

**Note:** This is a courtesy translation of the final text of the "International Code for the Protection of Tourists" into Arabic submitted to the Secretariat by the Government of the Kingdom of Saudi Arabia. The English version will be the one considered by the General Assembly for adoption.

Ref. ICPT/10/2021

لجنة تطوير النظام الدولي لحماية السياح  
النسخة النهائية لمشروع النظام المقدم إلى الدورة الرابعة والعشرين للجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية لاعتماده:

## النظام الدولي لحماية السياح

### الفصل الأول التعريفات والإيضاحات

#### أ. التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات الآتية -أينما وردت في هذا النظام- المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق غير ذلك:  
١. "البلد الأصلي **Country of origin**": الدولة العضو التي يحمل السائح جنسيتها أو التي هي مقر إقامته الدائم وقت وقوع الحالة الطارئة أو الظرف الاستثنائي.

٢. "الحالة الطارئة **Emergency situation**": يُقصد بها الظروف الاستثنائية غير العادية أو غير المتوقعة، سواء كانت طبيعية أو من صنع الإنسان، والخارجة عن سيطرة البلد المضيف التي تحتاج بموجبها إلى المساعدة على نطاق واسع.

٣. "زائر اليوم الواحد **Excursionist**": يُقصد به الشخص الذي يسافر إلى وجهة رئيسية خارج بيئته المعتادة دون أن يقضي الليلة فيها.

٤. "البلد المضيف **Host Country**": يُقصد بها الدولة العضو التي حدثت على أراضيها ظرف غير عادي ولا يمكن تلافيه، أو حدثت حالة طوارئ أو كانت لها عواقبها.

٥. "الخدمات السياحية **Tourism service**": يُقصد بها تقديم أي من الخدمات التالية للسياح بشكل مفرد أو في مجموعات:

- خدمات الإيواء غير السكنية
- خدمات النقل
- تنظيم وبيع عروض السفر وخدمات الوساطة والحجوزات
- الرحلات، والأنشطة، ومعالم الجذب، والجولات، والفعاليات
- الخدمات الأخرى المقدمة للسياح خصوصاً بصفتهم سياح

٦. "مقدم الخدمة السياحية **Tourism service provider**": يُقصد بها أي شخصية طبيعية أو اعتبارية (خاصة أو عامة) تتبع أو تعرض أو تورّد أو تتعهد بتقديم خدمة سياحية للسائح، سواء بشكل فردي أو على شكل حزم؛ وتعمل لأغراض ترتبط بتوريد الخدمات السياحية سواء بتجارة أو مشاريع أو أعمال أو مهن تحمل اسمها أو من ينوب عنها.

٧. "السائح **Tourist**": يُقصد به الشخص الذي يزور وجهة رئيسية خارج بيئته المعتادة ويقضي فيها ليلة واحدة أو أكثر في مدة لا تتجاوز العام الواحد ويكون لزيارته غرض محدد (العمل أو الترفيه أو أي غرض شخصي آخر)، شريطة ألا يكون متعاقد معه للعمل في منشأة مقرها الوجهة أو البلد الذي يزور.

٨. "الظروف الاستثنائية التي لا يمكن تلافيها **Unavoidable and extraordinary circumstances**": يُقصد به الوضع الخارج عن سيطرة الطرف المتضرر والذي لا يمكن تجاوزه عواقبه بالرغم من اتخاذ كافة التدابير اللازمة.

١ التعريفات والتوضيحات الواردة في الفصل الأول مدرجة بالترتيب الأبجدي الإنجليزي.  
ب. الإيضاحات:

يقصد بالكلمات والعبارات الآتية -أيما وردت في هذا النظام- المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق غير ذلك:

١. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "التسويات البديلة ADR" "Alternative dispute resolution" يعني تسوية شكاوى السفر أو السياحة خارج المحاكم بمساعدة هيئة محايدة لتسوية النزاعات سواء كانت عامة أو خاصة. قد تشمل بدائل تسوية النزاعات، على سبيل المثال لا الحصر، أملاء المظالم، ومجالس الشكاوى للتفاوض الذاتي أو التفاوض بمساعدة شخص آخر، والمصالحة، والوساطة، والتحكيم الملزم/غير الملزم؛
٢. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "مقدم الخدمة business user" تعني كل من يقدم خدمة سياحية باستخدام منصات سياحية إلكترونية لغرض تقديم خدمة سياحية لصالح السياح؛
٣. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "خدمة سياحية إلكترونية digital tourism service" تعني كل خدمة سياحية تقدم عن بعد باستخدام وسائل إلكترونية وبطلب من متلقي الخدمة، خدمات مجتمع المعلومات والوساطة المتعلقة بالخدمات السياحية؛
٤. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "مزود الخدمة السياحية الإلكترونية digital tourism service provider" تعني أي شخصية طبيعية أو اعتبارية تبيع أو تعرض أو تورد أو تتعهد بتقديم خدمة سياحية للسائح باستخدام الوسائل الإلكترونية؛
٥. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "وسيط intermediary" تعني أي شخصية طبيعية أو اعتبارية، بخلاف المنظم، تبيع أو تعرض خدمات سياحية مقدمة من طرف ثالث أو ضمن عروض مقدمة من المنظم؛
٦. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "عدم التمييز non-discrimination" يجب أن تفسر وفقاً للمبادئ العامة للمساواة وعدم التمييز على النحو المعترف به بموجب الصكوك القانونية الدولية للأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المادة ٧ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ٢ والمادة ١ (١) لمنظمة العمل الدولية اتفاقية التمييز رقم ١١١.
٧. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "التسوية الإلكترونية ODR online dispute resolution" تعني نوع من أنواع التسويات البديلة المشار إليها في الفقرة (١) أعلاه والتي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت لتسهيل وتسريع عملية تسوية نزاعات السفر والسياحة. وقد تتضمن التسوية الإلكترونية، على سبيل المثال لا الحصر، التفاوض الذاتي والتفاوض بمساعدة شخص آخر والوساطة الإلكترونية، والتحكيم الإلكتروني؛
٨. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "منصة السياحة الإلكترونية online tourism platform" تعني أي خدمة استضافة \_ بما في ذلك مواقع الاقتصاد التعاوني، ومواقع مشاركة المحتوى، والشبكات الاجتماعية، ومتاجر التطبيقات، والأسواق عبر الإنترنت، ومواقع السفر والإقامة عبر الإنترنت \_ والتي تقوم بحفظ و/أو نشر المعلومات المرتبطة بالخدمات السياحية بطلب من السائح أو مقدم الخدمة؛
٩. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "منظم organizer" تعني أي شخصية طبيعية أو اعتبارية تقوم بتنظيم العروض وبيعها، سواء بشكل مباشر أو عبر وسيط، ليس بشكل عرضي وليس من أجل الربح؛

١٠. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "مشغل **operator**" تعني أي شخصية طبيعية أو اعتبارية تقوم بتشغيل منصة سياحية إلكترونية لغرض تقديم الخدمات السياحية للسياح؛
١١. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "خدمات التاجير **rental services**" قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تأجير السيارات، أو المركبات، أو الدراجات، أو معدات الترفيه السياحي؛
١٢. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "مقدم الخدمات السياحية **tourism service provider**" - كما ورد في الجزء الأول من هذا الفصل - هو أي شخص طبيعي أو اعتباري مسجل نظاماً كمقدم الخدمات السياحية أو مصنف كذلك من السلطات المعنية بموجب الإطار القانوني الذي ينظم الخدمات السياحية المعنية في كل بلد؛
١٣. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "سائح **tourist**" - كما ورد في الجزء الأول من هذا الفصل - تشير في الوقت ذاته إلى "زائر اليوم الواحد **excursionist**";
١٤. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "خدمات النقل **transport services**" قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، خدمات نقل الركاب عبر القطار، أو البر، أو البحر، أو الجو أو الفضاء؛ بالإضافة إلى خدمات نقل الركاب الأخرى المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية السارية التي تكون الدولة طرفاً فيها؛
١٥. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "الظروف الاستثنائية التي لا يمكن تجاوزها **Unavoidable and extraordinary circumstances**" قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر: "الاضطرابات المدنية، والمشاكل الأمنية الخطيرة مثل الإرهاب، والأوضاع التي تمثل خطراً على صحة الإنسان مثل تفشي الأوبئة والأمراض الخطيرة في وجهة السفر أو ما يجاورها، والكوارث الطبيعية مثل الفيضانات أو الزلازل أو الاضطرابات الجوية"، وهي الظروف التي تكون خارجة عن إرادة الطرف وتجعل السفر الآمن إلى الوجهة بموجب عقد الخدمة السياحية المتفق عليه مستحيل، كما هو الحال مع الأوضاع المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية السارية التي تكون الدولة طرفاً فيها؛
١٦. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "القسائم **vouchers**" التي يقدمها مقدم الخدمات السياحية للسائح كبديل للسداد النقدي (استرداد نقدي)، على سبيل المثال لا الحصر، القسائم مسبقة الدفع أو بطاقات الهدايا أو الشيكات السياحية أو التذاكر المجانية؛
١٧. لغرض هذا النظام، فإن أي إشارة إلى "السياح ذوي الاحتياجات الخاصة **vulnerable or disadvantaged tourists**" قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، السياح محدودي الحركة، أو ذوي الإعاقة، أو ذوي احتياجات تنقل خاصة، أو القصر، أو كبار السن.

