# التزامات السائح تجاه وكالة الأسفار والسياحة

الدكتور محمد زيار
باحث في العلوم القانونية والسياسية
جامعة محمد الخامس، الرباط
المغرب

**ملخص:**

إن أهمية عقد الأسفار والسياحة، تتجلى في إبراز الدور الأساسي الذي أضحى يقوم به هذا النوع من العقود، في تحريك مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، الأمر الذي دفع بالمشرع المغربي على غرار باقي التشريعات الحديثة، إلى إصدار تشريع خاص ينظم العلاقة العقدية التي تربط وكالات الأسفار والسياحة بالسائح (قانون 11.16 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار)، من خلال تحديده لأدق تفاصيل الالتزامات والحقوق الناتجة عن الالتزام العقدي الذي يجمعهما، وذلك بهدف ضمان حماية أكبر للسائح المستهلك، أثناء الرحلة السياحية، دون أن يلحقه أي ضرر باعتباره الطرف الضعيف في هذه العلاقة العقدية، في مقابل ذلك فهو يتحمل مسؤوليته عند عدم تنفيذ التزاماته تجاه وكالة الأسفار، باعتبار العقد الذي يربطهما هو عقد ملزم للجانبين، ويحدد حقوقهما طبقا للشروط المنصوص عليها فيه.

## المقدمة:

إن العلاقة العقدية التي تجمع بين وكالات الأسفار والسياحة وزبنائها، تبقى علاقة ملزمة للجانبين في كل التزاماتهما. وأي إخلال بها يعرض الطرف المخل بالمسؤولية العقدية للمسائلة.

فوكالات الأسفار والسياحة تتحمل تبعات الالتزام التعاقدي الذي سبق لها إبرامه مع السائح، فيما يخص نوع الخدمات والأعمال المقدمة له في إطار عقد الرحلة السياحية، كالالتزام بالحجز في الفنادق، والنقل، وتوفير وسائل الترفيه والراحة، والعمل على التنفيذ الجيد لبرنامج الرحلة السياحية، وذلك باختيارها لمرشد سياحي متمكن من عمله وله دراية بالمناطق السياحية والمآثر التاريخية، يرافق السائح في مختلف أنشطته المتعلقة بالرحلة، وقد يختلف نطاق هذه الالتزامات تبعا للدور الذي تأخذه هذه الوكالات على عاتقها، في مقابل ذلك فإن التزام السائح يقتصر على التزام أساسي وهو الالتزام بدفع ثمن الرحلة السياحية، لأن الخدمة التي تقدمها له وكالة الأسفار تأخذ عنها مقابلا ماديا، وهو عبارة عن التزام بدفع الأجر محدد سابقا في العقد المبرم بينهما، تطبيقا لمبدأ حرية التعاقد دون تدخل الغير.

بالإضافة إلى وجود بعض الالتزامات الأخرى، والتي يمكن اعتبارها التزامات خاصة تقع على عاتقه، كالالتزام باحترام برنامج الرحلة السياحية، بحيث يعمل على احترام ومراعاة البرنامج الزمني المحدد له من قبل وكالة الأسفار والسياحة، وذلك بتقيده بمواعيد المغادرة والوصول، وكذا بمواعيد زيارة الأماكن السياحية، والذهاب إلى مكان الإقامة في الفندق، وغير ذلك من الجوانب المتعلقة بالبرنامج السياحي، ثم هناك التزاما آخر وهو الالتزام بالإعلام، والذي يكون بموجبه السائح ملزما بإعلام هذه الوكالة بكل ما يتعلق برحلته، وما ينتج عنها من مشاكل قد تؤثر على حسن سيرها العادي.

وإذا كنا قد تطرقنا سابقا إلى أن وكالة الأسفار والسياحة ملزمة بتنفيذ التزامها العقدي تجاه زبنائها، فالسائح يلتزم بدوره بمجموعة من الالتزامات تساهم في التنفيذ الجيد لعقد الأسفار والسياحة، وضمان حسن سير الرحلة السياحية، وعند عدم التزامه بذلك يتحمل مسؤوليته في مواجهة هذه الوكالة. وعليه سنقوم بتقسيم هذا البحث إلى مطلبين، نتطرق في الأول إلى الالتزام باحترام برنامج الرحلة السياحية، ونخصص الثاني إلى الالتزام بتنفيذ برنامج الرحلة السياحية.

## المطلب الأول: الالتزام باحترام برنامج الرحلة السياحية

يلتزم السائح ببرنامج الرحلة السياحية، في مقابل التزام وكالات الأسفار والسياحة بتنفيذ عقد الأسفار والسياحة، ومن الواجب عليه أن يراعي ويحترم البرنامج الزمني المحدد له من قبل وكالة السياحة. بأن يتقيد بمواعيد الذهاب والوصول إلى مكانه، وكذا الأماكن المختلفة التي ستتم زيارتها بما فيها الفنادق والمطاعم المذكورة في برنامج الرحلة[1].

كما أنه ملزم بتنفيذ التعليمات التي تعطيها له هذه الوكالة، وفي حالة عدم انضباطه وأخذه بها، يتحمل تبعات خطأه، إضافة إلى ذلك لا ينبغي له أن يتصرف بسوء نية تجاه جميع المشاركين في الرحلة بما فيهم مقدمي الخدمات السياحية، كما يجب عليه كذلك الالتزام بكل التوجيهات المقدمة له بخصوص البلد المعني بالرحلة السياحية. وأيضا الدول التي سيتم عبورها أثناء الرحلة، وعليه أن يمتثل لهذه التعليمات لأنها متعلقة بالنظام العام والآداب العامة[2].

وفي بعض الأحيان قد لا يشارك السائح في برنامج الرحلة السياحية، أو لا يتمكن من تنفيذ التزامه تجاه وكالة الأسفار والسياحة، فيترتب على ذلك إلحاق بعض الأضرار بها نتيجة التزامها المسبق مع مقدمي الخدمات السياحية من صاحب الفندق،

أو الناقل، أو المرشد السياحي، حيث تكون قد دفعت لهم مبالغ مالية كتعويض لهم على الخدمات التي تم التعاقد بشأنها لتنفيذ البرنامج السياحي. ففي هذه الحالة يمكن لها مطالبة السائح بالتعويض، إلا إذا أثبت أن عدم التزامه معها يرجع أساسا إلى القوة القاهرة، أو الحادث الفجائي[3].

