الفصل الاول

**القانون**

**الفصل الأول**

مجموعة القواعدالعامة المنظمة لسلوك الفرد في المجتمع والتي تحملهم السلطة العامة على احترامها مع امكانية استعمال القوة حين الضرورة لاجبارهم على الالتزام بها .

خصائص القانون

1. معروف للجمهور
2. لدية السلطة العليا على المجتمع
3. مقبول في المجتمع
4. قادرة على ان تنفذ
5. مستقرة من اجل ان تكون فعالة
6. قادرة على التغيرلان قيم المجتمع تتغير بمرور الوقت

أنواع القانون

١- القانون الدستوري.

٢- القانون الجنائي.

٣- القانون المدني

4-قانون الاحوال الشخصية

5-قانون العمل

6-قانون الانتخابات

7-القانون الدولي

8-القانون المالي

9- قانون الضيافة

أنواع السلطات

1-السلطة التشريعية

2- السلطة التنفيذية

3- السلطة القضائية

القواعد القانونية

تشمل على توجيهات محددة لكل شخص في المجتمع بما يحق له (حقوقه ) وماهو مطلوب منه مقابل هذه الحقوق (واجباته ).

اذن فالحق والواجب هما طرفا علاقة قانونية واحدة فما دام للفرد حقوق فانه عليه واجبات .

تقسيمات القاعدة القانونية

1. بحسب الدور تلعبه :
2. القاعدة التقريرية / تتعلق بتقرير ماهو واقع الحال
3. القاعدة التقويمية / تتعلق بما يجب ان تكون عليه الحال

ب – من حيث الصورة :

1-قواعد مكتوبة / كما هو الحال بالنسبة للقواعد التشريعية التي تضعها السلطة المختصة وتكون واضحة وموجهةبشكل دقيق .

2-قواعد غير مكتوبة/ كما هو الحال بالنسبة للقواعد القانونية التي مصدرها العرف وعبارة عن معنى تستقر في اذهان الناس في المجتمع وغير مدون .

ج- القاعدة القانونية بحسب طبيعة العلاقات القانونيةالتي تنظمها :

1-القانون العام /مجموعة القواعد القانونية التي تنظم العلاقة التي تكون الدولة طرفا فيها مع دولة اخرى اومع الافراد .

2-القانون الخاص/ وهي مجموعة القواعد القانونية التي تنظم العلاقات بين الافراد بعضهم البعض اوبينهم وبين الدولة .

د-انواع القواعد القانونية حسب قوتها

1-القواعد الامرة /وهي قواعد لايجوز للفرد مخالفتها وهي مطلقة من حيث تطبيقها ،القانون يضع قيودا على حرية الفرد ويوجهه الى طائفة من الاوامر والنواهي يجبره على طاعتها ،فقانون العمل ،وقانون الضمان الاجتماعي لايجوز للعامل ولالرب العمل التصرف بعكسها لان قواعدها امرة يجب تنفيذها .

2-القواعد المكملة او المفسرة/ يجوز للافرادالاتفاق على مايخالف حكمها لانها وضعت لتكملة ارادة الافراد وتترك للافراد قدرا من الحرية في سلوكهم وتنظيم العلاقات مع الغير .

خصائص القواعد القانونية

1-قاعدة عامة مجردة/ تتسم بالعمومية والتجريدوغير موجه الى شخص معين وهي تسري على جميع الافرادالتي تتوفر شروط انطباقها الان وفي المستقبل والغاية فيها تحقيق العدالة والمساواة بين الناس امام القانون .

2-قاعدة اجتماعية / ان القوانين ماجاءت لالتنظيم العلاقات ضمن الجماعات ولتحكم فيما يربط بين افراد المجتمع .

3-تحكم السلوك الفعلي للافرادفي المجتمع /انها لاتحقق بالنوايااو المشاعر بل بالمظهر الخارجي والفعلي الملموس في سلوك الافراد وليس نياتهم ودوافعهم .

1. قاعدة ملزمة /من لايطيع القاعدة القانونية يتعرض الى الجزاء وهذه الجزاء يحمل الافراد على احترامها،رغم ان الكثيرين يطيعون القاعدة القانونية لقناعتهم بان احترامها وتطبيقها لاحكامها فائدة للمجتمع .

الحقوق في القانون

تعريف الحق (عبارة عن انتماء شىء الى شخص لحماية القانون)

لان القانون يحمي او يقر الحق فلابد للقانون ان ينشىء ويقيم من وسائل الحماية (اي الحق) من المساس به اولمواجهة من ينكره على صاحبه.

أنواع الحقوق

1-الحقوق العامة والحقوق السياسية:

الحقوق العامة هي الحقوق المتبادلة بين الدولة والافرادالمتواجدون في اقليم الدولة وتعني قيام الدولة بحماية ارواح الناس وحماية ممتلكاتهم وحرمات مساكنهم مقابل هذه الحقوق العامة التي يتمتع بها الافرادهناك حقوق تتصل بالدولةوهي احترام الناس (المواطنين والاجانب)المقيمين على اقليمها للقوانين التي تضعهاالدولة و الالتزام بالاوامر الصادرة من الدولة .

اما الحقوق السياسية فهي الحقوق للمواطنين دون الاجانب في الدولة والتي تنبثق عن تلك العلاقة السياسية الوثيقة التي تربط المواطنين بالدولة والدولة بالمواطنين ومنه حق الانتخاب والترشح وحق تولي مناصب الدولة .

2- الحقوق الخاصة / وهي علاقات تتعلق بالقانون الخاص وتنقسم الى حقوق مالية واخرى غير مالية ،الحقوق غير المالية هي تلك الحقوق التي لاتهدف الى تحقيق مردودمالي وغايات اقتصاديةوتنقسم الى قسمين: حقوق شخصيةمثل الحق بالاسم المستعارة والحق بالصورة وحق الشخصي في احترام كيانه الادبي والثاني حقوق الاسرة .

الحقوق المالية ينقسم الى ثلاثة انواع منها :

1. الحق الشخصي / اختصاص شخص يسمى الدائن بمال يلتزم بادائه شخص اخر يدعى المدين اختصاصا يقره القانون
2. الحق العيني /وهو اختصاص الشخص بمال معين اختصاصا مباشرا يقره القانون وهنا يظهر عنصران فقط الشخص صاحب الحق والمال وثانيا الشخص الذي يقع عليه الحق .
3. الحق المعنوي / وهو حق الشخص المعنوي الذي يضع مؤلفا او برامجا او مصنفا في انتاج الذهن مثل تاليف كتاب اولحن اغنية اوقصيدة او اختراع جديد.

مصادر الحق

1. العقد
2. الارادة المنفردة
3. الفعل الضار
4. الفعل النافع
5. القانون

اولا:العقد / نوعان اولا:العقد الرضائي:معظم العقود هي رضائية وثانيا:العقد الشكلي :وهويتجاوزتوافق ارادة الطرفين ويتطلب شكلا خاصا ينص عليه القانون الكتابة اة التسجيل في دائرة التسجيل العقاري.

ثانيا :الارادة المنفردة /مصدر ثاني للحقوق الشخصيةوالالتزامات كالوصية التي ينشىءبموجبها الموصي على نفسه التزاما بموجب ارادته المنفردة فقط .

ثالثا:الفعل الضار/الفعل الذي يؤدي الى مسؤولية فاعله حيث يصيب شخصا اخربضررفيحق عليه اداء التعويض للمتضرر.

رابعا:الفعل النافع /يعني الاثراء على حساب الغيراو الكسب دون سبب حينمايربح طرف ويخسر طرف ثان دون ان تكون هذه النتيجة من سبب قانوني .

خامسا:القانون/بينما تكون المصادر الاربعة الاولى مصادر مباشرة للحقوق والالتزامات المالية يكون القانون هو المصدر غير المباشرلانه ينظم احكام العلاقة بين الدائن والمدين بمناسبة نشؤئها ومن اي المصادرالاربعة الاخرى .

اثبات الحق

هناك عدة طرق لاثبات الحق منها :

1. الكتابة
2. الشهادة
3. القرائن
4. الاقرار
5. اليمين
6. المعاينة والاستجواب والخبرة

الاختلاف بين القانون والاخلاق

1. مقياس الحكم في القانون مقياس خارجي يعتمد على السلوك الخارجي للشخص،بينمامقياس الحكم على التصرفات في الاخلاق مقياس داخلي او باطني يعتمد على النية وسرائر النفس .
2. قواعد الاخلاق تكون غامضة لانها تكمن في الضمائربخلاف قواعد القانون تمتاز بالوضوح .
3. قواعد الاخلاق تحكم جميع واجبات الانسان تجاه نفسه وربه وغيره،بينماالقانون فهو يحكم واجب الانسان تجاه غيره فقط .
4. الجزاء في الاخلاق جزاء ادبي يتمثل في عذاب الضمير وسخط المجتمع بينما في القانون جزاء مادي .

