

التطبيقات القانونية للتذكرة الإلكترونية في النقل الجوي للأشخاص

## *Legal applications of electronic ticket in passenger's air transport*

محمد أمين بن منصور

*Mohammed Amin Benmansour*

باحث دكتوراه، مخبر القانون البحري والنقل، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان

*Maritim and Transport Law Lab, Abou Baker Belkaid University, Tlemcen*

*mohamedamine.benmansour@univ-tlemcen.dz*

تاريخ النشر: 2021/12/29

تاريخ القبول: 2021/10/20

تاريخ إرسال المقال: 2020/11/16

ملخص:

في محاولة من المجتمع الدولي عصرنه قطاع الطيران المدني الذي يعتبر حلقة وصل اقتصادي فعّال، وتوسيع نطاق خدماته بغية تسهيل التعاملات التجارية لكسب أكبر عدد من المستهلكين وتحقيق ربح معتبر، تم استحداث التذاكر الإلكترونية التي تتمثل وسيلة إثبات عقد نقل بين الناقل والمسافر وضمانا على تنفيذ هذا النقل، ما يرتب على كلا الطرفين تحمّل التزامات والتمتع بحقوق.

فالمسافر طرف ضعيف في العلاقة التعاقدية لذلك شددت الاتفاقيات من مسؤوليات الناقل، بفرضها عليه بعض الالتزامات التي تحمي المسافر وتمثل تجسيدا للسلامة الجوية في آن واحد، وهو ما سايره المشرع الجزائري من خلال إصداره للمرسوم التنفيذي رقم 16-175 المحدد لشروط وكيفيات تطبيق حقوق ركاب النقل الجوي العمومي، الذي حمى به الركاب الجوي وتمم به القانون الجوي الوطني رقم 98-06.

كلمات مفتاحية:

نقل. جوي.، مستهلك.، تذاكر. إلكترونية، اتفاقيات، مسؤولية.

### **Abstract:**

*In an attempt by the international community to modernize the civil aviation sector, which is considered an effective economic link, and to expand its services in order to facilitate commercial transactions to gain the largest number of consumers and achieve a significant profit, electronic tickets have been introduced that represent a means of establishing a transport contract between the carrier and the passenger and to ensure the implementation of this transport.*

*Whereas the traveler was the weakest party in this contractual relationship, the agreements tightened the responsibilities of the carrier, by imposing some obligations on the carrier that protect the passenger and represent an embodiment of air safety*

*at the same time, which is what the Algerian legislator has followed through his issuance of Executive Decree No. 16-175 specifying the terms and conditions for the application of rights Public air transport passengers, with which the air passenger protected and fulfilled by National Air Law No. 98-06.*

**Keywords:**

*Air transport; consumer; electronic tickets; agreements; liability.*

**مقدمة:**

حاول المجتمع الدولي تعزيز أسس قطاع الطيران المدني، عن طريق فتح المنافسة التجارية بين الدول في هذا المجال، والذي كان أولاً بتجسيد حريات الطيران الخمسة التي تسمح للطائرات الأجنبية الولوج لإقليم دولة أخرى، وثانياً عن طريق تطبيق ما جاء في الملحق 09 من اتفاقية شيكاغو 1944م، الذي دعى الحكومات لتقديم التسهيلات الضرورية تنفيذاً للمادة 22 من الاتفاقية، كان هدفها القضاء على التأخير عن طريق تخفيض حجم الوثائق الورقية، وتبسيط الإجراءات اللازمة لإنهاء إجراءات الطائرات والركاب والبضائع.

فتلبيةً لاحترام قوانين وسيادة الدول وتنفيذاً لمقتضيات الإنتاجية، بالنسبة للمشغلين والمطارات وهيئات التفتيش الحكومية المعنية، عملت منظمة الإيكاو على تنفيذ استراتيجية توحيد شكل وثائق السفر؛ وترشيد نظم إنهاء الإجراءات على الحدود لحل المشاكل المرتبطة بالأمن، خاصة ما تعلق بالركاب والبضائع وكيفية حمايتهم من جشع المشغلين، وهذا بعد انتشار تكنولوجيا التذاكر الإلكترونية عبر العالم.

فالإنفتاح الذي شهده قطاع الطيران المدني الجزائري بصدور القانون رقم 98-06 في 27 يونيو 1998، المحدد للقواعد العامة للطيران المدني الجزائري، جعل عدّة شركات وطنية وأجنبية تعتمد التذاكر الإلكترونية ضمن مخطط استثمارها تحقيقاً لمزايا النقل الجوي، لذلك قمنا بالتعرض للموضوع (نقترح بمعالجة الموضوع) عن طريق اعتماد المنهج الوصفي المقارن، لإبراز مدى تأثير هذه التكنولوجيا الحديثة على مركزي كل من الناقل والمسافر في عقد النقل الجوي، ومدى تفاعل المشرع الجزائري وإدراكه للتغيير الحاصل.

لذلك تمّ طرح الإشكال الآتي:

➤ كيف انعكست تكنولوجيا التذاكر الإلكترونية على الالتزامات العقدية للناقل الجوي للأشخاص دولياً ووطنياً؟ للإجابة على هاته الإشكالية تمّ تقسيم الدراسة إلى مبحثين، خُصَّ الأول منها للوقوف على الواقع العملي للتذاكر الإلكترونية، أما الثاني فمتعلق بتحديد التزامات الناقل العقدية وحقوق المسافر في ظل هاته التكنولوجيا الحديثة.

**المبحث الأول: التلازم التاريخي بين ظهور التذاكر الإلكترونية وتطور مفهومها**

ساهم التقدم التكنولوجي في استحداث وسيلة إثبات تفيد مستهلك خدمة النقل الجوي، لما تتوفر عليه من مزايا لا توجد في وسائل الإثبات الورقية ونعني بذلك التذاكر الإلكترونية.

**المطلب الأول: الظروف القانونية لاستحداث التذاكر الإلكترونية**

سنحاول الوقوف في هذا المطلب على أول ظهور للتذاكر الإلكترونية وكيفية تطبيقها في الجزائر.

**الفرع الأول: دور المجتمع الدولي في استحداث التذكرة الإلكترونية**

بعد دخول النقل الجوي حيز الخدمة تم استحداث تذاكر ورقية، فكان لكل شركة طيران الحرية التامة في إصدار نموذج معين لهذه التذاكر، حتى سنة 1929 أين تم التوقيع على اتفاقية فارسوفيا المتعلقة بتوحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الدولي المسماة باتفاقية وارسو، في مؤتمر وارسو الذي عقد ما بين 04 و12 أكتوبر عام 1929، ودخلت حيز النفاذ في 13 فبراير 1933، وتم تعديلها بروتوكول لاهاي الصادر عام 1955 وروتوكول غواتيمالا الصادر عام 1971، وقد صادقت عليها 152 دولة بينما صادقت على بروتوكول لاهاي 137 حتى عام 2015م<sup>1</sup>، فوضعت أحكاما متعلقة بتذكرة السفر وردت في الفصل الأول من الباب الثاني، بعنوان مستندات النقل جاء فيها: "في حالة نقل الركاب يجب تسليم تذكرة سفر تتضمن البيانات الآتية:

أ. بيان نقطتي الرحيل والمقصد النهائي.

ب. بيان واحدة على الأقل من نقاط التوقف، وذلك إذا وقعت نقطتا الرحيل والمقصد النهائي في إقليم طرف متعاقد سام واحد، وكانت هناك نقطة توقف أو أكثر متفق عليها في إقليم دولة أخرى.

ج. تنبيه يفيد بأنه إذا كانت رحلة الركاب تتضمن مقصداً نهائياً، أو نقطة توقف في بلد غير بلد الرحيل فمن الجائز تطبيق اتفاقية وارسو 1929، وأن الاتفاقية تحكم وفي معظم الحالات تحدد مسؤولية الناقلين عن الوفاة أو الإصابة البدنية وعن ضياع أو تلف الأمتعة"<sup>2</sup>.

وقد استمر الوضع حتى عام 1972 أين قام الاتحاد الدولي للنقل الجوي، باستحداث تذكرة بمعايير موحدة لدعم نظم التوزيع العالمية، كما قام ببيع أول تذكرة أوتوماتيكية في عام 1983، مشفرة بشريط ممغنط تتم قراءتها عن طريق الحاسوب، والذي مهد لظهور أول تذكرة إلكترونية مخزنة في الحاسوب لا يمكن ضياعها، كان ذلك في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1994، أين استخدمت من قبل شركة الطيران الأمريكية (United Airlines)، ثم سارت على نهجها كل من شركتي (ديلتا إيرلاين Delta Airlines) و (أمريكان إيرلاين American Airlines)، وقد تم تعميم استخدام مثل هذه التذاكر من قبل شركات طيران أوروبية عام 1998، نذكر منها الشركة الفرنسية (إير فرانس Air-France)، والشركة الألمانية (لوفطانسا Lufthansa)، والشركة البريطانية (بريطيش إيروايز British Airways)<sup>3</sup>.

في سنة 2004 بلغ حجم التذاكر الإلكترونية 20% من مجموع التذاكر المطروحة في السوق بمختلف صيغها، ما دفع اتحاد الطيران الدولي إلى عقد إتفاق في اجتماع مجلس الجمعية العامة، على جعل الفاتح من يناير 2008 موعدا لإيقاف التعامل بالتذاكر الورقية، واستبدالها بالتذاكر الإلكترونية بنسبة 100%، والتي تتيح توفير حقبيّة مالية تقدر بـ 03 مليار دولار أمريكي في السنة، كانت تصرف على صناعة التذاكر الورقية، كما تعتبر أكثر ملاءمة للركاب وتجعل السفر سهلاً، لذلك حدّد الاتحاد الدولي للنقل هدفاً صناعياً بنسبة 100% مدته 04 سنوات، وقد اعتبر الكثيرون في ذلك الوقت أنّ هذا الأمر مستحيل الوقوع، بسبب عدم اليقين بشأن العائد على الإستثمار، والتشكيك في قبول العميل للورق في أجزاء من العالم، لكن في الأخير نقل اتحاد النقل الجوي الدولي وشركات الطيران ووكالات السفر والمطارات، وأنظمة التوزيع العالمية الصناعة بأكملها من عصر الورق إلى العصر التكنولوجي الإلكتروني الكامل<sup>4</sup>.