## الفصل الثاني مساعدة السياح الدوليين في الحالات الطارئة<sup>٢</sup>

### الجزء الأول المبادئ

#### ١. الاتساق:

الحاجة إلى إيجاد منهج عالمي مشترك لمواءمة السياسات والممارسات المتعلقة بمساعدة السياح الدوليين في الحالات الطارئة بحيث يتمتع كافة السياح الدوليين بالحماية اللازمة دون استثناء بغض النظر عن الجنسية، أو بلد المغادرة، أو الوجهة، أو العرق، أو اللون، أو الجنس، أو اللغة، أو الدين، أو التوجه سياسياً كان أو خلافه، أو الأصل القومي أو الاجتماعي، أو الملكية، أو الميلاد أو أي وضع آخر، أو جنسية مقدم الخدمات السياحية.

#### ٢. التوازن:

الحاجة إلى إيجاد توازن عادل ومنصف بين الممكن والمرغوب. لا بد من مراعاة وضع وقدرات كافة الأطراف المعنية في السياحة - من السياح الدوليين أنفسهم إلى بلد المغادرة والوجهة - عند توزيع المسؤوليات قبل وأثناء وبعد حالة الطوارئ مع الاهتمام بشكل خاص بالسياح الضعفاء والمعرضين للخطر؛

#### ٣. التعاون والتنسيق:

الحاجة إلى تعزيز وتقوية التعاون الدولي والتنسيق بين القطاعين العام والخاص على المستويين الوطني والدولي وكذلك بين الدول والمنظمات الدولية، الحكومية وغير الحكومية على حد سواء، لمساعدة السياح الدوليين في الحالات الطارئة.

#### ٤. المسؤولية:

أ) من واجب السلطات العامة ومقدمي الخدمات السياحية تقديم المساعدة للسياح الدوليين في الحالات الطارئة بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - وفرة وسهولة الوصول إلى المعلومات المفيدة والصادقة بطريقة واضحة وبيّنة، وإجراءات الأمن والسلامة، والوقاية من الحوادث، والرعاية الصحية، وسلامة الغذاء. يجب أن يخضع محتوى المعلومات وطرق عرضها للتشاور مع سلطات البلدان المضيفة واحترام خصوصية الأفراد تماشياً مع قانون حماية البيانات الشخصية والقوانين الأخرى المعمول بها. يجب أن تكون هذه المعلومات متناسبة تماماً مع خطورة الوضع وأن تقتصر على المناطق الجغرافية التي نشأت فيها حالة الطوارئ.

ب) من واجب السياح الدوليين الاطلاع على المعلومات التي يوفرها مقدمو الخدمات السياحية فيما يتعلق باشتراطات الدول التي هم بصدد زيارتها. كما من واجبهم الاطلاع على المخاطر التي تتعلق بالأمن والصحة والسلامة في أي رحلة يقومون بها خارج بيئتهم المعتادة والتصرف بالشكل الذي يضمن تجنبها باتباع البروتوكولات المنصوص عليها من قبل الجهات المعنية والحصول على تأمين السفر المناسب.

#### ٥. الإتاحة:

حق السفر والسياحة مكفول للجميع دون استثناء ويشمل ذلك السياح ذوي الاحتياجات الخاصة ممن قد يجدوا صعوبة في التعامل مع الحالات الطارئة وبحاجة إلى تطمينات إضافية من السلطات المعنية ومقدمي الخدمات السياحية. لا ينبغي استبعاد أي من السياح عن عمليات الاتصال في الحالات الطارئة فيما يتعلق بالصحة العامة، وتدبير السلامة، وتحديثات السفر، واتخاذ القرارات، وتوافر الخدمات الأساسية وإمكانية الوصول إليها. غياب التواصل معهم فيما يخص ظروفهم قد يعرضهم لمخاطر إضافية. يجب على مقدمي الخدمات السياحية والسلطات المحلية النظر في إزالة العقبات والحوجز لضمان سلامة جميع السياح الدوليين.

٦. البيان والوضوح:

حاجة السياح الدوليين ومقدمي الخدمات السياحية إلى معرفة حقوقهم ومآلهم وما عليهم بوضوح تام، وأن يتم منحهم الوقت الكافي ليتمكنوا من الامتثال لهذه المتطلبات.

٧. المنهج المستهدف:

الحاجة إلى وجود منهج تنظيمي وأهداف واضحة ومحددة لكيفية الاستجابة المباشرة للحالات الطارئة، مع احترام مبادئ التكافؤ والمساواة وعدم التمييز.

## الجزء الثاني التوصيات

يجب على الدول الأعضاء، وبموجب المبادئ الواردة في الجزء الأول، اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان:

### أ. الوقاية

١. توفير خدمات احترافية ودائمة لإدارة الأزمات بهدف تسهيل الإجراءات التشغيلية في الحالات الطارئة.
٢. تصميم برامج وخطط وبروتوكولات محددة للحالات الطارئة تتضمن آليات التنسيق التي تراعي طبيعة الحالة والاحتياجات الخاصة بمقدمي الخدمات السياحية والسلطات الدبلوماسية والقنصلية والسياح الدوليين.
٣. تعيين سلطات أو هيئات على المستوى المحلي أو الوطني، وفق ما تقتضيه الحاجة، تتولى مسؤولية المتابعة وتقديم المشورة والتنسيق في تنفيذ برامج وخطط وبروتوكولات الطوارئ على النحو المذكور في الفقرة ٢ من هذا القسم، وتقديم المساعدة للسياح الدوليين في الحالات الطارئة. إنشاء نقطة اتصال ومركز معلومات لمقدمي الخدمات السياحية والسلطات الدبلوماسية والقنصلية والمستهلكين والسياح الدوليين.
٤. دعم التطوير والتحديث المنتظم للمعلومات ومواد التدريب والاتصال الموجهة لمقدمي الخدمات السياحية لمساعدة السياح الدوليين في الحالات الطارئة، وخاصة للسياح ذوي الاحتياجات الخاصة. يجب توفير هذه المعلومات ومواد الاتصال بلغة واضحة يسهل قراءتها والوصول إليها عبر مختلف الوسائط المادية والإلكترونية (على سبيل المثال، برايل، وترجمة الحوارات، ومقاطع الفيديو وخلافه) بأكثر عدد ممكن من اللغات وبالتالي إتاحتها لكافة السياح الدوليين ليتمكن الجميع من تلقي التعليمات المناسبة وفهمها بالشكل الصحيح.
٥. دعم تطوير واستخدام خدمات تأمين السفر التي يمكن للجميع الحصول عليها ببسر وسهولة مقابل تكلفة معقولة، أو عقود ضمانات تهدف إلى توفير تغطية كافية للسياح الدوليين في الحالات الطارئة، بما في ذلك الأوبئة. ويجب أن تنص عقود التأمين والضمانات هذه على تكلفة انتهائها من قبل السائح ورسوم الإلغاء وتكلفة المساعدة المقدمة له والتي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، العلاج والحجر الصحي والإجلاء.
٦. دعم تطوير البرامج لتقديم الدعم لمقدمي الخدمات السياحية الذين يواجهون صعوبات مالية في أراضيهم أثناء الحالات الطارئة.
٧. اتخاذ التدابير اللازمة لتسهيل الإجراءات والتخفيف، قدر الإمكان، من الأعباء الإدارية على السياح الدوليين في التعامل مع مقدمي الخدمات السياحية في الحالات الطارئة.

