قسم الدارسات العليا

قسم القانون المدني

بحث بعنوان

ماهية عقود السياحة والسفر

إعداد الباحثة:

رتانا اسماعيل حسين الجراح

بإشراف:

الأستاذة الدكتورة: منى أبو بكر حسان

المُلخص

تتجلى أهمية هذه الدراسة بأنها تتناول موضوعاً يُعد من المواضيع الهامة نظراً للانتشار الواسع لمكاتب ووكلاء السياحة والسفر، وتسليط الضوء على مفهوم عقود السياحة والسفر وتوضح الأحكام والشروط التي يجب أن تتضمنها لحماية حقوق الأطراف المعنية، وتعزز الفهم المتبادل بين المسافرين ووكالات السفر والسياحة وتعزز الشفافية في العمليات والعلاقات بينهم.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن العقد السياحي أداة مهمة في تنظيم العلاقات التجارية في صناعة السفر والسياحة، حيث يوفر إطاراً قانونياً للتعاقد بين مكتب السياحة والسفر والعميل، كما توصلت إلى أن العقد السياحي يساهم في تنظيم وتنفيذ العلاقات التجارية في صناعة السفر والسياحة بطريقة مرنة ومتكيفة مع احتياجات الأطراف المتعاقدة، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها أنه يجب على العميل قبل التوقيع على العقد السياحي قراءة شروط وأحكام العقد بعناية وفهمها بشكل كامل، وأوصت بوضع قوانين وتشريعات شاملة تحكم العقود السياحية وتحدد حقوق وواجبات كل من الوكالات السياحية والعملاء، وتعديل التشريعات الحالية بإدراج تعريف واضح ومحدد لمفهوم "العقد السياحي" في القوانين والأنظمة ذات الصلة.

Abstract

The importance of this study is evident in that it addresses a topic that is considered one of the important topics given the wide spread of tourism and travel offices and agents, and sheds light on the concept of tourism and travel contracts and clarifies the terms and conditions that must be included to protect the rights of the parties concerned, enhances mutual understanding between travelers and travel and tourism agencies, and enhances transparency in operations. And the relationships between them.

The study reached a number of results, the most important of which is that the tourism contract is an important tool in organizing commercial relations in the travel and tourism industry, as it provides a legal framework for the contract between the travel and tourism office and the client. It also concluded that the tourism contract contributes to organizing and implementing commercial relations in the travel and tourism industry in a flexible manner. Adapted to the needs of the contracting parties, the study recommended a set of recommendations, the most prominent of which is that the customer must, before signing the tourism contract, read the terms and conditions of the contract carefully and understand them fully, It recommended the development of comprehensive laws and legislation governing tourism contracts, defining the rights and obligations of both tourism agencies and clients, and amending existing legislation by including a clear and specific definition of the concept of "tourism contract" in the relevant laws and regulations.

المقدمة

السياحة والسفر هما جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وتلعب عقود السياحة والسفر دوراً حاسماً في تنظيم وتنفيذ تجارب السفر والرحلات السياحية، تعتبر وكالات السفر والسياحة المسؤولة عن تسويق الوجهات السياحية وتقديم الخدمات السياحية، وهي تلعب دوراً حيوياً في جذب السياح وتحقيق الأرباح. من جانبهم، يسعى السياح إلى الحصول على تجربة سفر مرضية وفريدة، ومن هنا تنشأ بعض التحديات والتعارضات في المصالح بين الأطراف المختلفة. وبالتالي، تأتي عقود السياحة لتحقيق التوازن وضمان حقوق والتزامات الأطراف المعنية.

تشمل العقود السياحية مجموعة من الشروط والأحكام المتعلقة بالحجز، والإلغاء، والتعويض، والمسؤولية، يجب أن تكون هذه الشروط مفهومة وواضحة، وتحمي حقوق السائح وتلتزم بالتشريعات المحلية والدولية في مجال السياحة والسفر، كما ينبغي أن تتضمن العقود مسؤوليات الأطراف المختلفة، وتحدد بشكل واضح الأدوار والتزامات وكالات السفر والسياحة وشركات النقل والمرشدين السياحيين.

فالعقد السياحي هو اتفاقية تعاقدية تبرم بين مكتب السياحة والسفر والعميل، ويتميز بمجموعة من الخصائص الخاصة التي تحدد طبيعته وتنظم العلاقة بين الطرفين، ويتميز العقد السياحي بأنه يساهم في تنظيم وتنفيذ العلاقات التجارية في صناعة السفر والسياحة بطريقة مرنة ومتكيفة مع احتياجات الأطراف المتعاقدة.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة بأنها تتناول موضوعاً يُعد من المواضيع الهامة نظراً للانتشار الواسع لمكاتب ووكلاء السياحة والسفر، تسلط الدراسة الضوء على مفهوم عقود السياحة والسفر وتوضح الأحكام

والشروط التي يجب أن تتضمنها لحماية حقوق الأطراف المعنية، وتعزز الفهم المتبادل بين المسافرين ووكالات السفر والسياحة وتعزز الشفافية في العمليات والعلاقات بينهم.

مشكلة الدراسة:

تكمن إشكالية الدراسة في التحديات المرتبطة بضرورة الفهم الشامل للمفهوم الفقهي والتشريعي للعقد السياحي، وتحديد خصائصه العامة والخاصة وكيفية تطبيق هذه الخصائص على أرض الواقع لضمان حماية حقوق الأطراف المتعاقدة، وتحقيق العدالة والمساواة.

أهداف الدراسة:

١. التعرف على مفهوم العقد السياحي في التشريع المصري.

٢. بيان مفهوم العقد السياحي في الفقه.

٣. تحديد خصائص العقد السياحي العامة والخاصة وتفسيرها وتوضيحها.

أسئلة الدراسة:

١. ما المقصود بالعقد السياحي في التشريع المصري؟

٢. ما هو مفهوم العقد السياحي في الفقه؟

٣. ما هي خصائص العقد السياحي العامة والخاصة؟

نطاق الدراسة:

سأركز في دراستي هذه على ماهية العقد السياحي من خلال بيان المقصود بالعقد السياحي في التشريع المصري وفي الفقه وتوضيح الخصائص العامة والخاصة للعقد السياحي.

منهج الدراسة:

وقد اتبعت في هذه الدراسة منهجًا تحليليًا ووصفيًا من خلال استعراض وتحليل النصوص ذات العلاقة والتعرف على مضامينها، وبيان ما يحتاج منها إلى تعديل أو شرح أو استيضاح إن استدعت الدراسة

لذلك، ومنها النصوص التشريعية في الأردن ومقارنتها بجمهورية مصر العربية للوقوف على مدى تناغمها مع الواقع ووصف هذا الواقع وصفا يجلي حقيقة الموضوع في ظل المعطيات القائمة لمكتب ووكيل السياحة والسفر.

خطة الدراسة:

المطلب الأول: مفهوم العقد السياحي

الفرع الأول: المفهوم الفقهي للعقد السياحي

الفرع الثاني: الموقف التشريعي من تعريف العقد السياحي

المطلب الثاني: خصائص العقد السياحي

الفرع الأول: خصائص العقد السياحي العامة

الفرع الثاني: خصائص العقد السياحي الخاصة

ماهية عقود السياحة والسفر

قطاع السياحة يتمتع بأهمية كبيرة في تعزيز الاقتصاد العالمي بشكل عام والاقتصاد الوطني بشكل خاص، تلعب دوراً حيوياً وكالات السفر والسياحة في تسويق الخدمات السياحية وجذب الزوار والسياح إلى الوجهات السياحية المختلفة، وبفضل تنوع مجالات النشاط السياحي فإن هذه الوكالات تعمل على تحريك القطاعات الأخرى المرتبطة بها، مثل الفنادق والمطاعم والتجارة المحلية والنقل والأنشطة الترفيهية والثقافية، واحتلت وكالات السفر والسياحة مكانة بالغة الأهمية بسبب الدور الحاسم الذي تلعبه في تنمية السياحة وتعزيزها، فهي تقوم بترويج وتسويق الوجهات السياحية، وتنظم الرحلات والجولات السياحية، وتوفر خدمات الحجوزات والإقامة والنقل، وتقدم معلومات ومرافق تساعد السياح على الاستمتاع بتجربة سفر مريحة وممتعة[1].

