه إلى الوكالة، وعلى الرغم مما يوفره الالتزام بالإعلام من طمأنينة له، إلا أنه يبقى غير عالم بما يمكن أن يوفره له مقدمو الخدمات، الذين غالبا ما يجهلهم، من أمن وسلامة. مما يلقي بتبعة ذلك كله على الوكالة باعتبارها مهنيا محترفا تنظيم الرحلات الشاملة.

ويتجه الفقه والقضاء الحديثين إلى الإضفاء على التزام وكالة السياحة نفس طبيعة التزام مقدمي الخدمات أنفسهم فإن أصيب السائح أثناء النقل كان التزام الوكالة بضمان السلامة التزاما بتحقيق نتيجة، فضلا عن أن الوكالة وهي تنظم الرحلة تعد مقاولا والمقاول يتحمل التزاما بتحقيق نتيجة في إتمام العمل الذي كلف به.

## ثالثا: الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات و مراقبتهم:

تلتزم الوكالة قبل التعاقد مع الزبون بأن تجتهد في اختيار مقدمي الخدمات الذين سينفذون إلى جانبها عقد الرحلة، فيما تلتزم أثناء تنفيذ هذا العقد بالسهر على التنفيذ الجيد له من خلال مراقبتها لمقدمي الخدمات في أثناء ذلك. ولا شك أن الالتزام الثاني يكون يسيرا إن هي حرصت على الالتزام الأول.

### أ. حسن الاختيار:

تتعامل الوكالة في إطار الرحلات الشاملة مع محترفي السياحة الذين ينفذون كل أو معظم مراحل الرحلة ولا شك أنه يتوفر لها من الإمكانيات ما يتيح لها اختيار ذوو الكفاءات والأشخاص الذين ترى فيهم القدرة على تنفيذ الرحلة على أحسن وجه كالناقل، المؤسسة الفندقية، المرشد السياحي، صاحب المطعم.

ويكتسي هذا الالتزام طبيعة الالتزام ببذل عناية ولا يرقى إلى حد تحقيق نتيجة، وهو موجود أيضا ضمن التزامات الوكالة باعتبارها وكيلا طبقا للمادة **2/580** من القانون المدني الجزائري.

ففي دعوى تعاقد المدعي مع وكالة السياحة على رحلة شاملة إلى "جزر الكناري" وكان من ضمنها إقامة في الفندق ل ثمان ليالي ، ولكن بوصوله إلى هناك ظهر أنه ليس هناك غرف شاغرة، فثبت أن الفندق يتبع سياسة الحجز فوق طاقته ويحيل الحجز الزائد على فنادق أخرى مقابل عمولة يتلقاها منها، فقُضي بمسؤولية الوكالة لعدم اختيار مقدم خدمة مناسبة وقادر على تنفيذ العقد[34].

ب. **مراقبة مقدمي الخدمات:**

بعد أن تحسن الوكالة اختيار مقدمي الخدمات المناسبين لتنفيذ الرحلة يجب عليها حماية لزبونها ومن ثم حماية لمركزها أن تتبع التنفيذ الحسن والجيد لعقد الرحلة ويعرف هذا الالتزام بالالتزام بضمان السير الحسن للرحلة **obligation d'assurer le bon déroulement de voyage**

وقد أشار المشرع الفرنسي إلى هذا الالتزام بشكل صريح و اعتبره التزاما بتحقيق نتيجة وذلك من خلال المادة **23** من القانون الصادر في **1992/7/13** التي نصت على أن: "كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر الأعمال المشار إليها في المادة الأولى مسئول بقوة القانون في مواجهة المشتري عن حسن تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد سواء كان تنفيذ هذه الالتزامات منوط به شخصيا أو بواسطة الغير من مقدمي الخدمات".

على الرغم من أن المشرع الجزائري لم يشر لهذا الالتزام بشكل صريح فإنه يبدو أنه مفروض ضمنيا بمقتضى طبيعة عقد الرحلة كما أنه يستفاد من حكم المادة **21** من القانون رقم **06/99** التي تعتبر الوكالة مسئولة عن كل ضرر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها.