### ب. المعلومات

١. توفير معلومات آنية، مع مراعاة مرافق الاتصالات الخاصة بكل بلد، عن الإجراءات الحدودية، وقيود السفر، و وسائل النقل المتاحة من وإلى الوجهة، وإجراءات الصحة العامة، وتدابير الأمن والسلامة، بالإضافة إلى المعلومات العملية الأخرى للسياح الدوليين. يجب إتاحة هذه المعلومات من قبل السلطات المختصة على المواقع الإلكترونية الرسمية ومنصات التواصل الاجتماعي الأخرى بأكثر عدد ممكن من اللغات. بالإضافة إلى توفير هذه المعلومات من خلال العاملين في قطاع السفر والسياحة، وخدمات العملاء، ومقدمي الخدمات في مرافق خدمات النقل والضيافة والصحة العامة.
٢. تشجيع استخدام التطبيقات الإلكترونية المعتمدة للتتبع الطوعي والتي تقبل التشغيل المتبادل، إذا ما توفرت، مع مراعاة قوانين حماية البيانات الشخصية وغيرها من القوانين السارية لتحذير السياح الدوليين في حالة وجود خطر محتمل قد يتسبب في حدوث حالة طارئة.
٣. نشر المعلومات حول حالات الطوارئ وفقاً للتوصيات بشأن استخدام المراجع الجغرافية: التاريخ والتوقيت في نصائح

السفر والمعلومات حول الوقائع" التي اعتمدها الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية.<sup>٣</sup>

### III. المساعدة

#### البلد المضيف:

١. التأكد من خلال نظم أو إجراءات أو ترتيبات منسقة من أن مقدم الخدمات السياحية في وضع يمكنه من توفير الرعاية الكافية والمساعدة المناسبة للسياح الدوليين في حالة الظروف الاستثنائية التي لا يمكن تجاوزها أو الحالات الطارئة، في الحدود التي تحددها القوانين المعمول بها، دون أي تأخير، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
  - أ) توفير المعلومات التي تتعلق بقضايا الأمن والسلامة، والخدمات الصحية، والسلطات المحلية، والخدمات القنصلية؛
  - ب) مساعدة السائح الدولي على إجراء الاتصالات عن بعد، إذا ما دعت الحاجة، ومساعدة السائح الدولي في العثور على ترتيبات بديلة؛
  - ت) توفير وتحمل تكاليف الوجبات والمرطبات اللازمة والنقل إلى مكان الإقامة والإقامة لعدد من الليالي التي يحددها البلد المضيف في حالة استحالة عودة السائح الدولي كما هو متفق عليه تعاقدياً، دون المساس بحق التعويض وفقاً للوائح المعمول بها؛
  - ث) مساعدة السائح الدولي على الاتصال بالوكالات والسلطات المعنية في البلد المضيف وشبكتها الدولية للمساعدة في توضيح الوضع القانوني وحقوق السائح الدولي؛
٢. التأكد من تزويد مقدمي خدمات الإيواء بالمعلومات وقنوات الاتصال الضرورية، والتعاون مع السلطات المعنية في البلد المضيف في الظروف الاستثنائية التي لا يمكن تجاوزها أو الحالات الطارئة، لتسهيل ما يلي كلما أمكن ذلك:
  - أ) وفرة المعلومات التي تتعلق بهوية وموقع السياح الدوليين وحالتهم الصحية وفقاً لقانون حماية البيانات الشخصية والقوانين الأخرى المعمول بها؛
  - ب) وفرة المعلومات حول تأثير الحالة الطارئة على قدرة مقدم الخدمات السياحية على توفير خدمات الإيواء؛
  - ت) وفرة المعلومات حول كيفية تقديم المساعدات؛
  - ث) وفرة المعلومات حول الحالة الصحية والوضع العام للسياح الدوليين، حسب الاقتضاء؛
  - ج) وفرة المعلومات حول كيفية التواصل مع السياح الدوليين وإبعادهم عن الصعوبات أو الطوارئ أو المخاطر وإجلانهم.
٣. التأكد من التزام مقدم خدمات الإيواء وتحليه بالأخلاق في الظروف الاستثنائية التي لا يمكن تجاوزها وفي الحالات الطارئة، والامتناع عن رفع أسعار الغرف لليالي الإقامة الإضافية التي قد يضطر لها السائح الدولي؛
٤. التأكد من امتناع مقدم خدمات الإيواء عن المطالبة برسوم الإلغاء في الظروف الاستثنائية التي لا يمكن تجاوزها وفي الحالات الطارئة التي تحول دون الوفاء بالالتزامات التعاقدية بسبب تعذر وصول السائح الدولي إلى مقر الإقامة أو عجز مقدم خدمة الإيواء عن تقديم خدماته؛
٥. الحرص قدر الإمكان على توفير خدمات الاتصالات، والملاجئ المؤقتة، والوجبات أو المرطبات اللازمة، والتأشيرات أو التصاريح، وخدمات النقل، والرعاية الصحية؛
٦. إسقاط العقوبات الإدارية أو الجزاءات المفروضة على رعايا البلدان الأخرى في الحالات الطارئة، دون الإضرار بالأمن

القومي للبلد المضيف، في حال تجاوزهم مدة الإقامة المسموحة بسبب قيود السفر المفروضة. كما ينبغي التفاوض عن التجاوزات في فترات الإقامة خلال الحالات الطارئة عند معالجة طلبات التأشيرات المستقبلية؛

٧. اتخاذ تدابير إضافية مثل الإجراء، الطواقم الأمنية، الرعاية الصحية في الحالات الطارئة التي قد تتعرض فيها حياة السائح الدولي أو صحته أو سلامته الشخصية للخطر المباشر؛

#### مقدم الخدمات السياحية:

8. في الظروف الاستثنائية التي لا يمكن تجاوزها وفي الحالات الطارئة، التواصل مباشرة مع السلطات المعنية في الدولة المضيفة التي يتعين عليها توفير قنوات تواصل واضحة ومباشرة مع مقدمي الخدمات السياحية والوكالات المحلية لتنسيق الجهود لمساعدة السياح الدوليين وفق ما تقتضيه الحاجة؛

#### ١٧. الإجراء:

##### لكل من بلد الأصلي والبلد المضيف:

١. تزويد السلطات الدبلوماسية والقنصلية، وبأسرع وقت ممكن، بالمعلومات التالية:

(أ) الوضع العام للحالة الطارئة؛

(ب) المناطق الجغرافية المتأثرة؛

(ت) أرقام وجنسيات السياح الدوليين في المناطق المتأثرة؛

(ث) الهويات والمعلومات الشخصية للسياح الدوليين اللازمة لتقديم العون والمساعدة؛

(ج) الحالة الصحية والموقع والوضع العام للسياح الدوليين؛

(ح) البيانات الخاصة بالإصابات؛

(خ) الإجراءات التي تمت أو المزمع اتخاذها؛

(د) البيانات الأخرى اللازمة وفقاً لقانون حماية البيانات الشخصية والقوانين الأخرى المعمول بها.

٢. التعاون بحسن نية مع الدول الأخرى في تسهيل الإجراءات التشغيلية اللازمة، شاملة إجراءات العبور والإجراء للسياح الدوليين إلى البلد الأصلي.

##### للبلد المضيف:

3. اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان إجراء السياح الدوليين، بالطريقة ذاتها التي يتم فيها التعامل مع مواطني البلد المضيف، حتى لو كان ذلك مدرجاً في العقد المبرم مع مقدم الخدمات السياحية أو في عقد تأمين السفر دون المساس بحق التعويض وفقاً للوائح المعمول بها؛

4. تسهيل اشتراطات التأشيرات أو تصاريح السفر المناسبة، بما في ذلك الإقامات القسرية التي تتجاوز حد الإقامة المسموح وإجراءات عبور الحدود؛

5. بذل الجهود لتسهيل إجراءات الدخول والإقامة والتنقل في أراضيها لأعضاء ومعدات الفرق الرسمية والطبية والفنية التي يتم إرسالها من جهة قدوم السائح للمساعدة. وتشمل هذه التسهيلات إصدار التصاريح المسبقة (بما في ذلك إصدار



التأشيرات المؤقتة و/أو تصاريح العمل وتسهيل إجراءات الدخول) التي قد تكون مطلوبة لتقديم المساعدة اللازمة للسياح الدوليين والخاضعة لأنظمة وقوانين البلد المطبقة فيها.