وقد شمل نظام التذاكر الإلكترونية بالدرجة الأولى، اعتماد النظام الإلكتروني في التسوية البنكية التي تستخدمه وكالات السفر، لتسوية مبيعات شركات الطيران المستخدمة لأنظمة التوزيع الشامل؛ أو المرتبطة بالاتفاقات التجارية؛ أو التي تعتمد في التسويق على قنوات التوزيع المباشر مثل مكاتب المبيعات ومراكز الإتصال وشبكة الأنترنت<sup>5</sup>.

### الفرع الثاني: تطبيق التذاكر الإلكترونية في الجزائر

قبل صدور القانون رقم 98-06 المحدد للقواعد العامة للطيران المدني الجزائري<sup>6</sup>، كانت الخطوط الجوية الجزائرية تحتكر خدمات النقل الجوي العمومي، والتي تعتبر شركة عمومية تابعة للدولة، أما بعد صدور القانون السابق الذكر، والمرسوم التنفيذي رقم 2000-43 الذي يحدد شروط استغلال الخدمات الجوية<sup>7</sup>، شهد قطاع النقل الجوي تحزرا كاملا أجاز للخوادم الذين يمثلون أشخاصا طبيعيين من ذوي جنسية جزائرية، أو اعتباريين خاضعين للقانون الجزائري حسب المادة 10 من القانون رقم 98-06 استغلال خدمات النقل الجوي العمومي، والذي اعتبرهم في المادة 02 فقرة (أ) من المرسوم التنفيذي رقم 16-175<sup>8</sup>، كل مؤسسة نقل جوي تملك رخصة استغلال جوي قيد الصلاحية وأضفى عليهم صفة ناقل جوي، ممارسة النقل عن طريق امتياز يمنح لهم لمدة 10 سنوات، قابلة للتجديد بطلب مقدم خلال 02 سنة قبل انقضاء الامتياز الأول، وهو ما بيّنته المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 43-2000، وهذا عكس أحكام المادة 09 من نفس القانون التي احتكر من خلالها المشرع الجزائري استغلال النقل العمومي الداخلي، بالنسبة للشركات الوطنية فقط والنقل الجوي الدولي دون تقديم طلب امتياز.

فالمقصود بالأشخاص الاعتباريين الخاضعين للقانون الجزائري، جميع الشركات الجوية الوطنية مع استثناء بيّنته المادة 03/05 من المرسوم التنفيذي رقم 43-2000، وهو أن يكون أغلب الحائزين على رأسمال شركة المساهمة ذوي جنسية جزائرية، أو الشركات الأجنبية التي أجاز لها ممارسة النقل الدولي وفق رخصة من السلطة المختصة، بعد إبرام اتفاقيات أو اتفاقات ثنائية بين الجزائر وشركة وطنية خاصة أو دولة أجنبية، وهو ما أوضحه المشرع الجزائري في المادة 14 من القانون رقم 98-06 بقوله: "لا يجوز أن تستعمل الطائرات المرقمة في دولة أجنبية لممارسة نشاط النقل الجوي العمومي في الجزائر إلا بموجب اتفاقيات أو اتفاقيات مبرمة بين الجزائر والبلد الذي رقت فيه الطائرة أو بموجب رخصة مؤقتة ممنوحة من السلطة المكلفة بالطيران المدني"، والمادة 11/05 من المرسوم التنفيذي رقم 43-2000 التي جاء فيها: "اتفاقيات التعاون مع شركات الطيران الأخرى عند اللزوم".

كل ذلك ساهم في دخول تقنية التذاكر الإلكترونية إلى الجزائر، حيث تم تطبيقها من طرف الخطوط الملكية المغربية عام 2004، والخطوط الجوية التونسية عام 2005، وشركة الطيران الفرنسية (إيقل أزور اسم المؤسسة Aigle Azur) عام 2006 والتي أشهر إفلاسها في سنة 2019.

أما الخطوط الجوية الجزائرية (إير ألجيري الجزائرية للطيران Air Algérie) فقد شرعت في تطبيقها أواخر عام 2007، حيث نوقشت ضمن جلسات المخطط الاستراتيجي لمستقبل الشركة، الذي دام من 13 إلى 15 فيفري 2008، كان الهدف منه تعميم هذه التقنية بداية من 31 أوت 2008<sup>9</sup>، كما تم إبرام اتفاق بينها وبين شركة طاسيلي

(Tassili Airlines) على اعتماد تذكرة موحدة سنة 2015، والتي كانت تستحوذ على نسبة 49% من أسهمها، قبل شرائها من طرف شركة سونطراك في عام 2007 التي كانت تمتلك حصة 51% من الأسهم.

والملاحظ أن هاتين الشركتين الجزائريتين خاضعتان للقانون الجزائري، تستحوذان على استغلال الخدمات الجوية بمختلف أصنافها، في مقابل شركة إير إكسبرس ألجيريا اسم المؤسسة (Air Express Alegria) وستار للطيران اسم المؤسسة (Star Aviation) اللتان تمارسان ما يسمّى بخدمات الأعمال الجوية المذكورة في المادة 125 من قانون رقم 98-06، ومنها خدمة الطّاكسي الجويّ المتمثّل في نقل العمّال التابعين لشركات النّفط والغاز في الجزائر.

### المطلب الثاني: الصياغة القانونية للتذكرة الإلكترونية

سنحاول التّعريف على دور وماهية التذاكر الإلكترونية وضبط طبيعتها القانونية.

#### الفرع الأوّل: المدلول القانوني للتذاكر الإلكترونية

التذكرة الإلكترونية وسيلة لتوثيق بيع وتسيير استعمال نقل الأشخاص بدون إصدار وثائق قيمية ورقية، ما يسمح بالاحتفاظ بتفاصيل ومعلومات التذكرة بشكل آمن في قاعدة بيانات المؤسسة المصدرة لهذه التذكرة<sup>10</sup>، كما تعرف بأنها "نموذج إلكتروني لتذكرة ورقية تتمثل في توثيق عملية التذاكر؛ عن طريق إنشاء سجلاتها في قاعدة المعلومات الخاصة بالتأقل المصدر للتذكرة، حيث يتم تخزين تفاصيلها وبيانات الحجز إلكترونيًا ما يتيح الرجوع إليها في كل وقت؛ وهو ما يطلق عليه اسم القسيمة الإلكترونية، كما يتم تزويد المسافر بوصول مسار الرحلة بدلًا من التذكرة الورقية العادية"<sup>11</sup>، فالتذكرة الإلكترونية تسمية تطلق على المكافئ الرقمي للتذكرة الورقية، على عكس التذاكر الإلكترونية الخاصة بالنقل العام في المدن أو السكك الحديدية، التي اصطلح على تسميتها ببطاقة سفر أو تذكرة مرور<sup>12</sup>، أمّا المشرّع الجزائري فقد عزفها في المادة 02 فقرة (د) من المرسوم التنفيذي رقم 16-175 بقوله: "التذكرة: وثيقة مرور قيد الصّلاحية تحدّد الحق في النّقل، يمكن أن تتخذ شكل تذكرة إلكترونية يسلمها أو يرخص بها التّأقل الجوّي أو وكيله المعتمد".

من ناحية أخرى يعدّ نظام التذاكر الإلكترونية طريقة فعّالة، لإدخال وتجهيز وتسويق تذاكر الطّيران وغيرها من صناعات النّقل والترفيه، فبعض شركات الطّيران تفرض رسومًا على إصداراتها من هذا الشّكل، فعند تأكيد الحجز تحتفظ شركة الطّيران بسجلّ للحجز في نظام حجز الكمبيوتر الخاص بها، يمكن العملاء من طباعة نسخة من وصولات استلام التذاكر الإلكترونية الذي يعدّ نسخة ورقية من التذاكر الإلكترونية، حيث يحتوي على محدّد الموقع أو رقم الحجز ورقم التذكرة الإلكترونية، كما يمكن طباعة نسخٍ متعدّدة من إيصال رحلة التذكرة الإلكترونية الذي يحوي بدوره على مايلي:

- تفاصيل خطّ سير الرحلة.

- رقم تذكرة رسمي (بما في ذلك رمز حجز تذاكر الطّيران المكوّن من 03 أرقام، ورقم مكوّن من 04 أرقام، ورقم تسلسلي مكوّن من 06 أرقام وأحيانًا رقم شيك).

- شروط وأحكام النّقل (أو على الأقل الإشارة إليها).

- تفاصيل الأجرة والضرائب بما في ذلك تفاصيل حساب الأجرة، وبعض البيانات الإضافية مثل رموز الجوّلات، وقد لا يتمّ تحديد التكلفة الدّقيقة، ولكن يوجد رمز "أساس السّعر" الذي يحدّد دائمًا الأجرة المستخدمة.

● ملخص قصير لقيود الأسعار، وعادة ما يحدّد فقط ما إذا كان التغيير أو الإسترداد مسموحًا به، ولكن ليس العقوبات التي يخضعون لها.

● طريقة الدّفع ومكتب الإصدار وحدّ الأمتعة المسموح به<sup>13</sup>.

من ناحية أخرى يمكن تحرير التذكرة بأيّ لغة مفهومة، لأنّ الإتفاقيات والبروتوكولات لم تحدّد ذلك، فيمكن أن تحرّر بلغة المسافرين أو لغة الناقل أو لغة بلد الإقلاع أو بلد الوصول، غير أنّ المنظومة الإلكترونية تعتمد على اللغة الإنجليزية كلغة رسمية عالمية، وهي اللغة الأولى المعتمدة من قبل إتحاد النقل الدولي، لذلك تم اعتمادها من طرف عدد كبير من شركات الطيران منها الخطوط الجوية الجزائرية.