العلاقات القانونية في منظمات الآيواء(الفنادق) **الفصل الثاني**

مفهوم الفندق

الفندق منشاءة تعرض الايواء والطعام والشراب دون الحاجة الى عقد خاص مسبق لاي مسافر يقدم ويعرف بنفسه وتظهرعليه القدرة والاستعداد لدفع المبلغ المطلوب او المحدد اومايتفق مقابل الخدمات .

وبحسب القانون الانكليزي لتعريف مايسمى الخان (وكان قد سن عام1878 فان كل منشاءة ايواء ينطبق عليها هذا التعريف تعتبرفندقابحسب هذا القانون وان لم ينطبق عليها هذا التعريف فالمنشأة اذن شىء اخر غير الفندق (ممكن ان تكون انذاك فندقا خاص،دار استراحة،مركز للشباب او مطعم).

لذلك يجب ان يتميز الفنادق بمايلي :

1. ان يكون الفندق قادرا ومستعد لاستقبال المسافرين دون الحاجة الى عقد مسبقبالضرورة بشرط ان يكون مؤهلا بدءا با لاستقبال .
2. ان لايميز في تقديم الخدمة او ان لايختار فيما بين الذين يقصدونه وفي من يقدم له الخدمة .

ولصعوبة وضع تعريف محدود وشامل ودقيق لكلمة الفندق من الافضل ان نحددتلك المنشاءاتالتي هي ليست فندق من خلال وضع تعريف معكوس بحيث نحددمالايشمله تعريف الفندق وعلى هذا الاساس فالفندق لايشتمل على :-

1-اي منشاة تقدم الطعام والشراب دون الايواء-مطعم ومشرب .

2-اي منشاة تقدم الطعام والشراب والايواء لكن تطلب حجزا مسبقا مثل (دور الاقامة الطويلة) .

3-اي منشاة معروف ان مشغلها يتحيز في من يقدم لهم الخدمة .

4-النوادي والمؤسسات ذات العضوية الخاصة حيث يكون الايواء(ومجمل الخدمات ) فقط للاعضاءوضيوفهم .

5-بيوت الشباب وماشابهها حين تكون عضوية المنظمة الشبابية متطلب مسبق لتقديم الخدمات، ومنها الايواء .

6-دور الاستراحة حين تكون الاقامة الطويلة ومسموحة فقط للضيوف .

ويشترط هذا النظام لتشغيل الفندق مايلي :

1. ان تكون جميع مرافقه واقسامه خاضعة لادارة واحدة .
2. ان تعلن الاسعار التي يتقاضاها عن اي خدمة يقدمها بقائمة معلقة في صالات الطعام والاستقبال وقاعات الجلوس .
3. ان يتوفرفيه صندوق لحفظ الاماناتللنزلاء وان يعلق ذلك في صالات الاستقبال والتسجيل .
4. ان تراعي فيه قوانين وانظمة الصحة العامة وتتوفر فيه وسائل السلامة العامة ومتطلبات الوقاية .
5. ان يعطي لضيوفه فاتورة او وصولات بالخدمات والسلع المستعملة من قبل الضيف وثمن كل خدمة او سلعة .

اذن تعريف الفندق /الفندق منظمة اقتصادية تجارية صناعية تقدم خدمات الايواء والسكن والطعام والشراب والخدمات الترفيهيةالمكملة للسكن والطعام ولقاء اجر محددولمدة محددة داخل بناء مصمم ومعد للغرض المحدد له .

الفندقي

هو اما مشغل الفندق بشكل عام اومدير الخان وممكن ان يكون فردا بل ممكن ان يكون غالبا ما شركة ،انه الطرف الذي تقع عليه الواجبات المنصوص عليها في القوانين ذات العلاقة بصناعة الضيافة او القانون العام او قوانين حماية المستهلك .

الضيف : ان المهام الاساسي المطلوب من الفندقي القيام بها ان يقدم الخدمات لاي مسافر يقدم نفسه ويعرف بها وتظهر عليه دلالة والاستعداد على تعويض الخدمة المقدمة له وبحسب الثمن المعلن ويبدو بحال مناسبة والخدمة .

اما الضيف / فيعني مسافر يشغل فعليا وسائل ايواء ونوم في الفندق وعليه فالمسافر يتحول الى ضيف حينما يؤخذ مرافق نوم لليلة واحدة في الاقل في الفندق .

اي شخص يقصد الفندق لاستعماله لغرض الراحة وتناول الطعام والشراب او لغرض المنام،اي ان اي شخص يقصد الفندق يعتبر مسافرا لكنه لايبقى لذلك الالحين حصوله على الغرفة وهوانذاك

يكون مقيما في الفندق وليس مسافرا .

عقد حجزالغرفة الفندقية

انه عقدادارة الفندق وضيف الفندق ويمكن ان يعرف بانه (اتفاق ملزم بينهما لغرض تقديم مكان للاقامة (المنام)،وممكن كذلك لتقديم الطعام والشراب،اذا طلبت من الضيف . وعقد الحجز هو موضوع مدني بشكل اساسي وتحكمه نفس اسس القانون المدني التي تغطي العقود الاخرى (قانون العقود).

ويمكن ان يعرف عقد حجز الغرفة الفندقية (هوعقد متخصص يتعهد بموجبه الفندقي ان يقدم للمسافر(الزبون المتوقع والضيف الفعلي للفندق ) ولمدة محدودة الايواء والسكن والشراب واي خدمات تكميلية اخرى وان يوفرله الامن والطمانينة الشخصية ولامتعته الحراسة وذلك مقابل مبلغ من المال محدد مسبقا .

مميزات وسمات عقد حجز الغرفة الفندقية

اولا:السمات الخاصة

أ-انه من العقود غير المسماة / فالعقود نوعان اولهما العقود المسماة :وهي تلك العقود التي ينظمهاالمشرع بنصوص قانونية خاصة وهي عقود مستقرة ومحددة المعالم من حيث الشروط والاثار مثل عقود المقاولة وعقود البيع اما الثاني فهي عقود غير مسماة وهي تلك العقودالتي لم يضع المشرع تنظيما شرعيا خاصا بها ومنها عقد الاقامة الفندقية،عقد الاعلان .

ب-انه عقد تجاري بالنسبة للفندقي/بالنسبة للسائح الذي يتعاقدالفندقي مباشرة فهو عقد مدني ويكون تجاريا في حالة وكيل السفر مع

ج-انه عقد اذعان،حيث يقتصر القبول على مجرد تسليم السائح بالشروط التي يضعها الفندقي ولايقبل المناقشة الابحدود ضيقة ،ولان السائح هو الطرف المذعن فان الفندقي يكون الطرف القوي في هذة العلاقة التعاقدية (مذعنا له) وبما يجعله بموقع قوي يتمكن معه من فرض متطلباته وشروطه على السائح .وخاصة في فترات ومواسم ذروة الطلب من رفع الاسعاروتقليل الخدمة وتحديد لكمية السلعة .

د-انه من العقود المركبة /

ان عقد الاقامة ماهوالامزيج من عدة عقود وهي عقد الايجاروالبيع والوديعة (اموال وممتلكاتالضيف التي يجلبهامعه الى الفندق والمقاولة (السائر الخدمات الفندقية) وهو كذلكعقد عمل بقدر تعلق الامر بعلاقة الضيف بعمال الخدمة .

ثانيا:السمات العامة

1-عقد رضائي ولايصبح نهائيا الابعدالحصول على سند كتابي من موظف الاستقبال، رغم ان الكتاب ليست شرطا بل هو اثبات للعقد.

2-انه من عقود المعاوضةالملزمة للطرفين حيث تنشأ عنه مسؤوليات والتزامات متبادلة في ذمة كلا الطرفين(طرفي عقد الحجز) فتوفر الاقامة من طرف الفندقي يقابلها دفع الضيف لثمن الاقامة .

3-انه من عقود المدة/حيث يمتد فيه التزام وبذلكيكون الزمن عنصرا اساسيا في تكوين العقد .

