

التزامات الفندق في مواجهة الزبون على ضوء القانون 01-99

الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة.

**Obligations of the hotelier towards the customer in the light of Law 99-01
which defines the rules relating to hotels.**

د. قاسمي زهيرة أستاذ محاضر ب

جامعة الحاج موسى أقي أخموك تمنغاست

zahirakacemi@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024/02/11 تاريخ القبول: 2024/05/15 تاريخ النشر: 1025/01/15

Summary

The hotel contract is considered one of the so-called contracts that the Algerian legislator guarantees to regulate by legal texts, and this is for its important role in achieving tourism development. Indeed, the tourist today, before choosing any country, searches first for hotel establishments that achieve his personal comfort, safety and the safety of his luggage and provide the best services. Therefore, the hotelier has several legal obligations to achieve the objectives of the tourist (customer), which is stated in Law No. 99-01, that defines the rules related to hotels, which was the subject of this research paper.

Keywords: hotelier - safety guarantee - customer
- hotel contrac

الملخص

يعتبر عقد الفندقة من العقود المسماة التي تكفل المشرع الجزائري بتنظيمه بنصوص قانونية وهذا لدوره الهام في تحقيق التنمية السياحية وخاصة أن السائح اليوم وقبل اختياره لأي بلد يبحث أولاً عن المؤسسات الفندقية التي تحقق راحته الشخصية وسلامته وسلامة أمتعته وتقدم أفضل الخدمات، لذلك يقع على الفندقية عدة التزامات قانونية لتحقيق غاية السائح (الزبون) وهو ما جاء به القانون رقم 01-99 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة والتي كانت محل هذه الورقة البحثية .

كلمات مفتاحية

الفندقي - ضمان السلامة - الزبون - عقد الفندقة

مقدمة:

يعتبر النشاط الفندقي عماد النشاط السياحي وأحد الركائز الأساسية التي يركز عليها، وهو ما يستلزم تحسين الخدمات الفندقية لزيادة الإنتاج السياحي، وهذا لا يكون إلا بتحديد دقيق لالتزامات الفندق ومن ثم مسؤوليته في مواجهة النزيل (الزبون)، ولعل ذلك هو السبب الرئيس الذي جعل المشرع الجزائري ينظم عقد الفندقة والالتزامات المترتبة عنه بنصوص خاصة ولم يترك ذلك للقواعد العامة، فالفندقي اليوم يعتبر مهنيا لا يقل دوره عن أي مهني آخر في المجتمع وبالتالي فإن المتعاملين معه (الزبائن) يحتاجون إلى رعاية وحماية لا تقل عن الحماية والرعاية التي حاول المشرع توفيرها لعملاء مهنيين آخرين خاصة في إطار التوجه التشريعي لحماية المستهلك في شتى القطاعات والخدمات، لهذا يقع على عاتق الفندق عدة التزامات قانونية من خلال إبرام عقد الفندقة وذلك في سبيل تحقيق غاية واحدة "وهي توفير الإقامة الهادئة المطمئنة للنزيل"، ولا يتحقق ذلك عملا إلا إذا ضمن الفندق سلامة النزيل وسلامة أمواله، وقدم له سائر الخدمات التي تجعل من إقامته في الفندق مريحة وهادئة. ومن هنا تطرح الإشكالية الآتية:

إلى أي مدى نظم المشرع الجزائري التزامات الفندق في مواجهة النزيل (الزبون) من خلال القانون رقم 99-01؟ وهل حققت هذه النصوص القانونية حماية الزبون في شخصه وأمواله خلال إقامته الفندقية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اتبعنا المنهج التحليلي بما يتناسب وطبيعة الموضوع وقسمنا هذه الدراسة إلى ثلاث محاور، المحور الأول المفهوم القانوني لعقد الفندقة والمحور الثاني التزامات الفندق في مواجهة شخص الزبون (النزيل) أما المحور الثالث فحول التزامات الفندق المتعلقة بأموال الزبون (النزيل).

المحور الأول : المفهوم القانوني لعقد الفندقة

إن عقد الفندقة في التشريع الجزائري يعتبر من العقود المسماة والمركبة ويثير بطبيعته عدة آثار قانونية وهذا لتعدد الروابط القانونية بين أطرافه : صاحب المؤسسة الفندقية ، وكالة السياحة ، الزبون ، الناقل وغيرهم من المهنيين.

