جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

بحث بعنوان:

النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون أعمال

إعداد الطالبين:

- بلقاسم عطيات

- علي تونسي

إشراف الأستاذ الدكتور:

سعيد سعودي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ.د قوق أم الخير	أستاذ تعليم عالي	رئيسا
أ.د بلكعيبات مراد	أستاذ تعليم عالي	مناقشا
أ.د سعودي سعيد	أستاذ تعليم عالي	مشرفا

السنة الجامعية 2025-2026

شكر وعرفان

نرفع حمدنا أولاً **لله سبحانه وتعالى** الذي أنعم علينا بالصبر والقوة لإتمام هذا البحث يسعدنا أن نتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام إلى أستاذنا المشرف **الأستاذ الدكتور: سعيد سعودي**

كما نتقدم بعبارات التقدير إلى الأساتذة الأفاضل في لجنة المناقشة كل باسمه ومكانته

شكرا جزيلا

مـــقـــدمـــــة

مقدمة

مقدمة:

تُعد السياحة اليوم واحدة من أهم الركائز الأساسية التي تستند إليها الدول في بناء اقتصاد قوي ومستدام، فهي لم تعد مجرد وسيلة للترفيه بل أصبحت صناعة متكاملة ومحركاً رئيسياً للتنمية الشاملة. وتتجلى مكانتها في كونها مصدراً حيوياً للعملة الصعبة ومساهماً فاعلاً في زيادة الناتج المحلي الإجمالي وخلق فرص عمل متنوعة للشباب، مما يسهم في الحد من البطالة وتحسين مستوى المعيشة، علاوة على ذلك، تمثل السياحة جسراً حضارياً يربط بين الشعوب، حيث تتيح فرصة فريدة للتبادل الثقافي وتعزيز قيم التسامح والتفاهم العالمي عبر اكتشاف معالم التاريخ وجمال الطبيعة، إن الاهتمام بهذا القطاع يعكس وعي الدول بضرورة استثمار مواردها الطبيعية والتراثية، وتحويلها إلى واجهات عالمية تعزز من صورتها الدولية وتدفع بعجلة التقدم الاجتماعي والاقتصادي نحو المستقبل.

ومن الناحية التنظيمية القانونية تعمل وكالات السياحة والسفر في إطار قانوني متفرد ودائم التطور، وتختلف القوانين المنظمة للسياحة من دولة إلى أخرى، خاصة في يتعلق بالتأسيس، الالتزامات التعاقدية، المسؤولية المدنية وحقوق الزبائن، ومع التحول الرقمي في الخدمات في جميع المجالات، بات لزاما تحديد النظام القانوني الذي ينظم نشاط وكالات السياحة السفر، والحقيقة أن أعمال وكالات السياحة والسفر تتثمل في تنظيم وتقديم الخدمات السياحية كالحجز في الفنادق، تذاكر الطيران، الجولات السياحية، وخدمات النقل، حيث تلعب الوكالات السياحية دورا بارزا في تنشيط السياحة من خلال تسهيل إجراءات السفر وتقديم عروض متكاملة تتماشى مع متطلبات السياح المختلفة، في ظل التحول الرقمي، ظهرت الوكالات الرقمية التي تعتمد على شبكة الإنترنت لتقديم خدماتها، وهي تتميز بسرعة الخدمة وسهولة الوصول، مما يميزها عن الوكالات التقليدية التي تعتمد على مكاتب فعلية وتواصل شخصي مع الزبائن.

وبالرجوع الى التشريعات والقوانين المعمول بها في مختلف الدول نجدها تضع جملة من الشروط والإجراءات للحصول على رخصة انشاء وكالة سياحية وهذه الشروط تضم جوانب مالية، تنظيمية، وتقنية وهذا لضمان تقديم خدمات آمنة ما يعزز ثقة العملاء، وتناول هذه الشروط والإجراءات بالدراسة يمكننا من تسليط الضوء على مدى نجاعة التنظيمات القانونية في الإحاطة بجوانب الوكالات السياحية ما يساهم في حماية المستهلكين من أي تجاوزات، في حين يختلف التكيف القانوني في التشريعات الوطنية لعقود السياحة والسفر، ودراسة كيفية تكييف هذه العقود يساعد على فهم تباين الأنظمة القانونية وتأثير ذلك على عمل الوكالات السياحية، وينجر عقد السياحة والسفر مجموعة من الآثار القانونية التي تشمل الالتزامات المتبادلة بين الطرفين، مثل تقديم الخدمة المتفق عليها ودفع التكاليف المترتبة، وتحديد هذه الآثار يسهل علينا معرفة مدى الالتزام القانوني للطرفين وهذا أيضا يتضمن حماية حقوق كل منهما، حيث تتحمل وكالات السياحة والأسفار المسؤولية القانونية تجاه الأطراف التي تتعامل معها فهذه المسؤولية تشمل ضمان تقديم الخدمات

مقدمة

المتفق عليها ومعالجة نزاعات تنشأ عن العقد، الأمر الذي يدعم إستدامة وحيوية هذا القطاع الهام الذي واجهة للبلاد الصعيدين الوطني والدولي.

وتظهر أهمية الموضوع محل الدراسة الموسوم بالنظام القانوني للوكالات السياحية والأسفار في ناحية حيث أنه من الناحية العلمية النظرية يعد موضوعنا من المواضيع المتجددة دائما، ما يجعلنا نطرح مذكرتنا في مكتبة الجامعة كمرجع علمي ودراسة سابقة لمواضيع لاحقة مشابهة لها، يستفيد كل من له اهتمام بحقل السياحة والاسفار، وهذا بتوضيح مفهوم العقود المبرمة في هذا المجال، وكذا مرجع يستطيع الطلبة الرجوع إليها في بحوثهم الجامعية، ومن ناحية ثانية هي الناحية العملية الواقعية فتظهر في أن دراستنا تنصب على التشريعات الجديدة التي انتهجها المشرع الجزائري دون التي تم إلغائها، حيث يجد كل من له رغبة في ولوج عالم السياحة والأسفار لإستغلال نشاط وكالات السياحة الشروط والإجراءات التي وضعها المشرع قبول طلب رخصة الاستغلال للوكالات السياحية مع توضيح الالتزامات المفروضة عليه ، وبذلك نخلص الى طرح جملة من الإقتراحات التي من شأنها الاسهام في تنظيم نشاط هذه الوكالات السياحية ما يعود بالنفع على جودة ونوعية الخدمات المقدمة للعملاء ما يساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية بشكل عام.

وقد هدفت دراستنا للنظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار، هو الإحاطة بجوانب بحث تخرجنا، وهذا بالتطرق الى المفهوم، الأنواع وطبيعة هذه الوكالات السياحية، وكذلك إبراز أهم التشريعات المنظمة لنشاطها سواء فيما تعلق بالشروط اللازمة لمنح الترخيص، وكذا طبيعة العقود التي تبرمها، وتوضيح النصوص القانونية التي عالجت هذا الموضوع بما يجعلنا نحدد الاثار المترتبة عن عقود وكالة السياحة والسفر.

وعطفا على ما تقدم تظهر الأسباب التي كانت لنا دافعا على اختيار هذا الموضوع ليكون محل دراسة وبحث ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر قانون اعمال، ويمكننا تقسيمها الى دوافع ذاتية ترتكز على ميولنا الى السفر والترحال، وبالتالي المواضيع ذات الصلة بذلك، محاولتنا الوقوف على كيفية تنظيم وتسيير وكالات السياحة والاسفار، معرفة حقوق والتزامات طرف عقد السياحة والسفر، تماشيا مع قدراتنا الذاتية العلمية، المادية والزمنية.

أما بالنسبة للدوافع الموضوعية فترجع لانضواء موضوع دراستنا تحت تخصصنا العلمي قانون اعمال، أيضا للمكانة التي يحظى القطاع السياحي من جميع النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، القانونية وحتى العلمية ما جعل المشرع الجزائري يولي له أهمية بالغة ن خلال القوانين المنظمة له بإيجاد إطار قانوني لتشجيعه من جهة وفرض الرقابة عليه، فضلا عن تزويد المكتبة الجامعية بمادة علمية في الموضوع ينتفع بها غيرنا من المهتمين بالدراسة.

ولعلنا نذكر بعض الصعوبات التي واجهتنا في سبيل إتمام الدراسة:

مقدمة

حيث أنه من الجانب الزمني كانت انطلاقتنا متذبذبة في البداية نظرا للالتزام الوظيفي وكذا الالتزامات العائلية التي من شأنها التأثير على مسار البحث العلمي وجمع المادة العلمية للدراسة، من الجانب العلمي وجود دراسات مشابهة لدراستنا ما يجعلنا نجتهد اكثر في وضع خطة بتفصيلاتها سعيا منا لعدم اغفال أي جانب من جوانب الدراسة، مع تطور الموضوع محل الدراسة وتجدده تصعب بداية التطرق والبحث فيه، ومن ذلك جمع القوانين والمراسيم التي تنظم وكالات السياحة وترتبيبها وتحديد الملغاة منها من المحينة ما شكل لنا تحديا علميا في سبيل إتمام بحثنا.

من خلال ما تقدم نطرح الإشكالية البحثية التالية:

هل استطاعت المنظومة التشريعية الجزائرية ضبط نشاط وكالات السياحة والسفر بما يضمن حماية الأطراف المتعاقدة؟

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي من اجل التعريف بالموضوع وإبراز أهم العناصر والنقاط المتعلقة بالموضوع وما يرتبط به من مفاهيم، وكذا المنهج التحليلي عند تحليل مضمون النصوص القانونية التي تتناول موضوع الوكالات السياحية.

وفيما يخص الخطة البحثية قسمنا موضوعنا النظام القانوني للوكالات السياحة محل دراستنا بالاعتماد على خطة البحث كالتالي:

خصص الفصل الأول الى الإطار العام لوكالات السياحة والأسفار حيث قسم إلى مبحثين الأول وسم بعنوان المفهوم القانوني لوكالات السياحة والأسفار بينما عنون المبحث الثاني بالعقد السياحي كإطار قانوني لممارسة نشاط وكالات السياحة والأسفار أما الفصل الثاني فعالجنا فيه الآثار القانونية المترتبة عن انعقاد العقد السياح والذي بدوره قسم إلى مبحثين الأول تحت عنوان النظام القانوني للالتزامات الناشئة عن العقد السياحي والثاني أحكام المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار.

الفصل الأول:

الإطار العام لوكالات السياحة والأسفار

تهميد الفصل الأول:

يُشكل قطاع السياحة والأسفار أحد أبرز الروافد الاقتصادية والخدمية في العصر الحديث، حيث يعتمد نجاحه بشكل أساسي على تنظيم الرحلات وتسهيل حركة التنقل. وتعتبر وكالات السياحة والأسفار المحرك الرئيسي والعمود الفقري لهذا القطاع، كونها الحلقة الوسيطة التي تربط بين السائح ومختلف مقدمي الخدمات السياحية، وبناء على هذه الأهمية البالغة، يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على الإطار العام والتنظيمي لهذه الوكالات ولتحقيق ذلك، سنتناول في المبحث الأول ماهية وكالات السياحة والأسفار من خلال تحديد مفاهيمها ومراحل تطورها التاريخي وخصائصها. بينما سنخصص المبحث الثاني لدراسة وظائفها الأساسية، وتصنيفاتها المتنوعة، بالإضافة إلى إبراز دورها وأهميتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

المبحث الأول: مفهوم لوكالات السياحة والأسفار

تتصدر الوكالات السياحية المشهد كواحدة من أهم المحركات الاقتصادية، حيث تلعب دوراً محورياً في تنظيم وتوجيه الرحلات بأسلوب احترافي يضمن استدامة القطاع. وتعتمد هذه المؤسسات في جذب السياح على استراتيجيات ترويجية متطورة تبرز التراث الثقافي والجمال الطبيعي، مع الحرص الشديد على مواءمة الخطاب اللغوي والاجتماعي مع خصوصية الشعوب المستهدفة. كما تركز هذه الوكالات على بناء علاقة وطيدة مع زبائنها عبر منصاتها الإلكترونية من خلال تقديم معلومات دقيقة وواقعية، مما يعزز مبدأ الشفافية ويرفع مستوى الثقة المتبادلة بين السائح والوكالة.

سيتمحور المبحث حول ماهية وكالات السياحة والأسفار، حيث يستهل المطلب الأول بتحديد تعريفها الدقيق، لينتقل في المطلب الثاني إلى تصنيف الوكالات السياحية وأنواعها المختلفة، مع توضيح الضوابط القانونية والشروط التنظيمية اللازمة لإنشائها وكيفية استغلالها ميدانياً.

المطلب الأول: تعريف وكالات السياحة والأسفار

تُعد وكالة السياحة والأسفار حلقة الوصل الأساسية في صناعة السفر الحديثة، فهي المؤسسة التجارية التي تلعب دور الوسيط بين السائح ومزودي الخدمات المختلفة. تهدف هذه الوكالات إلى تسهيل تجربة السفر من خلال تقديم حزم متكاملة تشمل التنظيم، الحجز، والإرشاد.

وعليه قسمنا هذا المطلب في فرعين يخصص الأول لتعريف وكالات السياحة والأسفار، والفرع الثاني لتميزها عن غيرها من المصطلحات كما يلي:

الفرع الأول: التحديد الاصطلاحي وكالات السياحة والأسفار: وبدوره جزء هذا الفرع إلى شقين أحدهما يتكلم عن تعريف وكالات السياحة والأسفار التقليدية، وثانيهما عن وكالات السياحة والأسفار عبر الانترنت.

أولا: تعريف وكالات السياحة والأسفار بالمعنى التقليدي: حيث سنتطرق الى بيان الدلالة اللغوية والاصطلاحية لمفهوم وكالة السياحة والأسفار.

1. الدلالة اللغوية والاصطلاحية للوكالة السياحية: والتي تظهر من خلال ما يلي:

أ- **الوكالة:** جاء في قاموس المعاني تعريف الوكالة، على أنها تعني إدارة وأداة، وتفويض وتمثيل، ومصلحة، وسبيل، ونيابة ووسيلة، ووسيط.[1]

ب-**السياحة:** لفظ السياحة لغة: تعني التجول وعبارة ساح في الأرض تعني ذهب وسار على وجه الأرض.[2]

ت-**السياحة الالكترونية:** هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال السفر والسياحة للحصول على تسهيلات أكثر فعالي للموردين والمستهلكين السياحيين، وتشمل السياحة الالكترونية كافة العمليات السياحية من عروض البرامج السياحية وتنظيمها من خلال الانترنت والتطبيقات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.[3]

ث-**السفر لغة:**" السين والفاء والراء أصل واحد يدل على الانكشاف والجلاء"، ويعرفه ابن منظور: "سفر البيت وغيره بسفره سفرا، ويقال سفرت أسفر سفورا خرجنا إلى السفر."[4]

ج- **السائح:** هو شخص يقوم برحلة تشمل المبيت إلى وجهة رئيسية خارج بيئته المعتادة لأقل من عام لأي غرض رئيسي (العمل التجاري أو الترفيه أو لغرض شخصي آخر) بخلاف أن يستخدمه كيان مقيم في البلد أو المكان الذي يزوره .

المتنزه: أو الزائر هو شخص يقوم برحلة ال تشمل المبيت إلى وجهة رئيسية خارج بيئته المعتادة لأغراض هذه الاتفاقية.[5]

ح- **النشاط السياحي:** عرف المشرع الجزائري النشاط السياحي في المادة الثالثة من القانون رقم 03-01

المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة على انه" كل خدمات تسويق أسفار أو استعمال منشآت سياحية بمقابل

---

[1]- سمير خليل شمطو، **إدارة وكالات السياحة والسفر** ،الطبعة 01، دون ذكر دار النشر، بغداد ،2017، ص98.

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

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

[4]- محمد بلقاسم بوصري، **النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار**، مذكرة من اجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق، فرع العقود والمسؤولية، جامعة الجزائر -بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2009-2010، ص27.

[5] - زواقي مصطفى، **النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 08 العدد: 02، جامعة تامنغست، الجزائر، 2019 ، ص 244.

سواء شمل ذلك الإيواء أو لم يشمله."[1]

يمكن تعريف وكالات السياحة والأسفار على أنها: "شخص معنوي يمارس نشاطا يتصل بالمجال السياحي بهدف خدمة السائح ورفع مستوى السياحة من خلال القيام المهام المنوطة بها."."[2]

وعليه تُعرّف وكالة السياحة والأسفار بأنها وسيط تنظيمي يتولى ترتيب كافة تفاصيل الرحلات، بدءاً من حجز الإقامة ووسائل النقل، وصولاً إلى تنظيم البرامج السياحية وتوفير الإرشاد المتخصص، بالإضافة إلى تقديم الدعم الإداري اللازم لاستخراج وثائق السفر والتأشيرات.

2. الرؤية الفقهية لطبيعة وكالات السياحة: هي تلك الشركات التي احترفت تنظم الرحلات الساحة الداخلة والخارجة لقاء أجر أو نسبة من الفنادق وشركات الطيران وفي حالة السياحة الخارجية يتطلب ذلك روابط مع شركات من نفس النشا في الوجهة الساحة المختارة، ما يتطلب ذلك التنسيق مع شركات النقل البر والحر والخطوط الجوية من أجل القام البرامج الساحة على خير وجه....[3]

يمكننا القول، وكالة السفر هي مؤسسة تجارية، يديرها شخص طبيعي أو معنوي، تختص بتصميم وتنفيذ كافة أنشطة السفر والخدمات المرتبطة بها، سواء كانت لفائدة الأفراد أو المجموعات.

3. التعريف التشريعي لوكالات السياحية والأسفار: وفقاً للمشرع الجزائري، تُعتبر وكالة السياحة والأسفار مؤسسة تجارية ذات ديمومة، يتحدد نشاطها الجوهري في التسويق المباشر وغير المباشر للرحلات والإقامات، سواء كانت للأفراد أو المجموعات، مع شمولية الخدمات التابعة لها كما حددتها المادة 04، مما يمنحها صفة المنظم والوسيط في آن واحد ضمن المادة 03 الفقرة الأولى من القانون 99-06 المؤرخ في 04 أفريل 1999.[4]

وأطلق على وكالة السياحة والسفر في صلب النص تسمية الوكالة، كما عرفت المادة 03 ضمن الفقرة الثانية صاحب الوكالة على انه: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يملك قانونيا وكالة سياحة وأسفار."[5]

---

[1]- المادة 03 من القانون رقم03-01، المؤرخ في17فبراير2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر بتاريخ 19فبراير2003.

[2] - سوزان علي حسن، **التشريعات السياحية والفندقية**، دار الجامعة الجديدة، مصر، ،2001 ص.200.

[3]- وهيبة بن ناصر، **نشأة وكالات السياحة والأسفار كآلية لحماية البيئة**، مجلة الحوث والدراسات القانونية والسياسية، لعدد،12 جامعة البليدة، ص.15 .

[4]- المادة 03 / الفقرة 01 من القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أفريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد 24 ، المؤرخة في 07 أفريل 1999 .

[5]- المادة 03 / فقرة 02 من القانون رقم 99-06، السابق ذكرها.