ومع زيادة النشاط السياحي وتنوعه، يمكن أن ينشأ تعارض في المصالح بين الأطراف المختلفة في عقود السياحة، فالسائح يسعى للحصول على تجربة سفر فريدة ومرضية، بينما تسعى وكالات السفر والسياحة وشركات النقل والمرشدين السياحيين إلى تحقيق أرباح وتلبية احتياجات العملاء، وهذا يمكن أن يؤدي إلى وجود تشابك في المصالح والتسبب في بعض المشكلات القانونية.

لذلك، من الضروري إعادة صياغة العقود السياحية بشكل جيد وواضح لضمان حقوق والتزامات الأطراف المعنية، يجب أن توضح هذه العقود المصالح المتعارضة وتحدد بشكل واضح الشروط والأحكام المتعلقة بالحجز، والإلغاء، والتعويض، والمسؤولية، يجب أن تلتزم هذه العقود بالتشريعات المحلية والدولية المعمول بها في مجال السياحة والسفر.

[1] بتول صراوة عبادي، العقد السياحي (دراسة قانونية مقارنة)، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ٢٠١٢، ص ٢١.

علاوة على ذلك، يجب أن تتضمن العقود السياحية أيضاً مسؤوليات الأطراف المختلفة، مثل وكالات السفر والسياحة، وشركات النقل، والمرشدين السياحيين، يجب أن يتم تعريف الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح، ويجب أن تلتزم جميع الأطراف بتقديم خدمات عالية الجودة وفقًا للمعايير المهنية المعترف بها.

من الجدير بالذكر أن التطور التكنولوجي أدى إلى ظهور تطبيقات ومنصات إلكترونية للحجز والسفر عبر الإنترنت، ولذلك يجب أن تكون العقود السياحية متوافقة مع هذه التقنيات وتنص على حماية بيانات العملاء وضمان أمان العمليات المالية عبر الإنترنت.

بصفة عامة، يجب أن تكون العقود السياحية شفافة وعادلة ومتوازنة، تحمي حقوق السائح وتلتزم بالمعايير القانونية والأخلاقية في صناعة السياحة، ومن المهم أن يكون هناك توعية وتثقيف للسائحين بحقوقهم وواجباتهم قبل التعاقد، وأن يتم توفير آليات لحل النزاعات بشكل سلس وفعال إذا ما حدثت[٢].

المطلب الأول

مفهوم العقد السياحي

العقد السياحي هو مفهوم قانوني مهم يرتبط بصناعة السفر والسياحة، وهو عبارة عن اتفاق قانوني بين وكالة سفر أو شركة سياحة وزبون يهدف إلى تنظيم وترتيب رحلة سياحية أو استخدام خدمات سفر محددة، هذا الاتفاق يحدد حقوق وواجبات كل من الوكالة والزبون، وينص على الشروط والأحكام التي يجب أن تلتزم بها الجانبين أثناء تنفيذ الرحلة.

ومفهوم العقد السياحي يشمل العديد من الجوانب، بما في ذلك ترتيبات النقل، وحجز الفنادق، وتنظيم الجولات السياحية، وتقديم الخدمات الإضافية مثل التأمين السفري وترتيبات الوجبات، ويهدف هذا العقد

[٢] ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠١٤، ص ٢٢ وما بعدها.

إلى توفير تجربة سفر ممتعة وآمنة للزبون، وفي الوقت نفسه، يحمي حقوق الوكالة أيضاً، كما يتضمن العقد السياحي معلومات مهمة مثل تواريخ الرحلة، والمواقع المزمع زيارتها، وأسعار الخدمات، وسياسات الإلغاء، وشروط التأمين، والمزيد، وبموجب هذا العقد يلتزم الزبون بدفع الأموال المتفق عليها والالتزام بالشروط المنصوص عليها، بينما تلتزم الوكالة بتقديم الخدمات المحددة بموجب العقد.

الفرع الأول: المفهوم الفقهي للعقد السياحي

نظراً لأهمية عقود السياحة والأسفار في الاتفاقيات الدولية والتشريعات الداخلية، قام الفقهاء بتحديد تعريفات للعقد السياحي واهتمامهم به، يتمثل جوهر عقد السياحة في تحديد التعريف والالتزامات التي تتحملها وكالة السياحة والأسفار تجاه السائح[٣].

يعرف العقد السياحي بأنه عقد يتم بين وكالة السفر والسياحة والسائح أو العميل، حيث تلتزم الوكالة بتقديم مجموعة من الخدمات السياحية للسائح والعميل وفقًا لما تم الاتفاق عليه في العقد، تختلف هذه الخدمات وفقًا لنوع النشاط السياحي وتشمل على سبيل المثال حجز تذاكر الطيران أو وسائل النقل الأخرى، حجز الإقامة في الفنادق، تنظيم الجولات السياحية وتوفير الخدمات المرتبطة بها مثل المرشدين السياحيين[٤].

يُعرّف عقد السياحة والأسفار، أو ما يُعرف بعقد الرحلة، بأنه الاتفاق المبرم بين المسافر ومقدمي خدمات السفر، مثل شركات النقل أو الفنادق، لتقديم الخدمات المتعلقة بالسفر.[٥]

---

[٣] محمد أبو سمرة، إدارة الإعلان التجاري، ط١، دار أسامة، عمان، ٢٠١٥، ص٢٦.

[٤] د. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، السنة ٢٢، العدد الأول، ١٩٩٨، ص ٨٥-٨٩.

[5] Quelle que soit la prestation sur laquelle il porte, le contrat de voyage est censé être conclu directement entre le voyageur et les diverses personnes qui doivent fournir la prestation de voyage: transporteur, hôtelier...", Robert lanqaur, Agences et association de voyage, 1 eme édition, presses universitaires de France 1979, p 33.

ويعتبر عقد السياحة والأسفار اتفاق يتم بين القائم بأعمال السياحة أو وكيل الأسفار أو منظم الرحلات الشاملة وأحد زبائنهم، يلتزم فيه الطرف الأول بتقديم مجموعة من الخدمات، مثل النقل والإقامة وخدمات أخرى، أو إحدى هذه الخدمات بشكل منفصل، وذلك مقابل سعر متفق عليه.[٦]

يتم تحديد تكلفة الخدمات المقدمة بناءً على نوعها وطبيعتها، وتكون قابلة للتفاوض بين الوكالة والسائح أو العميل، يتم توضيح هذه التفاصيل المالية وشروط الحجز والإلغاء والتعويض في العقد السياحي، ويجب أن يلتزم الوكيل السياحي بتنظيم الرحلة وتقديم الخدمات المتفق عليها بما يلبي توقعات السائح ويتوافق مع المعايير المهنية المعترف بها في صناعة السياحة، يتم تحديد مدى المسؤولية المالية للوكيل وحقوق السائح وواجباته في العقد السياحي[٧].

وعرف آخر العقد السياحي على أنه عقد قد يبرم بين وكالتين للسفر والسياحة، إحداهما وطنية والأخرى أجنبية، حيث تقوم الوكالة الوطنية بدور الوكيل المنظم وتعد برنامج الرحلة وتعلن عنه، في حين تقوم الوكالة الأجنبية بتوزيع البرنامج والدعاية له وتعاقد مع العملاء، يشمل العقد السياحي أيضًا العقد المبرم بين وكالة السفر والسياحة والعميل، سواء كان العميل وطنيًا أو أجنبيًا، ويتعلق بتقديم خدمات سياحية، سواء بناءً على تنظيم مسبق من الوكالة السياحية أو اقتراح من العميل، يمكن أن يتم برم العقد السياحي بين وكالتين للسفر والسياحة، أو بين وكالة السفر والسياحة والعميل مباشرة[٨].

---

[6] Cette définition est citée par: Courtin Patric et Deneau Muriel, Droit et droit tourisme, Bréal édition, paris 1996, p 293.

[٧] شيرزاد عزيز سليمان، عقد الإعلان في القانون: دراسة مقارنة، ط١، دار جلة، عمان، ٢٠٠٨، ص٤٥.

[٨] رشا مصطفى محمد أبو الغيظ، التزام السلامة لنزلاء الفنادق والقرى السياحية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٨٢.