وتحديد مفهوم معنى العقد الفندقي يكتسب أهمية خاصة لأسباب عدة منها الدور الاقتصادي والاجتماعي الذي يقوم به إلى جانب تداخله مع عقد السياحة، ونظرا لأهمية عقد الفندقة قرر المشرع الجزائري تنظيمه بنصوص خاصة وهو القانون 99-01 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة (القانون رقم 99-01 المؤرخ في 19 رمضان 1419 الموافق ل 6 يناير 1999 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة). ومن خلال هذا القانون نوضح التعريف المعطى لعقد الفندقة بالإضافة إلى تحديد خصائص هذا العقد.

أولا- تعريف عقد الفندقة:

إن المشرع الجزائري على خلاف جل التشريعات اختار أن يعرف عقد الفندقة من خلال نص قانوني واضح حتى لا يترك مجالاً للخلاف حول مفهوم هذا العقد وأطرافه، ورغم ذلك كان الفقه القانوني له دور أيضاً في تحديد معالم هذا العقد لأن مهمة تعريف المصطلحات تبقى من اختصاص الفقهاء وليس التشريع وعليه سنعرض لتعريف عقد الفندقة وفق القانون 99-01 ثم نتعرض لآراء الفقه حول تعريف هذا العقد.

1-التعريف التشريعي لعقد الفندقة :

من خلال نص المادة 7 من القانون 99-01 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة نجد أن المشرع الجزائري حاول أن يعرف العقد الفندقي بأنه عقد من عقود المعاوضة يلتزم فيه صاحب الفندق بإيواء النزيل بشكل مؤقت كما يلتزم بضمان سلامته في شخصه وفي أمتعته داخل المؤسسة الفندقية، في مقابل ذلك يلتزم النزيل (الزبون) بتنفيذ تعليمات النظام الداخلي ودفع المقابل المالي للخدمات المقدمة .

وإذا كان المشرع قد حاول إعطاء تعريف لعقد الفندقة إلا أنه لم يتطرق لكل جوانبه وخاصة طبيعته القانونية، لهذا يبقى مهمة الفقه والقضاء تحديد العناصر التي يشتمل عليها هذا العقد .

2-التعريف الفقهي لعقد الفندقة :

عرف أحمد السعيد الزقرد عقد الفندقة بأنه "العقد الذي تلتزم من خلاله المؤسسة الفندقية بأن توفر للعميل كافة الخدمات الضرورية من الإيواء والطعام وتضمن له سلامته وسلامة أمتعته الشخصية وهذا مقابل مبلغ من النقود يدفعه العميل بحيث يتناسب مع نوعية الخدمات ومدتها (الزقرد، 2008، صفحة 21).

والملاحظ على هذا التعريف أنه ركز على الخدمات الفندقية وجعلها من مهام المؤسسة الفندقية على خلاف المشرع الجزائري الذي نص على أن أطراف هذا العقد هما الفندق من جهة والزبون من جهة أخرى، كما أنه لم يحدد طبيعته القانونية.

كما عرف الفقيه الفرنسي كورتية عقد الفندقة كما يلي : " هو عقد معاوضة ذو طابع زمني والذي ينعقد بين الفندق والسائح العميل وعن طريقه فإن الفندق في إطار نشاطه المهني يلتزم بإيجار، وبحراسة أمتعة الزبون الموضوعة في مؤسسته ويقدم له مجموعة من الخدمات مقابل مبلغ نقدي يحدد بناء على أهمية الخدمات التي تتلائم مع جودتها " (المنعم، 2014، صفحة 131).

فهذا التعريف كان أكثر شمولية لجوانب عقد الفندقة ومع هذا لم يتطرق للطبيعة القانونية التي تربط الزبون (النزيل) بالفندقي .

وعلى ضوء ما تقدم، يتضح لنا أن المشرع الجزائري لم يتطرق بشكل واضح لطبيعة العلاقة القانونية التي تربط الفندق بالزبون (النزيل)، كما أن أغلب التعريفات الفقهية ركزت على الغاية أو الهدف من هذا العقد بل إن مجملها لا يعدو أن يكون وصفا لهذه الممارسة العقدية .