ونشير هنا الى إن طبيعة أعمال وكالات السياحة والأسفار هي أعمال تجارية بحسب الشكل مهما كان هدفها وفق لمقتضيات أحكام المادة 03 فقرة 03 من القانون التجاري الجزائري. [1]

ثانيا: تعريف وكالات السياحة بالمعنى الحديث (الالكترونية الرقمية)

وتعرف أيضا بتسمية وكالات السياحة الالكترونية، وكالة السفر عبر الانترنت هي شركة تقوم بتكوين وتنظيم وبيعٍ منتجات السفر لزبائن على أنها موقع من خلال واجهة على الإنترنت، يشار إليها عادة على أنها موقع ويب Web، تسمح وكالة الإنترنت للزبون بتنظيم رحلته مباشرة، ونتيجة لذلك فإن هذا النوع من الأعمال هو بمثابة منظم للسياحة بقدر ما هو وكالة سياحة... هو موقع سفر متخصص في تسويق خدمات السياحة و السفر التي تقدمها مؤسسات مقابل عمولة ، تقوم بعض هذه الوكالات بتسويق مجموعة متنوعة من منتجات السفر، بما في ذلك الرحلات الجوية والفنادق وتأجير السيارات والرحلات البحرية والأنشطة الثقافية والرياضية، بينما تتخصص مؤسسات أخرى في بيع الجوالات المنظمة، حيث تتيح OTA للمسافرين تخصيص رحلاتهم وفقا لاهتماماتهم وميزانياتهم، وذلك باستخدام قنوات مختلفة)الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو الأجهزة اللوحية (وبطريقة رقمية بنسبة 100٪).[2]

ويبدو ان وكالات السفر عبر الانترنت OTA توفر السرعة للزبائن لهذا شهدت نماء كبيرا وأخذت مكانة سوقية كبيرة وهي ماضية في التطور نظرا لتوفير خيارات متعددة للمستهلكين مع أسعار تنافسية ومعلومات وافية عن الخدمة.

وسهل التحول الرقمي في المجال السياحي الوصول الى المعلومة بتكلفة أقل ووقت أقل وتحسين الأمن، واستحداث وظائف أكثر تنوعا، وقاعدة بيانات واسعة مع توظيف الذكاء الاصطناعي في هذا المجال... فالرقمنة صارت آداة ضرورية وسهلة التفعيل في كل نواحي الحياة وفي الحياة السياحي أكثر لمساعدة الزبون في اتخاذ قرار السفر والسياحة بشكل واضح وسهل.

الفرع الثاني: التمييز بين وكالات السياحة والأسفار والكيانات المشابهة لها

هناك مصطلحات متشابهة ومتقاربة لمصطلح مصطلح الوكالة السياحة وجب تمييزها عن بعض حتى يكون الزبون على بينة من أمره.

أولا: المعايير الفارقة بين الوكالات السياحية التقليدية والوكالات الافتراضية: وضعنا النقاط التالية حيث:

---

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

[2]– ناريمان بن عبد الرحمان، **اثر جائحة كورونا 19-covidعلى وكالات السياحة الالكترونية OTA**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية (ABPR)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد11، العدد01، 2022، ص104.

أ- آلية التواصل والوساطة:

- **التقليدية** :تواصل غير مباشر عبر وسطاء؛ حيث تربط الوكالة بين مقدمي الخدمات (فنادق، طيران) والسائح عبر حزم جاهزة.
- **الرقمية** :تواصل مباشر بين المزود والمستهلك، مما أدى لتقليص دور المكاتب المادية والوسطاء.

ب-الاستراتيجية التسويقية:

- **التقليدية** :تعتمد على الوسائل الإعلامية التقليدية، التواجد الفعلي، وديناميكية الفريق في الأسواق الواقعية.
- **الرقمية** :تعتمد على التسويق الافتراضي عبر شبكات التواصل الاجتماعي والتواجد القوي في الأسواق الرقمية.

ج- إدارة السمعة واستقطاب الكفاءات:

- **التقليدية:** تركز على السمعة الفعلية القائمة على التجربة والملاحظة لاستقطاب المهارات.
- **الرقمية:** تدير "السمعة الرقمية" عبر المحادثات الافتراضية لجذب المواهب وتشجيع التوظيف عبر الإنترنت.

د- الأهداف والرؤية المستقبلية:

1) **التقليدية** :تركز غالباً على الربح السريع والآني، مع اهتمام أقل بتطوير الوسائل على المدى البعيد.

الرقمية :تتبنى رؤية استراتيجية طويلة المدى تدمج بين الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية.[1]

ثانيا: التمايز بين وكالة السياحة والسفر ومكاتب السياحة: تتنوع المسميات القانونية والاصطلاحية للكيانات العاملة في قطاع السياحة باختلاف الدول والتشريعات؛ حيث تُعرف بـ "وكالات السياحة والسفر "(كما في النظام الفرنسي)، أو "مكاتب السياحة "(كما هو شائع في دول عربية)، أو "شركات السياحة"، وذلك بما يتوافق مع الأنظمة القانونية المعمول بها في كل بلد.

وعليه نرى من خلال تقدم أن العقد المبرم بين "وكالة السياحة والسفر" أو "مكتب السياحة والسفر" وبين السائح، يجعلها مسؤولة كوكيل عنه، وهذا تدعمه نصوص القانون رقم 26/66 والأوامر التنفيذية المعتمدة، وكذا النصوص القانونية الموجودة في القوانين والتنظيمات المطبقة في هذا الصدد.

ثالثا: ضوابط التفرقة بين منظمي الرحلات ووكلاء السفر: يمكننا تحديد مهام منظمي الرحلات السياحية والفروقات الجوهرية بينهم وبين وكلاء السفر في نقاط:

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

أ- **الدور التشغيلي** :يتولى المنظمون تصميم وبيع عروض السفر المتكاملة، مع التنسيق مع الشركات المحلية لتنفيذ برامج مفصلة تشمل الاستقبال في المطارات وتأمين الإقامة الفندقية.

ب-**الفرق عن وكلاء السفر** :يركز المنظم على "صناعة وإنتاج" البرنامج السياحي، بينما يقتصر دور وكيل السفر على "تسويق وبيع" تلك المنتجات الجاهزة.

ت-**التصنيف التجاري** :ينقسم منظمو الرحلات إلى فئتين:

2) **تجار الجملة** :الذين يصممون الحزم السياحية بكميات كبيرة.

تجار التجزئة :الذين يتعاملون مباشرة مع السياح لبيع هذه البرامج.1

المطلب الثاني: التصنيف القانوني لوكالات السياحة والأسفار وضوابط التأسيس والاستغلال

بعد توضيح تعريف فإن الوكالات السياحية والسفر وتميزها عما يشبهها من المصطلحات، نطرق في هذا المطلب الى تصنيفات هذه الوكالات، وكذا شروط انشائها واستغلالها كشرط لمنحها الترخيص بممارسة نشاطها، والذي يتنوع بتنوع الخدمات المقدمة من طرفها حيث:

الفرع الأول: التصنيفات المعتمدة لوكالات السياحة والأسفار

تعد الوكالات السياحية ووكالات السفر ذات طابع تجاري وتمارس الأعمال السياحية احترافي، حيث يتمثل عمل هذه الوكالات في تنظيم الرحلات السياحية والأسفار لتنشيط القطاع السياحي، من خلال توفير المعلومات والخدمات السياحية التي يحتاجها السواح، وسنحاول عرض أنواع وكالات السياحة والأسفار على المستوى الدولي ثم على المستوى الوطني.

أولا: المعايير الدولية لتصنيف وكالات السياحة والأسفار: هذا التصنيف جاء ليركز على جملة من المعايير الثقافية، البيئية، الريفية وغيرها كمايلي:

1- **السياحة الثقافة: (Tourisme Héritage and Cultural)** السياحة الثقافية هي سفر يتم بغرض استكشاف الإرث الثقافي والتراث التاريخي لمنطقة ما، وتلبي هذا النوع ين السباحة رغبات المسافرين في التثقيف والتعلم والترفيه، من خلال تقدم معلومات جديدة وخبرات فريدة. المتاحف، المسارح، المواقع الأثرية وحتى مجتمعات معينة ذات سمات فردية.... لكل من يرغب التجول في أروقة الحضارات والثقافات وامتلاك

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

تجربة سياحية فريدة، مليئة بالإثراء الروحي والمعرفي، منهم اكتشاف مزار الساحة الثقافة والتي تأخذهم في رحلة عبر الزمن والمان، لمشاهدة تقاليد ثابتة ومتغيرة في حياة الإنسان على هذه الأرض.[1]

2- **السياحة البيئة: (Ecotouris)** السياحة البيئية، أو ما تسمى بالسياحة الإكولوجية، هي مفهوم يركز على السفر الذي يعمل على دعم حماية البيئة يساهم في رفاهية المجتمعات المحلية والهدف من هذه الساحة ليس فقط الاستمتاع بالمناظر الطبعة الخلابة ولكن أيضا تعزز الوعي والتقدير للبيئة الطبيعية والثقافات المحلية من خلال ممارسات مستدامة[2]...

3- **السياحة الريفية: (Tourism Rural)** تعتبر السياحة الريفية شكلا من أشكال التنمية السياحية المستدامة التي تتم في البيئات في الريفية، مع التركيز على تقدم تجربة أصيلة تعبر عن خصوصية هذه المناطق. تهدف السياحة الريفية ليس فق إلى تقدم فرصة للزائر للاسترخاء والاستمتاع الجو الهاد ئ والطبيعة البكر، بل تسعى أيضا إلى المساعدة في تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة للمناطق الريفية المضيفة[3].

4- **السياحة العلاجية :(Tourism Health)** السياحة العلاجية تمثل قطاعا هاما في عالم السياحة، حيث تجتذب أولئك الأفراد الذين يسعون لتحسين صحتهم ورفاهيتهم عبر الخدمات الطبة أو العلاجية المتوفرة خارج بلدانهم، وهناك عدة أساب تدفع الناس للبحث عن العلاج الطبي في الخارج، منها التكلفة المخفضة، الوصول إلى تقنيات أو علاجات غير متوفرة في بلادهم، أو حتى الجمع بين العلاج وفرصة السفر والاستجمام.[4]

ثانياً: تصنيف الوكالات السياحية في التشريع الجزائري.

قام المشرع بتوحيد وكالات السياحة والأسفار في إطار واحد فلم يتضمن قانون 99-06 السالف ذكر أي تصنيف لوكالات السياحة والأسفار، فجمعها في بادئ الأمر في شكل واحد، غير انه بصدور المرسوم التنفيذي 10-186 المؤرخ في 14 جويلية سنة 2010 المعدل والمتمم للمرسوم 2000-48 المؤرخ في 2000/03/01

---

[1] – ميساء داود أسبر، **تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية (دراسة حالة في المنطقة الساحلية السورية)**، أطروحة دكتوراه في الإقتصاد والتخطيط، جامعة تشرين، سوريا، 2014، ص.5

[2]- المرجع نفسه، ص 06.

3- هيام سالم زيدان أحمد، **الآثار الإقتصادية لتنمية السياحة العلاجية في مصر**، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة الأزهر، العدد19، 2018، ص 74.

[4] – المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

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

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

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

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

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

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

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

4. **استقطاب السياح**: تقوم وكالات السياحة والأسفار بتقديم حملات دعائية محكمة لبرامج سفر جذابة

---

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

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

[3]- يقصد بالسياحة **الاستقبالية** كل الخدمات المنصوص في التشريع المعمول به، على مستوى تراب الوطن ولفائدة الطلب الخارجي.

[4]- المادة 02 فقرة 2من المرسوم التنفيذي 10-186 السابق ذكره.

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

وبأسعار منافسة لجدب أكبر عدد ممكن من السياح.

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

- ✓ تنظيم رحلات السياحة الدنية من عمرة وحج.[2]
- ✓ تنظيم وتسويق إسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية.
- ✓ تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي.
- ✓ تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها.

وضع خدمات لمترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح، لإيواء أو حجز غرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها.

- ✓ النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل.
- ✓ بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.

استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم، القيام لصالح الزبائن بإجراءات التامين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.

- ✓ تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانتها.
- ✓ كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم.

وبما أننا ننظر إلى أنشطة وكالات السياحة والسفر، فيمكننا أن نقول بأن أنشطة وكالات السياحة متعددة فهناك أنواع عديدة من الجولات وتختلف حسب طبيعة النشاط، وتكون بشكل أساسي على شكل سفر وإقامة منظمة،

---

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

[2]- أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، **مرجع سابق**، ص 107.

تجهيزات الجولات الفردية والجماعية وجميع الخدمات المتعلقة بها وأهمها: الخدمات المتعلقة بالجو، معدات فنية وثقافية ومعارض، إقامة، مبيعات تذاكر، النقل السياحي (برا بحرا جوا) قيادة السيارة من قبل السياح ومساعدتهم ...الخ.

الفرع الثاني: النظام القانوني لترخيص استغلال وكالات السياحة والأسفار: يشترط المشرع على كل شخص طبيعي أو معنوي يرغب في الاستثمار في قطاع الوكالات السياحية الحصول المسبق على رخصة استغلال تصدرها الإدارة المكلفة بالسياحة بعد التأكد من استيفاء كافة المؤهلات المطلوبة. وبالعودة للمسار التشريعي، نجد أن القانون رقم 90-05 كان يعتمد نظاماً مزدوجاً يقسم التراخيص إلى الفئة (أ) والفئة (ب)، حيث كانت الفئة الأخيرة تُمنح للمؤسسات الناشئة شريطة إثبات حجم أعمال محدد قبل الترقية، إلا أن المشرع اتجه في التعديلات الجديدة نحو تبسيط الإجراءات وإلغاء هذا التصنيف، موحداً بذلك رخصة الاستغلال لتصبح رخصة واحدة تسري على مستوى الدولة.

وفيما يلي عرض لشروط الحصول على الترخيص لنتبعها بالإجراءات الواجب اتباعها لمنح هذه الرخصة حيث:

أولا: الشروط الموضوعية والشخصية لاستصدار رخصة الاستغلال: والتي سنعرض فيها جملة من الشروط والتي تتمثل في:

1-**شرط الكفاءة المهنية** لابد أن يكون طالب الرخصة حاصلا على تأهيل مهني له علاقة النشاط السياحي، ويثبتها إما شهادة ليسانس في السياحة مسلمة من مؤسسة للتعليم العالي، إما شهادة ليسانس في التعليم العالي مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة، إما شهادة تقني سامي في السياحة أو الفندقة مع أقدمية سنة واحدة في المجال السياحي، ومكن المشرع في حالة عدم توفر شروط التأهيل في طالب الترخيص، أن يقدم شخصا أخر تتوفر فه هذه الشروط لتسيير الوكالة، إذ أن مالك الوكالة السياحية قد لا يكون وكيلا سياحيا وهذا ما ظهر من خلال المادة 03 من القانون رقم 06-99[1] التي عرفت الوكيل السياحي أنه: "...كل شخص طبعي مؤهل ومعتمد موجب هذا القانون لتسيير وكالة السياحة والأسفار سواء كان مالكا لها أو شريكا أو مستخدما فيها لصالح الغير"

2-توافر المنشات المادية إضافة إلى شرط التأهيل المهني والكفاءة في صاحب الو كالة يشترط كذلك توافر الإمكانيات المادية التي تسمح له ممارسة نشاط الوكالات السياحية لاسيما المحل التجاري الذي يتوجب أن يكون مجهزا وف الشروط التالية: ألا تقل مساحة المحل عن 32م، يخصص جزء منه لإدارة الوكالة، وجزء لاستقبال الزبائن، يجب أن يكون مزين للجمهور بطرقة تقدم للجمهور صورة عن القدرات السياحية- .بالإضافة إلى ضرورة احتواء المحل على التجهيزات مثل خط هاتفي واحد على الأقل وفاكس، مطفأة الحريق، مصعد إذا كان مقر

[1] - **القانون رقم -99** 06 المؤرخ في 18 ذ الحجة 1419 الموافق 04 افرل ،1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد ،24 سنة .1999

الوكالة يقع في عمارة ابتداء من الطابق الثالث، مدخل مستقل، يشترط كذلك أن يكون المكان المخصص لاستقبال الزبائن مهيأ بكيفية تمنكهم من الراحة، يعرض فيه شروط البيع وأسعاره، ووضع لوحة خارجية مضيئة إجباريا في الليل على واجهة الوكالة تشير إلى طبيعة النشاط، يجب أن يلصق في بهو الاستقبال نسخة عن الاعتماد وكذا السجل التجاري، وضع سجل مرقم ومؤشر عليه من طرف مصالح السياحة، تحت تصرف زبائن الوكالة، تدون فيه ملاحظاتهم واحتجاجاتهم، يتم مراقبته دوريا من طرف مفتشي السياحة.

3-**الأهلية:** يجب أن يتمتع صاحب الوكالة أو الوكيل بالأهلية القانونية الكاملة، حيث يجب أن يكون بالغا سن 21 سنة على الأقل ويتمتع بالحقوق المدنية والوطنية.[1]

4-**حسن الخلق:** يجب أن يتحلى صاحب الوكالة ومسيرها بأخلاق حسنة، ومن اجل ذلك فقد فرض المشرع خضوع صاحب الوكالة أو الوكيل لتحقيق من طرف مصالح المديرية للآمن الوطني أو مصالح الدرك الوطني لتأكيد من عدم وجود ما ينافي ممارسته هذه المهنة، كما يجب على صاحب الوكالة توجيه زبائنه إلى احترام القيم والآداب العامة.[2]

من الناحية الثانية أشارت المادة 07 من القانون 99-06 "ألا يكون حائزا على رخصة أخرى كوكيل سياحة وأسفار"، كما يجب ألا يكون قد سحبت منه رخصة من قبل بصفة نهائية.[3]

ومن الضروري توضيح أنه فيما يخص الشخص الاعتباري، أن المشرع الجزائري اشترط خضوعه للقانون الجزائري بنص المادة الثالثة في فقرتها الرابعة من المرسوم التنفيذي 17-161، فأي مؤسسة أجنبية ترغب في الاستثمار في القطاع السياحي في الجزائر يتوجب عليها فتح فروع لها في الجزائر أو تستعين بوكالة سياحة وأسفار جزائرية معتمدة في المجال للدخول معها في شراكة.

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

" تكون رخصة وكالة السياحة والأسفار غير قابلة للتنازل ونقل ملكيتها." [4]

---

[1]- زليخة حيمر، **العقد السياحي – دراسة مقارنة** ، أطروحة مقدمة لنيل مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم جامعة 08 ماي 1945 – قالمة ، التخصص قانون خاص السنة الجامعية 2021-2022، ص167 .

[2]- مصطفى زواقي، **مرجع سابق**، ص246.

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

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

وفي نفس السياق نص المشرع الجزائري صراحة في المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161 على:" يتحمل وكيل السياحة والأسفار المعتمد مسؤولية إدارة الوكالة في إطار نشاطاتها".[1]أي أن الوكيل ملزم بممارسة عمله بشكل شخصي هذا لان الترخيص يكون مسلما من قبل الوزارة المكلفة بالسياحة طبقا لقواعد وشروط مقيدة قانونا فغير مقبول أن يتم ممارسة هذا النشاط من قبل شخص غير حاصل على ترخيص قانوني بذلك.