4-انه من العقود الدولية/كونه احد ادوات التجربة السياحية وذلك في توفيره لاحد مكونات التجربةالاوهوالمكوث والاقامة في منطقة القصد السياحي.وهو واسطة ووسيلةللتعاون الاقتصادي الدولي

بعض اشتراطات عقد الحجز

أولا:اسس العقد/لكي يكون العقد نافذا لابدمن توفرالاسس التالية:-

1-ان يكون هناك عرض وذلك بان يعرض الفندقي غرف فندقية للايجاربشروط ومتطلبات واجرة محدودة .

2- ان يكون هناك قبول للعرض من قبل الزبون المتوقع سواء بالشكل المحدد في العرض المقدم من الفندق او بعد تعديله .

3-المقابلة المالية/ان يقبل الضيف بدفع الاجورالمقررة او التي تم الاتفاق عليها مع الفندق .

4-ان يكون الضيف المتوقع قادراومؤهلا قانونيا على التعاقدوالا فان قبوله وتنفيذه للعقد لن يترتب عليه اي تبعات او مسؤليات تجاه مالك الفندق او ادارته في حالة نكوله بالعقد .

5-ان يكون الطرفان(الفندقي والضيف) ساعياومستعدالاقامة علاقة قانونية من خلال تنفيذ العقد .

6-ان يكون الغرض من العقد قانوني بمعنى ان لايكون العقد المنوي الدخول فيه مخالفا في شروطه اوبنوده او مكوناته لاحكام القانون الساري او للاعراف والتقاليد السائدة وللاخلاق والذوق العام .

7-حتى يصبح العقد نافذالابد ان يقوم(الضيف بالتسجيل في الفندق كضيف مقيم بالفندق) .

8-تحديد الوقت لكي يكون العقد نافذاوملزما وهذا يعني لابد من هذا الوقت المحددوبذلك يجدد وقت وتاريخ اشغال الغرفة ومدة الاشغال ،هذا يعني ضمنيا تحديد وقت انهاءاشغال الغرفة ( وقت المغادرة المتوقع).

فعاليات ماقبل العرض والتعاقد

ان الاساس الاول لتكوين اي عقد هو ان يكون هناك عرض معروض

امام الراغبين من الضيوف المتوقعين ،لكن هذا لايعني ان العرض يقدم هكذاوبدون فعاليات مسبقة (تسويقية وترويجية) والتي يقوم بها العارض قبل الوقت الذي يعرض فيه فعليا عقدا والتي نسميها خطوات على طريق تقديم العرض .

1. الاعلان

هي الخطوة الاولى التي يقوم بها الفندقي للتعريف بالخدمة او السلعةالذي يعرضه.والاعلان دعوة للتعامل مع المنتوج المعروض وموجه الى المجتمع ككل ،والاعلان عرض صامت وغير قادر على عكس مدى وفرة الخدمة وخاصة في صناعة الضيافة يعاني من محدودية وفرة المنتوج ،فالاعلان دعوة للتعامل مع الغرف الموجودة.

2-المطوي /بعد اطلاع الزبون المحتمل على الاعلان والرد عليه يرسل له الفندق مطويا ليوضح تفاصيل الخدمة المعروضة ومدى توفرها فهو صامت وبذلك فهو لايشكل عرضا تعاقديا بل دعوة للتعامل وغالبا مايحتوي المطوي على استمارة حجز والتي بعد ملئهامن قبل الزبون وارسالها الى الفندق ستكون وثيقةتعتبر الخطوة الاولى في السلسلة التعاقدية .

3-الحجز الالكتروني

ممكن للزبون المحتمل ان يستخدم التقنيات الالكترونيةالمتوفرة الان للاستفسارعن الخدمة المتوفرةفي الفندق ،وممكن استخدام الهاتف للاتصال وهذه المكالمة تعتبراساسا للتعاقد وممكن استخدام الفاكس والبريد الالكتروني ايضا وعندما يرد الفندقي ايجابيا فيعتبر قبولا للعرض .

واخيرا فان التخاطب والتراسل والحجز وحتى دفع الاجورلقاء حجز غرفة معينة ممكن ان يتم من خلال شبكة المعلومات الدولية.

4-الحجزبالمراسلة الاعتيادية /

يعتمد الكثير من الضيوف المحتملين للفنادق الى التراسل المكتوب مع ادارة الفنادق للحصول على المعلومات واعلامه بالموافقة على مايعرضه من خدمات واسعارومن ثم اتمام عقدالحجز بشكل نهائي، ويجب ان تكون المراسلات ذات اساس ومنطق عملي وواضح ومحددومقبول كي يتم التعاقد.

5-الحجز بالصدفة/

كثيرا مايتم حجز غرفة بالفندق من خلال جولة بحث يقوم بها الضيف المحتمل لفندق او اكثر،حيث يتم استقباله والتاكد من الحجوزات الموجودة فعليا ،وهل هناك غرفة شاغرة لاجابة طلبه ،وهذا يعادل عرضا للتعاقد وحين يرد الزبون بأنه يأخذ الغرفة المعروضة يعتبر قبولا للعرض وبذلك يتم التعاقد، وهذه الصيغة ليست الاكثر شيوعا،بل على العكس فهي الاسلوب الاقل موثوقية.

ان الصيغة الشائعة هي حضور الشخص الى الفندق حاملا معه حجزا مسبقاومؤكدا،ثم صيغة الضيف الذي يصل ومعه حجز مسبق وغير مؤكد،وهناك الصيغة الاقل شيوعاوالاقل حدوثا وهي صيغة الضيف بالصدفة وهي الصيغة الثالثة .

شروط العرض المؤثروالنافذ في تكوين العقد

ان العرض ماهو الاتعبير عن الاستعدادللتعاقد بموجب شروط محددة مع نية جعله نافذاوملزما بمجرد قبوله من قبل الشخص الموجه له.ولكي يكون العرض مؤثرا ونافذا في تكوين عقد ملزم فلابد:-

1-ان تكون الكلمات المستعملة في العرض سواء مكتوبة اومنطوقة واضحة ودقيقة .

2-ان يوصل العرض ( (offerمن العارض( (offeror الى المعروض عليه اما مباشرة او بواسطة طرف ثالث مؤتمن ومعتمد.

3-ان يقبل العرض من قبل المعروض عليه،وان يصل القبول الى العارض .

4-ان يحدد موعد قبول تاسيس العقد بين الطرفين .

5-ان يستلم العارض قبولامكتوبامن المعروض عليه،لتوكيد القبول المعبر عنه شفهيااو اية وسيلة الية او الكترونية للاتصال .

الية انهاء العقد

بعد ان يوقع العقدو يصبح فاعلا ونافذاوعلى اثر اتفاق المعروض عليه والعارض على تفاصيل العرض وبموجب الشروط المرفقة ، فان العقد ممكن ان يصل الى نهاية فاعليته وسريانه بعدة طرق :-

1-من خلال تنفيذ العقد

طريقة اعتيادية لانهاءالعقد وذلك بتقديم الخدمات المنصوص عليها بالعقد الفندقي ،ودفع الضيف للاجور المترتبة عليه .

2-الغاء العقد فعليا

وهذه طريقة لايصال العقد الى نهايته بدون تنفيذه.ويعتبر الغاء العقد من قبل احد الطرفين نكولا بالعقد،وان كان الالغاء في لحظة دخول العقد حيز التنفيذ او بعدهافيكون النكول نكولا فعليا،اما اذاكان الالغاء قبل دخول العقد حيز التنفيذوقبل بداية عملية حجز الغرفة،فانه يعتبر نكولامتوقعا ،ويتم التعامل مع كل نوع بشكل وطريقة مختلفتين واستنادا الى اسس قانونيةمختلفة.

3-الطريقة الثالثة لانهاء العقدهي من خلال النكول به

ينهى العقد من خلال عدم تنفيذ بنوده.وبقدر مايتمكن الزبون من الغاء العقدوالنكول به فان صاحب الفندق هو الاخرقادر على النكول بالعقد وذلك اما باعلانه قبل بدء سريان مفعول العقد بانه غير ملتزم ببنوده (وهذا يكون نكولا محتملا) ،او ان لايقدم الخدمات المنصوص عليها بعد بدء تنفيذ العقد واعلانه عدم استعداده لتنفيذها (وهذا يكون نكولا فعليا). والنكول الفعلي لصاحب العمل ممكن ان يكون باحدبنود العقد وليس كلهاوبالذات في احد شروط العقد وبعض اساسياته فيكون النكول نكولا شرطيا .

4-ممكن للعقد ان ينهى من خلال تعديله كليا اوتعديل بعض بنوده

باتفاق طرفي العقد على تغيره اوتغيربعض بنوده تسمى تغيرا للعقد حيث ينتهي العقد الاصلي ويتم وضع عقد اخر بديل له واستنادا لبنود مختلفة واشتراطات جديدة.اما تغير العقد من قبل احد الطرفين فقط وبدون موافقة الطرف الثاني ، فما هو الانكول بالعقد .