#### للبلد الأصلي:

6. التعاون في تسهيل الإجراءات التشغيلية التي تشمل إجلاء السياح الدوليين.

7. تسهيل عبور المواطنين وأفراد أسرهم من البلد المضيف أو بلد ثالث إلى جهة القوم، مع توفير إثبات العبور إذا لزم الأمر، وكذلك رعاية البلدان الثالثة الحاملين لتصريح الإقامة والمعالين من قبلهم العائدون إلى الأوطان التي يحملون جنسيتها.

#### الدول الأخرى:

8. تزويد البلد المضيف وبلد المغادرة - في أسرع وقت ممكن - بمعلومات عن إجراءات الأمن والسلامة المحلية والسلطات المحلية والقنصلية، ومعلومات عن هوية السائح الدولي وحالته الصحية وموقعه وفقاً لقانون حماية البيانات الشخصية والقوانين الأخرى المعمول بها.

9. التعاون بحسن نية مع دول العالم الأخرى في تسهيل الإجراءات التشغيلية اللازمة، شاملة إجراءات العبور والإجلاء للسياح الدوليين.

10. بذل الجهود لتسهيل إجراءات الدخول والتنقل في أراضيها لأعضاء ومعدات الفرق الرسمية والطبية والفنية التي يتم إرسالها من جهة قدوم السائح للمساعدة.

## الفصل الثالث حماية السياح في العقود

### الجزء الأول الحد الأدنى من المعايير في حماية السياح؛

#### التوصيات

يجب على الدول الأعضاء، فيما يتعلق بالخدمة (الخدمات) السياحية التي يوفرها مقدم الخدمات السياحية، اتخاذ كافة التدابير اللازمة من أجل:

#### أ. معلومات ما قبل التعاقد:

١. التزام مقدم الخدمات السياحية بإطلاع السائح، قبل تحرير العقد بينهما، بالسمات الرئيسية للخدمة التي سيتم التعاقد عليها وتزويده بـ:

(أ) معلومات حول الترتيبات، ووجهة (وجهات) السفر، وعند الاقتضاء خط سير الرحلة وفترات الإقامة، مع التواريخ وعدد الليالي؛

(ب) معلومات حول الموقع الجغرافي والسمات الرئيسية، وعند الاقتضاء فئة الخدمة المقدمة وفقاً لقواعد بلد الوجهة؛

(ت) معلومات حول الوسائل، والخصائص، والشروط المطبقة على تسعيرات وفئات النقل المختلفة، والنقاط والتواريخ، وحيثما أمكن، وقت المغادرة والعودة، ومدة ومحطات الربط والتوقف؛

(ث) معلومات حول ملائمة الرحلة وإمكانية الوصول إليها والظروف التي تناسب فئة السياح ذوي الاحتياجات الخاصة حيثما ينطبق ذلك، ومتى ما تم إخطار مقدم الخدمات السياحية بالاحتياجات الخاصة للسائح؛

(ج) معلومات حول الخدمات المقدمة على متن وسيلة النقل و وزن الحقائب المسموح بها حيثما ينطبق ذلك؛

(ح) معلومات حول ما إذا كانت الخدمة السياحية تشترط حد أدنى لعدد السياح والمهلة الزمنية للإخطار بالإنهاء المحتمل للعقد في حال عدم اكتمال العدد المشروط، حيثما ينطبق ذلك؛

(خ) معلومات حول الزيارات، الرحلة (الرحلات)، أو الخدمات الأخرى المدرجة في حزم السفر؛ ومعلومات حول ما إذا كانت أي من هذه الخدمات سوف تقدم للسائح كجزء من مجموعة وتحديد الحجم التقريبي لهذه المجموعة؛

(د) معلومات حول أي أعطال معروفة أو مجدولة أو أي ظرف آخر قد يؤثر بشكل كبير على أداء الخدمة، بالإضافة إلى الترتيبات البديلة المقدمة لتغطية مثل هذه الظروف.

٢. التزام مقدم الخدمات السياحية بإطلاع السائح، قبل تحرير العقد بينهما، بالسمات الرئيسية للخدمة التي سيتم التعاقد عليها وتزويده بالعناصر الإضافية التالية:

(أ) معلومات حول الأنظمة والقوانين المعمول بها لتسوية المنازعات، طالما أن اختيار للقانون أو الاختصاص القضائي متاح، ومعلومات حول الشروط والأحكام المهمة للعقد؛

(ب) معلومات حول الهوية التجارية لمقدم الخدمات السياحية ومقر عمله الرئيسي، والعنوان الجغرافي وهوية مقدم الخدمة الذي يعمل بالنيابة عنه حيثما ينطبق ذلك؛

- ت) معلومات حول السعر النهائي للخدمات شاملاً الضرائب، وعند الاقتضاء، كافة الرسوم والمصاريف الإضافية والتكاليف الأخرى؛ أو، في حال تعذر حساب هذه التكاليف قبل إبرام العقد، يجب توضيح نوع التكاليف الإضافية التي قد يتكبدها السائح ومنحه الحق في الانسحاب من العقد في حال كانت هذه التكاليف الإضافية كبيرة أو غير معقولة؛
- ث) معلومات حول ترتيبات السداد، بما في ذلك فئة العملة وتأثير التقلبات في أسعار الصرف، وأي دفعة مقدمة وقت إبرام العقد والجدول الزمني وشروط الودائع أو الضمانات المالية الأخرى المطلوبة من السائح؛
- ج) معلومات عامة عن جواز السفر ومتطلبات السفر المعمول بها وقت الحجز، بما في ذلك اللوائح الصحية لبلد الوجهة؛
- ح) معلومات حول التأمين الاختياري أو الإلزامي لتغطية تكلفة إنهاء العقد من قبل السائح وأي رسوم إلغاء أخرى، بالإضافة إلى تكلفة المساعدة التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر العلاج والحجر الصحي والإجلاء في حالة وقوع حادث أو الإصابة بمرض أو الحالات الطارئة؛
- خ) معلومات حول اسم ومعلومات الاتصال الخاصة بجهات تسوية حالات الإعسار؛
- د) معلومات حول حق السائح في نقل العقد إلى سائح آخر واشتراطات هذه العملية؛
- ذ) معلومات حول سياسة التعامل مع الشكاوى ومعلومات الاتصال وتوافر آليات بديلة طوعية لتسوية المنازعات؛
- ر) معلومات الاتصال بالجهات المعنية بتسوية المنازعات البديلة/الإلكترونية، التي يخضع لها مقدم الخدمات السياحية، وكيفية الوصول إليها مع بيان الفترة الزمنية اللازمة لتنفيذ هذا الإجراء وحل النزاع.

٣. التزام مقدم الخدمات السياحية بإطلاع السائح، قبل تحرير العقد بينهما، على العناصر الإضافية التي تتعلق بالحالات الطارئة المنصوص عليها في الفقرة ١ من القسم الأول من الجزء الثاني من هذا الفصل.

٤. يجب أن تكون المعلومات المشار إليها في الفقرات ١ و ٢ و ٣ من هذا القسم متاحة للسائح بطريقة واضحة ومفهومة وبيّنة. وفي حالة إبرام العقد عبر وسائل الاتصال عن بعد والتي تفتقر للوقت أو المساحة الكافية لعرض كافة المعلومات، يجب على مقدم الخدمات السياحية تزويد المتعاقد بتلك المعلومات قبل إبرام العقد مثل الارتباطات التشعبية أو أي أداة أخرى متاحة في المستقبل.

#### ب. معلومات تعاقدية:

٥. التزام مقدم الخدمات السياحية بكتابة عقود الخدمات بطريقة واضحة ومفهومة. وتزويد السائح بنسخة من العقد بمجرد إبرامه وبدون أي تأخير سواء كانت نسخة خطية أو عبر الوسائط الإلكترونية، ويحق للسائح طلب نسخة ورقية إذا ما تم إبرام العقد في حضور الطرفين شخصياً.