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

6-**وضع اسم تجاري محدد:** الوكالة ملزمة بان تنشط باستعمال تسمية تجارية خاصة بها مختلفة اختلاف

تام عن تسميات المؤسسات السياحية الأخرى، فمن عدم الممكن أن تصادف وجود وكالات سياحية تحمل ذات التسمية، فحالة ما إذا كان هناك فروع للوكالة الأم، فيجب وضع بين قوسين كلمة فرع. [2]

استنادا لنص المادة 26 من نفس القانون فان الوكالة ملزمة بذكر رقم رخصتها في كافة العقود التجارية والفاتورات المسلمة والإعلانات والوثائق الإعلامية والترقوية.[3]

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

8-**المثول للتفتيش:** الوكالة السياحية ملزمة بتقديم وثيقة التامين عند كل نقطة تفتيش والامتثال للمفتشين

الذين يتولون عملية الرقابة على أعمال الوكلاء السياحيين.[4]

8- **العمل على استخدام مرشدين سياحيين مؤهلين قانونا:** استنادا لنص المادة 27 من نفس القانون يجب على الوكالات استخدام المرشدين السياحيين المعتمدين من طرف الوزارة المكلفة بالسياحة في مرافقة السياح خلال زيارتهم للمتاحف والآثار التاريخية والمواقع الأثرية وتقديم شروحات لهم. [5]

---

[1]- المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161، السابق ذكره.

[2]- المادة 24 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.

[3]- المادة 26 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره.

[4]- ليلى حبشاوي، **الاستثمار في السياحة كنشاط مقنن دراسة وكالات السياحة والأسفار**،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع قانون أعمال، جامعة الجزائر1،كلية الحقوق-بن عكنون-، السنة الجامعية 2011/2010، ص 104.

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

9-**اكتتاب التامين من المسؤولية:** حسب ما نصت المادة 19 من القانون 99-06 الفقرة الأولى منه:

"يجب على الوكالة أن تكتتب عقد تامين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية."[1]

كما في الفقرة الثانية منه على انه: "يجب أن تقدم شهادة التامين عند كل تفتيش يقوم به الأعوان المؤهلين المشار إليهم في المادة 28."[2]

ثانيا: المسار الإجرائي للحصول على الاعتماد القانوني (من الإيداع إلى المنح)

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

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

2-الوثائق المثبت للكفاءة المهنية للوكيل.

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

- عقد التامين يتضمن المسؤولية المدنية والمهنية.
- عقد العمل الموثق المبرم بين صاحب الوكالة والممثل القانوني للشخص المعنوي والوكيل عند الاقتضاء.
- نسخة من بطاقة الإقامة بالنسبة للوكيل ذي الجنسية الأجنبية عند الاقتضاء.
- نسخة من القانون الأساسي لشخص المعنوي عند الاقتضاء.[3]

- يرفض طلب الرخصة:

- إذا لم تتوفر الشروط اللازمة لمنحها والذي سبق وان تم ذكرها في المادة 03، والمادة 04 من المرسوم 17-161.

---

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

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

[3] طبقا لنص المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161 الذي يحدد شروط إنشاء وكالات السياحة وكيفيات استغلالها

- إذا كانت نتائج تحقيق مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أو مصالح الدرك الوطني سلبية.
- إذا سبق سحب رخصة وكالة السياحة والأسفار من صاحب الطلب نهائيا يبلغ طالب الرخصة بقرار الرفض، بكل الطرق الملائمة.

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

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

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

ثالثا: الآثار القانونية المترتبة على اكتساب رخصة الاستغلال (الحقوق والامتيازات)

بمجرد حصول وكالة السياحة والأسفار على رخصة الاستغلال، تصبح ملزمة قانوناً بالشروع في نشاطها خلال أجل ستة أشهر. وفي حال التقاعس، يمنح المشرع صاحب الوكالة فرصة أيرة عبر توجيه إعذار يلزمه بالبدء في العمل خلال مدة إضافية لا تتجاوز ستة أشهر أخرى. وبذلك، يكون أمام الوكالة مهلة إجمالية أقصاها 12 شهراً، يؤدي تجاوزها دون ممارسة النشاط فعلياً إلى صدور قرار من الوزير المكلف بالسياحة بسحب رخصة الاستغلال بصفة نهائية، وهذا ما جاء في نص المادتين 10و13 من القانون رقم99-06. [3]

وجاء فينص المادة 09 من القانون رقم 99-06 السابق ذكره بأن رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار تتميز بطابعها الشخصي، فهي رخصة غير قابلة للتنازل أو نقل الملكية للغير. غير أن المشرع وضع استثناءً وحيداً في حالة وفاة صاحب الوكالة، حيث سُمح لذوي الحقوق بالاستمرار في النشاط بشرط إخطار الوزارة المكلفة بالسياحة خلال شهرين من الوفاة، مع منحهم مهلة أقصاها 12 شهراً لتسوية الوضعية القانونية والامتثال التام لأحكام القانون الجاري به العمل.

---

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

[2]– موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية، بوابة وكالات السياحة والأسفار : https://www.mta.gov.dz، بدون صفحة، تاريخ الاطلاع 2026/04/25.

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

المبحث الثاني: العقد السياحي كإطار قانوني لممارسة نشاط وكالات السياحة والأسفار

في المجال القانوني العقد هو الية مباشرة أنشطة الأشخاص القانونية سيما الأشخاص المعنوية والتي تنضوي تحتها وكالات السياحة والأسفار، ولان مضمون هذا النوع من العقود متفرد الى حد ما وجب بيان مفهومه وخصائصه والطبيعة القانونية له وهو ما سيكون في المطلبين اللاحقين.

المطلب الأول: مفهوم عقد السياحة والأسفار وطبيعته القانونية

قسم هذا المطلب الى فرعين الأول يتناول تعريف عقد السياحة والسفر، والثاني يحدد خصائص هذا العقد.

الفرع الأول: تعريف عقد السياحة والأسفار

محاولة لحصر تعريف واضح سنتطرق الى تحديد تعريف العقد التقليدي للسياحة والسفر، وكذا النوع الناتج عن التطور التكنولوجي وهو العقد الالكتروني في مجال السياحة والسفر حيث:

أولاً: تعريف عقد السياحة والأسفار في صورته التقليدية: ويشمل مفهوما دوليا واخر وطنيا نعرضه كالآتي:

1. المفهوم المعتمد في الاتفاقيات الدولية.

تنص المادة الأولى إذ جاء في فقرتها الأولى من اتفاقية بروكسل الدولية المتضمنة عقد الرحلة السياحية المنعقد في 23 أفريل1970: "أن عقد الرحلة إما عقد تنظيم الرحلة أو عقد وساطة في الرحلة ".[1]

جاءت هذه المادة لتجمع الجهود حول تعريف لعقد السياحة والسفر، تحت مسمى عقد الرحلة، في قواعد مشتركة توحد القواعد المنظمة لعقد الوكالة، وكان هذا بتاريخ 23 ابريل 1970 ببروكسل حيث تم إبرام اتفاقية دولية تنظم الرحلة السياحية.

- وأضافت الفقرة الثانية من نفس المادة: " أي عقد يتعهد بمقتضاه شخص أن يقدم لشخص أخر مقابل ثمن إما عقد تنظيم الرحلة أو خدمة أو خدمات منفصلة لكن تسمح بإتمام برنامج الرحلة أو الإقامة"[2].

وبتحليل بسيط نقول أن المادة الأولى بفقراتها بينت عقدا يشتمل على تنظيم الرحلة بما فيها النقل والمبيت والاطعام وباقي الخدمات في هذا الشأن، وعقد ثان يظهر في مسمى عقد الوساطة أين تقوم فيه الوكالة السياحية ببيع الرحلة المنظمة.

2. الاتجاهات الفقهية في تعريف العقد السياحي: تعددت التعريفات الفقهية لعقد السياحة والاسفار نذكر منها:

---

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

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

عرفه الأستاذ سليمان الخالتي على أنه:" العقد الذي يبرم بين طرفين أحدهما مكتب السياحة والسفر الذي يمارس العمل على سبيل الاحتراف والثاني هو السائح بموجبه يلتزم الطرف الأول بتقديم الخدمات التي التزم بها في برنامج الرحلة خلال المدة المحددة في العقد سواء كانت هذه الرحلة شاملة أم فردية معدة من قبل شركة السياحة أم معدة من قبل الزبون لقاء مقابل يلتزم به الطرف الثاني."[1]

يعرف كذلك الفقيه لوسيان راب عقد السياحة والاسفار "ذلك العقد المبرم بين القائم بأعمال السياحة أو وكيل الاسفار أو منظم الرحلات الشاملة مع احد زبائن هؤلاء و الذي بموجبه يتعهد الأول بأن يقدم للثاني مقابل ثمن متفق عليه إما مجموعة من الخدمات المتكونة من النقل و الاقامة أو خدمات أخرى، و إما هذه الخدمات منفصلة"[2]

نخلص من خلال ما سبق إلى أن تعريف الأستاذ "سليمان الخالتي" والدكتور "أحمد الزقرد" يُعد الأكثر شمولاً، كونه أحاط بكافة الجوانب التشغيلية للوكالة، بدءاً من النقل والإقامة والإطعام وصولاً إلى الأنشطة الترفيهية، مع تأطير العلاقة بين الطرفين في قالب تعاقدي يضمن تقديم هذه الخدمات مقابل ثمن معلوم متفق عليه، حيث يشتمل هذين التعريفين بوضوح النقلة النوعية في طبيعة نشاط وكالة السياحة والأسفار، حيث لم يعد مجرد وساطة بسيطة، بل ارتقى ليصبح نشاطاً مركباً يجمع بين الوكالة التجارية، النقل، والبيع بنظام المقاولة، هذا التوصيف يتماشى تماماً مع تطور القطاع السياحي المعاصر، الذي يفرض على الوكالة دور "المتعهد" الذي يصمم الخدمة ويضمن تنفيذها، مما يمنحها كياناً اقتصادياً مستقلاً وقوياً في سوق السياحة.

3. تعريف المشرع الجزائري لعقد السياحة والأسفار: بموجب القانون 99-06 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والأسفار عرف المشرع الجزائري عقد السياحة والأسفار بنص المادة 14 منه التي جاء فيها:

" يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل السياحي والزبون المتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسفر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد."[3]

اتجه المشرع الجزائري في نص المادة الأخيرة الى منح العقد السياحي طابعا رضائيا مركزا على المضمون العام للعقد أي على الالتزامات المفروضة على طرفيه، ويظهر هذا في بيان الخدمات المقدمة والتي الواضح أنها ذكرت بصفة عامة دون تفصيل أي أنها جاءت على سبيل المثال مقابل مبلغ مالي يحدده الأطراف بحرية.

---

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

[2] – رابح بلعزوز، **النظام القانوني لعقد السياحة والاسفار في التشريع الجزائري**، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة بومرداس، 2005، ص 14.

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

ثانيا: الخصوصية التعريفية لعقد السياحة والأسفار الإلكتروني.

نعرض في البدء التعريف الفقهي لعقد الوكالة والأسفار ثم نتبعه بالتعريف الوارد في التشريع الجزائري:

1. **التعريف الفقهي للعقد السياحي الالكتروني:** عرفه البعض بأنه:" إلتقاء الإيجاب الصادر من الشركة السياحية بشأن عرض سياحي مطروح بوسيلة الكترونية أيا كانت على شبكة المعلومات العالمية الانترنت بقبول مطابق له صادر من الطرف القابل بالطريقة نفسها من اجل تحقيق صفقة سياحية تتمثل بجملة من الالتزامات والحقوق المترتبة على طرفي العقد."[1]

وضح هذا التعريف طرفي عقد الوكالة والأسفار (الشركة السياحية والسائح) إيجابا وقبولا عبر وسيلة الكترونية من خلال شبكة الانترنت، من أجل تحمل التزامات والتمتع بحقوق من الطرفين في شكل صفقة سياحية.

2. **التعريف التشريعي للعقد السياحي الالكتروني:** غالبا ما يترك المشرع الجزائري تحديد المفاهيم والمصطلحات للفقه والقضاء، وهذا ما كان بالنسبة لوضع تعريفا قانونيا للعقد السياحي الإلكتروني، إلا انه عرف العقد الإلكتروني بصفة عامة من خلال الفقرة الثانية في المادة 06 من القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية : "العقد بمفهوم القانون رقم 04-02 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الالكتروني. "[2]

لم يضع المشرع الجزائري تعريفا شاملا للعقد السياحي الإلكتروني، حتى لا يضيق واسعا على اعتبار التطور الحاصل في المجال التكنولوجي والذي يعتمد عليه حصرا هذا النوع من العقود، وعموما من خلال ما تقدم من تعريفات للعقد التقليدي أو الالكتروني المتعلقين بالسياحة والسفر، فانه يمكننا القول أن العقد السياحي الالكتروني هل اتفاق يتم باستخدام الوسائط الالكترونية عبر شبكة الانترنت بين شركة سياحية وسائح دون الحضور الشخصي لكليهما تلتزم بموجبه الشركة السياحية بتقديم خدمات محددة للسائح الذي يدفع مقابلا لهذه الخدمات.

الفرع الثاني: خصائص عقد السياحة والسفر: وعليه سنتكلم عن خصائص كل منهما على حدة حيث:

أولا: الخصائص العامة والخاصة للعقد السياحي التقليدي: يشتمل العقد السياحي على جملة من الخصائص العامة والخاصة والتي نوردها كما يلي:

---

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

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

1. الخصائص العامة (الرضائية، الإلزام التبادلي، والصفة التجارية).

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

وهو من المعلوم في مجال العقود حيث تتطابق الارادتان الايجاب والقبول من الطرفين من جهة الشركة السياحية والسائح من جهة أخرى.

ب-الالتزام التبادلي: يعتبر العقد السياحي عقدا ملزما لجانبين يترتب على كل طرف منهما التزامات متبادلة حيث تلتزم وكالة السياحة والسفر بتحقيق الغرض المراد من العقد وهو توفير رحلة أمانة للسائح من خلال تقديم النصائح والإعلام والحفاظ على سلامته مقابل ذلك يقوم السائح بالاحترام بأداء المقابل المتفق عليه لرحلته السياحية والامتثال لتعليمات وكالة السفر.[2]

ومن خلال ما تقدم فانه في حالة عدم الوفاء أحد الطرف بالتزاماته في عقد الوكالة والاسفار جاز للطرف الاخر بعد القيام بإعذاره أن يطلب بتنفيذ أو فسخ العقد مع التعويض أو الامتناع عن تنفيذ التزاماته، أيضا لدى استحالة أو تأخر تنفيذ الالتزام فان تبعات هذا التأخر أو عدم التنفيذ يتحملها الطرف المتسبب في الامر، كذلك في حالة بطلان أو انقضاء التزام طرف يسقط التزام الرف الاخر بالتبعية.

ت-الصفة التجارية:

العقد التجاري: هو الاتفاق الذي يتم إبرامه بين الأطراف لتحقيق غايات تجارية أو أعمال تجارية، سواء كانت بين الشركات، أو بين الأفراد والشركات، وتهدف العقود التجارية لتنظيم العلاقات التجارية والمعاملات المالية بين الأطراف المختلفة. وتشمل عقود البيع والشراء، وعقود التوريد، وعقود الإيجار التجاري، وعقود الشراكة.

ولقد اعتبر المشرع الجزائري خدمات وكالة السياحة من الأعمال التجارية طبقا لما ورد في نص المادة

الثالثة من القانون التجاري في فقرتها الثالثة حيث نصت على أنه:

"يعد عملا تجاريا بحسب شكله:

-التعامل بالسفتجة بين كل الأشخاص،

---

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

[2] زهيرة قاسمي، حسينة شرون، **التكوين القانوني للعقد السياحي وفق للتشريع الجزائري**، مجلة العقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، المجلد10، العدد01، 2023، ص569.

-الشركات التجارية،

-وكالات ومكاتب الأعمال مهما كان هدفها،

-العمليات المتعلقة بالمحلات التجارية،

-كل عقد تجاري يتعلق بالتجارة البحرية والجوية."[1]

وبالرجوع إلى المادة الثالثة من القانون 99-06 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والأسفار نجدها تنص

على:" وكالة السياحة والأسفار هي كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحي"...[2]

ونستطيع القول في هذا الصدد أن نشاط وكالات السياحة والأسفار يخضع للقانون التجاري نظرا للصفة التجارية التي تتمتع بها هذه الوكالات، وعليه فان السائح يبقى طرفا مدنيا بالرجوع لقواعد نظرية الأعمال التجارية المختلطة.

2- **الخصائص الخاصة لعقد السياحة والأسفار:** ونظرا لتفرد عقد السياحة والاسفار فان له خصائص خاصة به يمكن توضيحها كما يلي:

أ- **عقد إذعان:** ويعرف هذا العقد في جوهره أن يقبل أحد الطرفين اجمالا بشروط العقد بدون امكانية المناقشة، و بعبارة أخرى يتقلص اختيار الانضمام الى العقد الذي يفلت مضمونه عن ارادته، و هذا ما يتفق مع تعبير "اذعان" وهو تحرير أحادي الجانب لشروط العقد من قبل العارض[3].

يمكن صياغة تعريف لعقد الإذعان بأنه عقد يتناول سلعة أو منفعة ضرورية أو أساسية يخضع فيه أحد الطرفين لشروط الطرف الأخر دون أي تفاوض، بسبب احتكار الطرف الأخر للسلعة أو لأن المنافسة في هذا المجال محدودة[4]، وبصيغة أخرى هو عقد تم تحديد محتواه التعاقدي كليا أو جزئيا بصفة مجردة وعامة قبل التعاقد.

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

---

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

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

[3] - يمينة بليمان، **عقود الإذعان وحماية المستهلك**، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 30، العدد 02، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، الجزائر، ديسمبر 2019، ص 103.

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

– وهذا ما أكدته المادة 16 من القانون رقم 99–06. التي نصت على أن: " يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد ويوافق عليه الزبون."[1]

– و لقد أجاز المشرع للقاضي أن يتدخل لتعديل الشروط التعسفية التي يتضمنها عقد السياحة أو إعفائه منها وذلك لحماية الزبون من تعسف وكالات السياحة[2]

ب– عقد الاستهلاكي: بالنظر للتطورات الاقتصادية والتكنولوجية التي شهدها العصر الحديث برز الاهتمام بنوع من العقود وهو عقد الاستهلاك ويعرف هذا الأخير بكونه كل عقد يلتزم بموجبه بتاجر أو المنتج أو المهني بأن ينقل إلى المستهلك ملكية سلعة أو منتوج أو أداء خدمة مقابل ثمن.[3]

إن اعتبار عقد السياحة والأسفار من عقود الاستهلاك يعني أن الزبون يستفيد من الحماية التي يوفرها قانون الاستهلاك، هذا يؤثر بدوره على تحديد التزامات وكالة السياحة وكذلك مسؤوليتها كمهني متخصص في علاقاتها مع غير المهنيين أو غير المتخصصين (مستهلك الخدمات السياحية)[4].

ت–عقد الخدمات: يقصد بعقد الخدمات بأنه عقد بين متعاقدين يوافق بموجبه أحدهما على تقديم خدمة معينة للطرف الأخر، ويترتب على اعتبار العقد السياحي من عقود الخدمات أن الاختصاص الإقليمي في المنازعات المتعلقة بعقود الخدمات يؤول إلى المحكمة التي يقع في دائرة اختصاصها مكان تنفيذ الخدمة.[5]

ونستطيع القول أنه من الواضح أن الوكالات السياحية تقدم خدمات للسواح وبالمحصلة فان ضممها الى عقود الخدمات امر منطقي حتى وان كان عمل الوكالات يقتصر على القيام بأعمال الوساطة فماذا وان كانت تقوم بذاتها بتقديم هذه الخدمات وعليه فتطبيق القواعد المتعلقة بعقود الخدمات أمر عادي.

ث–عقد مركب: من حيث موضوع العقد تكون العقود بسيطة أو مركبة، فالعقد البسيط هو الذي يكون موضوعه محدد كالبيع أو الوكالة أو الرهن أو المقاولة أو الوكالة، بينما في العقود المركبة، يكون موضوع العقد مركب

---

[1]– المادة 16 من القانون رقم 99–06 السابق ذكره.