ولكننا نرجو في هذا الإطار في سبيل تعزيز مركز مستهلك الخدمات السياحية في الرحلات الشاملة أن يتدخل المشرع الجزائري ويلزم الوكالة بأن تعين على رأس كل مجموعة مسافرة مُمثّلا عنها ـ وليس مرشدا فقط ـ يسهر على مراقبة تنفيذ الاتفاقات التي عقدتها الوكالة مع مقدمي الخدمات لصالح السائح، حتى يضمن هذا الأخير الانتفاع من تلك الخدمات وتحقيق المتعة المرجوة من الرحلة[35].

وتلتزم الوكالة بالمساعدة في تسخير كافة إمكاناتها لتقديم عون سريع للعميل كتزويده في حالة إصابته بالأدوية ومختلف العلاجات التي لا تتواجد حيث يكون أو بتذاكر السفر لضمان عودة سريعة لأرض الوطن [36]. ويجد هذا الالتزام مجالا للتطبيق في حالة حدوث كوارث طبيعية مثل الزلزال الذي ضرب جنوب شرق آسيا حيث توجب على الوكالات أن تمد يد العون للسياح الذين كانوا هناك.

## المطلب الثاني: ازدواجية مسؤولية وكالة السياحة و السفر

تقوم المسؤولية الشخصية للوكالة إذا ما أخلت بالالتزامات التي يفرضها عليها عقد الوكالة أو عقد الرحلة بحسب الحالة، فيما يستدعي لجوء الوكالة إلى

الاستعانة بمقدمي الخدمات المرتبطة بعقد الرحلة تنفيذا لهذا العقد تحقق مسؤوليتها عن تقصير هؤلاء في أداء تلك الخدمات.

## الفرع الأول: المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة والسفر

تتعهد الوكالة شخصيا بتنفيذ الالتزامات الملقاة على عاتقها، مما يؤدي، بمفهوم المخالفة، في حالة إخلالها بهذه الالتزامات إلى نشوء مسؤوليتها عن ذلك مسؤولية شخصية سواء تعلق الأمر بالالتزامات التي تتحملها كمقاول، أو بالالتزام بالحجز الذي تتحمله بوصفها وكيلا.

### أولا: المسؤولية الشخصية للوكالة حين تنظيمها رحلةً شاملة:

إذا ما تولت وكالة السياحة إعداد وتنظيم رحلة شاملة وعرضها على الجمهور فإن مسؤوليتها إزاء السياح المنتفعين منها تكون مسؤولية قانونية أو مسؤولية بقوة القانون، وهو ما أكده المشرع الجزائري ضمن نص المادة **21** من القانون رقم **99-06** التي تقضي بأن "تكون الوكالة مسئولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها..".

ويبدو أن المشرع الجزائري قد تأثر في هذا التكييف بنظيره الفرنسي الذي نص في المادة **23** من القانون رقم **92- 645** المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والسفر المادة **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 السياحية.

ومجال هذه المسؤولية المفترضة ينحصر في علاقة الوكالة بعملائها ولا يتعدى إلى علاقة هؤلاء بمقدمي الخدمات السياحية حيث تكون مسؤوليتهم عقدية أو تقصيرية عند غياب عقد بين الطرفين، ولا إلى علاقة الوكالة بمقدمي الخدمات أين المسؤولية عقدية ولكن غير مفترضة[37].

وترتيبا عن ذلك، قد يتعرض السائح خلال رحلته السياحية إلى ضرر جسماني **خلال فترة النقل** فتكون وكالة السياحة مسئولة عن الإخلال بضمان سلامة السائح **باعتبارها ناقلا** ، وهو التزام بتحقيق نتيجة، متى كانت مالكة لواسطة النقل أو كانت مستأجرة لها وكان لها حق الإشراف عليها، أو **باعتبارها مقاولا** إذا أساءت اختيار مقدم الخدمة السياحية ناقلا كان أو مؤسسة فندقية أو أي شخص تلجأ إليه الوكالة في سبيل إتمام رحلتها السياحية. كما قد يترتب

الضرر الجسماني **خلال فترة الإقامة** وتكون الوكالة مسئولة عن كل ضرر يلحق السائح في هذه الحالة سواء كانت هي من تولت تنظيم الرحلة أو كانت الرحلة بناءا على طلب الزبون ولكنه تنازل للوكالة عن مهمة اختيار الفندق وكلفها بذلك. ولا تسأل الوكالة عن أضرار الإقامة إذا ما اقتصر دورها على الوساطة في الحجز في فندق اختاره السائح مسبقا.