2- أطراف عقد الفندقة:

وللإحاطة بتعريف هذا العقد وجب عليها تحديد أطرافه وفق ما جاء في القانون رقم 99-01 وهما الفندق والزبون (النزيل) على النحو الآتي :

أولا- الفندق (صاحب المؤسسة الفندقية):

وهو الطرف الأول في العقد الفندقية وقد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا، وقد نص عليه المشرع الجزائري في المادة 4 من القانون رقم 99-01 كل شخص يحترف ممارسة النشاط الفندقية، أي يقوم بأحد النشاطات الفندقية التي حددها القانون المذكور أعلاه المتعلق بالفندقة.

ومن خلال ربط مفهوم الفندقية بعقد الفندقة يتضح لنا أن الفندقية ملزم بتقديم عدة التزامات في مواجهة النزيل وهي متنوعة وتشمل تقديم المأوى وخدمات الاتصال والخدمات الترفيهية وخدمات الأكل والشرب مقابل مبلغ من النقود.

2-النزيل (الزبون):

وهو الطرف الثاني في عقد الفندقة وقد اختار المشرع الجزائري تسميته بالزبون وهو مصطلح اقتصادي حتى يتماشى مع الطابع المالي لهذا العقد فهو يعتبر من عقود المعاوضة، ولم يعطي التشريع مفهوم للزبون في عقود الفندقة بل ترك ذلك للفقه، وقد عرف النزيل (الزبون) من قبل الفقهاء على أنه: " هو الشخص الذي يتعاقد مع صاحب المؤسسة الفندقية لأجل التمتع بالإقامة في الفندق مع كافة الخدمات التي يقدمها الفندق له سواء كانت خدمات ترفيهية أو رياضية أو صحية أو غذائية" (سليمان، صفحة 493).

2 -خصائص عقد الفندقة :

يتميز عقد الفندقة بكونه يجمع بين جملة من الخصائص المترابطة ربما مع عقود أخرى لأنه ذو طبيعة مركبة وعلى هذا الأساس فإن عقد الفندقة يتميز بكونه من عقود الاستهلاك، وأنه عقد مركب وأنه عقد زمني.

أ-عقد الفندقة عقد استهلاك :

إن تطور الحياة الاقتصادية وتأثيرها على حركة العقود السياحية عامة والفندقية خاصة أدت إلى تقسيم هذه العقود إلى عقود مهنية وأخرى استهلاكية، فالأولى تبرم بين المهنيين والثانية تبرم بين المستهلك والمهني .

وعليه إذا أبرم العقد بين الزبون وصاحب المؤسسة الفندقية بشكل مباشر فإن عقد الفندقة يندرج ضمن عقود الاستهلاك ويمكن تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك 09-03 بما يتضمنه من حقوق عدة لمصلحة المستهلك بوصفه الطرف الضعيف في هذه العلاقة التعاقدية . والمستهلك هو كل شخص يتحصل على مال أو خدمة لغرض شخصي هو إشباع حاجياته وحاجات أسرته لهذا يندرج تحت هذا الوصف كل من يطلب خدمات فندقية أو سياحية، أو يستأجر غرفة في فندق إلى غير ذلك.

أما إذا أبرم العقد مع وكالة السياحة نيابة عنه ولمصلحته فإنه يعتبر عقدا مهنيا فهو إبرم بطريق غير مباشر وأطراف العقد هم من المهنيين (الوكالة السياحية وصاحب المؤسسة الفندقية) (عمرو، 2011، صفحة 9). كان يبرم الزبون عقد رحلة سياحية مع أحد الوكالات السياحية حيث تتكفل هذه الأخيرة بحجز الغرف في الفندق وتوفير النقل وإعداد برنامج شامل للرحلة، وتعتبر الوكالة في هذه الحالة وكيل عن الزبون في هذه العقود ومنها عقد الفندقة لذلك يكيف على أنه عقد مهني لانعقاده بين الوكالة والفندق لمصلحة الزبون .

