34.18.816

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم و البحث العلمي

جامعة أبي بكر بلقايد-تلمسان-

كلية الحقوق

الروابط القانونية بين وكالات السياحة و السفر و العملاء

مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون النقل

من إعداد الطالبة

ڤماز ليلى إلدياز

تحت إشراف الأستاذ

الدكتور: كحلولة محمد

أعضاء اللجنة

***الأستاذ:قلفاط شكري –أستاذ التعليم العالي.....رئيسا**

***الأستاذ :كحلولة محمد– أستاذ التعليم العالي.....مشرفا**

***الأستاذ:بن عمّار محمد– أستاذ التعليم العالي.....مناقشا**

***الأستاذ:بن حمو عبد الله –أستاذ التعليم العالي..... مناقشا**

السنة الجامعية :2003-2004

الإهداء

أهدي ثمرة مجهودي

إلى

أعز ما لدي في الوجود

إلى من لم تبخل عليّ بدعائها

والدتي العزيزة

إلى

من أضاء لي دربي و أعانني

والدي الحبيب

إلى

إخوتي الأعزاء

إلى

زوجي

وإلى

ابنتي الغالية أنفال

كلمة شكر:

أتقدم بخالص شكري و امتناني إلى
المشرف على رسالتي الأستاذ الفاضل
كحلولة محمد لتوجيهاته القيمة التي
ساعدتني في إنجازي بحثي. كما أتقدم
بفائق احتراماتي وتشكراتي إلى
الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة
المناقشة.

المقدمة:

أصبحت السياحة اليوم قطاعا ذو أهمية كبرى في الإقتصـــاد العالمي،حيـــث أصـــبح الأشخاص يعتبرونها احتياجا أساسيا، كونه يسمح لهم بالترفيه و التعـــرف علـــى بلـــدان و ثقافات أخرى. في هذا الإطار نجد لوكالات السياحة والسفر مستقبلا واعدا بالنظر إلى الدور الذي تلعبه في ترقية و تسويق الخدمات السياحية، و التي تتطلـــب خبـــرة مهنيـــة و فنيات تقنية و إشهارية، خاصة إذا علمنا أن إحصائيات المنظمة العالمية للسياحة تشـــير إلى أن نسبة السياح الذين يلجؤون في أسفارهم إلى خدماتها تتراوح بين10% إلى 40% في البلدان المتطورة و هذا مؤشر هام قياسا بالتدفقات السياحية العالمية التي بلغت ســـنة 1998، 612 مليون سائحا. إضافة إلى ذلك فإن وكالات السياحة و الســـفر تلعـــب دورا أساسيا مباشرا في تنشيط السياحة الداخلية التي تنعكس إيجابيـــا علـــى تحريـــك مختلـــف القطاعات الإقتصادية و الإجتماعية الأخرى المرتبطة بها كقطاع النقل، باعتبـــار هـــذا الأخير جزء من عقد الرحلة. و قد تطورت هذه الشبكة خلال الثلاثينية الأخيـــرة بشـــكل كبير، و أصبح اليوم عدد الوكالات السياحية يفـــوق علـــى المســـتوى العـــالمي مـــائتي ألف(200.000) [1]وكالة، في حين يوجد منها 315 وكالة موزعة عبر التراب الـــوطني. خاصة وأن المشرع الجزائري عمل على تسهيل الإجـــراءات الإداريـــة اللازمـــة لفـــتح الوكالات السياحية من جهة، و من جهة أخرى سعى إلى تشديد الشروط المهنية و المادية المطلوبة لممارسة هذا النشاط، فألزم كل مترشح بأن يكون حاصـــلا علـــى مســـتوى تكويني، ووضع ضوابط قانونية للمخالفات و العقوبات المترتبة على ذلك، و هذا بهـــدف ترقية قطاع السياحة و حماية السائح من تلاعبات و احتيالات بعض الأشـــخاص الـــذين يزاولون هذه الحرفة دون أي تأهيل، و أحيانا دون الحصول علـــى الرخصـــة القانونيـــة الواجب حيازتها، كما أنه ألغى شرط الجنسية الجزائرية من أجل فتح المجال للإســـتثمار الأجنبي الذي له مميزات كثيرة، تتمثل على الخصوص في جلب التمويلات و الخبـــرات

[1] المنظمة العالمية للسياحة: www.world-tourisme.org

الأجنبية و تحسين مستوى الخدمات السياحية و تسويقها في الأسواق الدولية، و كذا خلق روح المنافسة بين الوكالات السياحية المحلية و الأجنبية .

و تعد وكالات السياحة و السفر مؤسسة تجارية منظمة للأسفار و للإقامات السياحية الفردية منها و الجماعية، و كل الخدمات المرتبطة بها و التي من شأنها تلبية حاجيات السياح المختلفة، إلا أنها تعتبر من نوع خاص بحيث لا تعرض في السوق منتوجا ماديا يمكن لمسه و معاينته بل إن السائح أو العميل يقتني على أساس الدعاية و الإشهار خدمة سياحية يدفع سعرها مسبقا و لا يتعرف عليها إلا في موعد و مكان استهلاكها، لذلك أحيانا- كما يحدث في مختلف القطاعات الإستهلاكية- قد يكون السائح ضحية للحوادث غير المتوقعة. في بعض الحالات 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 سينسى ذلك، لكن الأمر سيختلف إذا لم تقم وكالة السياحة و السفر بالحجز في الإقامة الفندقية أو أن الفندق لا يطابق الأوصاف التي جاءت في النشريات أو الوثائق الإعلامية لوكالة السياحة والسفر أو أيضا إذا لم تنفذ الوكالة النشاطات السياحية المعلن عنها.

و عليه فالعلاقات التي تربط الزبون بوكالات السياحة و السفر تعتمد بالدرجة الأولى على الثقة المتبادلة و مصداقية و قدرة 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 و السفر و مسؤوليتها، و كذا طبيعة العلاقة التي تربط بين هذه الوكالات و عملائها و كلها تنصب في إشكالية واحدة تتمثل في أنه، و في وقت اتسعت فيه نشاطات وكالات السياحة و السفر و تعددت علاقاتها بالعملاء، فإن الإصطدام بالتزامات هذه الوكالات و المسؤولية المدنية الناتجة عن مخالفتها أمر مؤكد، و الإشكال المطروح هو هل أن تشابك علاقات وكالات السياحة و السفر بالعملاء ينعكس على التزاماتها و بالتالي على مسؤوليتها، أم أنها تأخذ منحى واحد مهما كان تكييف طبيعة الروابط بينهما؟

و سنحاول الإجابة على هذه التساؤلات من خلال التطرق إلى ماهية عقد الرحلة للتعرف على خصائصه و التكييفات المختلفة له (فصل تمهيدي)، ثم إلى التزامات

وكالات السياحة و السفر في الرحلات الفردية ثم في الرحلات الشاملة (فصـــل أول)، لننتهي بدراسة المسؤولية المزدوجة لهذه الوكالات (فصل ثان).

الفصل التمهيدي: ماهية عقد الرحلة

إنّ الالتزامات الملقاة على عاتق وكالات السياحة و السفر اتجاه عملائها و ما ينجر عن مخالفة هذه الإلتزامات من مسؤولية، يحتم علينا التطرق إلى مصدر هذه الإلتزامات ومحدّد هذه الرابطة و المتمثل في عقد الرحلة، للتعرف على ماهيته و تبيان ما يتميز به من خصائص و تكييفات.

1- خصائص عقد الرحلة:

تنص المادة 14 من القانون رقم 99-06 المتعلق بنشاط وكالات السياحة و السفر: "يقصد بعقد السياحة و الأسفار[1] كلّ اتفاق مبرم بين الوكيل و الزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة و حقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد و مراجعة الأسعار المحتملة و الجدول الزمني و شروط بطلان العقد وفسخه" . حسب هذه المادّة فإنّ عقد الرحلة –والذي جاء تحت تسمية عقد السياحة والأسفار– يبرم بين وكالات السياحة و السفر[2] و الزبائن ، بموجبه تقوم هذه الوكالة بأداء خدمات للسائح مرتبطة بطبيعة نشاطها و المتمثل في تنظيم رحلات وإقامات فردية أو جماعية و كلّ الخدمات المرتبطة بها[3] و هذا بمقابل تحدّده الوكالة[4]. و تتمثل أهم الخدمات المرتبطة بنشاط وكالات السياحة و السفر في الجولات السياحية، التظاهرات الفنية و الثقافية و الرياضية، بيع التذاكر، الإيواء، مساعدة السياح، كراء السيارات.[5]

---

[1] القانون الجزائري رقم 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 و المحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة و الأسفار، الجريدة الرسمية عدد 24 لسنة 1999/04/07.

[2] إذا كان التشريع الجزائري قد أطلق على مثل هذه المؤسسة اصطلاح وكالة السياحة و الأسفار، فإننا نجد تشريعات أخرى تطلق عليها اسم الشركات السياحية مثل القانون المصري، كما فضلت تشريعات أخرى تسمية مكاتب السياحة و الأسفار مثلما فعل القانون الكويتي، و هي أشمل من تسمية وكالة السياحة و السفر التي توحي بأن دورها يقتصر على الوساطة في حين أنه يمكنها تنظيم رحلات شاملة.

[3] المادة 03 من القانون رقم 99-06 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة و الأسفار.

[4] المادة 15 من القانون رقم 99-06.

[5] المادة 04 من القانون رقم 99-06.و لم يورد المشرع الجزائري هذه الخدمات على سبيل الحصر، مما يعني إمكانية إضافة أعمال أخرى لوكالات السياحة و الأسفار تتصل بالسياحة و تخدم العملاء.

على هذا الأساس يكون تعريف عقد الرحلة كالآتي:" هو عقد بمقتضاه تلتزم وكالة السياحة و السفر بأداء خدمات للسائح تتمثل في تنظيم رحلات فرديّة أو جماعيّة و كلّ ما يرتبط بها من خدمات مقابل مبلغ مالي". انطلاقا من هذا التعريف يمكننا أن نستشف الخصائص التالية:

1/ *عقد الرحلة من عقود المعاوضة الملزمة لجانبين:* فهو عقد معاوضة، كون أن كل من المتعاقدين يأخذ مقابلا لما أعطاه، فتأخذ وكالة السياحة و السفر ثمنا في مقابل أداء الخدمات، و يستفيد العميل من هذه الخدمات مقابل ما يدفعه من ثمن[1]. و هو عقد ملزم لجانبين، ينشئ إلتزامات متقابلة في ذمة كل من وكالة السياحة و السفر و الزبائن[2]

2/*عقد الرحلة من عقود الإستهلاك:* إن التطور الإقتصادي و التكنولوجي و تزايد المنتوجات و الخدمات، و ما صاحب ذلك من تعاظم المخاطر التي تلحق بالأشخاص وبأموالهم، أدى إلى ظهور عقود جديدة و هي العقود الإستهلاكية، حيث يسمى أحد طرفيها مستهلكا و الثاني مهنيا، و قد عرّف القانون الجزائري المستهلك في المرسوم التنفيذي المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش على أنه "كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة، معدين للإستعمال الوسطي أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أوحاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به"[3]. و عليه فالمستهلك هو من يقتني منتوجا أويطلب خدمة لأغراض شخصية إشباعا لحاجاته، و من بينها خدمات السياحة والسفر. أما المهني فهو كل شخص –طبيعي أو معنوي- يمارس نشاطا بغرض إنتاج أو توزيع أو أداء خدمات[4].

---

[1] المادة 58 من القانون رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 و المتضمن القانون المدني الجزائري.

[2] المادة 55 من القانون المدني الجزائري.

[3] المدة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30-10-1990 و المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش.

[4] علي بولحية بن بو خميس-القواعد العامة لحماية المستهلك و المسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري- دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع-2000- الجزائر- ص 16

في هذا الإطار و نتيجة لتطور المواصلات، و رغبة الأشخاص في السياحة، و كذا حاجتهم للتنقل، فقد أصبح السفر موضوعا لاستهلاك جماعي[1]، و أصبح السائح طرفا ضعيفا أمام محترفي السياحة و النقل، و معرضا لخدمات سياحية رديئة، و أحيانا ملغاة وهذا ما أدى إلى ضرورة تنظيم العلاقة التعاقدية بين السائح و وكالات السياحة والسفر، من خلال تقرير حماية للسائح بتشديد إلتزامات هذه الوكالات، و من ثم مسؤوليتها باعتبارها مهنيا متخصصا في علاقتها بمستهلك الخدمات السياحية غير المهني حيث لم يشترط المشرع على المستهلك إثبات وجود الخطأ، بل فرض على المهني إثبات انعدام الخطأ من طرفه أو من هم تحت رعايته أو رقابته. و يتحقق ذلك عن طريق إلزام وكالات السياحة و السفر بإعلام السائح بجميع خصائص الخدمة المقدمة إليه قبل إبرام العقد، خاصة فيما يتعلق بالسعر بالإعلان عنه بصورة واضحة[2]، و في حالة ما إذا كان السعر لا يشمل إحدى الخدمات السياحية المقدمة، كان على الوكالة أن توضح ذلك وإلا اعتبر سعر هذه الخدمة مدفوعا من قبل السائح[3]، و إن كان قد خُوِّل لوكالة السياحة و السفر مراجعة السعر المتفق عليه بينها و بين العميل فإن ذلك لا يكون إلا بموجب بند وارد في العقد[4]. هذا بالإضافة إلى الإعلان عن الخدمات المقدمة، و وسائل النقل المستخدمة، و الحد الأدنى لعدد أفراد الرحلة الواجب توافره حتى لا يتم إلغاء الرحلة. وبالرغم من أن هذه المعلومات تساعد المستهلك على اتخاذ قراراته في اقتناء الخدمة السياحية، إلا أن وكالات السياحة و السفر قد تتعدى هذه الحدود لتعمّد تضليل المستهلك عن طريق المغالاة في إظهار الإختلافات بين الخدمات السياحية[5]، لذلك فإن أي إدلاء لبيانات كاذبة أو مضللة للعميل يعرضها للجزاء المنصوص عليه في المادة 45 من

---

[1] و إن كان هناك بعض الحالات لا يكون فيها هذا التكييف بالأمر الهين، فمثلا رجل الأعمال الذي يقوم بشراء تذكرة سفر عبر الطائرة لغرض أداء خدمات، فهل يعتبر مهنيا أو مستهلكا؟ : Lucie Desjardins- votre voyage se transforme en catastrophe- le journal du barreau- volume 30- numéro 11- 15 juin 1998-Canada

[2] المادة 55 فقرة 02 من الأمر رقم 95-06 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالمنافسة- جريدة رسمية عدد 09 لـ: 22 فبراير 1995.

[3] Jean Calais Auloy et Frank steinnetz- droit de la consommation- 5 eme édition- Dalloz- 2000-p : 269

[4] المادة 17 من القانون رقم 99-06 الجزائري المتعلق بنشاط وكالة السياحة و السفر و تقابلها المادة 19 من القانون الفرنسي رقم 645-92 الصادر في 13 جويلية 1992 -جريدة رسمية رقم 19 جوان 1992.

[5] علي بولحية بن بوخميس- نفس المرجع السابق- ص54

القانون رقم 99-96 حيث تنص :" تعاقب الوكالة عن الإشهار الكاذب الخاص بالأسعار أو الخدمات بغرامة من خمسين ألف دينار(50.000دج) إلى مائة ألف دينار (100.000دج) و في حالة العود تضاعف هذه الغرامة، و يتعرض صاحب الوكالة أوالوكيل المخالف للحبس من شهرين إلى ستة أشهر، أو بإحدى هاتين العقوبتين".

3/*عقد الرحلة من العقود التجارية:* و ذلك بالنسبة لوكالات السياحة و السفر حيث عرفتها المادة 03 من القانون 99-06 "كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا...". و هذه الديمومة تتحقق خاصة في الرحلات الشاملة، حيث تعتبر الوكالة حينئذ مقاولا سياحيا، يقوم بتكرار النشاطات السياحية باستعمال وسائل مادية وبشرية.

فقد تقوم وكالات السياحة و السفر بممارسة نشاطها بواسطة وسائل نقل مملوكة لها،فيعد النقل حينئذ من قبيل الأعمال التجارية، كونه يتم على سبيل المقاولة.

كما نجد المشرع الجزائري قد اعتبر كل الرحلات البحرية من الأعمال التجارية التي تتم في شكل مقاولة[1]، هذا التعميم يدل على أن المشرع قد قصد حتى الرحلات البحرية السياحية التي تنظمها وكالات السياحة و السفر إما بمبادرة منها و دعوة الجمهور للمشاركة بها، أو بطلب من مجموعة من المشتركين و يتفقون مع الوكالة على شروطها و في الحالتين نكون أمام مقاولة سياحية[2].

4/*عقد الرحلة من عقود الخدمات*: تنقسم العقود بحسب موضوعها إلى عقود محلها الأموال، حيث تقع على أشياء مادية كالبيع و الإيجار، و عقود أخرى محلها تقديم خدمات كالخدمات السياحية المقدمة من قبل وكالات السياحة و السفر، و تكمن أهمية التفرقة بينها في أن التزامات المدين بتقديم الخدمة تنصب على جهده البشري، كما أن

[1] حيث تنص المادة 2 من الأمر 75 -59 المؤرخ في 26-09-1975 المتضمن القانون التجاري:" يعد عملا تجاريا بحسب موضوعه: الفقرة 8: كل مقاولة لاستغلال النقل و الانتقال الفقرة 20 : كل الرحلات البحرية"

[2] مصطفى كمال طه- القانون البحري- دار الجامعة الجديدة- للنشر- 1998- مصر- ص 341

التزاماته و مسؤوليته تختلف عن إلتزامات و مسؤولية المدين في عقود الأموال[1]. و بالرغم من هذا الإختلاف، فنجد المشرع الجزائري يجمع بينها، فينص مثلا في المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 1990/09/15 المتعلق بضمان المنتوجات على التزام المحترف بأن يضمن سلامة المنتوج الذي يقدمه من كل عيب يجعله غير صالح للإستعمال المخصص له و/أو من أي خطر ينطوي عليه، و ذلك خلال فترة الضمان أي منذ تسليم المنتوج[2]. و قد قصد المشرع من عبارة منتوج كل ما يقتنيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة.

و مهما يكن فإن عقد الرحلة يعتبر من عقود الخدمات سواء تمثل دور الوكالة في القيام بأعمال الوساطة، أو تنظيم الرحلات الجماعية الشاملة حيث تلتزم بالتصرف لما فيه مصلحة الزبون، كما تلتزم بالحيطة و الحذر و كذا ضمان خدمات مطابقة للعقد[3].

5/*عقد الرحلة من عقود الإذعان:* و هذا في حالة الرحلات المنظمة، حيث ينضم العميل إلى عقد نموذجي حرر بصفة انفرادية من قبل وكالة السياحة و السفر[4]، دون أن يتمكن من مناقشة أو تعديل، إلا في حالة ما إذا كانت شروط العقد غير واضحة تسبب ضررا للعميل فإنها تفسر لصالحه[5]، أو شروطا تعسفية تتضمن مزايا كبيرة لوكالات السياحة والسفر، فإن هذه الشروط تقع باطلة، خاصة إذا تعلق الأمر بإلغاء للرحلة دون سبب ودون تعويض للسائح، فيكون لهذا الأخير حينئذ حق المطالبة بإلغاء هذا الشرط[6].

---

[1] François Collart et Philippe Delebecque- contrats civils et commerciaux -3eme édition- Dalloz et Delta- 1996-p21

[2] علي بولحية بن بوخميس- نفس المرجع السابق ص39

[3] -Lucie Desjardins –article précité .

[4] المادة 16 من القانون الجزائري رقم 99-06 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار.

[5] وفي هذا الإطار صدر في فرنسا أمر في 05-04-1993 متعلق بالشروط التعسفية، يعتبر أن محرر العقد يتحمل وحده تبعة سوء التعبير، فنص: « Dans le cas des contrats dont toutes ou certaines clauses proposé au consommateurs sont rédigées de façon claire et compréhensible . En cas de doute sur le sens d'une clause ; l'interprétation la plus favorable au consommateur prévoit. »

[6] -Lucie Desjardins—art.préc

6/*عقد الرحلة من العقود المركبة:* عقد الرحلة هو مزيج من عقود خاصة متعددة تبرمها وكالات السياحة و السفر من أجل تنفيذ الرحلة، و تتمثل في حجز تذاكر السفروأماكن الإقامة، و تنظيم رحلات شاملة، و تقديم مختلف الخدمات السياحية للعميل. فالوكالة إذن تبرم عقد وكالة تلعب فيه دور الوسيط لتقدم خدمات سياحية باسم العميل ولحسابه، و تبرم عقد نقل إذا قامت بتنفيذ الرحلة باستخدام وسائل نقل مملوكة لها أوقامت باستئجارها، و قد يكون العقد الذي بينها و بين العميل عقد وكالة بالعمولة للنقل، حيث تقوم بإبرام عقد النقل باسمها و لحساب العميل.

و يرى الفقيه PIERRE PY أنه في الحالات التي تتصرف فيها الوكالة باسمها و لحساب العميل، يمكن أن يكيف هذا التصرف بأنه اشتراط لمصلحة الغير[1]، حيث تبرم الوكالة – المشترط– عقودا مع مقدمي الخدمات السياحية– المتعهدين– تكسب من خلاله حقا مباشرا للعميل الذي يعتبر من الغير المنتفع بهذه الخدمات[2].

هذا بالإضافة إلى عقد المقاولة الذي تبرمه الوكالة مع السائح عندما تقوم بتنظيم الرحلات و إعداد برامجها سواء نفذتها بنفسها، أو عهدت ذلك إلى مهنيين محترفين بالخدمات السياحية" كالمرشد السياحي، و صاحب المطعم، الفندقي..."، فتلتزم الوكالة حينئذ بالتزامات المقاول في مواجهة رب العمل، و يكون مقدمي الخدمات في هذه الحالة بمثابة مقاولين من الباطن يحظون بحق رفع الدعوى مباشرة على السائح باعتباره رب العمل لمطالبته بالقدر الذي يكون مدينا به لوكالة السفر المقاول الأصلي وقت رفع الدعوى[3].

---

[1] و الإشتراط لمصلحة الغير هو الإتفاق بين شخصين على إنشاء حق مباشر لمصلحة شخص من الغير. المادة 116 قانون مدني جزائري.

[2] Pierre.Py-Agence de voyages-rép.com.Dalloz-mars 1997- p 19

[3] المادة 565 قانون مدني جزائري:" يكون للمقاولين الفرعيين و العمال الذين يشتغلون لحساب المقاول في تنفيذ العمل حق مطالبة رب العمل مباشرة بما لا يجاوز القدر الذي يكون مدينا به للمقاول الأصلي وقت رفع الدعوى."

2-تكييف عقد الرحلة:

المقصود بالتكييف هو عمليّة إضفاء الوصف القانوني للعقد من قبل القاضي للتعرف على النظام الذي يخضع له دون أن يتقيد في ذلك بتكييف المتعاقدين[1]، إلاّ أن القاضي لا يمكنه تكييف العقد قبل تفسيره للتعرف على الإرادة المشتركة للمتعاقدين فإذا قصد الأطراف تقديم رحلة للسائح مقابل مبلغ معين، كان العقد عقد رحلة لأن هذا الإلتزام هو ما يميز عقد الرحلة عن باقي العقود المشابهة له.

وتبقى سلطة القاضي غير مطلقة في التكييف حيث يخضع لرقابة المحكمة العليا لأنه في هذه الحالة يطبق القانون على الواقع، وتطبيق القانون مسألة قانونية لا موضوعية، إذ أنّ القاضي قد لا يعطي للوقائع الوصف القانوني الصحيح و هنا تتدخل المحكمة العليا . لذا قضت محكمة النقض المصريّة بأنه من حقها أن تشرف على محكمة الموضوع فيما تعطيه من الأوصاف و التكييف القانوني لما تثبته في حكمها من الوقائع، وذلك لتعرف ما إذا كان هذا التكييف قد جاء موافقا للقانون أم مخالفا له[2].

و قد قدّمنا بأن عقد الرحلة عقد مركب، حيث تبرم وكالة السياحة و السفر عدّة عقود متداخلة و متشابكة، فتقوم بتنظيم رحلات سياحية جماعيّة أو فرديّة وفقا لبرامج معيّنة و تنفيذ ما يتصل بها من نقل وإقامة، وما يلحق بها من خدمات بيع أو صرف تذاكر السفر وتيسير نقل الأمتعة، و حجز الأماكن على وسائل النقل المخصصة، وكذلك الوكالة عن شركات الطيران و الملاحة و شركات النقل الأخرى، و تشغيل وسائل النقل من بريّة و بحريّة و جويّة و نهريّة لنقل السائحين[3] . من ثم فإن وكالات السفر في سبيل تنفيذ الرحلة بصورة جيّدة و آمنة يمكنها الالتزام بعدّة التزامات، منها المتعلقة بالوكالة أو النقل أو الوكالة بالعمولة للنقل أو المقاولة، ممّا يطرح مشكلة الأحكام القانونيّة المطبّقة، فإمّا أن يتم تطبيق أحكام العقود المختلفة التي يشتمل عليها هذا العقد

---

[1] F.Terré ; P.Simler ; Y.Lequette-les obligations- 7eme édition-Dalloz-1999-France-p410-

[2] عبد الرزاق السنهوري- الوسيط في شرح القانون المدني- مصادر الإلتزام- الجزء الأول- دار النشر للجامعات المصرية- 1952- القاهرة- ص 155

[3] و هو ما نصت عليه المادة الأولى من القانون المصري رقم 38 لسنة 1977 الخاص بتنظيم الشركات السياحية.

وإما أن يتم تغليب أحدها و تطبيق الأحكام المتعلقة به دون غيره. و هـــذا مـــا أدى إلى ظهور اتجاهين في هذا الإطار، إتجاه يدعو بتجزئة عقد الرحلة و آخر يدعو إلى اعتبـــاره وحدة قانونية غير قابل للتجزئة[1].

أوّلا: تجزئة عقد الرحلة:

من دعاة تجزئة عقد الرحلة الفقيه RODIERE الذي يعتبر أنه "لا يوجد عقد رحلـــة، فمسؤولية وكالة السياحة و السفر معقدة تستدعي إبرام عدة عقود متشابكة كالوكالـــة و الوديعة و النقل."[2]

و عليه يذهب هذا الاتجاه إلى تجزئة عقد الرحلة إلى عقد وكالة، عندما تلتزم وكالات السياحة و السفر بحجز غرف بالفنادق أو حجز تذاكر أماكن على وسائل النقل، و إلى عقد نقل عند قيامها بنقل السياح بوسائل يكون لها حق الإشراف و المراقبة عليها، وعقد مقاولة عند تنظيم وكالات السياحة و السفر لرحلات جماعية و التزامها بتقديم الخدمات السياحية بنفسها باستخدام وسائلها الخاصة، أو أن تعهد ذلك إلى مهنيين متخصصـــين وهذا ما يجعل وكالات السياحة و السفر تلتزم بكل الإلتزامات الناجمة عن هذه العقـــود خاصة في الرحلات الشاملة[3]. و بالتالي يتم تطبيق على كل عقد من العقود التي يشـــتمل عليها عقد الرحلة الأحكام الخاصة به بحسب المرحلة التي تعرض فيها السائح للحـــادث فإذا تضرر أثناء قيام وكالة السياحة و السفر بعملية النقل مثلا، إلتزمت بالتزامات الناقل و طُبقت عليها الأحكام المتعلقة بعقد النقل.

ثانيا: وحدة عقد الرحلة:

في العقود المركبة- بصفة عامة- قد يكون من المفيد في بعض الأحيان أن يُأخذ العقد كوحدة قائمة بذاتها، خاصة إذا تنافرت الأحكام التي تطبق على كل عقد من العقود التي

1- F.Terré ; P.Simler ; Y.Lequette-ouvrage précité p 8 0

2- Rodiere : « Il n' y a pas un contrat d'agent de voyage, et la résponsabilité de ces entreprises est une résponsabilité complexe faite d'emprunt à un certain nombre de contrat :(mandat, dépôt, transport…)…., il pouvait en effet y avoir une convention complexe faite pour partie d'un contrat de transport, et pour une autre d'un mandat de retenir des chambres. »
P.Py-art.cit-p 20

3- P.Le Tourneau- contrat de transport- civ-janvier 1994-p 04

يتكون منها. و هو الشأن بالنسبة للعقود التي تبرمها وكالات السفر، فمثلا إذا أخـــذنا عقد المقاولة و الوكالة، فإن التعارض بينهما يكمن في أنه، إذا كان عقد المقاولة يرد على عمل مادي لمصلحة رب العمل بصورة مستقلة دون أن يخضع لإشرافه، فإن عقد الوكالة ترد على التصرفات القانونية يقوم بها الوكيل لمصلحة موكله و تحت إشرافه، فيكون نائبا عنه في هذا التصرف. و هذا ما يؤدي غالبا إلى تعذر تطبيق أحكام الوكالـــة و أحكـــام المقاولة في وقت واحد[1].

من أجل ذلك فإن وحدة عقد الرحلة- و وحدة العقود على العموم- دائمـــا محبـــذة للتمكن من إخضاعه لنظام قانوني بسيط مستمد من نوع واحد من العقود، خاصة و أن الغاية من هذا العقد هي: الرحلة، و هو ماذهب إليه الفقيه COUVRAT فيقـــول أن: " الرحلة تمثل تركيبة شخصية متميزة عن مجموع الخدمات المقدمة مـــن قبـــل المهنـــيين المتخصصين بالسياحة، فالعقد المبرم بين العميل و وكالة السفر هو عقد واحد، يقصـــد السائح من ورائه الرحلة لا الخدمات منفصلة، حيث أنه غالبا ما يجهل مُنفذها"[2].

و عليه فإنه لابد من النظر إلى الإلتزام الغالب الملقى على عاتق وكالة السفر، فإذا كـــان دورها الأساسي هو الوساطة في الحجز، كان العقد عقد وكالة، و إذا كـــان العنصـــر الأكثر أهمية في دورها هو المقاولة- كما في الرحلات الشاملة- كنـــا بصـــدد مقاولـــة سياحية، و هو ما يذهب إليه القضاء الفرنسي في الغالب، حيث يطبق قاعدة تبعية الفرع للأصل و يقضي بوحدة العقد المبرم بين وكالات السياحة و السفر و بين عملائها.

و تبقى فكرة تجزئة عقد الرحلة نادرة التطبيق لا يأخذ بها القضاء إلا في الحالات الـــتي يرى فيها حماية أكبر للسائح في مواجهة وكالات السياحة و السفر، و هو ما يذهب إليه

---

[1] عبد الرزاق السنهوري-الوسيط في شرح القانون المدني الجديد-العقود الواردة على العمل- المقاولة و الوكالة و الوديعة و الحراسة- الجزء7 الطبعة3- منشورات الحلبي الحقوقية- 1998- لبنان- ص 14

[2] **Couvrat : « monter un voyage ou une croisière, constitue en soi une composition personnelle tout à fait distincte de l'ensemble des prestations assumées par les autres professionnels du tourisme, c'est bien un contrat unique qui est conclu entre le touriste et l'agence(...) d'ailleurs, le client ne s'y trompe pas, c'est bien à un séjour organisé par tel ou tel organisme de voyages qu'il adhère et non à un ensemble hétéroclite de prestations de services dont il ignore bien souvent les éxécutants. »**
P.Py-art.cit-p 20

الفقيه CHEMEL الذي يقول:" إن فكرة تجزئة عقد الرحلة غير مرغوب بها، ولكـــن لا مفر منها إذا استدعت الضرورة ذلك[1]".

Chemel : « Ce dépaçage du contrat n'est pas souhaitable mais il est parfois inévitable. »[1]
P.Py-art.cit-p 20.

الفصل الأول: إلتزامات وكالة السياحة و السفر

إن أثر عقد الرحلة يختلف باختلاف طبيعة الدور المنوط بوكالات السياحة و السفر لذا انتهينا إلى القول بوحدة عقد الرحلة لكن ليس وحدة التكييف، خاصة و أن التطور التاريخي يظهر كيف أن دور وكالات السياحة و السفر كان يقتصر على أعمال الوكالة بحجز الأماكن للعملاء على وسائل النقل و أماكن الإقامة بناء على طلب العملاء، لتعمل بعد ذلك على امتلاك وسائل للنقل، أو استئجارها لنقل العملاء إلى الأماكن السياحية فأصبحت ناقلا.

أما في الآونة الأخيرة، فقد اتجهت إلى تنظيم رحلات شاملة، و أصبحت مقاولا مهمته تقديم خدمات سياحية متنوعة[1]. و قد نتج عن هذا أن طبيعة العلاقات بين وكالات السياحة و السفر و العملاء انعكست على الإلتزامات الملقاة على عاتقها بحسب ما إذا كانت الرحلة فردية أو جماعية، لذلك سنتعرض في المبحث الأول لالتزامات وكالات السياحة و السفر في الرحلات الفردية، ثم إلتزامات وكالات السياحة و السفر في الرحلات الجماعية الشاملة في المبحث الثاني.

[1] و يتضمن سعر هذه الرحلات الشاملة أجر النقل و تكاليف الإقامة الفندقية طوال مدة الرحلة و تكاليف الزيارات السياحية .

المبحث الأول: إلتزامات وكالات السياحة و السفر في الرحلات الفردية

إذا كانت طبيعة عقد الرحلة تختلف في الرحلات الفردية غير المنظمة عنها في الرحلات الجماعية الشاملة. مما يؤثر في إلتزامات وكالات السياحة و السفر فإن هذه الطبيعة في الرحلات الفردية لا تخرج عن كونها وكالة أو نقل أو وكالة بالعمولة للنقل. الأمر الذي يجعلنا نتطرق لالتزامات وكالة السياحة و السفر باعتبارها وكالة في مطلب أول، و لالتزامها بوصفها ناقلا أو وكيلا بالعمولة للنقل مطلب ثان.

المطلب الأوّل: وكالة السياحة و السفر بوصفها وكيلا:

الوكالة عقد بمقتضاه يفوض شخص شخصا آخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل وباسمه، و بالتالي يقوم الوكيل مقام الموكل في مباشرة تصرف قانوني[1]، و قد كان للفقه و القضاء الفرنسيين على الخصوص اتجاه اعتبرا فيه وكالة السياحة و السفر وكيلا عن عملائها، تلتزم بالتزامات الوكيل، و تبعا لذلك سنعرض موقف الفقه و القضاء من تكييف عقد الوكالة في الفرع الأول و إلتزامات وكالة السياحة و السفر باعتبارها وكيلا في الفرع الثاني.

[1] و هو ما نصت عليه المادة 571 من القانون المدني الجزائري

الفرع الأول: موقف الفقه و القضاء من تكييف عقد الوكالة

يذهب الفقه و كذا القضاء في العديد من أحكامه، إلى أن وكالة السياحة و السفر وكيل عن السائح في الرحلات الفردية على الأقل.