وتجدر الإشارة إلى أنه يدخل ضمن هذا البرنامج احترام السائح لوقت بداية الرحلة، وإذا لم يلتزم بذلك، يكون مسؤولا عن تصرفه؛ وبالتالي يتحمل التعويض عن تأخره. والتزام الوكالة السياحية ينتهي بانتهاء برنامج الرحلة السياحية، ولا يمكن له أن يرجع عليها إذا أراد استمرار إقامته بعد انتهاء برنامج الرحلة[4].

وبما أن التزام السائح بالوكالة، يمليه مبدأ حسن النية في إبرام العقود وتنفيذها، فإن التزامه باحترام برنامج الرحلة السياحية، يفرض عليه أن يخبر وكالة الأسفار والسياحة بكل المعلومات الضرورية التي من شأنها التأثير في سير الرحلة السياحية[5].

وفي هذا الصدد، نفت محكمة النقض الفرنسية المسؤولية عن وكالة الأسفار والسياحة في إحدى القضايا تتلخص وقائعها: "في تنظيم وكالة الأسفار والسياحة رحلة سياحية شاملة إلى الشرق الأوسط، واشترك فيها شخص يسمى "هانزو"، وكان موعد الرحلة محددا في ساعة متأخرة من مساء يوم الجمعة 1985/09/06، وفي ذلك اليوم تأجل موعد المغادرة لساعات، الشيء الذي جعل جزء من الرحلة سيقع في أول يوم السبت، والذي يصادف اليوم المقدس للمدعو هانزو، باعتبار ذلك اليوم يعتبر العمل فيه محرما، فرفض هذا الشخص الاشتراك في الرحلة ثم طالب باسترداد مبلغها، ومحملا بذلك المسؤولية لهذه الوكالة، لكونها لم تأخذ بعين الاعتبار الظروف الخاصة عند تحديد موعد الرحلة السياحية، فقضت محكمة الدرجة الأولى باسترداد المبلغ، إلا أن محكمة النقض الفرنسية نقضت الحكم، وأكدت على أن السائح كان من الواجب عليه أن يحيط علما وكالة الأسفار والسياحة بمثل هذه الظروف الخاصة"[6].

ونتيجة قرار محكمة النقض باستبعاد مسؤولية الوكالة، تطرح مجموعة من الأسئلة المتعلقة باسترداد مبلغ الرحلة السياحية عند تغيير، أو تأخير موعد المغادرة، بمعنى هل يمكن للسائح أن يطالب باسترداد مبلغ الرحلة الذي أداه للوكالة، أو يمتنع عن دفع ما تبقى له من ثمن الرحلة، نتيجة إخلالها بالعقد المتفق عليه مسبقا؟

للإجابة على هذه الأسئلة، لابد من الإشارة إلى الشروط التي تقدم إلى السائح أثناء تنفيذ عقد الأسفار والسياحة من طرف الوكالة، وكذا إلى الحالات التي لا يستطيع السائح من خلالها القيام بإجراءات تعديل، أو إلغاء الرحلة السياحية.

**الفقرة الأولى: حالة جواز تعديل أو إلغاء الرحلة السياحية**

تعمل وكالات الأسفار والسياحة على وضع مجموعة من الشروط في العقد، باعتبارها الطرف القوي فيه، وبمقتضاه تملك كامل الصلاحية في إلغاء الرحلة من دون تعويض الزبائن، في مقابل ذلك تقوم بإرجاع ما دفعوه لها من مبالغ.

وتعتبر شروط إلغاء الرحلة السياحية من قبل وكالة الأسفار والسياحة من دون تعويض، بمثابة شروط تحقق لها مصلحتها العامة على حساب السائح، وهي بذلك تتعسف في حقه باعتباره الطرف الضعيف في العقد. وفي هذه الحالة يتدخل القاضي بإلغائها أو تعديلها على أساس أن العلاقة العقدية التي تجمع بينهما غير متوازنة، والعقد يصبح معها عقد إذعان، مما قد يعد شرطا يؤدي إلى الإعفاء من المسؤولية[7].

ويمكن الإشارة إلى هذه الشروط من خلال ما نص عليه القانون الفرنسي رقم 1992/645، والذي ميز بين نوعين من الشروط المتعلقة بتعديل، أو إلغاء الرحلة السياحية من قبل وكالة الأسفار والسياحة.

– فالنوع الأول، يتطرق إلى تعديل، أو إلغاء الرحلة قبل بداية انطلاقها، كأن تضطر الوكالة إلى القيام بتعديلات على بعض العناصر المكونة للعقد، كالثمن، أو شروط النقل ومدة الإقامة. ففي هذه الحالة، يكون السائح ملزما بالاختيار ما بين إنهاء العقد وحصوله على كل المبالغ التي سبق له أن دفعها إليها، مع تعويضه عن كل الأضرار التي تعرض لها من جراء هذا التعديل، أو أن يقبل بمقترحها ويحرر ملحق إضافي للعقد يتضمن التعديلات الجديدة ويتم التوقيع عليه من قبل الطرفين[8].

– أما النوع الثاني، فيتعلق بتعديل، أو إلغاء الرحلة السياحية بعد انطلاقها، فوكالة الأسفار والسياحة هنا هي التي تقرر وتملك الصلاحية في اتخاذ الموقف المناسب، وبالتالي تقترح على السائح تقديم خدمات بديلة وإعفاءه من دفع الفارق في التكاليف بين الخدمات الأصلية والخدمات البديلة، فإذا وافق على ذلك، فإنها تلتزم بأن ترد له المقابل الخاص بالخدمات السياحية للرحلة الملغاة. أما إذا قوبل اقتراحها بالرفض من طرفه لأسباب مشروعة، فهي تصبح ملزمة بتوفير وسيلة النقل التي ستمكنه من الوصول إلى مكانه وفق اتفاق مسبق بينهما، ويبقى حقه في التعويض عن كل ضرر لحقه منها قائما ثابتا[9].