ومن خلال التعريفات الفقهية السابقة للعقد السياحي، نجد أن بعضها يركز على التزام وكالة السياحة والأسفار بتقديم الخدمات السياحية للسائح مقابل أجر معلوم ومتفق عليه سلفًا، بينما يركز آخرون في تعريفهم على دور وكالة السياحة والأسفار في التعاقد مع وكالة أجنبية أو مع السائح مباشرة لتقديم الخدمات السياحية.

وبصفة عامة، يتطلب العقد السياحي شفافية ووضوحًا في التعامل وتحقيق توازن بين حقوق السائح والالتزامات المالية للوكالة، يجب أن يتضمن العقد تفاصيل واضحة وشاملة ويتم تنفيذها بمصداقية ومنصفية، ومن الجدير بالذكر أن التطور التكنولوجي قد أدى إلى ظهور منصات إلكترونية للحجز والسفر عبر الإنترنت، وبالتالي يجب أن تكون العقود السياحية متوافقة مع هذه التقنيات وتحمي بيانات العملاء وتوفر آليات آمنة للتعامل المالي عبر الإنترنت.

الفرع الثاني: الموقف التشريعي من تعريف العقد السياحي

لم يتضمن كلًا من التشريع المصري والأردني نصًا قانونيًا يحدد أو يوضح مفهوم العقد السياحي، حيث لم يتم التطرق بشكل واضح وصريح إلى مفهوم العقد السياحي وتحديد عناصره وخصائصه، مما يؤدي إلى غموض وعدم وضوح في الممارسة العملية لهذا المفهوم، وهذا بدوره قد يخلق بعض التحديات والإشكاليات في تنظيم وإدارة العلاقات التعاقدية بين مختلف الأطراف في القطاع السياحي، سواء بين السائحين والشركات السياحية أو بين هذه الشركات والمرافق السياحية الأخرى. مما يستدعي ضرورة تدخل المشرع لتوضيح هذا المفهوم وتحديد أبعاده وآثاره القانونية.

يأخذ العقد السياحي صورتين أساسيتين:

١ .الرحلات السياحية الجماعية المنظمة:

في هذه الصورة، تقوم شركات السياحة والسفر بإعداد برامج رحلات سياحية جماعية، وتنظيمها والإعلان عنها للجمهور، ويقتصر دور السائح على قبول الرحلة وفقًا لشروط محددة[٩]. وقد تبيع الشركات السياحية هذه الرحلات الجماعية مباشرة للعملاء، أو بطريقة غير مباشرة عبر بيعها لشركات أخرى تتولى بيعها للجمهور[١٠].

٢ .الرحلات السياحية الفردية:

في هذه الصورة، يكون السائح هو من يحدد برنامج الرحلة السياحية بناءً على رغباته الفردية، بما في ذلك الإقامة الفندقية وحجوزات وسائل النقل والمزارات السياحية، وتقتصر مهمة الشركة السياحية على إجراء الحجوزات اللازمة لتلبية رغبات السائح. وبشكل عام، تتضمن هذه التعريفات العناصر الأساسية لعقد السياحة، وهي وجود طرفين (مكتب سياحي وسائح)، والتزام المكتب بتقديم خدمات سياحية محددة، مقابل التزام السائح بسداد الأجر المتفق عليه[١١].

لم يصدر التشريع المصري قانونًا مخصصًا لتنظيم عقود السياحة والأسفار، وبدلاً من ذلك صدر القانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٨٣ ولائحته التنفيذية الذي ينظم نشاط الشركات السياحية الصادر بقرار وزير السياحة رقم ٢٢٢ لسنة ١٩٨٣[١٢]، هذا القانون هو الإطار الرئيسي الذي يشمل عدة جوانب مهمة في مجال السياحة والأسفار.

---

[٩]بتول عبادي، العقد السياحي، مرجع سابق، ص٢١.

[١٠]سليم بطرس جلدة، مبادئ إدارة مكاتب السياحة والسفر، الطبعة الأولى، دار الخليج، عمان – الاردن، ٢٠٠٩، ص ٣٠.

[١١]معتز نزيه محمد الصادق المهدي، عقد الفندقة والمسؤولية الناشئة عنه، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر، ٢٠٠٣، ص ١٠٣

[١٢] قانون تنظيم الشركات السياحية المصرية رقم ٣٨ لسنة ١٩٧٧ المعدل بالقانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٣٨، الصادر سنة ١٩٨٣، جمهورية مصر العربية.

يعتبر القانون الشركات السياحية الشركاء الرئيسيين في العقود مع السياح، وهو يعترف بأهميتهم كوسيلة رئيسية لتقديم الخدمات السياحية، ويوجد تقسيمات داخل هذه الشركات، ويتم تنظيمها وتوجيهها وفقًا لأحكام القانون، ويحدد القانون الإجراءات اللازمة لإنشاء وإدارة واستغلال الشركات السياحية، ويتضمن ذلك متطلبات ترخيص الشركات والتزاماتها تجاه السلطات الإدارية، كما ينص القانون على التزامات الشركات السياحية تجاه عملائها، حيث يجب عليهم توفير الخدمات بجودة عالية وفقًا للاتفاقيات المبرمة، ويتم تنظيم علاقتهم مع السياح بموجب هذا القانون، بالإضافة إلى وجود آليات للرقابة على نشاط الشركات السياحية، ويتعامل القانون مع كيفية حل المنازعات التي تنشأ بين هذه الشركات والسلطات الإدارية[١٣].

أي أن القانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٨٣ في مصر يلعب دورًا مهمًا في تنظيم النشاط السياحي والعقود المتعلقة به ١٩٨٣، من خلال تحديد دور الشركات السياحية وتنظيم نشاطها وتحديد التزاماتها تجاه العملاء والجهات الرقابية.

والمادة الأولى من القانون تحدد المقصود بالشركات السياحية والأنشطة التي يغطيها وينظمها هذا القانون، هذه الشركات تقوم بعدد من الأعمال التالية:

أ –تنظيم رحلات سياحية، سواء كانت جماعية لمجموعات من السياح أو فردية لأفراد، داخل مصر أو خارجها، ويتضمن هذا التنظيم ترتيبات نقل وإقامة السياح وتقديم الخدمات المصاحبة للرحلة.

ب –بيع أو صرف تذاكر السفر، وإدارة عمليات نقل الأمتعة، وحجز مقاعد على وسائل النقل المختلفة، كما تشمل هذه الأعمال وكالة لشركات الطيران والملاحة وشركات النقل الأخرى.

[١٣] سامي جمال الدين، أحكام التشريعات السياحية والفندقية، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٥، ص ٢٠٩ وما يليها.

ج –تشغيل وسائل النقل البرية والبحرية والجوية والنهرية لنقل السائحين، ويمكن لوزير السياحة إضافة أعمال أخرى تتعلق بالسياحة وخدمة السائح إلى هذه الأنشطة.

باختصار، المادة الأولى تعرف نطاق الشركات السياحية وتشمل تنظيم الرحلات السياحية، بيع تذاكر السفر، وتشغيل وسائل النقل للسياح، وتتيح لوزير السياحة إضافة أعمال إضافية في هذا السياق.

ويعتبر عقد السياحة والأسفار اتفاق بين وكالة السياحة والأسفار والسائح العميل، حيث يتم تحرير مستند يحتوي على معلومات عن الوكالة والسائح ووجهته السياحية، ويتعين على الوكالة تقديم خدمات سياحية للسائح مقابل أجر متفق عليه مسبقًا، الاتفاق يحدد حدًا أقصى وأدنى للخدمات والتفاصيل المتعلقة بالرحلة والجداول الزمنية، فهذا العقد ينص على حقوق والتزامات الطرفين والمواعيد المحددة لبداية وانتهاء الرحلة السياحية.