### الفرع الثاني: الطّبيعة القانونية للتذكرة الإلكترونية

تمثل التذكرة الإلكترونية إرادة المتعاقدين، لأنّها إثبات على اتفاق وقع بين المصدر لتذكرة النقل، والذي يكون عادة شركة الطيران أو وكالة سفر أو وكيلًا إلكترونيًا، والمتملّقي لهذه الخدمة وهو المسافر ويطلق عليه اسم الركاب، وهذا ما بيّنته المادة 03 فقرة 02 من اتفاقية فارسوفيا المسماة باتفاقية وارسو 1929 بقولها: "تكون لتذكرة النقل حجّيتها من حيث انعقاد العقد وشروطه ما لم يثبت عكس ذلك"، وذلك ما أخذ به المشرّع الجزائري بموجب مصادقته على هذه الإتفاقية في المادة 132 من القانون رقم 98-06 المتعلق بالطيران المدني.

وقد ألزمت نفس المادة من اتفاقية وارسو 1929 وبروتوكول لاهاي 1955 الناقل الجوي، تسليم المسافر تذكرة سفر بذاته أو أحد وكلائه أو أتباعه المخولين قانونًا، فهي وثيقة إثبات تدلّ على عقد نقل ركابٍ جوًّا، والتي يجب أن تكون اسمية وغير خاضعة للتحويل إلا بموافقة الناقل، وهو ما يجعل عقد النقل الجوي للركاب من العقود ذات الإعتبار الشخصي، ومن الأمور التي اشترطها اتحاد النقل الدولي<sup>14</sup>.

أما اتفاقية مونتريال المتعلقة بتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، والتي تمّ التوقيع عليها في 28 مايو 1999، ودخلت حيّز التنفيذ في 04 نوفمبر 2003، وانضمت إليها 97 دولة حتى شهر يوليو 2010<sup>15</sup>، فقد أشارت إلى هذه التذكرة بمصطلح مستند النقل في مادتها 03 فقرة 01، وجعلته إقنا سند نقل فردي أو جماعي، كما أشارت ضمنا إلى إمكانية استعمال أيّ شكل من أنواع التذاكر، بشرط إدراج المعلومات المذكورة في المادة 03 فقرة 01 في فقرتها (أ) و(ب) وهي بيان نقطتي المغادرة والمقصد النهائي، وبيان نقطة واحدة على الأقل من نقاط التوقف، إذا كانت نقطتا المغادرة والمقصد النهائي واقعتين في إقليم دولة طرف واحدة، وهذا إذا كانت هناك نقطة توقف أو نقاط توقف متّفق عليها واقعة في إقليم دولة أخرى، مع إعطائه إشعارًا كتابيا يوضّح أحكام تطبيق هذه الإتفاقية.

ومع أنّ المشرّع الجزائري لم يصادق على هذه الإتفاقية التي تعتبر آخر تعديل لاتفاقية وارسو 1929، إلاّ أنه تبني بعض أحكامها من خلال إشارته إلى هذا النوع من التذاكر صراحة، بعد تعديله للمادة 132 من القانون رقم 98-06 بموجب المادة 13 من القانون رقم 15-14<sup>16</sup> بقوله: "...الركوب التي يمكن أن تأخذ شكل تذكرة إلكترونية"، وقد اعتبر هذه التذكرة "وثيقة ركوب قيد الصّلاحية" تحدّد الحق في النقل؛ يسلمها أو يرخص بها الناقل الجوي أو وكيله المعتمد، وهو ما بيّنته المادة 01 فقرة (د) من المرسوم التنفيذي رقم 16-175 السابق ذكرها، مع إمكانية إثباتها بإجراء



الحجز الذي اعتبره المشرع الجزائري حيازة الرّكب لتذكرة أو إثبات آخر، يذكر فيه أن الحجز تمّ تأكيده وتسجيله من طرف الناقل وهذا وفق المادة 02 الفقرة (هـ) من المرسوم التنفيذي رقم 16-175.

فمن النّاحية القانونية تعتبر التذكرة الإلكترونية دليلا على قيام عقد رضائي، لأنّ عقد النّقل يقوم بمجرد توافر إيجاب وقبول أي تلاقي إرادة أطراف العقد، دون أن يتمّ إفراده في شكل معين<sup>17</sup>، كما لا يعتبر عقدا عينيا يتوقّف انعقاده على تسليم تذكرة السّفر للمسافر، وهو ما بيّته المادة 03 فقرة 02 من اتفاقية وارسو 1929 بقولها "...ولا يؤثر على وجود عقد النّقل أو على صحّته عدم وجود تذكرة السّفر أو عدم صحّتها أو ضياعها، بل يظلّ العقد بالرغم من ذلك خاضعا لأحكام هذه الإتفاقية..."، وهو ما أبقت عليه اتفاقية مونتريال 1999 المعدّلة لاتفاقية وارسو 1929 في مادتها 03 فقرة 05 بقولها: "إنّ عدم الإلتزام بأحكام الفقرات السابقة لا يؤثر على وجود أو على صحّة عقد النّقل، الذي يظلّ مع ذلك خاضعا لقواعد هذه الإتفاقية بما فيها القواعد المتعلقة بتحديد المسؤولية".

والمقصود بمصطلح الفقرات السابقة من نفس المادة، الأحكام التي تبين إلزامية إعطاء مستند نقل أو ما يحلّ محله وتوافره على البيانات التي ذكرت سابقا، غير أن ماهية عقد النّقل الجوي وإن كان عقدا رضائيا تدل على أنه نوع من عقود الإذعان، لأنّ المصدر لتذكرة النّقل الجوي هو من يقوم بطرح شروط ومميزات خدمة النّقل، والتي يتم إدراجها في تذكرة النّقل أو عن طريق الوكيل الإلكتروني عبر صفحة الويب، وما على المسافر إلا قبولها أو رفضها ما ينفي إمكانية مناقشته لهذه الشّروط.

وقد بيّن المشرع الجزائري ماهية العقد الإلكتروني عن طريق المادة 06 فقرة 02 من القانون رقم 18-05 المتعلّق بالتجارة الإلكترونية<sup>18</sup>، بأنّه العقد المذكور في القانون رقم 04-02 المحدّد للقواعد المطبّقة على الممارسات التجارية<sup>19</sup> في مادته 03 فقرة 04، والتي صرّحت بأنّه كلّ اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة (أي بيع تذكرة النّقل)، أو تأدية خدمة (أي خدمة النّقل الجوي)، حرّر مسبقا من أحد أطراف الإتفاق، وهو ما يتمّ إجراؤه عن طريق الناقل مصدر الخدمة الجوية، وفق أدوات إلكترونية كالحجز الإلكتروني عبر الأنترنت؛ أو الوكلاء الإلكترونيون؛ أو وكالات السّفر؛ أو مكاتب الخطوط الجوية، مع إذعان الطّرف الآخر وهو المسافر الذي لا يمكنه إحداث تغيير حقيقي في الإتفاق، كما بيّن عدّة أشكال قد يتخذها هذا العقد إما طلبية؛ أو فاتورة؛ أو سند ضمان؛ أو جدول؛ أو وصل تسليم؛ أو سند؛ أو أي وثيقة أخرى مهما كان شكلها أو سندها، تتضمن الخصوصيات أو المراجع المطابقة لشروط البيع العامّة المقرّرة سلفا، وهو ما يتفق مع تذكرة النّقل الإلكترونية التي تتكوّن من شطرين<sup>20</sup> هما: كوبون التذكرة الإلكترونية ويسمى القسيمة الإلكترونية؛ وهو المستند المعتمد لحفظ معلومات النّقل في النظام الرّقمي لشركة الطّيران<sup>21</sup>، والشّطر الثّاني هو إيصال الرّحلة الذي يحتوي على المعلومات التي ذكرناها سابقا ويقدم إلى الرّكب، هذا ما يطلق عليه مصطلح التوثيق الإلكتروني ومفاده خلق بيئة إلكترونية آمنة للتّعامل عبر الأنترنت، عن طريق جهات تقوم بدور الوسيط بين المتعاملين فهو إجراء يتمّ به خلق الثّقة في هوية المستخدم لنظم معلوماتية آلية بطريقة آلية<sup>22</sup>.

فانتفاء ضياع التذكرة الإلكترونية هو ما يميّزها عن سابقاتها من التذاكر الجوية، إذ يجعلها عقد نقل ووسيلة إثبات في نفس الوقت، غير أنّ التشريعات لم تبين الأحكام القانونية التي تعوّض المسافر في حال ضياع بيانات التذكرة، عن

طريق القرصنة أو الحريق أو أي عامل آخر قد يؤدي إلى تلف البيانات الخاصة بما كسجّل المسافر؛ أو التذكرة المفتوحة للفك؛ أو التذكرة المستديرة للعالم؛ أو دليل برنامج المسافر المتكرر الذي من خلاله تقدّم شركة الطيران للمسافر مزايا دون غيره فهو مشابه لبرنامج المسافر الدائم.

### المبحث الثاني: المركز القانوني للركاب في ظل تكنولوجيا التذاكر الإلكترونية

يعدّ النقل الجوي خدمة عمومية مقدّمة للأشخاص، ما يضيف عليهم صفة المستهلك بالمعنى القانوني الذي يوجب حمايته وضمان حقوقه.

### المطلب الأول: المسافر كمستهلك إلكتروني

يعتبر المستهلك الجوي الإلكتروني كلّ شخص طبيعي يقتني خدمة نقل جوي عن طريق تكنولوجيا الإتصال، أين يقوم بالتعاقد مع الناقل الجوي عن طريق الوسائل الرقمية؛ المتاحة عبر الخدمات التكنولوجية السلكية واللاسلكية، فهو يشمل مصطلحين هما المسافر والمستهلك الإلكتروني.