وجدير بالذكر أن السائح لا يمكنه أن يتقيد بشروط إلغاء الرحلة السياحية، إلا إذا كانت مبينة في عقد الرحلة المبرم مع وكالة الأسفار والسياحة، باعتبارها وثيقة ملزمة للطرفين معا، لأن الوثائق الإعلانية لهذه الوكالة تتضمن بيانات محددة ودقيقة، ولها قيمة تعاقدية ملزمة لها أولا قبل السائح[10].

وعموما فشروط إلغاء الرحلة السياحية، إذا كانت متضمنة في العقد المبرم بين كل من الطرفين، وقام السائح بإلغائها بعدما سبق له أن حجز مكانه فيها، فإنه يكون ملزما بتعويض الوكالة طبقا للقواعد العامة، لأن حجزه للتذكرة يعتبر بداية التعاقد ووعد منه بإبرام العقد النهائي، وقد يحدث أن يخلف السائح وعده، ولا يقوم بتنفيذ التزامه العقدي، ففي هذه الحالة يحق لهذه الوكالة أن تلجأ إلى القضاء لإجباره على التزامه، وإلا أصبح ملزما بتعويضها طبقا لقواعد المسؤولية العقدية[11].

وحسب القانون الفرنسي رقم 1992/645، فإن شروط الإلغاء تبقى ملزمة للطرفين معا، وأي مخالفة لها من قبل السائح يتحمل مسؤوليته تجاه وكالة الأسفار والسياحة، مع تعويضها عن كل الأضرار التي لحقتها من جراء هذا الإلغاء، خصوصا إذا كان في وقت يصعب عليها تعويضه بسائح آخر في نفس الرحلة السياحية[12].

وتعتبر الوثائق الإعلانية لوكالة الأسفار والسياحة، بمثابة التزام لها في كل ما تتضمنه من بيانات تهم شروط إلغاء الرحلة أو تعديلها[13].

كما أن لها قيمة تعاقدية ملزمة للطرفين معا، وفي هذا الصدد، أكدت محكمة النقض الفرنسية على أن التزام وكالة الأسفار يكون فقط بما ورد في وثائقها الإعلانية، وأن السائح لا يلتزم إلا بالشروط التي تضمنها عقد الرحلة، باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية في مواجهة الوكالة، وفي حالة ما إذا أقدم على إلغاء الرحلة بعد الحجز، فإنه يكون ملزما بالتعويض عن ذلك طبقا للقواعد العامة، لأن حجز التذكرة يعتبر بمثابة وعد بالتعاقد يلزم الواعد بمقتضاه بإبرام العقد النهائي، فإن لم يقم بذلك يتم اللجوء إلى القضاء لإجباره على تنفيذ الالتزامات المبرمة في العقد.

وتفاديا للأضرار المترتبة عن إلغاء الرحلات من طرف وكالة الأسفار والسياحة والسائح، فإن الوكالة عادة ما تقترح على زبنائها دفع مبلغ مالي إضافي يكون مخصصا للتأمين عن إلغاء الرحلة السياحية[14].

وبالرجوع إلى القانون الفرنسي، نلاحظ أنه أعطى أهمية كبرى للجوانب القانونية المنظمة لعقد الرحلة السياحية، وفي هذا الاتجاه، نشير إلى قرار 14 يونيو 1982، المتعلق بإلغاء الرحلة، أو تعديل برنامجها من طرف الوكالة المنظمة لها، ففي هذا النطاق يحق للسائح أن يسترد مبالغه المالية التي أداها للوكالة، مع حصوله على تعويض مماثل لقيمة الغرامة المفروضة عليه لو كان هو المسؤول عن الإلغاء، ولا تستطيع أن تعفى من هذا التعويض، إلا في حالة القوة القاهرة، أو بسبب أمن المسافرين، أو عدم وجود العدد الكافي للرحلة[15].

وتجدر الإشارة إلى أن شروط الإلغاء، إذا كانت مكتوبة وصريحة في عقد الأسفار والسياحة، فإنها تكون ملزمة لطرفي العقد، وفي حالة مخالفتها من طرف وكالة الأسفار والسياحة، تصبح هذه الأخيرة مسؤولة بقوة القانون عن إخلالها بالتزاماتها التعاقدية، أما إذا تعلق الأمر بالسائح، فإن إلغاءه للرحلة قبل بدايتها، يلزمه بالتعويض لفائدة هذه الوكالة عن الأضرار التي تعرضت لها، وفي وقت يصعب فيه استبدال مكانه المحجوز له بزبون آخر طلب دفع ثمن هذا المكان[16].

وبهذا الخصوص، فإن السائح لا يجوز له إلغاء، أو تعديل العقد الذي يربطه بوكالة الأسفار والسياحة، إلا إذا تم الاتفاق بينهما على ذلك، وبموجب الالتزامات التعاقدية، وهكذا يلاحظ أنه في إطار عقد الوكالة التبرعية[17]، يمكن للموكل عند بداية التصرف القانوني محل الوكالة، أو حتى قبل الشروع فيه، أن يقوم بعزل الوكيل، أو منعه من العمل بوكالته، حتى وإن لم يتم الاتفاق بينهما على خلاف ذلك. وقد نجد أيضا أن الوكالة المأجورة تعطي للموكل حق عزل الوكيل، أو تقييد وكالته مع إلزامه ببعض الشروط، كأن يكون هذا العزل في وقت مناسب وأن تكون دفوعاته وأعذاره مقبولة. أما في حالة إذا كان هذا العزل لا يأخذ بعين الاعتبار الشروط السابق ذكرها، فإنه يكون صحيحا، ويبقى من حق الوكيل الرجوع على الموكل بالتعويض عن كل الأضرار التي لحقته من جراء ذلك.

وعموما فالسائح[18] قد يلجأ إلى تعديل، أو إلغاء عقد الرحلة بشكل منفرد وبإرادته، على أساس أن يقوم بذلك في وقت مناسب وقبل بداية الرحلة السياحية، مع تقديمه أعذارا مقبولة حتى لا تطالبه وكالة الأسفار بالتعويض عن أي ضرر قد يصيبها بسبب هذا الإلغاء، ويستطيع أن يثبت لها أن إلغائه للرحلة السياحية، أو تعديلها راجع إلى القوة القاهرة، أو وجود حالة الوفاة تخص أحد أفراد عائلته، أو تعرضه لمرض مفاجئ منعه من إتمام الإجراءات المتعلقة بها.