[2]– سماعين عصماني ، **مرجع سابق**، ص 23.

[3]– مصطفى زواقي ، **مرجع سابق**، ص251.

[4]– رابح بلعزوز، **مرجع سابق**، ص26.

[5]– مباركة حنان كركوري، **عقود السياحة والأسفار**، أطروحة مقدمة الإستكمال متطلبات الدكتوراه الطور الثالث الميدان حقوق والعلوم السياسية شعبة الحقوق، تخصص قانون أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الموسم الجامعي 2019–2020، ص31.

من مجموعة من العقود الخاصة كعقد الفندقة الذي يشمل على الايجار والوديعة بأجر، وكذلك نجد عقد السياحة و الأسفار يشمل على عدة عقود خاصة كالوكالة و المقاولة و النقل و البيع.[1]

واعتبار عقد السياحة من العقود المركبة أو المختلطة فهو بذلك يشمل على عدة التزامات يمكن رد بعضها إلى الوكالة في أعمال الوساطة وإلى كونه عقد نقل سواء كان مالكا لوسيلة النقل أو مستأجرا لها، أو عقد بيع أو مقاولة هذه الالتزامات تشكل وحدة قانونية غير قابلة للتجزئة كقاعدة عامة مادامت تهدف إلى تنفيذ رحلة أمنة للزبون.[2]

ثانيا: الخصائص المستحدثة لعقد السياحة والأسفار الإلكتروني: الخصائص سابقة الذكر المتعلقة بالعقد العقد التقليدي هي نفسها الموجودة في العقد الالكتروني كونه عقد رضائي، ملزم لجانبين، عقد تجاري، عقد استهلاك، عقد مركب، عقد خدمة، عقد إذعان، يتفرد بخصائص تميزه عنه نذكرها كما بيلي:

1. **البعد التكنولوجي بالابرام عن بعد عبر الوسائط الالكترونية:** يتم استخدام الوسائط الالكترونية المختلفة دون الحاجة إلى التواجد المادي للأطراف المتعاقدة، حيث إبرام هذا العقد لا يقتصر فقط على شبكة الأنترنت يل تشتمل على أي وسيلة الكترونية يمكن من خلالها للأطراف التواصل والتعبير عن إرادتهم، وهذا ينطبق على العقود الالكترونية بشكل عام. [3]
2. **الخصوصية الحمائية لاقترانه بحق العدول:** وفقا للقواعد العامة وبموجب القوة الملزمة للعقد لا يمكن لأي من طرفي التعاقد التراجع عنه بعد التقاء الإيجاب بالقبول وإبرام العقد ومع ذلك وبالنظر إلى أن السائح في عقود السياحة الإلكترونية لا يمكنه التحقق فعليا من خصائص الخدمة ومدى ملائمتها لاحتياجاته قبل إبرام العقد بسبب التعاقد عن بعد فإنه يجب أن يمنح حق العدول عن العقد بهدف تقديم خدمة سياحية.

يتم بواسطته بيان حقوق والتزامات الطرفين، مما يجعل التوقيع الإلكتروني مرجعاً ودليلاً قانونياً للمحرر الإلكتروني، وهذا ما تم النص عليه ضمان مقتضيات القانون رقم 15-04 المحدد للقواعد العامة للمتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.[4]

---

[1]- Terré, François, Simier, Philippe, Lequette, Yves, **Droit civil, les obligations**, édition Dalloz, 11e édition, 2013, p99

[2]- بزة عبد القادر، فتيش مولود، **مرجع سابق**، ص19.

[3]- هارون أوروان، **مرجع سابق**، ص184.

[4]- المادة 09 من القانون رقم14-05 مؤرخ في 11ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد القواعد المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.

المطلب الثاني: التكييف القانوني لعقد السياحة والأسفار

كعادته غالبا ما يترك المشرع الجزائري التعاريف والطبيعة القانونية للمصطلحات والعقود الى الفقه والقضاء القانونيين، حيث يتدخل الفقهاء والقضاة لتكييف العقد تكييفا صحيحا خاصة ونحن بصدد نزاع معروض على القاضي، وهذا الأمر من الصعوبة بما كان سيما في عقد السياحة التي يتألف من جملة من التصرفات لقانونية والمادية وهي حمالة أوجه لدى محاولة تكييفها قانونيا، وهذا ما جعل الآراء تتباين لذا نسعى الى عرض التكييف القانوني للعقد السياحي عامة.

الفرع الأول: تكييف العقد السياحي بالنظر الى طبيعة دور الوكالة السياحية: قد تقوم وكالة السياحة والأسفار بتقديم الخدمات بنفسها هنا يكون العقد مقتصرا على طرفين هما الوكالة السياحية والسائح، وقد تتدخل كوسيط بين مقدم الخدمة الفعلي والمستهلك فهنا تكون العلاقة ثلاثية الأطراف، وعليه سنتكلم عن الحالة الثنائية والحالة الثلاثية الأطراف.

أولا: وكالة السياحة والسفر كوسيط في تقديم الخدمة: يمكن أن تتدخل وكالة السياحة والسفر بوصفها وسيط يقوم بالحجوزات كتذاكر النقل، الفنادق، المطاعم وغيرها لمصلحة السائح، هنا يكون التكييف القانوني لهذا التصرف مجرد الوساطة بين السائح وبين مقدم الخدمات في صورة وكيل عادي أو وكيل بعمولة.

1. تكييف العقد السياحي كعقد وكالة (النيابة عن العميل): عقد الوكالة هو ذلك العقد الذي بمقتضاه يلزم الوكيل بأن يقوم بعمل قانوني لحساب الموكل وهو ما أكده المشرع من خلال المادة 511 من التقنين المدني الجزائري التي نصت على أنه: " عقد بمقتضاه يفوض شخص شخصا أخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل وباسمه.[1]

في الحقيقة لا يقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على تقديم خدمات نيابة عن السائح ووفقا لحسابه فقط بل يتجاوز ذلك، فعندما تنظم الوكالة رحلة شاملة باستخدام مواردها الخاصة، فإنها لا تعتبر مجرد وسيط لذلك يعتبر بعض الفقهاء أن الوكالة في هذه الحالة بائعا للخدمات السياحية. [2]

ولكن في الواقع فإن وكالات السياحة والأسفار لا يقتصر دورها على تقديم خدمات باسم ولحساب السائح بل يتعدى ذلك، فحينما تنظم الوكالة رحلة شاملة بإمكانياتها الخاصة ال تعد وكيال، لذلك ذهب بعض الفقه إلى اعتبارها بائعا لخدمات سياحية[3].

---

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

[2] مصطفى زواقي، المرجع السابق، ص 15.

[3] – مصطفى زواقي، **مرجع سابق**، ص 254.

2. تكييف العقد السياحي كعقد وكالة بالعمولة:

جاء القانون التجاري في المادة 37 أنه: " يعتبر عقد العمولة للنقل اتفاق يلتزم بمقتضاه تاجر بأن يباشر باسمه الخاص وباسم موكله أو شخص من الغير نقل أشخاص أو أشياء وأن يقوم عند الاقتضاء بالأعمال الفرعية المرتبطة بالنقل". [1]

– يمكن القول إن الوكيل بالعمولة لنقل الأشخاص يلتزم بالتعاقد باسمه مع الناقل بغرض توصيل المسافرين إلى الجهة المتفق عليها في العقد، في هذا السياق تعامل وكالات السياحة والأسفار كوكيل بالعمولة عندما تتعاقد مع أصحاب وسائل النقل لتنفيذ التزاماتها بنقل السياح الدين تعاقدت معهم بذلك فوكالة السياحة والأسفار ترتبط مع السائح بموجب عقد وكالة بالعمولة للنقل.[2]

ثانيا: الوكالة السياحية كمؤدٍّ فعلي للخدمات (التعاقد باسمها الخاص).

نظرا لتنوع الخدمات المقدمة من طرف الوكالات السياحية فان اراء مختلفة حاولت تكييف العقد السياحي معتبرا البعض أنه عقد نقل لأن أساس العمل السياحي هو التنقل من مكان الى اخر، وهناك رأي يقول بأنه عقد بيع هدفه تحقيق الأرباح فقط، ومنهم من ذهب لكونه عقد مقاولة سيما لدى تنظيمه الرحلات والخرجات الجماعية للسواح.

1. تكييف العقد السياحي كعقد نقل (بري/جوي/بحري).

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

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

–النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط وتنظيم المعمول بهما لدى وسائل النقل".[3]

وبناء على هذا تعتبر وكالة السياحة والأسفار بمثابة ناقل ويعتبر الزبون أو السائح بمثابة الراكب والعقد المبرم بينهما عقد نقل أشخاص متى تبين أن الوكالة السياحية التزمت بنقل الزبائن إلى الوجهة المطلوبة، سواء استخدمت وسائل تملكها أو استأجرتها وكان لها عليها امتياز الأشراف والرقابة أو أظهرت نفسها بمظهر الناقل

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

[2] زليخة حيمر، **العقد السياحي مرجع سبق ذكره**، ص114.

[3] المادة 04 من القانون رقم 99 –06 السابق ذكره.

من خلال توفيرها للوسائل والأدوات المهمة للعملاء أثناء الرحلة، تعتبر وكالة سياحة وسفر في مثل هذه الحالات كما لو كانت شركة نقل.[1]

وعليه نرى أنه في حالة ما اذا كانت الوكالة السياحية هي مالكة وسيلة النقل ولها حق الاشراف الرقابة على سائقها، أو أنها كانت مستأجرة لوسيلة النقل وقامت بتسييرها فانها حمل صفة الناقل ففي الحالتين نكون أمام عقد النقل بالتالي تطبق أحكامه.

ويبدو أن هذا التكييف يفتقر الى الدقة فصحيح أن النقل هو جزء هام من الفعل السياحي الا أنه وسيلة فقط الغاية منها الترفيه والترويح عن النفس، وهذا ما لا يتحقق في مجرد التنقل فقط، فضلا عن أن أنشطة الوكالات السياحية متنوعة النقل جزء منها وبه تتحقق باقي الأنشطة.

2. تكييف العقد السياحي كعقد بيع (بيع خدمات سياحية جاهزة).

بالرجوع الى القانون المدني الجزائري في مادته 351 والتي تنص على أنه: "عقد البيع بأنه عقد يلتزم بمقتضاه البائع أن ينقل للمشتري ملكية شيء أو حقا ماليا آخر في مقابل ثمن نقدي". [2]

وقد أشار المشرع الجزائري إلى جعل من وكالة السياحة والأسفار بائعا للرحلة السياحية من خلال المادة الثالثة من القانون 99-06 المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار التي تنص على أن: " وكالة السياحة والأسفار كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطها سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها." [3]

ولكن ما يعاب على هذا الاتجاه، هو عدم انطباق التعريف القانوني لعقد البيع على عقد السياحة والأسفار، فعقد البيع عقد ناقل للملكية، ولا نجد في عقد السياحة والأسفار أي نقل للملكية.

3. تكييف العقد السياحي كعقد مقاولة سياحية (انجاز عمل):

جاء تعريف المقاولة في المادة 549 من التقنين المدني الجزائري حيث نص على أنها:

" عقد يتعهد بمقتضاه أحد المتعاقدين أن يصنع شيئا أو أن يؤذي عملا مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الأخر."[4]

---

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

[2] المادة 03 من الأمر 75 / 58 المتضمن القانون المدني الجزائري.

[3] المادة 03 من القانون99-06 السابق ذكره.

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

يتشابه عقد المقاولة مع عقد الوكالة السياحية في كلاهما عقد يرد على العمل حيث يؤدي المقاول أو الوكيل العمل لصالح الغير ويختلفان في كون محل الوكالة تصرفا قانونيا تقوم فيه بعدة عمليات قانونية ومادية في حين محل العمل الذي يقوم به المقاول هو عمل مادي.[1]

الفرع الثاني: الاتجاهات الفقهية في تكييف العقد بين التجزئة والوحدة

العقد السياحي يشتمل على تصرفات متداخلة تؤدي الى التساؤل عن الاحكام الواجب تطبيقها هل نذهب الى تجزئة هذا العقد أم الى وحدته.

أولا: مذهب تجزئة العقد (تعدد الروابط القانونية بتعدد الخدمات).

أو ما يطلق عليه بالتكييف القانوني المركب مفاده أن العقد الواحد يمكن أن يتضمن أكثر من تكييف فقد يكون عقد وكالة كما يمكن أن يكون عقد نقل، عقد مقاولة أو عقد بيع.[2]

غير أن فكرة تجزئة العقد السياحي ظلت محدودة الانتشار بسبب صعوبة تطبيقها في عدة جوانب بما في ذلك عدم إمكانية إدماج أحكام عقود متعددة في عقد واحد حيث أن لكل عقد خصائصه وأحكامه المميزة له، ومن جانب آخر عندما يتعاقد السائح مع وكالة السياحة والسفر فان هدفه هو الحصول على رحلة سياحية يتمتع من خلالها بالخدمات المقدمة في تلك الرحلة دون تحديد جزء أو أجزاء منه حيث يدفع ثمنا واحدا لهذه الرحلة دون أن يدفع أجزاء لكل مرحلة منها.[3]

في هذه الحالة نكون امام جملة من العقود فاذا ثار نزاع وجب على القاضي الرجوع الى زمن وقوع الحدث فاذا حدث نزاع اثناء النقل فان ويطبق عليه احكام المتعلقة بالتزامات الناقل، وهذا الأمر بالغ الصعوبة من حيث تحديد زمن وقوع الضرر أثناء تقديم الخدمة وفصله زمنيا عن باقي الخدمات.

ثانيا: مذهب وحدة العقد (العقد السياحي ككيان قانوني مستقل ومركب).

نقول ان مبدأ وحدة العقد يؤدي الى قوته جانبين الجانب القانوني والاقتصادي حيث يبقى العقد واحدا متماسكا، غير مقسم الى عدة عناصر، والفكرة هنا هي دمج كل التصرفات في عقد موحد يظهر فيه تصرف هو الأصل وبقية التصرفات هي فروع، بذلك يتبع الفرع الأصل حيث أن الحجوزات من تذاكر السفر، الفندق، الرحلات وغيرها من الخدمات تتجه في سبيل التزام أساسي تأمين هادئة، ممتعة وآمنة.

---

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

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

[3]– زهيرة قاسمي، حسينة شرون، **مرجع سابق**، ص571.

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

خلاصة الفصل الأول

تناول هذا الفصل دراسة شاملة لوكالات السياحة والسفر والعقود المنظمة لنشاطها، حيث استهل المبحث الأول بتحديد الهوية القانونية والفقهية لهذه الوكالات، مع التمييز الدقيق بين الأنماط التقليدية والوكالات الإلكترونية الحديثة، مستعرضاً أنواع الأنشطة التي تزاولها كالتنظيم والوساطة، بالإضافة إلى المتطلبات الإجرائية والشروط الموضوعية اللازمة لاستخراج تراخيص ممارسة المهنة وما يترتب عليها من آثار نظامية، وفي المبحث الثاني، انتقلت الدراسة إلى الجانب التعاقدي، حيث جرى تحليل ماهية العقد السياحي بصورتيه التقليدية والرقمية، مع التركيز على الخصائص الجوهرية التي تميز كل شكل، وصولاً إلى تحديد التكييف القانوني الصحيح لهذه العقود في ظل التشريعات القائمة، بما يضمن تحديد نطاق المسؤوليات والحقوق بين الوكالة والسائح.

الفصل الثاني: الآثار القانونية المترتبة عن انعقاد العقد السياحي

تمهيد الفصل الثاني:

يتمحور العقد السياحي حول منظومة متكاملة من الحقوق والالتزامات المتبادلة بين الوكالة والمسافر، حيث يترتب على إخلال الوكالة بوعودها التعاقدية قيام مسؤوليتها المدنية تجاه العميل، وينقسم هذا الفصل الموسوم بالأثار المترتبة عن ابرام وكالات السياحة والأسفار إلى مبحثين؛ يتناول الأول بيان الالتزامات التفصيلية لكل طرف، بينما يخصص الثاني لبحث طبيعة المسؤولية المدنية المترتبة على التقاعس عن التنفيذ، والتي قد تكون مسؤولية شخصية ناشئة عن تقصير الوكالة المباشر، أو مسؤولية عن فعل الغير تتعلق بأخطاء مقدمي الخدمات المتعاقد معهم كالفنادق وشركات الطيران. ويخضع تحديد نوع المسؤولية للظروف الخاصة بكل عقد، مما يستوجب صياغة بنود واضحة ودقيقة لتجنب اللبس القانوني وتحديد نطاق التعويضات المستحقة عند حدوث أي إهمال أو إخلال بالخدمات المتفق عليها.

المبحث الأول: النظام القانوني للالتزامات الناشئة عن العقد السياحي: يُعد عقد السياحة من العقود الملزمة للجانبين، حيث ينشئ التزامات متبادلة ومتقابلة يلتزم فيها كل طرف بتقديم مقابل لما يحصل عليه؛ وبناء عليه، يركز المطلب الأول على الالتزامات التي تقع على عاتق وكالة السياحة تجاه السائح، بينما يخصص المطلب الثاني لتوضيح الالتزامات المقابلة التي يلتزم بها السائح تجاه الوكالة.

المطلب الأول: الالتزامات المهنية لوكالة السياحة والأسفار: تتحمل وكالة السياحة تجاه السائح حزمة من الالتزامات التي تمتد عبر مراحل التعاقد المختلفة، حيث يتناول الفرع الأول الالتزامات السابقة على التعاقد، بينما يركز الفرع الثاني على الالتزامات العقدية التي تدخل حيز التنفيذ بعد إبرام العقد لضمان تقديم الخدمات المتفق عليها.

الفرع الأول: الالتزامات السابقة على التعاقد (مرحلة تكوين العقد): تلتزم وكالة السياحة والسفر قبل إبرام العقد مع السائح بواجبين جوهريين، يتمثل الأول في الالتزام بالإعلام قبل التعاقد عبر تزويده بكافة المعلومات الأساسية المتعلقة بالخدمات، بينما يتمثل الثاني في حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية لضمان جودة التنفيذ، وهما التزامات تهدف إلى حماية السائح وضمان سلامة إرادته قبل الارتباط النهائي بالعقد.

أولا: الالتزام بالإعلام السياحي قبل التعاقد: يعتبر الالتزام بالإعلام التزاما يسبق إبرام العقد إذا يفترض أن العقد السياحي لم يتم توقيعه بعد وفي هذه الحالة نكون في مرحلة تسبق تلاقي الإيجاب مع القبول ويقصد بها مرحلة التفاوض.[1]

وبالرجوع الى أحكام القانون 99-06 نجد أن المشرع الجزائري لم ينص صراحة على الالتزام بالإعلام إلا أنه أشار إليه وهو بصدد تعريف عقد السياحة والأسفار في المادة 14 التي نصت على أنه: "كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ."[2]

وخلافا لقانون وكالات السياحة والأسفار نجد أن المشرع الجزائري قد نظم أحكام الالتزام بالاعلام، في المادتين 17، 18 من القانون 03/09 والمتعلق بحماية المستهلك ومكافحة الغش.[3]

---

[1]– محمد ربيع فتح الباب، **الجوانب القانونية للعقد السياحة**، مجلة متخصصة في الدراسات والبحوث القانونية، جامعة القاهرة، المجلد 08، العدد3، 2020، ص1039.

[2]– المادة 14 من القانون 99-06 سابق الذكر.