### الفرع الأول: تعريف المسافر الجوي

المسافر كل إنسان حيّ يريد الانتقال من مكان إلى آخر بواسطة الطائرة، حيث يقوم بإبرام عقد النقل الجوي بنفسه أو نائبه القانوني كالوليّ أو الوكيل، فيكون أحد أطراف عقد النقل ومحله في نفس الوقت، وقد نشب خلاف فقهي فيما يخصّ تكييف الجثث الهامدة والأحكام المطبّقة عليها، بسبب سكوت كل من إتفاقية وارسو 1929 وتعديلاتها اللاحقة، عن تحديد المقصود بالأشخاص من خلال التمييز بين الأحياء والأموات، وهل تعدّ محلاً لعقد نقل البضائع أو لعقد نقل الأشخاص، لأن أهمية ذلك تتجلى في تحديد مقدار التعويض الذي يترتب على الناقل دفعه حين تقوم مسؤوليته.

في هذا الشأن من الفقهاء من عدّها من قبيل نقل الأشياء أي البضائع، وهو ما يتضح من الحجّة التي تبناها الفقيه (روديار R.Rodiere)، حيث قال أنّ تحديد الأجرة في نقل الجثث يقدر على أساس الوزن أو الحجم مثل البضاعة، كما أنّ الشّروط العامّة للنقل بالسكك الحديدية تُعتبر رفاة الموتى من قبيل البضاعة، لذا يجب توحيد المعاملة بين وسائل النقل المختلفة، أمّا غالب الفقه فقد اتّجه إلى اعتبار خضوع نقل رفاة الموتى مرتبطاً بأحكام إتفاقية وارسو 1929 المتعلقة بنقل الركاب، لأنّ ذلك يمسّ بكرامة الإنسان الذي يملك جسده حرمة، كما أنّ المنطق القانوني يقضي بعدم المساواة بين جثمان الميت والبضاعة من حيث المعاملة، وإلاّ انتفت ضمانات حقّ الحبس المقررة للناقل كدائن لاستيفاء حقه، كما أنّها لا تقبل التقييم المالي وذلك لخروجه عن دائرة التعامل بوجه عام<sup>23</sup>.

### الفرع الثاني: علاقة المستهلك الإلكتروني بالمسافر

عرّف المشرّع الجزائري المستهلك الإلكتروني في مادته 06 فقرة 03 من قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05 "بأنّه كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانيّة سلعة أو خدمة عن طريق الإتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الإستخدام النهائي"، فالمستهلك الجوي الذي يطلب خدمة نقل جوي عبر الإتصالات الإلكترونية يعدّ مستهلكاً إلكترونياً.



وأما المورد فيعتبر حسب المادة 06 فقرة 04 من نفس القانون كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق، أو اقتراح توفير سلع أو خدمات عن طريق الإتصالات الرقمية، وبالتالي يأخذ في عقد النقل الجوي صفة الناقل الجوي، لذلك اعتبره المشرع الجزائري وفق أحكام المادة 02 فقرة (ج) من المرسوم التنفيذي رقم 16-175، مقابلة تمارس على الأقل خدمتين تتجاوز مدتها 24 ساعة، تتمثل في النقل؛ و/أو السكن؛ و/أو تقديم خدمة سياحية غير ملحقة بالنقل؛ أو السكن الذي يشكل جزءاً من خدماتها فيقوم بتقديمها أو بيعها مع حساب كل الرسوم. وقد بين المشرع أن الناقل مركزان قانونيان هما:

#### أولاً: الناقل المتعاقد

اعتبره المشرع الجزائري في المادة 02 فقرة (أ) من المرسوم التنفيذي رقم 16-175، كل مؤسسة نقل جوي تملك رخصة الإستغلال الجوي قيد الصلاحية ما يضيف عليه صفة المستغل الجوي حسب أحكام المادة 02 فقرة 12 من القانون رقم 98-06 التي جاء فيها: "المستغل: كل شخص اعتباري مرخص له باستغلال خدمات النقل العمومي أو العمل الجوي".

#### ثانياً: الناقل الفعلي

يعتبر حسب المادة 02 فقرة (ب) من المرسوم التنفيذي رقم 16-175؛ كل ناقل قام أو نوى أن يقوم برحلة في إطار عقد مبرم مع الركاب، أو باسم شخص آخر معنوي أو طبيعي أبرم عقداً مع الركاب، فقد يكون شركة نقل جوي؛ أو مؤسسة؛ أو وكالة بالعمولة للنقل؛ أو وكالة سفر؛ أو مالكا؛ أو مستأجراً لطائرة مرقمة.

وقد رخص المشرع الجزائري حسب المواد 112 و 113 و 114 من القانون رقم 98-06 لكل شخص معنوي خاضع للقانون الجزائري؛ وكل شركة مساهمة وشركة ذات مسؤولية محدودة يملك أغلبية رأسمالها أشخاص جزائريون؛ وكل مؤسسات الشخص الوحيد ذات المسؤولية المحدودة وشركات الأشخاص المملوكة كلياً لأشخاص جزائريين، ممارسة استغلال خدمات النقل العمومي الداخلي والدولي، عكس المؤسسات أو الشركات الأجنبية التي أوجب حصولها على ترخيص لممارسة النقل الدولي فقط، يتحصّل عليه وفق امتياز يبرمه مع السلطة المكلفة بالطيران المدني، وهي الوكالة المستحدثة كفصل أول مكرّر متمم لقانون الطيران المدني رقم 98-06، تحت مسمى الوكالة الوطنية للطيران المدني بموجب قانون رقم 19-04 الصادر في 17 يوليو 2019.

#### المطلب الثاني: الحماية القانونية للمسافر الجوي الإلكتروني

إنّ افتقار المستهلك إلى التنوير المعلوماتي التقني وحاجته إلى الخدمات الإلكترونية في وسائل التسوق والإنصال،

يوجب

حمايته بشئى الطرق لأنّ المستهلك يعدّ الطرف الضعيف في العقود الإلكترونية.

#### الفرع الأول: مبررات حماية المسافر الجوي الإلكتروني

أقرت الهيئة العربية للطيران المدني في مادتها 28 من اتفاقية تحرير النقل الجوي بين الدول العربية<sup>24</sup>، بضرورة العمل على تعزيز الجهود في المجال التنظيمي والتشريعي، للدفاع عن مصالح المستهلك لخدمة النقل الجوي وحمايتها، لأنّ ضعف

المستهلك الذي طغى على العملية التعاقدية والرغبة في الرّيح السّريع، دفعت العديد من التّجار والمنتجين والمشغلين الجويين؛ اتّباع أساليب غير مشروعة للإثراء السّريع باستخدام وسائل الغشّ والخداع المختلفة، والذي طوّر مفهوم الحماية الإلكترونيّة للمستهلك الجوي، بالحفاظ على حقوقه وحمايته من الغشّ والإحتيال وشراء البضائع المغشوشة، باستخدام أدوات شبكة الأنترنت التي تمارس تأثيراً يتجاوز أحياناً الأدوات التقليديّة في الواقع.

يعدّ هذا الأمر نتاجاً للمبادي التّوجيهية لحماية المستهلك، التي أقرّها المجلس الإقتصادي والإجتماعي للأمم المتّحدة في عام 1981 واعتمدت في عام 1985، الهادفة للحدّ من الممارسات الإنتاجية والتّجارية السيئة الصّادرة عن المؤسّسات وتطوير الأسواق لتوسيع خيارات المستهلك بأدنى سعر ممكن<sup>25</sup>.

فالتأثير الحديث لشبكة الأنترنت على المستهلك، وإقبال الشّركات الجوية على استخدامها لإنشاء شبكاتها الداخليّة الخاصّة، يجعل منها أحدث خدمة تقنية تعتمد على تفاعل المستهلك الجويّ مع جهاز الحاسوب، إذ من خلالها يمكنه الوصول إلى العديد من السّلع والخدمات بطريقة سهلة، فهي تمثّل واقعاً عملياً يأتي كل لحظة بالجديد؛ ما يقود إلى تحسين الرّوابط التّجارية بين المصدّر للتذكرة الإلكترونيّة والمستهلك الجويّ، بهدف الحصول على أفضل أداء للممارسات التّجارية الإلكترونيّة<sup>26</sup>، لذلك بلغت مبيعات التّذاكر عن طريق الأنترنت نسبة 40% من قيمة التّذاكر، كما ساهمت تكنولوجيا الهاتف المحمول في الإخطار الآلي للعملاء في حال التّأخير أو تعطلّ جدول الرّحلات، وهو ما سمح للنّاقل بالإطلاع على بيانات 50% من المسافرين، إذ يعدّ إجراءً طالبت به جلّ الدّول بعد حوادث 11 سبتمبر 2001 للتأكد من هويات الرّكاب لتحقيق الأمن الجويّ<sup>27</sup>.

من ناحية أخرى قد يسبّب المركز الضّعيف للمستهلك الجويّ مشاكل عند تعمّقه في هذه الشّبكة، وهذا من خلال عدم معرفته لما يحصل أمامه، ما يجعله ضحية لحيل وخداع قرصنة الأنترنت من خلال المواقع الوهمية أو التّعاقد الوهمي، خاصة إذا اعتمد في بحثه على ما يسمّى بالإعلان الإلكترونيّ الإجتماعي، الموجود بكثرة في مواقع التّواصل الإجتماعي كـ (فيس بوك facebook) أو (تويتر Twitter) أو (أنستغرام instagram)، فحاجة المستهلك الجويّ إلى الحماية التعاقدية الإلكترونيّة، تنبع من كونه الطّرف الأقلّ خبرة ودراية في المعاملات التّجارية الإلكترونيّة والأقلّ قوّة في المعادلة الإقتصادية<sup>28</sup>.