المطلب الثاني

خصائص العقد السياحي

العقد السياحي هو اتفاقية تعاقدية تبرم بين مكتب السياحة والسفر والعميل، ويتميز بمجموعة من الخصائص العامة التي يمكن أن تشترك فيها مع غيره من العقود، وأحد هذه الخصائص هو أنه يعتبر عقدًا رضائيًا، وهذا يعني أن الأطراف تتفق بشكل حر على شروط العقد وتوافق على تنفيذه، بالإضافة إلى ذلك يعتبر العقد السياحي من العقود الملزمة للجانبين، وهذا يعني أن كل طرف ملزم بالتزاماته المتفق عليها في العقد، كما يصنف العقد السياحي أيضًا كعقد تجاري غير مسمى، حيث يتعلق بتقديم خدمات سياحية معينة بمقابل مالي، علاوة على ذلك يتميز العقد السياحي بخصائص خاصة تميزه عن غيره من العقود، فهو يعتبر عقد خدمات حيث يتعاقد مكتب السياحة والسفر على تقديم خدمات سياحية محددة للعميل، مثل حجز تذاكر الطيران والإقامة في الفنادق وترتيب الجولات السياحية.

كما يعتبر العقد السياحي أيضاً عقد استهلاك، حيث يتعاقد العميل على استهلاك خدمات السفر والسياحة المقدمة من مكتب السياحة والسفر، ويجب أن نلاحظ أن العقد السياحي يمكن أن يكون عقداً مركباً، حيث يتضمن عدة عناصر وخدمات مختلفة، مثل ترتيبات السفر وحجز الفنادق والنقل والجولات السياحية، حيث يمكن أن يكون العقد السياحي أيضاً عقد إذعان، حيث يتعاقد العميل على قبول شروط وأحكام العقد بشكل كامل وواضح قبل البدء في استخدام خدمات السياحة والسفر المقدمة.

الفرع الأول: خصائص العقد السياحي العامة

يُعتبر العقد السياحي العام من بين أهم العقود التي تنطوي على العلاقات التجارية في صناعة السياحة والسفر، يتميز هذا العقد بعدة خصائص أساسية تحدد طبيعته وتحكم العلاقة بين الأطراف المتعاقدة، يتميز العقد السياحي العام بأنه رضائي وتجاري، ويستند إلى مبدأ الاذعان ويكون غير مسمى، هذه الخصائص تساعد على تنظيم وتنفيذ العلاقات التجارية في صناعة السفر والسياحة بطريقة مرنة ومتكيفة مع احتياجات الأطراف المشاركة.

أولا: أنه عقد رضائي

مبدأ الرضائية هو الأصل في العقود. وهذا يعني أن العقد يتم بمجرد توافق إرادتي الطرفين المتعاقدين، دون الحاجة إلى إفراغه في قالب شكلي محدد، وعليه لانعقاد العقد يجب اقتران إيجاب أحد الطرفين بقبول الطرف الآخر، وحتى لو اشترط المشرع الكتابة لإثبات العقد، إلا أن ذلك لا يؤثر على طبيعته الرضائية، طالما أن أساس العقد هو توافق إرادتي الطرفين. فمجرد تبادل إرادتي الطرفين –كالسائح العميل والوكيل السياحي –عن طريق اقتران القبول بالإيجاب يكفي لانعقاد العقد بصورة رضائية[1]، وهذا

[1] د. مصطفى الجمال، مصادر الالتزام، ديوان المطبوعات الجامعية، الإسكندرية ١٩٩٩، ص ١٥٠.

وهذا يعني أنه لا يلزم أن يكون هناك شكل محدد للعقد، بل يمكن أن يكون مبنياً على القبول الشفهي أو الكتابي[١]، وهذا ما أكدته المادة (١٩٩) والمادة (٢١٣) من القانون المدني الأردني

ويتميز العقد السياحي أيضاً بكونه عقداً تجارياً غير مسمى، وهذا يعني أنه لا يتم تحديد طبيعته وشروطه بشكل دقيق في القوانين، بل يتم تنظيمه بواسطة اتفاق الأطراف والممارسات التجارية المعتادة في صناعة السياحة.

إن دور العميل في العقد السياحي يقتصر على الموافقة على الشروط المحددة في العقد أو رفضها بشكل كامل، ويكون للوكالات السياحية دوراً رئيسياً في تحديد وتحديد حقوق وواجبات الأطراف المتعاقدة، أي أن العقد السياحي يحتوي على خصائص خاصة به، ويتطلب فهماً دقيقًا للقوانين والممارسات المتعلقة بصناعة السياحة والسفر[٢].

وجاء في الحكم رقم ٦٥٦٧ لسنة ٢٠١٩ "١-أخطأت محكمة صلح حقوق عمان وخالفت القانون بقرارها برد دعوى المستأنف ولم تلتفت الى أن العقد المبرم موضوع هذه الدعوى هو عقد بيع في حقيقته يوجب لغايات اتمامه توافر شكلية التسجيل لدى دائرة الأراضي والمساحة وفي حال عدم توافرها يترتب على هذا العقد البطلان ويوجب اعادة المتعاقدين الى الحالة التي كانوا عليها. ٢-أخطأت محكمة صلح حقوق عمان بتكييف العلاقة القائمة فيما بين المستأنف والمستأنف ضده الأول على اعتبار أن العقد الذي يربط المستأنف بالمستأنف ضده الأول هو عقد خدمة سياحية رضائي".[٣]

---

[١] د.عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام ١، دار إحياء التراث، بيروت، لبنان، بدون سنة طبع، ص ١٥٠.

[٢] د. جمال عبد الرحمن محمد علي، العقد السياحي، دار النهضة العربية، مطبعة كلية بني سويف، القاهرة، مصر، ٢٠٠٣، ص ٥٢.

[٣] حكم محكمة بداية عمان بصفتها الاستئنافية رقم ٦٥٦٧ لسنة ٢٠١٩ الصادر بتاريخ ٢٠١٩-١١-١٨.

ثانيا: أنه من عقود الثقة الملزمة للطرفين

عقود الثقة المشروعة هي عقود تعتمد على ثقة الأطراف المتعاقدة في بعضها البعض، حيث يتم اعتبار شخصية أحد المتعاقدين أو صفاته عند التعاقد، وفي حالة وكالات السفر والسياحة، فإن نشاطها يعتبر من نوع خاص، حيث لا يتم عرض منتج مادي يمكن لمسه ومعاينته على السوق، وبدلاً من ذلك، يعتمد السائح أو العميل على الثقة في الوكيل السياحي، وعلى مصداقية وخبرة الوكالة في تقديم الخدمات المطلوبة، ولذلك تعتمد العلاقة بين العميل ووكيل السفر بشكل أساسي على الثقة والمصداقية، بالإضافة إلى قدرة الوكالة على تلبية التزاماتها.

أي أن وكالة السفر والسياحة تعتبر تاجراً محترفًا، ويتميز نشاطها بالاحتراف والتخصص، وقد ينتج عن ذلك اختلال في المساواة بين الوكالة والسائح في العلم والمعرفة والخبرة، حيث تكون الوكالة أكثر خبرة في مجال السفر والسياحة، وبالتالي يمكن القول إن العقود السياحية تعتمد على الثقة والمصداقية بين الأطراف المتعاقدة، وأن وكالات السفر والسياحة تعمل كتجار محترفين في هذا المجال[1].

يعتبر العقد السياحي من بين العقود التي تحظى بثقة كبيرة بين السائح ووكالة السفر والسياحة، وبناءً على هذه الثقة، تترتب عدة نتائج وتشديدات على وكالة السفر والسياحة ومنها:

١. ضرورة تشديد التزامات وكالة السياحة والسفر لصالح السائح: تتطلب الثقة المشروعة التي يوليها السائح لوكالة السياحة والسفر أن تلتزم الوكالة بالتزاماتها تجاه السائح، حتى في حالة عدم ذكرها صراحة في العقد، وهذا يعني أن وكالة السفر والسياحة ملزمة بحماية مصالح السائح وتلبية احتياجاته بما يتوافق مع المعايير العامة للسلامة والجودة والمصداقية في صناعة السياحة[2].

---

[1] بتول صرواه عبادي، مرجع سابق، ص٣٠-٣١.

[2] عبد القادر أقصاصي، االلتزام بضمان السلامة في العقود، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، ٢٠١٠.

٢. تأثير وفاة أو فقدان أهلية وكيل السياحة: إذا كان وكيل السياحة شخصًا طبيعيًا وتوفي أو فقد أهليته بعد التعبير عن إرادته، فإن العقد لا ينعقد ما دامت شخصيته محل اعتبار في التعاقد، وهذا يعني أنه في حالة وفاة أو فقدان أهلية وكيل السياحة، يتوقف العقد ولا تتحمل وكالة السفر والسياحة أي التزامات تجاه السائح.