[3] – القانون 03/09 والمتعلق بحماية المستهلك ومكافحة الغش، المؤرخ في 2009/02/25، الجريدة الرسمية العدد 15.

كما عرفت المادة 06 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية والإشهار الإلكتروني بأنه: "كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع سلع أو خدمات عن طريق الاتصالات الإلكتروني".[1]

وعليه تتجسد أهمية الالتزام بالإعلام قبل التعاقد في تزويد السائح بكافة المعلومات الجوهرية اللازمة لضمان رحلة آمنة، وهي البيانات التي تظهر بدايةً في "وصل الحجز" لتتحول لاحقاً إلى بنود عقدية ملزمة عند الموافقة. ويهدف هذا الالتزام بشكل أساسي إلى إعادة التوازن التعاقدي وتحقيق التكافؤ بين الوكالة (كطرف مهني) والسائح (كطرف ضعيف)، خاصة في ظل "عقود الإذعان" التي تفتقر لنصوص قانونية تحمي الطرف المذعن في مرحلة ما قبل التعاقد، مما يجعل هذه البيانات ضمانة جوهرية لسلامة رضا السائح وحريته في اتخاذ القرار.

ثانيا: الالتزام ببدل العناية في انتقاء مزودي الخدمات: ويقع هذا الالتزام على عاتق شركة السياحة حتى وإن لم ينصص العقد على ذلك لأنه التزام ينشأ عن العقد ذاته لأن شركة السياحة تمتلك الخبرة بالإضافة إلى المعلومات الفنية المتعلقة بمهمتها والتي يقصدها السائح بناء عليها حيث يعتقد أن الشركة بحكم خبرتها وتخصصها ستجنبه الكثير من المصاعب وتضمن له رحلة أمنة.[2]

تتفاوت طبيعة الالتزام بحسن اختيار مقدم الخدمة تبعاً للدور الذي تلعبه الوكالة، ففي حالة التقديم الفعلي للخدمة (مثل النقل أو الإقامة)، يُعتبر التزامها التزاماً بتحقيق نتيجة، حيث تسأل عن أي تقصير في جودة الخدمة أو معايير السلامة ولا تُعفى إلا بإثبات السبب الأجنبي، أما إذا اقتصر دورها على الوساطة لتنفيذ رغبة الزبون، فإن التزامها ينقلب إلى التزام ببذل عناية وفق القواعد العامة، حيث تلتزم فقط بالحرص والدقة في اختيار مقدم الخدمة ومراقبة أعماله دون ضمان النتيجة النهائية.

الفرع الثاني: الالتزامات العقدية لوكالة السياحة والأسفار: تمتد التزامات وكالة السياحة إلى ما بعد إبرام العقد لضمان التنفيذ الفعلي لبرنامج الرحلة، حيث تلتزم بالإعلام بعد التعاقد لإبقاء السائح على علم بأي مستجدات، وضمان سلامة السائح كالتزام جوهري طوال فترة الرحلة، بالإضافة إلى مراقبة مقدمي الخدمات (كالفنادق ووسائل النقل) للتأكد من مطابقة أدائهم للمواصفات المتفق عليها.

---

[1] **القانون رقم 18-**05 المؤرخ في 24شعبان عان 1439الموافق ل 10مايو 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية، عدد28 سنة2018.

[2] زينة غانم العبيدي، سارة احمد حمد العبيدي، **عقد السياحة الالكتروني** -دراسة تحليلية مقارنة-، مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية، العدد07، العراق، 2009، ص 235.

أولا: الالتزام المستمر بالإعلام والإرشاد السياحي: يمكن القول ان هذا الالتزام بالإعلام وهو واجب قانوني يفرض على وكالة السياحة اعلام السائح وتزويده بكل المعلومات والبيانات الضرورية التي تساعده على اتخاذ قرار سليم عند التعاقد أو تضمن له تنفيذا آمنا للرحلة، مع ضرورة تنبيهه وتحذيره من أي مخاطر أو عقبات قد تواجهه، وذلك بهدف سد فجوة نقص الخبرة لدى السائح وحماية رضاه من أي تضليل.

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

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

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

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

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

ثانيا: الالتزام بضمان سلامة السائح (الالتزام بالأمن): يعرف الالتزام بالسلامة بأنه سيطرة المدين على الأشخاص وعلى الأشياء التي تثير الضرر الجسدي. [3]

وعليه تنص المادة 21 من نفس القانون على أن " تكون الوكالة المسؤولة عن كل ضرر يتعرض له يرى بعض الفقه ان الالتزام بضمان السلامة يقع بين متعاقدين أحدهما محترف متخصص في مجاله كوكالة السياحة والسفر، والأخر متلقي المنتوج أو الخدمة وهو السائح، بضمان ما يهدد هذا الأخير من مخاطر الأضرار الجسدية الناشئة عن تنفيذ هذا العقد.[4]

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

---

[1] زليخة حيمر، **الالتزام بالإعلام في مجال خدمات السياحة والأسفار**، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 08، العدد 01، 2020، ص249.

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

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

[4] – صليحة قاسم وزهرة أوزنجة، **مرجع سابق**، ص 32.

اجمالا يمكننا القول ان ضمان السلامة في العقود السياحية هو التزام الوكالة بصفتها الطرف المهني المتخصص بالحفاظ على السلامة الجسدية للسائح طوال فترة الرحلة، وذلك عبر اتخاذ كافة التدابير الوقائية لمنع وقوع الحوادث. ويترتب على هذا الالتزام مسؤولية الوكالة عن تعويض السائح عن أي ضرر جسدي يلحق به، حيث تُسأل الوكالة عن الإخلال بهذا الواجب في حال وقوع إصابات ناتجة عن إهمالها أو تقصيرها في توفير بيئة سياحية آمنة.

ثالثا: الالتزام بمتابعة ومراقبة جودة أداء مقدمي الخدمات: هناك فرق بين الالتزام في اختيار مقدمي الخدمة وبين الالتزام برقابتهم، حيث يقع هذا الأخير خلال تنفيذ المراحل المختلفة للرحلة باعتباره أوسع نطاقا وأهم، في حين يكون أقل قبل ابرا العقد.[1]

يتعدى دور وكالة السياحة مجرد الاختيار الأولي لمقدمي الخدمات ليشمل المراقبة والمتابعة الميدانية المستمرة أثناء التنفيذ؛ وذلك لضمان مطابقة الخدمات لمعايير الجودة المتفق عليها وتحقيق رضا السائح. ويمنح هذا الالتزام الوكالة حق التدخل المباشر لتصحيح أي انحراف في الأداء، مما يضمن الوفاء بالوعود التعاقدية وتقديم تجربة سياحية متكاملة وآمنة.

والحقيقة ان المشرع الجزائري لم ينص صراحة عن هذا الالتزام لكنه يستشف من نص المادة 21 من القانون 99-06، بمعنى أن الالتزام بمتابعة ومراقبة مقدمي الخدمات مفترض بمقتضى العقد السياحي وذلك لضمان عدم تسببهم في إلحاق أي ضرر بالزبائن.

المطلب الثاني: الالتزامات القانونية الملقاة على عاتق السائح: يعكس عقد السياحة طبيعة العقود الملزمة للجانبين، حيث يقابل التزامات الوكالة المهنية حزمة من الالتزامات التي تقع على عاتق السائح لضمان إتمام الرحلة بنجاح. ويتمثل الالتزام الجوهري للسائح في دفع الثمن أو الأتعاب المتفق عليها (الفرع الأول)، بالإضافة إلى الالتزام باحترام تعليمات الوكالة (الفرع الثاني)، والتي تشمل التقيد بالبرنامج الزمني، وتقديم معلومات صحيحة، والتعامل اللائق مع مقدمي الخدمات. ويعد تنفيذ السائح لهذه الواجبات شرطاً أساسياً لتمكين الوكالة من أداء دورها وتحقيق التوازن التعاقدي بين الطرفين.

الفرع الأول: الالتزام المالي (سداد المقابل النقدي للرحلة)

تنص المادة 15 من القانون رقم 99-06 على انه: "تكون الخدمات المقدمة بمقابل من طرف الوكالة محل العقد "[2]

[1] – سميحة بشينة، **مرجع سابق**، ص 245.

[2] المادة 15من القانون99 -06 السابق ذكره

تتمحور الالتزامات المالية في عقد السياحة حول دفع الثمن كمحل أساسي للعقد، حيث تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها (كالحجز والنقل والتنظيم) مقابل مبلغ مالي يدفعه السائح الى الوكالة التي تهدف لتحقيق الربح، ويتميز هذا السعر بالقوة الملزمة، إذ لا يجوز تعديله أو مراجعته بعد الاتفاق عليه إلا إذا تضمن العقد بنودا صريحة تسمح بذلك، وهو ما أكدته المادة 17 من القانون 99-06 التي منعت مراجعة السعر إلا بموجب نص عقدي مسبق، وذلك لضمان الاستقرار المالي للعقد وحماية السائح من التغييرات المفاجئة في التكاليف.

الفرع الثاني: الالتزام بإحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار

أولا: الالتزام بإحترام برنامج الرحلة[1]

الالتزام بضمان تنفيذ الرحلة السياحية له ثلاث جوانب، يتعلق شقها الأول بالمكان والثاني بالزمان أما الشق الثالث فيتعلق بالراحة.[2]

وعليه نرى أن عقد السياحة يفرض على السائح الالتزام بالبرنامج المتفق عليه والمواعيد المحددة للحضور والمغادرة، سواء كان البرنامج مقترحاً من الوكالة أو بناءً على رغبة العميل. وبما أن عقد السياحة عقد زمني محدد المدة، فإنه ينتهي بانتهاء مدته ما لم يتم الاتفاق على تمديده بشروط صريحة. كما يقع على عاتق السائح التزام جوهري يتمثل في تقديم المعلومات الضرورية للوكالة، لتمكينها من تنظيم الرحلة بكفاءة وتجنب أي عوائق قد تؤثر على تنفيذ العقد، وهو ما يعزز مبدأ التعاون بين الطرفين لضمان نجاح التجربة السياحية.
ثانيا: الالتزام بمراعاة النظام العام والآداب العامة (البعد السلوكي للسائح): يلتزم السائح بضرورة احترام النظام العام والآداب العامة في الدولة المضيفة من خلال الامتثال لقوانينها المحلية ومراعاة قيمها الثقافية والاجتماعية. ويشمل هذا الالتزام تجنب السلوكيات المسيئة، والحفاظ على النظافة العامة، والتعامل اللائق مع المجتمع المحلي، مما يساهم في تعزيز التفاهم الثقافي. وقد وضعت الدول قوانين خاصة بالأجانب لضمان حمايتهم وتنظيم تواجدهم، بما يضمن تحقيق التوازن بين حقوق السائح كزائر وواجباته تجاه استقرار وسلامة الدولة المستضيفة.

المبحث الثاني: أحكام المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار

تنشأ المسؤولية المدنية لوكالة السياحة كأثر قانوني مباشر عن خرق التزاماتها التعاقدية، مما يمنح السائح الحق في التعويض عن الأضرار المادية أو الجسدية (كالإصابات أو الوفاة) والأضرار المتعلقة بالخدمات (كفقدان الأمتعة أو تعديل الرحلة). وتتخذ هذه المسؤولية صورتين؛ مسؤولية شخصية عن أخطاء الوكالة

---

[1] راجع محمد ربيع فتح الباب، **الجوانب القانونية لعقد السياحة –دراسة تحليلية مقارنة بين القانون المصري والقانون الفرنسي**، المجلة القانونية –مجلة متخصصة في الدراسات والبحوث القانونية–، المجلد 8، العدد3، 2020، ص1059، ص1060.

[2] – صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 236.

المباشرة، ومسؤولية عن فعل الغير تشمل أعمال مقدمي الخدمات الموكلين من طرفها كالناقلين والفنادق، حيث تُسأل الوكالة عن تقصيرهم في تنفيذ الالتزامات العقدية لضمان حماية السائح وجبر الضرر الذي قد يلحق به.

المطلب الأول: نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار: يركز هذا المطلب على تقسيم المسؤولية المدنية لوكالة السياحة إلى مستويين؛ يتناول الفرع الأول مسؤولية الوكالة عن خطئها الشخصي المباشر الناتج عن تقصيرها في أداء مهامها، بينما يخصص الفرع الثاني لبحث مسؤوليتها عن فعل الغير، والتي تترتب على أخطاء مقدمي الخدمات المتعاقد معهم لتنفيذ البرنامج السياحي.

الفرع الأول: المسؤولية عن الأفعال الشخصية للوكالة السياحية: تتنوع أحكام المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة تبعاً لطبيعة الضرر اللاحق بالسائح، فهي تشمل الأضرار الجسدية الناتجة عن حوادث وسائل النقل أو الإقامة الفندقية، والأضرار المادية المتمثلة في ضياع الأمتعة أو تلف الأموال. كما تمتد هذه المسؤولية لتغطي الأضرار المعنوية والمادية الناجمة عن سوء تنظيم الرحلة أو إجراء تعديلات غير متفق عليها في البرنامج السياحي، مما يفرض على الوكالة تعويض السائح عن كافة الآثار السلبية التي مست سلامته أو ملكيته أو استمتاعه بالرحلة.

أولا: المسؤولية الناشئة عن الإضرار بالسلامة الجسدية للسائح: يراد بالضرر الجسدي ذلك الأذى الذي قد يصيب السائح في جسده، مما يسبب له أضرارا مادية، ومثال ذلك المبالغ المالية التي تصرف في العلاج أو تعطله عن الكسب في حالة تغيبه عن العمل، إضافة لذلك الأضرار المعنوية مثل الألم الذي يشعر به أثناء فترة العلاج بسبب الجرح أو الإصابة، كما قد تكون هناك أمراض نفسية.... وللسائح كامل الحق في رفع دعوى تعويض على كل من وكالة السياحة والسفر أو من استعانت بهم لتنفيذ التزماتها كالناقل، أو الفندقي، أو المرشد السياحي... وغيرهم.[1]

بالعودة الى أحكام المادة 21 من القانون 99-06 التي نصت على: " أن وكالة السياحة والأسفار مسؤولا عقديا عن كل ضرر يلحق بالسائح سواء تسبب فيه شخصيا أو تسبب فيه من عهدت إليهم تنفيذ التزاماتها[2].

الخلاصة هي أنه إذا ثبت أن وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن الضرر الناتج عن خطأ معين في الحالات التي يشترط فيها الخطأ، فإنها تكون ملزمة بتعويض السائح المتضرر بشكل كامل عن الأضرار التي تعرض

[1] – – بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 281، 282

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

لها، بما في ذلك الخسائر المادية والمعنوية، والتكاليف الطبية، والمبالغ التي فاتته من الربح بسبب الإصابة. وتقدير هذا التعويض يتوقف على سلطة قاضي الموضوع الذي يحمل صلاحية تقديرية في هذا الشأن.[1]

تتحمل وكالة السياحة مسؤولية شخصية كاملة بمجرد وقوع ضرر للسائح ناتج عن إخلالها بمعايير الجودة والسلامة المتفق عليها، مما يلزمها بتقديم التعويض العادل. وتتجلى هذه المسؤولية بوضوح في حالات الخطأ في الاختيار أو الرقابة، كما هو الحال عند اختيار وسيلة نقل متهالكة أو سائق غير كفء، أو التقاعس عن متابعة القوانين المنظمة؛ فإذا أدى هذا التقصير إلى وقوع حادث نتج عنه إصابة أو وفاة، تصبح الوكالة المسؤولة قانوناً عن جبر الضرر لكونها الطرف المهني الملزم بضمان أمان الرحلة.

ثانيا: المسؤولية عن الأضرار المالية: يتمحور الضرر المالي للسائح حول فقدان أو تلف أمتعته، وتتحدد مسؤولية التعويض بناءً على حيازتها، فإذا عهد السائح بأمتعته للوكالة، تتحمل الأخيرة المسؤولية الكاملة وتلتزم بتعويضه عن قيمتها التامة، أما إذا احتفظ السائح بأمتعته دون تسليمها، فإنه يتحمل تبعات ضياعها أو تلفها بنفسه، ولا تُلزم الوكالة قانوناً بأي تعويض في هذه الحالة، مما يبرز أهمية تحديد المسؤوليات بناءً على ظروف كل واقعة.

1. الأمتعة المودعة لدى الوكالة: تعتبر خدمة نقل الأمتعة جزءاً أصيلاً من حزمة "الرحلة الشاملة" التي تنظمها وكالات السياحة، حيث يُدفع مقابلها ضمن التكلفة الإجمالية للرحلة. وبموجب هذا الالتزام، تتولى الوكالة مسؤولية إيصال الأمتعة حتى غرف الفنادق، مما يجعلها مسؤولة قانوناً عن أي تلف أو فقدان يلحق بها أثناء النقل، وتُلزم بتقديم التعويضات المناسبة للسائح وفقاً لبنود العقد والقوانين المنظمة للنشاط السياحي.

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

2. حدود المسؤولية عن الأمتعة غير المعهود بها لدة الوكالة ويمكن أن تأخذ حالتين:

---

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

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

الحالة الأولى: فقدان الأمتعة أو تلفها أثناء النقل: "تجدر الإشارة إلى أن السائح هو المسؤول عن الأمتعة (مثل النقود وحقائب اليد والممتلكات الشخصية) التي يحملها أثناء النقل، ولكن الحد يجب ألا يتجاوز المبلغ المسموح به الذي نشره الناقل على تذكرة النقل وعند التوقيع العقد، لا يمكن للسياح تحميل منظمي الرحلات السياحية أو شركات النقل المسؤولية عن الخسائر أو الأضرار التي لحقت بهم".[1]

أما الحالة الثانية: فقدان الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة فالفندق: إذا قام السائح بإيداع أمتعته وحقائبه في الفندق محل إقامته سواء بصفة شخصية أو عن طريق الوكالة السياحية، يعتبر ذلك تسليمًا لهذه الأمتعة كوديعة فندقية وفقاً للتشريعات المعمول بها، حيث يتحمل أصحاب الفنادق والمشرفين عليها مسؤولية اشد بخصوص هذه الودائع على خلاف الودائع العادية. [2]

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

- ✓ أن يأخذ أصحاب الفنادق على عاتقهم حفظ هذه الأمتعة والأشياء وهم على علم مسبق بقيمتها.
- ✓ أن يفرض أصحاب الفنادق دون مسوغ أو مبرر مقبول تسلم هذه الأمتعة ووضعها في عهدتهم.
- ✓ أن يكون أصحاب الفنادق قد تسببوا في وقوع ضرر لهذه الأمتعة جراء خطا جسيم من طرفهم أو من إحدى تابعيهم. [3]

يسقط حق السائح في الحصول على التعويض في هذه الحالة إذا لم يخطر مالك الفندق مباشرة عند علمه بذلك يترتب عنه سقوط حقوقه، وتسقط بالتقادم دعوى المسافر اتجاه صاحب الفندق أو النزل بانقضاء ستة أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق أو النزل.[4]

ثالثا: المسؤولية المترتبة عن الإخلال بتنظيم وتنفيذ الرحلة: تُسأل وكالة السياحة والسفر عن الأضرار المعنوية والنفسية التي قد تصيب السائح نتيجة فشل الرحلة في تحقيق هدفها الترفيهي المنشود؛ ويحدث ذلك

---

[1] مليكة محمودي، **مرجع سابق**، ص352،351.

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

[3]– المادة 599 فقرة 3 من التقنين المدني الجزائري.

[4]– المادة 601 من التقنين المدني الجزائري.