1/المبررات الفقهية:

عرفت وكالات السياحة و السفر منذ نشأتها تطورا و تنوعا في مهامها، ففي الأصل كانت الوكالات وسيطا بين العملاء و مقدمي الخدمات، و هو دور لازالت تلعبه إلى يومنا هذا، فقد ذهب الفقيه RODIERE إلى أن:" الدور التقليدي لوكالات السياحة و السفر وهو دور الوكيل، فهي تقوم بحجز الأماكن في مختلف وسائل النقل وتسليم التذاكر لحساب الناقل الذي يتعاقد معه"[1]. و قد عبر الفقيه "P.LE TOURNEAU" على ذلك بقوله أنه:" إذا كان دور وكالات السياحة و السفر حجز الأماكن على وسائل النقل و في الفنادق و في المسارح أو أنها تقوم باقتراح رحلات منظمة من قبل وكالات أخرى للسياحة و السفر، كانت بمثابة وكيل تلتزم بالتزاماته"[2].

و هي نفس الفكرة التي جاء بها "P.COUVRAT" الذي يرى أن:" تكييف الوكالة، يؤخذ به في كل مرة تقوم فيه وكالة السياحة و السفر بدور الوسيط في توفير تذاكر السفر للعملاء، أو حجز أماكن في الفندق أو القيام ببيع رحلات[3] منظمة من قبل وكالات سياحة و سفر أخرى"[4].

كما يضيف الفقيه "RODIERE" أنه لا يغير من تكييف عقد الرحلة بوصفه وكالة إذا قامت بتنظيم رحلة فردية يتولى العميل بنفسه تحديد برنامجها، أو يعهد للوكالة مهمة إعداد برنامج الرحلة بأكملها بما فيها حجز الأماكن في وسائل النقل، و في فندق يعينه

---

[1] P.Py-نفس المرجع السابق- ص 15

[2] P.Le Tourneau-art.pré-p 04-

[3] استخدام « P.Couvrat » " لعبارة بيع الرحلات " هو ما يستخدمه الفقه الفرنسي على العموم.

[4] P.Py-art.pré-p 15

السائح، و ربما حتى حجز أمكنة في الرحلات الداخلية بالبلد المرغوب زيارته كما لا يغير هذا التكييف أن تشتمل أعمال الوكالة الرحلة بأكملها، مادام أنها كانت بناء على طلب العميل، مع اقتصار نشاطات وكالة السياحة و السفر طبعا على مجرد الوساطة بين العميل و مقدم الخدمات، أي الناقل أو الفندقي أو صاحب المطعم، أو المرشد السياحي...".

و قد يقتصر دور وكالات السياحة و السفر على إنجاز جزء واحد من الرحلة كتسليم التذاكر، أو حجز غرفة بالفندق، فهذا أيضا لا يغير من طبيعة العقد[1].

و في فرض آخر إذا أنيط بوكالة السياحة و السفر القيام بحجز العديد من تذاكر السفر على العديد من وسائل النقل، أو حجز عدة إقامات في فنادق مختلفة- ليصبح دورها آنذاك أكثر تعقيدا- بقي العقد المبرم بينها و بين عملائها وكالة، طالما أنها تتصرف باسمهم و لحسابهم ومصلحتهم[2].

2/ المبررات القضائية:

أول ما تبنّى القضاء تكييف العقد المبرم بين وكالات السياحة و السفر و العملاء على أنه عقد وكالة، كان في قضية محتواها أنه في الرحلة إلى بلجيكا، و إثر حادث حافلة جرح بعض المسافرين كانوا على متنها، فطالب الضحايا بمساءلة وكالة السياحة والسفر،و كان قرار محكمة النقض أن وكالة السياحة و السفر عندما أخذت على عاتقها تنظيم الرحلة، قامت بالتعاقد مع مالك الحافلة للقيام بالنقل دون أن يكون لها حق الرقابة و الإشراف. وتنظيمها للرحلة بصورة كاملة، مع إعلامها للزبائن بالوقت و الاتجاه

---

[1] P.Py-art.pré-p 15

[2] و يعبر Rodiere عن ذلك بقوله: « S'il y a six moyens de transport différents à prendre (...) l'analyse du contrat reste la même, de même qu'un contrat de vente, que l'on achète une marchandise ou dix articles différents au cours d'une même opération, l'objet change et non la qualification du contrat. »

والثمن، لا يغير من التكييف القانوني الذي اكتسبته وكالة السياحة و السفر، حيث يبقى الدور الذي تلعبه لا يتعدى أعمال الوكالة، ما لم تكن ناقلا للعملاء[1].

و في قضية أخرى تتلخص وقائعها أن زوجين عهدا إلى وكالة للسياحة و السفر بتنظيم رحلة إلى أمريكا الشمالية و الجنوبية، و أثناء التجول بمدينة "ريودي جانيرو" سقطت المركبة التي اختارتها الوكالة من أعلى منحدر جبلي أودى بحياتهما معا،وعندما رفع الورثة دعوى على الوكالة لمطالبتها بالتعويض ،أثيرالتساؤل هل تعتبر الشركة المذكورة ناقلا، أم مجرد وكيل؟ فأكدت محكمة أول درجة ،أن المدعي عليها بمثابة وكيل و لا تعد ناقلا جويا إلى البرازيل و لا ناقلا بريا عند زيارة عاصمتها، و التي تمت بواسطة سيارة أجرة وضعت تحت تصرف الزوج و زوجته ، باختيار الوكالة ذاتها ، فضلا على أن السيارة لم تكن مملوكة لوكالة السياحة و السفر،و ليس لها عليها حق انتفاع ،و هو ما أكدته محكمة الإستئناف و محكمة النقض[2] .

الفرع الثاني: إلتزامات الوكيل في عقد الرحلة

إذا تم تكييف عقد الرحلة بأنه وكالة، فإن وكالة السياحة و السفر حينئذ تخضع لأحكام عقد الوكالة الواردة في القانون المدني، فتلتزم بالتزامات الوكيل و المتمثلة في:

-إلتزام حدود الوكالة المرسومة: على وكالة السياحة و السفر أن تلتزم بتنفيذ ما ورد في عقد الرحلة دون نقص أو زيادة، فلا يجوز لها مخالفة ما طلبه العميل، فإذا عين له السائح وسيلة للنقل للحجز عليها أو فندقا بذاته للإقامة به، فليس لها أن تتعاقد مع ناقل آخر أو فندق آخر. و لكن ليس معنى هذا أنها لا تستطيع التعاقد بشروط أفضل، كأن تتعاقد مع فندق بدرجة أفضل و ثمن أقل، كما يجوز لها الخروج عن حدود الوكالة إذا استحال على وكالة السياحة و السفر تنفيذ تعليمات العميل، و كانت الظروف توحي بأن هذا

[1] محكمة النقض الفرنسية- 14 نوفمبر 1939: P.Py- art.pré-p 15

[2] محكمة" السين" الفرنسية- الدائرة التجارية- 14 يناير 1955- Gazette du palais – الجزء الأول-1955-ص141

السائح ما كان إلا ليوافق على تصرف الوكالة، و كان من المستحيل عليها إخطاره سلفا بخروجها عن حدود الوكالة[1]، كأن تقوم مثلا بالحجز للإقامة بفندق غير ذلك المحدد في عقد الرحلة لظروف الإزدحام، و غلب الظن أن العميل ما كان إلا ليوافق على هذا الفندق، لأنه على نفس مستوى الفندق الذي اختاره، و لكن على وكالة السياحة والسفر في هذه الحالة إلتزام بإبلاغ السائح في أول فرصة بتجاوزها حدود الوكالة[2].

– أما عن العناية الواجبة في تنفيذ عقد الرحلة باعتباره عقد وكالة، فإن وكالة السياحة والسفر في عقود الرحلات المأجورة– و هو الغالب– تلتزم ببذل عناية الرجل العادي رجوعا إلى القواعد العامة في عقد الوكالة[3]. و عليه فإن وكالة السياحة و السفر في هذه الحالة تكون مسؤولة عن أخطائها الشخصية المرتبطة بتنفيذ أعمال الوكالة، و لا تسأل عن أخطاء مقدمي الخدمات الذين تعاقدت معهم باسم و لحساب العميل، فهي إذن غير مسؤولة عن عدم التنفيذ الجزئي أو الكلي للنقل أو الإقامة أو غيرهما من الخدمات التي كانت محلا لعقد الوكالة[4].

إلا أنه قد تكون الوكالة من غير أجر، كما هو الحال في الرحلات التبرعية التي تنظمها الجمعيات ذات الطابع الإجتماعي لصالح فئات معينة لا تستطيع الوفاء بتكاليف الرحلات، فتكون وكالة السياحة و السفر عندئذ مسؤولة عن العناية التي تبذلها في أعمالها الخاصة، دون أن تكلف في ذلك بأزيد من عناية الرجل العادي[5].

و إذا كانت القاعدة أن الملتزم ببذل عناية يعد قد أوفى بالتزامه إذا بذل في تنفيذه عناية الرجل العادي سواء تحقق الغرض أم لم يتحقق، إلا أننا نجد القضاء قد شدد من إلتزامات وكالة السياحة و السفر في حالة قيامها بحجز تذاكر السفر، و جعله إلتزاما بتحقيق نتيجة و هي ضمان صلاحية التذكرة، و ذلك في عدة مناسبات أهمها، عندما قامت إحدى

---

[1] عبد الرزاق السنهوري– العقود الواردة على العمل– نفس المرجع السابق–ص451

[2] و هو ما نصت عليه المادة 575 من القانون المدني الجزائري

[3] المادة 576 قانون مدني جزائري

[4] F.Collart, P.Delebecque-OP.CIT- P 425

[5] عبد الرزاق السنهوري– العقود الواردة على العمل– نفس المرجع السابق– ص 461.

وكالات السياحة و السفر بحجز تذكرة على الطائرة دون أن تقوم بتأكيد الحجز، مما أدى إلى إلغائه و إلحاق ضرر بالعميل، فحكم بمسؤولية الوكالة و إلزامها بالتعويض وتأكد الحكم على مستوى محكمة النقض[1]. و هذا التشديد في إلتزامات وكالة السياحة و السفر راجع إلى كون عقد الرحلة- كما سبق الذكر- من عقود الإستهلاك المبرمة بين مهني و غير مهني.

-كما أنه يلقى على عاتق وكالات السياحة و السفر إلتزام بموافاة العميل أثناء تنفيذ عقد الرحلة بالمعلومات الضرورية ليكون على دراية بسير أعمال الوساطة، فإذا أتمت تنفيذ الوكالة وجب عليها تقديم حساب مفصل و شامل حتى يتمكن العميل من أن يستوثق من سلامة تصرفاتها[2].

كما تلتزم وكالة السياحة و السفر-باعتبارها وكيلا- بحسن اختيار مقدمي الخدمات الذين تعهد إليهم بتنفيذ بعض أو كل برنامج الرحلة، فتكون مسؤولة عن خطإ الناقل والفندقي و المرشد السياحي...الذين تم اختيارهم بواسطتها،وذلك تطبيقا للقواعد العامة التي تقضي بأنه إذا رخص الموكل للوكيل في إقامة نائب عنه دون أن يعين له شخص النائب-وهو ما يحصل عادة في العلاقة بين وكالات السياحة و السفر و العملاء- فإن الوكيل يكون مسؤولا عن خطئه في اختيار نائبه[3].

و إذا تعدد الوكلاء في عقد الرحلة كانوا طبقا للقواعد العامة[4] متضامنين تجاه العملاء متى كان الضرر الذي أصاب الموكل نتيجة خطأ مشترك منهم، كأن تعهد وكالة سياحة و سفر وطنية إلى أخرى أجنبية مهمة اختيار مقدمي الخدمات دون التأكد من حسن سمعتها، فتسيء وكالة السياحة و السفر الأجنبية الإختيار كأن تحجز للسائح إقامة في فندق يقدم خدمات رديئة بثمن مرتفع.

---

[1] مدني فرنسي- 31 ماي 1978، و قد نص الحكم على ما يلي: « L'agence de voyage, lorsqu'elle se charge de fournir au voyageur un titre de transport contracte l'obligation d'assurer l'efficacité du titre. » : F.Collart, P.Delebecque-OP.CIT-P 425.

[2] عبد الرزاق السنهوري- العقود الواردة على العمل- نفس المرجع السابق-ص494. و هو ما نصت عليه المادة 577 قانون مدني جزائري.

[3] المادة 580 فقرة ثانية من القانون المدني الجزائري.

[4] المادة 579 قانون مدني جزائري.

و في حالة تعد الموكلين العملاء، كأن تكون الرحلة جماعية مع قيام وكالة السياحة والسفر بدور الوسيط، كانوا متضامنين في التزاماتهم نحو وكالة السياحة و السفر ما لم يتفق على غير ذلك، فيستبعد تضامن العملاء بحيث يصبح كل عميل مسؤولا عن الإلتزامات بالنسبة التي يتفق عليها[1]. و يستوي أن تكون الرحلة بأجر أو بغير أجر كما في الرحلات المجانية، و يستوي أيضا أن تنجح الوكالة في مهمتها أو لم تنجح، ففي جميع الأحوال يكون العملاء المتعددون متضامنين في التزاماتهم تجاه وكالة السياحة و السفر.

بالإضافة إلى أحكام الوكالة الواردة في القانون المدني فإن وكالة السياحة و السفر تخضع في قيامها بأعمال الوساطة للقانون رقم 99-06 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار،الذي اعتبر وكالة السياحة والسفر مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا، يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات و إقامات فردية أو جماعية، و كل أنواع الخدمات المرتبطة بها[2]، و من بين هذه الخدمات قيام وكالة السياحة و السفر ببيع كل أنواع تذاكر النقل و حجز غرف في المؤسسات الفندقية و كذا بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية و التظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي[3].

كما تخضع إلى معاهدة بروكسل المتعلقة بعقد الرحلة، و التي تنص على أن وكالة السياحة و السفر عندما تقوم بأعمال الوساطة، فإنها تتعهد إما بتنظيم رحلة بناء على طلب العميل، و إما إنجاز خدمات منفردة لأجل تنفيذ الرحلة[4]. كما خصصت المعاهدة قسما للنص على التزامات الوكيل السياحي و مسؤوليته[5].

---

[1] المادة 584 قانون مدني جزائري.

[2] المادة 3 من القانون رقم 99-06 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و السفر.

[3] المادة 04 من القانون9 9-06.

[4] معاهدة بروكسل ل: 23 أبريل 1970 المتعلقة بعقد الرحلة (ccv)- المادة الأولى.

[5] القسم 04: من المادة 17 إلى المادة 23 تحت عنوان ".Contrat d'intermédiaire de voyage "

المطلب الثاني: وكالة السياحة و السفر بوصفها ناقلا أو وكيلا بالعمولة للنقل.

إذا كان القضاء قد ذهب في بعض أحكامه إلى تكييف العقد المبرم بين وكالة السياحة و السفر على أنه عقد وكالة، فإننا نجده في أحكام أخرى يعتبر هذه العلاقة نقلا للأشخاص، تكون فيه الوكالة ناقلا، و في أحكام مغايرة يعتبرها وكالة بالعمولة للنقل.
و سوف نخصص الفرع الأول لوكالات السياحة و السفر الناقل و الفرع الثاني لوكالات السياحة و السفر الوكيل بالعمولة للنقل.

الفرع الأول: وكالة السياحة و السفر بوصفها ناقلا

يعرف عقد نقل الأشخاص بأنه اتفاق يلتزم بموجبه الناقل بأن يقوم بنقل شخص و هو الراكب إلى مكان معين مقابل أجرة معينة[1]. فعلى أساس هذا التعريف يمكن اعتبار وكالة السياحة و السفر ناقلا و ذلك في فرضين:

الفرض الأول: إذا تعهدت بنقل العملاء إلى أماكن الوصول بوسائل نقل مملوكة لها أوقامت باستئجارها على أن يقوم بالإشراف و الرقابة على هذه الوسائل.

الفرض الثاني: إذا ظهرت وكالة السياحة و السفر اتجاه العملاء بمظهر الناقل.

و يعتبر هذا النقل صورة من الصور التي يتم فيها نقل الأشخاص.و هي النقل الذي يكون عنصرا من عملية أخرى، إذ أنه في هذه الحالة يعتبر جزءا من عقد معاوضة آخر[2]، و هو

---

[1] عادل علي المقدادي- مسؤولية الناقل البري في نقل الأشخاص- دار الثقافة للنشر و التوزيع- 1997-عمان- ص19 وهو ما نصت عليه المادة 36 من القانون التجاري الجزائري.

[2] نفس المرجع السابق- ص 43

عقد الرحلة، و تكون أجرة النقل مدفوعة ضمن الأجرة الإجمالية المدفوعة لوكالة السياحة و السفر عن الرحلة.

إن اعتبار وكالة السياحة و السفر ناقلا، تجعلها تلتزم بنفس الإلتزامات الملقاة على عاتق الناقل[1] و المتمثلة في:

- الإلتزام بنقل الراكب إلى المكان المتفق عليه و في الميعاد المحدد و على وسيلة النقل المتفق عليها. و كذلك في الدرجة المحددة في تذكرة السفر. فإذا وقع تأخير في الوصول، اعتبرت وكالة السياحة و السفر-باعتبارها ناقلا- مسؤولة عن تعويض الضرر الذي أصاب العميل، ما لم تثبت أن التأخير كان بسبب قوة قاهرة، و أنها لم تستطع تفاديها على الرغم من بذلها الجهد المطلوب لإيصال العميل إلى المكان المحدد، و بأقل تأخير ممكن، كما أنها ملزمة بدفع الفرق بين أجرة الدرجة المتفق عليها و تلك التي شغلها العميل إذا لم تؤمن له المكان المذكور في تذكرته[2].
- كما تلتزم الوكالة بنقل أمتعة العميل، بمعنى الأشياء المخصصة للحمل، أوالإستعمال الشخصي، أو الضرورية لراحته أثناء السفر، كما عرفها إتحاد النقل الجوي I.A.T.A.[3]
- الإلتزام بضمان سلامة العميل"الراكب": على خلاف عقد الوكالة، فإن تكييف العلاقة بين وكالات السفر و العملاء على أنها نقل، يجعل الوكالة تلتزم بتحقيق نتيجة و هو توصيل العميل إلى المكان المتفق عليه، سالما من كل ضرر قد يتعرض له أثناء تنفيذ العقد، و هو ما يسمى الإلتزام بالسلامة، الذي ظهر و اتضحت أهميته في عقد النقل، إذ أن القانون المدني الفرنسي ينص على أنه في عقد النقل للأشياء، يلتزم الناقل بضمان المخاطر و الأضرار التي تصيب البضائع أثناء النقل

---

[1] نصت على هذه الإلتزامات المادة 62 من القانون التجاري الجزائري بقولها: "يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء مدة النقل سلامة المسافر، و أن يوصله إلى الجهة المقصودة في حدود الوقت المعين بالعقد."

[2] عزيز العكيلي- شرح القانون التجاري-الجزء الأول- دار الثقافة للنشر و التوزيع-1998-عمان-ص 354.

[3] I.A.T.A أو الإتحاد الدولي للنقل الجوي، هي اتحادية أنشأتها شركات النقل الجوي من أجل استكمال النصوص المشرعة من قبل الدول والمتعلقة بالنقل الجوي، و ذلك في هافانا سنة 1945 و قد أنجزت I.A.T.A مجموعة معتبرة من التنظيمات المتعلقة بالتعريفات و بتوحيد شروط نقل الأشخاص و الأمتعة و كذا البضائع.

إلا أنه لا يوجد ما يقابل هذا النص فيما يخص نقل الأشخاص. لذلك فالقضاء وبموجب قرار صادر في 21-02-1911[1] أضاف إلى هذا العقد، إلتزام الناقل بضمان سلامة المسافرين، فبعد أن كان المسافر الذي يصاب بضرر أثناء النقل يلتزم بإثبات خطأ الناقل – و هو عبء ثقيل على المضرور لصعوبته- أصبح بموجب هذا الإلتزام يبين فقط عدم تنفيذ الناقل للإلتزام بالسلامة[2]،و من ثم أصبح تسليم تذكرة للمسافر يتضمن بذاته و بغير حاجة إلى اشتراط صريح بخصوصه التزاما في ذمة الناقل بتوصيل المسافر سليما معافى إلى جهة الوصول أيا كان نوع النقل ،البحري و البري و الجوي. و لا يمكن للناقل التنصل من مسؤوليته إلا بإثبات أن الحادث قد نشأ بقوة قاهرة، أو خطأ من الراكب أو الغير. فالالتزام بسلامة المسافرين إذن، يتفق مع طبيعة عقد النقل والغاية المقصودة منه، لأن السلامة في تقدير المسافر لا تقل أهمية عن النقل ذاته، و تعتبر بالنسبة لعقد النقل ضرورة حتمية بحيث يكون إلقاؤها على عاتق الناقل ضروريا وعادلا[3].

و عليه فقد تم مساءلة وكالة السياحة و السفر عن عدم تنفيذها للإلتزام بضمان السلامة في إحدى الدعاوى، نتيجة تكييف المحكمة للعقد المبرم بينها و بين المدعي بأنه عقد نقل، و اعتبرت مسؤولة عن الحادث[4].

و ينحصر التزام وكالات السياحة و السفر بالسلامة- كالتزام بتحقيق نتيجة- في الفترة الممتدة بين بدء تنفيذ عقد النقل و انتهائه، أي من وقت دخول العميل رصيف محطة القطار إذا كان النقل بالسكك الحديدية إلى غاية خروجه من رصيف المحطة، و من الوقت الذي يصعد فيه العميل إلى السيارة إذا كان النقل بواسطة السيارات التابعة لوكالات السياحة و السفر و التي تقوم بالإشراف عليها إلى غاية نزوله من السيارة

---

[1] وقد تضمن القرار العبارة التالية: « L'éxécution du contrat de transport comporte en effet pour le transporteur l'obligation de conduire le voyageur sain et sauf à déstination... »

[2] F.Terré, P.Simler, Y.Lequette-OP.CIT-P 417

[3] محمد جمال الدين زكي- مشكلات المسؤولية المدنية- الجزء الأول- مطبعة جامعة القاهرة- 1978- مصر- ص238

[4] محكمة استئناف ليون بتاريخ 23 جويلية 1926: عادل علي المقدادي- نفس المرجع السابق- ص48

تسلمه لأمتعته[1]، أما خارج هذه الفترة الزمنية فتكون الوكالة مسؤولة مسؤولية تقصيرية، تستوجب إثبات خطئها كناقل من قبل العميل، إلا أن بقاء العميل في المحطة لتسلم أمتعته لا يعني أنه قد أتم عملية النزول من المركبة، و بالتالي يستفيد من الإلتزام التعاقدي بضمان السلامة عن كل حادث يقع له.

و كما سبق القول فإن تكييف عقد الرحلة أنه عقد نقل، يكون في حالة ما إذا كانت وكالة السياحة و السفر ناقلا أو ظهرت بمظهر الناقل.

أوّلا: وكالة السياحة و السفر مالكة أو مستأجرة لوسائل النقل

إن إضفاء صفة الناقل على وكالة السياحة و السفر يتطلب أن تكون الوكالة إما مالكة لوسائل النقل، أو مستأجرة لها.

أ- وكالة السياحة و السفر مالكة لوسائل النقل:

قد تقوم وكالات السياحة و السفر بتنفيذ الرحلة بواسطة وسائل نقل مملوكة لها، فنجد أن القانون رقم 13-01 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه[2] ينص في المادة 26 على أن النقل الجماعي للأشخاص قد يتم في شكل خدمات خاصة، و هي خدمات تقوم بها أشخاص طبيعية أو اعتبارية لحسابها الخاص بواسطة مركبات يملكونها أو قاموا باستئجارها، و تنص المادة 34 من نفس القانون على أنه من بين ما يشمله النقل النوعي للأشخاص على وجه الخصوص نقل السياح.

كما ينص القانون رقم 98-06 المتعلق بالطيران المدني[3] في المادة 19 أن الطائرات المدنية المملوكة لأشخاص طبيعيين من جنسية جزائرية أو أشخاص اعتباريين خاضعين للقانون الجزائري، يتم تقييدها في سجل ترقيم الطيران، و تعتبر المادة 128 من نفس القانون أن الخدمات الجوية الخاصة أو التابعة للخواص هي جميع الرحلات التي تقوم بها مالك الطائرة لحسابه الخاص.

---

[1] عزيز العكيلي- نفس المرجع السابق- ص 357 و 358.

[2] القانون الجزائري رقم 13-01 المؤرخ في 07 أوت 2001 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه.

[3] - القانون رقم 98-06 المؤرخ في 27 جوان 1998 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني-جريدة رسمية رقم 48 لـ: 1998 .

و عليه نستشف من هذه المواد أن وكالات السياحة و السفر –كشخص اعتبـــاري– بإمكانها تشغيل وسائل النقل لحسابها من أجل نقل السياح.

إلا أن ملكية وكالات السياحة والسفر لوسائل النقل غير كافية لاعتبارها ناقلا، بـــل يلزم أن يكون لها حق الإشراف و الرقابة، سواء على وسيلة النقل، أو علـــى الســـائق، حيث يكون تابعا للوكالة و تطبيقا لذلك، فقد حكم بمسؤولية وكالة السياحة و الســـفر عن تنفيذ الرحلة و سلامة العملاء باعتبارها ناقلا في الرحلة بواســـطة ســـيارة LAND ROVER إلى جنوب المغرب أين أصيب عملاؤها أثناء عملية النقل، و ذلك بالرغم من أن تلك السيارة مملوكة لشركة مغربية أخرى، و ذلك كون أن سلطة الرقابة و الإشراف على وسيلة النقل و سائقها، كانت لوكالة السياحة و السفر، و ليس للشركة المالكة[1].

ب– وكالة السياحة و السفر مستأجرة لوسائل النقل:

قد تقوم وكالات السياحة و السفر باستئجار وسائل النقل من أجل تنفيـــذ رحلتـــها سواء كانت وسائل نقل برية، بحرية أو جوية.

1– النقل البري: تقوم وكالات السياحة و السفر بكراء سيارات سواء بسائق أو بدون سائق، للقيام بنقل عملائها أثناء الرحلة[2].

إلا أنه لا مجال للتساؤل في حالة استئجار الوكالة لوسيلة النقل البرية و السائق معا عن اعتبارها ناقلا و تحملها بالتالي إلتزامات الناقل في مواجهة المســـافرين، حيـــث أنـــه، في دعوى رفعت على وكالة سياحة و سفر استأجرت وسيلة نقل مع السائق لإجراء رحلة سياحية إلى إقليم PYRENEES الفرنسي، و أثناء الرحلة فقدت حقائب أحد المسافرين، قضت محكمة باريس أن الوكالة تعتبر ناقلا كون أن السائق تابع لها باســـتئجارها لـــه، و يخرج عن إشراف و رقابة مالك أداة النقل[3].

---

[1] المحكمة الإبتدائية الكبرى (T.G.I)– 14 فبراير 1977– P.Py-art.pré-p16

[2] المادة 04 فقرة 12 من القانون رقم 99–06.

[3] -Gazette du palais-الجزء الثاني– 1964–ص295: حكم محكمة باريس– 30 جوان 1964.

أما في حالة استئجار وكالة السياحة و السفر للمركبة بدون سائق، فإنها تعتبر بمثابة الناقل إذا كان السائق تابعا لها، أما إذا لم يكن لها حق الإشراف و الرقابة على القائد أثناء الرحلة، فإنها غير مسؤولة بوصفها ناقلا. و تأكيدا لذلك فإنه في دعوى تتلخص وقائعها أن وكالة « Valadou- autmail » للسياحة و السفر أعلنت عن رحلة سياحية بالسيارات، و كان من بين المشتركين فيها السيد FISCHMANN و قد عهدت وكالة السياحة و السفر عملية نقل السياح إلى شركة: POGOLOTTI. وأثناء الإنتقال وقع حادث للسيارة أدى إلى جرح السيدFISCHMANN ، فرفع هذا الأخير دعوى على الناقل، و على وكالة السياحة و السفر، و شركة التأمين المؤمنة للرحلة و قد قضت محكمة النقض- مؤيدة بذلك حكم الإستئناف الصادر عن محكمة AIX في 14-06-1962- أن هناك عقدين، أحدهما وكالة مأجورة بين وكالة السياحة و السفر و المدعي، و عقد نقل بين وكالة « Valadou- autmail » وشركة POGOLOTTI و بمقتضى هذا العقد لا تعتبر الوكالة مسؤولة عن الإصابة التي وقعت للعميل أثناء عملية النقل، و بالتالي فإن تعويض الإصابة يقع على عاتق الناقل، بالرغم من أن العميل ليس طرفا في عقد النقل[1].

2- **النقل البحري**: ذاعت مؤخرا صورة جديدة من السياحة و المتمثلة في الرحلات البحرية السياحية Les croisières Maritimes التي تتعهد بها وكالة السياحة والسفر، و تدعوا الجمهور للإشتراك فيها مقابل ثمن إجمالي يشمل النقل نفسه والخدمات السياحية الأخرى، و لا يؤثر في وصف العقد اشتمال الجولة على زيارات أثرية للبلاد التي تمر بها السفينة إلا إذا كانت هذه الزيارات لمدة طويلة[2]. و قد جاء هذا القرار بمناسبة قضية الزوجين MAZERAND اللذان توجها إلى وكالة للسياحة والسفر و اقترحا عليها رحلة بحرية إلى أمريكا الجنوبية لهما فقط، و حددا برنامجها وكل مرحلة من مراحلها

---

[1] نقض فرنسي: 13 يناير1965- Gazette du palais- الجزء الأول- 1965 ص327.

[2] محكمة استئناف باريس: 27 يناير 1975، و جاء تعريفها للجولة البحرية كالآتي: « **Une croisière est un voyage organisé proposé au public par une agence, à caractère collectif et que si de court déplacements à terre, à l'occasion d'une visite touristique ou d'une excursion, sont compatibles plus importants.** »

مسبقا، و قد اشتملت هذه الرحلة البحرية على مراحل يتم نقلهما فيها برا و جوا، فقضت المحكمة أن وكالة السياحة و السفر تعد ناقلا في الرحلة البحرية و تعد وكيلا عن الزوجين MAZERAND في تنظيمها للرحلة عبر مختلف دول أمريكا الجنوبية، و قد أكدت محكمة النقض ذلك بقولها أن وكالة السياحة و السفر لا تعتبر مسؤولة بوصفها مقاولا وأن العقد ذاته لا يعد جولة بحرية لأنها كانت وفقا لبرنامج حدده الزوجان مقدما حتى و إن اشتمل على رحلة بحرية[1].

و مهما يكن فإنه في مثل هذه الرحلات البحرية، فإن السائح لا يتعاقد مع الناقل، و إنما مع منظم الرحلة الذي يتعهد بإبرام عقد النقل مع الناقل و تنفيذ الرحلة، بما قد تشتمل عليه من خدمات لا تتعلق بالنقل و إنما بالسياحة، كزيارة الأماكن الأثرية في الموانئ التي ترسو فيها السفينة، و حجز الأماكن في المسارح و الفنادق، و غيرها و تتولى وكالات السياحة و السفر القيام بهذا العمل، فيتم التعاقد معها عادة بأحد الأسلوبين: إما أن تعلن الوكالة عن الرحلة و شروطها، و إما أن تتقدم مجموعة من المشتركين إلى وكالة السياحة و السفر بطلب تنظيم الرحلة ، و تتفق معهم على شروطها[2].

و عليه فإن وكالة السياحة و السفر –باعتبارها منظم الرحلة الذي يبرم عقد النقل مع الناقل – تُسأل قبل المشاركين عن الإخلال بالإلتزامات المبينة في تذكرة الرحلة، و في دفتر قسائم الخدمات الذي يشتمل على موعد الوصول و ميناء الوصول، و الخدمات المقدمة للسائح و المرتبطة بالجولة البحرية.

كما تسأل عن تعويض الضرر الذي يصيب السائح و أمتعته أثناء تنفيذ عقد النقل البحري[3].و عليه إذا تبين أن الباخرة المتفق عليها تم استبدالها بأخرى ليست على مستوى الأولى من حيث الرفاهية، أو تأخرت عن الوصول في الموعد المحدد، أو أن الغرفة المتفق على إيجارها في الباخرة ليست مريحة، التزمت الوكالة بالتعويض بوصفها ناقلا.

---

[1] P.Py-art.pré- p 19.

[2] مصطفى كمال طه– نفس المرجع السابق–ص341.

[3] نفس المرجع السابق–ص343.

ثانيا: وكالة السياحة و السفر تظهر بمظهر الناقل

و المقصود من ذلك أن وكالة السياحة و السفر لا تملك، و لا تستأجر وسائل النقل، بل تتعاقد مع غيرها لتقديم خدمات لنقل العملاء، و بالرغم من ذلك فإنها تعتبر ناقلا كونها ولدت اعتقادا لدى السائح بأنها الناقل الحقيقي، و هذا استنادا إلى نظرية الأوضاع الظاهرة، و الهدف من تطبيق هذه النظرية حماية السائح حسن النية الذي أبرم عقد الرحلة مع وكالة السياحة و السفر معتقدا أنها الناقل، وتشديدا لالتزامات الوكالة و من ثم مسؤوليتها.

إلا أنه يشترط للحكم على أساس نظرية الأوضاع الظاهرة، أن يكون الإعتقاد الذي ولّدته وكالة السياحة و السفر لدى العملاء بأنها الناقل، قد رسخ لوجود مظاهر خارجية اتخذتها الوكالة كأن تهمل الإشارة إلى اسم الناقل الحقيقي.

أ- تطبيق نظرية الأوضاع الظاهرة في النقل البري: يتم تطبيق نظرية الأوضاع الظاهرة إذا تم النقل برا، لمجرد ظهور اسم وكالة السياحة و السفر على تذكرة السفر لأن ذلك سيؤدي إلى اعتقاد العميل بأنها الناقل الفعلي، و بالتالي يقع على عاتق الوكالة التزام بسلامته. و هو ما حكم به في حادث سيارة تعرض له مجموعة من السائحين في رحلة منظمة إلى مدينة « Baléares »و ذلك أثناء انتقالهم بين مدينة بالما Palma و إحدى ضواحيها حيث إقامتهم الفندقية، فذهب قضاة الموضوع إلى أن التذاكر المقدمة من قبل وكالة السياحة و السفر لعملائها تتضمن عبارة Notre service routierأي "خدمات للنقل" و قالت محكمة النقض أن وكالة السياحة و السفر ولّدت اقتناعا لدى العملاء بأنها الناقل الفعلي، و على هذا الأساس تعتبر مسؤولة عن ضمان سلامة المسافرين[1].

و تجدر الإشارة إلى أنه إذا تم النقل بالسكك الحديدية فإن مجال تطبيق نظرية الأوضاع الظاهرة ضيق كون أنه في هذا النوع من النقل تمنح الدولة امتياز استغلاله و تسييره إلى

---

[1] نقض فرنسي 26 أبريل 1966: جاءت محكمة النقض بالآتي: « Il n'a pu s'agir d'une simple impression, comme voudrait le soutenir l'agence, mais d'une conviction certaine soutenue sans légèreté. » : P.Py-art.préc- p 16

مؤسسة واحدة أو عدة مؤسسات للنقل بالسكك الحديدية[1]، و من ثم فلا مبرر لاعتقاد العملاء أن وكالة السياحة و السفر التي تعاقدوا معها مالكة للقطارات، أو لها حق انتفاع عليها، و قد يختلف الأمر مستقبلا إذا تم تطبيق الخصخصة في هذا المجال.