وأخيرا يمكننا القول أن مسألة إلغاء، أو تعديل الرحلة السياحية، لابد من تنظيمها بشروط واضحة متفق عليها من كلا الطرفين (الوكالة/ الزبون)، مع تحديد مدة زمنية للسائح لإعلام الوكالة عن عدم رغبته في الاستمرار في الرحلة لسبب ومبرر معقول، حتى يتمكن من مطالبتها باسترداد المبلغ الذي دفعه لها، وفي حالة إذا لم يلتزم بتلك المدة المحددة للإلغاء، يجوز لها[19] مطالبته بالتعويض عن كل ضرر أصابها نتيجة لذلك. وقد يحدث في بعض الأحيان أن يكون الاتفاق بينهما حول عدم وجود شرط في العقد يجيز للسائح إلغاء رحلته، أو تعديلها بإرادته المنفردة، وبدون عذر مقبول، شريطة تعويض وكالة الأسفار عما لحقها من خسارة وما فاتها من كسب بسبب ذلك. أما في حالة وجود هذا الشرط في العقد يجيز له حق إلغاء رحلته، أو تعديلها بإرادته المنفردة، فهنا يمكنه القيام بذلك في أي وقت يريده ودون التزامه بتعويض الوكالة، إلا إذا حصل اتفاق بينهما على أن يتم هذا الإلغاء قبل مدة معينة من بدء الرحلة السياحية، حتى تتمكن هذه الوكالة من التعاقد مع سائح آخر ليحل محله.

**الفقرة الثانية: حالة عدم وجود شروط تعديل الرحلة السياحية**

فحسب مختلف التشريعات القانونية المدنية يعتبر العقد شريعة المتعاقدين، فلا يمكن تغييره أو تعديله، إلا باتفاق الطرفين وطبقا لما ينص عليه القانون، فوكالة الأسفار والسياحة والسائح، لا يجوز لهما إجراء أي تعديل على برنامج الرحلة السياحية، إلا بإرادتهما المشتركة وباحترام تام لبنود وشروط العقد الموقع بينهما، وبوجود ركن أساسي لهذه العلاقة العقدية وهو رضى المتعاقدين[20].

فوكالة الأسفار والسياحة، لا تستطيع بمفردها التخلي عن العقد وتقوم بإلغاء الرحلة السياحية بدون سبب، أو عذر مقبول، فإذا قامت بذلك ودون استشارة السائح، فإنها تصبح مسؤولة عن كل ضرر يلحق به، ومن تم تكون ملزمة برد كل المبالغ التي سبق له أن دفعها مسبقا، مع تعويضه عن كل ما أصابه من جراء هذا التعديل، أو الإلغاء.

فعدم تنفيذ العقد وإنهاؤه من طرف هذه الوكالة، يحتم عليها أن تقترح على الزبون الاشتراك مثلا في رحلة سياحية أخرى شبيهة بالسابقة، وإذا رفض هذا الاقتراح، أصبح من اللازم عليها أن ترد له مبلغ تكاليف الرحلة الملغاة، لأنه يعتبر نفسه قد حرم من برنامج هذه الرحلة، والتي كان ينتظرها لتحقيق نوع من المتعة والترفيه، خصوصا وأنها كانت متزامنة مع وقت عطلته.

وقد يحدث في بعض الأحيان أن يتم إلغاء الرحلة السياحية في وقت مناسب وقبل بدايتها، نتيجة لظرف استثنائي ناتج عن وجود بعض الأخطار والاضطرابات بسبب الحرب الموجودة في البلد المعني بالرحلة، في هذه الحالة تعفى وكالة الأسفار من التعويض عن كل ضرر يلحق بالسائح[21].

هذا ويلاحظ أن مسؤولية أطراف العقد عن أي تغيير، أو تعديل، أو إلغاء يطرأ على العقد المبرم بينهما يخضع لمختلف الشروط المتضمنة فيه، فإذا وجد شرط يسمح لأي من السائح ووكالة الأسفار والسياحة بتعديله، أو إلغائه، فإن ذلك يتم باتفاق الطرفين وبدون الاحتكام إلى القواعد العامة التي تتسم بالصعوبة في التطبيق. أما في حالة غياب هذا الشرط، يتم اللجوء إلى القواعد العامة، وعلى هذا الأساس فمسؤولية طرفي العقد عن أي تعديل، أو إلغاء تخضع للتعويض، إذا قام السائح بذلك بإرادته المنفردة ودون الاتفاق المسبق مع الوكالة، في مقابل ذلك تكون هذه الأخيرة ملزمة بتعويضه إذا قامت بنفس الشيء من تلقاء نفسها ودون إخباره بذلك[22].

ومن جانب آخر، يحق للسائح تعديل، أو إلغاء الرحلة السياحية بإرادته المنفردة وبعذر مقبول وفي وقت مناسب، وذلك بإخبار وكالة الأسفار والسياحة قبل بدء الرحلة حتى تستطيع تعويضه بسائح آخر، ومن تم فهي لا تتحمل أي ضرر ولا يمكنها المطالبة بالتعويض من جراء ذلك الإلغاء، وعلى السائح أيضا أن يثبت أنه لم يتعرض لأي ضرر نتيجة إلغاء العقد[23].

وجدير بالذكر، أن عدم وجود شرط في العقد يعطي للسائح الحق في تعديل، أو إلغاء الرحلة السياحية؛ ولتوضيح ذلك لابد من الرجوع إلى بعض القواعد الخاصة التي تنظم هذا الأمر كعقد الوكالة والمقاولة والنقل، وعليه فإذا تم تكييف العقد بين السائح ووكالة الأسفار والسياحة على أنه عقد وكالة أصبح السائح موكلا، فإنه يتحمل مسؤوليته في إعلام الوكيل بإلغائه، أو عدوله عن الخدمة التي سبق له أن التزم بها تجاه هذه الوكالة، وفي وقت مناسب ومحدد وقبل بدء الرحلة السياحية. أما إذا لم يقم بذلك وبدون عذر مقبول، فإنه يكون ملزما بتعويضها عن ما لحقها من ضرر.