عندما يُنفذ برنامج الرحلة بشكل معيب أو جزئي، أو عند إجراء تعديلات غير متفق عليها في مواصفات العقد وشروطه، مما يؤدي إلى عدم رضا السائح وضياع متعة الرحلة المخطط لها، وهو ما يستوجب المسؤولية القانونية للوكالة عن هذا الإخفاق في الالتزام المعنوي.

غالبا ما تقوم شركات سياحة بإدخال تعديلات على برنامج الرحلة السياحية وذلك قبل بدئها فهذه الحالة ممن واجبها إعلام السائح، ويكون له حرية اتخاذ القرار أم بالقبول أو الرفض والقيام بإلغاء الرحلة واسترداد ما دفعه، أما في حالة حدوث تعديلات فعلية أثناء الرحلة، فإن الشركة تتحمل مسؤولية دفع تكلفة الخدمات البديلة، مع حق السائح في استرداد فرق السعر إذا كانت الخدمة البديلة أرخص من الخدمة المحجوزة. ويكون للسائح الحق في رفض المطالبة بالتعويض إذا كان ذلك متاحًا.[1]

الفرع الثاني: المسؤولية العقدية عن فعل الغير: تتعدى مسؤولية وكالة السياحة أخطاءها الشخصية لتشمل المسؤولية عن الغير (كشركات النقل والفنادق) الذين تتعاقد معهم لتنفيذ الرحلة، حيث تلتزم بضمان جودة خدماتهم ومصداقيتها. وبموجب ذلك، تقع على عاتق الوكالة تبعات أي عيوب أو مشاكل تصدر عن هذه الأطراف، وتُلزم بتعويض العميل عن الأضرار الناتجة، مع ضرورة تقديم الدعم الفوري والتدخل لحل المشكلات الميدانية بما يضمن راحة السائح ورضاه:

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

1. تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير: يجب على وكالة السياحة والسفر أن تقوم بالتحقيق في أعمال مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم في تنفيذ العقد. ويظهر أهمية هذا الأمر عندما تتجاوز المسؤولية حدود الدولة، خاصة فيما يتعلق بالرحلات السياحية الشاملة حيث يمكن للسائح أن يتعرض للأضرار نتيجة لأعمال مقدمي الخدمات في البلد الأجنبي. وهذا يعرض السائح لصعوبات في اللجوء إلى القضاء، خصوصًا في حالة اختلاف النظام القضائي وعدم القدرة على اللغة، مما قد يجعله غير قادر على الحصول على التعويض المناسب.[2]

2. أساس المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والسفر عن فعل الغير: نصت المادة 178 فقرة الثانية من القانون المدني الجزائري على المسؤولية العقدية عن فعل الغير في حيث جاء فيها: "يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي، إلا ما ينشا عن غشه، أو عن خطأه

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

[2] سميحة بشينة ، **مرجع سابق**، ص305.

الجسيم، غير انه يجوز للمدين أن يشترط إعفاءه من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه،" [1]

يُستنتج من القواعد القانونية أن الأصل هو مسؤولية وكالة السياحة (المدين) عن كافة أفعال تابعيها أو الأشخاص الذين تستعين بهم لتنفيذ العقد، بما في ذلك أخطاؤهم البسيطة والجسيمة. ورغم أن المشرع قد يسمح بإدراج شروط الإعفاء من المسؤولية، إلا أن هذا الإعفاء لا يمكن أن يشمل حالات الغش أو الخطأ الجسيم؛ مما يؤكد أن المسؤولية تظل قائمة ومفترضة على الوكالة، وهو ما كرسه المشرع الجزائري في المادة 21 من القانون 06/99 لضمان حماية السائح من تقصير الجهات الوسيطة حيث تنص على انه:" تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا كل ضرر أخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجا إليه الوكالة عند انجاز الخدمات المتفق عليها." [2]

نخلص إلى أن العقود المبرمة بين الوكالة ومقدمي الخدمات تُرتب حقوقاً والتزامات مباشرة للسائح بناءً على الثقة المتبادلة، حيث لا تُسأل الوكالة عن خرق العقد إلا إذا تجاوزت حدود تفويض السائح لها. ومع ذلك، تظل الوكالة مسؤولة في حدود الخطأ الشخصي فقط عند سوء اختيارها لمقدمي الخدمات (كالفندق أو الناقل) في الحالات التي لم يحددها السائح مسبقاً، مما يوازن بين مسؤولية الوكالة وحرية اختيار السائح.

ثانيا: نطاق وضوابط إعمال المسؤولية العقدية عن فعل الغير

1. مجال مسؤولية وكالة السياحة والأسفار العقدية عن فعل الغير: وفقاً للمادة 21 من القانون 06/99، تلتزم وكالة السياحة بضمان تنفيذ برنامج الرحلة، إلا أن نطاق مسؤوليتها عن أفعال الغير (مقدمي الخدمات) يخضع لتقديرات متفاوتة، فهي تُسأل غالباً بصفتها المنظم الأساسي عن سوء الخدمات أو الأضرار التي تلحق بالسائح ومع ذلك، يربط القانون استحقاق التعويض بمدى تدخل الوكالة في التنظيم، حيث يمكنها في حالات معينة التحلل من المسؤولية كلياً أو جزئياً إذا ما التزمت بتقديم معلومات قانونية محددة أو اتخذت تدابير كافية لتأمين حقوق السائح، مما يجعل المسؤولية مرتبطة بطبيعة الدور الذي لعبته الوكالة والضمانات التي قدمتها، ونذكر هنا الحالات التالية:

الحالة الأولى: في هذه الحالة، تعمل وكالة السياحة بصفتها وكيلاً عن الزبون، حيث تتصرف باسمه ولحسابه الشخصي في إبرام العقود مع مقدمي الخدمات؛ وبناءً على هذه الصفة النيابية، تنحصر مسؤولية الوكالة في حدود تنفيذ الوكالة فقط، ولا تتحمل أي مسؤولية قانونية عن الأخطاء أو التقصير الصادر عن مقدمي الخدمات الذين يتعامل معهم الزبون عبرها، وهذا ما نصت عليه المادة 21 من القانون 06/99.

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

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

الحالة الثانية: هي حالة إذا أهملت أو قصرت وكالة السياحة والأسفار في اختيار الفندق الملائم أو الناقل أو المرشد السياحي، اعتبرت مسؤولة في مواجهة السائح المتضرر عن سوء اختيار من عهدت إليهم بتنفيذ كل أو جزء من التزاماتها الناشئة عن العقد السياحي، وذلك وفقا لقواعد المسؤولية عن الخطأ الشخصي، سواء اعتبرت وكيلا أو ناقلا أو مقاولا، لان الخطأ في اختيار مقدمي الخدمات السياحية الذي عهدت إليهم مهمة تنفيذ التزاماتها بعد خطأ شخصيا تسأل عنه طبقا لأحكام المسؤولية العقدية عن الخطأ الشخصي.[1]

الحالة الثالثة: الحالة التي بجب أن تتحمل وكالة السياحة والسفر المسؤولية عن الضرر الذي يصُاب به السائح إذا كان دورها تنظيم رحلة شاملة وقد تع رض السائح للضرر أثناء تنفيذ الخدمة. في حالة الرحلات السياحية الشاملة، تتمثل مسؤولية الوكالة في ضمان توفير جميع الخدمات المتفق عليها في العقد بجودة عالية ووفقاً للمعايير المتعارف عليها في الصناعة السياحية، إذا تعرض السائح لأي نوع من أنواع الضرر خلال تلك الرحلة، سواء بسبب إهمال في تنظيم الخدمة أو نتيجة لسوء تنفيذها من قبل مقدمي الخدمة الذين عقدت الوكالة معهم، يمكن أن تكون الوكالة مسؤولة عن هذا الضرر. تعُتبر الوكالة المسؤولة عن السلامة والراحة العامة للسائحين خلال الرحلة وعن توفير بيئة آمنة ومريحة لهم.[2]

الحالة الرابعة: اذا كان الأشخاص الذين تم تكليفهم بتنفيذ جزء من التزامات العقد السياحي يعملون لصالح وكالة السفر والسياحة، فإن الوكالة تتحمل المسؤولية عن تعويض السائح المتضرر وفقاً لقواعد المسؤولية المتبعة لأفعال التابعين. [3]

2. **شروط قيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير:** لكي تعتبر وكالة السفر والسياحة مسؤولة عن أعمال الأشخاص الآخرين الذين عهدت إليهم بأداء بعض أو كل التزاماتها، يجب توافر عدد من الشروط، وهي:

---

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

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

[3] –أحمد سعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 260.

وجود عقد سياحي صحيح مستوفي لعناصره وشروطه يربط بين وكالة السياحة والسفر والسائح حتى تنشأ المسؤولية العقدية، أما إذا كان العقد باطلاً فلا تنشأ مسؤولية عقدية بل مسؤولية تقصيرية[1]، ولو تم تنفيذ الواجبات.[2]

الأشخاص الذين عهدت لهم وكالة السياحة والسفر بتنفيذ التزامات العقدية يعَدوُّن من الغير، أما إذا كانوا تابعين للوكالة، فإنها تكون محل مسؤولية تقصيرية تنطبق عليها أحكام المسؤولية المتبوعة عن أعمال التابعين كما هو منصوص عليه في المادة 136 من قانون المدني الجزائري، وبالتالي لا يعد الغير الذي يدخل بنفسه في العلاقة القائمة بين المؤسسة السياحية والسائح دون أن تكلفه مؤسسة السياحة والأسفار بذلك فقد يكون تدخل الغير لسبب أجنبي خارجة عن الإرادة دون مسؤولية الوكيل.[3]

أن لا تكون وكالة السياحة والأسفار ممنوعة بنص القانون أو العقد أو بحكم طبيعة الالتزام من الاستعانة بالغير في تنفيذ التزامها، أي أن تتحمل الوكالة السياحية والسفر مسؤولية تنفيذ التزاماتها العقدية بنفسها وذلك لأن المدين بالتزام تعاقدي، إذا منع من إدخال غيره لتنفيذ التزاماته، وخالف هذا المنع، فإنه يعتبر مسؤولا عن خطأ شخصي وليس عن خطأ ارتكبه الغير[4].

صدور خطأ من الغير، أي أن يصدر من الغير الذي عهد اليه تنفيذ الالتزام خطأ، وهنا لا مجال للبحث عن المسؤولية المدنية، الا بتوافر أركانها وفي مقدمتها الخطأ...[5]

يُشترط لقيام مسؤولية الوكالة في هذه الحالة إثبات الرابطة السببية بين الضرر الذي لحق بالسائح والخدمة المقدمة؛ حيث يجب تقديم دليل يثبت أن مقدمي الخدمات (كالفنادق أو شركات النقل) قد تسببوا في هذا الضرر تحديداً أثناء تنفيذهم للالتزامات التي أوكلتها إليهم الوكالة أو بسبب هذا التنفيذ.

- ✓ إذا اثبت السائح أو ورثته في حالة وفاته، الضرر الذي تسبب فيه من عهدت إليه واليهم وكالة السياحة

---

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

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

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

[4] - ليلى حبشاوي ،**مرجع سابق**،ص 117.

[5] - سميحة بشينة، **مرجع سابق**، ص 316.

والأسفار مهمة تنفيذ برنامج الرحلة، ويشترط أن يكون الضرر الذي لحق بالسائح كتعرض لإصابة جسدية أو حتى تسبب بفقدان الحياة، أو ضرر لاحق بأمتعته من سرقة أو تلف أو فقدان.

المطلب الثاني: آليات دفع المسؤولية ونظام الجزاءات القانونية

تؤكد المادة 127 من القانون المدني الجزائري على مبدأ القوة القاهرة كسبب لإعفاء الوكالة (المدين) من المسؤولية إذا كان عدم تنفيذ الالتزام ناتجاً عن أسباب خارجة عن إرادتها. ومع ذلك، يضع القانون قيوداً صارمة لحماية السائح؛ حيث تُلغى أي شروط تعاقدية تهدف للتخفيف من المسؤولية في حالة وقوع أضرار جسدية، مما يعكس رغبة المشرع في توفير حماية قانونية قصوى للمستهلك في مواجهة الإصابات البدنية التي قد تقع أثناء الرحلة.[1]

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

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

الفرع الأول: الموانع القانونية لقيام مسؤولية وكالة السياحة (الإعفاء): يعد السبب الأجنبي هو الوسيلة القانونية الوحيدة لإعفاء وكالة السياحة من المسؤولية المدنية، وقد حصره المشرع في ثلاثة أنواع رئيسية :القوة القاهرة والحادث الفجائي (كالكوارث الطبيعية)، وخطأ السائح نفسه (كإهماله أو مخالفته للتعليمات)، وخطأ الغير المتمثل في مقدمي الخدمات الذين قد يتسببون في الضرر بشكل مستقل.

أولا: أثر القوة القاهرة والحادث المفاجئ في قطع الرابطة السببية: تُعرف القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ بأنه كل واقعة خارجية عن إرادة الوكالة، لا يمكن توقعها أو دفعها، وتكون هي السبب المباشر والوحيد لوقوع الضرر .وبموجب ذلك، تستطيع وكالة السياحة التحلل من مسؤوليتها القانونية إذا أثبتت أن الحادث خارجي تماماً ولا يد لها فيه؛ أما في حال عجزها عن تقديم الأدلة الكافية التي تقطع الصلة بين فعلها والضرر الناتج، فإن مسؤوليتها تظل قائمة ومفترضة أمام السائح.

[1]– المادة 127 من التقنين المدني الجزائري.

ثانيا: خطأ السائح أو الزبون المتضرر: تنتفي المسؤولية المدنية لوكالة السياحة إذا ثبت أن الضرر نتج عن سلوك متهور أو عمدي من السائح، مثل حالة الغرق الناتجة عن مخالفة إرشادات السلامة؛ حيث يعتبر القضاء في هذه الحالة أن تصرف الزبون هو السبب المباشر للضرر، مما يعفي الوكالة من التعويض لكونها قامت بواجبها في التوجيه والتحذير.

ثالثا: خطأ الغير أو مقدمي الخدمات: تستطيع وكالة السياحة دفع المسؤولية عن نفسها إذا أثبتت أن الضرر نتج عن خطأ الغير، والمقصود بالغير هنا هو الشخص الأجنبي تماماً عن العقد (ليس السائح، ولا الوكالة، ولا حتى مقدمي الخدمات المتعاقد معهم كالفنادق والمطاعم). ومن أبرز الأمثلة القضائية على ذلك إعفاء الوكالة من المسؤولية في حادث سير نُظم ضمن رحلة سياحية، بعدما ثبت أن السبب يعود لخطأ سائق شاحنة خارجي فقد السيطرة على مركبته، مما جعل الحادث خارجاً عن نطاق سيطرة الوكالة وتدبيرها.[1]

الفرع الثاني: الضوابط الإجرائية لدعوى المسؤولية ونظام العقوبات

اعتمدت الدراسة في هذا الجزء على ركنين أساسيين لمعالجة المسؤولية القانونية :أولاً، تحديد الآجال القانونية التي يجب الالتزام بها لرفع دعوى المسؤولية وضمان عدم سقوط حق السائح بالتقادم .ثانياً، حصر العقوبات القانونية التي نص عليها التشريع الجزائري (القانون 99-06) كجزاء رادع للوكالات عند مخالفة القواعد المنظمة لنشاطها، مما يضمن توازن الحقوق بين السائح والوكالة.

أولا: آجال رفع دعوى المسؤولية: ومن أجل ضمان سلامة السائح نص المشرع الجزائري على أن تكون دعوى مطالبة التعويض تنقضي لمدة خمسة عشر سنة من تاريخ وقوع الفعل الضار أو غير القانوني.[2]

فيما يتعلق بدعوى التعويض الموجهة ضد الناقل، إذا كانت مرتبطة بالدعوى العمومية، فإنها ستظل سارية

حتى ينتهي مدى الدعوى الجنائية بالتقادم. وعمومًا، تحدد مدة التقادم بحسب نوع الجريمة، فإذا كانت الجريمة جناية، فإن فترة التقادم تكون عشر سنوات، وإذا كانت جنحة، فإنها تكون ثلاث سنوات، وإذا كانت مخالفة، فإنها تكون سنتين.[3]

يخلص هذا التحليل إلى أن المسؤولية المدنية لوكالة السياحة تترتب مباشرة عند إخلالها بالتزاماتها التعاقدية وإلحاق ضرر بالسائح، حيث يكون التعويض هو الجزاء القانوني المترتب على هذا التقصير. ويمنح القانون

---

[1]– خالد بن قريش، **نظام المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، شعبة الحقوق والعلوم السياسية، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو، 2017، ص91.

[2] المادة 133 من القانون المدني الجزائري.

[3] المواد 07 و08 و09 قانون الإجراءات الجزائية.

قاضي الموضوع سلطة تقديرية واسعة في تحديد قيمة هذا التعويض بناءً على حجم الضرر، مع الإشارة إلى أن حق السائح في المطالبة يسقط بمرور فترة التقادم، وهي المدة القانونية التي تمنح الوكالة حق التخلص من التزامها بالتعويض إذا لم تُرفع الدعوى خلاله.

ثانيا: النظام الردعي للمخالفات وفق القانون 99-06 (المعدل والمتمم).

بناءً على ما سبق، يلتزم صاحب الوكالة بمباشرة نشاطه خلال 12شهراً من تاريخ صدور رخصة الاستغلال، وفقاً للقانون 99-06 والمرسوم التنفيذي 17-161. ومع ذلك، لا تمنح هذه الرخصة حرية مطلقة، بل تظل الوكالة تحت الرقابة والإشراف الدائمين؛ وفي حال ارتكاب أي تجاوزات، فإنها تواجه نظاماً مزدوجاً من العقوبات يشمل الجزاءات الإدارية (كالسحب أو التوقيف) والعقوبات الجزائية المقررة قانوناً، وهو ما يستوجب دراسة هذه العقوبات لضمان انضباط النشاط السياحي.

1) **آليات الرقابة الإدارية وإجراءات معاينة المخالفات:**

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

عبارة "مفتشي السياحة يكونوا في وضعية الخدمة لدى المصالح المركزية الإدارية المكلفة بالسياحة وكذا المصالح غير المركزية والمؤسسات التابعة لها" هي جملة قانونية أو إدارية تحدد النطاق الجغرافي والإداري لعمل هؤلاء الموظفين.

- **المصالح المركزية** :يقصد بها الوزارة (وزارة السياحة) بمديرياتها ومكاتبها الموجودة في العاصمة، حيث يساهم المفتشون في الرقابة والتخطيط على المستوى الوطني.
- **المصالح غير المركزية** :يقصد بها مديريات السياحة والصناعة التقليدية الموزعة عبر الولايات (اللامركزية الإدارية)، حيث يقوم المفتشون بالرقابة الميدانية على الفنادق والوكالات السياحية في كل ولاية.
- **المؤسسات التابعة لها** :تشمل الهيئات التي تقع تحت وصاية قطاع السياحة (مثل دواوين السياحة أو المعاهد الوطنية للفندقة والسياحة)، حيث يمكن تكليفهم بمهام تفتيشية داخل هذه المؤسسات.[2]

وهذا يوضح أن دور مفتش السياحة ليس مجرد دور "رقابي زجري" (أي البحث عن المخالفات فقط)، بل هو دور توجيهي وتطويري أيضاً.

---

[1] المادة 28 من القانون 99-06، السابق ذكره.