ب- تطبيق نظرية الأوضاع الظاهرة في النقل الجوي: و في هذا النوع من النقل وردت واقعة تتلخص في أن طائرة تابعة لشركة جنوب فرنسا "مونبلييه" تعرضت لحادث أثناء الرحلة من باريس إلى كازيلنكا، و اكتشف أن أحد ضحايا الحادث قد سُلمت له تذكرة من قبل إحدى وكالات السياحة و السفر، فرفع ورثته دعوى تعويض على هذه الوكالة مدعين أنها المسؤولة، و قد أخذت كل من محكمة الدرجة الأولى والثانية ومحكمة النقض بنظرية الأوضاع الظاهرة، و أيدت الإدعاء، لأن الوكالة رسخت الإعتقاد لدى المدعين بأنها الناقل الحقيقي، حيث ظهر اسمها بالمكان المخصص لاسم الناقل[2].

وعليه فإنه يتم الحكم على أساس نظرية الأوضاع الظاهرة ، في كل مرة تترك فيه وكالة السياحة و السفر الإعتقاد لدى العملاء أنها تتعاقد بوصفها ناقلا، و لا يكفي في هذا الخصوص أن يقوم لدى السائح مجرد انطباع يصور له بأن وكالة السياحة و السفر ناقل، و إنما يلزم وجود اعتقاد راسخ لديه بأنها الناقل، وذلك بوجود مظاهر تؤكده. كما أن القضاء يتساهل في تطبيق هذه النظرية على وكالات السياحة و السفر، بنفس الطريقة التي يتوسع فيها في تطبيق قواعد النقل على حساب قواعد الوكالة حماية للعملاء، خاصة فيما يتعلق بالأضرار الجسدية التي تصيبهم أثناء الرحلة، و يضمنها الناقل كالتزام بتحقيق نتيجة، في حين أن دور الوكالة في أعمال الوساطة يقتصر على التزام ببذل عناية ، و بالتالي لا تسأل عنها.

---

[1] المادة 21 من القانون الجزائري رقم 13-01 المؤرخ في 07 أوت 2001 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه.

[2] نقض فرنسي لـ: 28-02-1956-المجلة الفرنسية للقانون الجوي- تعليق Euthymène Géorgiade - ص 217.

و مهما يكن فإنه في مثل هذه الحالات، على وكالة السياحة و السفر عبء نفي صفة الناقل الظاهر عنها بإثبات أن العميل الذي تعاقد معها لم يقم لديه اعتقاد بأن العقد المبرم عقد نقل[1].

الفرع الثاني: وكالة السياحة و السفر بوصفها وكيلا بالعمولة للنقل

عرف القانون التجاري الجزائري في المادة 37 الوكالة بالعمولة للنقل بأنه " اتفاق يلتزم بمقتضاه تاجر بأن يباشر باسمه الخاص أو باسم موكله أو شخص من الغير نقل أشخاص أو أشياء و أن يقوم عند الاقتضاء بالأعمال الفرعية المرتبطة بالنقل". و يتضح من هذا النص أن المشرع الجزائري قد خلط بين الوكالة بالعمولة التي يجريها الوكيل باسمه و لحساب الموكل، وبين الوكالة التجارية التي تجري باسم الموكل.

و على أية حال فإن عقد الوكالة بالعمولة لنقل الأشخاص، هو العقد الذي يلتزم بموجبه الوكيل بأن يتعاقد مع ناقل على نقل أشخاص إلى جهة معينة، و ذلك مقابل عمولة يتقاضاها من الموكل.

معنى هذا أن وكالات السياحة و السفر تقوم باسمها بالتعاقد للنقل لحساب العملاء فلا تكون مالكة أو مستأجرة للمركبة، فضلا عن كونها لا تملك سلطة الإشراف والرقابة عليها، أو على قائدها. و قد تقوم بالإضافة إلى ذلك ببعض العمليات المرتبطة بالنقل كالتأمين على المسافرين[2] و القيام بحجز الأماكن في الفنادق و بالتالي فإن وكالات السياحة و السفر كوكيل بالعمولة للنقل لا يقتصر دورها على تسليم تذاكر السفر، فتكون حينئذ مجرد وكيل، كما أنها لا تقوم بنقل الركاب بوسائلها الخاصة، و إنما تبرم وكالة لتنفيذ عملية النقل مع الغير لصالح السائح "الموكل" في حين أن الناقل يرتبط بعقد

---

[1] -نقض فرنسي لـ: 28-02-1956- نفس المرجع السابق- ص 117

[2] فتنص المادة 04 من القانون رقم 99-06 فقرة 10، على أنه من بين الخدمات المقدمة من قبل وكالت السياحة و السفر: "القيام لصالح الزبائن بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة من نشاطاتهم السياحية."

نقل يبرمه معه الوكيل بالعمولة، إلا أنها في علاقتها بالعملاء كوكيل بالعمولة للنقل تسأل عن تنفيذ عقد النقل، و عما يحدث للراكب من أضرار بدنية و مادية[1]، أو عند حصول تأخير له، و بالتالي فإنها أيضا تلتزم بتحقيق نتيجة –كما لو كانت ناقلا– و هي إتمام عملية النقل، فتكون مسؤولة بصفة خاصة عن ضمان سلامة الراكب، إلا إذا أثبتت السبب الأجنبي[2]. بعكس ما إذا كانت وكيلا بمفهوم الوكالة العامة، فإنها لا تعتبر مسؤولة عن ضمان تنفيذ العقد الذي تبرمه، ما لم يتم الإتفاق على خلاف ذلك[3].

و يكون للسائح الموكل في الوكالة بالعمولة للنقل حق إقامة دعوى ضد الناقل مباشرة للمطالبة بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن عدم تنفيذ عقد النقل، أو تنفيذه تنفيذا معيبا أو عن تأخر الناقل في ميعاد القيام أو الوصول. و يجب في هذه الحالة إدخال الوكيل بالعمولة للنقل "أي وكالة السياحة و السفر" طرفا في الدعوى[4].

هذه العلاقة المباشرة بين السائح و الناقل فسرها بعض الفقهاء الفرنسي بأنها استثناء من الأحكام العامة في الوكالة بالعمولة، فمنهم من قال بأن الناقل يعتبر وكيلا من الباطن عن الوكيل بالعمولة أي عن وكالة السياحة و السفر، فتنشأ علاقة مباشرة بينه و بين الموكل، و منهم من قال بأن وكالة السياحة و السفر و هي تتعاقد مع الناقل، إنما تشترط لصالح الموكل السائح فينشأ لهذا الأخير حق مباشر عند الناقل. و استعان البعض بفكرة النيابة الناقصة فقالوا بأن وكالة السياحة و السفر في هذه الحالة تعمل لحسابها و لحساب العميل في الوقت ذاته، فيصبح كل منهما طرفا في العقد الذي تجريه الوكالة مع الناقل. والتفسير الراجح هو أن الوكيل بالعمولة للنقل عندما يتعاقد، يتولى قبول الإيجاب الصادر من الناقل و ذلك لصالح الراكب و باسمه[5].

---

[1] المادة 65 من القانون التجاري الجزائري.
[2] المادة 70 من القانون التجاري الجزائري.
[3] عادل علي المقدادي– نفس المرجع السابق– ص50.
[4] المادة 73 من القانون التجاري الجزائري.
[5] عادل علي المقدادي– نفس المرجع السابق– ص 49 و 50.

كما أن للسائح حق رفع الدعوى على وكالة السياحة و السفر للإخلال بالإلتزامات التي يولدها عقد النقل، و للوكالة حق الرجوع بدورها على الناقل. و من ثم فإن وكالة السياحة و السفر –كوكيل بالعمولة للنقل– مسؤولة عن أخطائها الشخصية، و عن كل خطأ يقع من الناقل الذي يتعهد بتنفيذ عقد نقل المسافرين.

و ما يمكن قوله أخيرا هو أن اعتبار وكالة السياحة و السفر ناقلا أو وكيلا بالعمولة للنقل ما هو إلا مَنفذٌ من خلق بعض الأحكام لتشديد التزاماتها، و ذلك بإلزامها بضمان سلامة العملاء كالالتزام بتحقيق نتيجة، خاصة و أنها كوكيل لا يلقى عليها عبء هذا الإلتزام و إنما هي مطالبة فقط ببذل عناية الرجل العادي في ضمان سلامة السائح[1]. فالعميل عندما يبرم عقد الرحلة، لا تتجه إرادته إلى إبرام سلسلة من عقود النقل تعود به إلى موطنه، و إنما تتجه إلى الرحلة ذاتها. و من ثم فإن الحالات التي يتمخض فيها عقد الرحلة من النقل و الوكالة بالعمولة للنقل، حالات استثنائية تطبق بهدف حماية العملاء.

[1] .P.Py-art.pré- p 15

المبحث الثاني: إلتزامات وكالات السياحة و السفر في الرحلات الشاملة.

كما قد يسفر عقد الرحلة عن رحلة فردية أو رحلة جماعية، يقتصر عمل وكـــالات السياحة و السفر فيها على الوساطة أو الوكالة، فتلتزم بالتزامات الوكيل قِبـــل الموكـــل فقد يتمخض عن رحلة جماعية منظمة، يتعدى فيها نشاط وكالات السياحة و الســـفر حدود الوكالة ليصبح مقاولة .

و اعتبار وكالة السياحة و السفر مقاولا في الرحلات الشاملة يجعلها تلتزم في مواجهـــة العملاء الذين يُعتبرون أرباب عمل بالتزامات المقاول الأصلي طبقا للأحكام العامة لعقد المقاولة ذاته، كما تلتزم بالتزامات خاصة، فرضها القضاء في سبيل تنفيذ الرحلة بصـــورة آمنة. لذا سنعرض في مطلب أول مفهوم و طبيعة الرحلات الشاملة، لنتطرق بعد ذلـــك للإلتزامات الخاصة الملقاة على عاتق الوكالات في مثل هذه الرحلات في مطلب ثان.

المطلب الأول: ماهية الرحلات الشاملة

إن أفضل طريقة للذهاب في رحلة يجدها السائح في الرحلات الشاملة، حيث يطمـــئن إلى تقديم جميع الخدمات السياحية، الأمر الذي يدعونا إلى الوقوف على ماهيـــة هـــذه الرحلات للتعرف على طبيعتها، و من ثم تحديد إلتزامات وكالات السياحة و السفر على أساس هذه الطبيعة.

الفرع الأول: طبيعة الرحلات الشاملة

المقصود بالرحلات الشاملة، كما عرفها الفقهاء و منهم الفقيه" RODIERE ": الرحلات الجماعية المنظمة التي تعلن عنها وكالات السياحة و السفر و تدعو الجمهور للإشتراك فيها، مقابل مبلغ إجمالي يشمل النقل و الإقامة، و غيرها من الخدمات السياحية.

و عليه إذا قامت وكالات السياحة و السفر بإعداد برنامج الرحلة، و تنظيمه وتنفيذه بوسائل نقل مملوكة لها أو لها عليها حق انتفاع، و في إقامات فندقية تابعة لها،أو أنها تعهد ببعض الخدمات إلى متخصصين كالناقل و الفندقي و المرشد السياحي و صاحب المطعم و كان دور العميل يقتصر على الموافقة على برنامج الرحلة و الاشتراك فيها، اعتبرت الرحلة رحلة شاملة و كان العقد المبرم بين وكالات السياحة و السفر و العملاء عقد مقاولة[1]، فالفقيه "RODIERE" يخرج من نطاق الرحلات الشاملة الرحلات الفردية أو الجماعية التي يحدد العملاء بأنفسهم مقدما برنامجها بالتفصيل، لأن الدور الذي تلعبه وكالة السياحة و السفر في هذه الحالة لا يخرج عن كونه وكالة.

و يعتبر الفقيه "P.COUVRAT" أن تكييف المقاولة لم يلحق الرحلات الشاملة لكثرة الخدمات و تنوعها، أو لأن الوكالة تنفذ البعض منها بنفسها ، و إنما للترابط والتناسق الموجود بين العمليات الذهنية والفنية و المادية، و التي عادة ما ينفذها مهنيون متخصصون في مجال السياحة[2].

كما نجد أن معاهدة بروكسل لسنة 1970 المنظمة لعقد الرحلة قد فرقت أيضا بين وكالات السياحة و السفر كوكيل، حين يقتصر دورها على الوساطة، وبين وكالات

---

[1] يعبر الفقيه Rodiere عن عقد الرحلة في هذه الحالة: « un contrat d'entreprise intellectuelle , ayant pour objet l'organisation de voyage. » : René Rodiere- droit des transports terrestre et aérien- 2eme édition- DALLOZ- p 387,388.
و المقاولة عقد يتعهد بمقتضاه أحد المتعاقدين أن يصنع شيئا أو أن يؤدي عملا مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الآخر: المادة 549 من القانون المدني الجزائري.

[2] P.Py-art.pré-p 15

السياحة والسفر المنظمة للرحلات بنفسها، عن طريق توفير النقل و الإقامة و غيرها من الخدمات مقابل مبلغ إجمالي يدفع مسبقا[1].

و أول ما تبنى القضاء تكييف عقد المقاولة بالنسبة للرحلات الشاملة كان بموجب قرار صادر عن محكمة النقض الفرنسية، في قضية السيدةVasseur التي أصيبت بجروح نتيجة حادث حافلة، و ذلك إثر مشاركتها في جولة بحرية منظمة من قبل إحدى وكالات السياحة و السفر، و قد اعتبرت محكمة النقض وكالة السياحة و السفر مقاولا كونها لم تكن مجرد وسيط ، فقد بادرت بتنظيم الرحلة كلية حيث قامت بتوفير مختلف وسائل النقل المستعملة في الرحلة و كذا مختلف الخدمات بما في ذلك الإقامة و الطعام وغيرها من الخدمات[2].

أما التوجه الأوروبي لـ:13 جوان 1990 المتعلق بالرحلات الشاملة، فيعرف الرحلة الشاملة في المادة الثانية بأنها العقد الذي تقدم فيه وكالات السياحة والسفر خدمتين سياحيتين أو أكثر بثمن إجمالي، إذا كانت مدة الرحلة لا تقل عن 24 ساعة،حيث يتخللها المبيت لليلة واحدة[3]. فالملاحظ إذن أن الإتجاه الأوروبي قد وضع معايير لاعتبار الرحلة رحلة شاملة، تتمثل في تقديم خدمتين سياحيتين على الأقل و في مدة لا تقل عن 24 ساعة مع المبيت بثمن إجمالي.

والجدير بالذكر هنا هو الحكم الصادر عن المجلس القضائي للإتحاد الأوروبي في 30 أبريل 2002 الذي ذهب إلى عكس ما جرى عليه القضاء و الفقه قبله، و ذلك في قضية تتلخص وقائعها في أن أحد الأشخاص تعرض أثناء مشاركته في إحدى الرحلات لحادث منعه من التمتع بعطلته، فرفع عند رجوعه دعوى قضائية على وكالة السياحة والسفر، فاعترضت هذه الوكالة على تطبيق التوجه الأوروبي مبررة ذلك بأن الرحلة نظمت بناء

---

[1] معاهدة بروكسل لسنة 1970 المادة 01 الفقرة 05 « L'organisateur de voyages : tout personne qui habituellement prend l'engagement en son non, à procurer à une autre moyennant un prix globale, un ensemble de prestations combinées de transport, de séjour distinctes du transport ou d'autres services qui s'y rapportent. »

[2] نقض فرنسي 27 أكتوبر 1970:p17 -P.Py-art.pré.

[3] التوجه الأوربي رقم 314-90 الصادر في 13 جوان 1990 المتعلق بالرحلات الشاملة، الجريدة الرسمية لدول السوق الأوربية المشتركة عدد 158 لـ: 23-06-1990.

على طلب العميل الذي قام بتحديد برنامجها بالتفصيل، فكان رد المجلس القضائي أن الرحلات الشاملة التي يقصدها التوجه الأوروبي، ليست فقط تلك المنظمة بمبادرة من وكالات السياحة و السفر، و إنما حتى الرحلات المنظمة بناء على طلب شخص أو مجموعة أشخاص، و طبقا للخصوصيات التي يشترطونها بالرحلة، لذلك حكم بمسؤولية الوكالة نتيجة سوء تنفيذها للإلتزامات الملقاة على عاتقها[1].

أما عن طبيعة الرحلات الشاملة بالنسبة للتوجه الأوربي، فقد اعتبرها عقد بيع للرحلات "المادة 01 من التوجه الأوربي"، و ألزم وكالة السياحة و السفر بالتزامات البائع ليس فقط من تاريخ إبرام العقد، و إنما حتى في المرحلة السابقة عن العقد.

و هو ما ذهب إليه المشرع الفرنسي في القانون الصادر في 13 جوان 1992 في المادة الأولى. و قد ذهب القضاء الفرنسي إلى الأخذ بهذا التكييف قبل صدور هذا القانون، بالحكم الصادر في 09 فبراير 1988، حيث اعتبر أن وكالة السياحة و السفر في تلك القضية قد أبرمت عقد بيع للرحلة، إذا كان الدور المنوط بها هو تنظيم هذه الرحلة[2].

و نجد المشرع الجزائري قد استعمل بدوره عبارة بيع الرحلات[3] ،متأثرا في ذلك بالتوجه الأوربي و القانون الفرنسي. إلا أن بيع الرحلات- و بيع الخدمات بصفة عامة- محل انتقاد. ذلك أن التزامات المدين بتقديم الخدمة، إنما تنصب على الجهد البشري، فلا يمكن أن تكون محلا لعقد البيع، كما أنه لا يوجد في مجال أداء الخدمات ما يسمى بضمان العيوب الخفية.[4]

و إن كان البيع هو عقد يلتزم بمقتضاه البائع أن ينقل للمشتري ملكية شيء أو حق مالي آخر مقابل ثمن نقدي[5]، و الحقوق المالية كما قد تكون عينية أو ذهنية، تكون أيضا

---

[1] **Cour de justice des communautés européennes, arrêt du 30-04-2002 : droit zoom (l'article juridique) jurisprudence : voyage à forfait du 26-05-2002.**

[2] **محكمة استئناف باريس: 29 فبراير 1988: « Le contrat par lequel un client s'inscrit auprès d'une agence de voyages pour faire un circuit organisé , est un acte de vente et non un mandat... » .P.Py-art.pré- p 17**

[3] **المادة 03 من القانون رقم 99-06**

[4] **Jean Calais Auloy et Frank Steinnetz –op.cit-267**

[5] **المادة 351 قانون مدني جزائري.**

شخصية، و هو الحال بالنسبة للرحلات، حيث أن العلاقة بين وكالات السياحة و السفر و العملاء علاقة دائنية، بمقتضاها تلتزم الوكالة بالقيام بعمل اتجاه العميل.و في هذا تأييد لمصطلح بيع الرحلات.

الفرع الثاني: إلتزامات المقاول في الرحلات الشاملة.

انتهينا إذن إلى تكييف الرابطة بين وكالات السياحة و السفر و العملاء في الرحلات الجماعية الشاملة أنها مقاولة، و هذا يرتب عدة إلتزامات في مواجهة المقاول السياحي "وكالة السياحة و السفر" أهمها:

1-طريقة إنجاز العمل:

إذ يجب على المقاول السياحي أن ينجز العمل المعهود إليه بالطريقة المتفق عليها وطبقا للشروط الواردة في العقد، فإذا لم تكن هناك شروط وجب اتباع العرف خاصة أصول الفن و الصناعة في المجال السياحي[1].

2-عدم التأخر في إنجاز العمل:

حيث يلتزم المقاول السياحي كذلك بإنجاز الرحلة في المدة المتفق عليها، فإذا لم يكن هناك اتفاق على مدة معينة، فالواجب أن ينجزه في المدة المعقولة التي تسمح بذلك تبعا لطبيعة الرحلة و ما تقتضيه من دقة، و تبعا للوسائل التي تملكها وكالات السياحة والسفر مما يؤثر على مقدرتها في سرعة إنجاز الرحلة.

و يعتبر الإلتزام بعدم التأخر في إنجاز الرحلة – إما بإنجازها في المدة المتفق عليها أو في المدة المعقولة- إلتزام بتحقيق غاية، يستوجب إثبات السبب الأجنبي لتنصل وكالة السياحة و السفر من مسؤوليتها، بحيث لا يكفي أن تثبت بأنها بذلت عناية الرجل العادي في إنجاز العمل في الميعاد .و عليه فإن ادعاء وكالة السياحة و السفر بأن المدة

[1] عبد الرزاق السنهوري- العقود الواردة على العمل- نفس المرجع السابق -ص65.

المحددة لإنجاز الرحلة لم تكن كافية، لا يعفيها من المسؤولية، لأنها كانت مخطئة عند قبولها الإلتزام بإنجاز العمل في هذه المدة[1].

فإذا أخلت الوكالة بالتزامها و تأخرت في البدء في تنفيذها أو إتمام إنجازها، كان للسائح أن يطالب بفسخ العقد مع التعويض دون أن يكون مضطرا إلى الإنتظار إلى نهاية المدة، بل أن له ذلك متى رأى منذ البداية أن المقاول السياحي قد تأخر في البدء في الرحلة أو في إتمامها على وجه لا يرجى معه مطلقا أن ينجز العمل في الميعاد[2]، فتكون الوكالة بذلك قد أخلت مقدما بالتزامها.

و إذا استعان المقاول السياحي بأشخاص لمساعدته في إنجاز الرحلة، كانت أجورهم على نفقته، و ذلك بداهة، كون أنه في الرحلات الشاملة يكون الإتفاق بين وكالة السياحة و السفر و العميل على ثمن إجمالي للرحلة.

و الجدير بالذكر في هذا النطاق، أن تقدير أجر وكالة السياحة و الأسفار أو ثمن الرحلة- كالتزام في ذمة السائح – يقوم بتحديده المتعاقدان تحديدا إجماليا، حيث نصت المادة 14 من القانون رقم 06/99 على "أن يتضمن السياحة و الأسفار التزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر و إجراءات التسديد و مراجعة الأسعار المحتملة" وأضافت المادة 17 من نفس القانون "لا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه بين الطرفين، إلا بموجب بند وارد في العقد". فعبارة " السعر المتفق عليه" دليل على وجوب تحديد ثمن الرحلة مسبقا، و ذلك تفاديا للمشاكل المتعلقة بدفع الثمن و توفيرا للاستقرار والإطمئنان.

إلا أنه قد ترتفع الأسعار، و بالتالي تكاليف الرحلة أثناء تنفيذها حينئذ لا يجوز لوكالة السياحة و السفر أن تستند على ذلك للمطالبة بزيادة الأجر[3]. إلا أنه إذا تغيرت الظروف و المعطيات القائمة و المتوقعة عند إبرام عقد الرحلة، بسبب حوادث استثنائية عامة لم

---

[1] عبد الرزاق السنهوري- العقود الواردة على العمل - نفس المرجع السابق -ص 77.

[2] نفس المرجع السابق – ص81.

[3] و هو ما نصت عليه المادة 561 قانون مدني جزائري:" إذا أبرم العقد بأجر جزافي على أساس تصميم اتفق عليه مع رب العمل، فليس للمقاول أن يطالب بأية زيادة في الأجر، و لو حدث في هذا التصميم تعديل أو إضافة." و هو ماقضت محكمة العليا الجزائرية في قرار رقم 112 144 المؤرخ في 18-06-1997:حمدي باشا عمر: القضاء المدني- دار هومه للطباعة و النشر و التوزيع- 2003- الجزائر- ص 133.

يكن في الوسع توقعها و ترتب على حدوثها أن تنفيذ الإلتزام التعاقدي و إن لم يصبح مستحيلا، صار مرهقا لوكالة السياحة و السفر بحيث يهددها بخسارة فادحة، جاز للقاضي أن يحكم بزيادة الأجر الذي يدفعه السائح لها "المادة 561 الفقرة 03 من القانون المدني الجزائري" أو الإنقاص من التزاماتها، كإلغاء بعض الخدمات السياحية الواردة في برنامج الرحلة، فيكون القاضي بذلك قد وازن بين مصلحة الطرفين و أعاد التوازن الإقتصادي بين التزاماتهما، و خاصة أن عقد الرحلة هو من العقود الزمنية التي تعتبر مجالا خصبا لتطبيق نظرية الظروف الطارئة[1].

المطلب الثاني: الإلتزامات الخاصة بوكالات السياحة و السفر في المقاولات السياحية.

بعد أن حاولنا تحديد ماهية الرحلات الشاملة، يمكننا الآن من خلال القواعد العامة والأحكام القضائية الخاصة بوكالات السياحة و السفر، الإلمام بالتزاماتها في هذا النوع من الرحلات، و التي تنصب أساسا على الإلتزام بسلامة العملاء، الذي يولد إلتزامات سياحية أخرى ترتبط بعقد الرحلة، و المتمثلة في التزام وكالات السياحة و السفر بإعلام السائح، الإلتزام بحسن إختيار و مراقبة مقدمي الخدمات السياحية، و الإلتزام بالدقة والانضباط.

و عل هذا الأساس سنحاول التركيز على الإلتزام بضمان سلامة السائح في فرع أول لننتقل إلى عرض باقي الإلتزامات السياحة المرتبطة بالرحلات الشاملة في فرع ثان.

---

[1] محمد حسين منصور- مصادر الإلتزام: العقد و الإرادة المنفردة- الدار الجامعية- 2000- ص 351. و يشترط لتطبيق نظرية الظروف الطارئة أن يكون هذا الحادث الطارئ عاما، غير قاصر على وكالة السياحة و السفر، و عليه فإن إفلاس الوكالة لا يسوغ إعمال هذه النظرية.

الفرع الأول: الالتزام بضمان سلامة السائح

يلحظ الالتزام بالسلامة تطور واضحا في مجال المنتوجات و الخدمات. و يرجع أساس هذا الالتزام إلى مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود، حيث يلتزم المتعاقدين بتنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه و بحسن نية، فمضمون العقد لا يتوقف عند العبارات الواردة فيه وحسب ما أراده المتعاقدان و اتفقا عليه صراحة، و إنما يتعداه إلى مستلزماته وفقا للقانون والعرف و العدالة، حسب ما تقتضيه طبيعة الإلتزام[1]. فالقضاء وفقا لهذه القاعدة أضاف إلى مضمون بعض العقود، الإلتزام بالسلامة على عاتق أحد طرفيها حماية للطرف الآخر مراعيا في ذلك المرغوب فيه اجتماعيا ، لأن القانون نظام اجتماعي يهدف إلى حماية الفرد و تحقيق التوازن بين المصالح المختلفة. و هو أساس معقول و صالح للتطبيق بالنسبة لالتزام وكالة السياحة و السفر بضمان سلامة السائح.

في الإقامة الفندقية -كونها مرحلة من مراحل عقد الرحلة، و كون أن السائح سيرفع الدعوى على وكالة السياحة و السفر، حيث تكون مسؤولة عن الأضرار التي تصيبه خلال الرحلة كلها- سيتم الإتفاق على الإيواء، إلا أن العقد لن يقتصر على ذلك، و إنما سيلزم صاحب الفندق بما تقتضيه طبيعة الالتزام بالإيواء، بأخذ الحيطة من كل ما يهدد سلامة النزيل من مخاطر، و المحافظة على سلامته.

و من ثم فإن تعهد صاحب الفندق ضمنا لنزلائه الذين عهدوا بأنفسهم إلى عنايته بالتزام بتوفير سلامتهم طيلة أقامتهم في منشأته[2] ، بحيث لا يبرأ من هذا الإلتزام إلا بتقديم

---

[1] F.terré, P.simler, Y.lequette-op.cit- p 417

[2] محمد جمال الدين زكي- نفس المرجع السابق-ص337

الدليل على رجوع الحادثة إلى سبب أجنبي عنه، ينطبق على عقد الرحلة. و هو ما أكدته محكمة النقض[1] الفرنسية في قضية سيدة poisson ضد وكالة السياحة و السفر، "la société des voyageurs" بالمكسيك، و التي أصيبت بجروح نتيجة سقوطها في المصعد، و ذلك بالفندق التي كانت تنزل به، حيث اعتبرت المحكمة وكالة السياحة والسفر مسؤولة عن واقعة السقوط. فوكالات السياحة و السفر إذن تلتزم باتخاذ جميع الاحتياطيات و الإجراءات التي تمنع وقوع حوادث تمس سلامة العملاء في جميع مراحل الرحلة سواء أثناء الانتقال، أو الإقامة، أو الزيارات السياحية[2]. فما دام أن وكالات السياحة و السفر قد قامت بتنظيم الرحلة بكل مراحلها، بداية من النقل إلى المبيت إلى الخدمات السياحية الأخرى و دعت الزبون للاشتراك بها، فإن هذا الأخير يقبل المشاركة دون أن يتأكد بنفسه من إجراءات الأمن و السلامة موكلا ذلك إلى الوكالة، لتتحمل بهذا تبعات نشاطها، باعتبارها مهنيا محترفا تنظيم الرحلات الشاملة، و بالتالي يجب أن تتم هذه الرحلات في ظروف آمنة و إلا كانت مسؤولة عن الضرر الذي يلحق العملاء. خاصة و أن احتمال حدوث ما يهدد سلامة العملاء الجسدية من مخاطر موجود، مما سيؤدي إلى إحساس العميل بالعدالة و الإنصاف، و هو ما قضت به صراحة محكمة استئناف باريس، فاعتبرت أنه على وكالات السياحة و السفر أن تعمل على تمام الرحلة

---

[1] نقض مدني فر نسي – الغرفة المدنية الأولى : في 03 ماي 2000.
« L'agence de voyage répond de l'hôtelier qu'elle s'est substituée quand à la sécurité des voyageurs... »
Gazette du palais n° 36 du 05-02-2002.

[2] و هو ما نصت عليه المادة 18 من قانون رقم 99-06 فجاءت، "يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها أن تأخذ جميع الإجراءات و الإحتياطيات التي من شأنها توفير أمن الزبون و ممتلكاته التي تقبل التكفل بها"

التي تعلن عليها في ظروف عادية و آمنة، و أن يتخذ مقدم الخدمات كل التدابير اللازمة لحماية الزبون من الحوادث[1].

إلا أن الإشكال يثور حول طبيعة الالتزام بضمان سلامة العملاء، عما إذا كان التزما ببذل عناية، أم التزما بتحقيق نتيجة تتمثل في عودة السائح سالما و آمنا إلى موطنه "sain et sauf".

والفرق بين الإلتزامين يكمن في مدى ما يطلب من وكالة السياحة و السفر، فإذا كان التزامها بالسلامة التزما بوسيلة، فإنها تكون قد وفت التزامها ببذل عناية الرجل العادي، و هي العناية الكافية لضمان سلامة السائح سواء تحققت النتيجة أم لم تتحقق. في حين أنه إذا كان التزامها بتحقيق نتيجة، فإنها لا تكون قد نفذت التزامها اتجاه عملائها إلا بتحقيق الغرض المقصود[2] و هو تحقيق رحلة آمنة و مطمئنة.

و تتجلى أهمية التمييز بين الإلتزام بنتيجة و الإلتزام بوسيلة، و القول بأحدهما دون الآخر في الإثبات، فالتزام الوكالة بتحقيق نتيجة يسهّل على المدين "السائح" إثبات مسؤولياتها بإثبات عدم تحقق النتيجة محل التزامها، و هي سلامته و أمنه، و بالتالي فإن المسؤولية تقوم بمجرد وقوع الضرر، ما لم تثبت الوكالة أن الضرر قد وقع لسبب أجنبي لايد لها فيه. أما تبني فكرة أن التزام وكالة السياحة و السفر هو بذل عناية، يلقي على

---

[1]: محكمة استئناف باريس: 11 مارس 1993 « **l'agence de voyage doit s'assurer que l'excursion ou la prestation qu'il annonce ou prévoit soit effectivement organisée dans des conditions normales de sécurité, et que le prestataire local ait pris toutes les dispositions nécessaires pour la prévention des accidents; la couverture des risques et leur réparation":**
Répertoire dela jurisprudence" lex inter. Net-le droit sur Internet : l'obligation de sécurite.

[2]: عبد الرزاق السنهوري- نظرية الالتزام- نفس المرجع السابق- ص 657.

عاتق العميل المضرور إثبات خطأ الوكالة، بإثبات إهمالها و أنها لم تتخذ التدابير الكافية لضمان سلامته الجسدية[1].

إلا أننا نجد القضاء الحديث بدأ ينحو منحى جديد في تقرير الخطأ المهني الملتزم التزاما ببذل عناية، لتشديد مسؤوليته، فأوجد صورة أخرى للإلتزام، و هي التزام ببذل عناية مشددة obligation de moyen renforcé[2]. و من ذلك أن اعتبر الإلتزام بضمان السلامة الملقى على عاتق الفندقي التزام ببذل عناية مشددة، حيث يشترط عليه أن يبذل جهدا صادقا يقظا لضمان سلامة النزلاء ، مع ضرورة اتخاذ جميع الإحتياطات اللازمة و الضرورية لتجنب الضرر . فيلزمه بأن يوفر للعملاء إقامة آمنة بضمان كل الخدمات التي من شأنها إبعاد المخاطر التي قد تسبب له أضرار[3] ، لذلك فإن القضاء الفرنسي يعتبر أن أي إهمال ولو كان يسيرا، هو بمثابة خطإ يرتب مسؤولية صاحب الفندق بتعويض السائح. فعدم مراقبة المترددين على الفندق بحيث يصبح من الممكن لأي شخص أن يدخل إليه أو يخرج منه مما يجعل النزيل سهل المنال خطأ،و عدم نظافة السلم و الأرضية وعدم حماية الشرفة بواسطة حاجز مرتفع خطأ، و عدم تحذير الزبائن من الأماكن الخطرة داخل الإقامة، و عدم إضاءة ردهات الفندق مما يؤدي إلى سقوط أحد النزلاء خطأ[4].وكذا وضع مدخنة معيبة للمدفئة في الغرفة أدت إلى اختناق النزيل، أو عدم وضع لافتة لتنبيه النزلاء بوجود بروز في الدرجة الأخيرة للسلم اصطدمت به قدم العميل و اختل توازنه فأصيب بعدة كسور،وعدم القيام بما يلزم لوقاية النزلاء من الحريق الذي

---

[1] – عبد الرزاق السنهوري– نظرية الالتزام -نفس المرجع السابق– ص 660.

[2] F. terre, P. simler, y.lequette-op.cit- p 521

[3] .F. terre, P. simler,Y.lequette-op.cit-p 538

[4] Yvonne Lambert Faivre- Droit du dommage corporel-3ème édition- Dalloz-1996-France- p 305

شب في الإقامة و عدم تنبيههم في الوقت المناسب إلى حدوثه فيؤدي قفز أحدهم من النافذة للنجاة منه إلى إصابته بجروح، كلها أخطاء توجب مسؤولية الفندقي[1] .