وخاصة في قطاع السفر(منتجي السفر ووكلائهم)حتى ما يقع عليهم من مسؤولية جراء تغيربعض بنوده خلال التنفيذ فانهم يضطرون لاجرائه (بسبب ظروف خارج سيطرتهم ) فانهم يضعون نصوصا في العقد (غالبا ماتكون بخط ناعم وصعب القراءة) تعطيهم حرية التغير من طرفهم فقط .

5-بالامكان الوصول الى النهاية بكبت العقد

يصل العقد الى نهايته بدون التنفيذ وذلك لوجود عوامل خارجية ليس لطرفي العقدالقدرة على السيطرة عليها والتي تجعل التنفيذ مستحيلا ولكي تنطبق قاعدة الكبت فان استحالة التنفيذ يجب ان تقوم دون خطأ من اي طرف من امثالها تدمير الفندق بحريق بحيث لايمكن توفير الغرفة المتفق عليها بموجب العقد ،او موت الزبون، وممكن لمرض الزبون بشكل مفاجىء ولمدة غيرمعروفة مسبقا سببا كافيا لكبت العقد وكذلك الايقاف القانوني للزبون او السجن .

الفصل الثالث /حقوق وواجبات ضيف الفندق

أولا: حقوق ضيف الفندق

أ-الحق الاول والاهم لضيف الفندق هوفي حصوله على ما اتفق عليه مع الفندقي بموجب العقد(عقدحجز الغرفة)بعد انهاء سلسلة الفعاليات التي يجب ان تتم حتى يصل الطرفان (الفندقي والضيف) الى اتفاق نهائي يتكون بينهما عقد نافذ وكامل وملزم ،وبعد توافرشروط قيام وتكوينه قانونيا وبعد استلام الفندقي قبول (الضيف المحتمل) لشرطه،وتحديدموعد وفترة العقد(اشغال غرفة الفندق) وغيرها من التفاصيل ومنها السعراو التعويض المالي مقابل اشغال الغرفة، فان من حق الضيف وعند وصوله الى الفندق في التاريخ والوقت المحددان يتوقع تنفيذا كاملا وشاملالكل ما متفق عليه من الخدمات والتسهيلات وبالتوقيتات المتفق عليها .

ب-اما اذالم ينفذ الفندقي مامتفق عليه بموجب العقد او ان يخالف بنود العقد فيحق للضيف ان يطلب التعويض عن الاضرار التي لحقت به من جراء عدم تنفيذ اومخالفة العقد .

ج-في حالة عدم استعداد الفندقي في التعويض ورفضه فسيكون من حق كل الاطراف المتضررة من جراء مخالفة العقد(ضحايا مخالفة العقد) وليس الضيف فقط في ان يتقدم بشكوى قضائية طلبا للتعويض عن الاضرار.

وهناك عدة حالات يجوزتعويض الاضرارالتي تصيب ضيف الفندق من جراء مخالفة اوالغاء العقد من قبل الفندقي ومنها :

1-عندما لاتكون التسهيلات والتجهيزات الموفرة للزبون من قبل الفندق بالمقاسات المتعاقد عليها،حيث يستطيع الضيف ان يطلب ثمن العقد، ويمكن ان يحصل على تعويض حينما تكون هذه التجهيزات والمعدات غير امنة او خطيرة.

2-ويمكن لضيف الفندق ان يطالب بتعويض اكبر من ثمن العقد تعويضا تقديراوتعويضا عن الاضرارالنفسية من الاحباط والالم والمعاناة التي يتكبدها الضيف بسبب اقامته في غرفة بمستوى اقل مما هو.

3-يسمح للضيف ان يطالب (اضافة الى ثمن العقد)بتعويض اي اضرار تصيبه من جراء فشل الايواء الموفر له من الفندقي وعدم تطابقه مع المقاسات المتعاقد عليها ولما تسببه من معاناة وقلق.

4-طلب التعويض كذلك ممكن عن طريق الاخرين وليس للشخص بالذات عندما يكون الحجزتم بشكل جماعي وحين يتعرض المحجوز لهم جميعا للضرر والانزعاج والاكتئاب والتألم من جراء فقدان المتعة المتوقعة من الرحلة، حيث يكون ممكنا لمن قام بالحجز ان يطالب بتعويض ليس له فقط بل لمن حجز لهم وبالانابة عنهم .

5-يمكن لضيف الفندق ان يطالب بتعويض مالي عن الاضرار التي لحقت به خلال اقامته في الفندق حتى لوكان اصل الاضرار اوسببها ليس الفندقي بل طرف اخر لكن في الفندق ذاته ،كأن يكون زبائن اخرون سببوا جراءتصرفهم اساءة وضرر للضيف .

6-يحق للضيف المطالبة بتعويض مقابل العروض الكاذبة اوغير الواقعية او المبالغ فيها او المظللة ولاتمثل ماموجود فعليا. ويتمكن الضيف كذلك من اعتبار العقد منتهيا دون ان يتحمل اي مسؤؤلية .

7-ويتمكن الضيف بعد اثبات انه مرض بسبب الخدمات المتوفرة له في الفندق ،ان يطالب بتعويض جراء مرضه ومااصابه من ظروف سلبية خلال مرضه.

8-له الحق في طلب التعويض في حالة عدم احترام ادارة الفندق للحجزالذي منحته له مسبقاوعدم توفير الغرفة المتفق عليها وفقدان ذلك حجزه المسبق بسبب ان الفندق يعتمد سياسة(تجاوز الحجز)بحيث يعطي حجز تتجاوز بعددها ومجموعها عدد الغرف المتوفرة له فعليا في الصنف او المستوى او المواصفات، ان هذه السياسة تعتبر من الممارسات التجارية غيرالعادلة وخاصة في صناعة الفنادق وسواء كانت غرف فندق اوطاولات طعام اومقاعد طائرةاو اسرة باخرة .

9-ويجوز قانونيا للضيف ان يطالب الفندقي بتعويض عن اضراراصابه من جراءعدم صدق الفندقي في وصف مالديه من خدمات او ان الوصف خاطئاوسواء متعمدا وبقصد خداع الضيف المتوقع او بدون قصد .

**ثانيا :واجبات ضيف الفندق**

مادام الضيف المحتمل قد انصاع لبنود وشروط العرض الذي قدمه بالاصل الفندقي ،ثم وافق على الدخول في التعاقد من اجل خدمة ومقابل محددين،فانه اصبح بذلك طرفا بالعقد(له طرفان هما الفندقي والضيف المحتمل) وهذا العقد بقدر مايتيح له من حقوق،فانه يحدد له واجبات والتي منها :-

1. في مقدمة الواجبات واجب قيامه بالتسجيل في الفندق والتي تتم بملء استمارة معدة مسبقا يقوم بملئها هو او احد موظفي قسم الاستقبال ثم يوقع الضيف على صحة المعلومات الواردة فيها،وهذا مطلوب من كل الضيوف بعمر 18سنة .
2. دفع المقابلة المالية المتفق عليه مقابل الخدمة التي يقدمها الفندقي الذي يجب ان يقوم به ضيف الفندق ، ان بعض الفنادق تطلب دفع ثمن الغرفة وبعدد الايام المتفق عليها مقدما ،ثم يقوم الضيف بتسوية حساباته لبقية الخدمات التي حصل عليها خلال اقامته قبل مغادرة الفندق .
3. على الضيف ان يلتزم بتعليمات ادارة الفندق بشأن السلوك المقبول في الفندق ومرافقه المختلفة سواء كان في نوع الملبس المسموح به في المطاعم اوالنوادي الليلة او المسبح والنادي الصحي.
4. كذلك الانصياع والاذعان للنظم والتعليمات الخاصة بالصحة العامة والسلامة وتلك الخاصة بالاطعمة والمشروبات خاصة ان بعض الفنادق لاتقبل بتناول المشروبات الكحولية في غرفة الفندق بل اماكن محددة لذلك فقط .
5. ان ينفذ اجراءات الفندق فيما يخص ساعات الهدوء ومنع الضوضاء والالتزام بالسلوك المقبول للتصرف في الاماكن العامة في الفندق(المطاعم ،المسابح والنوادي الرياضية والصحية.
6. على الضيف المحتمل كي يضمن ضيفا فعليا ان يصل ضمن الوقت المحدد للوصول الى الفندق واخر موعدمسموح له بالتسجيل،وغالبا مايحدد الفندق الساعة السادسة بعد الظهراخر موعد ينتظر فيه الضيف للوصول الى الفندق والتسجيل فيه .
7. كذلك مغادرة الفندق بموعد لايتجاوزالوقت المحددلذلك من قبل ادارة الفندق والا للادارة تحميله اجرة يوم اخر للغرفة التي يشغلها،اضافة الى المضايقة التي يسببها لغيره من الضيوف القادمين بعده .