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

يمكن تلخيص هذه المهام في ثلاثة محاور أساسية:

- **الجانب الرقابي (التحقيقات):** التأكد من مدى التزام الفنادق والوكالات السياحية بالمعايير القانونية، جودة الخدمات، وشروط السلامة والنظافة.
- **الجانب الاستشاري (النصائح والتوجيهات):** مساعدة أصحاب المؤسسات على تحسين مستوى أدائهم وتصحيح الاختلالات، مما يساهم في رفع "تصنيف" المؤسسة وتطوير السياحة الوطنية.
- **الجانب الاستراتيجي (الدراسات والتقارير):** جمع البيانات من الميدان ورفعها للإدارة المركزية، لتعمل الأخيرة على رسم سياسات سياحية مبنية على واقع السوق واحتياجاته.[1]

بناءً على المعطيات التي ذكرتها، يظهر بوضوح التقاطع القانوني بين الرقابة الاقتصادية والتفتيش السياحي، حيث يتم تأطير عمل هؤلاء الأعوان بموجب ترسانة قانونية تضمن الشفافية والحجية القانونية، حيث يعتمد الأعوان في تدخلاتهم على قوانين الممارسات التجارية (04-02)، شروط ممارسة الأنشطة التجارية (04-08)، وقانون المنافسة (03-03).

الإجراءات الوثائقية (المادة 29): يعتبر المحضر هو الوثيقة الأساسية لإثبات المخالفة، ويشترط فيه:

- **الدقة:** سرد الوقائع والتصريحات بوضوح.
- **التوقيع:** لضمان وجاهية الإجراء (حضور المخالف).
- **الآجال:** إرسال المحضر في مدة أقصاها شهر، وهو أجل قانوني حتمي لضمان عدم بطلان الإجراءات.

هذا الربط بين القوانين الاقتصادية وقطاع السياحة يعني أن المؤسسات السياحية تخضع لرقابة مزدوجة: رقابة تقنية (من مفتشي السياحة بخصوص جودة الخدمة والتصنيف) ورقابة اقتصادية من أعوان قمع الغش والمنافسة بخصوص الأسعار، الفوترة، والنزاهة التجارية.[2]

تبعا لما سبق نقول تكتسي هذه النقطة أهمية قانونية بالغة، حيث تمنح للمحضر "قوة **ثبوتية** "خاصة تحميه من محاولات التملص الإداري.

ويمكننا الاشارة الى هذا التوضيح القانوني لهذه الحالة:

- **حجية المحضر** :رفض المخالف للتوقيع لا يلغي وجود المخالفة ولا يبطل الإجراءات، بل يُعتبر المحضر صحيحاً ومنتجاً لآثاره القانونية ما دام قد أُعد من طرف عون محلف وفي حدود اختصاصه.

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

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

- **عبء الإثبات** :القاعدة في محاضر المعاينة أنها "صادقة إلى غاية إثبات العكس". وهذا يعني أن القضاء يأخذ بما ورد في المحضر كحقيقة، وعلى المتهم (المخالف) تقديم أدلة قاطعة (شهود، وثائق، خبرة) ليدحض ما دونه المفتش.

- **الإجراء الإداري** :عادة ما يقوم العون في هذه الحالة بتدوين عبارة "رفض التوقيع "في الخانة المخصصة لذلك، وهو إجراء يكفي لإثبات أن العون عرض المحضر على المخالف وفقاً للقانون.

هذا التكريس القانوني يهدف أساساً إلى منع تعطيل عمل الإدارة وضمان عدم إفلات المخالفين من العقاب بمجرد الامتناع عن التوقيع.

ب-صور المخالفات الإدارية والجزاءات المقررة لها:

✓ **الإنذار:** حددت حالات الإنذار وفق لنص المادة 31 لقد لخصت بدقة آلية توقيع العقوبات الإدارية في قطاع السياحة (تحديداً وكالات السياحة والأسفار) وفقاً للقانون 99-06.

– **عدم احترام قواعد المهنة:** وهي حالات الإخلال بآداب وأخلاقيات المهنة أو التقصير في تقديم الخدمات وفق المعايير المطلوبة.

– **الأحكام القضائية (الإخلال بالالتزامات):** هنا تتدخل الإدارة بناءً على حكم قضائي "حائز لقوة الشيء المقضي به" يثبت أن الوكالة قصرت في حق زبائنها (مثلاً: عدم توفير فندق متفق عليه، أو إلغاء رحلة بدون تعويض).

– **مخالفة المواد (24 إلى 27) من القانون 99-06** وتتعلق هذه المواد أساساً بـ:

- وجوب إبرام عقود مكتوبة مع الزبائن.
- إجبارية التأمين على المسؤولية المدنية والمهنية.
- تقديم الضمانات المالية الكافية.

يعتبر الإنذار هو الدرجة الأولى من العقوبات، وفي حال التكرار أو عدم الامتثال، قد تتدرج العقوبة لتصل إلى السحب المؤقت أو حتى السحب النهائي للرخصة.

✓ **سحب الرخصة:** لقد قمت بتفصيل دقيق للتدرج العقابي، وهو ما يبرز صرامة المشرع في حماية الاقتصاد الوطني وحقوق السياح.

يمكن استخلاص ثلاث ملاحظات جوهرية من هذه الحالات:

- **السحب المؤقت كإنذار أخير:** مدة الـ 6 أشهر هي "فرصة تصحيحية"؛ فالسحب هنا ليس هدفاً بحد ذاته، بل وسيلة لإجبار الوكيل على تسوية وضعيته (خاصة في حالة انتفاء شروط المادة 07 المتعلقة بالضمان المالي أو الكفاءة المهنية).

- **السحب النهائي المرتبط بالنظام العام:** نلاحظ أن السحب النهائي يتجاوز مجرد "التقصير السياحي" ليصل إلى جرائم خطيرة تمس هيبة الدولة ومواردها، مثل:

-مخالفة تنظيم الصرف والغش الجبائي :حماية للعملة الصعبة والخزينة.

-نهب التراث الوطني :وهنا يتحول المفتش السياحي إلى حامٍ للهوية والتاريخ والبيئة.

السحب النهائي للرخصة يترتب عليه بقوة القانون شطب الوكالة من السجل التجاري، مما يعني زوال الشخصية القانونية للنشاط السياحي تماما[1]

✓ **الغرامة المالية:** عدم اكتتاب التأمين يُخرج المخالفة من النطاق "المهني السياحي" الضيق ليدخلها في نطاق "المخالفات الاقتصادية والقانونية" العامة، وهو ما يعكس صرامة الدولة في فرض الحماية التأمينية، وهذا ما جاء في المادة 41 من القانون 99-06 فانه فضلا عن العقوبات الإدارية المنصوص عليها في المادة 33 والتي سبق التطرق لها فانه كل وكالة لم تكتتب تأمينا عن الأخطار المرتبطة بالاستغلال كما هو محدد في المادة 19 من نفس القانون تتعرض لعقوبات المنصوص عليها في قانون التأمينات.[2]

2) **الجزاءات المقررة قانونا:**

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

✓ يعاقب كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم مساعدة بسوء نية أو يشارك تحت أي شكل من الأشكال

[1] المادة 33 من القانون رقم 99-06، سابق ذكر.

[2] المادة 41 من القانون نفسه.

سواء في تنظيم أو إنجاز سفر مع وكالة سياحة وأسفار غير مرخصة أو تكون في حالة سحب مؤقت أو نهائي للرخصة كما هو منصوص عليه في المادتين 33و32 من القانون 99-06، بغرامة مالية من عشرة ألاف دينار(10.000دج) إلى خمسين ألف دينار(50.000دج) وبالحبس من شهرين(2) إلى ستة (6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين، وتضاعف هذه الغرامة في حالة العود وتكون مدة الحبس من ستة (6) أشهر إلى سنتين (2).

- ✓ تتعرض الوكالة المخالفة لأحكام المادة 12 لغرامة مالية من خمسين ألف دينار (50.000دج) إلى مائتي ألف دينار(200.000دج)، ويتعرض صاحبها للحبس من شهرين (2) إلى ستة (6) أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.

تعاقب الوكالة من الإشهار الكاذب الخاص بالأسعار أو الخدمات بغرامة مالية من خمسين ألف دينار(50.000دج) إلى مائة ألف دينار(100.000دج)، في حالة العود تضاعف هذه الغرامة ويتعرض صاحب الوكالة أو الوكيل المخالف للحبس من شهرين (2) إلى ستة (6) أشهر أو بإحدى العقوبتين.[1]

[1]– المواد من 34 الى 45 من القانون نفسه.

خاتمة:

خلاصة الفصل الثاني

تتمثل الآثار القانونية لعقد السياحة والسفر في شبكة من الالتزامات المتبادلة التي تهدف أساساً إلى حماية السائح باعتباره الطرف الأضعف، فتبدأ هذه الحماية بمرحلة ما قبل التعاقد عبر "الحق في الإعلام" لضمان الشفافية ومواجهة الشروط التعسفية، وتمتد أثناء تنفيذ الرحلة لتشمل مسؤولية الوكالة عن ضمان سلامة السائح وحسن تنظيم البرنامج والرقابة الصارمة على مقدمي الخدمات. وفي المقابل، يلتزم السائح بسداد الثمن واحترام البرنامج المتفق عليه. وتتجسد قوة هذا العقد في نظام المسؤولية القانونية، حيث تُسأل الوكالة شخصياً عن أخطائها، وتُسأل عقدياً عن أخطاء الغير الذين تستعين بهم، ولا تُعفى من هذه المسؤولية إلا بإثبات "السبب الأجنبي" كالقوة القاهرة أو خطأ السائح نفسه، وصولاً إلى الحق في تحريك الدعوى القضائية وتوقيع العقوبات التنظيمية عند الإخلال بهذه الواجبات.

خاتمة

خاتمة:

خاتمة:

نظم المشرع الجزائري نشاط وكالات السياحة والأسفار بموجب القانون رقم 99-06 والمرسوم التنفيذي رقم 17-161، حيث وضع إطاراً قانونياً يحدد مفهوم النشاط ودور الوكيل السياحي، مع اشتراط الحصول على رخصة استغلال تخضع لمتطلبات صارمة تتعلق بمؤهلات صاحب الطلب وموقع الوكالة. ويهدف هذا التنظيم إلى ضبط السوق السياحية الوطنية وضمان تقديم خدمات عالية الجودة من خلال تحديد الآثار القانونية المترتبة على الرخصة والالتزامات المهنية التي تقع على عاتق الوكالات، مما يضمن موثوقية الخدمات وحماية حقوق المستهلك السائح.

تتحدد شروط الحصول على رخصة وكالة سياحية في الجزائر وفقاً للمرسوم التنفيذي 17-161 بضرورة توفر معايير مهنية وشخصية صارمة في طالب الرخصة؛ حيث يجب أن يكون شخصاً طبيعياً يتمتع بالجنسية الجزائرية وبالحقوق المدنية والوطنية، أو شخصاً معنوياً خاضعاً للقانون الجزائري. كما يُشترط في المدير المسؤول أن يحوز مؤهلاً جامعياً ذا صلة (مثل ليسانس في السياحة أو الفندقة) أو شهادة تقني سامي مع خبرة مهنية ميدانية، بالإضافة إلى التمتع بالأهلية القانونية وعدم وجود سوابق قضائية تمنع ممارسة هذا النشاط، علاوة على ضرورة توفير مقر مخصص حصراً للنشاط السياحي يتناسب مع المعايير الجمالية والوظيفية المطلوبة لضمان جودة الخدمة.

النتائج التي توصلت إليها من خلال دراستك، في شكل نقاط:

- تُصنف وكالات السياحة والأسفار ضمن الأعمال التجارية بحسب الشكل، مما يخضعها لقواعد القانون التجاري الجزائري.
- يقوم عقد السياحة والأسفار على علاقة تعاقدية بين طرفين أساسيين هما "وكالة السياحة" بصفتها مقدم الخدمة، و"السائح" بصفته المستهلك والمستفيد.
- يُعد عقد السياحة والأسفار من العقود المسماة التي أفرد لها المشرع نصوصاً خاصة ضمن القانون 99-06، محددًا بذلك تعريفه وخصائصه القانونية بدقة.
- يتغير التكييف القانوني للعقد بناءً على طبيعة الخدمة المقدمة، فهو عقد وكالة إذا اقتصر دور الوكالة على الوساطة، وعقد نقل إذا تولت الوكالة تأمين الانتقال بوسائلها الخاصة، وعقد مقاولة عند تنظيم رحلات شاملة تتضمن الإقامة والنقل والخدمات الملحقة.
- رغم تشابه العقدين التقليدي والإلكتروني في الخصائص العامة، إلا أن العقد الإلكتروني ينفرد بكونه عقداً دولياً بطبيعته، ويبرم عن بُعد عبر الوسائط التقنية دون تواجد مادي، كما يقترن بـ "حق العدول "الذي يمنح السائح مرونة إضافية.

خاتمة:

– باعتباره عقداً ملزماً لجانبين، تلتزم الوكالة بـ الإعلام، ضمان السلامة، وحسن اختيار الرقابة على مقدمي الخدمات؛ وفي المقابل يلتزم السائح بـ دفع الثمن، احترام برنامج الرحلة، والالتزام بالآداب العامة لضمان سلامته وسلامة الآخرين

– تلتزم وكالة السياحة والأسفار بالتعويض عن كافة الأضرار الجسدية أو المادية التي تلحق بالسائح نتيجة تقصيرها أو إهمالها في تنفيذ التزاماتها التعاقدية.

– تُسأل الوكالة عن الأخطاء الصادرة من الجهات التي استعانت بها لتنفيذ العقد (مثل الفنادق أو شركات النقل)، مع احتفاظ السائح بحقه في الرجوع على المتسبب المباشر بالخطأ عبر دعوى المسؤولية التقصيرية.

– يترتب على مخالفة القوانين والتشريعات المنظمة (خاصة القانون 99–06) تعرض الوكالة لعقوبات إدارية وجزاءات قانونية تتناسب مع طبيعة وحجم المخالفة المرتكبة.

– يساهم التنظيم السليم للعقد السياحي في تطوير قطاع السياحة في الجزائر وجذب الاستثمارات، من خلال خلق بيئة قانونية واضحة تضمن معرفة السائح بحقوقه والتزاماته والمسؤوليات المترتبة على أطراف العقد.

بناءً على النتائج التي توصلت إليها دراستنا، تتبلور الرؤية المستقبلية لضبط هذا النشاط في الجزائر من خلال الاقتراحات التالية:

- ✓ تنظيم وأخلقة عمل وكالة السياحة والأسفار وهذا بوضع الأطر القانونية الإلزامية وتطبيق مبادئ ميثاق الأخلاقيات المهنية لضمان حقوق الزبائن وتطوير القطاع السياحي.
- ✓ تحيين المرسوم التنفيذي الأساسي الذي ينظم مهنة المرشد السياحي (أو الدليل في السياحة) في الجزائر هو المرسوم التنفيذي رقم 06–224 (المؤرخ في 21 يونيو 2006)، والذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك بما يواكب تطور قطاع السياحة.
- ✓ دعوة المشرع الجزائري لاتخاذ إجراءات قانونية أكثر صرامة تجاه وكالات السياحة والأسفار، مع تعزيز التزاماتها المهنية لضمان التوازن العقدي، بصفتها الطرف الأقوى اقتصادياً وفنياً في العلاقة مع السائح.
- ✓ المقترح بضرورة تحديث القانون رقم 99–06 المؤرخ في 4 أفريل 1999 ليتماشى مع التطورات الراهنة في سوق السياحة والرقمنة، وسد الثغرات القانونية التي كشفت عنها الممارسة الميدانية .
- ✓ وجوب منح السائح ضمانات قانونية وإجرائية إضافية، سواء في مرحلة إبرام العقد أو أثناء تنفيذه، لضمان حمايته من أي إخلال محتمل بالخدمات المتفق عليها.
- ✓ وضع إطار قانوني متكامل يجمع بين حماية السائح في العقود التقليدية والإلكترونية، مع النص صراحة على جواز الاتفاق على "تشديد مسؤولية الوكالة" حتى في حالات السبب الأجنبي، لرفع سقف الأمان للمستهلك السائح

خاتمة:

- ✓ ضرورة إخضاع وكالات السياحة والأسفار لرقابة صارمة ومستمرة من قبل الجهات الوصية (وزارة السياحة)، مع تفعيل آليات الرصد والمتابعة الدورية لضمان الالتزام الفعلي بالقوانين المنظمة للنشاط.
- ✓ إنشاء آليات فعالة وسريعة لتسوية المنازعات السياحية، والتشجيع على اعتماد الوساطة والتحكيم السياحي لتجنب بطء الإجراءات القضائية وضمان استرداد السائح لحقوقه بسرعة.
- ✓ تعزيز التوعية بحقوق السائح وواجباته من خلال حملات إعلامية وبرامج توعية مكثفة، لتمكين المستهلك من اتخاذ قرارات مستنيرة وحمايته من التضليل أو الاحتيال.
- ✓ تشجيع الاستثمار في القطاع عبر تقديم حوافز ضريبية وتسهيلات إدارية للوكالات التي تلتزم بمعايير الجودة العالمية وخدمة العملاء، مما يرفع من تنافسية السوق الجزائرية.
- ✓ ضرورة عصرنة البنية التحتية السياحية (فنادق، مطارات، مواقع أثرية) وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتنويع المنتجات السياحية وجعلها أكثر جذباً.
- ✓ تحسين صورة السياحة الجزائرية في الخارج من خلال حضور أقوى في المحافل الدولية والترويج للمعالم الثقافية والطبيعية بأساليب تسويقية حديثة.
- ✓ – أدى الشكل المستحدث للوكالات السياحية إلى دعم القطاعين السياحي والاقتصادي عبر رقمنة الخدمات والعقود، مما وفر الجهد والوقت للسياح في حجز الرحلات والتذاكر وطلب التأشيرات إلكترونياً دون عناء التنقل.

إن تجسيد هذه التوصيات وتطوير المنظومة القانونية لعقد السياحة والسفر سيؤدي حتماً إلى تحويل القطاع السياحي إلى قاطرة حقيقية للتنمية الاقتصادية في الجزائر خارج قطاع المحروقات؛ فالتنظيم المحكم لا يقتصر أثره على الجانب القانوني فحسب، بل يمتد ليشمل بناء جسور الثقة مع السياح المحليين والأجانب عبر توفير بيئة تعاقدية آمنة تضمن حقوقهم، مما يساهم في زيادة تدفقات العملة الصعبة وخلق فرص عمل جديدة في المهن المرتبطة بالفندقة والنقل والصناعات التقليدية. وفي نهاية المطاف، فإن عصرنة التشريعات وحماية السائح سيعززان من تنافسية الوجهة الجزائرية دولياً، مما يضمن استدامة النمو الاقتصادي ويرفع من مساهمة هذا القطاع الحيوي في الناتج المحلي الإجمالي وفق رؤية استراتيجية شاملة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع المعتمد عليها:

أولا: الكتب

1- أحمد عبد الفضيل محمد، **وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية**، مكتبة الجلاء، المنصورة، مصر.

2- مصطفى يوسف كافي، جلال بدر خضرة، **إدارة الأعمال السياحية، الطبعة الأولى**، دار ألف للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017.

3- سمير خليل شمطو، **إدارة وكالات السياحة والسفر**، الطبعة الأولى، بغداد، 2017

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

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

6- مصطفى أحمد أبو عمرو، **الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك**، دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دون طبعة، دار الجامعة الجديدة.

7- سوزان علي حسن، **التشريعات السياحية والفندقية**، دار الجامعة الجديدة، مصر، ،2001.