هذه الأحكام وإن تعلقت بعقد الإقامة الفندقية فإنها تصلح للتطبيق بالنسبة لوكالات السياحة و السفر في الرحلات الشاملة، ونستشفه من قراءة المادة 18 من القانون رقم 99-06 حيث أن المشرع الجزائري بقوله :"يجب على وكالات السياحة والسفر أن تتخذ جميع الإجراءات و الاحتياطيات التي من شأنها توفير أمن الزبون" يكون قد ألزمها بأن تبذل جهدا لضمان سلامة العميل، باتخاذ كل ما يلزم لتجنيبه أي ضرر، و حفظ راحته و أمنه ، وأي خلل و لو كان يسيرا يعد خطأ يرتب مسؤولية وكالة السياحة والسفر بالتعويض. من ذلك تأمين الرحلة و اتخاذ الإحتياطات اللازمة لمنع تفاقم الضرر عند وقوع حادث ،كسرعة نقل الضحايا إلى المستشفى و إعادتهم إلى الوطن الأم في حالة الضرورة. و هو بذلك يلقي على عاتقها التزاما ببذل عناية مشددة.

ومع ذلك نجد من جانب آخر، أن وكالات السياحة و السفر اعتبرت ملتزمة التزاما بتحقيق نتيجة. فالتوجه الأوروبي لـ 13 جوان 1990 ، أكد وجود قرينة على مسؤولية وكالات السياحة و السفر عن الأضرار الجسدية التي تصيب العملاء خلال الرحلة دون أن يصرح بوجود التزام بتحقيق نتيجة على عاتقها ، كما نص التوجه على الأضرار التي تقع للعملاء من جراء عدم تنفيذ الرحلة، أو التنفيذ المعيب لها. و ألزم الدول الأعضاء باتخاذ الإجراءات الضرورية للنص على إلقاء عبء المسؤولية على وكالات

[1] محمد جمال الدين زكي- نفس المرجع السابق- ص338

الفرع الثاني: الالتزامات المتعلقة بالخدمات السياحية

إن مبدأ حسن النية في تنفيذ عقد الرحلة، يحتم على وكالة السياحة و السفر تقديم جميع الخدمات المرتبطة بالنقل و المبيت و غيرهما، والتي لا غنى عنها من أجل تحقيق رحلة مرضية للعميل، و تتمثل هذه الخدمات في:

أولا : الالتزام بإعلام السائح

إن المشكل الأساسي في الرحلات الشاملة، يكمن في أن السائح يقوم بدفع ثمن الرحلة قبل الميعاد المحدد لها، دون أن تكون له نظرة موضوعية عما سيقدم له عند وصوله إلى المكان المحدد للرحلة، فلا يمكنه إذن تقدير نوعية هذه الخدمات، و مدى توافقها مع الثمن المطلوب منه، في حين أن وكالة السياحة و السفر كمهني تكون على دراية تامة بالخدمات السياحية التي تقدمها. لذا فإنها تلتزم في مواجهة العميل بإعلامه بكل ما هو ضروري و لازم لتنفيذ الرحلة بطريقة واضحة وجيدة، لرفع هذا اللاتوازن الموجود بينها و بين المستهلك السائح.

الإلتزام بالإعلام مستمد من القضاء الفرنسي الذي صاغه بالخصوص في عقد البيع[1]، ثم توسع بشأنه ليشمل العقود التي يكون محلها تقديم خدمات حيث ألزم كل طرف في العقد بأن يخبر المتعاقد الآخر بكل ما من شأنه أن يؤدي إلى تنفيذ

[1] مدني فرنسي : 15 ماي 2002 : **"le vendeur professionnel est tenu d'une obligation de renseignement à l'égard de son client..." Répertoire de la jurisprudence, lex inter.net : le droit sur Internet : contrat spéciaux, droit de la consommation.**

العقد تنفيذا جيدا معتمدا في هذا الإلتزام على مبدأ العدالة، و مبدأ حسن النية حيث أنه يعتبر مظهرا من مظاهر الالتزام بالتعاون بين المتعاقدين[1].

و عليه فإنه يقع على عاتق وكالة السياحة و السفر –باعتبارها مهنيا– أن تزود العملاء بجميع المعلومات الضرورية عن مضمون العقد، و برنامج الرحلة. لذلك وفي دعوى تتلخص وقائعها في وقوع حريق ضخم في فندق بإيطاليا لأسباب جنائية، خلّف وراءه العديد من الضحايا، رفع هؤلاء أو ورثتهم دعوى تعويض على وكالة السياحة و السفر المنظمة للرحلة التي وقع الحادث خلالها، خاصة و أن التأمين على الفنادق في إيطاليا ليس إجباريا، فأوضحت محكمة النقض، أن الوكالة أهملت أن تعلم و تحذر عملائها بأنه في حالة وقوع حادث في فترة إقامتهم بالفندق، لن يتمكنوا من الحصول على التعويض لغياب التأمين على العملاء من جانب الفندق، و ذلك حتى يقوموا بإبرام عقود تأمين فردية و بالتالي حكمت بمسؤولية الوكالة[2].

و يتم إعلام السياح من قبل وكالات السياحة و السفر على مرحلتين :

1– ***الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد:*** و يجب أن تقدم وكالات السياحة و السفر هذه المعلومات مكتوبة ضمن النشريات أو الوثائق الإعلامية les brochures

---

[1] F. terré, p.simler, y. lequette-op.cit- p 418

[2] –نقض فرنسي الدائرة المدنية الأولى– 30 نوفمبر 1983 : 30 p.py-art.préc-p

أواستمارات الحجز المقدمة عادة من قبل وكالات السياحة و السفر إلى عملائها[1] و تتمثل في :

- الجهة المقصودة لتنفيذ الرحلة.

- الخدمات المقترحة بالنسبة للنقل و الإقامة، و المتمثلة في نوع وسائل النقل ودرجتها، و نمط الإقامة، فإذا كان فندقا فلابد من إخبار السائح بمستوى الفندق ودرجته في ذلك البلد، و كذا عدد الوجبات الغذائية المقدمة.

- ثمن الرحلة: حيث نص القانون الجزائري المتعلق بالمنافسة على إجبارية إشهار الأسعار ، و ذلك قصد إعلام الزبون بسعر الخدمة المقدمة و شروطها[2].

- الوثائق الإدارية و الصحية "شهادة التطعيم" الواجب توافرها لدى السائح أثناء الرحلة.

- الزيارات السياحية و الخدمات المرتبطة بها.

- الحد الأدنى الواجب توافره في عدد السياح لإتمام الرحلة، و إلا تم الإعلان عن إلغاء الرحلة 21 يوما قبل موعد البدء في التنفيذ[3].

2- الالتزام بالإعلام بعد التعاقد : بعد إبرام عقد الرحلة بين وكالة السياحة والسفر و زبونها، تلتزم الوكالة التزاما عقديا بإعلامه :

---

[1] المادة 55 فقرة 01 من الأمر رقم 95-06 المتعلق بالمنافسة: "يكون إشهار أسعار السلع و الخدمات لفائدة المستهلكين بواسطة وضع علامات أو ملصقات أو معلقات أو أية وسيلة أخرى مناسبة لإعلام المستهلك بأسعار البيع و عند الحاجة بشروطه و كيفيا ته الخاصة."

[2] المادة 53 فقرة 01 من الأمر95-06 المتعلق بالمنافسة.

[3] هذه المعلومات مستقاة من نموذج "استمارة الحجز المقدمة من قبل وكالات السياحة و السفر الجزائرية لزبائنها"

- باسم و عنوان منظم الرحلة و اسم و عنوان مقدمي الخدمات السياحية، و كذا شركة التأمين التي تغطي المسؤولية المدنية للوكالة.

- إعلامه بالخدمات السياحية المقدمة.

- حقوق و التزامات كل من السائح و وكالة السياحة و السفر[1]، خاصة فيما يتعلق بالثمن و التوقيت و طريقة دفع ثمن الرحلة، و المراجعة المحتملة له[2] و كذا إلغاء الرحلة، و الإلتزام بإعلام السائح قبل بدء الرحلة[3].

وعلى هذا الأساس فإن التزام وكالة السياحة و السفر بتقديم المعلومات المتعلقة بالرحلة كتابة، يسمح للزبون في حالة وجود نزاع أن يثبت إخلالها بالالتزام بالإعلام عن طريق تقديم نسخة من النشرية و من عقد الرحلة.

و الجدير بالذكر، أنه اليوم و بفضل التكنولوجيا الحديثة خاصة الأنترنت، أصبح من اليسير على وكالات السياحة و السفر تزويد العملاء بالمعلومات الضرورية لإتمام الرحلة، و إن كانت هذه الوثائق الإعلامية المعروضة من طرف الوكالات يغلب عليها الطابع الإشهاري أكثر منه إعلامي[4].

---

[1] تنص المادة 16 من قانون الجزائري رقم 99-06 المتعلق بنشاط وكالة السياحة و السفر:" يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق و واجبات أطراف العقد و يوافق عليه الزبون.

[2] المادة 17 من القانون رقم 99-06. والمادة 53 فقرة 02 من الأمر 95-06 المتعلق بالمنافسة، فنصت: " تتضمن شروط البيع كيفيات الدفع و عند الإقتضاء التخفيضات و الحسوم و المسترجعات."

[3] نموذج لعقد الرحلة المقدم من قبل وكالات السياحة و السفر الجزائرية لزبائنها. و هي نفس البيانات التي جاء بها القرار الفرنسي الصادر ب 15 جوان 1994 في مواده (15، 16، 17) و كذا التوجه الأوروبي لـ: 13 جوان 1990، في المواد من 04إلى 08 و كذا المادة 06 من معاهدة بروكسل لـ: 1970.

[4] فقد أعلنت جريدة الرياض اليومية في 20-01-2004 تلقي لجنة الشكاوى التابعة لفرع وزارة الحج بمكة المكرمة عددا من الشكاوى المقدمة من عدد من الحجاج تتعلق بعدم مطابقة سكناهم بمكة المكرمة لتلك المعلن عنها في العقد المبرم مع الشركات السياحية، و كذا عدم التزام الشركات السياحية بالعدد المحدد من الحجاج في كل مبنى سكني مما أدى إلى تكدسهم فوق بعضهم البعض.

لذا تلتزم وكالة السياحة و السفر بتقديم الخدمات المعلن عنها ،وهو التزام بتحقيق نتيجة يقع على عاتق الوكالة، و إلا كانت الوكالة مسؤولة عن الإدلاء بمعلومات كاذبة و مضللة[1].على هذا الأساس تم الحكم على إحدى وكالات السياحة و السفر بالتعويض لصالح عميلين عهدا إليها تنظيم رحلة إلى تونس، وعند وصولهما، وجدا أن الفندق الذي أعلنت عنه الوكالة لا زال في طور الإنشاء، و لم يستطيعا الإستفادة من الفندق الفخم كما توقعا، وحسب ما ورد في الوثيقة الإعلامية لوكالة السياحة و السفر[2].كما تم الحكم بالتعويض على وكالة أخرى للسياحة والسفر التي أعلنت في برنامج الرحلة التي نظمتها، أن القرية السياحية التي سيقيم فيها العملاء، بها طريق خاص يؤدي مباشرة إلى شاطئ البحر، إلا أنه ثبت أن الطريق المعلن عنه يخترقه خط للسكك الحديدية و طريق آخر للسيارات، و أن الهدوء التي زعمت عنه الوكالة لا وجود له[3].

و في إطار التزام وكالات السياحة و السفر بتزويد العملاء بكل المعلومات الضرورية، تنص المادة 4 من القانون رقم 99-06 الجزائري أنه من ضمن الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة و السفر مساعدة السياح خلال إقامتهم وذلك بكل ما تملكه من وسائل، فالتزامها بإعلام العملاء بالمستندات الإدارية يكمّله التزام بتسهيل الحصول عليها، كما تلتزم بتقديم النصائح اللاّزمة من أجل حصول العملاء على التأشيرة و مساعدتهم على اقتنائها.

---

[1] -Lucie Desjardins –art.préc-.

[2] -محكمة باريس الابتدائية : 20 جوان 1995 : Répertoire de la jurisprudence, lexinter.net.

[3] نقض مدني : 29 جوان 1976 : P.Py-art.préc- p 29.

ثانيا: الالتزام بحسن اختيار و رقابة مقدمي الخدمات السياحية

في هذا الإطار أيضا، يقع على عاتق وكالات السياحة و السفر التزام قبل التعاقد يتمثل في حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، و التزام آخر أثناء تنفيذ عقد الرحلة، يتمثل في مراقبة أعمال من تعهد إليهم بتنفيذ بعض التزاماتها. و بديهي أن حسن تنفيذ الإلتزام الأول يسهل على الوكالة تنفيذ الإلتزام الثاني. فإذا أحسنت اختيار من يشهد لهم بالخبرة و الإنضباط في مجال الخدمات السياحية، كان من اليسير عليها مراقبتهم أثناء أداء مهامهّم.

*- **حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية** : تم الحكم في عدة مناسبات بمسؤولية وكالات السياحة و السفر عن إخلالها بالإلتزام الملقى على عاتقها بمراعاة الحرص و الدقة في اختيار الناقل –على الخصوص- ، خاصة إذا كان لها من الإمكانيات ما يسمح باختيار ذووا القدرات من المتعاملين مع السياح الذين توكل إليهم مهمة تنفيذ الخدمات السياحية من أجل إتمام الرحلة، بما فيهم الناقل الفندقي، المرشد السياحي، صاحب المطعم و غيرهم، و ذلك طبعا في حالة ما إذا لم يقم العميل بتعيين مقدم خدمة بذاته، و يترك المبادرة للوكالة المنظمة للرحلة فتتحمل نتائج اختيارها لأنها لم تبذل العناية الكافية في ذلك[1].

وهذا الإلتزام بحسن الإختيار يتفق مع دور وكالة السياحة و السفر في الرحلات الشاملة، حيث تقوم بتنظيم الرحلة، و تنفيذها بواسطة أشخاص تعهد إليهم بتنفيذ

[1] و من بين الأحكام التي قضت بسوء اختيار وكالة السياحة و السفر للناقل و أداة النقل : حكم محكمة النقض الفرنسية –الدائرة المدنية 15 أكتوبر 1974: 28 P.py-art.préc-p

كل أو بعض برنامج الرحلة، أما إذا أبرمت عقد الرحلة بوصفها وكيلا عن السائح و رخص لها هذا الأخير تعيين نائب عنها ينفذ التزاماتها، فإن وكالة السياحة والسفر تكون مسؤولة عن الخطإ في اختيار النائب، أو عن الخطإ فيما أصدرت له من تعليمات، معنى ذلك أن وكالة السياحة و السفر تلتزم أيضا بحسن الإختيار إذا كانت مجرد وكيل، بشرط أن يرخص لها السائح إقامة من ينوب عنها لتنفيذ الوكالة و ألا يكون قد حدد لها شخصا معينا بالذات[1].

و نجد أن الفرص اليوم –مع نشاط الحركة السياحية و التنافس بين مقدمي الخدمات السياحية– متاحة أمام وكالات السياحة و السفر، حتى تتبصر و تتفق في اختيار من يقوم أحسن الخدمات لعملائها.

***–مراقبة وكالات السياحة و السفر لمقدمي الخدمات:** لا تتوقف مهمة وكالات السياحة و السفر –كما سبق القول– عند حسن اختيار مقدمي الخدمات و إنما عليها استكمالها، برقابة الأعمال التي يقومون بها اتجاه العملاء.

و قد تعددت الأحكام القضائية التي حكمت على وكالات السياحة و السفر بالتعويض نتيجة إخلالها بالتزام رقابة الناقلين، و عما إذا كان النقل قد نفذ في ظروف تضمن سلامة العملاء[2]. ففي دعوى رفعتها سائحة ضد وكالة السياحة والسفر المنظمة للرحلة التي كانت تشارك فيها، و ذلك نتيجة إصابتها بجروح في

---

[1] المادة 580 قانون مدني جزائري.

[2] –ي قد عبرعن ذلك في الحكم : مدني فرنسي لـ: 1991/01/23 كالآتي : « lorsqu'il fait appel à un transporteur local, l'organisateur d'un voyage reste tenu d'un obligation de surveillance de ce transporteur et a notamment l'obligation de veiller à ce que le transport soit exécuté dans des conditions de sécurité suffisantes » article de Jean carlot- la responsabilité des agences de voyages- 22/02/2001- Jurisques.Com.

حادث سيارة أثناء انتقالها من الفندق إلى المطار، قضت محكمة النقض بمسؤولية الوكالة عن الإخلال بالالتزام بمراقبة الناقل المحلي أثناء الرحلة، و بالتالي تعويض المضرور عن الضرر الجسدي[1].

و نجد أن القضاء، وكذا التشريع يدفعان وكالات السياحة و السفر إلى تنفيذ التزامها بمراقبة مقدمي الخدمات السياحية بدقة، و ذلك عن طريق إلقاء عبء المسؤولية على عاتقها بمجرد وقوع خطإ من قبل هؤلاء الأشخاص الذين تعهد إليهم بتنفيذ جزء من الرحلة[2].

ثالثا: التزام وكالات السياحة و السفر بالدقة و الانضباط

إذا أردنا الإلمام بالتزامات وكالات السياحة و السفر السابقة الذكر، فسندخلها ضمن عنوان واحد ، هو التزامها بالانضباط Obligation d'efficacité وهو التزام بنتيجة يلقي على عائق الوكالة لا تعفى منه إلا بإثبات القوة القاهرة أوخطأ السائح أو خطإ الغير ، ذلك أن في الإلتزام بالإنضباط و الدقة ضمان لحسن تنفيذ الرحلة، و حتى لا يفاجأ السائح بما يمنعه من الاستمتاع بترهته من عدم وجود حجز بالفندق، أو وسيلة النقل أو صعوبات في الحصول على التأشيرة، و خدمات تغيير العملة و غيرها...[3]

و التزام وكالة السياحة و السفر بالدقة و الإنضباط،، لا يرتبط فقط بمخالفتها لالتزام يترتب عليه مسؤولية الوكالة بالتعويض عن الأضرار الجسدية و المالية

---

[1] -نقض مدني فرنسي : 1983/02/01 : P.py-art.préc-p 29

[2] المادة 21 من القانون رقم 99-06 المتعلق بنشاط وكالات السياحة و السفر.

[3] -P.py-art.préc-p 27

للعملاء، و إنما يمس أيضا الثقة المتبادلة و مصداقية وكالة السفر، مما يؤثر على سمعتها في المجال السياحي.

خلاصة الفصل الأول:

إن موضوع تكييف نشاط وكالات السياحة و السفر، مثار اختلاف بين الفقهاء و مرد ذلك إلى طبيعة عمل هذه الوكالات، فاعتبرها البعض منهم مجرد وكيل إذا اقتصر عملها على التوسط بين السائح و مقدمي الخدمات السياحية، و هناك من يعتبر وكالات السياحة والسفر ضامنة لما يتعرض له السياح من ضرر أثناء الرحلة وتكون مسؤولة عن النقل مسؤولية الناقل نفسه ما لم يقتصر دورها على مجرد حجز مكان للسائح في وسيلة النقل، حينئذ لا تسأل عن أفعال الناقل و لا عن سلامة الراكب، أما إذا التزمت الوكالة بوضع برنامج رحلة محدد و تعهدت بنقل العميل و إقامته، فإنها تعتبر ضامنة لكل هذه العمليات عند البعض الآخر من الفقه الذي يعطي العلاقة في هذه الحالة وصف عقد المقاولة[1]. و بناء على ما تقدم يمكن القول أنه لا يوجد إتفاق بين الفقهاء على رأي واحد، و هذا يستنتج من طبيعة عمل الوكالات وتنوع النشاطات التي تقوم بها ذلك لأن التطورات الحديثة، وتعدد المجالات الإقتصادية أديا إلى تعدد أعمال هذه الوكالات،مما أثر في الفقه عند تحليل نشاطها.

و لا يختلف الوضع في القضاء عما هو عليه في الفقه، فالقرارات التي صدرت بهذا الخصوص متباينة حسب التكييف القانوني لنوع النشاط، فبعضها لا يعتبر

---

[1] و قد اعتبره الفقيه Nouvelles بأنه عقد من نوع خاص بالنظر لوجود بعض العناصر المتعلقة بنوعية النشاط ذاته: عادل علي المقدادي- نفس المرجع السابق- ص 47

وكالات السياحة و السفر سوى وكيل مهمته التوسط بين العملاء و الناقل أوالفندقي و غيرهما. في حين نجد أخرى تمت فيها مسائلة هذه الوكالات باعتبارها ناقلا، تسأل عن جميع الإلتزامات المترتبة عليها بموجب عقد النقل مسؤولية تعاقدية تأسيسا على أن النقل كان الجزء الرئيسي في الرحلة، و بالتالي غلبت هذه الصفة على عقد الرحلة في مجموعه[1]. كما اتجهت بعض أحكام المحاكم إلى تطبيق قواعد عقد المقاولة على أعمال وكالات السياحة و السفر، و انتهت في ذلك إلى وجوب معاملتها معاملة المقاول في القانون.

وعلى أساس تكييف العلاقة بين وكالات السياحة و السفر و العملاء،حيث أنه يختلف من عقد رحلة إلى آخر، يتم تحديد التزامات الوكالة. و إذا كان تحديد الإلتزامات الرئيسية المترتبة على عقد الرحلة يسيرا ، فإن تحديد الإلتزامات الثانوية أكثر دقة .و يجب على كل حال الرجوع إلى إرادة المتعاقدين ،فهي التي أنشأت العقد، لتعيين الإلتزامات الناشئة عنه. على أن العقد لا يقتصر على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، و لكن يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون و العرف والعدالة.وبالكشف عما إذا كانت وكالة السياحة و السفر قد أخلت بهذه الإلتزامات يتم إثارة مسؤوليتها المدنية و تعيين طبيعة هذه المسؤولية تبعا لذلك[2].وهو ما سنتناوله في الفصل الثاني.

---

[1] و معيار التفرقة بين النقل و الوكالة الذي اعتمد عليه القضاء في هذه الحالة، هو الدور الذي تلعبه وكالة السياحة و السفر، إذا ما كان يقتصر على الوساطة أم يتعداه إلى توفير وسيلة النقل ذاتها و الرقابة على الناقل.

[2] محمد جمال الدين زكي- نفس المرجع السابق-ص 221

الفصل الثاني : المسؤولية المزدوجة لوكالات السياحة و السفر

باعتبار المسؤولية المدنية ناتجة عن الإخلال بالتزام سابق كما عرفها الفقيه "بلانيول" فإن مخالفة وكالات السياحة و السفر لالتزاماتها اتجاه عملائها، و ترتيب ضرر عن ذلك يعطي لهؤلاء السياح المصلحة و الصفة في التعويض.و يخضع هذا الضرر الذي يصيب السائح لنظامين فإما أنه تضرر بفعل وكالات السياحة والسفر و لم يتلق الخدمات السياحية بالشكل المعلن عنه ، و إما أنه تضرر بفعل مقدمي الخدمات السياحية الذين عهدت إليهم الوكالة تنفيذ كل برامج الرحلة أو بعضها كأن تقوم وكالات السياحة و السفر بحجز غرفة بالفندق، إلا أنها لم تكن صالحة تماما للإقامة كما توقع العميل، حينئذ تسأل الوكالة عن عمل هؤلاء و عن الأخطاء التي تقع منهم، مما يجعلنا أمام مسؤولية عقدية عن فعل الغير، و بالتالي نكون بصدد مسؤولية مزدوجة لوكالات السياحة و السفر. هذا ما سيدفعنا إلى تخصيص المبحث الأول للمسؤولية الشخصية لوكالات السياحة و السفر، و المبحث الثاني لمسؤولية وكالة السياحة و السفر عن فعل الغير[1]، لننتهي بتأمينها عن مسؤوليتها المدنية.

[1] René Rodière-op.cit-p 388

المبحث الأول : المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة و السفر

تقوم المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة و السفر بالخصوص، في حالة مخالفتها للالتزامات التي يولدها عقد الرحلة، و نشأ عن ذلك ضرر للسائح، و هي مسؤولية قانونية نص عليها المشرع الجزائري في المادة 21 من القانون رقم 99-06 بقولها "تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها..."[1].

و إن كان يستثنى من هذا المبدأ، حالة ما إذا كان الدور المنوط بوكالة السياحة و السفر لا يتعدى أعمال الوساطة، حيث لا تقوم مسؤوليتها إلا على أساس الخطأ الشخصي، فإذا لم تلتزم الوكالة إلا بحجز تذكرة الطائرة لنقل السائح، فإن أي نزاع حول هذا النقل يتم تسويته مع شركة النقل الجوي[2]، و بالتالي فإنها في هذه الحالة لا تلتزم إلا بتأكيد الحجز[3]، و يسري نفس الحكم في حالة ما إذا أنيط بوكالة السياحة و السفر مجرد حجز غرفة في فندق اختاره السائح مسبقا، فإنها لا تكون مسؤولة عن الأضرار التي تمس العميل أثناء الإقامة، و مع ذلك تبقى مسؤولة عن الخطأ في اختيار مقدم الخدمة.

---

[1] المادة 23 من قانون الفرنسي رقم 92/645 الصادر في 1992/07/23.

[2] هذا الحكم قضت به محكمة باريس في 5 فبراير 2002.

[3] و هو ما قضت به محكمة استئناف باريس في 10 جوان 1997 بقولها : l'agence de voyage n'est tenu que d'assurer l'efficacité de ces titres à savoir dé livrer des billets d'avion indiquant correctement les lieux et les dates de départ et de convocation" : Jean Carlot-art.préc

و تطرح مسؤولية وكالات السياحة و السفر فرضا آخر، و هو حالة ما إذا كانت العلاقة في الرحلة الشاملة تضم الوكالة المنظمة للرحلة، وكالة السياحة والسفر و العميل، حيث تقوم الوكالة الأولى بتنظيم الرحلة، و تعهد للوكالة الثانية الإعلان عن الرحلة و التعاقد مع العملاء، و كذا تنفيذ برامجها.

لحساب الوكالة المنظمة، حينئذ تكون وكالة السياحة و السفر المتعاقدة مع السائح هي المسؤولة في مواجهته، خاصة إذا ظهرت بمظهر المنظم للرحلة الشاملة مع الاحتفاظ بحقها في الرجوع على الوكالة المنظمة فعليا[1].

و ينتج عن القول بالمسؤولية القانونية لوكالات السياحة و السفر، أنه ما على السائح المضرور إلا إثبات التزام وكالة السياحة و السفر و عدم تنفيذها له، دون أن يقوم بإثبات خطإها حتى يحصل على التعويض –إذ أن الخطأ مفترض– و حينئذ ليس أمام وكالات السياحة و السفر، إلا إثبات التزامها بالحذر و الاحتياط والسعي لدرء هذه المسؤولية عن طريق التمسك بقواعد الإعفاء من المسؤولية، أو بتقادم الدعوى.

تبعا لهذا سنتطرق إلى حالات المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة و السفر في المطلب الأول، ثم إلى طرق دفع المسؤولية وتقادمها في المطلب الثاني.

---

[1] – **Brigitte Beaumont, Hervé Regoli- Droit de la responsabilité civile et des assurances : dix ans après la loi du 13/07/1992 sur les agents de voyages –le journal des commissions ouvertes-2002- P :04.**

المطلب الأول : حالات المسؤولية لوكالات السياحة و السفر

إن الأضرار أنواع ، فمنها ما يمس الأشخاص –السياح- في أجسادهم بسبب الحوادث التي تقع أثناء النقل أو الزيارات السياحية أو عند إقامتهم بالفندق، و منها الأضرار المالية التي تمس أموال العملاء، بالإضافة إلى الأضرار الناجمة عن إلغاء أوتعديل الرحلة، لذا سنتعرض إلى كل نوع من هدف الأضرار على حدى في ثلاث فروع.

الفرع الأول : المسؤولية عن الأضرار الجسدية

الضرر الجسدي هو اعتداء على سلامة الشخص في جسمه، بإحداث جروح أوإتلاف عضو من شأنه أن يخل بقدرته على الكسب، أو في حياته و هو أبلغ ضرر[1]. هذا ما يتعرض له السائح في فترة الرحلة ،بسبب حادث ارتبط بوسيلة النقل المستخدمة، فنكون أمام مسؤولية وكالة السياحة و السفر بوصفها ناقلا أومقاولا. فإذا كانت وسيلة النقل مملوكة لوكالة السياحة و السفر. أو مستأجرة لها، التزمت بتعويض المضرور أو ورثته، و لا يجوز لها التمسك بعدم نسبة الأخطاء إليها للإعفاء من المسؤولية، حيث أنها تلتزم بالتزام محدد بضمان سلامة المسافرين

[1] عبد الرزاق السنهوري- نظرية الالتزام- نفس المرجع السابق- ص 856.

أي التزام بتحقيق نتيجة، و بالتالي تعتبر مسؤولة لمجرد وقوع الضرر دون أن يكلف المضرور عبء إثبات خطأ الوكالة[1].

و تثور مسؤولية وكالة السياحة و السفر عن الأضرار الجسدية، باعتبارها مقاولا بسبب سوء اختيار المركبة أو قائدها، أو عدم مراقبته، و هو ما تجسد في عدة أحكام قضائية، منها الحكم المتعلق بإصابة عدة سياح بجروح أثناء تنقلهم، حيث أكدت المحكمة مسؤولية الوكالة، كونها أساءت اختيار قائد السيارة الذي كان يقود بسرعة كبيرة مع وجود عطل في الفرامل، و هي بذلك تكون قد أهملت في اتخاذ الإحتياطات الكافية لإبعاد الخطر عن العملاء، و توفير الظروف الآمنة لحسن إتمام الرحلة[2].

كما أن الضرر الجسدي قد يصيب السائح أثناء إقامته بالفندق، التي تعّد مزيجا من عقود متعددة يتولد عنها التزامات متتالية في جانب صاحب الفندق ، حيث يلتزم بتقديم المأوى المؤقت و المأكل و الخدمة، و المحافظة على أمتعة النزيل والمحافظة على سلامته[3]. و قد أشرنا إلى أن الإلتزام بضمان السلامة يشمل عقد الرحلة طالما أن الإقامة بالفندق لا تعدو أن تكون إحدى مراحلها.و بالتالي تعتبر وكالة السياحة و السفر مسؤولة إذا لم تقم بمراجعة إجراءات الأمن بالمنشأة الفندقية.

و كنا قد انتهينا إلى أن عقد الرحلة وحدة قانونية غير قابلة للتجزئة ، و أن العبرة بالدور الذي تلعبه وكالة السياحة و السفر ، فإذا اقتصر دورها على مجرد

---

[1] -J.Auloy, F. Steinnetz- نفس المرجع السابق- ص 323.

[2] - مدني فرنسي: 29 يناير 1991: Jean Carlot-art.préc

[3] محمد جمال الدين زكي- نفس المرجع السابق- ص336

حجز غرفة في فندق اختاره السائح مسبقا فإنها لا تكون مسؤولة عن الأضرار التي تمس العميل أثناء الإقامة ، أما إذا عهد إليها مهمة اختيار الفندق وأساءت الإختيار مما يعرض السائح لحادث مس بسلامته الجسدية، عدت الوكالة المنظمة للرحلة مسؤولة عن الإخلال بالإلتزام بالسلامة، بذات القواعد التي يساءل على أساسها صاحب الفندق الذي عهدت إليه بإقامة العملاء. ومع ذلك يجوز للعميل المضرور أن يرفع دعوى التعويض على وكالة السياحة و السفر و الفندقي معا ، و إن كان السائح يفضل عملا رفع دعوى المسؤولية على وكالة السياحة و السفر الأقرب منه.

و الجدير بالذكر هو أنه إذا كانت بعض الأحكام القضائية تلقي على عاتق وكالات السياحة و السفر التزاما بنتيجة ، فإن هناك أحكاما أخرى لا تلزمها في مواجهة العملاء إلا ببذل عناية –مثلما ترددت مع باقي مقدمي الخدمات-، سواء كانت مقاولا أم وكيلا[1]،و بالتالي فإن عبء إثبات الخطأ في دعوى التعويض يقع على عاتق السائح المضرور، و إن كان هذا النوع من القضاء يتساهل في إثبات خطأ الوكالات، خاصة إذا كانت القضية تتعلق بالرحلات الشاملة. و هذا إلى أن ظهر اتجاه حديث يذهب فيه القضاء إلى افتراض الخطإ في جانب وكالات السياحة و السفر لمجرد وقوع الضرر[2].

---

[1] J.Auloy, F. Steinnetz-op.cit-p322

[2] P.py-art.préc-p 26-

و مهما يكن فإن إصابة العملاء بأضرار جسدية أثناء الرحلة –سواء أثبتوا خطأ وكالة السياحة و السفر، أم لم يثبتوا، في الحالات التي لا تشترط ذلك– تحمل وكالة السياحة والسفر عبء تعويض السائح عما لحقه من خسارة و ما فاته من كسب، باعتباره الجزاء الذي يترتب عن تحقق المسؤولية، إذا يقول الدكتور عبد الرزاق السنهوري : "أن التعويض يسبقه في غالب الأحيان دعوى المسؤولية ذاتها لأن المسؤول لا يسلّم بمسؤوليته، و يضطر المضرور إلى أن يقيم عليه الدعوى"[1]. كما أنه يجوز للسائح المضرور المطالبة بالتعويض عن الضرر المعنوي الذي أصابه جراء الآلام التي خلفها الحادث. و هو ما قضى به المجلس القضائي للإتحاد الأوروبي في قضية تتخلص وقائعها، في تعرض أحد السياح المشاركين في رحلة منظمة إلى تسمم الغذائي ألزمه الفراش إلى غاية انتهاء الرحلة، فرفع دعوى ضد وكالة السياحة و السفر مطالبا إياها بالتعويض عما أصابه من ضرر معنوي، فذهب المجلس إلى أن التوجه الأوروبي لـ 1990 ينص على حق السائح في التعويض عن الضرر المعنوي الذي يصيبه من جراء عدم أو سوء تنفيذ وكالة السياحة و السفر لالتزاماتها[2].

و التعويض عن الضرر المادي الجسدي ينتقل من السائح إلى خلفه و يستطيع ورثته المطالبة بهذا التعويض، كل بقدر نصيبه في الميراث، سواء كان السائح المضرور قد حصل على حكم نهائي به قبل وفاته أم لم يحصل، و سواء طالب به أم

---

[1] –عبد الرزاق السنهوري– نظرية الإلتزام–نفس المرجع السابق– ص 916.

[2] – **(CJCE) du 12/03/2002- droit Zoom (l'article juridique)- jurisprudence : organisateur de voyage, Résponsabilité : 27/03/2002.**

لم يطالب ، طالما أنه لم يتنازل عن حقه في حياته و لم يبرئ الوكالة منه. كما يستطيع دائن السائح المضرور أن يطالب بهذا التعويض باسم مدينه عن طريق الدعوى غير المباشرة، و في هذه الحالة يكون دائن المضرور نائبا عن المدين[1].

أما التعويض عن الضرر المعنوي، بمعنى الآلام النفسية التي أعقبت الحادث الذي وقع للسائح، فإنه لا ينتقل إلى خلف المضرور، إلا إذا تحدد مقداره بمقتضى اتفاق مبرم ما بين العميل المضرور و وكالة السياحة و السفر المسؤولة، أو طالب به المضرور أمام القضاء[2]. و قد ذهبت التقنينات العربية إلى حصر دائرة الأقارب الذين يحق لهم المطالبة بالتعويض عن الضرر الأدبي الناجم عن الوفاة في الأزواج والأقارب إلى الدرجة الثانية[3].