كما تسأل وكالة السياحة مسؤولية شخصية عن الأضرار اللاحقة بأمتعة السائح في الرحلات الشاملة على اعتبار أنها تتكفل بها وتتولى حراستها حين تنقلها إلى غرفهم بالفندق حيث تلتزم الوكالة بالتزامات المودع لديه طبقا لعقد الوديعة [38]، وبالنظر إلى أن الوديعة في هذه الحالة هي بأجر محسوب ضمن الثمن الإجمالي للرحلة فإن التزام الوكالة لا يعدو أن يكون التزاما ببذل عناية طبقا للمادة **2-592** من القانون المدني.

## ثانيا: المسؤولية الشخصية للوكالة حينما تتصرف كوكيل لاسيما بشأن عملية الحجز

لا يبدو موقف المشرع الجزائري واضحا بشأن مسؤولية الوكالة بشأن عمليات الحجز لصالح العملاء، ولكن بالرجوع إلى القواعد العامة نجد أن وظيفة الوكالة في هذه الحالة كما سبق بيانه ضمن التزامات وكالة السياحة باعتبارها وكيلا تخضع لعقد الوكالة النصوص عليه في المواد **575** وما يليها من القانون المدني وبالتالي لا تكون وكالة السياحة مسئولة إلا في ضوء الالتزامات التي يرتبها عقد الوكالة لا أكثر.

وهذا على خلاف المشرع الفرنسي الذي كان موقفه صريحا في المادة **24** من القانون رقم **92- 645** المنظم لنشاط وكالات السياحة بوضعه استثناءا على المسؤولية المفترضة لوكالات السياحة وذلك حينما يتعلق الأمر بحجز وبيع تذاكر السفر حيث تكون المسؤولية قائمة في هذه الحالة على الخطأ الواجب الإثبات؛ ففي قضية رفعها ثلاثة س يلّح على وكالة سياحة فرنسية بسبب تغيير في مواعيد الإياب مما كلفهم مصاريف إضافية للإقامة وذلك بعد أن اشتروا من هذه الوكالة ثلاثة تذاكر ذهاب وإياب إلى جزر موريس، فقضت محكمة باريس الابتدائية بأن الوكالة مسئولة 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[39].

## الفرع الثاني: المسؤولية الغيرية لوكالة السياحة و السفر

غالبا ما يتدخل في تنفيذ عقد الرحلة مقدمو الخدمات السياحية التي التزمت الوكالة بتوفيرها لزبائنها من نقل وإقامة وجولات سياحية وزيارة للمواقع الأثرية وغيرها، وذلك أمام عجز الوكالة عن تنفيذ هذه الخدمات بمفردها. فهي تُحل الغير محلها في أداء كل أو جزء من الخدمات السياحية. وهو ما ينبأ بإمكانية قيام مسؤوليتها عن فعل الغير. إذ من المتوقع أن يحصل تأخير في النقل، أو أن تكون حُجر الفندق محجوزة عن آخرها، أو ألاّ تتم الإقامة على الوجه المتفق عليه أو أن يتم إلغاء الرحلة السياحية.

وحكم هذه المسؤولية تشير إليه القواعد العامة حيث تقضي المادة **2/178** من القانون المدني بجواز اشتراط الإعفاء من المسؤولية الناجمة عن غش أو خطأ جسيم يقع من أشخاص يستخدمهم المدين لتنفيذ التزامه. وبمفهوم المخالفة يكون المدين مسؤولا كقاعدة عامة عن أخطاء هؤلاء ولا يجوز له اشتراط الإعفاء من المسؤولية عن أفعالهم. وتأكد على هذه المسؤولية الغيرية في ما يتعلق بعقد الرحلة المادة **21** من القانون **06/99** التي تنص على مسؤولية الوكالة عن كل ضرر يتعرض له الزبون لعدم تنفيذها الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وعن كل ضرر يتسبب فيه أي مقدم خدمة تلجأ له الوكالة عند تنفيذ الخدمات المتفق عليها.