يحتّم ذلك تطبيق الأمن المعلوماتي الذي يعدّ مجموعة من الإجراءات والقوانين، التي يتمّ فرضها بهدف تأمين حماية كل المعلومات والوسائط، والأجهزة المستخدمة في معالجة وحفظ وتبادل المعلومات عبر الشّبكة، من خلال التّركيز على الجانب التّشريعي والعقابي للمخالفين، وهو ما حاول المشرّع الجزائري تنظيمه من خلال القانون رقم 09-04 المتضمن القواعد الخاصّة للوقاية من جرائم المتّصلة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال ومكافحتها، المؤرخ في 05 أوت 2009، والذي استمد نصوصه من اتفاقية بودابست المتعلّقة بالجرائم المعلوماتية الموقعة في سنة 2001م<sup>29</sup>.

الفرع الثاني: مظاهر حماية المسافر الجوي الإلكترونيّ في عقد النقل الجوي للأشخاص

يشمل عقد النقل الجوي للأشخاص كلاً من الناقل الجوي الذي يمثل الطرف المقدم لخدمة النقل، والراكب الذي يمثل المستهلك لهذه الخدمة، لذلك سيقسم هذا الفرع إلى فقرتين الهدف منه توضيح التزامات كل من الناقل والمسافر، والوقوف على مسؤولية كل واحد منهما ومدى ارتباطها بالتذاكر الإلكترونية.

### 1- الناقل الجوي

يعد الناقل المسؤول الأول الذي يتوجب عليه إصدار التذكرة الإلكترونية وتسليمها للمسافر، وذلك ما بيته المادة 03 فقرة 01 من اتفاقية وارسو 1929 بقولها: "في حالة نقل الركاب يجب تسليم تذكرة السفر..."، والذي يكون بعد عرض خدماته وتسويقها إما عن طريق الإعلان، أو الإشهار الإلكتروني عبر وسائل الاتصال الرقمية، وهو ما يعتبر إيجاباً إلكترونياً يتمثل عادة في العروض الإلكترونية الموجهة من طرف أحد أطراف العقد إلى عموم الناس، والذي يعرف بأنه "تعبير عن إرادة الزاغب في التعاقد عن بعد، حيث يتم من خلال شبكات دولية للاتصالات بوسيلة مسموعة مرئية ويتضمن كافة العناصر اللازمة لإبرام العقد، بحيث يستطيع من يوجه إليه أن يقبل التعاقد مباشرة"<sup>30</sup>، فهو يختلف عن الإعلان الإلكتروني من حيث توافره على أيقونة، تتيح الإيجاب من الطرف الآخر للعقد وليس مجرد التشهير بالمنتج أو الخدمة، حيث يقوم بإدراج جلّ المعطيات المتعلقة بالرحلة، منها أوقات الإنطلاق والوصول وسعر التذكرة والخدمات المقدمة من طرف الشركة قبل انطلاق الرحلة وأثناء تحليق الطائرة وبعد الوصول.

يكون طرح الإيجاب عادة عن طريق نظام الحجز الإلكتروني، المستخدم للتخزين والإستعلام والقيام بعمليات الحجز الخاصة بالسفر، عن طريق بيع تذاكر السفر لعدة شركات طيران باسم نظم التوزيع العالمي، حيث منحت شركات الطيران صلاحية الحجز الإلكتروني لشركات التوزيع العالمي المتخصصة، التي تُتيح للعملاء عملية الحجز عبر الأنترنت، وتسهيل عملية البحث عن الرحلات العادية والسياحية، بسبب ميزات أداؤها إذ تستطيع معالجة أكثر من (17000) سبعة عشر ألف رسالة لكل ثانية، مع استجابة سريعة تقدر بجزء من الثانية، لذلك هي منتشرة في أكثر من (10000) عشرة آلاف مكتب من مكاتب المبيعات الجوية، وأكثر من (67000) سبعة وستين ألف من وكالات السفر، وأكثر (240000) من أربع وعشرين ألف متجر حول العالم، كما توجد في عدّة تطبيقات إلكترونية أهمها تطبيقات "ويجو؛ وفلايت تونايت؛ وسيتبوست؛ وهوبر"<sup>31</sup>، وهي مرتبطة بأنظمة التوزيع العالمية وخدمة البيانات المباشرة التي تعتبر أكبر قاعدة بيانات في العالم إذ غطت أكثر 86% من السوق الجوية<sup>32</sup>.

فالتزام الناقل هو نقل أشخاص بمقابل وليس مجاناً وفق خطّ جويّ منتظم أو غير منتظم، في ظروف آمنة وضمن الأجال المتفق عليها، حسب ما وضّحته المادة 131 من القانون رقم 98-06، والمادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 16-175 على عكس اتفاقية وارسو 1929 وتعديلاتها من ضمنها اتفاقية مونتريال 1999، اللتان اعتبرتا أن النقل الجوي قد يكون مجاناً بشرط استغلالها من طرف مؤسسة نقل جويّ، وهو ما يعدّ من قبيل الأعمال الجوية التي تقوم بها شركات النفط التي تنقل عمّالها عن طريق الطّاكسي الجويّ أو حسب الطلب.

ففي حال اعتماد تذكرة إلكترونية أوجبت اتفاقية مونتريال 1999 في مادتها 03 فقرة 04، أن ترفق بإشعار مكتوب من طرف الناقل يقدم للمسافر يوضح فيه حالات تطبيق هذه الاتفاقية، وهو نفس مضمون الصيغة التي وردت

في الفقرة (ج) من المادة 03 فقرة 01 من اتفاقية وارسو 1929 بمصطلح "التنبه الذي يبيّن جواز تطبيق الاتفاقية وحالات تحديد مسؤولية الناقل فيها"، إذا كانت الرحلة تتضمن مقصداً نهائياً أو نقطة توقف في بلد غير بلد الرحيل.

في سياق آخر يتضمّن هذا الإشعار شروط العقد المدرجة عن طريق الإشارة إلى البيانات والمواضيع<sup>33</sup> الآتية:

➤ عقد النقل الخاص بالمسافر مع الناقل الذي يوفر النقل الجوي، سواء كان دولياً أو محلياً أو جزءاً محلياً من رحلة دولية فهو يخضع لهذا الإشعار.

➤ شروط الناقل الفردية والقواعد ذات الصلة واللوائح والسياسات (الأنظمة) بالإضافة لأيّ تعريفات مطبّقة.

➤ إذا كان النقل يتم بواسطة أكثر من ناقل واحد، فقد تطبّق شروط مختلفة، لوائح وقوانين وتعريفات مختلفة على كل ناقل، وتصبح مدرجة بالإشارة وتشكّل جزءاً من عقد النقل.

➤ يمكن أن تشمل هذه الشروط على:

- شروط وحدود مسؤولية الناقل في حال حدوث ضرر جسدي أو وفاة الركاب، وفي حال فقدان أو ضرر أو تأخر البضائع والأمتعة، بما في ذلك السلع القابلة للكسر أو التلف.

- قواعد التصريح عن قيمة أعلى للأمتعة، ودفع الرسوم الإضافية التي قد تكون مطبّقة.

- تطبيق الناقل للشروط وحدود المسؤولية لأعمال الناقل على كل من العملاء والموظفين والممثلين، بما في ذلك أي شخص يقدم أيّ معدّات أو خدمات للناقل.

- قيود المطالبات بالحدود الزمنية التي يجب على الركاب خلالها تقديم المطالبات أو الدعاوى القضائية ضد الناقل.

- قواعد تأكيد الحجز وأوقات معاينة التذكرة والإستخدام، ومدّة وصلاحيّة خدمات النقل الجوي وحقوق الناقل برفض النقل.

- حقوق الناقل وحدود مسؤولية الناقل فيما يتعلّق بالتأخير أو الإخلال بأداء الخدمة، بما في ذلك إجراء تغييرات على جدول الرحلات، والإستعاضة عن ناقل بديل أو أي طائرة وتغيير مسار الرحلة، وبالحالات التي يستوجبها القانون فواجب الناقل إعلام الركاب عن هويته أو هوية الناقل البديل أو الطائرة البديلة.

- حقوق الناقل برفض نقل الركاب الذين لا يمثلون للقوانين المعمول بها، أو الذين يعجزون عن تقديم جميع الوثائق اللازمة للسفر.

في سياق آخر بيّنت كل من المادة 132 فقرة 02 من القانون رقم 98-06، والمادة 03 فقرة 02 من اتفاقية وارسو 1929، أنه في حال قبول راكب لا يتوفّر على وثيقة ركوب أو تذكرة السفر، فإنّه لا يستفيد من أحكام تحديد المسؤولية عن الوفاة؛ أو الإصابة البدنية؛ وضياع أو تلف الأمتعة، عكس المادة 03 فقرة 05 من اتفاقية مونتريال 1999 التي ألزمت تطبيقها وأحكام تحديد المسؤولية في كل الحالات.

فاعتماد هذا الحكم راجع لاختلاف أساس مسؤولية الناقل الجوي الوارد في كل من اتفاقية وارسو 1929، والبروتوكولات المعدّلة لها واتفاقية مونتريال 1999، حيث تبنت اتفاقية وارسو 1929 المسؤولية الشخصية للناقل الجوي

القائمة على أساس الخطأ، وذلك ما أخذ به المشرع الجزائري حسب ما ورد في المادة 150 من القانون رقم 98-06، أما اتفاقية مونتريال 1999 فجعلتها مسؤولية موضوعية قائمة على أساس الخطر لا الخطأ<sup>34</sup>.

من ناحية أخرى يلتزم الناقل حسب المادة 04 فقرة 01 من اتفاقية وارسو 1929 وتعديلاتها، بتسليم بطاقة الأمتعة والتي تكون مقترنة بتذكرة النقل مطابقة لأحكام المادة 03 فقرة 01، وتخضع لنفس الأحكام القانونية التي عاجلت تذكرة السفر، باستثناء عدم تطبيق الفقرة 02 من المادة 22 في حال قبول أمتعة بدون بطاقة تكون منفردة، أو مقترنة بتذكرة النقل تبين شروط العقد وتسجيل الأمتعة.