و لما كان التعويض عن الضرر المعنوي –خاصة– لا يعني محو الضرر كلية، فإنه يبيح للمضرور الرضا و المواساة و يجلب له ارتياحا معنويا لذلك نجد القاضي غالبا ما يصطدم بصعوبة تقدير التعويض عن الضرر المعنوي[4].

و الجدير بالذكر أنه يسوغ لوكالات السياحة و السفر و العملاء –طبقا للقواعد العامة– بموجب الإتفاق، تحديد مقدار التعويض الواجب آداءه للسائح عما يصيبه من ضرر جسماني، بسبب عدم تنفيذ وكالة السياحة و السفر لالتزاماتها

---

[1] – و هو ما نصنت عليه المادة 190 قانون مدني جزائري بقولها "يعتبر الدائن في استعماله حقوق مدينه نائبا عن هذا المدين...."

[2] –مقدم سعيد– نظرية التعويض عن الضرر المعنوي في المسؤولية المدنية– المؤسسة الوطنية للكتاب– 1992– الجزائر– ص 175.

[3] في حين أن المشرع الجزائري قد سكت عن مبدأ التعويض عن الضرر المعنوي ذاته، حيث أنه لم ينص في المادة 182 قانون مدني جزائري إلا عن تعويض ما لحق الدائن من خسارة و فاته من كسب و هما عنصران للضرر المادي فقط : مقدم السعيد– نفس المرجع السابق– ص 129.

[4] –نفس المرجع السابق– ص 109.

أوسوء تنفيذها، و هو ما يسمى بالشرط الجزائي[1]، على أن يلتزم السائح بقاعدة العقد شريعة المتعاقدين، و لا يطالب في حالة ما إذا جاوز الضرر قيمة التعويض المحدد في الاتفاق بأكثر من هذه القيمة[2].

أما إذا لم يتفق طرفا عقد الرحلة على التعويض، قام القاضي بتقديره مع مراعاة الظروف الملابسة للحادث الذي تعرض له السائح[3].

الفرع الثاني: المسؤولية عن الأضرار المالية

قد تلحق السائح أثناء تنفيذ عقد الرحلة أضرار مالية تتمثل على الخصوص في هلاك أو تلف أمتعته.

و مفهوم الأمتعة في عقد الرحلة هو نفسه في عقد نقل الأشخاص، باعتبار أن النقل هو مرحلة من مراحل الرحلات الشاملة، فينطوي هذا المفهوم على الأمتعة اليدوية التي يحتفظ بها أثناء تنفيذ عملية النقل، و التي لا تتجاوز قدرا محددا مسبقا في تذكرة النقل، قبل تنفيذ العقد، و هي غالبا ما تكون أشياء صغيرة تسمح تعليمات الناقل بأن يحملها معه المسافر[4]، كالحقائب اليدوية و آلات التصوير. أما إذا تجاوزت هذا القدر، التزم المسافر بتسجيلها و تسليمها للناقل ليقوم بنقلها[5].

---

[1] المادة 183 قانون مدني جزائري : "يجوز للمتعاقدين أن يحددا مقدما قيمة التعويض بالنص عليه في العقد أو في اتفاق لاحق"

[2] المادة 185 قانون مدني جزائري.

[3] المادة 131 قانون مدني جزائري.

[4] P.Le Tourneau art.préc- p 09

[5] وقد نصت المادة 23 من القرار المؤرخ في 26-04-1997 المتضمن الموافقة على النظام النموذجي لاستغلال خدمات نقل المسافرين العمومي البري: "تتكون أمتعة اليد من الأشياء المستعملة لأغراض شخصية، و المرخص للمسافرين بالإحتفاظ بها معهم،

و يقصد بالهلاك تلك الحالة التي لا يستطيع فيها السائح تسلم أمتعته و ذلك إما لانعدامها أو زوالها من الوجود، كما في حالة السرقة. و إما أنها تكون موجـــودة ولكنها سلمت لشخص آخر، و لم يتمكن من استعادتها منه، ليكون الهلاك كليـــا في هاتين الحالتين، و لكن قد لا يستلم السائح أمتعته كاملة، و إنما يســـتلم جـــزءا منها، و هذه الحالة يطلق عليها بالهلاك الجزئي، حيث تكـــون الأمتعـــة موجـــودة ولكنها ناقصة.

أما التلف فيقصد به أن السائح لم يستلم أمتعته بالحالة التي كانت عليها و إنمـــا تكون بحالة سيئة، و أقل فائدة مما كانت عليه سابقا[1].

تنص المادة 180 من القانون الجزائري رقم 99-06 على التزام وكالة الســـياحة و السفر في إطار ممارسة نشاطاتها بأن تأخذ جميـــع الإجـــراءات و الاحتياطيـــات للمحافظة على ممتلكات الزبون التي تقبل التكفل بها. و هذا يعني وجوب التفرقـــة فيما إذا كانت الوكالة قد تكفلت بالأمتعة أم لا.

أولا : الأمتعة المتكفل بها من قبل وكالات السياحة و السفر

و يتحقق ذلك بطبيعة الحال في الرحلات الشاملة التي تنظمها وكالات السياحة و السفر، حيث يعهد إليها العملاء بأمتعتهم و حقائبهم، حتى تقـــوم بنقلـــها إلى غرفهم بالفندق الذي سيقيمون به، و ذلك مقابل عمولة يتضمنها الثمن الإجمـــالي

و توضع سواء على الركبتين بدون عرقلة المسافرين الآخرين، أو في الأماكن المخصصة لذلك،و لا يمكن المطالبة بزيادة أية تعريفة إضافية عن هذه الأمتعة. و تنقل الأمتعة الضخمة داخل المخزن المخصص لها، في حدود توفير الأماكن مقابل تسليم وصل للمسافر يحدد خصائص الطرد و سعر الخدمة المقدمة."

[1] عادل علي مقداري- نفس المرجع السابق- ص 184.

للرحلة، لنكون حينئذ بصدد عقد وديعة[1]، تلتزم فيه وكالات السياحة و السفر بالتزامات المودع لديه المنصوص عليها في المواد من 591 إلى 595 قانون مدني جزائري و معنى ذلك :

- التزام وكالات السياحة و السفر بحفظ الأمتعة المودعة لديها باعتباره الالتزام الذي يترتب عن هذا العقد، و بما أن الغالب في وديعة السائح أن تكون مأجورة فإن التزام الوكالة في حفظها هو التزام ببذل عناية الرجل العادي[2]. و عليه فإن وكالة السياحة و السفر تتخلص من مسؤولياتها إذا بذلت العناية المطلوبة، أو إذا أثبتت أن هلاك أو تلف الأمتعة راجع لسبب أجنبي لايد لها فيه. لذا حكم بأن خطأ المودع يعتبر سببا أجنبيا في المودع لديه من المسؤولية، كما حكم بأن المودع لديه المأجور يعتبر مسؤولا إذا سرقت الوديعة نتيجة إهمال وقع منه، بترك باب المكان المودعة فيه تلك الوديعة مفتوحا[3].

- عدم جواز استعمال وكالة السياحة و السفر للوديعة دون أن يأذن لها المودع بذلك صرامة أو ضمنا[4]. إلا أنه يكون لوكالة السياحة و السفر استعمال الوديعة إذا كان ذلك لازما للمحافظة عليها من الهلاك أو التلف.

و في حالة ما إذا قامت وكالة السياحة و السفر بتنظيم رحلة بحرية-كانت مسؤولة عن الضرر الذي يصيب أمتعة العميل أثناء تنفيذ الرحلة، كما لو كان هو الناقل

---

[1] ذلك أن الوديعة عقد يلتزم فيه الشخص أن يتسلم شيئا من آخر على أن يتولى حفظ الشيء و على أن يرده عينا: المادة 590 قانون مدني جزائري.

[2] -عبد الرزاق السنهوري- العقود الواردة على العمل- نفس المرجع السابق- ص 701. أما إذا كانت الوديعة بغير أجر فإن المودع لديه لا يكون مسؤولا إلا عن العناية التي يبذلها في حفظ ملكه الخاص "المادة 592 فقرة 01 قانون مدني جزائري"

[3] -نفس المرجع السابق- ص 709- و هامش رقم 1، ص 710.

[4] المادة 591 قانون مدني جزائري.

وذلك بالنسبة للأمتعة التي يعهد بها السائح إلى الناقل[1]. و إذا كان فقد أمتعة السائح أثناء تنفيذ النقل البحري، فإن لوكالة السياحة و السفر أن تتمسك بأحكام تحديد المسؤولية، و هو ما جاء به القرار الصادر في فرنسا في 23 مارس 1967 الذي حدد تعويضا للراكب عن فقد أمتعته المسجلة و عن فقد حقائب المسافر في حجرته بالسفينة[2].

ثانيا: الأمتعة التي لا تتكفل بها وكالات السياحة و السفر

إذا لم يعهد السائح بأمتعته إلى وكالة السياحة و السفر المنظمة، فإنها غير مسؤولة باعتبارها مودعا لديه.

و في هذا الفرض، إما أن تتعرض أمتعة السائح للهلاك أو التلف أثناء عملية النقل، و إما أثناء فترة الإقامة بالفندق.

أ- هلاك أو تلف الأمتعة أثناء النقل: بالنسبة للأمتعة اليدوية التي لا تخرج من حيازة المسافر أثناء عملية النقل، فقد استبعدها القانون من التزامات الناقل، حيث تنص المادة 67 من قانون التجاري الجزائري :"ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد، و التي يحافظ عليها المسافر". و عليه فإن مسؤولية الناقل عن هلاك أوتلف الأمتعة اليدوية مسؤولية تقصيرية، و ليست عقدية، فإذا أراد المسافر أن يطالب بالتعويض، لابد أن يثبت الخطأ الذي صدر عن الناقل، و العلاقة السببية بين

---

[1] -مصطفى كمال طه- المرجع السابق- ص 131.

[2] -P. le tourneau-art.préc-p 09.

الخطأ و الهلاك أو التلف[1]، و عليه لا مجال للحديث عن مسؤولية وكالة السياحة والسفر.

أما بالنسبة للأمتعة المسجلة التي تفوق الوزن المحدد، و يتقاضى عنها الناقل أجرا فإن هذا الأخير يسأل مسؤولية تعاقدية عن هلاكها أو تلفها أثناء المدة التي تكون تحت حراسته، و هي المدة اللازمة لتنفيذ عملية النقل، و لا يستطيع الناقل دفع مسؤوليته عن الهلاك أو التلف، إلا إذا أثبت أن ذلك يعود لسبب أجنبي لايد له فيه[2].

و على هذا الأساس، فإن وكالات السياحة و السفر، تعد مسؤولة مسؤولية الناقل عن هلاك أو تلف أمتعة زبائنها في هذا الفرض، إذا قامت بنقلهم بوسائل نقل تملكها أو تستأجرها، فيكون النقل تحت إشرافها و رقابتها، أما إذا اقتصر دورها على الوساطة فإنها لا تسأل عن ذلك.

ب- هلاك أو تلف الأمتعة أثناء الإقامة الفندقية : في هذا الفرض نكون أمام نوع من أنواع الوديعة التي نظمها المشرع الجزائري في المواد من 599 إلى 601 قانون مدني جزائري و هي الوديعة الفندقية أو ما يسمى بالوديعة الإضطرارية[3]، حيث يقوم السائح بإيداع أمتعته بالفندق الذي يترل به، و ذلك إما بنفسه أو عن طريق وكالة السياحة و السفر.

---

[1] -عزيز العكيلي- نفس المرجع السابق- ص 355.

[2] -نفس المرجع السابق- ص 356، و قد أخضع المشرع الجزائري الأمتعة المسجلة إلى القواعد الخاصة بنقل الأشياء في المادة 68 من القانون التجاري الجزائري.

[3] -هي وديعة اضطرارية باعتبار اضطرار السائح أن يحضر أمتعته، و أن يتركها مدة من الزمن دون أن يلازمها فتبقى في حراسة صاحب الفندق.

و قد اعتبر المشرع الجزائري مسؤولية أصحاب الفنادق و التزل و ما يماثلها من الأشخاص، مسؤولين عن الأشياء التي يودعها عندهم المسافرون و النزلاء، مع وجوب المحافظة عليها. و هي مسؤولية جسمية من حيث أن المشرع الجزائري قد توسع في مفهوم الوديعة الفندقية مقارنة بالوديعة العادية، إذ أن كل ما يأتي به السائح من حقائب و أمتعة و ملابس و نقود و مجوهرات و أوراق مالية، و سيارة و غيرها، يعتبر مودعا لدى صاحب الفندق، و لو لم يسلم إليه بالذات[1].

كما توسع المشرع الجزائري في المسؤولية الملقاة على عاتق الفندقي، حيث اعتبره في المادة 599 فقرة 2 قانون مدني جزائري، مسؤولا عن السرقة أو الضرر الذي لحق أمتعة النزلاء حتى بفعل تابعيه أو المتمردين على الفندق، فهو إذن ملزم ليس فقط ببذل عناية الرجل العادي في حفظ الأمتعة، كما هو الحال بالنسبة للوديعة العادية المأجورة، بل أيضا بمراقبة أتباعه من خدم و موظفين، بل و مراقبة المتردين على الفندق، و لو كان من غير أتباعه ما دام لم يثبت أن الهلاك أو التلف قد وقع بسبب خطأ النزيل أو قوة قاهرة أو عيب في الشيء المودع[2]. فالتزام الفندقي هو التزام بتحقيق نتيجة، حيث يعد مسؤولا لمجرد الضياع أو التلف دون حاجة لإثبات خطإه.

إلا أن المشرع الجزائري قد أورد استثناء في المادة 599 الفقرة 03 من القانون المدني الجزائري، فاعتبر أن أصحاب الفنادق لا يكونون مسؤولين فيما يتعلق

---

[1] -عبد الرزاق السنهوري- العقود الواردة على العمل- نفس المرجع السابق- ص 768.
[2] -نفس المرجع السابق- ص 771.

بالنقود و الأوراق المالية، و الأشياء الثمينة، عن تعويض يجاوز خمسمائة دينار جزائري إلا في حالات ثلاث حيث يجوز الرجوع عليهم بكل القيمة أيا كان مقدارها:

أ- أن يكونوا قد تسلموا النقود أو الأوراق المالية أو الأشياء الثمينة و أخذوا على عاتقهم حفظها و هم على علم بقيمتها.

ب- أن يكونوا قد رفضوا تسلم هذه الأشياء عهدة لديهم، و هم على علم بقيمتها دون إبداء سبب معقول.

ت- أن يكون الحادث قد وقع بسبب خطأ جسيم منهم، أو من أحد تابعيهم.

و من جانب آخر فقد الزم المشرع الجزائري في المادة 601 قانون مدني جزائري التزيل بأخطار صاحب الفندق بوقوع السرقة أو الضياع أو التلف بمجرد علمه بذلك، فإن أبطأ في الإخطار دون عذر مقبول، سقط حقه في المطالبة بالتعويض، و ذلك حتى يتمكن الفندقي من الكشف عن المسؤول عن الحادث[1]. كما أن انقضاء مدة ستة أشهر من اليوم الذي غادر فيه التزيل الفندق، دون المطالبة القضائية بحقه، يسقط دعواه بالتقادم[2]. و عليه فإذا تحققت كل هذه الشروط، جاز للسائح أن يرفع دعوى تعويض على صاحب الفندق، كما يمكن رفعها على وكالة السياحة و السفر و في هذا الصدد:

---

[1] -عبد الرزاق السنهوري- العقود الواردة على العمل- نفس المرجع السابق- ص 775.

[2] المادة 601 فقرة 02 قانون مدني جزائري.

- إذا اقتصر دور الوكالة على حجز الغرفة بالفندق، كان العقد بينها و بين السائح عقد وكالة، و عليه فإنها لا تلتزم في مواجهته- طبقا للقواعد العامة-بحسن تنفيذ العقد من جانب الفندقي، و لا تكون مسؤولة عن سرقة أو تلف أمتعة السائح المودعة لديه، ما لم يثبت السائح أن الوكالة قد خالفت تعليماته[1].

- أما إذا كانت الإقامة مرحلة من مراحل رحلة شاملة نظمتها وكالة السياحة والسفر في فنادق مملوكة أو مستأجرة لها، أي تابعة لها، أو أنها تتعاقد مع أحد الفنادق باسمها[2]، ففي كلتا الحالتين ، تعتبر وكالة السياحة و السفر مقاولا سياحيا يلتزم بتعويض العميل عن الأضرار الناجمة عن سرقة أو تلف أو ضياع أمتعته.

الفرع الثالث: إلغاء الرحلة أو تعديلها

بالإضافة إلى الأضرار الجسدية و المالية التي تصيب السائح أثناء تنفيذ عقد الرحلة هناك مسألة أخرى تثير مسؤولية وكالات السياحة و السفر، و المتمثلة في إلغاء الرحلة، أو فقط التعديل في برنامجها المعلن عنه.

أولا: إلغاء الرحلة

بما أن الالتزام الجوهري الذي ينشئه عقد الرحلة، يتمثل في تنفيذ الرحلة، فإن إلغاءها من جانب وكالة السياحة و السفر يجيز للسائح أن يطالبها بفسخ العقد

---

[1] المادة 580 قانون مدني جزائري الفقرة 08 " إذا رخص للوكيل في إقامة نائب عنه دون أن يعين شخص النائب، فإن الوكيل لا يكون مسؤولا إلا عن خطئه في اختيار نائبه أو عن خطئه فيما أصدره له من تعليمات".

[2] المادة 564 قانون مدني جزائري "يجوز للمقاول أن يوكل تنفيذ العمل في جملته أو في جزء منه إلى مقاول فرعي...ولكن يبقى في هذه الحالة مسؤول عن المقاول الفرعي تجاه رب العمل".

جزاء عدم تنفيذها لالتزاماتها، ذلك أن الفسخ مبني على فكـــرة الارتبـــاط بـــين الالتزامات المتقابلة، مما يجعله ممكن التطبيق في عقد الرحلة الملزم لجانبين[1].

إلا أن المطالبة بالفسخ يشترط أن يقوم العميل بإعذار وكالة السياحة و الســـفر مطالبا إياها بالتنفيذ، و مع ذلك يجوز للقاضي أن يرفض الحكم بالفسخ –بـــالرغم من توافر شروطه– في حالة ما إذا كان ما لم يوف به المدين قليل الأهمية بالنسبة إلى كامل الإلتزامات الملقاة على عاتقه[2].

و هو ما قضت به محكمة النقض المصرية بقولها "إذا لم يتفق على شرط فاســـخ صريح، و كان الفسخ مقاما على الشرط الفاسخ الضمني، فإن محكمة الموضـــوع تملك رفض هذا الطلب في حالة الإخلال الجزئي إذا تبين لها أن هذا الإخلال هـــو من قلة الشأن بحيث لم يكن يستأهل في قصد المتعاقدين فسخ العقد"[3].

و تطبيقا لذلك فإذا قامت وكالات السياحة و السفر بتنفيذ كل برنامج الرحلـــة و لم تنفذ جزاءا بسيطا منها –إما تعذرا أو إهمالا– كأن تلغي إحـــدى الزيـــارات السياحية، فإن للقاضي رفض فسخ العقد.

كما أنه يجوز الاتفاق على فسخ العقد عند إخلال أحد المتعاقدين بالتزامه، دون حاجة إلى حكم قضائي، و لكن إذا رفع نزاع حول هذا الاتفاق إلى القضاء، فعليه أن يقضي بالفسخ، و يكون حكمه كاشفا أو مقررا لا منشأ له، لأن الفسخ ترتب

---

[1] المادة 119 قانون مدني جزائري الفقرة الأولى "في العقود الملزمة لجانبين، إذ لم يوف أحد المتعاقدين بالتزامه، جاز للمتعاقد الآخر بعد إعذاره أن يطالب بتنفيذ العقد أو فسخه مع التعويض في الحالتين إذا اقتضى الحال ذلك".

[2] المادة 119 قانون مدني جزائري الفقرة الثانية "يجوز للقاضي أن يمنح أجلا حسب الظروف، كما يجوز له أن يرفض الفسخ إذا كان ما لم يوف به المدين قليل الأهمية بالنسبة لكامل الإلتزامات"

[3] –نقض مدني في 1947/12/14– عبد الرزاق السنهوري– نظرية الالتزام– نفس المرجع السابق– هامش رقم 3، ص 706.

على اتفاق المتعاقدين، و ليس على حكم القاضي. و هذا الشرط لا يعفي من إعذار المدين[1].و إن كان هذا لا يؤثر في عقد الرحلة الذي يعتبر عقـــدا تجاريـــا بالنســـبة لوكالة السياحة و السفر، حيث جرى العرف على أن يتم الإعـــذار في الأعمـــال التجارية بخطاب عادي أو ببرقية دون الالتجاء إلى الأوراق الرسمية.

هذا بالإضافة إلى انفساخه بقوة القانون بسبب استحالة تنفيذ الرحلـــة لســـبب أجنبي لايد لوكالة السياحة و السفر فيه[2]. و من قبيل هذا السبب الأجنبي وقـــوع نوازل طبيعية كالزلازل و الأعاصـــير، أو وقـــائع ماديـــة كانـــدلاع الحـــروب أواضطرابات أمنية قبل الرحيل، بالبلد الذي نظمت الرحلة إليه[3].

و إذا انفسخ العقد بقوة القانون فلا يجوز للسائح المطالبة بالتعويض، لأن الوكالة قد انقضى التزامها بقوة قاهرة دون أن يصدر منها أي خطأ[4]، و ذلك بعكس الفســـخ الذي يخول للسائح المطالبة بالتعويض عما أصابه من ضرر، المتمثل مثلا في ضـــياع إجازته أو ارتفاع ثمن الرحلة بعد الفسخ. و التعويض هنـــا مـــبني علـــى أســـاس المسؤولية التقصيرية لا العقدية، فالعقد بعد أن فسخ لا يصلح أن يكـــون أساســـا للتعويض، و إنما الأساس هنا هو خطأ وكالة السياحة و السفر[5].

---

[1] المادة 120 قانون مدني جزائري "يجوز الاتفاق على أن يعتبر العقد مفسوخا بحكم القانون عند عدم الوفاء بالالتزامات الناشئة عنه بمجرد تحقيق الشروط المتفق عليها، و بدون حاجة إلى حكم قضائي، و هذا الشرط لا يعفي من الإعذار الذي يحدد حسب العرف عند عدم تحديده من طرف المتعاقدين" و قد جاء النص الفرنسي « le contrat est résolu de plein droit » و هذا يعني أن المشرع الجزائري قصد بعبارة "بحكم القانون" أن يكون العقد مفسوخا من تلقاء نفسه.

[2] المادة 121 قانون مدني جزائري: " في العقود الملزمة للجانبين إذا انقضى الالتزام بسبب (استحالة) تنفيذه، انقضت معه الإلتزامات المقابلة له و ينفسخ العقد بحكم القانون" و الملاحظ أن عبارة (استحالة) لم ترد في النص العربي ووردت في النص الفرنسي « impossibilité d'éxécution ».

[3] و قد قضت محكمة النقض الفرنسية برد ثمن الرحلة البحرية التي لم يتم إلغاؤها بالرغم من التوقعات الجوية غير الملائمة للقيام بالرحلة : نقض في 1995/10/10 : « croisière mouvementés » Répèrtoire de la jurisprudence-lexintr.net :

[4] -عبد الرزاق السنهوري- نظرية الالتزام- نفس المرجع السابق- ص 726.

[5] نفس المرجع السابق- ص 711.

و يترتب على الفسخ أو الانفساخ طبقا للقواعد العامة –عودة المتعاقدين إلى حالة التي كانا عليها قبل التعاقد، فإذا استحال ذلك جاز الحكم بالتعويض[1]. و هو الحال بالنسبة لعقد الرحلة. كونه من العقود الزمنية التي يستعصي فيها الأثر الرجعي، و من ثم يستحيل أن تسترد الوكالة ما نفذته من برنامج الرحلة، و بالتالي يلتزم الزبون بالتعويض عنه، و يكون ذلك باحتفاظ الوكالة بثمن المراحل التي قامت بتنفيذها، و رد ثمن ما لم ينتفع به العميل.

قد تقوم وكالات السياحة و السفر بالإعلان –عن طريق الصحف، أو غيرها من وسائل الإعلام المختلفة– عن تنظيم رحلة، فإذا كان هذا الإعلان لا يتضمن العناصر الجوهرية للعقد، اعتبر دعوة إلى التعاقد، و بالتالي فإنه يدخل في مرحلة المفاوضة التي تسبق الإيجاب، فلا تكون الوكالة ملزمة به، و يجوز لها أن ترفض التعاقد مع من يستجيب لدعوتها، دون أن يترتب عليها أية مسؤولية من جراء هذا الرفض، ما لم يقترن عدولها عن التعاقد بخطإ، حينئذ تلتزم بالتعويض على أساس المسؤولية التقصيرية لارتكابها هذا الخطأ، لا للعدول عن التعاقد[2].

أما إذا تضمن الإعلان البيانات المتعلقة بالرحلة و البرنامج، و تذاكر السفر وشروط إلغاء الرحلة، و المدة المحددة للإلغاء و غيرها، كان ذلك بمثابة إيجاب موجه للجمهور، وهو إيجاب ملزم، لأنه غالبا ما يقترن بميعاد للقبول[3]، فتظل الوكالة ملتزمة بالإبقاء على إيجابها في المدة المحددة. و بالتالي لا يجوز لوكالة السياحة

---

[1] المادة 122 قانون مدني جزائري "إذا فسخ العقد أعيد المتعاقدان إلى حالة التي كانا عليها قبل العقد، فإذا استحال ذلك جاز للمحكمة أن تحكم بالتعويض".

[2] –محمد حسين منصور– نفس المرجع السابق– ص 121

[3] المادة 64 قانون مدني جزائري.

والسفر العدول عما ورد في وثائقها الإعلانية من بيانات و إلا اعتبرت مسؤولة بالتعويض.

إلا أن هذا الإيجاب يكون معلقا على شرط، وهو توافر عدد معين من المشتركين في الرحلة، فإذا لم يتوافر هذا العدد فإن للوكالة أن ترجع فيما أعلنت عنه، مع رد المبالغ التي دفعها العملاء دون أن تثبت مسؤوليتها، و هو ما جاء به القرار الصادر بـ 15 جوان 1994 الفرنسي الذي اعتبر أن عدم توافر الحد الأدنى من المشتركين هو سبب من أسباب إعفاء الوكالة من المسؤولية العقدية[1]، و مع ذلك تلتزم الوكالة عند إبرام العقد بتحديد التاريخ الذي لا يجوز بعد فواته إلغاء الرحلة لعدم توافر الحد الأدنى من السائحين و هو عادة 21 يوما[2]. حتى يتمكن السائح وقبل انقضاء إجازته من اللجوء إلى وكالة أخرى للسياحة و السفر و بالتالي لا يحرم من فرصة القيام بالرحلة.

فإذا أقامت وكالة السياحة و السفر بإلغاء الرحلة، قبل البدء في تنفيذها-مع احترامها للميعاد المحدد للإلغاء- التزمت في مواجهة السائح برد المبالغ التي قام بدفعها، بالإضافة إلى تعويض يعادل قيمة ما كان سيدفعه العميل، لو كان الإلغاء قد وقع من جانبه، مع احتفاظه بحقه في التعويض عما أصابه من ضرر نتيجة إلغاء الرحلة، ما لم يكن هذا الإلغاء راجع إلى قوة قاهرة، أو أسباب تتعلق بسلامة العملاء، أو عدم توافر الحد الأدنى للسياح، فإن الوكالة لا تلتزم بأي تعويض[3].

---

[1] P.Py-art.préc-p 23

[2] حسب نموذج استمارة الحجز المقدمة من قبل وكالات السياحة و السفر الجزائرية لعملائها.

[3] J. Auloy-F.Steinnetz -op.cit-p 270-

و في حالة ما إذا كان الدور المنوط بوكالة السياحة و السفر يقتصر على القيام بأعمال الوساطة، فإنه لا يلقى على عاتقها سوى التزام بوسيلة، فإذا ثبت أنها بذلت العناية اللازمة في سبيل حجز أماكن في وسائل النقل أو في الفنادق، فإنها تكون قد أوفت بالإلتزام ببذل عناية و لو لم تنجح في مهمتها.إلا أنه إذا قامت وكالة السياحة و السفر بالحجز على إحدى وسائل النقل كالطائرة مثلا، ولكنها تقاعست عن تأكيد الحجز مما ترتب عليه إلغاء الحجز ،فإنها تكون قد أخلت بالتزامها كونها في هذه الحالة تلتزم استثناء بتحقيق نتيجة.

و طبقا للقواعد العامة، فإنه قد يتضمن عقد الرحلة شرطا مؤداه أن العقد لا ينعقد إلا إذا تمكنت وكالة السياحة و السفر من الحجز الفعلي للعميل على وسائل النقل أو الإقامة الفندقية، فيكون الشرط على هذا النحو شرطا واقفا ،إذا تحقق انعقد عقد الرحلة و رجع أثره إلى اليوم الذي نشأ فيه الإلتزام[1]. أما إذا لم تستطع وكالة السياحة و السفر الحجز للعميل، انقضى العقد بأثر رجعي لتخلف الشرط وتكون الوكالة ملزمة برد المبالغ التي دفعها العميل مقابل إتمام الرحلة[2].

و في الواقع فإن عقد الرحلة يعد من العقود النموذجية، التي تأخذ صورة المطبوعات المعدة سلفا من قبل وكالات السياحة و السفر، خاصة إذا تعلق الأمر بالرحلات الجماعية الشاملة، فإذا قام السائح بالتوقيع على النموذج دون دفع ثمن

---

[1] المادة 208 قانون مدني جزائري.
[2] المادة 206 قانون مدني جزائري.

الرحلة بالكامل، أو حتى جزء منه، كنا بصدد وعد بالتعاقد، ما دام أنه قد تم الإتفاق على جميع المسائل الجوهرية لعقد الرحلة.

بمقتضى هذا الوعد تلتزم وكالة السياحة و السفر باعتبارها الواعد بإبرام عقد الرحلة لصالح السائح الموعود له، إذا أظهر هذا الأخير رغبته في ذلك خلال المدة المتفق عليها. فهو إذن بمثابة عقد تمهيدي للوصول لإبرام عقد آخر، هو عقد الرحلة الموعود به. و يقع على عاتق الوكالة خلال مدة الوعد، إلتزام بعدم القيام بأي عمل يحول دون تنفيذ العقد الموعود به، إذا ما أظهر السائح رغبته في ذلك ، و إلا كانت الوكالة مسؤولة مسؤولية عقدية، و التزمت بتعويض العميل الموعود له كما أصابه من ضرر نتيجة الإخلال بالتزامها[1].

و قد يقوم السائح بالتوقيع على النموذج، مع دفع جزء من ثمن الرحلة المتفق عليها على سبيل العربون، إلا أن التعاقد بالعربون غير منصوص على أحكامه في نصوص القانون المدني الجزائري، و بالتالي يجب الرجوع حسب المادة الأولى منه إلى أحكام الشريعة الإسلامية، وحيث أن حكم العربون في الفقه الإسلامي غير متفق عليه، فإننا نرجع إلى أحكام المذهب السائد في الجزائر و هو المذهب المالكي فجاء في موطإ الإمام مالك "الجزء الثاني، الصفحة 609":حدثني يحى بن مالك عن الثقة عنده، عن عمرو بن شعيب، عن أبيه، عن جده، أن الرسول صلى الله عليه و سلم نهى عن بيع العربون". و من ثم فإن عدول وكالة السياحة و السفر عن إتمام

[1] -محمد حسين منصور- نفس المرجع السابق- ص 188

الرحلة، و دفع مبلغ من المال مسبقا، يستتبع إلزام الوكالة بـــرد مبلـــغ العربـــون المقبوض لانعدام موجبه.[1]

ثانيا : التعديل في برامج الرحلة

قد تقوم الوكالة في فرض آخر بإدخال تعديلات في برنامج الرحلة بالإنقاص من عدد الزيارات السياحية، أو تغيير أماكنها، أو تغير الفندق المتفق الإقامة به، أو أيضا استبدال بعض الخدمات السياحية بخدمات أخرى، و هو أمر مخول لها قانونا[2].و هنا نفرق بين حالة ما:

- إذا كان التعديل قد تم قبل الرحيل : فيجب إعلام السائح بذلك كتابيـــا في أقرب أجل ممكن، و الذي له حرية الإختيار بين قبول التعديل المقترح مـــن قبل الوكالة، و بين إلغاء العقد و استرداد المبالغ التي قام بدفعها.
- إذا كان التعديل قد تم فعلا أثناء الرحلة : في هذه الحالة تتحمل الوكالة ثمن الخدمات السياحية البديلة، فإذا كان ثمنها أقل مما قام العميل بدفعه، التزمت برد فرق السعر، أما إذا لم يقبل العميل هذا التعديل، أو لم تـــتمكن وكالـــة السياحة و السفر من استبدال الخدمات التي لم يتم تنفيذها بأخرى، قامـــت الوكالة بحجز تذكرة سفر له للعودة، مـــع الاحتفـــاظ بحقـــه في المطالبـــة بالتعويض عما أصابه من أضرار من جراء التعديل[3]

---

[1] وهو ما جاء في الحكم الصادر بتاريخ 27-03-2002 عن القسم المدني لمحكمة قالمة بصدد بيع العربون: حمدي باشا عمر- نفس المرجع السابق ص38

[2] -مثلا المادة 22 من القانون الفرنسي الصادر في 1992/07/13 و كذا القرار الفرنسي الصادر في 1994/06/15.

[3] -B.Beaumont, H. Regoli-art.préc.

- و إن كان و بالرجوع للقواعد العامة، فإن المقاول –و هو الدور الذي تلعبه وكالة السياحة و السفر عند قيامها بتنظيم رحلات جماعية شاملة– لا يجوز له تعديل العقد، و لا إلغاؤه بإرادته المنفردة، إذ لا يتمكن من التحلل من العقد و إيقاف تنفيذه في أي وقت.
- أما حالة ما إذا اقتصر دور وكالة السياحة و السفر على مجرد الوساطة بين العملاء، و غيره من مقدمي الخدمات السياحية –فإنه يخول للوكيل الحق في التنازل عن الوكالة بإرادته المنفردة في أي وقت[1] .إلا أنها لم تخول الوكيل الحق في تعديلها.

قد يقوم السائح بنفسه بطلب إلغاء الرحلة، فهنا طبقا للقواعد العامة في الوكالة يجوز للموكل في أي وقت أن ينهي الوكالة، أو يقيدها و ذلك في حالة ما إذا أوكل لوكالة السياحة و السفر مهمة الوساطة بينه و بين مقدمي الخدمات، مع التزامه بتعويض الوكالة عن الضرر الذي لحقها[2].

كما يجوز لرب العمل في عقد المقاول التحلل من العقد، و إيقاف تنفيذه في أي وقت، على أن يعوض وكالة السياحة و السفر –باعتبارها المقاول– عن جميع ما أنفقته من مصروفات، و ما أنجزته من أعمال[3].

---

[1] –عبد الرزاق السنهوري– نظرية التزام– نفس المرجع السابق– ص 691. و هو ما نصت عليه المادة 588 قانون مدني جزائري.

[2] المادة 587 قانون مدني جزائري.