وحتى تتحقق مسؤولية الوكالة عن أفعال مقدمي الخدمات لا بد من تحقق الشروط المسؤولية التالية:

**1.** وجود عقد رحلة صحيح حتى تكون المسؤولية عقدية لا تقصيرية،

**2.** أن يكون الأشخاص المكلفين بتنفيذ الالتزامات من قبيل الغير بالنسبة للوكالة أما إذا كانوا من تابعيها فما هم إلا امتداد للوكالة كأن تكون الوكالة مالكة لفندق بقيم به سياحها وتسأل عن ذلك مسؤولية عقدية شخصية وليس مسؤولية تقصيرية بمفهوم مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعه وذلك لوجود عقد، كما أنه لا مجال لمسؤوليتها العقدية عن عمل الغير ذلك أن منفذ الالتزام ليس من قبيل الغير هنا بل من مستخدمي الوكالة.

**3**. أن تكون الوكالة قد نفذت التزامها بحسن الاختيار والرقابة وبالرغم من ذلك أساء الغير تنفيذ الخدمة مما ألحق ضررا بالعميل، لأنه في حالة سوء الاختيار تقوم المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة.

ولا مجال للحديث عن المسؤولية الغيرية إذا تصرفت الوكالة كوكيل فقط فمسؤوليتها شخصية في هذا الفرض القيام بالحجز أو القيام ب تنظيم رحلة بناءا على طلب العملاء.

أما إذا تصرفت الوكالة كمقاول أجازت لها المادة **564** من القانون المدني أن توكل إتمام العمل كله أو في جزء منه لمقاول فرعي، ولكنها اعتبرت المقاول الأصلي مسئولا عن أفعال المقاول الفرعي مسؤولية عقدية عن فعل الغير. فالوكالة ـ المقاول الأصلي ـ مسئولة أمام السائح ـ رب العمل ـ عن أخطاء مقدمي الخدمات ـ مقاولون فرعيون ـ الذين أوكلت لهم تنفيذ الخدمات السياحية من نقل وإقامة وإطعام.

وقد حكم بمسؤولية الوكالة عن أفعال مقدمي الخدمات الذين تعهد إليهم تنفيذ كل أو جزء من عقد السياحة: فثبتت مسؤولية الوكالة في حالة سقوط سائح في مصعد آلي في الفندق [40]، أو سقوطه في حفلة نظمها فندق كان يقيم فيه وفقا لعقد سياحة مبرم مع وكالة **fram** التي يقع عليها واجب السهر على التنفيذ الحسن للإقامة في الفندق مقدم الخدمة وتكون مسئولة بقوة لقانون في حالة تضرر السائح[41].

وعليه، يكون على السائح المتضرر إثبات الالتزام دون إثبات الخطأ الذي يعتبر مفترضا في هذه الحال، وفي المقابل يكون على الوكيل إثبات السبب الأجنبي القوة القاهرة أو خطأ السائح أو فعل الغير ليتخلص من المسؤولية.

ولا شك أن رجوع العميل على الوكالة يجنبه مشقة الرجوع على مقدمي الخدمات بدعوى المسؤولية التقصيرية أو بالدعوى غير المباشرة التي يرفعها السائح باسم وكالة السياحة، كما أنه من الشائع أن تكون الوكالة أقرب إليه من حيث الاختصاص القضائي.

ويبقى للوكالة حق الرجوع على مقدم الخدمة بالتعويض الذي دفعته لزبونها المضرور شريطة أن يثبت صدور خطأ عن مقدم الخدمة لأن المسؤولية بقوة القانون لا مجال لها إلا في إطار علاقة السائح المتضرر بالوكالة المسؤولي ة، أما مسؤولية الأشخاص الذين تستعين بهم من ممتهني تقديم الخدمات اتجاهها فهي مسؤولية تقتضي وجود خطأ يرتكبه مقدم الخدمة تتولى إثباته الوكالة وذلك تفاديا

للدعاوى الكيدية التي قد تستعمل لاسترجاع مبالغ التعويض المدفوعة للسائح المضرور.

## الخاتمة

انتهينا من خلال العرض المتقدم إلى أن الطبيعة المركبة هي ما تتميز بها العلاقات العقدية القائمة بين وكالة السياحة والسفر وزبائنها، وهو ما أضفى تبعا لذلك تنوعا وتعددا في التزاماتها اتجاههم والتي تباينت من حيث طبيعتها بين الالتزام ببذل عناية والالتزام بتحقيق نتيجة، ورتّب بالنتيجة ـ ازدواجا في مسؤوليتها التي تراوحت بين الشخصية والغيرية؛ حيث تكون الوكالة مسئولة مسؤولية الشخصية بالنظر لكونها طرفا متعاقدا سواء في عقد الوكالة باعتبارها وكيلا أو في عقد الرحلة باعتبارها مقاولا أو بائعا، أما مسؤوليتها الغيرية أو مسؤوليتها عن فعل الغير من مقدمي الخدمات الذين تلجأ إليهم الوكالة في سبيل تنفيذ عقد الرحلة فلا يخرج نطاقها عن الرحلات الشاملة التي تتصرف فيها الوكالة بصفتها مقاولا أو بائعا، ولا مجال للحديث عن هذا النوع من المسؤولية حين تتصرف الوكالة كوسيط فقط.