8-

ثانيا: الأطروحات والمذكرات الجامعية

أ - أطروحات الدكتوراه

1- سميحة بشيئة، **عقد السياحة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم القانون، شعبة القانون الخاص، عقود مدنية، جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2018-2019

2- مباركة حنان كركوري، **عقود السياحة والأسفار**، أطروحة مقدمة الإستكمال متطلبات الدكتوراه الطور الثالث الميدان حقوق والعلوم السياسية شعبة الحقوق، تخصص قانون أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الموسم الجامعي 2019-2020

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

قائمة المراجع

4- زليخة حيمر، **العقد السياحي – دراسة مقارنة** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم جامعة 08 ماي 1945 – قالمة ، التخصص قانون خاص السنة الجامعية 2021-2022.

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

6- ميساء داود أسبر، **تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية (دراسة حالة في المنطقة الساحلية السورية)**، أطروحة دكتوراه في الإقتصاد والتخطيط، جامعة تشرين، سوريا، ،2014

7- فيصل حسن فلاح العمري، **المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر عن أعمالها تجاه السائح في التشريع الأردني – دراسة مقارنة** ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، كلية الدراسات القانونية العليا، الأردن، السنة الجامعية 2004.

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

ب مذكرات الماجستير

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

2- محمد بن حمار، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، جامعة الجزائر، كلية الحقوق السنة الدراسية 2015-2016.

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

4- وسيلة بن جدو، **مسؤولية وكالات السياحة والأسفار**، مذكرة من أجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق، فرع العقود والمسؤولية، جامعة الجزائر 01، كلية الحقوق بن عكنون السنة الجامعية 2012 .2013

قائمة المراجع

5- ليلى حبشاوي، **الاستثمار في السياحة كنشاط مقنن دراسة وكالات السياحة والأسفار**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع قانون أعمال، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق بن عكنون السنة 2010-2011.

6- محمد بلقاسم بوصري، **النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار**، مذكرة من اجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق، فرع العقود والمسؤولية، جامعة الجزائر -بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2009-2010.

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

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

ثالثا: المقالات والمداخلات

1- أحمد سعيد الزقرد، **الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة**، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، الكويت، العدد الأول سنة 1998.

2- أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، **دور وكالة السياحة والأسفار في تشجيع السياحة الداخلية – دراسة حالة. وكالة النجاح للسياحة والأسفار بولاية الشلف**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي الجزائر، المجلد 08، العدد 03، 2019.

3- هيام سالم زيدان أحمد، **الآثار الإقتصادية لتنمية السياحة العلاجية في مصر**، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة الأزهر، العدد،19 ،2018.

4- المختار المجيدري، **الحماية القانونية للسائح المغربي في النطاق التقليدي و الالكتروني (دراسة مقارنة)**، مجلة جامعة الشارقة، مركز رأي للدراسات والأبحاث المغربية المجلد 11، العدد 02، 2019.

5- باسم شهاب نوال بن موسى، **الطبيعة القانونية للعقد السياحي**، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 07، العدد 01، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2021.

6- خديجة عبد اللاوي، **المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري**، مجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد 03، 2015.

قائمة المراجع

7- زهيرة قاسمي، حسينة شرون، **التكوين القانوني للعقد السياحي وفق للتشريع الجزائري**، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، المجلد 10، العدد 01، سنة 2023.

8- زليخة حيمر، **الالتزام بالإعلام في مجال خدمات السياحة و الأسفار**، مجلة القانون و المجتمع، المجلد 08، العدد 01، سنة 2020.

9- يمينة بليمان، **عقود الإذعان وحماية المستهلك**، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 30، العدد 02، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، الجزائر، ديسمبر 2019.

10- زينب رزاق حسين، **التزام صاحب الفندق بالإقامة الهادئة**، مقال منشور في مجلة رسالة الحقوق، صادر عن كلية القانون، جامعة كربلاء، العراق، السنة الخامسة، العدد 05، سنة 2013.

11- عادل أمين مهمل، **واقع وكالات السياحة والأسفار في الجزائر ودورها في التنشيط السياحي (دراسة حالة)** مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية لونيسي علي، البليدة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 2019.

12- مباركة حنان كركوري، **المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، دفاتير السياسة والقانون**، جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة، العدد 17، 2017.

13- مصطفى زواقي، **النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة تمنراست، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2019.

14- ملاك بنت محمد السديس، **عقود الإذعان في الفقه الإسلامي**، مجلة كلية دار العلوم، العدد 143، سنة 2022.

15- ناريمان عبد الرحمان، **اثر جائحة كورونا covid 19-على وكالات السياحة والأسفار OTA**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية(ABPR) ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، المجلد 11، العدد 01 ، سنة 2022.

16- هارون أوروان، **التحديات القانونية لصناعة السياحة في العصر الرقمي**، المجلة الدولية للقانون، دار نشر جامعة قطر، عدد خاص، سنة 2019.

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

قائمة المراجع

18- وهيبة بن ناصر، **نشأة وكالات السياحة والأسفار كآلية لحماية البيئة**، مجلة الحوث والدراسات القانونية والسياسية، لعدد،12 جامعة البليدة، الجزائر.

19- كنزة خيمش، نادية مليانة، **التحديات التنظيمية للذكاء الاصطناعي في رقمنة الوكالات السياحية**، مجلة دراسات إنسانية وإجتماعية، جامعة وهران 02، المجلد 12 طبعة 02، 2021.

رابعا: المواقع الالكترونية

1- موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية بوابة وكالات السياحة والأسفار https://www.mta.gov.com، تاريخ الاطلاع 11-04-2026، ساعة 21:45

2- إبراهيم خليل، **التزامات وكالات السياحة والسفر ومسؤوليتها في مواجهة العملاء طبقا للقانون الجزائري**، مقال منشور في مكتب الاستشارات القانونية وأعمال المحاماة الالكترونية، ، صادر في الموقع الالكتروني: http://kenanaonlin.com/users/ibrahimkhalil/aboutus ، تاريخ الاطلاع 11-04-2026، ساعة 20:55

3- إتفاقية بروكسل المؤرخة في 23 أفريل 1970، المتعلقة بعقد الرحلة، منشورة على الموقع http://www.unidroit.org/ccv-r-official-languages/ccv-r-official-fr تاريخ الاطلاع: 2026/03/07. ساعة 21:111

رابعا: النصوص القانونية الوطنية

4- **القانون رقم 99-06** المؤرخ في 04 أفريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والإسفار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 24، المؤرخة في 07 أفريل 1999.

5- **القانون رقم 99-01** المؤرخ في 19 رمضان 1419 الموافق لـ 06 يناير 1999، المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، المؤرخة في 23 رمضان 1419 الموافق ل 10 1999

6- **القانون رقم 03-01 ال**مؤرخ في 17 فبراير 2003 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر بتاريخ 19 فبراير 2003.

7- **القانون رقم 04-02** المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1425 الموافق ل 23 يونيو 2004، المحدد للقواعد العامة المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، المؤرخة في 27 يونيو 2004، المعدل والمتمم.

8- **المرسوم التنفيذي رقم 08-302** المؤرخ في 24-09-2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لسلك مفتشي السياحة، الجريدة الرسمية، العدد 56، المؤرخة في 28-09-2008

قائمة المراجع

9- **المرسوم التنفيذي رقم 10-186** المؤرخ في 14 يوليو 2010، الذي يحدد شروط وكيفية إنشاء وكالات السياحة والأسفار في إطار نشاطاتها، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 2000-48، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 44، المؤرخة في 21 يوليو 2010

10- **القانون رقم 14-05** مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، المؤرخة في 28 فبراير 2015.

11- **القانون رقم 18-05** المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 مايو 2018، المتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، المؤرخة في 16 مايو 2018

12- **الأمر رقم 75-59** المؤرخ في 26 سيبتمبر 1975، يتضمن القانون التجاري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 101، الصادر في 19 ديسمبر 1975، المعدل والمتمم بالقانون رقم 02 لسنة 2005، المؤرخ في 06 فيفري 2005، الجريدة الرسمية، العدد 11 المؤرخة في 09 فيفري 2005.

13- **المرسوم التنفيذي رقم 17-161** المؤرخ في 15 ماي 2017، الذي يحدد شروط إنشاء 7 وكالات السياحة والإسفار وكيفية إستغلالها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 30 المؤرخة في 17 ماي 2017

خامسا: الأحكام والقرارات القضائية:

1- **القرار رقم 688491** المؤرخ في 20 أكتوبر 2011، الصادر عن الغرفة المدنية، مجلة المحكمة العليا، العدد الأول سنة 2012.

سادسا: المراجع الأجنبية:

1- Terré, François, Simier, Philippe, Lequette, Yves, **Droit civil, les obligations**, édition Dalloz, 11e édition, 2013.

فهرس المحتويات

الفهرس

شكر وعرفان:

مقدمة: ..... ص2 – 6

الفصل الأول: الإطار العام لوكالات السياحة والأسفار.....ص 06

تمهيد الفصل الأول..... ص 07

المبحث الأول: المفهوم القانوني لوكالات السياحة والأسفار.....ص 08

المطلب الأول: مفهوم وكالات السياحة والأسفار.....ص 08

الفرع الأول: التحديد الاصطلاحي والتشريعي لوكالات السياحة..... ص 08

أولاً: تعريف وكالات السياحة والأسفار بالمعنى التقليدي. ..... ص 08

1. الدلالة اللغوية والاصطلاحية للوكالة السياحية. ..... ص 08
2. الرؤية الفقهية لطبيعة نشاط وكالات السياحة. .... ص 10
3. التعريف التشريعي لوكالة السياحة والأسفار (وفق القوانين الوطنية). ..... ص 10

ثانياً: تعريف وكالات السياحة والأسفار بالمعنى الحديث (الإلكترونية الرقمية). ..... ص 11

الفرع الثاني: التمييز بين وكالات السياحة والأسفار والكيانات المشابهة لها..... ص 11

أولاً: المعايير الفارقة بين الوكالات السياحية التقليدية والوكالات الافتراضية..... ص 11

ثانياً: التمايز بين وكالات السياحة والأسفار ومكاتب السياحة. ..... ص 12

ثالثاً: ضوابط التفرقة بين منظمي الرحلات ووكلاء السفر. ..... ص 12

المطلب الثاني: التصنيف القانوني لوكالات السياحة والأسفار وضوابط التأسيس والاستغلال ..... ص 13

الفرع الأول: التصنيفات المعتمدة لوكالات السياحة والأسفار..... ص 13

أولاً: المعايير الدولية لتصنيف وكالات السياحة والأسفار. ..... ص 13

ثانياً: تصنيف الوكالات السياحية في التشريع الجزائري. ..... ص 14

الفرع الثاني: النظام القانوني لترخيص استغلال وكالات السياحة والأسفار..... ص 17

أولاً: الشروط الموضوعية والشخصية لاستصدار رخصة الاستغلال..... ص 17

ثانياً: المسار الإجرائي للحصول على الاعتماد القانوني (من الإيداع إلى المنح). ..... ص 20

ثالثاً: الآثار القانونية المترتبة على اكتساب رخصة الاستغلال (الحقوق والامتيازات) ..... ص 21

الفهرس

المبحث الثاني: العقد السياحي كإطار قانوني لممارسة نشاط وكالات السياحة والأسفار..... ص 22

المطلب الأول: مفهوم عقد السياحة والأسفار وطبيعته القانونية..... ص 22

الفرع الأول: مفهوم عقد السياحة والأسفار..... ص 22

أولاً: تعريف عقد السياحة والأسفار في صورته التقليدية..... ص 22

1. التعريف المعتمد في الاتفاقيات الدولية..... ص 22
2. الاتجاهات الفقهية في تعريف العقد السياحي. ..... ص 23
3. تعريف المشرع الجزائري لعقد السياحة والأسفار. ..... ص 24

ثانياً: الخصوصية التعريفية لعقد السياحة والأسفار الإلكتروني. ..... ص 24

1. التعريف الفقهي للعقد السياحي الالكتروني. ..... ص 24
2. التعريف التشريعي للعقد السياحي الالكتروني. ..... ص 24

الفرع الثاني: خصائص عقد السياحة والسفر..... ص 25

أولاً: الخصائص العامة والخاصة للعقد السياحي التقليدي. ..... ص 25

1.الخصائص العامة. .... ص 25

2.الخصائص الخاصة. .... ص 26

ثانياً: الخصائص المستحدثة لعقد السياحة والأسفار الإلكتروني. ..... ص 28

1. البعد التكنولوجي بالإبرام عن بعد عبر الوسائط الرقمية. ..... ص 28
2. الخصوصية الحمائية (اقتران العقد بالحق في العدول) ..... ص 29

المطلب الثاني: التكييف القانوني لعقد السياحة والأسفار..... ص 29

الفرع الأول: تكييف العقد السياحي بالنظر إلى طبيعة دور الوكالة السياحية..... ص 29

أولاً: الوكالة السياحية كوسيط في تقديم الخدمة. ..... ص 29

1. تكييف العقد السياحي كعقد وكالة. ..... ص 29
2. تكييف العقد السياحي كعقد وكالة بالعمولة. ..... ص 30

ثانياً: الوكالة السياحية كمؤدٍّ فعلي للخدمات. ..... ص 30

1. تكييف العقد السياحي كعقد نقل. .....ص 31
2. تكييف العقد السياحي كعقد بيع. ..... ص 31
3. تكييف العقد السياحي كعقد مقاولة سياحية (إنجاز عمل). ..... ص 32

الفرع الثاني: الاتجاهات الفقهية في تكييف العقد (بين التجزئة والوحدة) ..... ص 32

أولاً: مذهب تجزئة العقد. ..... ص 32

الفهرس

ثانياً: مذهب وحدة العقد. ..... ص 33
خلاصة الفصل الأول..... ص 34
الفصل الثاني: الآثار القانونية المترتبة على انعقاد العقد السياحي..... ص 35
تمهيد الفصل الأول: . ..... ص 36
المبحث الأول: النظام القانوني للالتزامات الناشئة عن العقد السياحي..... ص 37
المطلب الأول: التزامات لوكالة السياحة والأسفار..... ص 37
الفرع الأول: الالتزامات السابقة على التعاقد..... ص 37
أولاً: الالتزام بالإعلام السياحي والتبصير قبل التعاقدي. ..... ص 37
ثانياً: الالتزام ببدل العناية في انتقاء مزودي الخدمات. ..... ص 38
الفرع الثاني: الالتزامات العقدية لوكالة السياحة والأسفار..... ص 38
أولاً: الالتزام المستمر بالإعلام والإرشاد السياحي. ..... ص 38
ثانياً: الالتزام بضمان سلامة السائح. ..... ص 39
ثالثاً: الالتزام بمتابعة ومراقبة جودة أداء مقدمي الخدمات. ..... ص 40
المطلب الثاني: الالتزامات القانونية الملقاة على عاتق السائح..... ص 40
الفرع الأول: الالتزام المالي..... ص 40
الفرع الثاني: الالتزام بإحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار..... ص 41
أولاً: الالتزام باحترام برنامج للرحلة. ..... ص 41
ثانياً: الالتزام بمراعاة النظام العام والآداب العامة. ..... ص 41
المبحث الثاني: أحكام المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار..... ص 41
المطلب الأول: نطاق المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار..... ص 42
الفرع الأول: المسؤولية عن الأفعال الشخصية للوكالة السياحية..... ص 42
أولاً: المسؤولية الناشئة عن الإضرار بالسلامة الجسدية للسائح. ..... ص 42
ثانياً: المسؤولية عن الأضرار المالية. ..... ص 43
ثالثاً: المسؤولية المترتبة عن الإخلال بتنظيم وتنفيذ الرحلة. ..... ص 44
الفرع الثاني: المسؤولية العقدية عن فعل الغير..... ص 45
أولاً: تعريف وأساس المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير..... ص 45
ثانياً: نطاق وضوابط إعمال المسؤولية العقدية عن فعل الغير. ..... ص 46

الفهرس

المطلب الثاني: آليات دفع المسؤولية ونظام الجزاءات القانونية..... ص 49
الفرع الأول: الموانع القانونية لقيام مسؤولية وكالة السياحة (الإعفاء)..... ص 49
أولاً: أثر القوة القاهرة والحادث المفاجئ في قطع الرابطة السببية..... ص 49
ثانيا: خطأ السائح أو الزبون المتضرر..... ص 50
ثالثاً: خطأ الغير ومقدمي الخدمات. ..... ص 50
الفرع الثاني: الضوابط الإجرائية لدعوى المسؤولية ونظام العقوبات..... ..... ص 50
أولاً: آجال رفع دعوى المسؤولية..... ..... ص 50
ثانياً: النظام الردعي للمخالفات وفق القانون 99-06..... ..... ص 51
1. آليات الرقابة الإدارية وإجراءات معاينة المخالفات..... ص 51
2. الجزاءات المقررة قانونا..... ص 54
خلاصة الفصل الثاني..... ..... ص 56
الخاتمة..... ..... ص 57
قائمة المراجع .... ص 61
الفهرس..... ..... ص 66
الملخص..... ..... ص 71

الـمــلخـــص

ملخص بالعربية:

يخضع نشاط وكالات السياحة والأسفار لمنظومة قانونية وتشريعية دقيقة تضبط آليات عملها وتحدد التزاماتها وحقوقها وفي هذا السياق، عمد المشرع الجزائري إلى تقنين هذا القطاع بموجب القانون رقم 99-06، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، والذي عُزِّز لاحقاً بالمرسوم التنفيذي رقم 17-161 المحدِّد لشروط منح رخصة إنشاء هذه الوكالات واستغلالها.

يهدف هذا الإطار القانوني للوكالات السياحية إلى حماية حقوق السياح، وضمان تقديم الخدمات المتفق عليها تعاقدياً بشكل آمن ومنظم، ويتضمن النظام شروط وإجراءات منح تراخيص العمل، والمتطلبات اللازمة لممارسة النشاط، علاوة على تحديد المسؤوليات القانونية عند حدوث أضرار، والعقوبات المترتبة على مخالفة اللوائح التنظيمية.

ومن ثمّ، يسهم هذا النظام القانوني في خلق بيئة عمل تدفع نحو ترقية الخدمات السياحية وزيادة موثوقيتها، الأمر الذي يصب في مصلحة تنمية الاقتصاد القومي، ويمكّن القطاع من التماشي مع التطور التكنولوجي في مجال السياحة الرقمية.

الكلمات المفتاحية: وكالات السياحة والأسفار، السائح، العقد السياحي، الالتزامات، المسؤولية.

Abstract:

"The activity of tourism and travel agencies is subject to a precise legal and legislative framework that regulates their operational mechanisms and defines their obligations and rights. In this context, the Algerian legislator regulated this sector under Law No. 99-06, which prescribes the rules governing the activity of tourism and travel agencies, subsequently reinforced by Executive Decree No. 17-161, which specifies the conditions for granting licenses to establish and operate these agencies.

This legal framework aims to protect tourists' rights and ensure the secure and organized provision of contractually agreed tourism services. The system encompasses the conditions and procedures for issuing work licenses, the requirements necessary for practicing the activity, as well as defining legal responsibilities in the event of damage, and the penalties resulting from the violation of regulatory rules and provisions.

Consequently, this legal system contributes to creating a stimulating business environment that promotes the upgrading and reliability of tourism services. This serves the interest of developing the national economy and enables the sector to keep pace with technological advancements in the field of e-tourism.

Keywords: Tourism and Travel Agencies, Tourist, Tourism Contract, Obligations, Responsibility.