[3] المادة 566 قانون مدني جزائري–و هو ما نصت عليه المادة 09 بالنسبة للمقاول السياحي و المادة 20 بالنسبة للوكالة من المعاهدة الدولية لـ: 1970 المتعلقة بعقد الرحلة، و قد وردتا بنفس التعبير الآتي: « le voyageur peut résilier le contrat à tout moment totalement ou partiellement, sous réserve de dédommager l'organisateur de voyage conformément à la législation nationale ou selon les dispositions du contrat »

تطبيقا لذلك حكم لإحدى وكالات السياحية و السفر باقتطاع مبلغ من المال من أصل ما قام أحد العملاء بدفعه نظير ما تلقاه من غذاء و جولات عن رحلة بحرية قام بإلغائها لوفاة والده[1].

و نجد أن النقابة لوكالات السياحة و السفر بفرنسا (SNAV) قامت بتوحيد أحكام إلغاء الرحالات، عن طريق إلزام السائح بتسديد 20% من قيمة الرحلة قبل ستة أسابع من بدء تنفيذ الرحلات البحرية، و قبل أربعة أسابيع بالنسبة للرحلات بالطائرة،وقبل أسبوعين بالنسبة للرحلات الأخرى، فإذا تم إلغاء الرحلة من قبل العميل، قبل الميعاد المحدد لدفع المبلغ، قامت وكالة السياحة و السفر باقتطاع 5%، أما إذا وقع الإلغاء بعد انقضاء الأجل المحدد للدفع، فإنه لا يجوز للسائح استرداد المبلغ، إلا إذا تمكنت الوكالة من بيع المكان المحجوز، حينئذ تقوم باقتطاع مبلغ 10% ورد الباقي للعميل[2].

لذلك و نتيجة لما يسببه الإلغاء من أضرار لوكالة السياحة و السفر و كذا العميل على حد سواء –غالبا ما تقترح وكالة الساحة و السفر على السائح دفع مبلغ كتأمين لإلغاء الرحلة، فإذا حدث الإلغاء كانت شركة التأمين هي المسؤولة قبل الوكالة عن التعويض.

---

[1] –محكمة استئناف باريس– 23 ماي 1961 :P.Py-art.préc-p 24

[2] P.Py-art.préc-p 24

المطلب الثاني : طرق دفع مسؤولية وكالة السياحة و السفر وتقادمها

إذا كانت مسؤولية وكالات السياحة و السفر مسؤولية قانونية، تقوم على أساس الخطأ المفترض، فإنه لا يمكنها دحض هذا الإفتراض و لا التخلص من هذه المسؤولية إلا عن الطريق التمسك بالسبب الأجنبي. كما أن حق المضرور يسقط في دعوى التعويض بمرور مدة معينة، لذلك سنتناول في الفرع الأول السبب الأجنبي لدفع مسؤولية وكالات السياحة و السفر، و تناول في فرع الثاني تقادم دعوى المسؤولية.

الفرع الأول: السبب الأجنبي

يتمثل السبب الأجنبي الذي يمكن وكالات السياحة و السفر من دفع مسؤولياتها في القوة القاهرة أو فعل السائح أو فعل الغير[1].

[1] – و هو ما نصت عليه المادة 127 قانون مدني جزائري : "إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث فجائي أوقوة قاهرة أو خطأ صدر من المضرور أو خطأ من الغير، كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر، ما لم يوجد نص قانوني أو اتفاق يخالف ذلك."– لذلك قضي بمسؤولية إحدى وكالات السياحة و السفر عن سوء تنفيذ التزاماتها، و أن ادعائها بأن المدة الزمنية بين طلب الرحلة و البدء في تنفيذها قصيرة من أجل رفع المسؤولية عنها لا يعتبر سببا من أسباب إعفاء وكالات السياحة و السفر من مسؤولياتها المدنية : محكمة استئناف Versailles : حكم:2001/09/21 : droit Zoom :Organisateur de voyage 2002/03/27.

أولا: القوة القاهرة

لم يرد في القانون المدني الجزائري تعريف للقوة القاهرة أو الحادث الفجائي، غير أن محكمة النقض الجزائرية عرفتها بأنها "حادث تتسبب فيه قوة تفوق قوة الإنسان بحيث لا يستطيع هذا الأخير أن يتجنبها أو أن يتحكم فيها، كما تتميز القوة القاهرة أيضا بعدم قدرة الإنسان على توقعها "[1] و من ثم فهي حادث استثنائي عام غير ممكن التوقع، و مستحيل الدفع، يترتب عليه استحالة التنفيذ استحالة مطلقة وانقضاء الإلتزام.

و قد تباينت الآراء و الإجتهادات حول القوة القاهرة و الحادث المفاجئ، حيث ذهب بعض الفقهاء إلى أنهما إسمان لمسمى واحد ، و البعض الآخر قرر أنهما شيئان مختلفان، إلا أن غالبية الفقهاء لا يفرقون بينهما كونهما يشتركان في العناصر المطلوبة في كل منهما و في الأثر المترتب عليهما، و هو درء المسؤولية و التخلص من دفع التعويض[2].

غير أنه لكي تكون هناك قوي قاهرة تدفع عن وكالة السياحة و السفر مسؤوليتها بالتعويض يجب أن يتوافر فيها عناصر ثلاث و هي عدم إمكان التوقع وعدم إمكان الدفع و خارجية سبب الحادث.

*-***عدم إمكان التوقع:** إن عدم إمكان التوقع يجب أن يكون المعيار فيه موضوعيا لا ذاتيا فلا يكفي أن يكون الحادث غير مستطاع التوقع من جانب المدين فحسب

---

[1] المحكمة العليا الجزائرية- قرار رقم 65920 المؤرخ في 11-06-1990 -حمدي باشا عمر نفس- المرجع السابق- ص48

[2] عبد الرزاق السنهوري- نظرية التزام- نفس المرجع السابق-ص 876

و إنما من جانب أشد الناس يقظة و تبصرا، كما أن عدم إمكان التوقع يكون وقت إبرام العقد حتى لو أمكن توقعه بعد التعاقد و قبل التنفيذ[1].

*-***إستحالة الدفع:** قد يكون الحادث غير ممكن التوقع، لكن يمكن مقاومته أواجتنابه بعد أن وقع، وهذا يعني أن عنصر عدم إمكان الدفع مستقل تمام الاستقلالية عن عدم إمكان التوقع، لذلك لايعتبر قوة قاهرة الحادث الذي يستحيل توقعه و في الإمكان درؤه، كذلك لا يعد قوة قاهرة الحادث الذي يمكن توقعه ويستحيل دفعه.[2]

*-***سبب الحادث الخارجي:** أضاف القضاء إلى شرطي عدم التوقع و استحالة الدفع شرط الخارجية، فقضي مثلا أنه إذا كان في طريق سير السيارة عيب كان هو السبب في الحادث، فإنه لا يعتبر سببا أجنبيا معفيا من المسؤولية، قياسا على العيب الذي يعيب قبضان السكك الحديدية بالنسبة إلى سير القطار، فلو خرج قطار عن السير على هذه لقضبان لعيب فيها، فإن هذا لا يعد سببا أجنبيا خارجيا و لا يعفي الناقل من المسؤولية، وكذلك الأمر بالنسبة إلى طريق سير السيارة، فلو كان فيه عيب كحفرة مثلا سببت انحراف السيارة مما أدى إلى وقوع حادث، فإن هذا لا يعفى من المسؤولية[3].

---

[1] – عبد الرزاق السنهوري– نظرية التزام– نفس المرجع السابق – ص 878.

[2] و هو ما ذهبت إليه المحكمة العليا الجزائرية في قولها: "من المقرر قانونا أنه يشترط لوجود القوة القاهرة التي تعفي الناقل المسؤولية أن يثبت عدم القدرة على التوقع و عدم القدرة على المقاومة."قرار رقم 657 73 المؤرخ في 02-06-1991 :القضاء المدني ص 48.

أما المادة 138 فقرة ثانية من القانون المدني الجزائري فنجدها تشير إلى شرط عدم التوقع دون الشروط الأخرى.

[3] –علي علي سليمان– دراسات في المسؤولية المدنية في القانون المدني الجزائري : "المسؤولية عن فعل الغير، المسؤولية عن فعل الأشياء، التعويض"– الطبعة 3– ديوان المطبوعات الجامعية– 1989– الجزائر– ص 146.

و من الحوادث التي تجمع بين شروط القوة القاهرة الحروب و الزلازل والحريق و الإضراب غير المتوقع...، فإذا وقعت خلال تنفيذ عقد الرحلة كانت بمثابة قـــوة قاهرة تعفي وكالة السياحة و السفر من التزاماتها و تخلصها من المسؤولية، إلا أنـــه إذا كانت الظروف التي تحيط بالوكالة تمكنها من اتخاذ احتياطيات معقولـــة، و لم تتخذها، كان هذا خطأ من جانبها يحقق مسؤوليتها، إذا تسبب عنه ضرر[1]، و من هذه الاحتياطيات إيجاد مكان آمن للعملاء.

هناك حالات يظل فيها سبب الحادث الذي يتعرض له السائح و يسبب له ضررا غير معروف على وجه التحديد، لأنه يتردد بين عدة احتمالات كلها جائزة، فهنـــا يفسر الشك لمصلحة السائح المضرور، و لا يعفي الوكالة من المسؤولية[2]. و نجـــد لهذا مجالا في مسؤولية المنتج عن فعل المنتجات المعيبة حيث يكون مسؤولا عن جميع الأضرار التي تصيب المستهلك من جراء عيب في المنتوج حتى تلك العيـــوب الـــتي يستحيل أن يكشف عنها الإختبار التقني و هو ما يسمى :

"LE RISQUE DE DEVELOPPEMENT "[3].

و على هذا فإنه متى كانت القوة القاهرة بكل شروطها سببا للضرر، اســـتأثرت وحدها بالسببية في إحداث الضرر دون أن تترك مجالا لأي سبب آخـــر، فـــالقوة القاهرة بهذا الشكل تنفي علاقة السببية بين فعل المسؤول و المضرور.

---

[1] -عبد الرزاق السنهوري- نظرية الالتزام- نفس المرجع السابق- ص 879.
[2] -علي علي سليمان- نفس المرجع السابق- ص 146.
[3] -J. Auloy, F. Steinnetz-op.ci-p 881

ثانيا : خطأ السائح

الحديث هنا ليس عن عدم وقوع أي خطأ من وكالة السياحة و السفر، ووقوع الضرر بفعل السائح نفسه، إذ لا مجال للمسؤولية هنا، و إنما المقصود أن يقع خطأ من وكالة السياحة و السفر، و يقع في الوقت نفسه خطأ من السائح، أحدث له ضرر، لأن مجرد صدور أفعال من السائح لا تعتبر خطأ، لا تصح أن تمحو أو تخفف من مسؤولية الوكالة. و يؤخذ في ذلك بمعيار الرجل العادي[1].

فإذا اشترك كل من متعاقدي عقد الرحلة في إحداث الضرر، كان كل منهما مسؤولا بقدر ما أحدث من ضرر، فتكون وكالة السياحة و السفر مسؤولة جزئيا عن الضرر، و يحتمل العميل الجزء الآخر. إلا أنه لا يكفي مجرد اشتراك المضرور في تحقيق الضرر، بل يجب مراعاة الدقة و اشتراط أن يكون فعله على علاقة سببية بالضرر و ذلك بتسببه المباشر في الحادث الذي نجم عنه الضرر.

أما إذا استغرق خطأ وكالة السياحة و السفر خطأ السائح كانت مسؤولية الوكالة كاملة لا يخفف منها خطأ المضرور، عكس ما إذا كان السائح هو الذي استغرق خطأ الوكالة، فإنها تعفى من المسؤولية لانعدام رابطة السببية[2].

و مع ذلك فإن خطأ السائح الذي يقدر وفقا للقواعد العامة، لا يعفي وكالة السياحة و السفر من المسؤولية إلا إذا لحقه نعت السبب الأجنبي بعدم إمكان توقعه و استحالة دفعه.

---

[1] -عبد الرزاق السنهوري- نظرية الالتزام- نفس المرجع السابق- ص 881.
[2] -نفس المرجع السابق- ص 883.

ثالثا : خطأ الغير

الغير قانونا هو كل شخص أجنبي عن العلاقة التعاقدية، بحيث لا يكون المدين مسؤولا عنهم [1]. و هذا يعني أن الخطأ الذي يصدر من الأشخاص الذين يكون لوكالة السياحة السفر عليهم سلطة الإشراف و الرقابة، كونها عهدت إليهم تنفيذ بعض الالتزامات التي يولدها عقد الرحلة، لا يعتبر خطأ من الغير، و بالتالي لا يصلح سببا لإعفاء الوكالة من المسؤولية المدني، لتكون بذلك مسؤولة مسؤولية شخصية ناجمة عن عدم تنفيذ التزامها، بحسن اختيار مقدمي الخدمات و مراقبتهم وإذا لم يقع منها خطأ في الاختيار و المراقبة، كانت مسؤولة مسؤولية عقدية عن فعل الغير في تنفيذ عقد الرحلة.

و قد سبق و أن قدمنا بأن فعل الغير لا يعد سببا أجنبيا لإعفاء صاحب الفندق من المسؤولية عن الأضرار التي تصيب الودائع الفندقية، فهو مسؤول عن سرقة أمتعة العملاء بفعل الغير المتردد على الفندق، ذلك أنه ملزم بمراقبة هؤلاء المترددين كالتزامه بمراقبة تابعيه، و من ثم فإن فعلهم منسوب إلى صاحب الفندق، لأنه حينئذ يعتبر مقصرا في الرقابة.

كما أن فعل الغير لا يعفي وكالات السياحة و السفر من المسؤولية إلا إذا توافرت فيه شروط القوة القاهرة، حتى لو ظل هذا الغير مجهولا. أما إذا لم تتوافر

[1] -علي علي سليمان- نفس المرجع السابق- ص 147.

فيه شروط القوة القاهرة، فإن للسائح المضرور الرجوع على وكالة السياحة والسفر بكل التعويض، و يكون للمسؤول الحق في الرجوع على الغير بقدر خطئه[1].

الفرع الثاني: تقادم دعوى المسؤولية

قد تعرف وكالة السياحة و السفر أن مسؤولياتها قد قامت، و لكنها تدعي بأن الالتزام المترتب عليها قد انقضى بالتقادم، و في هذا الإطار تنص المادة 133 قانون مدني جزائري على ما يلي : "تسقط دعوى التعويض بانقضاء خمس عشرة سنة من يوم وقوع الفعل الضار"، في حين أننا نجد القوانين العربية[2] الأخرى تميز بين ما إذا كان المضرور قد علم بالضرر و بالشخص المسؤول عنه، فتكون مدة التقادم ثلاث سنوات من يوم هذا العلم، و بين ما إذا لم يكن قد علم بالضرر، و لا بمحدثه فتكون مدة التقادم خمس عشرة سنة من يوم وقوع الفعل الغير المشروع، و يلزم أن يتوافر العلم بالضرر و بمحدثه معا، و لا يكفي العلم بأحدهما دون الآخر[3].

أما في الفرض الذي تنشأ فيه الدعوى المدنية عن جريمة جنائية سواء رفعت الدعوى أمام المحكمة المدنية أو رفعت إلى المحكمة الجزائية بالتبعية إلى الدعوى العمومية، فإن المشرع الجزائري يفصل بين تقادم الدعوتين و يجعل تقادم الدعوى المدنية دائما خمس عشرة سنة. أما القوانين العربية الأخرى فتربط بين مدة تقادم

---

[1] --علي علي سليمان- نفس المرجع السابق- ص 148.
[2] -المادة 172 من القانون المدني المصري- و المادة 173 م القانون المدني السوري.
[3] -عبد الرزاق السنهوري- نظرية الالتزام- نفس المرجع السابق- ص 938.

الدعوى الجنائية، و مدة تقادم الدعوى المدنية، فإذا كانت الدعوى الجنائية في الجناية تتقادم بعشر سنوات، امتدت الدعوى الجنائية في الجناية إلى عشر سنوات عوض ثلاث سنوات، يعني أن الدعوى المدنية تظل قائمة إلى أن تسقط الدعوى الجنائية، و هذا تفاديا للموقف الشاذ الناتج عن إيقاع عقوبة جنائية على الجاني دون التمكن من إلزامه بالتعويض، و هو أقل خطرا و أخف وطأة من العقوبة الجنائية[1].أما القانون المدني الفرنسي فينص في المادة 2262 على أن جميع الدعاوى سواء كانت شخصية أو عينية تتقادم بمضي ثلاثين سنة، أي أنه يفرق بين المسؤولية العقدية و التقصيرية في تقادم الدعوى[2]، مثلما فعل المشرع الجزائري.

و بما أن المشرع الجزائري لم ينص في القانون رقم 99-06 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و السفر على قاعدة خاصة لتقادم دعوى المسؤولية الناجمة عن إخلال وكالة السياحة و السفر بالتزاماتها – وهو الشأن بالنسبة للقانون الفرنسي- كما فعل بالنسبة للدعوى الناشئة عن عقد نقل الأشخاص، حيث جعلها تتقادم بمضي ثلاثة أعوام من تاريخ الحادث الذي تولدت عنه[3]، فإن هذه المسؤولية تخضع للقواعد العامة في التقادم أي أنها تتقادم بمضي خمس عشرة سنة.

و في الأخير بقي لنا أن نشير إلى أنه قد يتم تضمين عقد الرحلة -كما يتم في عقود أخرى- شروطا لإعفاء وكالات السياحة و السفر من مسؤولياتها أوالتخفيف منها، و هي شروط صحيحة طبقا للقواعد العامة، حيث يكون

---

[1] – عبد الرزاق السنهوري- نظرية الالتزام- نفس المرجع السابق- ص 939.

[2] – F. Terré. P. Simler, Y. lequette-op.cit-p 1221

[3] – وهو ما نصت عليه المادة 74 من قانون التجاري الجزائري.

للمتعاقدان أن يحددا مدى الإلتزام بالتعويض بإرادتها أو يتفقا على الإعفاء منه، ومع ذلك فإن القانون يبطل شرط الإعفاء المدين في المسؤولية العقدية إذا أنصب على الغش أو الخطأ جسيم[1].

و مع ذلك فإن المشرع الجزائري، يذهب في المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات و الخدمات إلى النص في المادة 10 على أنه "يبطل كل شرط يحد من التزامات المحترف القانونية أو يستبعدها". و بما أن وكالات السياحة و السفر تعتبر مهنيا في علاقتها بالسائح، فإنه يمكن الاعتماد على هذا النص للقول ببطلان شروط الإعفاء أو التخفيف من مسؤولية وكالات السياحة و السفر في التشريع الجزائري.

أما التوجه الأوروبي، فقد اعتبر شروط الإعفاء من مسؤولية وكالات السياحة والسفر تقع باطلة، إذا كانت لا تلقي على الوكالة أي التزام، أي أنها تعفيها تماما من أية مسؤولية، و كذا تلك التي تعفي الوكالة من التعويض عن الأضرار التي تمس السلامة الجسدية للسائح[2].و هو مبدأ عام في العقود التي يفرض فيها القضاء التزاما بالسلامة على أحد الأطراف لصالح الطرف الآخر، حيث أن شروط التخفيف من المسؤولية و الضمان تقع باطلة قي نطاق الأضرار الجسدية.[3]

---

[1] وهو ما نصت عليه المادة 178 فقرة 02 من القانون المدني الجزائري: "...يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه العقدي إلا ما ينشأ عن غشه أو عن خطئه الجسيم...

[2] -المادة 5 فقرة 2 من التوجه الأوروبي ل 13 جوان 1990.

[3] Yvonne Lambert Faivre-op.cit-p 489

أما بالنسبة للاتفاق على تقصير مدة التقادم في المسؤولية وكـــالات الســـياحة والسفر العقدية، فإنه غير جائز طبقا للمادة 322 قانون مدني جزائري حيث تـــنص : "لا يجوز الاتفاق على أن يتم التقادم في مدة تختلف عن المدة التي عينها القانون".

المبحث الثاني : مسؤولية وكالات السياحة و السفر فعل الغير، و تأمينها عن مسؤولياتها

إن مسؤولية وكالات السياحة والسفر لا تقف عند أخطائها الشخصية و إنما تتعداها إلى الغير المتدخلين في تنفيذ عقد الرحلة، إلا أن مبدأ الإزدواجية في المسؤولية هذا و إن كان قاس، فإن ما يخفف من وطأته هو وجود تأمين يغطي المسؤولية المدنية لوكالات السياحة و السفر، لذا سنتناول في المطلب الأول المسؤولية العقدية لوكالات السياحة و السفر عن فعل الغير و نتناول في المطلب الثاني تأمين وكالات السياحة و السفر عن مسؤولياتها المدنية.

المطلب الأول : المسؤولية العقدية لوكالات السياحة و السفر عن فعل الغير

نظرا لكثرة الخدمات التي ينطوي عليها عقد الرحلة، فقد يصعب على وكالة السياحة و السفر تنفيذها بنفسها، خاصة في الرحالات الشاملة حيث تقدم الوكالة النقل و الإقامة و الجولات السياحية و غيرها. لذا فإنها غالبا ما تعهد إلى غيرها من المتخصصين في مجال الخدمات السياحية بتنفيذ التزاماتها العقدية إما بإحلالهم كلية

محلها في القيام بهذه الخدمات أو بجزء منها، فيكون هذا الغير بديلا عن وكالة السياحة و السفر.

إلا أن هذا الأمر سوف يعرضها إلى إثارة مسؤوليتها عن الأضرار المترتبة عن خطأ هؤلاء. و من ثم سنخصص الفرع الأول للحديث عن قيام هذه المسؤولية و أهميتها بالنسبة للسائح، و الفرع الثاني لشروطها.

الفرع الأول : قيام المسؤولية العقدية عن فعل الغير و أهميتها

نجد لمسؤولية وكالات السياحة و السفر العقدية عن فعل الغير من مقدمي الخدمات السياحية، مرجعية في القواعد العامة، و أخرى في القانون المنظم لنشاط وكالات السياحة و السفر.

ففي القواعد العامة نجد المادة 178 قانون مدني جزائري فقرة2 [1]، تجيز أن يشترط إعفاء المدين من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ إلزامه. فمادام أن المشرع الجزائري قد تحدث عن جواز الإعفاء من هذه المسؤولية، يعني أنها موجودة، و تتحقق كلما استخدم المدين أشخاصا غيره في تنفيذ إلتزامه العقدي، فيكون مسؤولا مسؤولية عقدية عن خطأ هؤلاء الأشخاص الذين أضروا بالدائن في الالتزام العقدي[2].

---

[1] -و تقابلها المادة 217 من القانون المدني المصري التي تقرر بدورها بصفة غير مباشرة مبدأ عاما في المسؤولية العقدية عن فعل الغير.

[2] -و ما ذهب إليه الفقيه الفرنسي : "Becqué" فقال : أن كل شخص يستعين به المدين في تنفيذ إلتزامه يكون المدين مسؤولا عنه إذا أخل بالتزام ناشئ عن العقد" علي علي سليمان- نفس المرجع السابق- ص 76.

إلا أن هناك من يعتبر أن وجود مثل هذه المادة في مختلف التشريعات، لا تعني التسليم تلقائيا بوجود نظرية عامة للمسؤولية العقدية عن فعل الغير ،مما يجعلنا نطبقها على عقود الرحلات،و من هذا الرأي " الدكتور:محمد جمال الدين زكي" الذي يضيف أن مسؤولية المدين عن عدم تنفيذ الإلتزام العقدي، و لو كان يرجع إلى خطإ من استخدمهم ، فهي مسؤولية شخصية لا مسؤولية عن فعل الغير. إذ أن المسؤولية العقدية تقوم بعدم تنفيذ الإلتزام على الوجه الوارد في العقد، سواء نسب إليه شخصيا أم رجع إلى من عهد إليهم بتنفيذه. فيعتبر نشاط هؤلاء في مواجهة الدائن نشاطا للمدين، بحيث يتساوى في دائرة العلاقات العقدية فعل المدين و فعل من استخدمهم،فيكون خطؤهم في تنفيذ العقد خطأ من المدين، ويعتبر غشهم أوخطؤهم الجسيم في تنفيذه غشا أو خطأ جسيما ارتكبه المدين . لتكون مسؤولية المدين عن الإخلال بالإلتزامات العقدية في كل الأحوال ، مسؤولية شخصية سواء عمد إلى تنفيذها بنفسه أو استعان في تنفيذها بغيره، ولا توجد تبعا لهذا مسؤولية عقدية عن فعل الغير.[1] و يرد على ذلك أن المشرع عندما نص على جواز إعفاء المدين من المسؤولية عن الغش و الخطإ الجسيم الذي يقع من الأشخاص الذين يستخدهم في تنفيذ التزامه، يعني ضمنا أنه مسؤولا عن خطإ هؤلاء الأشخاص وإلا فكيف يجيز المشرع اشتراط عدم مسؤولية المدين و هو غير مسؤول أصلا.[2]

---

[1] محمد جمال الدين زكي- نفس المرجع السابق- ص 47

[2] عبد الرزاق السنهوري- نظرية الإلتزام- نفس المرجع السابق-ص 667

إلا أن المشرع الجزائري، قد ذهب إلى أكثر من ذلك، حيث أورد تطبيقا تشريعيا للمبدأ العام القائل بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير، فنص في المادة 21 القانون رقم 99-06 المتعلق بنشاط وكالة السياحة و السفر صراحة، على مسؤولية الوكالة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن التنفيذ الكلي أوالجزئي لالتزاماتها، و كذا عن كل ضرر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها.

و هو ما ذهب إليه التوجه الأوروبي لـ 13 جوان 1990 حيث ألزم الدول الأعضاء باتخاذ الإجراءات الضرورية، التي تكفل التزامات وكالة السياحة و السفر بضمان حسن تنفيذ الالتزامات الناجمة عن عقد الرحلة، سواء تعلقت بوكالات السياحة و السفر مباشرة، أو كان بعضها يتعلق بأشخاص آخرين عهدت إليهم تنفيذها، و يجوز للوكالة المنظمة للرحلة الرجوع بالتعويض على هؤلاء الأشخاص[1].و قد عمل القانون الفرنسي الصادر في 13 جويلية 1992 بما جاء في التوجه، و نص في المادة 23 على أن الوكالة المنظمة للرحلة تعبر مسؤولة بقوة القانون في مواجهة السائح عن حسن تنفيذ الرحلة و البرنامج المتفق عليه في العقد سواء نفذت هذه البرامج بواسطتها أو بواسطة آخرين[2].

---

[1] المادة 5 فقرة 1 من التوجه الأوروبي ل 13 جوان 1990. " **les Etats membre prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ ou le détaillant partie au contrat, soient résponsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultants de ce contrat, que ces obligations soient exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services, et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et /ou du détaillant d'agir contre les autres prestataires de services".**

[2] **Yvonne Lambert Faivre-op.cit-p 304**

من هذه النصوص نستشف أن وكالة السياحة و السفر تكون مسؤولة عن مخالفة تنفيذ أي التزام ينشأ عن العقد، سواء قامت بالتنفيذ بنفسها فتعتبر مسؤولة مسؤولية شخصية، أو عهدت بتنفيذ بعض برامج الرحلة إلى آخرين، لتكون مسؤولة عن خطأ هؤلاء مسؤولية عقدية[1].

و لإقرار مبدأ مسؤولية وكالات السياحة و السفر عن فعل مقدمي الخدمات السياحية أهمية تكمن في أن رجوع السائح المضرور على الوكالة تجنبه عدة مشقات أهمها مشقة الرجوع على مقدمي الخدمات بدعوى المسؤولية التقصيرية أو بطريق الدعوى غير مباشرة، التي يرفعها باسم وكالة السياحة و السفر مطالبا بحقوقها لدى مقدمي الخدمات السياحية، حيث يكون حينئذ عرضة لشروطها المعقدة، أهمها عدم استعمال وكالة السياحة و السفر"المدين" حقوقها قبل من عهدت إليه بالتنفيذ، وأن يكون عدم الإستعمال لخطإ أو إهمال أو سوء نية، و أن يترتب على ذلك إعسار الوكالة أو زيادة إعسارها، و عليه في كل الحالات إدخال وكالة السياحة و السفر "المدين" في الدعوى[2]. هذا بالإضافة إلى أن كل ما ينتج عن هذه الدعوى سيدخل في الضمان العام و لأي شخص و لا يختص به السائح، هذا بالإضافة إلى ما سيواجهه من مشاكل تنازع القوانين إذا كان مقدموا الخدمات من الأجانب، في حالة ما إذا قامت الرحلة خارج حدود دولته. و من ثم فمن الأيسر أن يلجأ

---

[1] – و قد ذهب الفقيه "مازو" إلى أن أساس هذه المسؤولية هو أن يعتبر الذي ساهم في الإخلال بتنفيذ الالتزام العقدي يعتبر امتدادا لشخص المدين : علي علي سليمان– نفس المرجع السابق– ص 80.

[2] المادة 189 قانون مدني جزائري.

السائح إلى وكالة السياحة و السفر التي أبرم معها العقد، و التي تعد الأقرب إليه[1] خاصة و أنه بإمكان الوكالة الرجوع بمبلغ التعويض الذي دفعته للسائح، على من عهدت له بالتنفيذ و أخل بالتزاماته.

الفرع الثاني: شروط مسؤولية وكالات السياحة و السفر عن فعل الغير

يشترط للقول بمسؤولية وكالات السياحة و السفر عن خطأ الأشخاص الذين تعهد إليهم تنفيذ الإلتزامات المتولدة عن عقد الرحلة الشروط التالي :

- وجود عقد رحلة صحيح مستوفي لأركانه و شروطه، أما إذا كان غير صحيح، فإن المسؤولية –إذا تحققت– لا تنشأ من العقد، بل تكون مسؤولية تقصيرية.
- أن الأشخاص الذين عهدت لهم وكالة السياحة و السفر بتنفيذ الالتزامات المترتبة على العقد يعدون من الغير، أما إذا كانوا تابعين لها، فإنها تكون مسؤولة مسؤولية تقصيرية، تسري عليها أحكام مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعة المنصوص عليها في المادة 136 قانون مدني جزائري[2]. و هنا تجدر الإشارة إلى أن مساءلة وكالة السياحة و السفر على أساس المسؤولية العقدية عن فعل الغير، يكون في حالة ما إذا نفذّت التزامها بحسن اختيار ومراقبة مقدمي الخدمات، و بالرغم من ذلك أساء أحدهم تنفيذ التزامه مما

---

[1] – Jean Carlot-art.préc

[2] – علي علي سليمان– نفس المرجع السابق– ص 77.

- و إما أن يرخص له ذلك، دون أن يقوم الأصيل بتعيين شخص النائب وأساء الوكيل اختيار نائبه، فيكون أيضا مسؤولا مسؤولية شخصية، كأن يخول السائح للوكالة حرية اختيار الناقل، فتسيء الاختيار.
- و إما أنه يخول له إنابة غيره، و أحسن الاختيار، لكنه لم ينفذ تعليمات الأصيل، كأن يعين السائح لوكالة السياحة و السفر ناقلا بذاته، و لكنها خالفت تعليماته. فإنه في هذه الحالة يكون أيضا مسؤولا مسؤولية شخصية[1].

فالمشرع الجزائري إذن، إذا كان قد نص في المادة 178 فقرة ثانية، من القانون المدني الجزائري على جواز الإتفاق على إعفاء المدين من المسؤولية عن الغش أوالخطإ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه، آخذا بطريق الدلالة بمبدإ المسؤولية العقدية عن خطإ الغير، فقد أورد نصا خاصا يحكم نطاق تطبيقها، و ذلك في حالة إنابة الوكيل لغيره.

- و من ثم فإنه لا مجال للحديث عن المسؤولية العقدية عن فعل الغير، إذا كان الدور الذي تلعبه وكالات السياحة السفر مجرد الوساطة في حجز تذاكر النقل أو الإقامة، بحيث تكون حينئذ وكيلا، و بالتالي فإنها لا تعتبر مسؤولة عن الأضرار الجسدية و المالية التي تصيب السائح أثناء النقل أو الإقامة.

[1] -عبد الرزاق السنهوري- نظرية الالتزام- نفس المرجع السابق- ص 492.

جامعة أبي بكر بلقايد
مكتبة
تلمسان

ثانيا: وكالة السياحة و السفر مقاول سياحي

وفي هذا الإطار أجاز المشرع الجزائري للمقاول أن يوكل تنفيذ العمل في جملته أو في جزء منه إلى مقاول فرعي، إذا لم يمنعه من ذلك شرط في العقد، أو لم تكن طبيعته العمل تفرض الاعتماد على كفاءته الشخصية.فتكون مسؤولية المقاول الأصلي عن أعمال المقاول من الباطن مسؤولية عقدية عن فعل الغير، و ليست مسؤولية متبوع عن تابعه، ذلك أن المقاول من الباطن يعمل مستقلا عن المقاول الأصلي، و لا يعتبر تابعا له،وتكون العلاقة بين المقاول الأصلي و المقاول من الباطن علاقة رب عمل بمقاول ينظمها عقد المقاولة من الباطن، فيكون المقاول من الباطن بالنسبة للمقاول الأصلي مقاولا، عليه جميع التزامات المقاول، ويعتبر مسؤولا عن إنجاز العمل بالطريقة المتفق عليها و طبقا لشروط العقد،كذلك يلتزم المقاول من الباطن بإنجاز العمل في المدة المتفق عليها أو في المدة التي تسمح بإنجازه، تبعا لمقدرة المقاول ووسائله ، و بمراعاة طبيعة العمل و مقدار ما يقتضيه من دقة، فإذا احتاج المقاول في إنجازه للعمل إلى أدوات أو أيد عاملة، وجب عليه أن يأتي بها و على نفقته[1]. فإذا أخل المقاول من الباطن بأي من التزاماته، كان مسؤولا قبل المقاول الأصلي ، و يكون المقاول الأصلي مسؤولا عن كل ذلك قبل رب العمل. و هي مسؤولية عقدية عن فعل الغير[2].

[1] المادة 552 فقرة ثانية من القانون المدني الجزائري
[2] المادة 564 من القانون المدني الجزائري

و عليه فإنه في الحالة التي تلعب فيه وكالات السياحة و السفر دور المقاول السياحي، ويكون ذلك في الرحلات الشاملة، فإنها تكون مسؤولة في مواجهة العميل مسؤولية المقاول الأصلي قبل رب العمل عن الأخطاء التي تقع من المقاولين الفرعيين الذين تعهد إليهم تنفيذ الالتزامات الناجمة عن عقد الرحلة من نقل وإقامة و إطعام، و إرشاد سياحي و غيرها، و هو التزام بنتيجة يقع على عاتق الوكالة.

فإذا اعتبرت وكالة السياحة و السفر ناقلا في علاقتها بالسائح أو العميل كما ذهب إليه القضاء – الفرنسي على الخصوص- في بعض أحكامه، فإنها تكون مسؤولة عن الإخلال بالإلتزامات الناشئة عن عقد النقل، و أهمها ضمان سلامة المسافرين.و إذا عهدت إلى الغير تنفيذ التزامات النقل، كانت وكيلا بالعمولة للنقل تسأل في مواجهة السائح بنفس التزامات الناقل[1].