٦. المعلومات الواردة في الفقرات 1 و ٢ و 3 من معلومات ما قبل التعاقد أعلاه وأي تعديلات عليها تعد جزءاً لا يتجزأ من العقد وأن لا يتم تغييرها ما لم تتفق الأطراف المتعاقدة صراحةً على خلاف ذلك. والتزام مقدم الخدمات السياحية بإطلاع السائح على أي تعديلات قد تطرأ على المعلومات المفصّل عنها بشكل فوري وبوضوح سواء كانت في إشعار خطي أو عبر الوسائط الإلكترونية قبل إبرام العقد.

٧. يعفى السائح من تحمل أي رسوم أو تكاليف إضافية أغفل مقدم الخدمات السياحية الإفصاح عنها قبل إبرام العقد.

٨. يجب أن يتضمن عقد الخدمات السياحية العناصر الإضافية التالية، بالإضافة إلى العناصر المشار إليها في الفقرة ٢ من هذا القسم:

- أ) البيانات التي تفيد بأن مقدم الخدمة السياحية ملزم بتقديم كافة الخدمات السياحية المدرجة في العقد بالشكل السليم، بما في ذلك تقديم المساعدة للسياح في الحالات الطارئة، وفقاً للفقرة ٦ و ٦ مكرراً و ٦ ثالثاً من القسم الثاني من الجزء الثاني من هذا الفصل؛
- ب) البيانات التي تفيد بأن السائح ملزم بإبلاغ مقدم الخدمات السياحية بأي مخالفة للعقد أثناء تقديم الخدمة؛

ت) بيانات الطلبات الخاصة التي تقدم بها السائح إلى مقدم الخدمات السياحية وقت الحجز والتي أبدى مقدم الخدمات السياحية موافقته عليها؛

٩. يجب أن يتضمن عقد الخدمات السياحية العناصر الإضافية التالية، بالإضافة إلى العناصر المشار إليها في الفقرة ٤ من هذا القسم:

أ) بيانات مكان (أماكن) تنفيذ العقد؛

ب) بيانات هوية السائح (الاسم والعنوان الفعلي والعنوان البريدي ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني عند الاقتضاء)، بقدر ما هو ضروري لتنفيذ العقد. يلتزم مقدم الخدمات السياحية بعدم الاحتفاظ بهذه المعلومات أو الكشف عنها بعد تقديم الخدمات السياحية المتعاقد عليها، والتعامل معها وفقاً لقانون البيانات الشخصية والقوانين الأخرى المعمول بها؛

ت) بيانات رخصة أو تصريح العمل الحالي لمقدم الخدمات السياحية، إذا ما وجدت؛

ث) بيانات حول التغطية التأمينية، إذا ما وجدت أو كانت إلزامية بموجب القانون المحلي؛

ج) بيانات الاتصال بمقدم الخدمة السياحية وممثليه أو وكالاته المحلية بما يتيح للسائح خدمة التواصل الفوري معهم، وفي حال عدم وجود وكالة أو ممثل محلي، يجب توفير بدائل أخرى للتواصل مع مقدم الخدمة السياحية بسرعة وكفاءة؛

ح) بيانات الاتصال في حالة القصر، غير المصحوبين من قبل أحد الوالدين أو الوصي، بما يتيح الاتصال المباشر بين القاصر والوالد أو الوصي في مكان إقامة القاصر؛

خ) بيانات حول شروط العقود الخاصة بعروض السفر، مثل التعديل على سبيل المثال لا الحصر، وفقاً للقوانين المعمول بها والأحكام الأخرى المتفق عليها بين الطرفين.

10. يجب توفير المعلومات المشار إليها في القسمين الأول والثاني بلغة العقد، وبلغات إضافية قدر الإمكان، لتسهيل التواصل الفعال مع السياح المستهدفين على وجه التحديد. وفي حال أن يكون السائح قد أبلغ مقدم الخدمة السياحية صراحةً بمتطلبات تواصل معينة (على سبيل المثال، اللغة أو المساعدة تلبية لاحتياجات السياح ذوي الاحتياجات الخاصة)، يجب على مقدم الخدمة السياحية تقديم المعلومات الخاصة بهذا المطلب قدر الإمكان.

### ت. إلغاء عقد الخدمات السياحية قبل الشروع في تقديم الخدمة:

١. ضمان حق السائح في إنهاء عقد الخدمة السياحية في أي وقت قبل بدء الخدمة. وحيثما ينطبق ذلك ودون الإخلال بالقسم الثاني من الجزء الثاني من هذا الفصل، يمكن مطالبة السائح بدفع رسوم إلغاء مناسبة ومعقولة ومبررة لصالح مقدم الخدمة السياحية مع مراعاة التكاليف التي تكبدها مقدم الخدمة السياحية نتيجة الإلغاء وفقاً للقوانين المعمول بها. في مثل هذه الحالة، يجب أن تنص العقود وبشكل واضح وبين على رسوم الإلغاء الموحدة والمعتمدة. وفي حال عدم وجود رسوم إلغاء موحدة يجب أن ينص العقد وبشكل واضح وبين على مبادئ حساب رسوم الإلغاء غير الموحدة وفقاً للقوانين المعمول بها. يلتزم مقدم الخدمة السياحية بتزويد السائح بمبررات حساب مبلغ رسوم الإلغاء بناءً على طلبه.

٢. التزام مقدم الخدمة السياحية بإخطار السائح دون أي تأخير وفي غضون المهلة المعقولة المنصوص عليها في العقد عن الرغبة في إلغاء عقد الخدمة السياحية قبل الشروع في تقديم الخدمة وفقاً للقوانين المعمول بها. في حال إنهاء العقد، يحق للسائح الاسترداد الكامل لأي مدفوعات تم سدادها مقابل عقد الخدمة السياحية، بما في ذلك استرداد أي من رسوم التأمين الإلزامي من قبل مزود التأمين.

٣. استرداد السائح للرسوم كاملة لا يؤثر على حقه في المطالبة بتعويض مناسب ومعقول ومبرر من مقدم الخدمة السياحية، ضمن الشروط والقيود التي تحددها القوانين المعمول بها، عن أي ضرر قد لحق به نتيجة إنهاء العقد.

٤. إعفاء مقدم الخدمة السياحية من تقديم تعويضات مناسبة للسياح في حال كان عدد المسجلين في الخدمة أقل من الحد الأدنى المنصوص عليه في العقد، وإخطاره للسياح بهذا الإلغاء ضمن المدة المنصوص عليها في العقد أو ضمن المدد التي يحددها القانون.

٥. احترام مقدمي الخدمات السياحية، قدر الإمكان، لالتزاماتهم التعاقدية تجاه شركائهم التجاريين لا سيما فيما يتعلق بالمبالغ المستردة.

### ث. العجز عن التنفيذ أو التنفيذ غير السليم:

١. التزام مقدم الخدمة السياحية وضمن الحدود المنصوص عليها في القوانين المعمول بها بالتنفيذ السليم لكافة الالتزامات المنصوص عليها في العقد.

٢. التزام مقدم الخدمة السياحية بإخطار السائح دون أي تأخير في حال تبين له عجزه عن تنفيذ الخدمة المتفق عليها أو جزء منها قبل بدء العقد، وتزويد السائح بالحلول المطروحة وحقوقه التي تكفلها له القوانين المعمول بها.

٣. التزام مقدم الخدمة السياحية، في حال عدم مطابقة أي من الخدمات المقدمة لما هو منصوص عليه في العقد، بعرض تعويضات مناسبة للسائح مقابل عدم المطابقة بما في ذلك الترتيبات البديلة ضمن الحدود المنصوص عليها بموجب القانون المعمول به، ما لم يكن هذا:

(i) مستحيلاً؛

(ii) ينطوي على تكاليف غير مناسبة، مع الأخذ في الاعتبار حجم الاختلاف أو عدم المطابقة وقيمة الخدمات السياحية المتضررة.