فعدم مصادقة المشرع الجزائري على اتفاقية مونتريال 1999، وتبني بعض أحكامها بالإضافة إلى أحكام اتفاقية وارسو 1929، إشارة منه لتشديد مسؤولية الناقل الجوي حمايةً للمسافر، حيث ألزم الناقل بتنفيذ النقل في الوقت المحدد وضمان سلامة وأمتعة الركاب، ومساءلته في حال تأخر الرحلة، كما ألزمه بتقديم المساعد الضرورية للمسافر الذي حاز على تذكرة نقل جوي مسجلة لديه مذكور فيها موعد الإقلاع الإلكتروني، وهو ما بينته المادة 03 فقرة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 16-175، وقد شملت هذه المساعدات تقديم الطعام والإيواء والإيصال إلى مكان المبيت، في حال تأخر الرحلة وفق أحكام المادة 07 من نفس المرسوم، بمدة توافق أو تقل عن 04 ساعات، أما إذا فاقت هذه المدة أو تمّ إلغاء الرحلة وجب عليه تعويض الركاب بمبلغ 3000 دينار جزائري للرحلات الداخلية، و4500 دينار جزائري للرحلات الدولية، بشرط عدم اقتراحه على الركاب رحلة بديلة وفق أحكام المادة 08 من المرسوم.

ومع أنّ القانون الجزائري وفق المادة 198 يعاقب الناقل الجوي، في حال رفضه إركاب أيّ مسافر أو حجز تذكرته بدون سبب وجيه، بالحبس من شهرين إلى 06 أشهر وبغرامة مالية تتراوح بين 10 آلاف و100 ألف دينار جزائري، إلاّ أنّه يكون أمراً قانونياً حسب المادة 173 مكرر 03 فقرة 02 من القانون رقم 15-14 والمادة 02 فقرة (ح) من المرسوم التنفيذي رقم 16-175، وهذا في حال توفّر الركاب على وثائق سفر غير ملائمة، أو عدم الإمتثال لقواعد الصحة ومتطلبات الأمن والسلامة المنصوص عليها دولياً أو وطنياً، وهو الأمر الذي شهدته رحلات الطيران ابتداء من فيفري 2020، أين تمّ تقييد الحركة الجوية وتجميد المطارات بسبب جائحة كورونا، والذي يعدّ تطبيقاً من السلطات الجزائرية للقواعد القياسية الواردة في الملحق 09 من اتفاقية شيكاغو 1944، المتعلقة بالحدّ من انتشار الفيروس بواسطة النقل الجوي، وحماية صحّة المسافرين جواً والعاملين في الطيران.

فالإعتناء بالمسافر أثناء الرحلة التزام مفروض على الناقل الجوي، وهو ما اعتبرته اتفاقية وارسو 1929 في مادتها 17 التزاماً ببذل عناية، مع قلب عبئ الإثبات من المسافر إلى الناقل، ثم أصبح التزاماً بتحقيق غاية كان الهدف منه تشديد مسؤولية الناقل، فبعد أن كانت مسؤولية تقصيرية أساسها الخطأ الواجب الإثبات من طرف المسافر، أصبحت مسؤولية عقدية قائمة على أساس الخطأ المفترض المقترن بالناقل، فإذا لم تتحقّق الغاية انعقدت مسؤوليته بمجرد حصول الضرر، ولا يمكنه التخلّص منها إلاّ بإثبات خطأ المضرور أو الشخص الذي يستمد منه حقوقه، إذا كانت الأضرار من المستوى الأول طبقاً للمادة 21 فقرة 01 من إتفاقية مونتريال 1999<sup>35</sup>، وهذا راجع لفقدان المسافر القدرة على تحقيق سلامته الجسدية، أين يكون نشاطه مقيّداً بتعليمات الناقل الجوي وتابعيه فهو الطرف الأضعف في عقد النقل الجوي<sup>36</sup>.

من ناحية أخرى تخضع رحلة المسافر إذا تضمنت محطة نهائية، أو محطة وقوف في بلد غير بلد المغادرة، لاتفاقية وارسو 1929 وبروتوكولاتها واتفاقية مونتريال 1999، فقد تطبق أحكام تلك المعاهدات على كامل الرحلة (بما في ذلك أي جزء منها داخل البلد الواحد)، ومن الممكن أن تحدّد مسؤولية الناقل الجوي فيما يخص التأخير، عكس إلغاء الرحلة الذي لم يتم ذكره، أما المشرّع الجزائري فألزم تطبيق القانون الجزائري على كل رحلة أشخاص، يكون فيها مكان الإقلاع أو الوصول التراب الوطني وذلك ما بينته المادة 173 مكرر من القانون رقم 14-15.

وتمثّل تطبيق اتفاقية وارسو 1929 وتعديلاتها بما فيها بروتوكول لاهاي 1955 واتفاقية مونتريال 1999، وحدود مسؤولية الناقل وفق الأرقام والحالات<sup>37</sup> الآتية:

❖ يطبق نظام اتفاقية وارسو 1929 وبروتوكول لاهاي 1955 فيما يلي:

- في حالات الوفاة أو الإصابة الشخصية تقدّر مسؤولية الناقل بـ 8,300 حق سحب خاص إذا طبقت اتفاقية وارسو 1929 (أي ما يعادل تقريباً 10,000 يورو)، أما إذا طبّق بروتوكول لاهاي 1955 فتقدر بـ 16,600 حق سحب خاص (أي ما يعادل تقريباً 20,000 يورو)، وهناك العديد من شركات النقل قد قامت طوعاً بإلغاء تلك الحدود بشكل تام، وبالنسبة للركاب المسافرين (من/إلى) الولايات المتحدة الأمريكية أو يتوقّفون في مكان متّفق عليه مسبقاً فيها، فإن الأنظمة الأمريكية تتطلّب ألا يقلّ الحد الأدنى لمسؤولية الناقل عن 75,000 دولار أمريكي.

- في حالات فقدان أو التلف أو التأخير عن الأمتعة التي تمّت معاينتها تقدر مسؤولية الناقل بـ 17 حق سحب خاص (أي ما يعادل تقريباً 20 يورو) لكل كيلوغرام، و332 حق سحب خاص (أي ما يعادل تقريباً 400 يورو) للأمتعة التي لم تتم معاينتها.

- الناقل مسؤول عن الضرر الناتج عن التأخير في النقل.

❖ يطبق نظام اتفاقية مونتريال 1999 في الحالات الآتية:

- لا يوجد حدود مالية (حد أعلى) فيما يتعلق بالوفاة أو الإصابة الشخصية.

- فيما يتعلق بتلف أو فقدان أو تأخير الأمتعة فإن مسؤولية الناقل تكون بواقع بـ 1,288 حق سحب خاص (أي ما يعادل تقريباً 1,500 يورو أو 1,700 دولار أمريكي) للراكب الواحد في معظم الحالات.

- أما بالنسبة للضرر الناتج عن تأخير الرحلة، فتقدر مسؤولية الناقل بـ 5,346 حق سحب خاص (أي ما يعادل تقريباً 6,600 يورو أو 7,300 دولار أمريكي) للراكب الواحد في معظم الحالات.

## 2-المسافر الجوي

يعتبر ضغط المسافر على أيقونة حجز الرحلة على صفحة الويب الخاصة بشركة الطيران، ودفع التكاليف الملقاة عليه عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية موافقة منه على شروط الناقل، والذي يكون عادة عن طريق الوكيل الإلكتروني المتمثّل في برنامج ذكيّ يتعامل ويتصرّف بشكل مستقل عن إرادة مُبرِّجه أو مستخدمه، فتصرّفاته شبيهة بالوكيل العادي، غير أنه أفضل وسيلة لاستيعاب الممارسات العملية على شبكة الأنترنت.



فالمسافر ملزم بدفع تكاليف الرحلة المسماة بأجرة النقل، واحترام شروط وقوانين التواجد على إقليم دولة أجنبية وقواعد الصحة، كالخضوع لإجراءات الفحص والتفتيش الجمركي، كما يجب عليه تطبيق تعليمات دخول المطار والتواجد في الوقت المحدد، وتطبيق قواعد السلامة والأمن أثناء الصعود إلى الطائرة وسير الرحلة، والجلوس في المكان الذي يناسب نوع التذكرة

التي اشترها، كنوع درجة الرحلة والخدمات المقدمة معها.

في سياق آخر يحق للمسافر التعرف على هوية الناقل وذلك ما أورده المشرع الجزائري في القانون رقم 14-15 بموجب المادة 173 مكرر 01 فقرة 01، والمرسوم التنفيذي رقم 16-175 في مادته 12 فقرة 01، أما في حال إلغاء الرحلة أو تأخرها أو عدم القدرة على إتمامها بسبب إحلال الناقل الفعلي بالتزامه، يستفيد المسافر بموجب المادة 173 فقرة 02 مكرر 01 من القانون رقم 14-15، والمادة 12 فقرة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 16-175 من الإعلام والتعويض من طرف الناقل ومن كل مساعدة تتناسب مع الأضرار الناجمة، وإذا كان من ذوي الاحتياجات الخاصة فيتوجب على الناقل تهيئة المساعدة الممكنة، التي تتيح له القيام بالرحلة وذلك ما بينته المادة 173 مكرر 02 من القانون رقم 14-15 أو الوسائل المناسبة التي تتيح له التعرف على حقوقه إذا كان مكفوفا أو ناقصا للبصر، وفق أحكام المادة 12 فقرة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 16-175، كما يستفيد من الإلزام القانوني الملحق على عاتق مؤسسات النقل الجوي، المتمثل في عدم جواز رفض الحصول على حجز رحلة أو الركوب لمعاق بسبب وضعيته، وهو ما صرحت به المادة 173 مكرر 03 من القانون رقم 14-15.