و قد تم الحكم بمسؤولية وكالة السياحة و السفر عن فعل الغير من مقدمي الخدمات السياحية في عدة قضايا، من بينها قضية تتلخص وقائعها في أن وكالة للسياحة و السفر أبرمت عقدا لتنظيم رحلة شاملة إلى اليونان مع إحدى العميلات، التي تعرضت إلى فقد حقائبها أثناء عملية النقل، لذا رفعت دعوى على وكالة السياحة و السفر المنظمة للرحلة لمطالبتها بالتعويض عن الأضرار المالية التي لحقتها، فأكدت محكمة النقض الفرنسية مسؤولية الوكالة بالتعويض تأسيسا على

[1]– و هو ما سبق تفصيله في الفصل الأول ص 32.

أحكام المسؤولية العقدية عن فعل الأشخاص الذين تعهد إليهم تنفيـــذ الإلتزامـــات الملقاة على عاتقها في تنظيم الرحلة[1].

كما تم الحكم بمسؤولية وكالة أخرى للسياحة و السفر عن الضرر الجسدي الـــذي تعرض له أحد العملاء نتيجة استعمال أحد مقدمي الخدمات السياحية لمـــاء غـــير صالح للشرب[2].

1-نقض فرنسي ل 10 ماي1989: p.py - نفس المرجع السابق- ص25.

[2] -حكمة استئناف باريس- 12 جوان 1997 : Jean Carlot-art.préc

المطلب الثاني : تأمين وكالات السياحة و السفر عن مسؤولياتها المدنية

إذا كان مبدأ المسؤولية المزدوجة لوكالات السياحة و السفر يتميز بالشدة، فإن الفرصة متاحة أمام هذه الوكالات لتجنب نفسها نتائج مسؤوليتها المدنية، و تباشر نشاطها بحرية واطمئنان دون خوف، وذلك بفضل إلزامية التأمين و صفته التعويضية.لذا سنخصص الفرع الأول للحديث عن إجبارية التأمين عن المسؤولية المدنية لوكالات السياحةوالسفر و الفرع الثاني لتبيان دوره التعويضي.

الفرع الأول: إجبارية التأمين عن مسؤولية وكالات السياحة و السفر

إذا تفحصنا الأحكام القضائية المتعلقة بوكالات السياحة و السفر، فإننا نجد معظمها تقضي بمسؤولية الوكالات، و هذا راجع إلى كونها مسؤولة بقوة القانون اتجاه عملائها مما يؤدي إلى منح المضرورين تعويضات فورية دون الانتظار لإثبات خطإها. الأمر الذي أدى إلى انتشار التأمين من هذه المسؤولية المدنية، بهدف اتقاء وكالات السياحة و السفر رجوع العملاء عليها بسبب الأضرار التي لحقت بهم. بمعنى أن وكالات السياحة والسفر في مأمن من دعوى التعويض عن الأخطاء التي ترتكبها، إذ يقوم المضرور برفع الدعوى مباشرة على المؤمن، و بالتالي لا تتأثر ذمتها المالية بدفع تعويضات باهظة للسياح

ونفقدها كعضو فعال في مجال النشاط السياحي، و في الوقت ذاته لا يحرم المضرور من التعويض.

تحقيقا لهذا الأمان ذهب التشريع الجزائري –كغيره من التشريعات– إلى جعل التأمين على المسؤولية المدنية لوكالات السياحة و السفر إجباريا. حيث تنص المادة 19 من القانون رقم 99-06 على أنه يجب على الوكالة أن تكتتب عقد تأمين يغطي مسؤوليتها المدنية و المهنية. و هذا تطبيقا لما ورد في الأمر رقم 55-07 المتعلق بالتأمينات[1]، الذي نص في المادة 171 على أنه من بين الخاضعين لإلزامية التأمين على المسؤولية المدنية منظموا مراكز العطل و الرحلات و الأسفار، حيث يضمن لهم التأمين ما قد يتعرضون له بسبب الأضرار التي يلحقونها بالغير، أو يتسبب فيها مستخدموهم أو الأشخاص الموضوعون تحت رعايتهم أو المشاركون[2].

و عليه فإن تأمين وكالات السياحة و السفر لا يكون فقط على مسؤوليتها الشخصية و إنما حتى على مسؤوليتها الناجمة عن فعل الغير من مقدمي الخدمات الذين تعهد إليهم تنفيذ جزء من برنامج الرحلة. و هنا تظهر أهمية هذا التأمين الإلزامي الذي يخفف من شدة مسؤولية وكالة السياحة و السفر عن أخطائها الشخصية و عن أخطاء الأشخاص الذين تستخدمهم، لتحل شركة التأمين بعد ذلك محل المؤمن له في الحقوق والدعاوى اتجاه الغير المسؤول عن الأضرار التي تصيب السائح، في حدود التعويض المدفوع له، وهو ما يسمى بدعوى الحلول، و ذلك بعد أن تدفع شركة التأمين التعويضات المستحقة

---

[1] –الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالتأمينات، جريدة رسمية رقم 13 لـ: 8 ماي 1995.

[2] –و قد ألزم المشرع الجزائري وكالة السياحة و السفر بالتأمين تحت طائلة عقوبة إدارية تتمثل في السحب النهائي للرخص : المادة 41 من القانون رقم 99-06 و عقوبة مالية تتمثل في غرامة يتراوح مبلغها ما بين 5000و 100.000دج على أن تقع هذه الغرامة دون الإخلال باكتتاب التأمين المعني : المادة 184 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.

المترتبة عن الأضرار اللاحقة بالعملاء من جراء فعل مقدمي الخـــدمات الســـياحية. و في حالة ما إذا تسببت وكالة السياحة و السفر في استحالة قيام المؤمن برفع دعوى رجـــوع ضد الغير المسؤول يمكن إعفاء المؤمن من الضمان أو جزء منه اتجاه الوكالة[1].

و التأمين في هذه الحالة يكون فيه الخطر المؤمن منه أمرا يتعلق بمال المؤمن له ،حيث أن الضرر يصيب مال وكالة السياحة و السفر بطريقة غير مباشرة، و هو ضرر ينجم عـــن تحقق المسؤولية. و من ثم فوكالة السياحية و السفر في هذه الحالة لا تؤمن على الســـائح المضرور و إنما تؤمن على مالها من رجوع العميل عليها بالتعويض[2] .

وعليه فإن تأمين مسؤولية وكالات السياحة و السفر يفترض وجود ثلاثة أشـــخاص: شركة التأمين، وكالة السياحة و السفر و السائح المضرور الذي تكون له رفع دعـــوى مباشرة ضد شركة التأمين، للحصول على تعويض الضرر الذي أصابه بدلا مـــن رفـــع الدعوى على وكالة السياحة و السفر.ولكن هذا لا يمنعه من رفع دعوى التعويض علـــى الوكالة مباشرة ثم ترجع هذه الأخيرة بعد ذلك بما تدفعه من تعـــويض علـــى شـــركة التأمين[3].

الفرع الثاني: الدور التعويضي للتأمين عن مسؤولية وكالات السياحة و السفر

أن للتأمين عن مسؤولية وكالات السياحة و السفر –شأنه شأن باقي التأمينات عـــن الأضرار– صفة تعويضية، إذ أن شركة التأمين تقوم بدفع ما ثبت في ذمة وكالة السياحة

[1] –و هو ما نصت عليه المادة 38 من الأمر 95–07 المتعلق بالتأمينات.
[2] –جديدي معراج– مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري– ديوان المطبوعات الجامعية 1999– الجزائر– ص 113.
[3] محمد حسن قاسم– محاضرات في عقد التأمين–الدار الجامعية–ص155

و السفر من تعويض، عند تحقيق الخطر، دون أن يكون هذا التأمين مصدر للإثراء. هـذا يعني أنه إذا كان مبلغ التعويض يفوق المبلغ المؤمن به، فإن حقوق السائح المضرور اتجـاه شركة التأمين تخفض إلى حدود ذلك المبلغ المدفوع من قبل وكالة السياحة و السـفر إلى الشركة، و إذا كان المبلغ المؤمن به يفوق قيمة التعويض، فإن شركة التأمين لا تلتـزم إلا بدفع قيمة التعويض[1].

يترتب عن هذا أنه يشترط لاستحقاق مبلغ التأمين إثبات وقوع ضرر بالفعل لوكالـة السياحة والسفر نتيجة التزامها بدفع تعويض للعميل المضرور ، وأن يكون التعـويض في حدود الضرر. غير أن هذه الصفة التعويضية لا تحول دون الإتفاق بين شـركة التـأمين والوكالة على دفع الشركة عند تحقق الضرر المؤمن عليه، على تعويض يقل عـن قيمـة الضرر[2].

و الأصل أن يتم الوفاء بقسط التأمين من قبل وكالة السياحة و السفر في الوقت الذي تتفق عليه مع شركة التأمين. و قد استقر العرف التأميني على أن تشترط الشركة دفـع القسط في بداية كل سنة، و ذلك حتى تستطيع جمع الأموال اللازمة لمواجهة مـا قـد يتحقق من مخاطر[3].

كما يقع على عاتق وكالة السياحة و السفر التزام بإخطار شركة التـأمين بتحقـق الخطر المؤمن عليه، حتى يتسنى للشركة التحقق من أن الخطر الذي وقع هو فعلا، قيـام مسؤولية وكالة السياحة و السفر و التزامها بالتعويض، مما يستتبع قيام التزامها بدفع مبلغ التأمين، كما يمكّن الإخطار بوقوع الخطر، شركة التأمين من اتخـاذ الإجـراءات الـتي

---

[1] جديدي معراج- نفس المرجع السابق- ص115 و هو ما نصت عليه المادة 30 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.
[2] محمد حسن قاسم- نفس المرجع السابق-ص 57
[3] نفس المرجع السابق- ص 203

تساعد في حصر نطاق الضرر الذي يصيب وكالة السياحة و السفر ، و التعرف على المسؤول عن وقوعه لإمكان الرجوع عليه بعد ذلك. و يجوز أن يوجه الإخطار من العميل المضرور نفسه تمهيدا لاستعمال حقه في الدعوى المباشرة[1].

تنص المادة 56 من الأمر 97-05 "يضمن المؤمن التبعات المالية المترتبة على مسؤولية المؤمن له المدنية بسبب الأضرار اللاحقة بالغير" من هذه المادة نستشف أن الأضرار القابلة للضمان و التي تلتزم شركة التأمين في التأمين الإلزامي على مسؤولية وكالات السياحة و السفر بتغطيتها تتمثل في :

- الأضرار الجسدية : حيث تضمن شركة التأمين وكالات السياحة و السفر ضد التبعات المالية الناجمة عن كل ما يمس السلامة الجسدية للسائح من وفاة أو جرح و ما ينجر عنه من أضرار معنوية.
- الأضرار المالية: فكل تعويض ينجم عن هلاك أو تلف الأشياء أو الأمتعة المملوكة للسائح يشملها مجال الضمان[2].
- الأضرار المالية الناجمة عن تعديل الرحلة أو إلغائها و عن كل ما يمنع السائح من التمتع بالرحلة.
- المصاريف القضائية الناجمة عن أية دعوى تعود مسؤوليتها إلى وكالة السياحة والسفر إثر وقوع حادث مضمون[3].

أما الأضرار التي تسببت فيها وكالات السياحة و السفر بصورة عمدية –و هي قاعدة مأخوذة من كل أنواع التأمين– فإن المشرع الجزائري يستبعدها من الضمان[1]. و مثال

---

[1] محمد حسن قاسم- نفس المرجع السابق-ص216

[2] جديدي معراج- -نفس المرجع السابق- ص 128.

[3] –و هو ما نصت عليه المادة 57 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.

ذلك أن تكون الأضرار التي لحقت السائح كان سببها الإشهار الكاذب من قبل وكالـــة السياحة و السفر ففي هذه الحالة لا تقوم شركة التأمين بتغطية هذه الأضرار. و مع ذلك فإن التأمين يغطي الأضرار الناجمة من أخطاء مقدمي الخدمات حتى عن الفعل العمد.

[1] -جديدي معراج- نفس المرجع السابق- ص 12.

الخاتمة:

كنا قد انطلقنا في أول البحث، من طرح تساؤلات حول ما إذا كان تشابك العلاقات بين وكالات السياحة و السفر و عملائها و تعددها، يؤثر في التزامات الوكالة و مسؤوليتها، و توّصلنا إلى أن التشريع الجزائري- كغيره من التشريعات- قد اهتم بنشاط وكالات السياحة و السفر عن طريق سن القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة و السفر، إلا أن مسألة العلاقة التي تربط وكالات السياحة و السفر بعملائها ترك تنظيمها للقواعد العامة، وقد انتهينا إلى أن هذا راجع إلى نشاط وكالات السياحة و السفر.

فمن ناحية الرابطة بين وكالات السفر و العملاء و المتمثلة في عقد الرحلة، وجدناه عقد معاوضة، تجاري ملزم لجانبين، تكون فيه وكالات السياحة والسفر مهنيا يقدم خدمات عدة عن طريق إبرام مزيج من العقود،و يكون السائح مستهلكا مذعنا، و قد أثرت خاصية العقد المركب في تكييف عقد الرحلة بين قائل بتجزئته و قائل بوحدته وتطبيق نظام قانوني واحد بشأنه بالنظر إلى العنصر الغالب فيه.

و وجدنا أن نشاط وكالات السياحة و السفر عرف تطورا و تحولا، فبعدما كان دورها يقتصر على الرحلات الفردية، فإنها اليوم تقوم بتنظيم رحلات جماعية و شاملة لمختلف الخدمات السياحية من نقل و إقامة و زيارات سياحية...، حيث تعلن عنها وتدعو الجمهور للإشتراك فيها مقابل مبلغ إجمالي يدفعه العميل. و هذا ما أثر في طبيعة الدور الذي تلعبه الوكالة، حيث تعتبر في الرحلات الفردية وكيلا، فيقتصر دورها على أعمال الوساطة في حجز أماكن بأسماء العملاء و لحسابهم في وسائل النقل و الفنادق ومن ثم تلتزم بالتزامات الوكيل. هذا بالإضافة إلى التكييفات التي أضافها القضاء من حيث اعتبارها ناقلا أو وكيلا بالعمولة للنقل، إلا أنه اتضح أن هذا منفذ اتخذه القضاء

لتشديد مسؤولية وكالة السياحة و السفر، و توفير حماية أكبر للعمـــلاء، خاصـــة و أن الوكالة عند قيامها بأعمال الوساطة لا تلتزم إلا ببذل عناية في ضمان سلامة العملاء، في حين أن هذا الإلتزام هو نتيجة ملقاة على عاتق الناقل. فهذا التكييف لا يعبر عن طبيعـــة عقد الرحلة المبرم بين وكالات السياحة و السفر و عملائها، كون أنه لا يعقل أن يقصد السائح من ورائه النقل، و إنما الغاية منه هو الرحلة ذاتها.

أما في الرحلات الشاملة فإنها تعد مقاولا سياحيا، تلتزم بنفس إلتزامات المقاول الأصـــلي في مواجهة رب العمل، بالإضافة إلى التزامات أخرى فرضها القضاء، و هي التزامـــات مرتبطة بالخدمات السياحية تتمثل في ضمان سلامة العملاء عن طريق إعلامهم بكل مـــا هو ضروري لتنفيذ رحلة هادئة، و كذا حسن إختيـــار و مراقبـــة مقـــدمي الخـــدمات السياحية، بالإضافة إلى التزامها بالدقة و الإنضباط. و قد تنوعت هذه الإلتزامات الملقـــاة على عاتق المقاول السياحي بين بذل عناية و تحقيق نتيجة ليشتمل العقد بذلك على عدة إلتزامات من طبيعة مختلفة من حيث مدى ما يطلب من وكالات الســـياحة و الســـفر.

انتهينا بعد ذلك إلى أن مسؤولية وكالات السياحة و السفر هي مسؤولية قانونية قائمـــة على أساس الخطأ المفترض في جانب الوكالات بمجرد وقوع ضرر للسائح، لا يمكن لهـــا التخلص منها إلا بإثبات السبب الأجنبي المتمثل في القوة القاهرة أو خطأ السائح أو خطأ الغير. و ثم فإنها مسؤولة عن التعويض عما يصيب السائح من أضرار جسدية و أضـــرار مالية من جراء هلاك أمتعته أو تلفها، و كذا الأضرار التي تلحقه نتيجة إلغاء الرحلة، وقد طبقنا بشأن الإلغاء عدة قواعد منها ما يتعلق بالفسخ أو الإيجاب الموجه للجمهور المعلق على شرط تمام عدد السياح الواجب توافرهم للقيام بالرحلة، أو الوعد بالتعاقد.

إلا أنه و بالإضافة إلى مسؤولية وكالة السياحة و السفر عن خطئها الشخصي لعـــدم أوسوء تنفيذها للإلتزامات الملقاة على عاتقها، فإنها تعد مسؤولة أيضا عـــن الأخطـــاء الصادرة من الغير الذين تعهد إليهم تنفيذ بعض أو كل الخدمات السياحية في سبيل إنجاز الرحلة، و ذلك في الحالات التي تقوم فيها وكالات السياحة و السفر بتنظيم رحـــلات

جماعية شاملة، إذ لم نجد مجالا لهذه المسؤولية عن فعل الغير إذا إقتصر دور الوكالة على الوساطة بين العملاء و مقدمي الخدمات السياحية. و في ذلك حماية أكبر للعميل الذي يتمكن من مطالبة وكالة السياحة و السفر بالتعويض عما أصابه من ضرر بفعل مقدمي الخدمات السياحية باعتباره الطرف المتعاقد معه و الأقرب إليه.

هذه الشدة في مبدأ مسؤولية وكالات السياحة و السفر عن خطئها الشخصي و عن فعل مقدمي الخدمات، يخفف من وطأتها على الوكالة إلزامية التأمين على مسؤوليتها المدنية الذي يقيها من رجوع السائح المضرور عليها بالتعويض، لأنه حينئذ سيرجع على شركة التأمين، فتكون الذمة المالية لوكالات السياحة و السفر بهذا في مأمن من المبالغ المالية الباهظة التي تدفع للسائح المضرور، و في الوقت نفسه لا يحرم هذا الأخير من التعويض المناسب.

بعد كل هذا كانت النتيجة الأساسية المتوصل إليها هي أن التعدد في الروابط بين وكالات السياحة و السفر و من ثم في التزامات الوكالات، جعل من الصعب على المشرع أن يجعل وكالات السياحة و السفر تأخذ منحى واحد و يطبق بشأنها نظام قانوني خاص بها، و ذلك لاختلاف التكييفات حيث أن آثار عقد الرحلة تختلف باختلاف طبيعة الدور الذي تلعبه الوكالة.

ملاحق

ملحق :1
معاهدة بروكسل ل 23 أبريل 1970
المتعلّقة بعقد الرحلة

Convention internationale relative au contrat de voyage (CCV) (Bruxelles, 23 avril 1970)

Les Etats Parties à la présente Convention,
Constatant le développement du tourisme et son rôle économique et social,
Reconnaissant qu'il est nécessaire d'établir des dispositions uniformes en matière de contrat de voyage,

Sont convenus de ce qui suit:

CHAPITRE PREMIER

CHAMP D'APPLICATION

Article premier

Au sens de la présente Convention, on entend par:

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

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

3. "Contrat d'intermédiaire de voyage": tout contrat par lequel une personne s'engage à procurer à une autre, moyennant un prix, soit un contrat d'organisation de voyage, soit une ou des prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque. Ne sont pas considérées comme contrats d'intermédiaire de voyage les opérations "inter-lignes" ou autres opérations similaires entre transporteurs.

4. "Prix": toute rémunération en espèces, en nature, ou sous forme d'avantages directs ou indirects quelconques.

5. "Organisateur de voyages": toute personne qui habituellement prend l'engagement visé sous 2, que ce soit à titre principal ou accessoire, à titre professionnel ou non.

6. "Intermédiaire de voyages": toute personne qui habituellement prend l'engagement visé sous 3, que ce soit à titre principal ou accessoire, à titre professionnel ou non.

7. "Voyageur": toute personne qui bénéficie de l'engagement visé sous 2 ou 3, que le contrat soit conclu ou que le prix soit payé par elle ou pour elle.

Article 2

1. La présente Convention régit tout contrat de voyage conclu par un organisateur de voyages ou par un intermédiaire de voyages lorsque son établissement principal ou, à défaut d'un tel établissement, sa résidence habituelle, ou l'établissement par l'entremise duquel le contrat de voyage a été conclu, se trouve dans un Etat contractant.

2. La présente Convention s'applique sans préjudice des législations spéciales établissant des dispositions plus favorables à certaines catégories de voyageurs.

CHAPITRE II

OBLIGATIONS GENERALES DES ORGANISATEURS ET INTERMEDIAIRES DE VOYAGES ET DES VOYAGEURS

Article 3

Dans l'exécution des obligations résultant des contrats définis à l'Article premier, l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages veillent aux droits et intérêts du voyageur d'après les principes généraux du droit et les bons usages en ce domaine.

Article 4

En vue de l'exécution des obligations résultant des contrats définis à l'Article premier, le voyageur doit notamment fournir toutes les informations nécessaires qui lui sont expressément demandées et veiller au respect des réglementations afférentes au voyage, au séjour ou à toute autre prestation.

CHAPITRE III

CONTRAT D'ORGANISATION DE VOYAGE

Article 5

L'organisateur de voyages est tenu de délivrer un document de voyage portant sa signature, celle-ci pouvant être remplacée par un timbre.

Article 6

1. Le document de voyage contient les indications suivantes:

a) le lieu et la date de son émission;
b) le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages;
c) le nom du ou des voyageurs, et si le contrat a été conclu par une autre personne, le nom de celle-ci;
d) les lieux et dates du commencement et de la fin du voyage ainsi que des séjours;
e) toutes les précisions nécessaires concernant le transport, le séjour ainsi que toutes les prestations accessoires comprises dans le prix;
f) s'il y a lieu, le nombre minimum de voyageurs requis;
g) le prix global correspondant à toutes les prestations prévues au contrat;
h) les circonstances et conditions dans lesquelles la résiliation du contrat pourra être demandée par le voyageur;
i) toute clause attributive de compétence arbitrale stipulée dans les conditions de l'article 29;
j) l'indication que le contrat est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux règles de la présente Convention;
k) toutes autres indications que les parties jugent, de commun accord, utile d'y insérer.
2. Dans la mesure où tout ou partie des indications prévues au paragraphe premier figurent à un programme remis au voyageur, le document de voyage pourra contenir une simple référence à ce programme; toute

modification à ce programme devra être mentionnée dans le document de voyage.

Article 7

1. Le document de voyage fait foi jusqu'à preuve du contraire des conditions du contrat.

2. La violation par l'organisateur de voyages des obligations qui lui incombent en vertu des articles 5 ou 6 n'affecte ni l'existence ni la validité du contrat qui reste régi par la présente Convention. L'organisateur de voyages répond de tout préjudice résultant de cette violation.

Article 8

Sauf stipulation contraire des parties, le voyageur pourra se faire remplacer par une autre personne pour l'exécution du contrat, à condition que cette personne satisfasse aux exigences particulières relatives au voyage ou au séjour, et que le voyageur dédommage l'organisateur de voyages de toutes les dépenses causées par ce remplacement, y compris les sommes non remboursables dues aux tiers.

Article 9

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment, totalement ou partiellement, sous réserve de dédommager l'organisateur de voyages conformément à la législation nationale ou selon les dispositions du contrat.

Article 10

1. L'organisateur de voyages peut résilier sans indemnité le contrat, totalement ou partiellement, lorsque, avant ou pendant l'exécution du contrat, se manifestent des circonstances d'un caractère exceptionnel que l'organisateur de voyages ne pouvait pas connaître au moment de la conclusion du contrat et qui, s'il les avait connues à ce moment, lui auraient donné des raisons valables de ne pas le conclure.

2. L'organisateur de voyages peut également résilier sans indemnité le contrat lorsque le nombre minimum de voyageurs, prévu au document de voyage, n'a pas été réuni, à la condition que ce fait soit porté à la connaissance du voyageur au moins quinze jours avant la date à laquelle le voyage ou le séjour devait commencer.

3. En cas de résiliation du contrat avant son exécution, l'organisateur de voyages doit rembourser intégralement ce qui a été perçu du voyageur. En cas de résiliation du contrat pendant son exécution, l'organisateur de voyages doit prendre toutes les mesures nécessaires dans l'intérêt du voyageur; en outre, les parties sont tenues de se dédommager mutuellement d'une manière équitable.

Article 11

1. L'organisateur de voyages ne peut obtenir d'augmentation du prix global, si ce n'est pour variation dans les cours de change ou dans les tarifs des transporteurs, et à la condition que cette faculté ait été prévue dans le document de voyage.

2. Si l'augmentation du prix global excède dix pour cent, le voyageur peut résilier le contrat sans dédommagement ni remboursement. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

Article 12

L'organisateur de voyages répond, comme de ses propres actes et omissions, des actes et omissions de ses préposés et représentants, lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions.

Article 13

1. L'organisateur de voyages répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution, totale ou partielle, de ses obligations d'organisation telles qu'elles résultent du contrat ou de la présente Convention, sauf s'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur de voyages diligent.

2. Sans préjudice de la détermination des personnes qui ont le droit d'agir et de leurs droits respectifs, l'indemnité due par application du paragraphe premier est limitée par voyageur à:

- 50.000 francs pour dommage corporel,
- 2.000 francs pour dommage matériel,
- 5.000 francs pour tout autre dommage.

Tout Etat contractant peut néanmoins fixer une limite supérieure pour les contrats conclus par l'entremise d'un établissement qui se trouve sur son territoire.

Article 14

L'organisateur de voyages qui effectue lui-même les prestations de transport, de logement ou toute autre prestation relative à l'exécution du voyage ou du séjour, répond de tout préjudice causé au voyageur, conformément aux dispositions qui régissent lesdites prestations.

Article 15

1. L'organisateur de voyages qui fait effectuer par des tiers des prestations de transport, de logement ou toute autre prestation relative à l'exécution du voyage ou du séjour, répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations, conformément aux dispositions qui les régissent. Il en est de même de tout préjudice causé au voyageur à l'occasion de l'exécution de ces prestations, sauf si l'organisateur de voyages prouve qu'il s'est comporté en organisateur de voyages diligent dans le choix de la personne qui exécute la prestation.

2. Lorsque les dispositions mentionnées au paragraphe premier ne prévoient pas de limitation de l'indemnité due par l'organisateur de voyages, cette indemnité est fixée conformément à l'article 13, paragraphe 2.

3. Dans la mesure où l'organisateur de voyages a indemnisé le voyageur pour le préjudice qui lui a été causé, il est subrogé dans tous droits et actions que le voyageur peut avoir contre le tiers responsable de ce préjudice. Le voyageur est tenu de faciliter le recours de l'organisateur de voyages en lui fournissant les documents et renseignements en sa possession et en lui cédant, le cas échéant, ses droits.

4. Le voyageur a contre le tiers responsable une action directe en indemnisation, totale ou complémentaire, du préjudice subi.

Article 16

Le voyageur répond du préjudice causé par sa faute à l'organisateur de voyages ou aux personnes dont celui-ci répond en vertu de l'article 12, en raison de l'inobservation des obligations qui lui incombent en vertu de la

présente Convention ou des contrats qu'elle régit, la faute étant appréciée eu égard à la conduite normale d'un voyageur.

CHAPITRE IV

CONTRAT D'INTERMEDIAIRE DE VOYAGE

Article 17

Tout contrat conclu par l'intermédiaire de voyages avec un organisateur de voyages ou avec des personnes qui fournissent des prestations isolées, est considéré comme ayant été conclu par le voyageur.

Article 18

1. Lorsque le contrat d'intermédiaire de voyage se rapporte à un contrat d'organisation de voyage, il est soumis aux dispositions des articles 5 et 6, la mention du nom et de l'adresse de l'organisateur de voyages étant complétée par l'indication du nom et de l'adresse de l'intermédiaire de voyages et par la mention que celui-ci agit en qualité d'intermédiaire du premier.

2. Lorsque le contrat d'intermédiaire de voyage porte sur la fourniture d'une prestation isolée permettant d'accomplir un voyage ou un séjour, l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur les documents relatifs à cette prestation, portant sa signature, celle-ci pouvant être remplacée par un timbre. Ces documents ou la facture qui s'y rapporte mentionnent la somme payée pour la prestation et l'indication que le contrat est régi, nonobstant toute clause contraire, par la présente Convention.

Article 19

1. Le document de voyage et les autres documents mentionnés à l'article 18 font foi jusqu'à preuve du contraire des conditions du contrat.

2. La violation par l'intermédiaire de voyages des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 18 n'affecte ni l'existence ni la validité du contrat qui reste régi par la présente Convention.
En cas de violation des obligations mentionnées au paragraphe premier de

l'article 18, l'intermédiaire de voyages est considéré comme organisateur de voyages. En cas de violation des obligations mentionnées au paragraphe 2 de l'article 18, l'intermédiaire de voyages répond de tout préjudice résultant de cette violation.

Article 20

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment, totalement ou partiellement, sous réserve de dédommager l'intermédiaire de voyages conformément à la législation nationale ou selon les dispositions du contrat.

Article 21

L'intermédiaire de voyages répond, comme de ses propres actes et omissions, des actes et omissions de ses préposés et représentants, lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions.

Article 22

1. L'intermédiaire de voyages répond de toute faute qu'il commet dans l'exécution de ses obligations, la faute étant appréciée eu égard aux devoirs qui incombent à un intermédiaire de voyages diligent.

2. Sans préjudice de la détermination des personnes qui ont le droit d'agir et de leurs droits respectifs, l'indemnité due par application du paragraphe premier est limitée à 10.000 francs par voyageur. Tout Etat contractant peut néanmoins fixer une limite supérieure pour les contrats conclus par l'entremise d'un établissement qui se trouve sur son territoire.

3. L'intermédiaire de voyages ne répond pas de l'inexécution, totale ou partielle, des voyages, séjours ou autres prestations faisant l'objet du contrat.

Article 23

Le voyageur répond du préjudice causé par sa faute à l'intermédiaire de voyages ou aux personnes dont celui-ci répond en vertu de l'article 21, en raison de l'inobservation des obligations qui lui incombent en vertu de la présente Convention ou des contrats qu'elle régit, la faute étant appréciée eu égard à la conduite normale d'un voyageur.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS COMMUNES

Article 24

Le franc mentionné dans la présente Convention s'entend du franc-or d'un poids de 10/31 de gramme au titre de 0,900 de fin.

Article 25

Lorsque le préjudice causé par l'inexécution totale ou partielle d'une obligation régie par la présente Convention peut donner lieu à une réclamation extra-contractuelle, l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages peuvent se prévaloir des dispositions de la présente Convention qui excluent leur responsabilité ou qui déterminent ou limitent les indemnités dues par eux.

Article 26

Lorsque la responsabilité extra-contractuelle d'une des personnes dont l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages répondent en vertu des articles 12 et 21 est mise en cause, cette personne peut également se prévaloir des dispositions de la présente Convention qui excluent la responsabilité de l'organisateur de voyages ou de l'intermédiaire de voyages ou qui déterminent ou limitent les indemnités dues par eux, le montant total des indemnités dues ne pouvant en tout cas pas dépasser les limites établies en vertu de la présente Convention.

Article 27

1. L'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages ne peuvent se prévaloir des dispositions de la présente Convention qui excluent leur responsabilité ou qui limitent les indemnités dues par eux lorsque le voyageur prouve une faute commise par eux ou par les personnes dont ils répondent en vertu des articles 12 et 21, avec l'intention de provoquer le dommage ou d'une façon impliquant soit mépris délibéré des conséquences dommageables pouvant résulter de la conduite tenue, soit ignorance inexcusable de ces conséquences.

2. Lorsque des dispositions particulières de droit impératif sont applicables, l'appréciation de la faute mentionnée au paragraphe premier a lieu conformément à ces dispositions.

3. Les paragraphes 1 et 2 s'appliquent également à la responsabilité extra-contractuelle des personnes mentionnées aux articles 12 et 21, lorsque la faute prévue auxdits paragraphes a été le fait de ces personnes.

Article 28

Les dispositions de la présente Convention ne préjudicient pas aux droits et actions du voyageur contre les tiers.

CHAPITRE VI

ACTIONS EN JUSTICE

Article 29

Le contrat de voyage peut contenir une clause attribuant compétence à un tribunal arbitral, à condition que cette clause prévoie que le tribunal arbitral appliquera la présente Convention.

Article 30

1. Les actions auxquelles peut donner lieu un contrat de voyage régi par la présente Convention, fondées sur le décès, les blessures ou toutes autres atteintes à l'intégrité physique ou mentale d'un voyageur sont prescrites dans le délai de deux ans commençant à courir à la date prévue au contrat pour la fin de la prestation donnant lieu à litige.
Toutefois, en cas de blessures ou autres atteintes à l'intégrité physique ou mentale entraînant le décès du voyageur postérieurement à la date prévue pour la fin de la prestation donnant lieu à litige, le délai commence à courir à la date du décès sans qu'il puisse dépasser trois ans à compter de la date prévue pour la fin de cette prestation

2. Les actions auxquelles peut donner lieu un contrat de voyage régi par la présente Convention, autres que celles mentionnées au paragraphe premier, sont prescrites dans le délai d'un an; ce délai commence à courir à la date prévue au contrat pour la fin de la prestation donnant lieu à litige.

CHAPITRE VII

NULLITE DES STIPULATIONS CONTRAIRES A LA CONVENTION

Article 31

1. Est nulle toute stipulation qui, directement ou indirectement, dérogerait aux dispositions de la présente Convention dans un sens défavorable au voyageur.
La nullité d'une telle stipulation n'entraîne pas la nullité des autres dispositions du contrat.

2. En particulier, sont nulles toutes clauses cédant à l'organisateur de voyages ou à l'intermédiaire de voyages le bénéfice des assurances contractées par le voyageur, ou déplaçant le fardeau de la preuve.

CHAPITRE VIII

DISPOSITIONS FINALES

Article 32

1. Tout différend entre des Etats Contractants concernant l'interprétation ou l'application de la présente Convention, qui en peut pas être réglé par voie de négociation, est soumis à l'arbitrage, à la demande de l'un d'entre eux.

2. Si dans les six mois qui suivent la date de la demande d'arbitrage, les Parties ne parviennent pas à se mettre d'accord sur l'organisation de l'arbitrage, chacune peut soumettre le différend à la Cour internationale de Justice, en déposant une requête conformément au Statut de la Cour.

Article 33

La présente Convention sera ouverte à la signature de tous les Etats Membres de l'Organisation des Nations Unies ou membres d'une institution spécialisée ou de l'Agence internationale de l'énergie atomique ainsi que de tout Etat partie au Statut de la Cour internationale de Justice, jusqu'au 31 décembre 1971.

Article 34

La présente Convention sera ratifiée et les instruments de ratification seront déposés auprès du Gouvernement belge.

Article 35

1. La présente Convention restera ouverte à l'adhésion de tout Etat appartenant à l'une des catégories mentionnées à l'Article 33.

2. Les instruments d'adhésion seront déposés auprès du Gouvernement belge.

Article 36

1. La présente Convention entrera en vigueur trois mois après la date du dépôt du cinquième instrument de ratification ou d'adhésion.