تلك هي بعض النتائج التي تنتج عن اعتبار العقد السياحي من بين عقود الثقة المشروعة، يجب أن يتم احترام هذه النتائج وتطبيقها لضمان حماية حقوق السائح وتعزيز الثقة بين السائح ووكالة السياحة والسفر.

فعندما يتعاقد السائح مع وكالة السياحة والسفر، يُفترض أن تكون هناك ثقة خاصة تتجاوز مجرد حسن النية المطلوب في جميع العقود، هذه الثقة تؤدي إلى اعتبارات إضافية تتطلب من وكالة السياحة والسفر تنفيذ العقد بما يتماشى مع مبدأ حسن النية وتحقيق مصالح السائح، يتضمن العقد السياحي التزامات متبادلة بين الأطراف، فوكيل السياحة ملزم بتقديم الخدمة السياحية للعميل، بما في ذلك ترتيب رحلته بطريقة مريحة وآمنة، وتقديم النصائح والإرشادات الهامة، والحفاظ على سلامته، بالمقابل يلتزم العميل بأداء مقابل السياحة والسفر والالتزام بتعليمات وكيل السفر والسياحة، بالإضافة إلى التزامات أخرى.

ونتيجة لذلك، يصبح كل طرف مدينًا ودائنًا في نفس الوقت، فوكيل السياحة مدين بتقديم الخدمة السياحية ودائن بالأجر، بينما العميل دائن للوكيل بالاستفادة من الخدمة ومدين بدفع الأجر، فهذه الاعتبارات المتبادلة تعكس طبيعة الثقة والتعاون بين الطرفين في العقد السياحي، ومن المهم أن يتم تفسير وتنفيذ العقد بناءً على هذه الثقة، مما يعزز حماية حقوق السائح ويعزز العلاقة بينه وبين وكالة السياحة والسفر.

بالإضافة إلى الثقة المتواجدة في العقد السياحي، هناك أيضًا بعض الالتزامات والحقوق التي يجب أن يتم توضيحها، حيث يتعين على وكيل السياحة والسفر تقديم المعلومات الصحيحة والشاملة للعميل بشأن

الرحلة المقترحة، بما في ذلك المسارات والوجهات المقترحة والمواعيد والمرافق المتاحة، كما يجب على وكيل السفر والسياحة توفير الحماية اللازمة للعميل وضمان سلامته أثناء الرحلة، ويجب أن يتم توفير إرشادات وتوجيهات واضحة للعميل بشأن السلامة الشخصية والتصرفات المناسبة في البلدان المختلفة التي يزورها، ويجب على العميل الالتزام بالتعليمات الصادرة عن وكيل السياحة والسفر والامتناع عن السلوك غير المنضبط أو المخالف للقوانين والتقاليد المحلية في الوجهات التي يزورها، ويجب على العميل أيضًا أن يقوم بدفع الأجر المتفق عليه والالتزام بالشروط والأحكام المحددة في العقد[1].

في حالة حدوث أي خلافات أو مشاكل أثناء الرحلة، يجب على الطرفين أن يسعيا لحلها بطرق سلمية ومتفق عليها، وإذا لم يتم التوصل إلى حل يرضي الطرفين، يمكن للأطراف اللجوء إلى وسائل التحكيم أو المحاكم لحل النزاع، فالعقد السياحي يستند إلى ثقة خاصة بين العميل ووكيل السياحة والسفر، ويتضمن التزامات وحقوق لكل طرف يجب أن يتم تفسير وتنفيذ العقد بناءً على هذه الثقة وبما يحقق مصالح السائح ويقدم له تجربة سياحية ممتعة وآمنة.

ثالثًا: أنه عقد تجاري

العقد التجاري هو عقد يتعلق بالقيام بنشاط تجاري وتحقيق الربح من خلاله، ويعتبر العقد السياحي جزءاً من العقود التجارية التي يتم توقيعها بين مكاتب السياحة والسفر والعملاء[2]، يهدف العقد السياحي إلى توفير خدمات سياحية للعملاء وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم خلال رحلتهم السياحية[3].

---

[1] الشريف الطباخ، تعويض عن الإخلال بالعقد التطبيق العملي المسؤولية المدنية في ضوء القضاء والفقه، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون، المنصورة، ٢٠٠٨.

[2] د. مصطفى الجمال، مصادر الالتزام، المرجع السابق، ص٣٠.

[3] د. محمد حسن قاسم، ود. محمد السيد الفقي، أساسيات القانون، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٣، ص٢٣٧.

عندما يتعاقد العميل مع مكتب سياحة وسفر، فإنه يتفق معه على تقديم خدمات محددة مثل حجز التذاكر، والإقامة، والجولات السياحية، وتأمين السفر وغيرها من الخدمات ذات الصلة، وفي المقابل يدفع العميل مبلغًا ماليًا كتعويض عن تلك الخدمات، على الرغم من أن العميل قد لا يقصد تحقيق ربح من العقد السياحي[٤]، إلا أنه يعتبر جزءًا من النشاط التجاري لمكاتب السفر والسياحة، فهذه المكاتب تعتمد على تقديم الخدمات السياحية للعملاء من أجل تحقيق الربح واستمرارية العمل، يمكن اعتبار العقد السياحي عقدًا تجاريًا بالنسبة لكلا الطرفين، حيث يتعاون مكتب السياحة والسفر مع العميل لتقديم الخدمات السياحية والحصول على تعويض مالي، مما يجعله أحد أنواع الأعمال التجارية في قطاع السياحة.

ونصت المادة (١٧) من قانون التجارة المصري لسنة (١٩٩٩) حيث تنص الفقرة (ن) من المادة الخامسة على أنه "تعد الأعمال الآتية تجارية إذا كانت مزاولتها على وجه الاحتراف .... ن/ أعمال مكاتب السياحة...."، أما بالنسبة لموقف المشرع الأردني من تجارية أعمال مكاتب السياحة والسفر فإن قانون التجارة الأردني رقم (٢) لسنة (١٩٦٦) لا يوجد به نصوص تشير إلى تجارية الأنشطة السياحية لمكاتب السياحة بصورة صريحة.

رابعًا: أنه عقد غير مسمى

العقد السياحي هو نوع من العقود غير المسماة، وذلك لعدم وجود تنظيم قانوني محدد له، يعني ذلك أنه لم يتم تحديد اسم معين لهذا النوع من العقود ولم يتم تنظيمه بشكل خاص، وبالتالي يخضع العقد السياحي للقواعد العامة التي تنطبق على جميع العقود، يتم تطبيق القواعد العامة على العقد السياحي في تكوينه

[٤] د. عادل علي المقدادي، القانون التجاري وفقًا لأحكام قانون التجارة العماني رقم ٥٥ لسنة ١٩٩٠، الجزء الأول، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص٧٣.

وفي الآثار المترتبة عليه[٥]، وذلك يعني أنه يجب الالتزام بالمبادئ العامة التي تنظم العقود بشكل عام، مثل مبدأ العرض والقبول والموافقة الحرة والإرادة الصحيحة[٦].

ومع ذلك، في حال وجود نص قانوني خاص ينظم العقد السياحي، يتم تطبيق هذا النص بدلاً من القواعد العامة، وإذا لم يكن هناك نص خاص، يجب اللجوء إلى القواعد العامة وتطبيقها، وعند حل أي نزاع قضائي يتعلق بالعقد السياحي، يجب على القاضي أولاً البحث في القواعد القانونية المحددة لهذا النوع من العقود، والتي تتعلق بالقواعد التي تنظم نشاط وكالات السفر والسياحة، وإذا لم يتم العثور على حل في هذه القواعد، يجب اللجوء إلى القواعد العامة التي تنطبق على العقود بشكل عام، وفي حالة عدم توفر حل في القواعد العامة، يمكن الرجوع إلى القواعد المتعلقة بأقرب نوع مسمى للعقد السياحي وتطبيق ما يمكن تطبيقه من تلك القواعد، أي أن العقد السياحي عقد غير مسمى يخضع للقواعد العامة للعقود، وفي حالة وجود تنظيم قانوني خاص به، يتم تطبيق هذا التنظيم، وفي حالة عدم وجود تنظيم خاص، يجب اللجوء إلى القواعد العامة وتطبيقها[٧].

