الإطار القانوني لنشاط الوكالات السياحية والاسفار

تنص المادة 4 من قانون رقم 99-06 المؤرخ في 4 أفريل 1999 المحدد لقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والاسفار على أن الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والاسفار على وجه الخصوص تتمثل فيما يلي:

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية واقامات 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 المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح،
- الإيواء أو حجز غرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها،
- النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدي 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 التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية،
- تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخري قصد تقديم مختلف الخدمات باسمهاو مكانتها،
- كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الامتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم.

بالإضافة، ومن جهة أخرى، يعد مفيداً معرفة القوانين والمراسيم التي تحكم نشاطكم سواء:

- قانون رقم 06/99 المؤرخ في 18 ذو الحجة 1419 الموافق لــ 4 أفريل 1999 المحدد لقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والاسفار. (ج.ر العدد24 -1999(
- المرسوم التنفيذي رقم 47-2000 المؤرخ في 25 ذو القعدة 1420 الموافق لــ 1 مارس 2000المحدد لتنظيم وأداء اللجنة الوطنية لاعتماد الوكالات السياحة والأسفار. (ج.ر العدد 10-2000(
- المرسوم التنفيذي رقم 161-17 المؤرخ في 18 شعبان 1438 الموافق لـ 15 ماي 2017المحدد لشروط وكيفية انشاء واستغلال وكالات السياحة وأسفار (ج.ر العدد (2017-30
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-49 المؤرخ في 25 عاشوراء 1420 الموافق لـ 01 مارس 2000 المحدد لشروط وكيفية انشاء فروع وكالات السياحة والاسفار (ج.ر العدد (2000-10
- القرار المؤرخ في 14 محرم 1439 الموافق لـ 05 أكتوبر 2017 المحدد لصفات تركيب معدات وكالة السياحة والأسفار (ج.ر العدد 77-2017(

المبحث الأول: الإطار القانوني لوكالة السياحة والأسفار

تلتزم وكالة السياحة والأسفار بتقديم خدمات سياحية للسياح مقابل ثمن وذلك بموجب عقد رضائي بينهما، والأصل في العقود حرية الأطراف في اختيار الشروط الملائمة لها.

ونظرا للأهمية البالغة لنشاط وكالات السياحة والأسفار سواء على المستوى الفردي أو الجماعي من حيث أمن السائح سواء كان أجنبيا أو وطنيا، أو من حيث تأثيره على نمو الاقتصاد الوطني وكذا تأثيره على البيئة الطبيعية والثقافية والاجتماعية للمناطق السياحية، فقد تدخل المشرع لتنظيم ومراقبة هذا النشاط، فلم يعد للحرية العقدية إلا حيزا ضيقا منه.

سنبدأ بالتعريف القانوني لوكالة السياحة والأسفار ونحدد الرقابة القانونية على نشاطها في مطلب أول، ثم نوضح مفهوم عقد السياحة والأسفار وفق ما جاء في القانون الجزائري في مطلب ثان.

المطلب الأول: تعريف وكالة السياحة والأسفار والرقابة القانونية على نشاطها

نبدأ بتعريف وكالة السياحة والأسفار في الفرع الأول ثم الرقابة القانونية على نشاطها في الفرع الثاني

الفرع الأول: تعريف وكالة السياحة والأسفار

عرف المشرع الجزائري وكالة السياحة والأسفار كما يلي:

"كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها كما هو منصوص عليها في المادة 4 أدناه"[6]

و قد كان التعريف الذي اعتمده المشرع في القانون 90-05 الملغى هو

"تعتبر وكالة سياحة و أسفار كل مؤسسة تجارية يتلخص هدفها في تقديم خدمات بصفة دائمة للسياحة و المسافرين لها علاقة بتنقلاتهم و بإقامتهم"[8]

من خلال التعريفين السابقين، نلاحظ بأن المشرع قد تدارك النقائص التي كانت موجودة في النص الأول و الذي كان عاما و غامضا فقد جعل المستفيد من خدمات الوكالة السياحية المسافرون بصفة عامة، و هذا ما يخلق الالتباس بين النشاط السياحي و مقاولات نقل المسافرين مثلا.

فأصبح التعريف الجديد أكثر وضوحا و تحديدا لنشاط وكالات السياحة و الأسفار.

أما بخصوص مهام وكالة السياحة و الأسفار فهي كثيرة و متنوعة، فتتراوح ما بين حجز بسيط لغرفة في فندق أو لتذكرة سفر إلى تنظيم رحلة كاملة.