ب- عقد الفندقة عقد مركب :

العقد المركب هو العقد الذي يتضمن عدة التزامات ويكون كل التزام منها جوهرى وواجب التنفيذ، ويعرف أيضا بأنه "العقد الذي يتضمن عدة عقود مختلفة اجتمعت كلها فأصبحت عقدا ذو طبيعة قانونية واحدة" (عمرو ع، 2018، صفحة 172)، ولما كان عقد الفندقة يحكم النشاط الفندقي الذي يتمثل في تأجير عدة غرف في المؤسسة الفندقية لمدة تتراوح بين اليوم والشهر مع الالتزام بتقديم الخدمات الفندقية الأخرى كالنقل وتقديم الطعام و الالتزام بضمان سلامة الودائع وحفظها . فإنه يعتبر عقد مركبا أو خليط من مجموعة عقود عدة وهي الإيجار والبيع والوديعة وعقد النقل.

لهذا ثار خلاف بين الفقه حول تجزئة العقد وبين من ينادى بوحدة العقد، ويترتب على الأخذ بنظرية تجزئة عقد الفندقة أن يتحمل الفندقي التزامات المؤجر والتزامات المودع والمقاول، وانتقدت هذه النظرية لصعوبة تطبيقها وظلت نظرية محدودة الأثر في الفقه والقضاء. كما أن العمل بهذه النظرية يؤدي إلى صعوبة الإثبات لأن لكل عقد خصوصية تميزه عن غيره من العقود .

أما نظرية وحدة العقد فكانت الأرجح والأقرب للواقع لأن الروابط القانونية مهما تعددت بين العميل وصاحب المؤسسة الفندقية فثمة وحدة اقتصادية لهذه العلاقة القانونية إذ لها سبب ومحل واحد، ويتبع الأصل في هذه الرابطة (عقد الفندقة) وهو

الإقامة الهادئة المطمئنة التزمات أخرى تابعة كالنقل والإطعام والترفيه ويجب على القاضي أن يغلب العقد الأصلي وهو عقد الإقامة الفندقية (الزقرد، 2008، صفحة 34) على باقي العقود، لأن هذه الأخيرة لها دور في تنفيذ التزمات عقد الفندقية وليست مستقلة عنه.

ج- عقد الفندقية عقد زمني :

إن العقود الزمنية هي العقود التي يعتبر فيها عنصر الزمن مهما لتنفيذ الالتزام، كما في عقد الإيجار الذي يستغرق تنفيذه مدة من الزمن وعقد التأمين، وغيرها (صافي، 2016، صفحة 29).

ومن خلال قراءة نص المادة 10 من القانون 99-01 فانه يجب أن تكون خدمة الإيواء من خلال العقد الفندقية بالأيام أو بالأسابيع أو بالأشهر ، أي أن العقد الفندقية يعتبر من عقود المدة وهو ما يترتب عليه عدة آثار تتعلق بإعمال قواعد الفسخ ونظرية الظروف الطارئة و الإعدار.

المحور الثاني : التزمات الفندقية في مواجهة شخص الزبون (العميل)

إن عقد الفندقية من العقود المركبة يشتمل على مجموعة من الالتزامات التي يمكن ردها إلى عدد من العقود، ولعل أهم التزم جوهرية فيه هو التزم الفندقية بتقديم الإقامة الهادئة الآمنة ولا يتحقق ذلك إلا إذا أتمن الزبون (العميل) على نفسه، فليتزم الفندقية بضمان سلامة السائح الشخصية.

ومنها وبناء على نصوص المواد من 20 إلى 26 من القانون 99-01 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقية فإننا نقسم هذه الالتزامات إلى نوعين : الالتزام بضمان سلامة السائح ،الالتزام بتقديم سائر الخدمات الفندقية.

أولا -الالتزام بضمان سلامة السائح:

بناء على نص المادة 20 والمادة 23 من القانون 99-01 فان الفندقية يلتزم بضمان سلامة الزبون في شخصه ، كما نستخلص من هذه النصوص أن المشرع ألقى على عاتق الفندقية التزم أساسي وجوهري في مواجهة الزبون وهو "توفير الإقامة الآمنة و المطمئنة " وبأنه التزم لا يتحقق عملا إلا إذا ضمن الفندقية سلامة الزبون وقدم له سائر الخدمات الفندقية.