٤. التزام مقدم الخدمات السياحية بأحكام قانون العقد الوطنية والاتفاقيات الدولية ذات الصلة التي تكون دولة العقد طرفاً فيها، فيما يتعلق بالعقوبات المالية المفروضة عليه في حال تعذره أو تقصيره وقت تنفيذ العقد عن تقديم الخدمات على النحو المتعاقد عليه، لا سيما فيما يتعلق بالتعويضات المحتملة؛

٥. عندما يؤثر عدم المطابقة على العقد:

(أ) إذا لم يعالج مقدم الخدمة السياحية موضوع عدم المطابقة دون تأخير لا مبرر له، فيجوز للسائح أن يفعل ذلك بنفسه ويطلب سداد النفقات المتكبدة شريطة أن تكون لازمة ومعقولة ومناسبة للخدمات المتعاقد عليها؛

(ب) إذا فشل مقدم الخدمة السياحية في معالجة عدم المطابقة خلال فترة زمنية معقولة، يحق للسائح ما يلي:

١. إنهاء العقد دون تحمل رسوم الإنهاء أو أي شروط أخرى في حال كانت عدم المطابقة تؤثر على العقد؛

٢. خصم مناسب وعادل مقابل الجزء غير المنجز من الخدمة، ما لم يثبت مقدم الخدمة السياحية أن عدم المطابقة يُعزى إلى السائح؛ و/أو

٣. التعويض عن الأضرار، ضمن القوانين المعمول بها، عن أي فترة كانت فيها عدم المطابقة ما لم يثبت مقدم الخدمة السياحية أن عدم المطابقة يُعزى إلى:

(أ) ينسب إلى السائح أو طرف ثالث ليس له صلة بتقديم الخدمات المتعاقد عليها، مفاجئ أو لا مفر منه؛ أو

(ب) ظروف غير اعتيادية أو حالات طارئة لم يكن من الممكن توقعها أو استباقها.

٦. في حال حدوث أضرار غير الإصابة الجسدية أو الضرر المتعمد أو مع الإهمال الناشئ عن عدم التنفيذ أو التنفيذ غير السليم للخدمات المتعاقد عليها، يجوز للبلدان السماح بالتعويض ضمن الحدود التي ينص عليها القانون المعمول به، وعند الاقتضاء،

ضمن الاتفاقيات الدولية المعنية التي تكون الدولة طرفاً فيها. وفي حالة القيود التعاقدية، يجب أن تكون هذه القيود معقولة كما يجب إخطار السائح قبل إبرام العقد.

٧. تمكين السائح من توجيه الرسائل أو الطلبات أو الشكاوى فيما يتعلق بمواضيع عدم المطابقة عبر الوسائل المناسبة والمباشرة وأن يتم التعامل معها دون تأخير لا مبرر له.

### ج. الحماية ضد إفسار مقدم الخدمة السياحية:

١. يلتزم مقدم الخدمة السياحية بتوفير الضمانات المالية الكافية لتغطية كافة المصاريف التي تكبدها السياح أو نيابة عنهم مقابل الخدمات التي يعجز مقدم الخدمات السياحية عن تنفيذها نتيجة لإفساره، بموجب قانون البلد التي فيها مقر عمل مقدم الخدمة السياحية. لا يعتبر مقدم الخدمة السياحية معسراً إلا إذا تم إعلانه كذلك بموجب قانون البلد التي فيها مقر عمل مقدم الخدمة السياحية.

١ مكرر. مع مراعاة الفقرة ١، وما لم تنطبق الفقرة ٢ من هذا القسم، في حال عدم وجود نظام الضمانات المالية للمصروفات /أو نظام للإجلاء في قانون البلد التي فيها مقر عمل مقدم الخدمة السياحية؛ يجب إبلاغ السائح بذلك صراحةً قبل الحجز.

٢. التزام مقدم الخدمة السياحية الذي يعرض أو يبيع خدماته في بلد بخلاف تلك التي هي مقر عمله أو الذي يوجه أنشطته بأي وسيلة إلى تلك البلد، بتقديم أي نوع من أنواع الضمانات المالية بموجب قانون البلد الذي يتم فيه عرض هذه الخدمات أو بيعها.

٣. في حال تأثرت الخدمات السياحية نتيجة إفسار مقدم الخدمة السياحية، يجب أن يغطي الضمان المالي، إذا ما لزم الأمر وحيثما كان ذلك مناسباً، تكاليف الإجلاء إلى بلد المغادرة أو إلى وجهة أخرى متفق عليها بموجب العقد. كما يجب أن يغطي تكاليف الإقامة قبل الإجلاء بالإضافة إلى احتمالية تغطية كافة الخسائر غير المؤمن عليها الناشئة عن إفسار مقدم الخدمة السياحية.

٤. ضمان عدم التمييز بين السياح في آليات الحماية ضد الإفسار بغض النظر عن الجنسية، أو مكان الإقامة، أو بلد المغادرة، أو مكان إبرام العقد، أو البلد الذي تقع فيه الجهة المسؤولة عن الحماية ضد الإفسار.

### ح. الحق في الاحتكام للقضاء:

١. ضمان منح السياح الحق في الاحتكام للقضاء، وتزويدهم بالمعلومات حول الشروط التي بموجبها يمكن الحصول على الاستشارة و/أو المساعدة القانونية المجانية في البلد التي فيها مقر عمل مقدم الخدمة السياحية ويمارس فيها نشاطه الاقتصادي، بموجب القانون المعمول به أو، عند الاقتضاء، الاتفاقيات الدولية المعنية التي تكون الدولة طرفاً فيها.

٢. ضمان تزويد السياح بمعلومات واضحة وبسيطة ومتوفرة حول الهيئة والسلطة/الجهة المعنية بحماية المستهلك، بما في ذلك جمعيات حماية المستهلك المستقلة و/أو، عند الاقتضاء، معلومات الاتصال بالجهات المسؤولة عن التسويات البديلة والتسويات الإلكترونية وغيرها من الخدمات والمنصات الأخرى المعنية بالتسوية الودية للمنازعات، إن وجدت، في البلد التي فيها مقر عمل مقدم الخدمة السياحية ويمارس فيها نشاطه الاقتصادي و/أو في الولايات القضائية التي سيتم تنفيذ العقد فيها.

٣. ضمان استفادة السياح من الإطار القضائي الإقليمي/الدولي الحالي لتسوية النزاعات عبر الحدود.

## الجزء الثاني المواضيع التعاقدية الخاصة بالحالات الطارئة التوصيات

يجب على الدول الأعضاء، فيما يتعلق بالخدمة (الخدمات) السياحية التي يوفرها مقدم الخدمات السياحية وعملاً بالمبادئ المنصوص عليها في الفصل الثاني، اتخاذ كافة التدابير اللازمة من أجل:

### أ. الوقاية:

١- بالإضافة إلى العناصر المشار إليها في القسم الأول من الجزء الأول من هذا الفصل، يلتزم مقدم الخدمة السياحية بإبلاغ السائح، قبل الدخول في عقد من قبلهم وفيما بينهم، عن العناصر التالية:

(أ) حقوق الإلغاء، وشروط الانسحاب، والجزاءات، إن وجدت، والحق في إنهاء العقد دون دفع أي رسوم في حالة الظروف غير العادية التي لا يمكن تجنبها أو الحالات الطارئة التي تجعل تقديم الخدمات مستحيلًا أو مختلفًا إلى حد كبير عما هو منصوص عليه في العقد؛

(ب) خيارات بديلة للتعويضات النقدية (استرداد نقدي) في الحالات الطارئة مثل القسائم، وإعادة الحجز، وتغيير الوجهة، والشروط المعمول بها (على سبيل المثال، فترة الصلاحية، والحماية ضد الإعسار)؛

(ت) حق السائح في الحصول على الرعاية والمساعدة من مقدم الخدمة السياحية في حالات الطوارئ، لا سيما في حالة انقطاع الخدمات أو تأخيرها أو إلغائها (على سبيل المثال، الإقامة لعدد من الليالي، ومعلومات عن الخدمات الصحية والمساعدة التفصيلية)؛

(ث) عند الاقتضاء، اسم ومعلومات الاتصال بالسلطات أو الهيئات المختصة المكلفة من قبل الدولة العضو لتقديم المساعدة للسائحين في الحالات الطارئة، وفقًا للفقرة ٣ القسم الأول "الوقاية" من الفصل الثاني؛

و

(ج) عند الاقتضاء، إمكانية تقديم حلول بديلة مناسبة للسائح بعد الشروع في تقديم الخدمة، دون تكاليف إضافية، في حالة تعذر توفير عناصر مهمة وكبيرة من الخدمة على النحو المتفق عليه.