الفرع الثاني: خصائص العقد السياحي الخاصة

يتميز العقد السياحي بمجموعة من الخصائص الخاصة تتمثل بالآتي:

أولًا: أنه من عقود الإذعان

العقد السياحي يُصنف ضمن عقود الإذعان، حيث تعرف عقود الإذعان بأنها العقود التي يكون فيها أحد الأطراف (الجهة الأولى) هو الذي يحدد شروط الاتفاق بينه وبين الطرف الآخر (الجهة الثانية)، بينما

---

[٥] د. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام ١، المرجع السابق، ص١٥٥.

[٦] د. على على سليمان، النظرية العامة للالتزام، مصادر الالتزام في القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،١٩٩٢، ص ٢٤.

[٧] د. جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص٩.

يقتصر دور الطرف الثاني على الموافقة على هذه الشروط دون أن يكون لديه حق المناقشة أو التعديل إذا أراد الانضمام إلى العلاقة التعاقدية مع الطرف الأول[٨].

يُلاحظ أن هذا النوع من العقود أصبح شائعًا في المجتمعات الحديثة نظراً لزيادة عدد المتعاقدين وعدم توافر الوقت الكافي لمناقشة كل عقد على حدة، وهذا ما دفع الشركات الكبرى، مثل شركات الكهرباء والغاز والاتصالات، إلى وضع شروطها مسبقًا، ويكون من يرغب في الاشتراك في خدماتها ملزماً بقبول هذه الشروط دون أن يتمكن من تعديلها أو مناقشتها، يرتكز هذا على القوة الاقتصادية والتكنولوجية التي تمتلكها هذه الشركات، ومع وجود الوكيل السياحي كمحترف متخصص في تقديم خدمات السفر، يتمكن من فرض شروطه على العميل الذي يحتاج إلى السفر عبر الوكالات السياحية، هذا يكون ذا أهمية خاصة فيما يتعلق برحلات الحج أو العمرة حيث يكون دور السائح مقتصراً على الموافقة على هذه الشروط دون إمكانية مناقشتها بشكل كامل.

ومع ذلك، يمكن لقواعد القانون المدني العام أن تحمي العميل من التجاوزات التي قد تقع من قبل مكاتب السياحة والسفر، وفي حالة وجود شروط تعسفية في العقد السياحي، يمكن للقاضي التدخل لتعديلها أو إعفاء العميل منها، مع مراعاة تفسير العبارات الغامضة بما يخدم مصلحة العميل.

ثانيًا: أنه عقد خدمات

عقد السياحة والأسفار يُعتبر وفقًا للفقه المعاصر من عقود الخدمات، حيث يتعامل مع تقديم خدمات سياحية للعملاء بدلاً من بيع أشياء مادية، يشمل ذلك بيع رحلات وإقامات سياحية وما يتعلق بها، يمكن

[٨] د. محمد حسن قاسم، ود. محمد حسن الفقي، مرجع سابق، ص٢٦٢.

لوكالة السياحة والسفر أن تكون وسيطًا بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية أو تقدم هذه الخدمات ذاتها[٩].

بما أنه يصنف كعقد خدمات، فإن القوانين والأنظمة المعمول بها تعتبر أن النزاعات المتعلقة بعقود الخدمات تخضع للقضاء المحلي في المكان الذي تم تقديم الخدمة فيه، وهذا ينطبق أيضًا على عقود السياحة والسفر حيث يتم تنفيذ الخدمات السياحية، بالإضافة إلى ذلك[١٠]، يجب الانتباه إلى أن الوكيل السياحي في هذا النوع من العقود يقدم خدمات تتضمن النصائح والتوجيهات، وبالتالي، يتحمل مسؤولية مهنية ومسؤولية تقديم الخدمة بشكل صحيح وفقًا لتوجيهات السياح. وبالتالي، يجب أن يلتزم بجميع الأحكام المعمول بها في عقود الخدمات عند تقديم خدماته، ويمكن القول إن عقد السياحة والسفر يُعتبر عقد خدمات ويخضع للقوانين المتعلقة بعقود الخدمات والاختصاص الإقليمي فيما يتعلق بالنزاعات المحتملة بهذا النوع من العقود[١١].

ثالثًا: أنه عقد مركب

العقد المركب هو عبارة عن اتفاق قانوني يتضمن عدة عمليات قانونية مختلفة، حيث يتم تنفيذ كل عملية وفقًا للأحكام الخاصة بها، ويمكن تصنيف العقود المركبة إلى نوعين: الأول حينما يكون هناك اهتمام بتحقيق عدة أغراض مختلفة، والصعوبة تكمن في تطبيق أحكام كل عملية بشكل منفصل، والنوع الثاني

[٩] د. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص ٩٥ وما يليها.

[١٠] د. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص ٩٥.

[١١] رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والاسفار في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، ٢٠٠٥، ص ٣٠.

هو حينما يتم السعي إلى هدف واحد يمكن تحقيقه من خلال مجموع العمليات القانونية المشمولة في العقد[١].

فإذا لم يبرم السائح عقد السفر والسياحة، واستعان بوكالة سفر لتنظيم رحلته، سيشمل ذلك عدة عقود منها عقد النقل (جوي أو بحري أو بري) وعقد الإقامة في الفنادق، هذه العقود تعتبر عقوداً مركبة لأنها تتضمن عدة جوانب مثل إيجار الغرف وبيع الوجبات والهدايا السياحية، وخدمات أخرى مثل حفظ الممتلكات الشخصية وخدمات البريد والاتصالات والغسيل والكي[٢]، والمتعاقدان يتطلعون إلى توقيع عقد واحد يغطي جميع هذه الجوانب، وهذا العقد يعرف بالعقد السياحي ويتم توقيعه بين الوكالة والسائح، ويتيح للوكالة تنفيذ برنامج الرحلة بما في ذلك الترتيبات والنقل والإقامة وفقًا لاحتياجات السائح.

يتعامل عقد السياحة والسفر مع العديد من الجوانب المتشعبة لنشاط وكالة السياحة والسفر، يشمل هذا العقد حجز تذاكر السفر وأماكن الإقامة[٣]، ويشمل أيضًا تنظيم الرحلات الشاملة من الإعلان عن الرحلة والدعوة للمشاركة فيها بمبلغ إجمالي يتضمن النقل والإقامة في الفنادق، بالإضافة إلى تقديم خدمات سياحية أخرى مثل مساعدة العملاء في الحصول على تأشيرات الدخول والخروج وتسهيل عمليات تبادل النقد وأمور أخرى ذات صلة[٤].

يعتبر هذا العقد عقداً مركبًا لأنه يجمع بين مجموعة من الالتزامات المختلفة، ويمكن تصنيفها إلى عقود متعددة تتعلق بالوكالة[٥]، وعقد نقل إذا كانت الوكالة تمتلك وسائل النقل أو تستأجرها، وعقد وكالة بالعمولة

---

[١] د. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، مصادر الالتزام، المرجع السابق، ص١٣٢.

[٢] أحمد عبد الكريم سلامة، القانون الدولي الخاص النوعي (الالكتروني السياحي البيئي)، ط ١، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٠، ص ١٣٧ وما يليها.

[٣] أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص٩٩.

[٤] بتول صرواه عبادي، العقد السياحي: دراسة قانونية مقارنة، المرجع السابق، ص٣٦.

[٥] جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص١٩.

بالعمولة إذا تعهدت الوكالة بتنظيم الخدمات من خلال مهنيين متخصصين مثل شركات النقل والفنادق والمطاعم والمرشدين السياحيين، ويجب أن نفهم أن عقد السياحة والسفر يمثل وحدة قانونية معقدة ومتداخلة لتنظيم رحلات العملاء بأمان وسلاسة من البداية إلى النهاية، بما في ذلك النقل والإقامة والإرشاد والخدمات الأخرى[١].

رابعًا: أنه من عقود الاستهلاك

من خلال التطور الاقتصادي والاجتماعي الحديث، تم تقسيم العقود إلى نوعين رئيسيين: العقود الاستهلاكية والعقود المهنية، في العقود الاستهلاكية يكون أحد الأطراف مستهلكًا، بينما في العقود المهنية، تبرم بين محترفين للتعبير عن المساواة بين الأطراف، وهذا الاختلاف بين المستهلك والمهني أدى إلى نشوء قانون حماية المستهلك لتنظيم هذه العلاقات[٢].