الفرع الثاني: الرقابة القانونية على نشاط وكالة السياحة و الأسفار

أهم ما يميز نشاط وكالة السياحة و الأسفار من الناحية التنظيمية هو إخضاعه لرقابة قانونية طول مدة وجودها، سواء عند بداية النشاط (أولا) أو خلال فترة الاستغلال (ثانيا).

و تجدر الإشارة إلى ضرورة التمييز بين صاحب الوكالة و هو المالك لها سواء كان شخصا طبيعيا أو معنويا و بين الوكيل الذي يكون معتمدا لتسيير و إدارة الوكالة و الذي يعد دائما شخصا طبيعيا يمكن أن يكون صاحب الوكالة أو شريك أو مستخدم[10].

كما ننوه إلى ضرورة الفصل بين الوكالة باعتبارها مكتب و بين الوكالة باعتبارها تصرف قانوني بمعنى الإنابة[11].

أولا: الرقابة القانونية اللازمة عند بداية نشاط وكالة السياحة و الأسفار

أي شخص سواء كان طبيعيا أو معنويا يرغب في الاستثمار في قطاع السياحة و إنشاء وكالة سياحة و أسفار لا بد أن يتحصل على رخصة استغلال مسبقة من الوزارة المكلفة بالسياحة، و التي تصدرها بعد أن تتحقق من توفر المؤهلات الضرروية لدى الوكالة، و جدير بالذكر أنه في ظل القانون 90-05 الملغى كانت رخصة الاستغلال ذات صنفين أ و ب، تمنح لكل وكالة جديدة رخصة ذات الصنف ب، و بعد مدة من الاستغلال و بعد إثبات رقم أعمال محدد، تتحول الرخصة إلى صنف أ، و قد تراجع المشرع عن هذا التصنيف، بموجب القانون الجديد و أصبحت رخصة الاستغلال واحدة لكل الوكالات[12].

سنتناول فيما يلي الشروط اللازمة للحصول على الرخصة ثم الإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة و أخيرا الحقوق المتعلقة بمنح الرخصة.

1- الشروط اللازمة للحصول على رخصة استغلال وكالة سياحة و أسفار

رخصة استغلال وكالة سياحة و أسفار هي قرار إداري يصدر عن الوزير المكلف بالسياحة بعد استشارة اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة و الأسفار، و التأكد من تحقق الشروط التالية و هي[13]:

أ. **التأهيل المهني:** يجب أن يكون صاحب الوكالة أو الوكيل متحصلا على شهادة ليسانس في السياحة مسلمة من مؤسسة للتعليم العالي أو شهادة ليسانس في التعليم

العالي مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة أو شهادة تقني سام في السياحة أو الفندقة مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة.

ب- **الأهلية:** يجب أن يتمتع صاحب الوكالة أو الوكيل بكامل أهليته القانونية حيث يجب أن يكون بالغا سن 21 سنة على الأقل و يتمتع بالحقوق المدنية و الوطنية.

ج- **حسن الخلق:** يجب أن يتحلى صاحب الوكالة و مسيرها بأخلاق حسنة، و من أجل ذلك فقد فرض المشرع خضوع صاحب الوكالة و الوكيل لتحقيق من طرف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أو مصالح الدرك الوطني للتأكد من عدم وجود ما ينافي ممارسة هذه المهنة، كما يجب على صاحب الوكالة توجيه زبائنه إلى احترام القيم و الآداب العامة.

د- **الإمكانيات المادية:** لا يمكن فتح وكالة سياحة و أسفار إلا إذا توفرت لدى صاحبها بعض الإمكانيات المادية الضرورية، كحيازة محل تجاري مجهز بمنشآت ملائمة، و امتلاك لضمان مالي يخصص لتغطية الالتزامات التي تتعهد بها الوكالة، و بهذا الخصوص فمن الضروري على صاحب الوكالة أن يكتتب تأمينا يغطي مسؤوليته المدنية و المهنية.

هـ- ألا يكون حائزا على رخصة أخرى كوكيل سياحة و أسفار، كما يجب ألا يكون قد سحبت منه رخصته من قبل بصفة نهائية.

و- بالنسبة للشخص المعنوي: فقد اشترط المشرع خضوعه للقانون الجزائري، فأي مؤسسة أجنبية ترغب في الاستثمار في مجال السياحة في الجزائر عليها فتح فرع لها في الجزائر، أو تستعين بوكالة سياحة و أسفار جزائرية معتمدة.