الالتزام بتزويد السائح، دائماً وفي كل الأحوال وقبل مغادرته على أقل تقدير، بمعلومات التواصل في الحالات الطارئة ليتمكن من طلب المساعدة في الوقت المناسب من مقدم الخدمة السياحية أو الوكيل المحلي إذا ما توفّر.

٢- التشجيع قدر الإمكان، على استخدام خيارات بديلة ومرنة للسداد النقدي (الاسترداد النقدي) في حالة إنهاء عقد الخدمة السياحية من قبل مقدم الخدمة السياحية في الحالات الطارئة مثل القسائم، وإعادة الحجز، وإعادة الجدولة، وتغيير الوجهة.

٣- حتّ مقدمي الخدمات السياحية، في الحالات الطارئة، على التعهد بالتصرف دائماً بحسن نية وتعامل عادل، والوفاء قدر الإمكان بالالتزامات التعاقدية في الظروف الاستثنائية دون اللجوء إلى قيود غير عادلة وغير معقولة أو التخلي عن المسؤولية.

### ب. إنهاء عقد الخدمة السياحية

بالإضافة إلى الفقرة ٣ من الجزء الأول من هذا الفصل، يجب مراعاة العناصر التالية عند إنهاء عقد الخدمة السياحية من قبل مقدم الخدمة السياحية أو من قبل السائح لوقوع ظروف استثنائية لا يمكن تجنبها أو حالات طارئة لم يكن من الممكن توقعها أو استباقها في بلد المغادرة أو الوجهة أو الدول المجاورة وتؤثر بشكل كبير على أداء العقد، قبل أو أثناء أداء الخدمة.

١. ضمان منح السائح الحق في إنهاء عقد الخدمة السياحية في أي وقت قبل أو أثناء أداء الخدمة دون دفع أي رسوم لإنهاء أو تحمل أي جزاءات أخرى.

٢. عند إنهاء عقد الخدمات السياحية من قبل السائح أو من قبل مقدم الخدمة السياحية قبل أو أثناء أداء الخدمة، يتم ضمان التعويض الكامل للسائح عن أي مدفوعات تم دفعها للعقد، مع استثناء جزء الخدمات التي تم تسليمها بالفعل وغير القابلة للاسترداد، دون أي تأخير غير مبرر وفي غضون موعد نهائي معقول، ما لم يوافق السائح صراحةً على خيار بديل في شكل قسيمة، أو إعادة جدولة، أو إعادة حجز، أو تغيير وجهة.

٣. ضمان تحمل مقدم الخدمة السياحية المسؤولية أي ضرر ناتج عن الإنهاء أو عدم المطابقة لعقد الخدمة السياحية، بخلاف إعادة المدفوعات المقدمة، وفي الحدود التي تحددها القوانين المعمول بها، ما لم يثبت مقدم الخدمة السياحية أن الضرر يُعزى إلى:

(أ) الضرر ينسب إلى السائح؛ أو

(ب) الضرر ينسب إلى طرف ثالث ليس له صلة بتقديم الخدمات المتعاقد عليها، مفاجئ أو لا مفر منه؛ أو

(ت) يمنع من تنفيذ العقد في حال وجود ظروف غير اعتيادية أو حالات طارئة لم يكن من الممكن توقعها أو استبقاها؛ أو

(ث) صدور تحذير رسمي أو تحذير غير متوقع من السلطات الوطنية في بلد المغادرة أو بلد الوجهة أو بالقرب منه (حالة الطوارئ)؛

(ج) ٥. المحظورات أو القيود التي فرضتها السلطات العامة؛

(ح) وجود الأسباب والمبررات المعقولة التي تمنع أداء الخدمة السياحية (على سبيل المثال، منع السائح من الصعود إلى الطائرة أو رفض طلبه في الحصول على خدمات الإيواء) نتيجة ظروف عامة وحتمية واستثنائية أو في الحالات الطارئة، وكذلك لأسباب صحية؛ وقضايا الأمن والسلامة أو النقص في وثائق السفر، والتي لا تنسب إلى مقدم الخدمة السياحية، والتي قام مقدم الخدمة السياحية بإبلاغ السائح بأهميتها مسبقاً.

#### الحق في الحصول على المعلومات:

٤. عند حدوث الظروف الاستثنائية أو الحالات الطارئة التي لا مفر منها، يلتزم مقدم الخدمة السياحية بتزويد السائح بإشعار خطي أو إلكتروني عن حقوقه وقواعد التعويض والمساعدة، ومعلومات الاتصال بمقدم الخدمة أو وكيله المحلي عند الحاجة. يجب توفير هذه المعلومات بلغة العقد، وبلغات إضافية قدر الإمكان، لتسهيل التواصل الفعال مع السياح المستهدفين على وجه التحديد. وفي حال أن يكون السائح قد أبلغ مقدم الخدمة السياحية صراحةً بمتطلبات تواصل معينة (على سبيل المثال، اللغة أو المساعدة تلبية لاحتياجات السياح ذوي الاحتياجات الخاصة)، يجب على مقدم الخدمة السياحية تقديم المعلومات الخاصة بهذا المطلب قدر الإمكان.

#### الحق في الاسترداد النقدي أو الخيار البديل:

٥. التزام مقدم الخدمة السياحية بمنح السائح الخيار بين الاسترداد النقدي أو الخيار البديل أخرى (القسم، وإعادة الحجز، وإعادة الجدولة، وتغيير الوجهة) بموجب شروط مقبولة، وأن تكون القسمات متوافقة مع الفقرة ٢ من القسم الثالث أناه.

#### الحق في الحصول على الرعاية والمساعدة:

٦. طالما دعت الحاجة وحيث يستحيل عودة السائح بسبب ظروف استثنائية وغير عادية أو حالة طارئة، يلتزم مقدم الخدمة السياحية بتوفير الرعاية المناسبة والملائمة ضمن حدود القوانين المعمول بها ومساعدة السائح الذي يواجه صعوبات، دون تأخير غير مبرر وبما يتناسب مع الوضع، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر المساعدة في إجراء الاتصالات عن بعد، وتوفير المعلومات عن الخدمات الصحية، والسلطات المحلية، والمساعدة القنصلية؛ ومساعدة السائح في العثور على ترتيبات بديلة وتزويده بالوجبات والمرطبات، والإيواء إذا لزم الأمر، والنقل إلى مرفق الإيواء مع مراعاة متطلبات السياح ذوي الاحتياجات الخاصة.

٦ مكرر. في حال تعدد مقدمي الخدمات في عقد الخدمة السياحية، يجب أن يتحمل مقدم الخدمة السياحية، الأفضل وضعاً، مسؤولية توفير الرعاية والمساعدة المناسبة للسائح في الحالات الطارئة وفقاً للقسم الثالث، "المساعدة" من الجزء الثاني



من الفصل الثاني، ووفقاً للقوانين المعمول بها. في مثل هذه الحالات، على الرغم من أن مقدم الخدمة السياحية قد لا يكون مسؤولاً في نهاية المطاف عن العقد، يلتزم الذي يعمل بهذه الصفة ببذل قصارى جهده لمساعدة السائح دون تأخير لا مبرر له.

٦ ثالثاً. في حال تعدد مقدمي الخدمات في عقد الخدمة السياحية، يجب أن يتمتع مقدم الخدمة السياحية، الذي تحمل مسؤولية توفير الرعاية والمساعدة المناسبة للسائح في الحالات الطارئة، بحق طلب التعويض من مقدمي الخدمات السياحية الآخرين أو الأطراف الثالثة المعنية بتقديم الخدمات السياحية المتعاقد عليها بموجب القوانين المعمول بها.

٧. إذا لم يبادر مقدم الخدمة السياحية بتوفير المساعدة والرعاية المناسبة والكافية دون تأخير لا مبرر له، فيجوز للسائح أن يفعل ذلك بنفسه ويطلب سداد النفقات المتكبدة شريطة أن تكون لازمة ومعقولة ومناسبة للخدمات المتعاقد عليها؛

٨. في حال كانت الظروف ناجمة عن السائح نتيجة تعمده أو إهماله، بحق لمقدم الخدمة السياحية الذي قدم المساعدة والرعاية للسائح المطالبة برسوم مناسبة وعادلة ولا تتجاوز بأي حال من الأحوال التكاليف الفعلية التي تكبدها مقدم الخدمة السياحية.