الفصل الرابع: واجبات ومسؤوليات وحقوقي الفندقي

ان الالتزام الجوهري للفندقي تجاه الضيف هو تقديم الايواء (الهادىء-الامن) مقابل ثمن محدد،وهومايميز به عقد الاقامة الفندقية عن سائر العقود التي يمكن ان تتشابه معه اوتختلط به ،اوتكون جزء منه ،عدا هذا الالتزام الجوهري للفندقي، تعتبر بقية الالتزامات والمسؤوليات ثانوية او فرعية من الاصل ذلك لانه هو الاداء الاصلي المطلوب من الفندقي.

استنادا الى هذه المقدمة فان اول واكبر مسؤولية للفندقي تجاه الضيف هي توفير الاقامة الامنة الهادئة والمطمئنة ،اما بقية الالتزامات فهي تكميلية للاصل وفرعية للاسس .

اولا: واجبات ومسؤوليات الفندقي تجاه ضيف الفندق

1. واجب تقديم الايواءللمسافر اي واجب توفير وسائل النوم للمسافردون الحاجة الى حجز مسبق ،والى اي مسافر يطلب الايواء ،هذا الواجب مشروط ومحدد بمدى توفرغرفة اوسرير فارغا وشاغرللايجار ،ولايسري حين يكون الفندق مشغولا كليا .
2. واجب تقديم الطعام والشراب بالحدود المعقولة وهذا الواجب يلزم الفندقي بتقديم هكذا خدمة للمسافرفي اي ساعة من النهار او الليل لكن بشروط ومحددات تسمح للفندقي بالرفض فيما لوتمكن من اظهار واثبات عذر مقبول لرفض تقديم الخدمة .
3. واجب الفندقي ومسؤوليته تجاه ممتلكات الضيف من امتعة وحقائبه وغيرها من الممتلكات الشخصية .
4. مسؤولية الفندقي كونه شاغلا للبناية ومسؤولا عن المنشاة الفندقية ،

ثانيا : حقوق الفندقي

1. رفضه في تقديم الخدمة: رغم تاكيدنا المستمر على حق المسافر في الحصول على الخدمة ،لابد لنا من التذكير بحق الفندقي ان يرفض تقديم الخدمة في بعض الحالات .

ان القانون الذي يلزم الفندقي بتقديم الخدمة للمسافريشترط على المسافر ان يبدو قادرا ومستعدا على دفع كلفة الخدمة،وعلى هذا فان القانون يعطي الفندقي الحق في رفض تقديم الخدمة لمن لايتوفرفيه هذا الشرطان او احدهما .

1. حقوقه التعاقدية :

وهذه تبنى على مبدا حرية التعاقد وبرغم ان حرية الفندقي في التعاقد هي حرية محددة نوعا ما ،فان موقفه التعاقدي يتشابه مع ذلك الحق الذي يتمتع به مقدم اي الخدمة وحريته في التعاقد نافذة وفاعلة بحيث تضمن له القدرة على عدم التعاقد عندما يجد مايبرر هكذا قرار ،ويرفض تقديم الخدمة .

3- حقه في الحصول على دفع مسبق لثمن الغرفة :

من حق الفندقي كذلك طلب الدفع المسبق حين يجد ما يجعله غير

مقتنع بقدرة او استعداد اورغبة الضيف المحتمل(المسافر) على الدفع ،ولانه ملزم باستقبال فقط من يبدوقادرا ومستعدا لدفع ثمن الخدمة المقدمة من قبل الفندق ان يطلب الدفع المسبق ليتاكد من القدرة والاستعداد .ومن حق الفندقي فيما بعد ،وفي حالة عدم دفع الضيف لثمن الخدمة،من ان يقاضي الضيف ويطالب بتعويضه وليس ثمن الخدمة بل كلفة ومتاعب الدعوى القضائية او ان يحجز امتعته الشخصية .

4- حقه في السيطرة على فندقه :

من خلال سيطرته على تصرفات وسلوك العاملين عنده وضمان قيامهم وتنفيذهم لواجباتهم تجاه الضيوف ،وحقه في دخول الغرفة المؤجرة للضيف في اي وقت وسيطرته على الغرفة وتمكنه من انهاء اقامة الضيف في الفندق ان وجد مايبرر ذلك موضوعيا وقانونيا .

5- حقه في حجز امتعة الضيف لحين تسديد ثمن الغرفة :وكلفة ماقدم له من خدمات فمن حق الفندقي ان يحجز اي ممتلكات اوعائدات جلبها معه الضيف الى حوش الفندق ويهدف تسوية حساب الضيف غير المدفوع ولحين دفع الحساب لكنه من غير المسموح له حجز الضيف نفسه اوسيارته اوما في داخلها .

ان هذا الحق مهم لانه يعطي للفندقي الحق القانوني في بيع هذه الممتلكات بهدف تسوية ديون الضيف للفندق .

6- حق الفندقي في طلبه التعويض جراء عدم تنفيذ الضيف المتوقع للعقد (لنكوله الفعلي بالعقد ) .

وهذا هو حق الفندقي في ان يعوضه الضيف المتوقع الذي ينكث بعقده ويلغي حجزه في اللحظة الاخيرة .

ان هذا الحق هو الاخر مشروط بان يحاول الفندقي ان يقللل من خسارته جراء الالغاء ،وكذلك مشروط بعدم مطالبتة للضيف المتوقع باثمان خدمات او سلع لم يتم تجهيزها او تنفيذها من قبل الفندق بسبب عدم حضور الضيف فعليا. على الفندقي ان يحاول اعادة تاجير الغرفة الى زبون اخر،في حالة عدم نجاحه في هذا المسعى ممكن ان يطالب بكل اجره الغرفة اوكامل كلفة ما محجوز لة من خدمات اضافة الى ثمن الغرفة ،وان يطالب بكلفة عملية اعادة تاجير الغرفة، اما الخدما ت والسلع التي هي جزء من العقدلكنها لم تستعمل لعدم حضور الضيف .

` الفصل الرابع

العلاقات القانونية في المطاعم

اولا: ماالمقصود بكلمة المطعم the restaurant

المطعم هو مرفق سياحي مصنف سياحيا ويقدم خدمات الطعام والشراب ويمكن ان يقدم خدمات ترويجية ورياضية وفنية لرواده داخل المطعم او خارجه لقاء مقابل ، ويشمل هذا التعريف الاستراحات السياحية،المنتزهات السياحية،النوادي الليلية والكافيتريات .

ومن بين مايشترط لتشغيل المطعم ان يعلن قائمة الاسعاروان تراعي فيه قوانين وانظمة وتعليمات الصحة العامة وان يزود زبائنه بفاتورة تحتوي على ماأكلواوشربوا واسعار كل صنف وان لايعلن بشكل يظهره على غير حقيقه سواء في فئة الصنف اونوعية الطعام اوالخدمات الاخرى التي يقدمها .

ثانيا: من هو المطعمي

هومالك المطعم او مديره العام وهو مشغل المطعم بشكل عام،وممكن ان يكون فردا وهذا هو الحالة الشائعة اوشركة،وفي كل الاحوال فالمطعمي هو صاحب العمل او المدير الذي تقع عليه الواجبات والمسؤوليات المنصوص عليها في القوانين والانظمة النافذة ، وفي ذات الوقت الشخص الذي يحق له ممارسة الحقوق الممنوحة قانونيا لمشغلي المطاعم. ان المطعمي هو مدير المطعم الفعلي وسواء كان هو المالك وصاحب العمل او كان موظفا لدى شركة، ولسوف نستعمل تسمية المطعمي للدلالة على صاحب منشات الاطعام والشراب اشتقاقا من كلمة (مطعم) .

ثالثا: من هو زبون المطعم (the customer)

هو كل من يحضر الى المطعم ويطلب وجبة طعام او شرابا بموجب مامعروض في المطعم من أطعمة ومشروبات ويقبل ضمنيا ومن خلال طلبه الفعلي ،بالاسعار المثبتة امام كل وجبة او سلعة مقدمة ،فان العلاقة التي ممكن تنشأ بين الزبون وصاحب المطعم هي فعليا علاقة تعاقدية وبسبب التشابه الكبير بين عقد حجز غرفة الفندق وعقد تقديم خدمة الطعام والشراب ، من المهم الاشارة الان بان من شروط تقديم الخدمة للزبون الذي يحضرالى المطعم شرط الحالة التي يبدو بها الزبون ،وهل يظهرقادرا وراغبا على دفع الكلفة للطعام والشراب .