ومع التطور الاقتصادي والانفتاح على الأسواق، أصبحت حماية المستهلك واحترام حقوقه أمرًا أساسيًا، وقد أدى هذا التطور إلى وضع نظام قانوني مستقل يهدف إلى حماية المستهلك وتحقيق التوازن في العقود، وقانون حماية المستهلك ينظم العلاقة بين المهنيين والمستهلكين ويحدد حقوق المستهلكين والالتزامات التي يجب على المهنيين الامتثال لها.

ومن أهم حقوق المستهلكين في هذا السياق هو حق الحصول على جميع المعلومات الضرورية حول الخدمات وخصائصها وتكلفتها قبل توقيع العقد، وهذا ينطبق بشكل خاص على عقود السياحة والسفر، فهذا الحق في الحصول على معلومات كاملة وشفافة قبل توقيع العقد فيما يتعلق بخدمات السياحة والسفر يهدف إلى حماية المستهلك وتمكينه من اتخاذ قرار مستنير، ويجب على المهنيين في مجال السياحة

---

[١] رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص٣١.

[٢] أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص٨٩.

والسفر تزويد الزبائن بمعلومات مفصلة حول وجهات السفر المقترحة، وجداول الرحلات، وأسعار الطيران أو وسائل النقل الأخرى، وأنواع الإقامة، وسياسات الإلغاء، وأية رسوم إضافية، وشروط العقد، بالإضافة إلى ذلك، يسهم في تعزيز الشفافية والنزاهة في علاقات العقود ويقوي الثقة بين الزبون والمزودين في صناعة السفر والسياحة[1].

في إطار التشريع المصري، ينص قانون تنظيم الشركات السياحية رقم ١٨ لسنة ١٩٨٣ في المادة ١٣ على واجب شركات السياحة بإشعار وزارة السياحة بجميع البرامج السياحية قبل ١٥ يومًا على الأقل من بدء تنفيذ البرنامج، يجب أن يتضمن هذا الإخطار تفاصيل دقيقة حول الفنادق المختارة للإقامة ومكانها، وينبغي تحديد الأسعار ورسوم الدخول، وتكلفة الوجبات والمأكولات والمشروبات، وأي خدمات أخرى تقدمها المنشآت السياحية.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن عقد السياحة والأسفار يندرج تحت فئة عقود الاستهلاك، يمنح هذا النوع من العقود السائحين حماية قانونية معينة ويفرض التزامات على وكالات السياحة، وهذا يعتبر مهمًا لأن وكالات السياحة تعتبر مهنيين متخصصين في تقديم خدمات سياحية للمستهلكين (السياح).

ومع ذلك، عندما يتم توقيع عقد بين وكالتين للسياحة والسفر، حيث إحداهما تنظم الرحلة والأخرى تنفذها، يعتبر هذا النوع من العقود عقداً مهنياً بين محترفين ولا تنطبق عليه أحكام قانون الاستهلاك. في هذه الحالة، تكون العلاقة القانونية بين الوكالتين مختلفة وتستند إلى قواعد مخصصة للمهنيين في صناعة السياحة والسفر.

خامسًا: أنه عقد مقاولة

[1] محمد بودالي، الشروط التعسفية في العقود في القانون الجزائري، دار هومة للنشر، الجزائر، ٢٠٠٧، ص٢٠.

هنالك اختلاف في وجهات النظر حول تصنيف مكاتب السياحة والسفر. فمن وجهة نظر البعض، فإنه لا يوجد ضرر في اعتبار مكاتب السياحة والسفر بمثابة مقاولين، وذلك على الرغم من أنها بدأت عملها كوكلاء وسطاء، يرجع ذلك إلى أن أعمال مكاتب السياحة والسفر قد تطورت وأصبحت أكثر تنوعاً وتعقيداً، بحيث لا يمكن اعتبارها مجرد وكالة[١]. فهي الآن تتولى المسؤولية الكاملة عن إعداد وتنظيم برامج الرحلات السياحية، بما في ذلك اختيار الناقلين والفنادق والمرشدين السياحيين، وهذا يعني أنها أصبحت تتدبر الأمور بكافة تفاصيلها، وتقوم بأعمال مادية متنوعة تجعل منها في الواقع مقاولاً أصلياً في مواجهة السائح[٢].

على الرغم من أنها قد تعهد ببعض هذه الأعمال المادية إلى متخصصين آخرين، إلا أن ذلك لا يغير من كونها مرتبطة بعقد مقاولة مع السائح. وبالتالي، فإن وصف مكاتب السياحة والسفر بأنها مقاولون يبدو أكثر دقة وملاءمة لطبيعة أعمالها الحالية[٣].

وعرف عقد المقاولة في المادة (٧٨٠) من القانون المدني الأردني على أنه "عقد يتعهد أحد طرفيه بمقتضاه بأن يصنع شيئًا أو يؤدي عملًا لقاء بدل يتعهد به الطرف الآخر".

في ضوء أحكام نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر الأردني، يتضح أن مكاتب السياحة والسفر تقوم بأداء أعمال مادية إلى جانب التصرفات القانونية. فهذه المكاتب تتولى تنظيم برامج الرحلات للأفراد والجماعات، وتقديم خدمات ونشاطات سياحية متنوعة، بما في ذلك أعمال الدلالة السياحية. ويعتبر القانون هذه الأعمال المادية التي تقوم بها مكاتب السياحة والسفر عقود مقاولة، مما يعطي العقود المبرمة

---

[١] صلاح الدين عبد الوهاب، مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، مصر، جامعة عين شمس كلية الحقوق، السنة التاسعة، العدد الثاني، ص ٢١.

[٢] د. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص ١٠٠.

[٣] صلاح الدين عبد الوهاب، مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها، المرجع السابق، ص ٢٣.

بشأن هذه الخدمات وصف "عقد المقاولة". وبذلك، لا يوجد خلاف بين الفقه القانوني على أن محل عقد المقاولة يقع على الأعمال المادية، والتي تعتبر جزءاً من نشاطات مكاتب السياحة والسفر[1].

بتطبيق مفهوم المقاولة في التشريع الأردني على نشاط مكاتب السياحة والسفر، يتضح أن هذه المكاتب تقوم بتأدية أعمال وخدمات سياحية متنوعة. من هذه الخدمات، أعمال الدلالة السياحية، والمتمثلة بتقديم المعلومات والنشرات السياحية عن المملكة وغيرها، كما تقوم هذه المكاتب بالإعداد المسبق لبرامج السياحة لتقديمها للسائح مقابل بدل يتعهد به الطرف الآخر. وهذا يبين مدى انطباق مفهوم المقاولة في التشريع الأردني على الأعمال والخدمات السياحية التي تباشرها مكاتب السياحة والسفر. حيث لا تخضع هذه الأعمال والخدمات لرقابة وإشراف السائح (رب العمل)، وهذا ما يميز عقد المقاولة عن عقد العمل، وقد أكدت محكمة التمييز الأردنية في إحدى قراراتها على معيار الرقابة والإشراف في التفرقة بين عقد العمل وعقد المقاولة[2].

[1] الفقرة (ب) من المادة الرابعة من نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر الأردني وتعديلاته رقم (١١) لسنة (٢٠٠٥)؛ كما انظر الفقرة الثانية من المادة الأولى من قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة المصري رقم (٤٩) لسنة (١٩٨٣).

[2] تمييز حقوق أردني، قرار رقم ٢١٤٣/٢٠٠٧ سنة القرار ٢٠٠٧، منشورات شبكة قانون الأردن

خاتمة

يعد العقد السياحي أداة حيوية في صناعة السفر والسياحة، حيث يوفر إطاراً قانونياً للتعاقد وتنظيم العلاقات بين مكتب السياحة والسفر والعميل. ومن خلال االلتزام بشروطه وتنفيذه، يمكن للأطراف الاستمتاع بتجربة سفر مريحة وخالية من المشاكل.