في الأخير يحق للمسافر مهما كانت وضعيته حسب المادة 173 مكرر 04 أن يقدم شكوى لدى الجهة المسؤولة عن تنفيذ الإلتزام أو عن عدم الرضا، وفي حال عدم الرد عليه في ظرف 01 شهر تحسب من أول يوم لإيداع الشكوى، يجوز له تقديم شكوى أمام السلطة المكلفة بالطيران المدني، مع أن المشرع الجزائري لم يبين شروط وكيفيات تطبيق هذه الأحكام، بسبب تأخره في إصدار القانون المنظم للوكالة التي اعترفت بها كما سبق الذكر بموجب القانون رقم 04-19.

أما الإتفاقيات الدولية فقد أقرت الحد الزمني للشكوى بدعوى يرفعها المتضرر لدى المحكمة، للمطالبة بالتعويض عن الأضرار خلال عامين من تاريخ وصول الطائرة، أو من التاريخ الذي كان يجب وصول الطائرة فيه، وأما شكاوى الأمتعة المنقولة ففي حال تلفها يجب توجيه إشعار خطي للناقل خلال 07 أيام من استلام الأمتعة التي تمت معاينتها، وفي حال التأخير يجب أن يقدم إشعارا خلال 21 يوماً من تاريخ تسليم الأمتعة.

**خاتمة:**

أحدثت ثورة التكنولوجيا تغييرا جذريا في عالم النقل، بدءا باختراع الطائرة التي كانت سببا في إضافة وسط نقل جديد، وانتهاءً بتغيير نظرة المجتمع الدولي لنظام العمل التقليدي الورقي، أين حاول القضاء عليه بتبني التكنولوجيا في مختلف المجالات لما تتميز به من سرعة ودقة.

أسهم ذلك في ظهور التذاكر الإلكترونية، حيث ارتبط اسمها بالنقل الجوي دون غيره، ماجعل المجتمع الدولي يساهم في خلق إطار تنظيمي وتشريعي، باعتبارها حجة إثبات على عقد نقل قائم بين الناقل والمسافر، وإن صرحت

اتفاقية وارسو 1929 وبروتوكولاتها واتفاقية مونتريال 1999 التي تعتبر نسخة معدلة من اتفاقية وارسو 1929، بعدم تأثير تخلف هذه التذكرة بسبب التلف أو الضياع في قيام عقد النقل الجوي الذي ينشأ بمجرد تلاقي إرادتي الناقل والمسافر.

لذلك لم يكن لظهور التذاكر الإلكترونية التأثير الكبير على مركز المسافر، والذي يعتبر مستهلكا لخدمة نقل جوي عن طريق الوسائل التكنولوجية، لما لهذه الأخيرة من امتيازات تحول دون ضياع بياناتها، غير أن سلباتها تتجلى في المخاطر الإلكترونية التي صاحبت استعمالها، وتسببت في جعل المسافر الجوي الإلكتروني ضحية للقرصنة والإحتيال والغش، لذلك وجب على المجتمع الدولي تدارك الأمر وتنظيم هذا الجانب الذي تميّز بفراغ تشريعي فيما يخص النقل الجوي.

أما مركز الناقل الجوي في العقد فبقي تحت تشديد المسؤولية، لذلك حاول المشرع الجزائري فرض التزامات جديدة على عاتقه، حماية منه للمسافر الذي تُقيد تصرفاته أثناء الرحلة الجوية بتعليمات الناقل أو أحد مستخدميها، فطبق أحكام اتفاقية وارسو 1929 واقتبس بعض أحكام اتفاقية مونتريال 1999، كان مفادها ضمان سلامة وراحة المسافر من نقطة الإقلاع إلى نقطة الوصول، بل أكثر من ذلك أين حرص المشرع الجزائري على حمايته من جشع المشغلين الجويين في حال حدوث قوة قاهرة، قد تسمح للناقل التملص من التزاماته العقدية بموجبها، فأطال مدة التزامه العقدي بمجرد حصول الراكب على تذكرة نقل صالحة، بعدما كان بمجرد صعوده على متن الطائرة بالمفهوم القانوني وليس التقني.

قائمة المصادر والمراجع المعتمد عليها:

النصوص القانونية:

-الاتفاقيات:

- 1- اتفاقية فارسوفيا المتعلقة بتوحيد بعض قواعد النقل الدولي المسماة اتفاقية وارسو 1929.
- 2- بروتوكول لاهاي 1955 المعدل لاتفاقية اتفاقية وارسو 1929.
- 3- اتفاقية تحرير النقل الجوي بين الدول العربية 2004.
- 4- اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي المسماة اتفاقية مونتريال 1999.

-القوانين الوطنية الجزائرية:

- 1- قانون رقم 98-06 المحدد للقواعد العامة للطيران المدني الجزائري، المؤرخ في 03 ربيع الأول 1419 الموافق 27 يونيو 1998، جريدة رسمية عدد 48 الصادرة في 28 جوان 1998.
- 2- قانون رقم 04-02، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1425، الموافق ل 23 يونيو 2004، جريدة رسمية عدد 41 الصادرة في 27 يونيو 2004.
- 3- قانون رقم 15-14، المؤرخ في 28 رمضان 1436، الموافق 15 يونيو 2015، يعدل ويتمم قانون الطيران المدني رقم 98-06، جريدة رسمية عدد 41 الصادرة في 29 يونيو 2015.
- 4- قانون رقم 18-05، متعلق بالتجارة الإلكترونية، المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 مايو 2018، جريدة رسمية عدد 28 الصادرة في 16 مايو 2018.

- 5- قانون رقم 04-19، المؤرخ في 14 ذي القعدة 1440 الموافق ل 17 يوايو 2019، يعدل ويتم القانون رقم 06-98، جريدة رسمية عدد 46 الصادرة في 21 يوليو 2019.
- 6- مرسوم تنفيذي رقم 43-2000، يحدد شروط استغلال الخدمات الجوية وكيفياته، المؤرخ في 21 ذي القعدة 1420، الموافق ل 26 فبراير 2000، جريدة رسمية عدد 08 الصادرة في 01 مارس 2000.
- 7- مرسوم تنفيذي رقم 16-175، المؤرخ في رمضان 1437، الموافق ل 14 يونيو 2016، يحدد شروط وكيفيات تطبيق حقوق ركاب النقل الجوي العمومي، جريدة رسمية عدد 36 الصادرة في 19 يونيو 2016.

#### فئة الكتب:

- 1- بشار طلال مومني، مشكلات التعاقد عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، الأردن، سنة 2004.
- 2- حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك في مصر بالمقارنة مع أوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط، الطبعة الأولى، دار الفكر، مصر، سنة 1996.
- 3- عبد الفضيل محمد أحمد، القانون الخاص الجوي، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 2007.
- 4- عبد المنعم موسي إبراهيم، حماية المستهلك "دراسة مقارنة"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت. لبنان، سنة 2007.

#### فئة المذكرات والرسائل والأطروحات:

- 1- محمود عبد الجواد عبد الهادي عبد الجواد، مسؤولية الناقل الجوي الدولي والداخلي للأشخاص، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق "قسم القانون التجاري"، جامعة أسيوط، سنة 2015.
- 2- محمودي سماح، مسؤولية الناقل الجوي الدولي - دراسة في ظل اتفاقيتي وارسو 1929 ومونتريال 1999، أطروحة دكتوراه "تخصص قانون الأعمال"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، سنة 2015.
- 3- لونيس نادية، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات "دراسة حالة التذاكر الإلكترونية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية"، مذكرة ماجستير "تخصص إدارة العمليات التجارية"، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير "قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر-3، سنة 2011.
- 3- وضحة فلاح المطيري، مسؤولية الناقل الجوي الدولي في عقد نقل الركاب وفقا للقانونين الكويتي والأردني والاتفاقيات الدولية، رسالة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2011.

#### فئة المقالات:

- 1- أحمد العطري، مكانة العقود الرسمية من التجارة الإلكترونية، مجلة دراسات حقوقية، جامعة طاهر مولاي سعيدة، المجلد 07، عدد 01، سنة 2020، الجزائر، ص.ص 269-306.
- 2- المحمدي صدام فيصل كوكر. الدوسري مروان عبد الهادي، التزام الناقل الجوي برعاية المسافر "دراسة تحليلية مقارنة بين اتفاقيات النقل الجوي الدولية ولوائح حماية المستهلك الوطنية"، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والإقتصادية، المجلد 01، عدد 01، سنة 2013، الجزائر، ص.ص 631-682.

- 3-بضياف سهيلة. حمراي أمينة، أمن المعلومات في الجزائر"الإجراءات والتحديات"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة لحاج لخضر باتنة، المجلد 09، عدد 16، سنة 2020، الجزائر، ص.ص 177-190.
- 4-سكر كنزة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية البيع بالمؤسسة"دراسة حالة التذكرة الإلكترونية للخطوط الجوية الجزائرية"، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، مجلد 08، عدد 01، الجزائر، ص.ص 56-65.
- 5-عبد الحق ماني، التنظيم القانوني لقيام التراضي في العقود الإلكترونية على ضوء مشروع القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 09، عدد 02، سنة 2018، الجزائر، ص.ص 140-159.
- 6-موسى أماني أحمد عبد الله، تطوّر طرق دفع مسؤولية الناقل الجوي ما بين اتفاقية وارسو 1929م واتفاقية مونتريال 1999م، مجلة العدل، عدد 02، سنة 2014، السودان، ص.ص 112-150.

## منشورات إلكترونية:

- 1- اتحاد النقل الدولي (IATA)، التقرير السنوي 2013، الجمعية العمومية 69، كيب تاون، سنة 2013.
- 2- المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، دليل الوحدة التدريبية الرابعة "إصدار التذاكر الإلكترونية E-Tickres"، تخصص سياحة وسفر، سنة 2012.