وتجدر الإشارة إلى أن الالتزام بتوفير الإقامة الهادئة للزبون (العميل) يرتبط تاريخيا بنشأة عقد الفندقية ذاته ،ذلك أن اهتمام واضعي القانون المدني في فرنسا والجزائر قد تركز بداية على الوديعة الفندقية ولم يكن الإيواء أو الإقامة ضمن المسائل المطروحة في ذلك الوقت ،وهو ما لم يحدث مثلا في عقود نقل المسافرين التي انصب فيها اهتمام الفقه والقضاء على سلامة

الأشخاص برغم صعوبات عدة كانت تتعلق بما يحمله هؤلاء من أمتعة وأشياء يتعرض بعضها للتلف أو السرقة أو الضياع (الزقرد، 2008، صفحة 88). فما هو نطاق الالتزام بضمان السلامة في عقد الفندق من حيث الزمان والمكان ؟

1- نطاق الالتزام بضمان السلامة في عقد الفندق:

يمتد التزام الفندق بضمان السلامة من حيث الزمان من الوقت الذي يستلم فيه الزبون (العميل) الغرفة الفندقية إلى أن يغادر الفندق وهو سليم وآمن . كما يمتد الالتزام من حيث المكان ليشمل المؤسسة الفندقية ذاتها ، أو ملحقاتها التي تعد جزء لا يتجزأ منها .

أ- ضمان سلامة السائح داخل المؤسسة الفندقية:

إن عقد الفندق وباعتباره من العقود الزمنية فإن التزام الفندق بضمان سلامة النزيل (العميل) يرتبط بتاريخ إبرام العقد إلى غاية مغادرته للفندق ، وتطبيقاً لذلك حكم بأن صاحب الفندق مسؤول بالتعويض في مواجهة الزبون (العميل) وذلك بشأن واقعة انزلاق احد النزلاء في أروقة الفندق بسبب قشرة فاكهة مما أدى إلى انكسار يده . وهنا نجد أن الضرر وقع داخل المؤسسة الفندقية وخلال مدة إقامة النزيل بالفندق لذلك وقعت المسؤولية على صاحب الفندق .

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الالتزام بسلامة النزيل داخل المؤسسة الفندقية يمتد إلى الأماكن التي تدخل ضمن نطاق رقابة الفندق عليها دون غيرها . فهو غير مسؤول عن الحوادث التي تصيب النزلاء في الأماكن المجاورة للفندق مادامت غير تابعة له . فإذا وقع الحادث بأحد الحدائق المجاورة للفندق مثلاً فالمسؤولية هنا لا تقع على صاحب الفندق بل على صاحب الحديقة . لهذا يقع على عاتق الفندق اتخاذ أهم الاحتياطات الوقائية والتي منها إعلام العملاء عن أماكن الخطر عن طريق لافتات إرشادية في مدخل الفندق (الزقرد، 2008، صفحة 91).

وبناء عليه فإن احد أهم التزامات الفندق في عقد الفندق هو ضمان السلامة للنزلاء الذين عهدوا أمر رعايتهم إليه، فهذا الالتزام يتماشى وطبيعة العقد الذي ابرمه معهم ، فالغاية منه هي الإقامة الآمنة وهو أمر لا يتحقق إلا إذا تحققت السلامة .

ب- ضمان سلامة السائح على موائد المطعم:

يعتبر الفندق مؤسسة إيواء فهو مجموعة من الهياكل التي أنشأت لغرض الإيواء وتقديم الخدمات المرتبطة بذلك وتؤجر هذه المنشآت للنزلاء متى كانت إقامتهم مؤقتة وغير دائمة، فإذا اختار الزبون احد الفنادق التي تقدم خدمات الإطعام فإن صاحب الفندق يكون مسؤول أمام أي ضرر يصيب الزبون من ورائها .

وهو ما أكدته المشرع الجزائري من خلال نص المادة 26 من القانون 99-01 حيث نص بأن الفندق مسؤول عن الأضرار التي تنتج عن تناول مأكولات قدمت للزبائن متى كانت هناك علاقة سببية بين الخطأ والضرر أي بين فساد المادة الغذائية وبين الضرر اللاحق بالنزول. كما ألزم المشرع الجزائري المؤسسات الفندقية من خلال المادة 61 من القانون 99-01 باحترام قواعد النظافة والأمن الغذائي وفق التنظيم المعمول به .