2- **الإجراءات المتبعة للحصول على رخصة استغلال**

يودع طلب رخصة الاستغلال، الذي يكون على شكل مطبوع، من طرف الشخص الطبيعي أو من الممثل القانوني للشخص المعنوي لدى المديرية الولائية للسياحة المختصة إقليميا، مصلحة وكالات السياحة و السفر، مع الحرص على أن تكون الزيارة يوم الاثنين أو الأربعاء و هما اليومين المخصصين للزيارة[14]، كما يجب الحرص على إيداع طلب الرخصة شهر كامل قبل اجتماع اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة و الأسفار التي

تجتمع بصفة عادية أربع مرات في السنة كما يمكنها أن تجتمع بصفة استثنائية كلما دعت الضرورة لذلك[15]. و يرفق الطلب بالوثائق التالية[16]:

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

ب. الوثائق المثبتة للكفاءة المهنية للوكيل.

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

نسخة من سند ملكية أو عقد إيجار المحل الموجه لاستغلال الوكالة.

أ. عقد تأمين يتضمن المسؤولية المدنية و المهنية.

ب– عقد العمل الموثق المبرم بين صاحب الوكالة أو الممثل القانوني للشخص المعنوي و الوكيل عند الاقتضاء.

ج. نسخة من بطاقة الإقامة بالنسبة للوكيل ذي الجنسية الأجنبية عند الاقتضاء

د– نسخة من القانون الأساسي للشخص المعنوي.

إذا لم تتوفر إحدى الشروط السابقة في صاحب الطلب، فإنه سيتم رفض طلبه لرخصة استغلال وكالة سياحية بموجب قرار وزاري، يبلغ للمعني بكل الطرق الملائمة.

إذا لم تتوفر إحدى الشروط السابقة في صاحب الطلب، فإنه سيتم رفض طلبه لرخصة استغلال وكالة سياحية بموجب قرار وزاري، يبلغ للمعني بكل الطرق الملائمة.

و يحق لصاحب الطلب الطعن في قرار الرفض لدى الوزير المكلف بالسياحة في أجل شهر واحد ابتداء من تاريخ استلامه له، و يفصل الوزير في الطعن في أجل شهرين اثنين ابتداء من تاريخ تسلمه للطعن.

و قد أصبح من الممكن القيام بإيداع طلب رخصة الاستغلال مع الملف المطلوب عبر الانترنيت بالدخول إلى موقع وزارة السياحة و الصناعات التقليدية، بوابة وكالات السياحة و الأسفار، و اتباع الخطوات المطلوبة.[17]

3– الحقوق المترتبة على منح رخصة استغلال

بعد الحصول على رخصة الاستغلال، يمكن لوكالة السياحة والأسفار الشروع في ممارسة نشاطها، و من أجل ذلك فقد حدد لها المشرع أجل ستة أشهر. وإذا تهاون صاحب الوكالة و لم يبدأ في نشاطه بعد مرور هذا الأجل، يتم إعذاره بضرورة البدأ في نشاطه في

أجل أقصاه ستة أشهر، و بعد ذلك، إذا لم يقم بنشاطه رغم إعذاره، يصدر الوزير المكلف بالسياحة قرار سحب رخصة الاستغلال. و هذا يعني أن الوكالة لديها مدة اثني عشر شهرا كأقصى حد للشروع في نشاطها.[18]

رخصة الاستغلال شخصية، فلا يجوز التنازل عنها أو نقل ملكيتها، و قد استثنى المشرع حالة وفاة صاحب الوكالة، فإن ذوي حقوقه بإمكانهم مواصلة استغلال الوكالة شريطة تبليغ الوزارة المكلفة بالسياحة في أجل شهرين من الوفاة، و كذا الامتثال لأحكام القانون في أجل اثني عشر شهرا.

لا يجوز للوكالة التوقف عن نشاطها لمدة تزيد عن ستة أشهر إلا في حالة القوة القاهرة.