ولعل أهم التزامين يتمحور حولهما عقد الرحلة بالخصوص ويكرسان الحماية القانونية للسائح مما يستدعي تشديد أحكامهما كونهما أكثر الالتزامات إخلالا وإثارة للنزاع هما: الالتزام بالإعلام باعتباره الباعث والمحفز على إبرام العقد السياحي، والالتزام بالسهر على تنفيذ الخدمات السياحية المتفق عليها باعتبارها غاية السائح ومجال تحقق تسليته وترفيهه مع ضرورة تبني المسؤولية الموضوعية لوكالات السياحة في هذا الشأن، هذه المسؤولية التي أضحت تطغى على جميع العلاقات التي يكون أحد أطرافها مهني متخصص.

وما من شك أن من شأن ذلك أن يبعث الثقة في جمهور السياح فيزيد من إقبالهم على الوكالات السياحية، ويدفع بعجلة نمو السياحة في الجزائر التي تعد عمادا من أعمدة الاقتصاد الوطني.

# الهوامش

**1** -القانون رقم **06/99** المؤرخ في **1999/04/04** يحدد القواعد العامة التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار. ج ر **1999/24.**

**2** -ينطبق وصف المهني على وكالة السياحة والسفر على اعتبار أن المهني "هو كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس نشاطا بغرض توزيع إنتاج أو أداء خدمات. " أنظر: علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، الجزائر، **2000**، ص **16**.

**3** -المادة **3** من القانون **06/99.**

**4** -المادة **4** من القانون **06/99.**

**5** -لمادة **14** من القانون **06/99.**

**6** -ا لمادة **5**[1] من القانون **06/99.** وقد استحدث المرسوم التنفيذي رقم **185/10** المؤرخ في **14** يوليو **2010** المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم **48/2000** المؤرخ في **2000/03/01** المحدد لشروط وكيفيات إنشاء وكالة السياحة والسفر واستغلالها، دفترا للشروط يرفق مع الرخصة التي يمنحها وزير السياحة (المادة **15** مكرر من المرسوم) والتي حددت مدتها بثلاثة سنوات بعد أن كانت غير محدودة (المادة **15** منه). ويشير دفتر الشروط في القسم الثاني منه التمحور حول واجبات الوكالة اتجاه الزبون إلى **واجب الإبرام التلقائي لعقد السياحة والأسفار مع كل زبون متكفل به.**

**7** -المادة **16** من القانون **06/99.**

**8- "Variété juridique des contrats conclus par les agences de voyages." V: R. Rodiére, droit des transports, Dalloz, Paris,1977, p 387.**

**9- Pierre Py, Agences de voyage, Rep. Com. Dalloz, 1997, p 19.**

**10** –قضت محكمة النقض الفرنسية في **1935/11/14** باعتبار الوكالة مجرد وكيل، على الرغم من تنظيمها لرحلة شاملة، كونها لم تتول الرقابة والإشراف على وسيلة النقل، ومن ثم فهي لا تحوز صفة الناقل حتى تسأل عما لحق السياح من أضرار. أنظر: **Pierre Py, Ibid , p15**

**11** -هي عمل تجاري بحسب الموضوع طبقا للمادة **8/2** من القانون التجاري الجزائري: كل مقاولة لاستغلال النقل والانتقال".

**12- M. Guichnard, les agences de** voyages **face à la réglementation des tarifs aériens, RFDA, 1984, p 16, R. Rodiere, op.cit, p 334.**

**13** –أبو زيد رضوان، قانون الطيران التجاري، دار النهضة، القاهرة، ص **261.**

**14- C.A. Paris, 2 oct. 1981, RFDA, 1982, p91**

**15- Le phare, Le crash du charter égyptien relance le débat sur la sécurité des voyageurs, n 59, mars 2004, p 40.**

**16- « contrat d'entreprise intellectuelle ». V : R. Rodiére, op. cit, p 388.**

**17- Ciyé par :Pierre Py, Op.cit, p17.**

**18** -رأينا في هذا الصدد أن القضاء الفرنسي اعتبرها من عقود الوكالة فقط مثلها مثل التوسط في حجز تذاكر السفر وحجرات الفنادق.