وعليه فإن الفندق ملزم بتقديم مأكولات ومشروبات سليمة وصحية ويحترم في إعدادها قواعد النظافة ، وهذا المستوى اللائق يحدده العرف الفندقية فالملاحظ أن الفنادق ذات المستوى الواحد أو المتقارب تقدم مأكولات ومشروبات تناسب ذوق الزبائن وتلتزم فيما تقدمه بالمستوى الذي يليق بهم (اسماعيل، 2012، صفحة 107).

وأيا كان هذا المستوى فإن المأكولات والمشروبات التي تقدم للعملاء يجب أن تكون صالحة للاستهلاك وقد نص القانون 99-03 الذي يتعلق بحماية المستهلك بشروط سلامة الأغذية وخلوها من أي مادة تضر بالصحة ، لذلك وجب على الفندق احترام هذه الشروط في مواجهة الزبون المستهلك.

ثانيا :الالتزام بتقديم الخدمات الفندقية

إن أي زبون (عميل) وهو مقبل على إبرام عقد الفندقة يسعى للحصول على خدمات فندقية في أحسن مستوياتها فيإلى جانب الإيواء المريح والأمن هو يبحث عن خدمات الاتصال والانترنت وخدمات الترفيه الثقافي والرياضي وغيرها وفيما يلي نوضح ماهية الخدمات الفندقية والأساس القانوني لها.

1- ماهية الخدمات الفندقية:

لقد نصت التعليمات الدولية الفندقية على أن أهم حقوق النزول (العميل) اتجاه المؤسسة الفندقية أن يستخدم ويستفيد من الوسائل والتسهيلات المخصصة للاستخدام العام للعملاء.

أما المشرع الجزائري جاء بذكرها في المادة 7 من القانون 99-01 دون أن يفصل فيها حيث أشار إلى أن الفندق يلتزم بتقديم خدمات إضافية له عند الطلب، أما المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 19-158 والذي يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها فقد بين من خلاله المشرع الجزائري أنواع هذه الخدمات كخدمة التسلية والترفيه والتدوي والرياضة وغيرها، والثابت أن أهم هذه الخدمات هي خدمات الاتصال والنظافة وصيانة الغرف الفندقية والخدمات الترفيهية.

أ-خدمات الاتصال:

يلتزم الفندق بتقديم خدمات الاتصال للنزيل كتوفر الهاتف الأرضي في كل غرفة فندقية وتوفير خدمات الويب إلى غير ذلك إلا أن مضمون هذا الالتزام يتأثر بمواصفات ودرجة المؤسسة الفندقية فخدمات الاتصال الحديثة لا تتوافر إلا في فنادق من درجة أربع وخمس نجوم فقط، وثمة منافسة بين الفنادق في الوقت الحالي على تقديم أعلى مستويات خدمات الاتصال والمراسلة خاصة مع عصر الرقمنة والانترنت (الزقرد، 2008، صفحة 136).

ب-الخدمات الفندقية الترفيهية:

تهدف الخدمات الترفيهية التي يقدمها الفندق إلى الترويج عن الزبون وتشعره بأنه لم يغادر منزله، والواقع أن الفندقة في صورتها الحديثة ليست في جوهرها سوى ضيافة وحيث أن الزبون أو العميل ليس سوى ضيف وجبت خدمته على أكمل وجه .

وتتمثل الخدمات الترفيهية في تلك الخدمات التي يميز من خلالها النزيل بين فندق وآخر ونذكر منها: الملاعب الرياضية أو النوادي الصحية، أو الحمامات المعدنية، أو الحدائق الأثرية وغيرها.

فإذا كان الفندق ذو طابع رياضي وجب أن تقدم كافة الخدمات المرتبطة بالرياضة إلى جانب الخدمات الفندقية المعروفة ومثال ذلك الفنادق التي تقام في أعالي الجبال لممارسة رياضة الترحلق على الجليد (الزقرد، 2008، صفحة 137).

والى جانب ذلك توجد العديد من الخدمات الفندقية التي تختلف من فندق إلى آخر ومن بلد إلى آخر، فالخدمات المتعددة التي يلتزم بها الفندق تفرض على الإدارة الفندقية ممارسة الرقابة والتوجيه والمتابعة اليومية وهي العامل الذي يساعد على نجاح فندق على آخر .