في حين إذا تم تكييف العقد على أساس أنه عقد مقاولة، فيحق للسائح كذلك العدول عنه شريطة تعويض وكالة الأسفار والسياحة (المقاولة) عن جميع ما أنفقته من مصروفات، وما قامت به من أعمال، وما كانت ستحصل عليه لو أن العقد تم تنفيذه بدل فسخه[24].

ويترتب على وصف العقد الذي يربط بين وكالة الأسفار والسياحة والسائح على أنه عقد نقل، أن يكون للسائح الحق في العدول عنه.

وتطبيقا لما تقدم، فإذا وقع السائح على النموذج المعد للرحلة وأدى مبلغها المالي، فإن ذلك يعتبر وعدا بالتعاقد تنطبق عليه أحكام الوعد بالتعاقد، حيث يعطي له هذا الأخير إمكانية ومهلة التفكير قبل إقدامه على إبرام العقد النهائي، ومن فوائده كذلك القيام بدراسة ومقارنة مختلف البرامج السياحية التي تقدمها الوكالات المنافسة، في مقابل ذلك تلتزم الوكالة خلال مدة تفكيره ونيته في إبرام العقد، بالامتناع عن القيام بأي عمل من شأنه عرقلة إبرام العقد النهائي، خصوصا وأنه في هذه المرحلة يمكنه الاقتناع بتوقيع العقد، والوكالة تصبح مسؤولة عن التعويض. أما إذا لم يظهر رغبته ونيته في الوقت المناسب المحدد له والمتفق عليه، سقط الوعد بالتعاقد.

وعموما فالسائح عليه الالتزام بكل التعليمات والتوجيهات التي تؤكد عليها وكالة الأسفار والسياحة، من أجل ضمان التنفيذ الجيد للبرنامج السياحي، وعند مخالفته لها وتعرضه للأضرار الناتجة عن ذلك، فهي لا تتحمل مسؤولية تعويضه[25]، غير أنها تعتبر مسؤولة عن التأخير في تنفيذ التزاماتها العقدية، إلا إذا أثبتت أن هذا التأخير لا دخل لها فيه ويرجع أساسا إلى القوة القاهرة، أو السبب الأجنبي، أو خطأ السائح نفسه [26].

## المطلب الثاني: الالتزام بتنفيذ برنامج الرحلة السياحية

ينشأ عن عقد الأسفار والسياحة التزامات متقابلة بين كل من السائح ووكالات الأسفار. وإذا كان التزام هذه الأخيرة يمتد إلى الالتزام بضمان التنفيذ الجيد والكامل لبرنامج الرحلة السياحية، كما تطرقنا إلى ذلك سابقا في المطلب الأول، فإن السائح بدوره يكون ملزما بتبصير وإعلام هذه الوكالات بكل ما يتعلق بتنفيذ العقد، طبقا لمبدأ حسن النية في إبرام العقود، وأيضا يقع على عاتقه كذلك دفع المبلغ المالي المتفق عليه عند بداية توقيع التزامهما العقدي، والمرتبط أساسا بمختلف الخدمات السياحية المدرجة في برنامج الرحلة.

وعليه، فإن أهم الالتزامات المفروضة على السائح/الزبون في نطاق هذه العلاقة العقدية، نجد التزامه بإعلام وكالات الأسفار والسياحة (الفقرة الأولى)، ثم التزامه بأداء أجرة الرحلة السياحية (الفقرة الثانية).

### الفقرة الأولى: التزام السائح بإعلام وكالات الأسفار والسياحة

في هذا النوع من الالتزام، فالسائح ملزم بإعلام وكالات الأسفار والسياحة بكل المعلومات الضرورية واللازمة للرحلة السياحية، ويعد هذا الالتزام بمثابة تحذير لها، أو لفت انتباهها بكل المشاكل، أو المخاطر التي يمكنها التأثير على تنفيذ هذه الرحلة[27].

كما أنه يبقى من الشروط الأساسية في إبرام العقود وتنفيذها، والقضاء الفرنسي أكد بهذا الخصوص على مبدأ حسن النية من قبل الطرفين المتعاقدين، وألقى على عاتق السائح مسؤولية إعلام وتبصير وكالة الأسفار والسياحة بكل المعلومات الشخصية والضرورية بالنسبة إليه والتي لا تعرفها، ومن الممكن التأثير في سير الرحلة[28].

وقد ذهبت محكمة النقض الفرنسية إلى استبعاد مسؤولية وكالة الأسفار والسياحة في كل ما يتعلق بعدم معرفتها بالظروف الخاصة للسائح، والتي منعته من المشاركة في الرحلة السياحية، بحيث أكدت على أنه كان من الواجب عليه تحذيرها بكل ما من شأنه التأثير في سير الرحلة. ومن بين أهم الأحكام القضائية التي تطرقت لهذا الموضوع، نجد الحكم الصادر عن محكمة النقض الفرنسية في أحد القضايا تتلخص وقائعها على الشكل الآتي: "نظمت وكالة الأسفار والسياحة رحلة سياحية إلى إسرائيل، وكان أحد المشاركين فيها شخصا يهوديا متدينا، وقد حدد موعد انطلاق الرحلة السياحية يوم الجمعة 1985/09/06، في ساعة معينة، لكن لظروف ما تأجلت لبعض الساعات، مما جعل جزء منها يبدأ في يوم الجمعة، والجزء الآخر في يوم السبت، ومن المعروف أن يوم السبت يعتبر يوما مقدسا عند اليهود عموما، ويرفضون القيام بأي عمل في هذا اليوم، لذلك فقد تم رفض المشاركة فيها من طرف الشخص اليهودي المدعو هانزو، وبالتالي طالب بإرجاع المبالغ التي دفعها للوكالة مع تعويضه عن كل ما لحقه من ضرر، وحملها المسؤولية لكونها لم تأخذ في اعتبارها طقوسه الدينية، لكن محكمة النقض الفرنسية رفضت هذا الحكم، وأكدت على أن السائح كان يجب عليه تحذيرها وتبصيرها بظروفه الخاصة، حتى تتمكن من أخذها بالاعتبار وتقوم بما يفرضه عليها الواجب"[29].