**19- R.Rodiere, Op.cit, p 387.**
**20 -Pierre Py, Op.cit, p18.**
**21- Pierre Py, Op.cit, p17.**
**22 -Pierre Py, Op.cit, p20.**
**23- Pierre Py, Op.cit, p 21 .**

**24** -أشرف جابر السيد، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانون المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، **2000**، ص **45** وما يليها.

**25** -طبقا للفقرة الأولى من المادة **575** من القانون المدني الجزائري.

**26** –المادة **576** من القانون المدني الجزائري.

**27** –المادة **2/508**

**28**- طبقا للمادة **577** من القانون المدني الجزائري.

**29** – المادة **14** من القانون **06/99.**

**30** –كذلك الشأن بالنسبة لمعاهدة بروكسل لعام **1970** المتعلقة بعقد الرحلة التي فرقت بين دور الوكالة كوسيط ودورها كمنظم للرحلة طبقا للمادة **1/2** منها.

**31** –تنص المادة **17** مكرر من المرسوم التنفيذي رقم **10/ 186** على أنه يتعين على وكالة السياحة والأسفار في إطار نشاطاتها...نشر منشورات وكتيبات ودعائم أخرى، مكتوبة ورقمية، بصفة دورية لبيع مختلف المنتجات والدورات السياحية لـ "مقصد الجزائر".

**32** –تقضي المادة **16** من القانون **06/99** بأن: " يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات الأطراف و يوافق عليه الزبون."
كما يؤكد دفتر الشروط النموذجي الملحق بالمرسوم التنفيذي رقم **196/10** واجب الإبرام التلقائي لعقد الرحلة مع كل زبون متكفل به ورتبت المادة **17** مكرر **5** جزاء سحب الرخصة في حالة مخالفة هذا الواجب.

–**33**طبقا للمادة **14** من القانون **06/99** التي عرفت عقد السياحة واشترطت أن يشتمل على بيان طبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين والسعر ومراجعته وتسديده وشروط بطلان وفسخ العقد، والمادة **16** التي أوجبت أن يثبت ذلك كله بمستند مسلم للزبون. والبيانات المشار إليها أعلاه يتضمنها عقد الرحلة المقدم من قبل وكالات السياحة الجزائرية لعملائها.

**34- Gedrie Guyot, op. cit , p 63 .**

**35** –بال رجوع إلى المرسوم التنفيذي رقم **224/06** المؤرخ في **21** يونيو **2006** المحدد لشروط ممارسة الدليل في السياحة وكيفيات ذلك نجد أن هذا الأخير وفقا للمادة **26** منه ملزم بمسك دفتر الاحتجاجات المرقم والمؤشر عليه من طرف مصالح وزارة السياحة ووضعه تحت تصرف السياح، فضلا عن تمثيله لوكالة السياحة لدى السياح عند استيفاء إجراءات السفر والوصول إلى الخدمات التي تهم وصولهم وتنقلهم. ورغم ذلك يظل دوره محدودا إذ أن تدخله لا يتعدى الجانب التنظيمي الذي يربطه بوزارة السياحة، على خلاف ممثل الوكالة الذي يعد تابعا لها ويلتزم في إطار وظيفته الأساسية بمراقبة حسن أداء مقدمي الخدمات السياحية. هذا

فضلا عن أن المرشد أو الدليل السياحي يعتبر في حد ذاته من مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم الوكالة في الرحلة السياحية.

**36-** نص المشرع الجزائري صراحة على الالتزام بالمساعدة في المادة **6/4** من القانون **06/99** التي تنصّ على وجوب استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.

**37- T.G.I Paris ; 25 novembre 1999. V : www. jurisques.com**

**38-** أنظر المواد من **591** إلى **595** من القانون المدني الجزائري.

**39- Voir le site: www.jurisques.com**

**40- Cass. Civ 3 / 05 / 2000 . www.jurisques.com**

**41- Cass. Civ 12 / 01 / 1999. www.jurisques.com**