ثانيا: الرقابة على نشاط وكالة السياحة والأسفار خلال فترة استغلالها

تخضع وكالات السياحة والأسفار إلى رقابة دائمة خلال حياتها المهنية، و هذا لا يتنافى مع حرية الوكالة في القيام بنشاطاتها السياحية المختلفة و اختيار الاختصاصات التي تناسبها و تدر عليها الأرباح و إرضاء زبائنها بكافة الطرق الممكنة، و مع ذلك لم يترك المشرع بعض المجالات لحرية الوكالة، بل فرض فيها معايير ألزمها احترامها، و أقر عقوبات تأديبية وجزائية على مخالفتها، كما اعتمدت الوزارة المكلفة بالسياحة مفتشين مهمتهم القيام بمراقبة دورية لوكالات السياحة والأسفار ومعاينة المخالفات إن وجدت[19]،

- إذا رغبت أي وكالة في فتح فروع لها، لا بد أن يتم ذلك بموجب رخصة لكل فرع تصدرها الوزارة المكلفة بالسياحة[20]، و ذلك باتباع إجراءات محددة.
- لا يجوز لأي مرشد سياحي أن يقوم بعمله بصفة رسمية إلا إذا كان معتمدا ويعمل لحساب وكالة معتمدة قانونا[21].
- كل عقد مبرم مع زبون يجب أن يكون ثابتا بموجب مستند يحدد حقوق وواجبات كل طرف[22].
- بترتب على كل إخلال بالالتزامات القانونية للوكالة عقوبات إدارية تتراوح بين الإنذار والسحب المؤقت للرخصة والسحب النهائي لها، وهذا دون الإخلال بالمتابعات الجزائية.

بعد اتباع الإجراءات القانونية اللازمة و الحصول على رخصة استغلال وكالة سياحة و أسفار، يبدأ الوكيل السياحي عمله في الميدان و ذلك بعرض خدماته، و إذا تلقى طلبا يتضمن خدمة سياحية، فإنه يقوم بإبرام عقد سياحي مع الزبون يتضمن عرضا مفصلا للخدمات المقدمة مع الثمن المقابل لها، و يعتبر العقد السياحي العنصر الأساسي الذي ترتكز عليه مهمة الوكالة السياحية، لذلك سنقوم بتعريف عقد السياحة و الأسفار و تبيان خصائصه.

. تصنيفات الوكالات السياحية :

أ الوكالات السياحية المنتجة للرحلات: و هي الصورة الحديثة للشركات السياحية ، حيث تستجيب لطلبات السائح الخاصة بشراء رحلة مشمولة و متبوعة بالخدمات الأصلية و التكميلية معا ، في رحلة سياحية واحدة و أهم ما تقدمه هو تأمين خصومات من خلال المشتريات الضخمة و تقليل كلفة الحلة للمستهلك فيما لو طلبها وحدها ، و من خلال حزمة متكاملة من البرامج و الخدمات و عادة يتم اللجوء إليها من قبل السياح الأكثر انشغالا و ارتباطا بالمواعيد ، حيث تتكفل ببرمجة الرحلة و تحضيرها مع ضمان متابعتها و تنفيذها حتى نهايتها رفقة مرشدين سياحيين.[1]

ب الوكالة السياحية بالتجزئة: هي الشركة التي تقوم بدور الوسيط بين منظمي الرحلات الشاملة و السياح ، كما تتولى بيع البرامج السياحية المعدة مسبقا مع اجراء الحجوزات للعملاء و عادة ما تكلف هذه الوكالة ببيع تذاكر العروض السياحية و الانشغال بطلبات التأشيرة السياحية، مع استغناء الكثير من السياح عن خدماتها إذا كان في وسعهم الاتصال المباشر مع منفذ الرحلة.

ج الوكالة السياحية المنفذة للرحلات: تتولى هذه الشركة نيابة عن منظم الرحلة بتنفيذ الرحلة بكاملها في بلد الوجهة ، من خلال تحويلها من خطة موجودة في مطوية الدعاية السياحية إلى واقع ، مع امكانية التعاقد مع مقاولي الأنشطة السياحية المتكفلون ببعض أنشطة النقل الداخلي، و يطمئن السائح إلى هذه الوكالات إذا راعت خصوصية انتماءاته الثقافية و الفكرية.[1]

و قد حدد المشرّع الجزائري صلاحيات الوكالة أو الشركة السياحية كما يلي:

طبقا للقانون05/90المتعلق بوكالات السياحة و الأسفار السابق ذكره:

حيث تتمثل مهام وكالات السياحة و الأسفار على الخصوص في أعمال تنجز خلال أسفار و إقامات منظمة حددتها المادة03من نفس القانون و هي:

تنظيم و تسويق أسفار و رحلات سياحية و إقامات فردية و جماعية، و ذلك بأسعار مناسبة تضم جميع مصاريف الرحلة من إقامة وإطعام و نقل ، بالإضافة إلى وسائل التسلية و الترفيه المحددة.