2-الأساس القانوني للالتزام بتقديم الخدمات الفندقية :

ظهرت ثلاث اتجاهات فقهية لتحديد الأساس القانوني للالتزام الفندقية بتقديم سائر الخدمات للعميل،الاتجاه الأول يرى أن عقد الفندقة ينبغي أن نميز فيه بين أنواع الخدمات المقدمة فإذا كنا بصدد خدمات الاتصال والمراسلة فانه يعتبر عقد وكالة أما بخصوص الخدمات الترفيهية فالعقد يعتبر عقد مقاوله .

و الاتجاه الثاني يرى أن الخدمات الفندقية تكيف على أنها تنفيذ لعقد المقاوله،ويترتب على الالتزام بها ما يترتب على الالتزام بعقد المقاوله،أما الاتجاه الثالث يرى أن الخدمات التي يلتزم بها صاحب الفندق تعتبر جزء من عقد الفندقة و تابعة للالتزام الأصلي،وهو الإقامة الهادئة والأمانة وتجند هذه النظرية أساسها في نص المادة 106 من القانون المدني الجزائري وبها يلتزم الفندق بتنفيذ العقد وفقا لمقتضيات حسن النية في تنفيذ العقود .

وتعتبر نظرية وحدة العقد التي ترى أن الخدمات الفندقية وحدة لا تتجزأ هي الأرجح فقها، وعلى الفندق وهو يقدم هذه الخدمات أن يبذل فيها العناية اللازمة في تنفيذ عقد المقابلة، وهو مسؤول أيضا عن جودة الخدمة التي يقدمها وعليه ضمانها للعميل (الزبون) (الزقرد، 2008، صفحة 137).

المحور الثالث: التزامات الفندق المتعلقة بأموال الزبون (النزول)

إن عقد الفندق يعد من العقود المركبة ويشتمل في جانب منه على عقد الوديعة الفندقية إذ يلتزم بمقتضاها الفندق بحفظ وحراسة أموال الزبون وأمتعته. وتعرف الوديعة بأنها من العقود التي يلتزم فيها الشخص بالحفاظ على الشيء المسلم له كما يلتزم بعدم استعماله من غير إذن من المودع وهي قد تكون بمقابل وقد تكون بغير مقابل .

وتتميز الوديعة الفندقية بقواعد صارمة من حيث إلزام الفندق بحفظها وبحراستها سواء من حيث الأشياء المودعة، أو من حيث الأشخاص الواقع على عاتقهم الالتزام بالحفظ والحراسة على التفصيل الآتي:

أولا- نطاق الالتزام من حيث الأشياء:

حسب نص المشرع الجزائري في القانون رقم 99-01 في المادة 23 منه نجد أن الفندق يلتزم بالحفاظ على أمتعة الزبون وكافة الأشياء التي يودعها بالفندق أو أحد ملحقاته، ويقصد بالأشياء هنا كل ما يودعه النزول من نقود أو أوراق مالية أو بضائع إلى غير ذلك وسواء كانت هذه الأشياء محددة القيمة أو غير محددة القيمة (اسماعيل ح،، صفحة 220). ويثور التساؤل حول تطبيق أحكام الوديعة الفندقية على الحيوانات الأليفة كالقطط والكلاب مثلا التي يصطحبها الزبون معه إلى الفندق؟

بالنظر إلى قانون 99-01 نجد أنه لم يشر إلى هذه الاحتمالات ولكن أشار في المادة 19 منه أنه يحق للفندق رفض الزبون إذا كان مرفقا بحيوان، وهو ما يؤكد أن الفندق غير ملزم بحراسة الحيوانات التي يصطحبها النزلاء معهم بل تكون تحت مسؤوليتهم.

كما أشار المشرع في المادة 19 من ذات القانون أن الفندق له حق رفض الأشياء المضايقة أو التي يرى أنه غير قادر على حمايتها وما يفهم من هذه المادة أن المشرع أعطى الفندق الحرية في حراسة الأشياء التي يودعها الزبون خاصة إذا كان غير قادر على توفير الحماية اللازمة لها، أو الأشياء التي قد يسبب وجودها مضايقة للنزلاء ومثالها أمتعة ذات حجم كبير قد يعيق تواجد حركتها للنزلاء بالمؤسسة الفندقية.