**الفقرة الثانية: التزام السائح بأداء أجرة الرحلة السياحية**

يلتزم السائح بأداء أجرة الرحلة السياحية المتفق عليها في العقد المبرم بينه ووكالة الأسفار والسياحة، إضافة إلى احترامه لمواعيد الرحلة والعودة منها. وعند إخلاله بهذه الشروط، يبقى ملزما بدفع الأجرة كمقابل لتهاونه في تنفيذ التزامه العقدي، وقد يحدث في بعض الأحيان، أن يتأخر عن موعد الرحلة، فيصبح من حق هذه الوكالة أن تقوم بها دون انتظاره، مع تقاضيها لأجرتها بالكامل، إلا إذا كان تأخره هذا راجع إلى مرضه، أو سبب أجنبي، أو قوة قاهرة كوفاته مثلا.

ففي هذه الحالة، لا يتحمل مسؤولية توقف العلاقة التعاقدية التي تجمعه بمنظم الرحلة، وبناء على ذلك يعفى من دفع أجرة الرحلة مع حقه في المطالبة باسترداد المبلغ المالي الذي سبق له أن أداه إلى الوكالة[30].

فالمقابل المادي الذي يحكم العلاقة العقدية بين وكالة الأسفار والسياحة والسائح، يكون خاضعا لحرية المتعاقدين من دون تدخل أي جهة أخرى، لأن طبيعة هذه العلاقة تدخل ضمن نطاق العقود الخاصة، والتي تتم في غالب الأحيان بين الأفراد، الأمر الذي يفرض عليهما تحديد كل المصاريف التي تم تنفيذ عقد الرحلة، مع إضافة مبلغ آخر جزافي على أساس كل خدمة لاحقة.

ويمكن القول، أن ميعاد دفع هذا المبلغ غالبا ما يتم طبقا للاتفاق الحاصل بين الطرفين، وفي حالة عدم اتفاقهما، فإن السائح يكون ملزما بالوفاء بكل المواعيد المتعلقة بمجال الرحلة المنظمة والمتعارف عليها مسبقا بين الأطراف المتعاقدة، وقد يكون هذا الدفع مقدما، أو مؤجلا على شكل أقساط وقبل انطلاق الرحلة السياحية[31].

فوكالة الأسفار والسياحة، يحق لها تعديل المقابل المالي الاتفاقي بموجب بند تضيفه إلى العقد يتعلق بحقها في زيادة أجرة إضافية، مقابل الأعمال التكميلية التي تقوم بها لغرض تنفيذ الخدمة التي تعهدت بها أمام الزبون، لكن في بعض الأحيان قد يتخلف الزبون عن موعد الرحلة لسبب من الأسباب فهل يمكن له فسخ العقد الذي يربطه بمنظم الرحلة في آخر لحظة قبل انطلاقها؟ ثم هل يحق له التنازل عن مقعده فيها لزبون آخر؟

فمن الصعب الإجابة عن هذه الأسئلة في ظل غياب التنظيم التشريعي المنظم لها في جل القوانين المقارنة، ويبقى التوجيه الأوروبي الصادر في 13 يونيو 1990، وخاصة المادة الرابعة منه، هو الذي أشار إليها من خلال نصه على حالة عدم تنفيذ العقد من طرف متعهد الرحلة، بحيث أكد على حق الزبون في أن يعوض برحلة أخرى مشابهة للأولى، وبنفس شروطها ونوعيتها،

أو قد تكون أحسن منها، إذا وافق المتعهد طبعا على ذلك. أما إذا كانت هذه الرحلة لا ترقى إلى المستوى المطلوب وأقل جودة من سابقتها، فمن اللازم عليه أن يقوم بتعويض الزبون عن فرق السعر بينهما.

ومن جانب آخر، إذا رفض الزبون اقتراح المتعهد فيما يخص الرحلة التعويضية، فيحق له الحصول على التعويض عن عدم تنفيذ الوكالة التزامها العقدي. وفي هذا الصدد، نجد المادة 18 من القانون الفرنسي الصادر سنة 1992، قد تطرقت إلى إمكانية تنازل الزبون عن الرحلة لطرف آخر، شريطة إخبار منظمها بذلك، وفي وقت مناسب قبل انطلاقها، مع التزامه والطرف الذي عوضه بدفع ثمنها المحدد في الاتفاق العقدي[32].

وباعتبار السائح مدينا بالأجرة لوكالة الأسفار والسياحة بصفته هو المتعاقد الفعلي معها، لا يمكنه فسخ العقد إلا إذا التزم بالشروط المسبقة والمتفق عليها مع الوكالة.

لكن في بعض الأحيان نجد مسألة أخرى تتعلق بإمكانية إبرام العقد من طرف شخص آخر لمصلحة الغير الذي سيشارك في الرحلة السياحية، وقد يكون هذا الشخص هو الملتزم بدفع الأجرة، سواء كان وكيلا عن السائح، أو كان متبرعا في عمله[33].

وقد نقف كذلك على حالة أخرى، وهي وجود مجموعة من السائحين يتفقون على إبرام عقد واحد مع وكالة الأسفار والسياحة، للقيام برحلة سياحية مع التزامهم بدفع الأجرة بشكل متساوي فيما بينهم، شريطة وجود اتفاق ينص على ذلك[34].

وما تنبغي الإشارة إليه، هو أن وكالة الأسفار والسياحة عندما تقوم بتنظيم وإعداد الرحلة السياحية وإعلانها للجمهور للاشتراك فيها، فإن دور السائح في هذه العملية يكون محددا ويقتصر فقط على توقيع العقد معها، ولا تربطه أي علاقة مباشرة مع مقدمي الخدمات السياحية الذين تعاقدت معهم هذه الوكالة من أجل تنفيذ برنامج الرحلة، ولا يمكن لهؤلاء الأشخاص الرجوع عليه، إلا عن طريق رفع دعوى غير مباشرة باسم وكالة الأسفار[35].

ومع ذلك فإن العلاقة المباشرة التي تجمع بين وكالة الأسفار والسياحة (المقاول الأصلي) ومقدمي الخدمات السياحية الذين عهدت إليهم بتنفيذ برنامج الرحلة، كالناقل، أو الفندقي، أو المرشد السياحي (المقاولين من الباطن)، ينظمها عقد المقاولة من الباطن. أما علاقتها بالسائح فهي تخضع لأحكام عقد المقاولة الأصلي (العقد السياحي).