2. Pour chaque Etat ratifiant la Convention ou y adhérant après le dépôt du cinquième instrument de ratification ou d'adhésion, la Convention entrera en vigueur trois mois après la date du dépôt de son instrument de ratification ou d'adhésion.

Article 37

Chaque Etat Contractant aura le droit de dénoncer la présente Convention à tout moment après l'entrée en vigueur à son égard. Toutefois, cette dénonciation ne prendra effet qu'un an après la date de réception, par le Gouvernement belge, de la notification de dénonciation.

Article 38

Dans le cas d'un Etat fédératif ou non unitaire, les dispositions ci-après s'appliqueront:

1. En ce qui concerne les articles de la présente Convention dont la mise en oeuvre relève de l'action législative du pouvoir législatif fédéral, les obligations du gouvernement fédéral seront, dans cette mesure, les mêmes que celles des parties qui ne sont pas des Etats fédératifs.

2. En ce qui concerne les articles de la présente Convention dont l'application relève de l'action législative de chacun des états, provinces ou cantons constituants, qui ne sont pas, en vertu du système constitutionnel

de la fédération, tenus de prendre des mesures législatives, le gouvernement fédéral portera le plus tôt possible, et avec son avis favorable, lesdits articles à la connaissance des autorités compétentes des états, provinces ou cantons.

3. Un Etat fédératif partie à la présente Convention communiquera, à la demande de tout autre Etat contractant, un exposé de la législation et des pratiques en vigueur dans la fédération et ses unités constituantes en ce qui concerne telle ou telle disposition de la Convention, indiquant la mesure dans laquelle effet a été donné, par une action législative ou autre, à ladite disposition.

Article 39

1. Tout Etat Contractant peut, au moment de la ratification, de l'adhésion, ou à tout autre moment ultérieur, notifier par écrit au Gouvernement belge que la présente Convention s'applique aux territoires ou à certains territoires dont il assure les relations internationales.

La Convention sera applicable aux dits territoires trois mois après la date de réception de cette notification par le Gouvernement belge.

2. Tout Etat Contractant qui a souscrit une déclaration au titre du paragraphe premier du présent article, pourra à tout moment aviser le Gouvernement belge que la Convention cesse de s'appliquer aux territoires en question. Cette dénonciation prendra effet un an après la date de réception par le Gouvernement belge de la notification de dénonciation.

Article 40

1. Tout Etat Contractant pourra lors de la signature, de la ratification ou de l'adhésion à la présente Convention formuler la ou les réserves suivantes:

a) d'appliquer la présente Convention au seul contrat de voyage international devant être exécuté en totalité ou en partie dans un Etat différent de l'Etat du lieu de conclusion du contrat ou du lieu de départ du voyageur;

b) de ne pas se considérer comme lié par le paragraphe 2 de l'article 32 de la présente Convention.

EN FOI DE QUOI les Plénipotentiaires soussignés, dûment autorisés à cet effet, ont signé la présente Convention.

FAIT à Bruxelles, le 23 avril 1970, en langues française et anglaise, les deux textes faisant également foi, en un seul exemplaire, qui restera déposé dans les archives du Gouvernement belge, lequel en délivrera des copies certifiées conformes.

ملحق :2

التوجه الأوروبي لـ 13 جوان 1990

المتعلّق بالرحلات الشاملة

Législation communautaire en vigueur

Document 390L0314

390L0314
Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait
Journal officiel n° L 158 du 23/06/1990 p. 0059 - 0064
Edition spéciale finnoise ...: Chapitre 6 Tome 3 p. 53
Edition spéciale suédoise ...: Chapitre 6 Tome 3 p. 53

Modifications:
*Repris par **294A0103(69)** (JO L 001 03.01.1994 p.492)*

Texte:

*****
DIRECTIVE DU CONSEIL
du 13 juin 1990
concernant les voyages, vacances et circuits à forfait
(90/314/CEE)
LE CONSEIL DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,
vu le traité instituant la Communauté économique européenne, et notamment son article 100 A,
vu la proposition de la Commission (1),
en coopération avec le Parlement européen (2),
vu l'avis du Comité économique et social (3),
considérant que l'un des principaux objectifs de la Communauté est l'achèvement du marché intérieur, dont le secteur touristique constitue un élément essentiel;
considérant que les législations des États membres sur les voyages, vacances et circuits à forfait, ci-après dénommés « forfait », présentent de nombreuses disparités et que les pratiques nationales dans ce domaine diffèrent considérablement, ce qui entraîne des obstacles à la libre prestation des services en ce qui concerne les forfaits et des distorsions de concurrence entre les opérateurs établis dans des États membres différents;
considérant que l'établissement de règles communes concernant les forfaits contribuera à l'élimination de ces obstacles et ainsi à la réalisation d'un marché commun des services, ce qui permettra aux opérateurs établis dans

un État membre de proposer leurs services dans d'autres États membres et aux consommateurs de la Communauté de bénéficier de conditions comparables quel que soit l'État membre dans lequel ils achètent un forfait;
considérant que le point 36 lettre b) de l'annexe à la résolution du Conseil, du 19 mai 1981, concernant un deuxième programme de la Communauté économique européenne pour une politique de protection et d'information des consommateurs (4), invite la Commission à entreprendre des études, notamment dans le domaine du tourisme et, le cas échéant, à présenter des propositions appropriées en tenant compte de leur importance pour la protection des consommateurs et des effets de législations nationales différentes sur le bon fonctionnement du marché commun;
considérant que, dans la résolution du 10 avril 1984 concernant une politique communautaire du tourisme (5), le Conseil accueille favorablement l'initiative de la Commission d'attirer l'attention sur l'importance du tourisme et prend note des premières orientations d'une politique communautaire du tourisme définies par la Commission;
considérant que la communication de la Commission au Conseil, intitulée « Nouvelle impulsion pour la politique de protection des consommateurs » et approuvée par une résolution du Conseil du 6 mai 1986 (6) prévoit au point 37, parmi les mesures proposées par la Commission, l'harmonisation des législations sur les forfaits;
considérant que le tourisme joue un rôle de plus en plus important dans l'économie des États membres; que le système du forfait constitue une partie essentielle du tourisme; que la croissance et la productivité du secteur des forfaits dans les États membres seraient stimulées si, à tout le moins, un minimum de règles communes étaient adoptées afin de lui donner une dimension communautaire; que cette évolution procurerait non seulement des avantages aux citoyens de la Communauté qui achètent un forfait organisé sur la base de ces règles, mais qu'elle attirerait des touristes de pays tiers qui souhaitent bénéficier des avantages de normes garanties dans les forfaits;
considérant que les règles protégeant le consommateur présentent, d'un État membre à l'autre, des disparités qui dissuadent les consommateurs d'un État membre donné d'acheter des forfaits dans un autre État membre;
considérant que ce facteur de dissuasion décourage de manière particulièrement efficace les consommateurs d'acheter des forfaits en dehors de leur propre État membre; qu'il est plus efficace que dans le cas de l'achat d'autres services, étant donné que le caractère particulier des prestations fournies dans un forfait suppose en général le déboursement anticipé de sommes importantes et la fourniture des prestations dans un

État autre que l'État de résidence du consommateur;
considérant que le consommateur doit bénéficier de la protection instaurée par la présente directive, qu'il soit partie au contrat, cessionnaire ou membre d'un groupe pour le compte duquel une autre personne a conclu un contrat relatif à un forfait;
considérant que l'organisateur du forfait et/ou le détaillant doivent être tenus de veiller à ce que, dans les documents qui décrivent le forfait respectivement organisé et vendu
par eux, les indications fournies ne soient pas trompeuses et à ce que les brochures mises à la disposition du consommateur contiennent une information claire et précise;
considérant que le consommateur doit avoir une copie des clauses du contrat relatif au forfait; qu'il y a lieu, à cet effet, d'exiger que toutes les clauses du contrat soient consignées par écrit ou sous toute autre forme compréhensible et accessible au consommateur et qu'une copie lui soit remise;
considérant que le consommateur doit, dans certains cas, être libre de céder à une tierce personne intéressée la réservation d'un forfait qu'il a effectuée;
considérant que le prix établi par le contrat ne doit en principe pas pouvoir être révisé, sauf si la possibilité d'une révision, tant à la hausse qu'à la baisse, est expressément prévue par le contrat; que cette possibilité doit toutefois être subordonnée à certaines conditions;
considérant que le consommateur doit avoir la faculté, dans certains cas, de résilier avant le départ un contrat relatif à un forfait;
considérant qu'il convient de définir clairement les droits du consommateur dans le cas où l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue;
considérant que lorsque, après le départ du consommateur, une partie importante des services prévus au contrat n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra pas assurer une partie importante des services prévus, l'organisateur doit être soumis à certaines obligations vis-à-vis du consommateur;
considérant que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat doivent être responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat; que, en outre, l'organisateur et/ou le détaillant doivent être responsables des dommages résultant pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, à moins que les manquements constatés dans l'exécution du contrat ne soient imputables ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services;
considérant que, lorsque la responsabilité de l'organisateur et/ou du

détaillant se trouve engagée en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, il apparaît indiqué qu'elle puisse être limitée conformément aux conventions internationales qui régissent ces prestations, notamment la convention de Varsovie de 1929 sur le transport aérien international, la convention de Berne de 1961 sur le transport par chemins de fer, la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer et la convention de Paris de 1962 sur la responsabilité des hôteliers; que, en outre, pour les dommages autres que corporels, des limites à la responsabilité doivent pouvoir résulter également du contrat relatif au forfait, à condition toutefois qu'elles ne soient pas déraisonnables;
considérant qu'il y a lieu de prévoir certaines mesures en vue d'informer le consommateur et de traiter les réclamations;
considérant qu'il serait avantageux, pour les consommateurs et les professionnels du forfait, que l'organisateur et/ou le détaillant soient tenus de justifier de garanties en cas d'insolvabilité ou de faillite;
considérant que les États membres doivent avoir la faculté d'adopter ou de maintenir, dans le domaine des voyages à forfait, des dispositions plus strictes en vue de protéger le consommateur,
A ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:
Article premier
La présente directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les voyages à forfait, les vacances et circuits à forfait, vendus ou offerts à la vente sur le territoire de la Communauté.
Article 2
Aux fins de la présente directive, on entend par:
1) forfait: la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée:
a) transport;
b) logement;
c) autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait.
La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur ou le détaillant aux obligations de la présente directive;
2) organisateur: la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les vend ou offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant;
3) détaillant: la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par

l'organisateur;
4) consommateur: la personne qui achète ou s'engage à acheter le forfait (« le contractant principal »), ou toute personne au nom de laquelle le contractant principal s'engage à acheter le forfait (« les autres bénéficiaires »), ou toute personne à laquelle le contractant principal ou un des autres bénéficiaires cède le forfait (« le cessionnaire »);
5) contrat: l'accord qui lie le consommateur à l'organisateur et/ou au détaillant.
Article 3
1. Toute description du forfait communiquée par l'organisateur ou le détaillant au consommateur, son prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne doivent pas contenir d'indications trompeuses. 2. Si une brochure est mise à la disposition du consommateur, elle doit indiquer de manière lisible, claire et précise le prix ainsi que les informations appropriées concernant les éléments suivants:
a) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés;
b) le mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné;
c) les repas fournis;
d) l'itinéraire;
e) les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État ou des États membres concernés en matière de passeports et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;
f) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde;
g) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimal de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation.
Les informations contenues dans la brochure engagent l'organisateur ou le détaillant, à moins que:
- des changements dans ces informations n'aient été clairement communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat; la brochure doit en faire état expressément,
- des modifications n'interviennent ultérieurement à la suite d'un accord entre les parties au contrat.
Article 4

1. a) L'organisateur et/ou le détaillant fournissent, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, au consommateur, avant la conclusion du contrat, les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s) en matière de passeports et de visas, et notamment quant aux délais pour leur obtention, ainsi que les informations relatives aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;
b) L'organisateur et/ou le détaillant doivent fournir au consommateur, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, en temps voulu avant le début du voyage, les informations suivantes:
i) les horaires et les lieux des escales et correspondances, ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur, par exemple la cabine ou la couchette s'il s'agit d'un bateau, ou le compartiment couchettes ou le wagon-lit s'il s'agit d'un train;
ii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur et/ou du détaillant ou, à défaut, les nom, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés.
Lorsque ces représentations et ces organismes n'existent pas, le consommateur doit disposer en tout état de cause d'un numéro d'appel d'urgence ou de toute autre information lui permettant d'établir le contact avec l'organisateur et/ou le détaillant;
iii) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour;
iv) une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
2. Les États membres veillent à ce que le contrat respecte les principes suivants:
a) selon le forfait considéré, le contrat comprend au moins les clauses figurant à l'annexe;
b) toutes les clauses du contrat sont consignées par écrit ou sous toute autre forme compréhensible et accessible au consommateur et doivent lui être communiquées préalablement à la conclusion du contrat; le consommateur en reçoit une copie;
c) les dispositions du point b) ne doivent pas empêcher la conclusion tardive ou « en dernière minute » de réservations ou de contrats.
3. Lorsque le consommateur est empêché de participer au forfait, il peut

céder sa réservation, après en avoir informé l'organisateur ou le détaillant dans un délai raisonnable avant le départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le forfait. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'organisateur ou du détaillant partie au contrat, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.
4. a) Les prix établis par le contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse, et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations:
- du coût des transports, y compris le coût du carburant,
- des redevances et taxes afférentes à certains services, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports,
- des taux de change appliqués au forfait considéré.
b) Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne sera pas majoré.
5. Lorsque, avant le départ, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, le contrat sur un des éléments essentiels, tel que le prix, il doit le noti fier le plus rapidement possible au consommateur pour lui permettre de prendre les décisions appropriées, et notamment:
- soit résilier le contrat sans pénalité,
- soit accepter un avenant au contrat précisant les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
Le consommateur doit informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision dans les meilleurs délais.
6. Lorsque le consommateur résilie le contrat conformément au paragraphe 5 ou que, pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur, l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue, le consommateur a droit:
a) soit à un autre forfait de qualité équivalente ou supérieure au cas où l'organisateur et/ou le détaillant peuvent le lui proposer. Si le forfait offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur doit rembourser au consommateur la différence de prix;
b) soit au remboursement dans les meilleurs délais de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.
Dans ces cas, il a droit, si cela est approprié, à un dédommagement pour inexécution du contrat, qui lui est versé soit par l'organisateur, soit par le détaillant, selon ce que prescrit la législation de l'État membre concerné, sauf lorsque:

i) l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum exigé et que le consommateur est informé de l'annulation, par écrit, dans les délais indiqués dans la description du forfait
ou
ii) l'annulation, à l'exclusion d'une surréservation, est imputable à un cas de force majeure, à savoir à des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.
7. Lorsque, après le départ du consommateur, une part importante des services prévus par le contrat n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra assurer une part importante des services prévus, l'organisateur prend, sans supplément de prix pour le consommateur, d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait et, le cas échéant, dédommage le consommateur à concurrence de la différence entre les prestations prévues et fournies.
Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou ne sont pas acceptés par le consommateur pour des raisons valables, il fournit, le cas échéant, au consommateur, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu avec lui et, le cas échéant, dédommage le consommateur.
Article 5
1. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou du détaillant d'agir contre ces autres prestataires de services.
2. En ce qui concerne les dommages qui résultent pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant soient responsables, à moins que cette inexécution ou mauvaise exécution ne soit imputable ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services parce que:
- les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur,
- ces manquements sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable,

- ces manquements sont dus à un cas de force majeure, telle que définie à l'article 4 paragraphe 6 deuxième alinéa sous ii) ou à un événement que l'organisateur et/ou le détaillant ou le prestataire, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvaient pas prévoir ou surmonter.

Dans les cas visés au premier alinéa deuxième et troisième tirets, l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat sont tenus de faire diligence pour venir en aide au consommateur en difficulté.

En ce qui concerne les dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les États membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité conformément aux conventions internationales qui régissent ces prestations.

En ce qui concerne les dommages autres que corporels résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les États membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité en vertu du contrat. Cette limitation ne doit pas être déraisonnable.

3. Sans préjudice du paragraphe 2 quatrièmes alinéas, il ne peut être dérogé par clause contractuelle aux paragraphes 1 et 2.

4. Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, par le consommateur au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et/ou au détaillant.

Cette obligation doit faire l'objet d'une mention claire et précise dans le contrat. Article 6

En cas de réclamation, l'organisateur et/ou le détaillant ou son représentant local, s'il en existe, doivent faire preuve de diligence pour trouver des solutions appropriées.

Article 7

L'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat justifient des garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des fonds déposés et le rapatriement du consommateur.

Article 8

Les États membres peuvent adopter ou maintenir, dans le domaine régi par la présente directive, des dispositions plus strictes pour protéger le consommateur.

Article 9

1. Les États membres mettent en oeuvre les mesures nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 31 décembre 1992. Ils en informent immédiatement la Commission.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des

dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive. La Commission communique ces textes aux autres membres.

Article 10

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Luxembourg, le 13 juin 1990.

Par le Conseil

Le président

D. J. O'MALLEY

(1) JO no C 96 du 12. 4. 1988, p. 5.

(2) JO no C 69 du 20. 3. 1989, p. 102 et
JO no C 149 du 18. 6. 1990.

(3) JO no C 102 du 24. 4. 1989, p. 27.

(4) JO no C 165 du 23. 6. 1981, p. 24.

(5) JO no C 115 du 30. 4. 1984, p. 1.

(6) JO no C 118 du 7. 3. 1986, p. 28.

ANNEXE

Éléments à inclure dans le contrat lorsqu'ils s'appliquent au forfait considéré:

a) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;

b) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;

c) lorsque le forfait comprend un hébergement, sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort, et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné, le nombre de repas fournis;

d) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation;

e) l'itinéraire;

f) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait;

g) le nom et l'adresse de l'organisateur, du détaillant et, s'il y a lieu, de l'assureur;

h) le prix du forfait ainsi qu'une indication de toute révision éventuelle du prix en vertu de l'article 4 paragraphe 4, et l'indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait;

i) le calendrier et les modalités de paiement du prix;
j) les desiderata particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés;
k) les délais dans lesquels le consommateur doit formuler une éventuelle réclamation pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat.

Fin du document

Document livré le: 11/03/1999

ملحق 3:
نموذج لعقد الرّحلة

BULLTIN DE RESERVATION N°.....

Client (e)

Nom :.....,.....,....., ..Prénom :.....
Nom de jeune fille :.,..... Sexe:.....Ne (e) le :.....,..... .Lieu :
Adresse,.....
Tel du Domicile.,.....,..... Tel. du Bureau.....
Passeport / CNI numéro..... Délivre-le..... *-Par*... ....
VOYAGE A DESTINATION DE

Circuit.....
Séjour.....
Excursion.....
Visite guidée.....
Autre (préciser)..... .....
Date de départ : ..... Heure : ....Date de retour :..... ... ..Heure :
Montant en Dinars (en chiffre) _____ Montant en Devises
En lettre..... .....

MODE DE **PAIEMENT**

EN espèces .....
Par chèque Bancaire ou postal : du ..... / Reçu versement N...,.... du.....Banque.....

MOYEN DE **TRANSPORT** *AIR Vol charter * TERRE : Autocar
* RAI Vol. régulier Voiture léger
* MER
*AUTRE

MOYEN D'HERBERGEMENT :
Type d'hébergement.....
Situation.....
Catégorie de classement.....
Chambre pour..... personne (s)

Logement Log + pt déjeune. Logt+1/2 Pension logt+Pension complète

Représentant de l'ATV à l' étranger : Nom..... ADRESSE..... TEL

Important :

(II) le voyage peut être annulé par l 'organisateur si un nombre minimum de ..... clients n'est pas inscrit 21jours avant la date de départ, soit le..... ....

(*) vous munir des documents suivants au moment de votre départ :

1. Pour service assistance : L'origine du bulletin de réservation.
2. Pour service de police frantiére : selon le cas Titre de congé- Registre de commerce -livret militaire – sursis valable à l'étranger.
3. Pour service de douanes : Reçu bancaire
4. Pour service sanitaire : Livre de santé (vaccination)

Pleure de présentation à l'aéroport.....Guichet :.....
Ou port d'embarquement
Important voir contrat de tourisme et de voyage en annexe
I/origine **de ce document** est **remis au client (c)**

SIGNATURE ET
CACHET DE L'AGENCE

CE CONTRAT **DE** TOURISME ET DE VOYAGE EST CONCLU :

Entre .....
L'Agence de Tourisme et de Voyage s dénommée .....
Sise à ..... .
Représentée par : Monsieur :
En qualité de DIRECTEUR DE L'AGENCE. Ci - après dénommée « ..... »

D'une part ET
Monsieur à
Ci - après dénommée «.....

D'autre part

1. OBJET DU CONTRAT :

Le présent contrat a pour objet de réglementer les relations entre l'agence et le client, une fois que ce dernier a matérialisé sa demande de réservation par un « bulletin de réservation.

2. DECLARATION DU CLIENT

2.1 Le client déclare et garantit que toutes ses coordonnées figurant sur le bulletin de réservation sont exactes

2.2 IL déclare qu'il a pris connaissance des conditions du voyage et qu'il accepte de régler toutes les prestations commandées.

3. DECLARATION DE L'AGENCE

3.1 L'AGENCE déclare et garantit qu'elle est agréée et à tous égards autorisée et réglementée par les lois en vigueur pour vendre des voyages.

3.2 L'agence déclare et garantit que toutes les prestations contenues dans le bulletin de réservation seront honorées conformément aux règles de la profession,

4. PRIX PRATIQUES :

4.1 Les prix contenus dans le bulletin de réservation comprennent:
- Les transports aériens en classe économique (sauf mention spéciale.
- Les transports terrestres y compris les transferts. Assistance et accueil.
  Logement et repas (sauf mention spéciale)
  Visites et Excursions selon programme.

4.2- Ne sont pas compris dans ces prix :

-les boissons et extra,
- Toutes dépenses personnelles
- Visites et excursions facultatives

4.3- les modalités de paiement sont celles dans le bulletin de réservation

5. INSCRIPTION :

5.1 Toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30% du prix total du forfait, le règlement du solde intervenant au plus tard trois (03) semaines avant le départ.

5.2 En cas d'inscription faite moins de trois (03) semaines avant le départ, le règlement concernera de la prestation.

6. Modification :

6.1- Toute modification est considérée comme annulation et une réinscription. Si la modification intervient plus de trente (30) jours avant le départ ; il sera perçu 1000 DA de frais par dossier.

6.2-Si la modification intervient moins de trente jours avant le départ, sauf accord préalable, elle sera considérée comme une annulation.

7. ANNULATION :

7.1 Du fait de l'organisateur :

Dans le cas ou l'organisateur se trouverait obligé de modifier tout ou partie du programme prévu, soit parce qu'il ne rassemble pas un nombre suffisant de participants, soit pour des motifs étrangers à sa volonté soit pour des raisons qui ont trait à la sécurité du client ; ce dernier bénéficiera du remboursement intégral des sommes versées.

7.2 Du fait du client :

Si le client annule son inscription plus de trente (30) jours avant le départ, il sera retenu la somme de 1000 DA.
Si l'annulation intervient moins de trente (30) jours et plus de quinze (15) jours avant le départ, une retenue de 20% sera opérée.
Mois de quinze jours (15) jours et plus de 48 heures avants le départ, une retenue de 60% sera opérée.
Dans les 48 heures précédent le départ, une retenue de 90% sera opérée.

8. RESPONSABILITES :

8.1- Responsabilité de l'agence :

Agissant en qualité d'intermédiaire entre les clients d'une part et les prestataires de services c'est -a - dire les transporteurs et hôteliers d'autre part, L'ATV sera retenue responsable vis -a - vis du client des accidents et dommages survenant au cours des voyages Pour ce qui est des conséquences résultants des infractions aux règles en vigueur dans différents pays tant pour les formalités de douane règlement de police, que pour d'autres particularités locales l'agence ne peut être tenue responsable.
II en sera de même pour le cas de force majeure (grève, retards, incidents technique.) Toutes les mentions relatives aux prix, itinéraires, horaires ainsi que toutes informations données par l'agence ne sont fournies qu'a titre purement indicatif et ne constituent pas un engagement de sa part.

L'organisateur se réserve, si les circonstances l'y obligent, en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté ou en cas d'insuffisance du nombre des participants le droit de modifier ou même d'annuler ses programmes ou ses itinéraires et de substituer un moyen de transport ou un hôtel à celui initialement prévu.

8.2 Responsabilité du client :

Le prix du voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le client ne se présente pas au heures et lieux mentionnées dans les documents de voyage ou encore si, par suite de non-présentation des pièces nécessaires à la réalisation du voyage ou du séjour (passeport, visa, certificats de vaccination ...etc.

9. CONDITION PARTICULIERES :

les réservations effectuées sur le vol à tarifs spéciaux (charter), étant fermes et définitives, elles ne peuvent être en cas ni avancées, ni différées, ni annulées. En cas d'annulation du voyage par le client et quelque soit le motif, celui-ci ne peut prétendre à aucun remboursement.

- Le titre de voyages sur les vols spéciaux (charter) est personnel),il ne peut etreni cessible , ni transmissible, ni endossable

Le titre de voyages sur les vols spéciaux (charter) n'est valable qu'aux dates et heures de départ et de retour qui y sont portées ; sans dérogation aucune

10. Assurances :

10.1L'argence assurera pour le compte du client une assurance de responsabilité civile. Les frais de cette assurance sont inclus dans le montant de la prestation , à fournir.

10.2 le client informe immédiatement l'agence de tout incident s'étant produit pendant le voyage, quand bien de même il ne résulterait aucun dégât apparent.

11. REGLEMENT DES LITIGES :

Tout litige découlant de l'application du présent contrat sera réglée à l'amiable,ou à défaut, porté devant les juridictions compétentes .

.....LE.....

SIGANTURE DU CLIENT SIGNATURE ET CACHET DE L'AGENCE

المراجع المعتمدة في البحث:

المراجع باللغة العربية:

*مراجع عامة:

1-أ. عبد الرزاق السنهوري:* الوسيط في شرح القانون المدني- مصادر الإلتزام- الجزء الأول- دار النشر للجامعات المصرية- 1952- القاهرة.

*الوسيط في شرح القانون المدني الجديد-الجزء7- العقود الواردة على العمل:" المقاولة و الوكالة و الوديعة و الحراسة"- الطبعة الثالثة-منشورات الحلبي الحقوقية - 1998-لبنان.

2- أ.عزيز العكيلي: شرح القانون التجاري: الأعمال التجارية، التجار، المتجر، العقود التجارية- الجزء الأول- دار الثقافة للنشر و التوزيع- 1998-عمّان.

3- أ.محمد حسين منصور: مصادر الإلتزام- العقد و الإرادة المنفردة- الدار الجامعية- 2000.

*مراجع متخصصة:

1-أ.جديدي معراج: مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري- ديوان المطبوعات الجامعية- 1999- الجزائر.

2-أ.حمدي باشا عمر: القضاء المدني-دار هومه-2003-الجزائر.

المراجع باللغة الفرنسية

*Ouvrages Généraux :

1-François Collart et Philippe Delebecque : Contrats civils et commerciaux-3 ème édition- Dalloz et Delta-1996-France.

2-François Terré, Philippe Simler, Yves Lequette : Droit civil : Les obligations- 7 ème édition- Dalloz- 1999- France.

*Ouvrages Spéciaux :

1-Jean Calais Auloy et Frank Steinnetz : Droit de la consommation- 5 ème édition- Dalloz- 2000.

2-René Rodière : Droit des transports terrestre et aérien- 2 ème édition- Dalloz- France.

Yvonne Lambert Faivre : Droit du dommage corporel 3ème édition- Dalloz-1996-France

*Etude et Chronique :

1-Brigitte Beaumont et Hervé Regoli- Droit de la responsabilité civile et des assurances : Dix ans après la loi du 13-07-1992 sur les agents de voyages- Le journal des commissions ouvertes- 2002- France.www.paris.barreau.fr

2-Jean Carlot- La responsabilité des agences de voyage- 22-02-2001- Jurisques.com-France.

3-lucie desjardins –Votre voyage se transforme en catastrophe-Le journal du Barreau- Volume 30- Numéro11-15juin 1998.www.barreau.qc.ca/journal/voyage.html

4-P.le toureau-Contrat de transport- Civ- Janvier1994

5- Pierre py –Agence de voyages –Rép.com.Dalloz- Mars 1997-France.

الأوامر و القوانين:

1- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني الجزائري المعدل و المتمم.

2- الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري الجزائري.

3- الأمر رقم 95-06 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالمنافسة- جريدة رسمية عدد 09 لـــ: 22 فبراير 1995.

4- الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالتأمينات- جريدة رسمية عدد 13 لـــ: 08 مارس 1995.

5- القانون رقم 98-06 المؤرخ في 27 جوان 1998 المحدد للقواعد العامة المتعلق بالطيران المدني- جريدة رسمية عدد 48 لـــ: 28 جوان 1998.

6- القانون رقم 13-01 المؤرخ 07 أوت 2001 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه.

7- القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أبريل1999 يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار- جريدة رسمية عدد 24 لـــ: 07 أبريل 1999.

القوانين ،المعاهدات و التوجهات الدولية:

1-القانون الفرنسي رقم 645-92 الصادر في 13 جويلية 1992- جريدة رسمية عدد 19 لـــ: جوان 1992 المنظم لشروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم الرحلات. و القرار الصادر في 15 جوان 1994- جريدة رسمية عدد 17 لـــ: جوان 1994.

2-معاهدة بروكسل لـــ: 23 أبريل 1970 المتعلقة بعقد الرحلة « ccv » .

3-التوجه الأوروبي رقم 314-90 الصادر في 13 جوان 1990 المتعلق بالرحلات الشاملة- الجريدة الرسمية لدول السوق الأوروبية المشتركة عدد 158 لـــ: 23 جوان 1990.

الأحكام القضائية:

*Revue gazette du palais , actualités:

محكمة السين: 14-01-1955 -الجزء الأول - سنة 1955

محكمة باريس: 30-06-1964- الجزء الثاني -سنة 1964

محكمة النقض الفرنسية: 13-01-1965- الجزء الأول- سنة 1965

محكمة النقض الفرنسية: 03-05- العدد 36 - سنة 2002

* Répertoire de la jurisprudence- Lexinter.net :

محكمة استئناف باريس: 11-03-1993

محكمة باريس: 20-06-1995

محكمة باريس: 05-02-2002

* jurisprudence : « l'article juridique » Droit zoom:

لـــ: 26-05-2002: المجلس القضائي للإتحاد الأوروبي- 30-04-2002

لـــ: 04-04-2002: محكمة استئناف Versailles - 21-09-2001

لـــ: 27-03-2002: المجلس القضائي للإتحاد الأوروبي- 12-03-2002

* Revue française du droit aérien - 1956:

محكمة النقض الفرنسية: 28-02-1956 -تعليق E.Georgiades

الفهرس

- مقدمة 01
- الفصل التمهيدي: ماهية عقد الرحلة.....04
1- خصائص عقد الرحلة 04
2-تكييف عقد الرحلة.....10
الفصل الأوّل: إلتزامات وكالة السياحة و السفر.....14
المبحث الأوّل: إلتزامات وكالات السياحة و السفر في الرحلات الفردية.....15
المطلب الأوّل: وكالة السياحة و السفر بوصفها وكيلا.....15
الفرع الأول: موقف الفقه و القضاء من تكييف عقد الوكالة.....16
1/المبررات الفقهية.....16
2/ المبررات القضائية.....17
الفرع الثاني: إلتزامات الوكيل في عقد الرحلة.....18
المطلب الثاني: وكالة السياحة و السفر بوصفها ناقلا أو وكيلا بالعمولة للنقل.....22
الفرع الأول: وكالة السياحة و السفر بوصفها ناقلا.....22
أوّلا: وكالة السياحة و السفر مالكة أو مستأجرة لوسائل النقل.....25
ثانيا: وكالة السياحة و السفر تظهر بمظهر الناقل.....29
الفرع الثاني: وكالة السياحة و السفر بوصفها وكيلا بالعمولة للنقل.....31
المبحث الثاني: إلتزامات وكالات السياحة و السفر في الرحلات الشاملة.....34
المطلب الأول: ماهية الرحلات الشاملة.....34
الفرع الأول: طبيعة الرحلات الشاملة.....35
الفرع الثاني: إلتزامات المقاول في الرحلات الشاملة.....38
المطلب الثاني: الإلتزامات الخاصة بوكالات السياحة و السفر في المقاولات السياحية...40
الفرع الأول: الالتزام بضمان سلامة السائح.....41
الفرع الثاني: الالتزامات المتعلقة بالخدمات السياحية.....47
أولا : الالتزام بإعلام السائح.....47
ثانيا: الالتزام بحسن اختيار و رقابة مقدمي الخدمات السياحية.....52
ثالثا: التزام وكالات السياحة و السفر بالدقة و الانضباط.....54
خلاصة الفصل الأول.....55
الفصل الثاني : المسؤولية المزدوجة لوكالات السياحة و السفر.....57
المبحث الأول : المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة و السفر.....58
المطلب الأول : حالات المسؤولية لوكالات السياحة و السفر.....60
الفرع الأول : المسؤولية عن الأضرار الجسدية 60
الفرع الثاني: المسؤولية عن الأضرار المالية.....65
أولا : الأمتعة المتكفل بها من قبل وكالات السياحة و السفر 66
- ثانيا: الأمتعة التي لا تتكفل بها وكالات السياحة و السفر.....68

الفرع الثالث: إلغاء الرحلة أو تعديلها.....72
أولا: إلغاء الرحلة.....72
ثانيا : التعديل في برامج الرحلة.....79
المطلب الثاني : طرق دفع مسؤولية وكالة السياحة و السفر وتقادمها.....82
الفرع الأول: السبب الأجنبي.....82
أولا: القوة القاهرة.....83
ثانيا : خطأ السائح.....86
ثالثا : خطأ الغير.....87
الفرع الثاني : تقادم دعوى المسؤولية.....88
المبحث الثاني : مسؤولية وكالات السياحة و السفر فعل الغير، و تأمينها عن مسؤولياتها..92
المطلب الأول : المسؤولية العقدية لوكالات السياحة و السفر عن فعل الغير.....92
الفرع الأول : قيام المسؤولية العقدية عن فعل الغير و أهميتها.....93
الفرع الثاني : شروط مسؤولية وكالات السياحة و السفر عن فعل الغير.....97
أولا: وكالة السياحة و السفر وكيل عن العملاء.....98
ثانيا: وكالة السياحة و السفر مقاول سياحي.....100
المطلب الثاني : تأمين وكالات السياحة و السفر عن مسؤولياتها المدنية.....103
الفرع الأول: إجبارية التأمين عن مسؤولية وكالات السياحة و السفر.....103
الفرع الثاني: الدور التعويضي للتأمين عن مسؤولية وكالات السياحة و السفر.....105
الخاتمة.....109
ملحق1 :
معاهدة بروكسل ل 23 أبريل 1970 المتعلقة بعقد الرحلة.....113
ملحق 2 :
التوجه الأوروبي لـ 13 جوان 1990 المتعلق بالرحلات الشاملة.....129
ملحق 3 :
نموذج لعقد الرّحلة.....141
المراجع المعتمدة في البحث.....146
الفهرس.....152