تعتبر صياغة العقود السياحية بشكل جيد وواضح أمراً حيوياً لضمان حقوق والتزامات الأطراف المتعاقدة، ويجب أن تحدد بشكل واضح الشروط والأحكام المتعلقة بالحجز والإلغاء والتعويض والمسؤولية، من المهم أيضًا توضيح مسؤوليات الأطراف المختلفة وتعريف الأدوار بشكل واضح، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة وفقًا للمعايير المهنية المعترف بها، كما يلتزم الأطراف بشروط العقد السياحي وبتوفير الخدمات المتفق عليها، وتحظى العقود السياحية بالشفافية والمرونة لتلبية احتياجات الأطراف المعنية.

النتائج

١. يعد العقد السياحي أداة مهمة في تنظيم العلاقات التجارية في صناعة السفر والسياحة، حيث يوفر إطاراً قانونياً للتعاقد بين مكتب السياحة والسفر والعميل.

٢. العقد السياحي يعتبر عقد رضائي وملزم، حيث يتوجب على الأطراف االلتزام بشروطه وتنفيذه.

٣. يتميز العقد السياحي بأنه عقد خدمات، حيث يتعاقد مكتب السياحة والسفر على تقديم خدمات سياحية محددة للعميل، مثل حجز التذاكر والإقامة والجولات السياحية، ويمثل العقد السياحي أيضًا عقد استهلاك، حيث يتعاقد العميل على استهلاك خدمات السفر والسياحة المقدمة.

٤. يمكن أن يتضمن العقد السياحي عدة عناصر وخدمات مختلفة، مما يجعله عقدًا مركبًا يغطي احتياجات العميل في رحلته السياحية.

٥. يجب على الأطراف قبول شروط وأحكام العقد قبل البدء في استخدام الخدمات السياحية والسفر.

٦. يساهم العقد السياحي في تنظيم وتنفيذ العلاقات التجارية في صناعة السفر والسياحة بطريقة مرنة ومتكيفة مع احتياجات الأطراف المتعاقدة.

التوصيات

١. وضع قوانين وتشريعات شاملة تحكم العقود السياحية وتحدد حقوق وواجبات كل من الوكالات السياحية والعملاء، وتعديل التشريعات الحالية بإدراج تعريف واضح ومحدد لمفهوم "العقد السياحي" في القوانين والأنظمة ذات الصلة.

٢. تعزيز حماية المستهلك التأكيد على مبدأ حسن النية والشفافية في إبرام عقود السياحة والأسفار وإلزام وكالات السياحة والأسفار بتقديم معلومات واضحة ودقيقة عن الخدمات المقدمة.

٣. على المُشرع تأسيس آليات فعالة لحل النزاعات بين الوكالات السياحية والعملاء، مثل لجان التحكيم أو المحاكم المتخصصة، وإنشاء هيئة تنظيمية مستقلة لمراقبة قطاع السياحة وضمان الامتثال للقوانين واللوائح لضمان الشفافية والمساءلة

٤. سن قانون منفصل ينظم قطاع السياحة والأسفار بشكل شامل، وتخصيص فصل في هذا القانون لتنظيم عقود السياحة والأسفار.

٥. معالجة الثغرات في التشريعات الحالية بمعالجة مسألة صحة الشروط التعسفية في عقود السياحة والأسفار، وتوضيح حقوق والتزامات كل من وكالة السياحة والأسفار والسائح.

قائمة المراجع

القوانين والأنظمة:

١. قانون التجارة الأردني رقم (٢) لسنة (١٩٦٦).

٢. قانون التجارة المصري لسنة (١٩٩٩).

٣. القانون المدني الأردني رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٦

٤. القانون المدني المصري رقم (١٣١) لسنة ١٩٤٨.

٥. قانون تنظيم الشركات السياحية المصرية رقم ٣٨ لسنة ١٩٧٧ المعدل بالقانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٣٨، الصادر سنة ١٩٨٣، جمهورية مصر العربية.

٦. قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة المصري رقم (٤٩) لسنة (١٩٨٣).

٧. القانون رقم ٣٨ لسنة ١٩٧٧ والمعدل بالقانون ١١٨ لسنة ١٩٨٣

٨. نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر الأردني وتعديلاته رقم (١١) لسنة (٢٠٠٥).

الكتب:

الكتب العامة:

١. أحمد عبد الكريم سلامة، القانون الدولي الخاص النوعي (الإلكتروني السياحي البيئي)، ط ١، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠.

٢. الشريف الطباخ، تعويض عن الإخلال بالعقد التطبيق العملي المسؤولية المدنية في ضوء القضاء والفقه، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون، المنصورة، ٢٠٠٨.

٣. شيرزاد عزيز سليمان، عقد الإعلان في القانون: دراسة مقارنة، ط١، دار جلة، عمان، ٢٠٠٨.

٤. عادل علي المقدادي، القانون التجاري وفقًا لأحكام قانون التجارة العماني رقم ٥٥ لسنة ١٩٩٠، الجزء الأول، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

٥. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام ١، دار إحياء التراث، بيروت، لبنان، بدون سنة طبع.

٦. عبد القادر أقصاصي، الالتزام بضمان السلامة في العقود، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، ٢٠١٠.

٧. علي علي سليمان، النظرية العامة للالتزام، مصادر الالتزام في القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ١٩٩٢.

٨. محمد أبو سمرة، إدارة الإعلان التجاري، ط١، دار أسامة، عمان، ٢٠١٥.

٩. محمد بودالي، الشروط التعسفية في العقود في القانون الجزائري، دار هومة للنشر، الجزائر، ٢٠٠٧.

١٠. محمد حسن قاسم، ود. محمد السيد الفقي، أساسيات القانون، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٣.

١١. مصطفى الجمال، مصادر الالتزام، ديوان المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٩.

الكتب المتخصصة:

١. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي (دراسة قانونية مقارنة)، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ٢٠١٢.

٢. جمال عبد الرحمن محمد، العقد السياحي، دار النهضة العربية، مطبعة كلية بني سويف، القاهرة، مصر، ٢٠٠٣.

٣. رشا مصطفى محمد أبو الغيظ، التزام السلامة لنزلاء الفنادق والقرى السياحية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٧.
٤. سامي جمال الدين، أحكام التشريعات السياحية والفندقية، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٥.
٥. ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠١٤.

المجلات:

١. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، السنة ٢٢، العدد الأول، ١٩٩٨.
٢. صلاح الدين عبد الوهاب، مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، مصر، جامعة عين شمس كلية الحقوق، السنة التاسعة، العدد الثاني.

الرسائل والأبحاث:

١. رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والاسفار في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، ٢٠٠٥.
٢. معتز نزيه محمد الصادق المهدي، عقد الفندقة والمسؤولية الناشئة عنه، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر، ٢٠٠٣.

قرارات المحاكم:

١. تمييز حقوق أردني، قرار رقم ٢١٤٣/٢٠٠٧ سنة القرار ٢٠٠٧، منشورات شبكة قانون الأردن.
٢. حكم محكمة بداية عمان بصفتها الاستئنافية رقم ٦٥٦٧ لسنة ٢٠١٩ الصادر بتاريخ ٢٠١٩-١١-١٨.

المراجع الأجنبية:

1. Quelle que soit la prestation sur laquelle il porte, le contrat de voyage est censé être conclu directement entre le voyageur et les diverses personnes qui doivent fournir la prestation de voyage: transporteur, hôtelier...", Robert lanqaur, Agences et association de voyage, 1 eme édition, presses universitaires de France 1979.
2. Cette définition est citée par: Courtin Patric et Deneau Muriel, Droit et droit tourisme, Bréal édition, paris 1996.

فهرس المحتويات

Contents

المُلخص ..... ب

Abstract ..... ج

المقدمة ١

ماهية عقود السياحة والسفر ٤

المطلب الأول ٥

مفهوم العقد السياحي ٥

الفرع الأول: المفهوم الفقهي للعقد السياحي ٦

الفرع الثاني: الموقف التشريعي من تعريف العقد السياحي ٨

المطلب الثاني ١١

خصائص العقد السياحي ١١

الفرع الأول: خصائص العقد السياحي العامة ١٢

الفرع الثاني: خصائص العقد السياحي الخاصة ١٨

خاتمة ٢٦

النتائج ٢٦

التوصيات ٢٧

قائمة المراجع ٢٨

فهرس المحتويات..... ٣١