غير أن ذلك، لا ينطبق على مقدمي الخدمات السياحية والسائح، حيث لا توجد بينهما علاقة مباشرة لعدم وجود عقد يجمعهما، ومن تم لا يمكن للناقل، أو الفندقي مثلا، أن يطلب من السائح دفع المقابل المادي للخدمة المقدمة له من طرفهما، إلا في حدود القدر الذي يكون مدينا به لوكالة السياحة والأسفار أثناء رفع الدعوى[36].

وللدائن حق الرجوع على كل واحد منهما لتحصيل دينه، وإذا كانت وكالة الأسفار والسياحة، هي الدائن بدفع الأجرة باعتبارها مقاولا، فإن صاحب العمل يلتزم بدفع أجرة الرحلة إلى المقاول الذي نفذ عمله[37].

وبالرجوع إلى القانون الفرنسي رقم 645 لسنة 1992 الذي نقل التوجيه الأوربي رقم 314.90 الصادر في 13 يونيو 1990 والذي تم نسخه بمقتضى التوجيه الأوربي الصادر سنة 2015، نجده يؤكد على أن الزبون يجب عليه معرفة السعر الذي سيلتزم بدفعه إلى وكالة الأسفار والسياحة قبل بدء الرحلة، والوكالة بدورها لا يمكنها تغيير هذه الأسعار أو تعديلها، إلا إذا نص عليها العقد صراحة، وأن يكون هذا التغيير خلال 30 يوما التي تسبق موعد انطلاق الرحلة، وعلى السائح أن يلتزم مسبقا بدفع

مبلغ 30% من ثمنها عند حصوله على الوثائق الخاصة بها. أما إذا قامت هذه الوكالة بتعديل أحد بنود العقد المعني بالرحلة كالسعر مثلا، فالسائح هنا يكون مضطرا إلى فسخ هذا العقد مع استرجاعه لكل المبالغ التي سبق له أن أداها لها[38].

على مستوى آخر، فإن إلغاء الرحلة من طرف الوكالة المنظمة، قد يعطي للسائح الحق في حصوله على التعويض الناتج عن الأضرار التي أصابته، وأيضا أن يطالب باسترداد مبالغه المالية المدفوعة لها، مع استفادته من تعويض يساوي قيمة الغرامة التي تفرض عليه، لو كان هو المسؤول المباشر عن هذا الإلغاء. وفي هذه الحالة تلتزم الوكالة بتعويضه، ولا تعفى من ذلك إلا في حالة وجود السبب الأجنبي، أو القوة القاهرة، أو حفاظا على أمن المسافرين.

أما إذا حاولت الوكالة المنظمة للرحلة تغيير إحدى العناصر الأساسية المكونة لعقد الرحلة قبل انطلاقها، فللسائح كامل الصلاحية في تحديد موقفه خلال مدة سبعة أيام بعد إعلامه بالتغيير، وذلك إما برفضه، أو قبوله بالشروط الجديدة الملحقة بالعقد الأصلي.

والواقع أن غياب الشروط الخاصة بالعقد والمتعلقة بالإلغاء، قد دفع بالاجتهاد القضائي الفرنسي إلى إعطاء الحق للسائح بإلغاء الرحلة، مقابل حصوله على التعويض عن الضرر الذي لحقه بغض النظر عن الأسباب التي أدت إلى هذا الإلغاء.

وبالرجوع إلى القانون المغربي، فإن المقتضيات الخاصة التي تنظم عقد المقاولة، لا تكفي لتنظيم خصوصيات العلاقة التعاقدية بين كل من منظم الرحلة السياحية والزبون. وتبقى أحكام الفصل 777 من ق.ل.ع، هي التي حصرت مراجعة ثمن الرحلة في نطاق علاقة منظم الرحلة بالسائح، بالإضافة إلى الفصل 767 من ق.ل.ع، الذي يؤكد هو الآخر على أن منظم الرحلة يتحمل مسؤوليته عن كل عيب، أو نقص يخص منتوجه السياحي، كما أن الفصل 762 من ق.ل.ع، قد أجاز للمسافر إمكانية فسخ العقد متى شاء، مع تعويض منظم الرحلة على كل الأضرار التي أصابته نتيجة ذلك الفسخ[39].

ونظرا لأهمية ثمن الرحلة السياحية التي ينظمها وكيل الأسفار ويقوم بها السائح، وبالرغم من التعديلات الجديدة التي جاء بها قانون 11.16 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار فيما يتعلق بالسعر والجدول الزمني وإجراء التسديد والمراجعة المحتملة للأسعار قبل بداية الرحلة السياحية[40]، أصبح من اللازم على المشرع المغربي أن يتدخل لملائمة الترسانة القانونية مع هذه المستجدات وأن يواكب كل المتغيرات الدولية والتحولات الكبرى التي تعرفها السياحة العالمية بهذا الخصوص، من أجل تطوير نصوصه القانونية المؤطرة لعقد الأسفار والسياحة، في ظل المنافسة القوية التي يعاني منها قطاعنا السياحي على المستوى الإقليمي والدولي.

## الخاتمة:

نظرا لأهمية عقد الأسفار والسياحة، الذي جاء لخدمة الظاهرة السياحية التي لم تعد مجرد ظاهرة اجتماعية تهم بعض الأفراد، بل تحولت إلى أنشطة ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية وثقافية، فكان لا بد من التأكيد على ضرورة الاهتمام أكثر بالعلاقة العقدية التي تربط وكالات الأسفار والسياحة بالسائح، وإلى تحقيق نوعا من الحماية الاقتصادية والتشريعية لهذا العقد، والذي أصبح يلائم التطور الذي يقع في مختلف القطاعات الاقتصادية المرتبطة بالقطاع السياحي خاصة، وبالتجارة العالمية عموما.