ولابد من الاشارة الى ان زبون المطعم هو الشخص الذي يستهلك ما يقدمه المطعم من منتجاته، ويعرف على انه(اي شخص يرغب بتجهيزه بالسلعة-الطعام والشراب بالذات-لاستعماله واستهلاكه الشخصي ،او لمن هم بمعيته وينوب عنهم في العقد ولاغراض غير تجارية ).

عقد بيع الطعام والشراب

اولا:التشابه بين عقد حجز غرفةالفندق وعقد بيع الطعام والشراب في المطعم

ان العلاقة بين المطعمي وزبائنه هي علاقة متشابه لتلك القائمة بين الفندقي وضيوفه، فكلا الحالتين تشتمل على مسؤوليات مدنية وجزائية تقع على عاتق مدير المنشاة. اثمان زبون المطعم ،كضيف الفندق ،يدخل في علاقة تعاقدية مع المطعمي وممكن ان يتحمل مسؤولية تجاهه. وكما يتعرض الفندقي الى المسؤولية والمحاسبة بسبب ماذكرناه سابقا، فالمطعمي هو الاخر ممكن ان يتحمل المسؤولية القانونية سواء بسبب الوصف الخاطىء وغير الحقيقي لخدمات المطعم ،او الطعام والشراب المقدم فيه،اوبسبب نوعية الطعام والشراب وعدم الالتزام بالمقاسات المحددة لهما. ان هذه المسؤولية التي تقع على عاتق المطعمي لاتسري عليه في المطعم التقليدي فقط،بل كذلك في مطاعم الفنادق،بيوت الضيافة،مطاعم المؤسسات حيث ينتج الطعام والشراب ويحضر ويباع ويستهلك .

ثانيا :انواع عقود بيع الطعام والشراب

بسبب تنوع وتعدد وحتى اختلاف منشات الاطعام والفروقات الكبيرة الموجودة في الحيثيات المحيطة بالعلاقة بين الزبون المتوقع (ومن ثم الفعلي) مع المطعمي في كل نوع منها فقد ظهرت الحاجة الى النظر الى عقد بيع الطعام والشراب من عدة زوايا،كل واحدة منها تمثل نوعا محددا من هذه المنشات المتخصصة وكما يلي :-

1- عقد بيع الطعام والشراب في المطعم التقليدي- الرسمي FORMAL restaurant

المطعم التقليدي هو المطعم الذي تتوفرفيه خدمة الطاولةمن خلال نادل وقائمة الطعام سواء كانت معلقة على واجهة المطعم اوتوضع بين يدي الزبون من قبل النادل(عامل الخدمة). ان هذه القائمة هي الا مجرد دعوة للتعامل(بدون اثر قانوني) مع المطعم وليست عرضا للتعاقد معه،وهي مجرد تحضيراو مدخل للتعاقد وان هذه القائمة لوكانت دعوة للتعاقد وممكن قبولها من قبل اي زبون متوقع يدخل المطعم ،فانها ستكون ملزمة للمطعمي ان يوفر اي صنف اومادة في القائمة ،لان طلب الزبون سيعني قبولا للعرض المقدم في القائمة،ان هذه الحالة كما نعرف ليست الحالة السائدة،ببساطة ان ما يعرضه المطعم من عروض واصناف واكلات يتاثر بمبدأ وفرة اومحدوية الاصناف المدرجة على القائمة،فقد يعلن المطعمي اكلات معينة لكنه غير قادر على تقديمها حين تطلب اما لاستمال واستهلاك مالديه منها من قبل زبائن اخرين وسابقيناو نفاذ مكوناتها الاساسية .اذن فالقائمة دعوة للتعامل،وحين يختارالزبون ويطلب ماددة محددة من القائمة فعمله هذا فعليا دعوة للتعاقد على تلك المادة .

2-العقد في مطاعم ومنافذ الخدمة الشخصيةself-service outlets

في مطاعم الخدمة الشخصية اوالكافتيريات حيث يختارالزبون اكلات محددة ومصنفة ومجهزة مسبقا ومعروضه امامه للتفحص(بالنظروليس بالتذوق) والاختيار،فان الاكلات المعروضة لاتشكل بحد ذاتها وبوجودها على طاولة وثلاجات العرض عرضا للتعاقد بل دعوة للتعامل،ولاتكون عرضاالاحينما يختار الزبون المحتمل ويؤخذ صحنا معينا ومحددا ويضعه في صينيته ليأخذه الى حيث يدفع ثمنه نقدا. وعلى هذا فان الزبون هو الذي يعرض الشراء ويقبل بعرضه محاسب المطعم وذلك بتسجيله لثمن الصحن على ماكنة التسجيل نقدا.وممكن ان يرفض المادة المختارة ويعيدها الى حيث كانت معروضة ويلغي عقده،ولاتشكل الاعادة مخالفة لاي التزامات تعاقدية مع المطعم . اما تشكيل العقد النهائي فيتم بدفع ثمن المادة التي اختارها، الافي بعض الحالات التي تعتبرمجرد طلب المادة عقدا كاملا على شرائها، ان استلام المحاسب لثمن الاكلة يعتبر قبولا للعرض الزبون المحتمل ويتشكل عقد ملزم للطرفين رغم ان الدفع يتم لاحقا وفي مكان اخر من الكافتريا. وبهذا فان حالة تغيير رغبة الزبون ومسعاه لرفض الوجبة المهياة له اوتغييرها ،تعتبر مخالفة للعقد وملزمة تعاقديا لشرائها من المطعم ،اودفع ثمنها والتصرف بها كما يشاء استهلاكها اوتركها .

3-العقد في مطاعم الخدمة السريعة fast-food outlets

وهنا تشكل قائمة الاكلات والاسعارالمعلقة فوق طاولة الخدمة مجرد دعوة للتعامل ،ولابد للزبون المحتمل ان يطلب اكلة معينة ،ولعامل الخدمة ان يقبل الطلب لكي يتشكل عقد ملزم للطرفين طبعا ممكن ان يرفض الطلب لعدم توفره اصلا ويقترح اكلة بديلة واختيار جيد . الا ان تقديم عامل الخدمة للاكلة المطلوبة هوفعليا تنفيذ للعقد ويكون الزبون الفعلي ملزما بالدفع قبل اواثناء فترة تحضير طلبه .

رابعا :التشريعات التي تحكم عقد بيع الطعام والشراب

يقع عقد بيع الطعام والشراب ضمن الصنف الذي يسمى (عقود بيع السلع) والذي يحكمه قانون مدني عام والذي يشترط في هكذا عقود بنودا معينة لوصف السلعة ونوعيته ومدى ملاءمته للغرض المشتراة من اجله . ويخضع عقد بيع الطعام والشراب واماكن بيعها كذلك الى قوانين حماية المستهلك وقانون سلامة الاطعمة ذات العلاقة ببيع الاطعمة والمشروبات.وتجيز هذه التشريعات للموظف المخول قانونيامن قبل الجهة التي تملك السلطة التنفيذية،وتعطيه الصلاحية والقوة القانونية ليس للتاكد من صلاحية الاطعمة والمشروبات فقط ،بل دخول المطعم ومحلات اعداد الطعام،وفي حالة تاكده من عدم صلاحية الطعام وكونه غير آمن للاستهلاك البشري ان يوجه بعدم بيعه للاشخاص اونقله من محل بيعه .

خامسا:حقوق الزبون بموجب عقد بيع الطعام والشراب

1- حقه في الحصول على وجبة طعام معينة مقابل مبلغ محددمن التعويض المالي مقابلها ،من حقه ان تقدم له هذه الوجبةبالمواصفات والمقاسات المحددة لها مسبقا.

2-من حقه ان تقدم له الوجبة باسلوب ينم عن الاحترام والكياسة والود والتقدير.

3-من حقه في حالة مخالفة المطعمي في بنودا واردة في القوانين النافذة وذات العلاقةبعقود بيع السلع وتحويل خواص المواد ان يتعامل مع العقد وكانه قد انتهى بنكول المطعمي فيه ويقاضيه للتعويض عن الاضرارالتي سببتها مخالفة المطعمي للعقد وبنوده .