ثانيا- نطاق الالتزام من حيث الأشخاص:

إن التزام الفندق بالحفظ والحراسة يكون في مواجهة النزول الذي يقيم بصورة مؤقتة أو عابرة في المؤسسة الفندقية أي الزبون الذي يستأجر الغرفة الفندقية لمدة محددة وقصيرة وتأكيد لذلك وتفصيلا له حكم بأن الالتزام بحفظ وحراسة ودائع العملاء

لا تنطبق على هؤلاء الذين يستأجرون لمدة طويلة أو دائمة-شقة أو غرفة في فندق كائن في نفس البلد الذي يقيمون فيها، وعليه فإن الزبون (النزيل) الذي يقيم لمدة قصيرة يتمتع بمزايا أفضل من حيث الالتزام بحراسة الودائع وحفظها من الزبون الذي يقيم لمدة طويلة- خاصة إذا كان محل إقامته يتواجد في نفس المكان التي يقع فيه الفندق.

ويتمد لفظ الزبون أو النزيل ليشمل من يصطحبهم معه إلى الفندق أو المؤسسة الفندقية ويدفع اجر إقامتهم بما في ذلك أفراد عائلته أو خدمه، بحيث يلتزم الفندق بحراسة وحفظ أمتعة هؤلاء ويكون مسؤولا عن كل فقد أو ضياع لأموالهم إعمالا لأحكام الوديعة الفندقية (الزقرد، 2008، صفحة 178) وهو ما أكدته المادة 23 من القانون 99-01 السابق ذكرها.

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة الموجزة لالتزامات الفندق المترتبة على عقد الفندقة يتضح لنا عدة نتائج من بينها:

- يعتبر العقد الفندقى من ضمن العقود المسماة التي نظمها المشرع الجزائري من خلال القانون رقم 99-01 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة وهو يمتاز بعدة خصائص من أهمها انه عقد تجاري ومركب وزمني كما انه من عقود الاستهلاك.
- شدد المشرع الجزائري المسؤولية على الفندقى إذ ألزمه في سبيل حماية الزبون (النزيل) عدة التزامات قانونية منها التزامه بضمان سلامة الزبون وسلامة أمتعته كما ألزمه بضمان تقديم مختلف الخدمات التي تتصل بمجال الفندقة.
- الملاحظ على التزامات الفندقى التي جاء بها المشرع الجزائري هي التزامات تفرضها الطبيعة المركبة لعقد الفندقة فهو يجمع بين عقد الإيجار وعقد الوديعة وعقد البيع وكذا عقد النقل.
- وفي سبيل تحقيق الغاية من وراء تنظيم عقد الفندقة بنصوص خاصة نقترح على المشرع الجزائري أن يعزز الآليات القانونية لحماية حقوق الزبون وإعادة التوازن المعرفي والقانوني لأطراف هذا العقد.

المراجع المعتمدة:

- احمد السعيد الزقرد. (2008). *عقد النزول في الفندق*. مصر: المكتبة العصرية.
- القانون رقم 99-01 المؤرخ في 19 رمضان 1419 الموافق ل 6 يناير 1999 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة . الجريدة الرسمية العدد 2.
- حمد محمد اسماعيل. (بلا تاريخ). مسؤولية الفندقى عن ودائع وممتلكات النزلاء والتعويض عنها في القانون المدنى . *حولية كلية الدراسات الاسلامية والعربية للبنات* .
- عباس سليمان. (بلا تاريخ). الطبيعة القانونية لعقد الفندقة. *مجلة اهل البيت* ، العدد 19.
- عبد الحق صافي. (2016). *الوجيز في القانون المدنى* . الدار البيضاء المغرب: مطبعة النجاح الجديدة.
- عمار عمرو. (2018). العقود المركبة حقيقة قانونية فرضها الواقع الاقتصادي. *مجلة الدراسات القانونية* .
- كوري اسماعيل. (2012). *النظام القانوني للفندقة في الجزائر* . جامعة الجزائر .
- مصطفى ابو عمرو. (2011). *موجز احكام قانون حماية المستهلك* . لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية.
- هويدا محمد عبد المنعم. (2014). *قوانين وقرارات العمل السياحي والفندقى وشركات السياحة 1*. القاهرة: دار الفكر العربى.