وفي إطار العلاقة العقدية التي تجمع السائح بوكالة الأسفار والسياحة، أصبح من اللازم العمل على توفير بعض الضمانات الحمائية للسائح ومصالحه الاقتصادية، باعتباره الطرف الضعيف في هذه العلاقة، كإعفائه مثلا من ضرورة إثبات خطأ هذه الوكالة عند تنفيذها للعقد، نظرا لكونها محترفة، ولها تجربة كبيرة في هذا الميدان مما يجعل من الصعوبة عليه مواجهتها. ويبقى الاهتمام والاستثمار أكثر في العنصر البشري، من الركائز الأساسية لتحقيق انتعاشة أكبر للقطاع السياحي بالمغرب، وعلى كافة المهنيين بهذا المجال توفير الإمكانيات اللازمة للنهوض به وتطوره على مختلف المستويات، خاصة وأنه أصبح يشكل دعامة قوية للاقتصاد الوطني، ويشغل يد عاملة مهمة، إضافة إلى مساهمته في جلب العملة الصعبة، خصوصا وأننا وضعنا مخططا سياحيا ضخما في أفق تحقيق نهضة سياحية كبرى في السنوات المقبلة.

## الهوامش:

1. جمال عبد الرحمان محمد علي، العقد السياحي، مطبعة كلية علوم بني سويف، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003، ص 156.
2. سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، دراسة مقارنة في القانون المدني، دار الكتب القانونية، الطبعة 2011، مصر، ص 190.
3. جمال عبد الرحمان محمد علي، العقد السياحي، م.س، ص 156.
4. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، دراسة قانونية مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، 2012، ص 250.
5. ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، دار شتات للنشر والبرمجيات، مصر الإمارات، السنة 2014، ص 155.
6. Cass 1er civ 24/05/1989. Bull civil, I, n° 207, J.C.P 1989, Edg . I.-277.
7. أشار إليه بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، م.س، ص 252
8. عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، المطبعة العربية الحديثة، مكتبة الجلاء، المنصورة، 1992، ص 143.
9. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، م.س، ص 246.
10. جمال عبد الرحمان محمد علي، العقد السياحي، م.س، ص 143. / بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، م.س، ص 247.
11. أحمد السعيد الزقرد، الحماية القانونية من الخداع الإعلاني في القانون الكويتي والمقارن، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثالث، السنة 1995، ص 206-207.
12. حسن علي الذنون، النظرية العامة للالتزامات – مصادر وأحكام الالتزام – دار الحرية للطباعة والنشر، بغداد، العراق، 1976، ص 74 وما بعدها.
13. Pierre Couvrat, les agences de voyages en droit Français, L.G.D.J, Paris, édition 1967 p 114.
14. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مقال منشور في مجلة الحقوق الكويتية، جامعة الكويت، السنة 22، العدد 1، 1998، ص 207.
15. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، م.س، ص 264.
16. محمد بقالي، قانون السياحة بالمغرب، الجزء الثاني، في المسؤولية والحماية والآثار، شركة بابل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 1999، ص 188.
17. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، م.س، ص 277.
18. عبد الرزاق أحمد السنهوري، العقود الواردة على العمل، المقاولة، الوكالة، الوديعة، الحراسة، الجزء السابع، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 1964، ص 661 وما بعدها.

19. جمال عبد الرحمان محمد علي، العقد السياحي، م.س، ص 164 وما بعدها.
20. عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، ج. السابع، العقود الواردة على العمل (المقاولة والوكالة والوديعة والحراسة)، م.س، ص 250 وما بعدها.
21. بتول صراوة عبادي،العقد السياحي، م.س، ص 239.
22. جمال عبد الرحمان محمد علي، العقد السياحي، م.س، ص 137.
23. سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، م.س، ص 208.
24. عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، م.س، ص 141.
25. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، م.س، ص 227.
26. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، م.س، ص 260.
27. هويدا محمد عبد المنعم، قوانين وقرارات العمل السياحي والفندقي وشركات السياحة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، 2014، ص 127.
28. أشرف جابر السيد، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، مطبعة العمرانية للأوفست، دار النهضة العربية، القاهرة، السنة 2001، ص91.
29. ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، م.س، ص 155.
30. Cass 1re civ, 24 mai 1989, Bull civ.I, n° 207, JCP1989, éd G.IV, 277, Juris Data n° 1615

أشار إليه سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، م.س، ص 192.

31. هويدا محمد عبد المنعم، قوانين وقرارات العمل السياحي والفندقي وشركات السياحة، م.س، ص125.
32. جمال عبد الرحمان محمد علي، العقد السياحي، م.س، ص 148.
33. Edition du Juris-classeur – 7- 1999, Agence de voyages responsabilité civile, responsabilité des agences et des professionnels, p 21, n° 102.

أشار إليه ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، م.س، ص 146-147-151-152.

34. سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، م.س، ص 193.
35. عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، العقود الواردة على العمل (المقاولة والوكالة والوديعة والحراسة)، المجلد الأول، م.س، ص 194.
36. جمال عبد الرحمان محمد علي، العقد السياحي، م.س، ص 149.
37. عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، العقود الواردة على العمل (المقاولة والوكالة والوديعة والحراسة)، الجزء السابع، م.س، ص 223 وما بعدها.
38. سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، م.س، ص 194.
39. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، م.س، ص 275.
40. محمد بقالي، قانون السياحة بالمغرب – دراسة تحليلية ونقدية – الجزء الأول تنظيم ظاهرة السياحة، شركة بابل للطباعة والنشر والتوزيع، 1997، الرباط، ص189-190.

- الفصل 777 من ق.ل.ع ينص على: "لا يسوغ لمن التزم بإجراء عمل في مقابل ثمن محدد وفقا لتصميم أو تقويم أجراها أو قبلهما، أن يطلب زيادة في الثمن إلا إذا كانت النفقات قد زادت بفعل رب العمل وكان هذا الأخير قد أذن صراحة في إجراء تلك الزيادات في النفقات. وكل ذلك ما لم يتفق الطرفان على خلافه".

41. المادة 19 من قانون 11.16 المتعلقة بتنظيم مهنة وكيل الأسفار، تنص على: "يجب أن يتضمن العقد المبرم بين وكيل الأسفار والزبون جميع البيانات المتعلقة بأسماء وعناوين المنظم ووكيل الأسفار والضامن والمؤمن ووصف مفصل بمضمون الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الأطراف، خاصة فيما يتعلق بالسعر والجدول الزمني وإجراءات التسديد والمراجعة المحتملة للأسعار وإبطال العقد وإشعار الزبون بذلك قبل بداية السفر أو المقام وكذا الشروط المتعلقة بعبور الحدود".