4-يحق للزبون طلب التعويض عن مايصيبه من اضرارنفسية ومعاناة من تصرف خاطىء،اوخدمة قاصرة عن المستوى المتفق عليه.

5-من حقه ان يتوقع ويحصل على الخدمة في اجواء مناسبة وملائمة وىمنة صحيا وش خصيا،وان يكون الطعام والشراب المقدم له صالحا للاستهلاك البشري

6-حقه في تقديم طعام تتوفر فيه شروط السلامة ،حق يسبق اي حق اخرفالطعام يجب ان يكون اولا سليماوصحيا وخاليا من التلوث ،ثم تتبعه بقية الشروط .

7- من حق الزبون ان يكون في مأمن من التسعير الزائف والخادع وسواء على شكل رفع الاسعارعن مايجب ان تكون عليه حقيقة، اوخفض الاسعاربهدف الايقاع بالزبون غير الواعي لما يبيته المطعمي من الخفض المزعوم للاسعار.

سادسا:واجبات زبون المطعم

1- الواجب الاول الذي على الزبون الالتزام به ان يقدم بشكل يعكس ملاءمته للخدمة وقدرته واستعداده للدفع مقابل تقديمها له .

2-قيامه فعليا بعد قبول المطعمي لعرضه بدفع كلفة الطعام والشراب سواء قبل استهلاكها كما في مطاعم الخدمة السريعة اوبعد اتمام تناول الوجبة كما في المطاعم التقليدية .ان عدم دفعه يعرضه للمساءلة القانونية.

3-الالتزام بالشروط التي تحددها ادارة المطعم للزبون قبل ان تقبل تقديم الخدمة مثل ارتدائه لزي معين اوعدم دخوله ببنطلون قصيراوحذاء مفتوح اوبنطلون جينز،فمادام هذه الشروط محددة مسبقاومعلنة على واجهة المطعم فهي لاتعتبر اساسا للتمييز.

4-الالتزام بالشروط الموضوعة او المتوقعة للسلوك المقبول من الزبون لضمان راحة بقية الزبائن وعدم الاساءة لهم اوالتقليل من متعتهم من تجربة زيارة المطعم ،ان عدم انصياع الزبون لشروط السلوك المقبول ممكن ان يعرضه الى رفض الخدمة او ان يطلب منه المطعمي ان يترك المطعم .

واجبات ومسؤوليات وحقوق المطعمي

اولا: واجبات ومسؤوليات المطعمي

1-واجب المطعمي عرض واعلان اسعار الاطعمة والمشروبات بشكل واضح وسهل للقراءة في مكان بيعها واستهلاكها .

2- ان

يثبت وزن المواد المباعة والمعروضةعلى قائمة الاسعار وخاصة تلك المكونات الاكثر اهمية واغلى سعرا وكلفة (كقطعة اوشريحة اللحم او الستيك)،وهذاالوزن يجب ان يكون بوحدة الوزن المعروف (عددالغرامات) او وصفا(نصف اوربع دجاجة).

3-تقع على عاتق المطعمي المسؤولية حينما يقدم الطعام الجاهز بادنى من المواصفات المقبولة،حتى لوكان الطعام قد جهز من قبل مجهزين خارجيين،وذلك لان عدم معرفة المطعمي برداءة الطعام المجهز لمطعمه لاتعفيه من المساءلة.

4-ان المسؤولية الجزائية التي تقع على عاتق المطعمي في بيع الاطعمة والمشروبات عديدة وبتعدد الفعاليات التي يمارسها ومنها:

أ-جعل الطعام مؤذيا للصحة .

ب-بيعه لطعام لايتوافق مع متطلبات سلامة الطعام وبشكل خاص لطعام غير ملائم للاستهلاك البشري .

ج- تقديمه لطعام غير الذي طلبه الزبون لابطبيعته ولانوعيته اوبمحتوياته ومكوناته .

د-وضعه اوتقديمه اواعلانه عن الطعام الذي يبعه بشكل غير حقيقي اوفعليا كاذب

ه- بيعه لطعام لايتطابق مع متطلبات سلامة الطعام كما تحددها القوانين ذات العلاقة بالصحة العامة وسلامة الاطعمة .

5-ويتعرض المطعمي للمساءلة القانونية في حال قيامه بعرض اسعار خاطئة اوغيرصحيحة ومضللة او اسعار اعلى مما يجب ان تكون عليه،مما يؤدي الى خداع الزبائن وايقاعهم لشراء مواد ليست في حقيقتها كما تبدوشكلا او مظهرا.

ثانيا:حقوق المطعمي

1-حقه في رفض تقديم الخدمة للزبون

ان صاحب المطعم ليس مضطرا لخدمة كل من يدخل مطعمه من الاشخاص مالم يبدومناسبا ومؤهلا للخدمة وان يكون قادراومستعدالدفع كلفة الطعام والشراب المقدمة،فالشخص ممكن ان يكون مخمورااو ان يكون مظهره اوملبسه غير لائق،او ان يظهر الزبون بانه غيرقادرعلى الدفع .

2-ان من حق الطعمي الامتناع عن تقديم الخدمة لاي زبون وذلك استناداالى حقيقة كونه المسيطر على المطعم وحقه في فرض اي مقاسات او اعتباراتفي قبول او رفض العرض للتعاقد على تقديم الخدمة .

3-حقه في التعويض عندما يغادرالزبون الفعلي المطعم دون دفع كلفة الطعام والشراب الذي استهلكه. ان هذه الحالة بحكم السرقة وتضع الزبون تحت طائلة القانون،وتجيز للمطعمي المقاضاة مطالبا بالحقوق المالية المترتبة على تقديمه الخدمة للزبون .

4- حقه في طلب التعويض من جراء عدم تنفيذ الزبون للعقدوسواء بشل آني ومباشراوقبل الوقت المحدد لتنفيذ العقد،مثل حجزصالة المطعم لحفل يخص الزبون واضطرار المطعمي الى التعاقد مع مجهزين خارجيين تم الغاء العقد من قبل الزبون .

الفصل الخامس

العلاقات القانونية في وكالات السفر والسياحة

فرغم وجود معان واسعة وعديدة لوكالة السفر والسياحة اومكتب السياحةوالسفراوشركة السفروالسياحة ،تعني المنشاة المهنية التي تقوم بتقديم العديد من الخدمات المتنوعة للمسافروتشمل هذه الخدمات حجز مقاعد الطائرات والحافلات والقاطرات وحتى السفن وحجوزات الاقامة في الفنادقوغيرها من وسائل الايواء ،الا اننانقصر حديثنا على عمل المنشأة المحدد بحجوزات وترنيبات سفروخدمات للمجاميع من الافراد وعلى شكل رحلة سياحية متكاملة الخدمات ومرزومة والتى تسمى رحلة سياحية مرزومة لمجموعة .

اولا:من هو وكيل السفر والسياحة

هوالشخص المكلف بشكل رسمي وقانوني بادارة وكالة او مكتب السفر والسياحة وتقع عليه اي مسوؤلية تجاه الوكالة ويحق له التمتع والتصرف بالحقوق الموكلة لها،

ثانيا:من هو منتج الرحلة السياحية :

ان وكيل السفرممكن ان يتعامل مع ما ينتجه هو ويرتبه وينظمه من رحلات سياحية داخل البلد اوخارجة(بالتعاون مع وكالات في بلد القصد) اوان يكون وكيلا فعليا لمنتج اخرفي الغالبكبير ومتعدد المنافذ ويقوم بانتاج(تنظيم او تنفيذ) العديد من الرحلات السياحية للمجاميع ولمناطق عديدةفي نفس البلد اوبلدان اخرى خارجه وهؤلاءالمنتجون هم فعليا منتجون حقيقون لبضاعة جديدة مكونة من اجزاء عديدة ومتنوعة يقومون هم بشرائهامن مجهزيها الاصلييين ثم رزمهاسوية وبيعهابشكل متكامل وبسعر واحد لكل الاجزاء هو في الغالب سعر يقل كثيرا عن مجموع اسعار الاجزاء لوقام المسافر السائح بشرائها مباشرة من مصنيعها ومجهزيها الاصليين.

ثالثا:ماهي الرحلة السياحية المنظمة

هي رحلة يقوم شخص لابتنظيما واعدادها متكاملةويقدمها جاهزة الى الراغبين من السياح ،وهذه الرحلةمكونة من عدة اجزاءاومكونات وبحسب طبيعة الرحلة :النقل ،الايواء،الطعام والشراب ،الجولات ،والنزة الداخلية والدليل السياحي .وهذه الرحلة تسمى مرزومة بفعل كونها حاوية لكل اجزاء الرحلة السياحيةومقدمة للسائح على شكل رزمة متكاملة وجاهزة وبدون حاجة الى شىء اخر ،وشاملة بفعل كون السعر المدفوع عنها هو سعر شامل لكل خدماتهاواجزائها ونادرا مايكون على السائح دفع اي مبلغ اضافي .