## المواقع الكترونية:

- 1- اتحاد النقل الدولي (IATA) (2020)، شروط العقد وإشعارات أخرى (General Arabic)،  
https://bit.ly/2WEybm1، تاريخ الزيارة 2020/03/29، الساعة: 18:42.
- 2- اتفاقية فارسوفيا المتعلقة بتوحيد بعض قواعد النقل الدولي (2020)،  
https://bit.ly/2U6L32w، تاريخ الزيارة: 2020/03/21، الساعة: 13:23..
- 3- اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي مونتريال 1999م، (2020)،  
https://bit.ly/2JIHYp1، تاريخ الزيارة 2020/03/18، الساعة: 16:22.
- 4- بروتوكول لاهاي 1955م المعدل لاتفاقية وارسو 1929م (2020)،  
https://bit.ly/33Blo4Z، تاريخ الزيارة: 2020/03/21، الساعة: 13:34.
- 5- موقع النجاح (2019)، نظام الحجز الإلكتروني وأفضل التطبيقات لحجز تذاكر السفر والفنادق،  
https://bit.ly/33Rj0ar، تاريخ الزيارة 2020/03/28، الساعة: 14:03.
- 6- موقع هيسو (2020)، تذكرة إلكترونية،  
https://bit.ly/2v6d7t3، تاريخ الزيارة 2020/01/05،  
الساعة: 19:13.

## -Electronic publication:

- 1-International Air Transport Association, (2020), E-ticketing, consulté le 23/03/2020 à 11h05.
- 2-International Air Transport Association (IATA), (2007), Ticketing: Handbook, Edition 39<sup>th</sup>, Montreal, 2007.

- <sup>1</sup> اتفاقية باريس 1955 المتعلقة بتوحيد بعض قواعد النقل الدولي (2020)، <https://bit.ly/2U6L32w>، تاريخ الزيارة: 2020/03/21، الساعة: 13:23.
- <sup>2</sup> بروتوكول لاهاي 1955 المعدل لاتفاقية وارسو 1929 م (2020)، <https://bit.ly/33Blo4Z>، تاريخ الزيارة: 2020/03/21، الساعة: 13:34.
- <sup>3</sup> لونيس نادية، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات "دراسة حالة التذاكر الإلكترونية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية"، مذكّرة ماجستير "تخصص إدارة العمليات التجارية"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير (قسم العلوم التجارية)، جامعة الجزائر-3، السنة 2011، ص 156.
- <sup>4</sup> International Air Transport Association, (2020), E-ticketing, <https://bit.ly/2UrRYIK>, consulté le 23/03/2020 à 11h05, para 02.
- <sup>5</sup> المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، إصدار التذاكر الإلكترونية E-Tickres، تخصص سياحة وسفر، سنة 2012، ص 118.
- <sup>6</sup> قانون رقم 98-06 المحدث للقواعد العامة للطيران المدني الجزائري، المؤرخ في 03 ربيع الأول 1419 الموافق لـ 27 يونيو 1998، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 48، الصادر في 28 جوان 1998.
- <sup>7</sup> مرسوم تنفيذي رقم 2000-43، المؤرخ في 21 ذي القعدة 1420، الموافق لـ 26 فبراير 2000، يحدّد شروط استغلال الخدمات الجوية وكيفياته، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 08 الصادرة في 01 مارس 2000.
- <sup>8</sup> مرسوم تنفيذي رقم 16-175، مؤرخ في رمضان 1437، الموافق لـ 14 يونيو 2016، يحدّد شروط وكيفيات تطبيق حقوق ركّاب النقل الجوي العمومي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 36 الصادرة في 19 يونيو 2016.
- <sup>9</sup> سكر كنزة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية البيع بالمؤسسة "دراسة حالة التذكرة الإلكترونية للخطوط الجوية الجزائرية"، مجلّة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور الحلفة، مجلّد 08، عدد 01، سنة 2017، ص 62.
- <sup>10</sup> International Air Transport Association(IATA), (2007), Ticketing: Handbook, Edition 39<sup>th</sup>, Montreal, 2007, p 01.
- <sup>11</sup> سكر كنزة، المرجع السابق، ص 61.
- <sup>12</sup> موقع هيسو، (2020)، تذكرة إلكترونية، <https://bit.ly/2v6d7t3>، فقرة 01، تاريخ الزيارة 2020/03/23، الساعة: 19:13.
- <sup>13</sup> موقع هيسو، المرجع السابق، فقرة 02.
- <sup>14</sup> وضحة فلاح المطيري، مسؤولية الناقل الجوي الدولي في عقد نقل الركاب وفقا للقانونين الكويتي والأردني والاتفاقيات الدولية، رسالة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2011، ص 24.
- <sup>15</sup> اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي مونتريال 1999م، (2020)، <https://bit.ly/2JIHYp1>، تاريخ الزيارة 2020/03/18، الساعة: 16:22.
- <sup>16</sup> قانون رقم 15-14، المؤرخ في 28 رمضان 1436، الموافق 15 يونيو 2015، يعدّل ويتمم قانون الطيران المدني رقم 98-06، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 41 الصادرة في 29 يونيو 2015.
- <sup>17</sup> عبد الفضيل محمد أحمد، القانون الخاص الجوي، دار النهضة العربية، القاهرة سنة 2007، ص 204.
- <sup>18</sup> قانون رقم 18-05، متعلق بالتجارة الإلكترونية، المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق لـ 10 مايو 2018، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 28 الصادرة في 16 مايو 2018.
- <sup>19</sup> قانون رقم 04-02، يحدّد القواعد المطبّقة على الممارسات التجارية، المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1425، الموافق لـ 23 يونيو 2004، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 41 الصادرة في 27 يونيو 2004.
- <sup>20</sup> المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، المرجع السابق، ص 123.
- <sup>21</sup> International Air Transport Association(IATA), E-ticketing, Op.cit, p01.

- <sup>22</sup> أحمد العطري، مكانة العقود الرسمية من التجارة الإلكترونية، مجلة دراسات حقوقية، المجلد 07، عدد01، سنة 2020، جامعة طاهر مولاي سعيدة، الجزائر، ص282.
- <sup>23</sup> محمودي سماح، مسؤولية الناقل الجوي الدولي "دراسة في ظل اتفاقيتي وارسو 1929 ومونتريال 1999"، أطروحة دكتوراه تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2015، ص77.
- <sup>24</sup> اتفاقية تحرير النقل الجوي بين الدول العربية، تم التوقيع عليها من طرف الدول العربية 22 في دمشق عاصمة سوريا يوم 19 ديسمبر 2004، وهي نتاج لأولى محاولات الهيئة العربية للطيران المدني في تحرير النقل الجوي بالتدرج في إطلاق الحريات على مراحل تبدأ أولها في أوائل عام 1999، وتنتهي في بداية عام 2005، واعتمد مجلس وزراء النقل العرب في اجتماعه بالقاهرة بتاريخ 1998/11/12 قرار الجمعية العامة للهيئة لبرنامج إطلاق حريات النقل الجوي بين الدول العربية على مراحل، إلا أنّ هذا البرنامج التدريجي لتحرير النقل الجوي العربي لم يكن مرضيا وكان لابد من التفكير في مرجعية قانونية تكون أكثر إلزامية فتم إعداد اتفاقية تحرير النقل الجوي بين الدول العربية في عام 2004، وتم اعتمادها من قبل وزراء النقل العرب وأطلق عليها اتفاقية دمشق.
- <sup>25</sup> عبد المنعم موسي إبراهيم، حماية المستهلك - دراسة مقارنة - منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، سنة 2007، ص39.
- <sup>26</sup> بشّار طلال مومني، مشكلات التعاقد عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، الأردن، سنة 2004، ص 11.
- <sup>27</sup> اتحاد النقل الدولي (IATA)، التقرير السنوي 2013، الجمعية العمومية 69، كيب تاون، سنة 2013، ص 42.
- <sup>28</sup> حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك في مصر بالمقارنة مع أوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط، الطبعة الأولى، دار الفكر، مصر، سنة 1996، ص 13.
- <sup>29</sup> بضياف سهيلة. حراني أمينة، أمن المعلومات في الجزائر "الإجراءات والتحديات"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة لحاج لخضر باتنة، الجزائر، المجلد 09، عدد 16، سنة 2020، ص.ص 179-183.
- <sup>30</sup> عبد الحق ماني، التنظيم القانوني لقيام التراضي في العقود الإلكترونية على ضوء مشروع القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 09، عدد02، الجزائر، سنة 2018، ص142.
- <sup>31</sup> موقع التّجّاح، (2019)، نظام الحجز الإلكتروني وأفضل التطبيقات لحجز تذاكر السفر والفنادق، <https://bit.ly/33Rj0ar>، تاريخ الزيارة 2020/03/28، الساعة 14:03.
- <sup>32</sup> اتحاد النقل الجوي (IATA)، التقرير السنوي 2013، المرجع السابق، ص 55.
- <sup>33</sup> اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) (2020)، شروط العقد وإشعارات أخرى (General (Arabic))، <https://bit.ly/2WEybm1>، تاريخ الزيارة 2020/03/29، الساعة 18:42.
- <sup>34</sup> موسى أماني أحمد عبد الله، تطوّر طرق دفع مسؤولية الناقل الجوي ما بين اتفاقية وارسو 1929م واتفاقية مونتريال 1999م، مجلة العدل، السودان، عدد 02، سنة 2014، ص 113.
- <sup>35</sup> محمود عبد الجواد عبد الهادي عبد الجواد، مسؤولية الناقل الجوي الدولي والداخلي للأشخاص، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق "قسم القانون التجاري"، جامعة أسبوط، سنة 2015، ص.ص 76-77.
- <sup>36</sup> المحمّدي صدام فيصل كوكر. الدوسري مروان عبد الهادي، إلزام الناقل الجوي برعاية المسافر: دراسة تحليلية مقارنة بين اتفاقيات النقل الجوي الدولية ولوائح حماية المستهلك الوطنية، مجلة الحقوق للبحوث القانونية الإقتصادية، المجلد 01، عدد01، سنة 2013، ص 650.
- <sup>37</sup> اتحاد النقل الدولي (IATA)، شروط العقد وإشعارات أخرى (General (Arabic))، المرجع السابق.