رابعا :من هو المسافر

السائح الذي يشتري الرحلة السياحية المنظمة اما لوحده وينضم الى مجموعة سياحية يكونها الوكيلظناوهو اصلا فرد في مجموعةسياحية تسوح بشكل جماعي .انه الشخص الذي يقبل العرض لشراء واستهلاك سلعة وخدمة –منتوج سياحي كامل ، ويدفع مقابله مبلغا محددا . انه هو الذي يحق له الحقوق وتقع عليه الواجبات المنصوص عليها للافراد المشاركين في الرحلة .

الفروقات بين عقدحجز غرفة الفندق وعقد بيع الطعام والشراب من جهة وعقدشراء وحجز الرحلة السياحية المنظمة من جهة اخرى

1-ان حجز غرفة الفندق وبيع وجبة الطعام يتم موقعيا،وتقدم كافة الخدمات ومك ونات المنتوج في الموقع ، اما رحلة الوكالة فان عملية الحجزوالبيع وتبادل التعويض المالييتم موقعيا (في وكالة السفر والسياحة) بينما تنفذمكونات واجزاء الرحلة بعيدا عن الوكالة،بل حتى في بلد اخر.

2- ان الفندقي او المطعمي ومن ينوب عنهما موجودان في موقع تقديم تقديم المنتوج ،بينما في حالة الوكيل فانة في الغالب غير موجود(منظم الرحلة الرحلةومنتجها غير موجود) .

3- يدفع ثمن غرفة الفندق بعد اشغالها ووجبة الطعام بعد تناولها وبعد معرفة تفاصيلها،بينما كلفة الرحلة السياحية يجب ان تدفع مسبقاوبدون معرفة اكيدة لمكوناتها.

4-ان مايتم الاتفاق على اشغاله (غرفة الفندق ) او شرائه واستهلاكه (وجبة الطعام ) ممكن ان يكون امامالمشتري وبامكانه معاينته لو رغب بينما في رحلة الوكالة فان السائح لايعرف الامايخبره به وكيل السفرفي انتظار ماتكشفه ظروف الرحلةالفعلية فيما بعد .

5- وهنا تبرزللعيان مصداقية الوكيل ومسؤوليته الاخلاقية والتزاماته المهنية حيث انها تاخذموقعا حساسا في قطاع التسفير اكثر من القطاعين الاخرين (الايواء والاطعام ). يجب ان يكون وكيل السفر امينا وصادقا فيما يوفره للزبون من ارشادات ونصائح حول الرحلة السياحية .

حقوق المشارك في الرحلة السياحية

1- عندما يكون محل الايواء المقدم له بمستوى اقل من ذلك المتفق عليه بموجب العقد يكون من حقه المطالبة باسترجاع كامل ثمن الرحلة منقوصا منه ما حصل من فوائد .

2- وبامكانه المطالبة بتعويض مالي عن خيبة الامل التي تصيبه من جراء فشل الرحلة في تحقيق المستوى النوعي الذي كان يتوقعه من الخدمات المقدمة له خلالها .

3- وسيكون من حقه المطالبة بتعويض يتجاوز الثمن الفعلي للرحلة ، ولمايصيبه من الم وكبت واضطراب وقلق نفسي لهذا كنتيجة لهذا الفشل .

4 - ومن حق السائح ان كان كان معه عائلته اواعضاء مصاحبة معه ان يطلب التعويض عنهم اضافة لنفسه .

5- في حالة التعاقد مع وكيل السفر استنادا الى اعلان معين ،ثم اكتشف ان الاعلان قد ضلله وقدم المعلومات بشكل مغاير للواقع ،فيحق له مقاضاة الوكيل ومطالبته بالتعويض .

ثانيا :واجبات السائح المشارك في الرحلة السياحية المنظمة

1- الالتزام بالتوقيتات المحددة للرحلة ولكافة التحركات الفرعية داخلها .

2- ان يحترم التوجيهات وارشادات المرافق والدليل والتقيد بها بشكل كاملحفاظا على سلامته وسلامة كافة اعضاء المجموعة وبما يضمن تمتعهم جميعا بالرحلة السياحية .

3- ان يكون واعيا لسلوكة كزائرغريب لمنطقة القصد السياحي وان يلتزم بما ينص عليه القوانينوالتقاليد المحليةوبما يمثل احتراما للمنطق وسكانها المحليين .

الفصل السادس

العلاقات القانونية في مواقع عمل ومنظمات الضيافة المتخصصة بين اصحاب العمل والعاملين

اولا:تعريف العمل

تعني فردا التزم في اويعمل اوعمل تحت عقد عمل اوعقد تشغيل (عقد الخدمة)

ثانيا :انواع العاملين في صناعة الضيافة

**1-العمالة الدائمية بوقت كامل**

ان هذا النوع تتفاوت اهميتها من قطاع لاخر ضمن الصناعة فهو اكثر شيوعا في الوكالات (وكالات ومكاتب وشركات السفر والسياحة) ويقل في الفنادق ويقل اكثر في المطاعم والعاملون من هذا الصنف هم الاداريين والمديرين والمستويات

الادارية العليا والوسيطة ونسبة هؤلاء تتزايدمع من يحملون شهادة تعليمية (دبلوم ،بكالوريوس ،اواكثر ) وارتفاع نسبة الرجال من النساء في صناعة الضيافة لان معظم الخريجين هم من الذكور واهم مايميز هذا الصنف انهم يعملون مابين 36-40 ساعة اسبوعية على خمسة ايام وبواقع 8 ساعات يوميا .

2**- العمالة الدائمية بوقت جزئي**

العاملون من هذا النوع يشكلون الغالبية العظمى من العاملين في صناعة الضيافة ،والعاملون في هذا الصنف هم اغلبية ضمن قطاع المطاعم والفنادق ويزيد عددهم اكثر بين دليلي السياحة واهم سمة هؤلاء العاملين عملهم لعدد ساعات في اليوم ولعدد من الايام في الاسبوع اقل من العمالة الدائمية بوقت كامل واكثرهم من النساء اللاتي يكن مستعدات للعمل لعدد ساعات جزئي من اجل تحقيق دخل اضافي للعائلة والمحافظة على تادية مسؤولياتهن العائلية .

3- **العمالة المؤقتة**

ان العمال المؤقتين اكثر اهمية في الخدمات وبالاخص في صناعة الضبافة وتشمل التسمية الاعمال غير الرسمية والذي ممكن ان يكون على اساس الساعة اواليوم،وان اهم صفة العاملين في هذا الصنف عدم تمتعهم باي حقوق عماليةوعدم تطبيق القوانين والتشريعات ذات العلاقة بالعمالة ،وان من اهم اسباب ش .يوع هذه العمالة في صناعة الضيافة وخاصة الفنادق واكثر في قطاع المطاعم هوكثرة حالات الطوارىء التي تواجه هذه المنظمات التي تتطلب عمال اكثر وغالبا ماتكون لفترة قصيرة (بضعة ساعات احيانا).

4- العمالة حين الطلب

العامل الفرد لايعمل بشكل نظامي اوبشكل اعتيادي لدى منشاة ضيافة معينة، بل يتم استدعاؤهم خلال فترة زمنية قصيرة لتغطية حاجات وطلبات طارئة ومفاجئة وتتجاوز مالدى المنشاة من قدرات دائميةولمعالجة المشاكل والمخاطرالانية التي تتعرض لها المنشاة السياحية المعينة ،وهم مثل العمالة المؤقتة غير مشمولين بالقوانين والتشريعات التي ترعى حقوق العاملين في صناعة الضيافة .

ويختلف هذا الصنف من العمالة مع الصنف الثالث في اعتبارين :

ان العمالة المؤقتين يتم تجهيزهم من خلال مكاتب متخصصة تعمل في هذا المجال،بينما العمال حسب الطلب يتم الاتصال بهم من قبل المنظمة مباشرة ومن معرفة سابقة وتجربة متكررة ،وتدفع المنظمة لة اجرا اعلى من الاعتيادي ، اما الفرق الثاني ان العمال المؤقتين هم بمهارات محدودة ،بينما العاملون حسب الطلب هم غالبا من المهرة والمتخصصين (طباخ متخصص) ويقومون باعمال ذات طبيعة خاصة ومهمة وتعتمد عليهم المنظمة .