### ج. القسائم

يتناول هذا القسم القسائم التي يقدمها مقدم الخدمات السياحية للسائح كبديل للسداد النقدي (استرداد نقدي) في حالة إنهاء العقد من قبل مزود الخدمة السياحية أو السائح نتيجة الظروف الاستثنائية أو الحالات الطارئة التي قد تطرأ في بلد المغادرة أو بلد الوجهة أو ما يجاورها، والتي قد تؤثر بشكل كبير على أداء العقد قبل أو أثناء تقديم الخدمة.

١. منح السائح الخيار في الحصول على القسائم كبديل للسداد النقدي (استرداد نقدي). يجب أن تكون اختيارية وأن تتوفر فيها الاشتراطات التالية:

مستردة:

(أ) تاريخ صلاحية لا يقل عن ١٢ شهراً من تاريخ المغادرة، مستردة تلقائياً عند انتهاء الصلاحية دون تكاليف إضافية.

(ب) مستحقة في أي وقت من تاريخ إصدارها.

مرنة:

(أ) قابلة للاستخدام في كافة الجهات التي تشكل جزءاً من مجموعة الشركات ذاتها، حيثما ينطبق ذلك.

(ب) قابلة للاستخدام مع كافة الحجزات الجديدة التي يتم عقدها قبل انتهاء الصلاحية.

(ت) قابلة للاستخدام مقابل نفس الخدمة أو المسار و/أو أي خدمات أو مسارات تقدمها الشركة.

(ث) قابلة للتحويل إلى شخص آخر يستوفي كافة اشتراطات العقد شريطة ألا يتحمل السائح أو مقدم الخدمة السياحية أي تكلفة إضافية.

مشمولة في الحماية ضد الإعسار:

(أ) مضمونة ضد إعسار مقدم الخدمات السياحية، من قبل القطاع العام أو الخاص.

٢. توفير القسائم في غضون فترة زمنية معقولة لا تتجاوز الموعد النهائي المتفق عليه فور قبول السائح بها أو إنهاء العقد. ويجب تقديمها في إشعار خطي أو عبر الوسائط الإلكترونية، وأن تشير بوضوح إلى فترة صلاحيتها وتفصيل كافة الشروط المرفقة بها، بما في ذلك الحق في استرداد كامل المبلغ عند انتهاء الصلاحية.

٣. توفير القسائم عبر كافة القنوات، والتوزيع المباشر وغير المباشر. وفي حال قيام السائح بحجز الخدمة السياحية من خلال وسيط، فيجب على مزود الخدمة السياحية إبلاغ الوسيط فور اختيار السائح للقسائم.

٣ مكرر. في حال تواصل السائح مع الوسيط لإبلاغه عن رغبته في الحصول على القسائم، يجب على الوسيط إخطار مقدم الخدمة السياحية بذلك على الفور. ومراعاة للمهلة الزمنية المحددة، فإن تاريخ إخطار الوسيط بالرغبة في الحصول على القسائم يعتبر هو تاريخ إبلاغ مقدم الخدمة السياحية. لا ينبغي بأي حال من الأحوال أن تسود الشروط والأحكام العامة للوسيط أو قناة التوزيع غير المباشرة على شروط وأحكام عقد الخدمات السياحية.

#### د. الدعم الحكومي المادي لمقدمي الخدمات السياحية

١. التعريف ببرامج الدعم المادي على المستوى الوطني (أو الدولي) المقدمة لمقدمي الخدمات السياحية الذين يواجهون صعوبات مالية أثناء حالات الطوارئ.
٢. اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تعويض السائح في حالة إفلاس مقدم الخدمة السياحية أو في الحالات الطارئة التي تمنع السفر لمدة أطول من صلاحية القسائم.
٣. بذل قصارى جهدهم لتقديم الدعم النقدي (سيولة)، قدر الإمكان، لمقدمي الخدمات السياحية الذين يواجهون صعوبات مالية و/أو المعرضين لخطر الإعسار.
٤. بذل قصارى جهدهم لتحديد وتلبية الاحتياجات المالية والتقنية والمهنية لتعزيز مهارات مقدمي الخدمات السياحية والوفاء بشكل أفضل بالتزاماتهم بموجب القسم الثاني أعلاه.

## الجزء الثالث

### مبادئ حماية السياح في مجال الخدمات السياحية الإلكترونية ٦

#### مقدمة:

إدراكاً للدور المهم للمنصات الرقمية والخدمات الإلكترونية في صناعة السياحة، فضلاً عن المخاطر الناشئة عن استخدام السياح للخدمات السياحية الرقمية، يتناول الجزء الثالث مجموعة من المبادئ لتوفير بيئة سياحية إلكترونية أكثر سهولة وإنصافاً وأماناً وموثوقية، تعتمد على الشفافية وخاضعة للمسائلة القانونية، تحترم وتحمي حقوق الإنسان وأخلاقيات السياحة والحريات المكفولة وحقوق المستهلكين من السياح وتضمن الاستقلال والإنصاف القضائي.

وهي مخصصة لخدمات السياحة الرقمية بشكل عام، ومنصات السياحة الإلكترونية على وجه الخصوص، (بغض النظر عن مكان إنشائها وبغض النظر عما إذا كانت خاصة أو عامة) التي تعمل فيما يخص الخدمات السياحية في السوق الرقمية.

الغرض منها هو مساعدة الدول الأعضاء على التعامل مع التحديات الجديدة التي يفرضها النمو الديناميكي لخدمات السياحة الرقمية وتطوير بيئة سياحية إلكترونية آمنة وسهلة الاستخدام تقوم على العدالة وعدم التمييز، وتعزيز الإجراءات الفعالة للتصدي للمحتوى غير القانوني على شبكة الإنترنت من السلع أو الخدمات أو المعلومات أو الأنشطة.

#### المبادئ:

##### ١. بيئة سياحية إلكترونية آمنة:

تطوير بيئة سياحية إلكترونية آمنة وسهلة الاستخدام تقوم على العدالة وعدم التمييز، تعتمد على الشفافية وخاضعة للمسائلة القانونية، تحترم وتحمي حقوق الإنسان وأخلاقيات السياحة والحريات وحقوق المستهلكين، وتحميهم من سوء المعاملة عند الدخول إلى منصات السياحة واستخدامها أو الخدمات السياحية الرقمية الأخرى، وتضمن مساءلة المشغلين ومقدمي الخدمات السياحية الرقمية وتعزيز الإجراءات الفعالة لمعالجة المحتوى غير القانوني عبر الإنترنت.

##### ٢. المساواة وعدم التمييز:

الحاجة إلى ضمان سهولة استخدام منصات السياحة الإلكترونية وخدمات السياحة الرقمية الأخرى وإتاحتها للسياح كافة دون تفرقة أو تمييز، مع مراعاة متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة ممن قد يواجهوا صعوبات في استخدام هذه المنصات أو الخدمات.

##### ٣. العدالة والشفافية:

الحاجة إلى ضمان عرض منصات السياحة الإلكترونية وخدمات السياحة الرقمية بطريقة واضحة ومفهومة لاستخدام آمن ومسؤول (على سبيل المثال، الرسوم المطبقة والتكاليف النهائية للبضائع أو الخدمات، وسياسات التعامل مع الشكاوى) وألا تكون شروط وأحكام هذه المنصات أو الخدمات غير عادلة أو مضللة أو مسيئة. يمكن للسائح وبناءً على طلبه التحقق من دقة المعلومات المعروضة من خلال التطبيقات الثابتة أو المتحركة. يمكن عرض الإعلانات على منصات السياحة الإلكترونية وعبر خدمات السياحة الرقمية شريطة أن يكون السائح قادراً على التمييز بين المواد الإعلانية بكل وضوح ودون لبس والتعرف على صاحب الإعلان بشخصيته الطبيعية أو الاعتبارية.

##### ٤. الحماية من الإساءة:

حماية السياح من الممارسات غير العادلة وسوء المعاملة، مع الاهتمام بشكل خاص بالسياح ذوي الاحتياجات الخاصة الذين قد يكونون أكثر عرضة لمتل هذه الممارسات. يجب على الدول الأعضاء اتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع ومكافحة المحتوى المخالف على منصات السياحة الإلكترونية وغيرها من الخدمات السياحية الرقمية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الآليات التي تسمح بتتبع مقدمي الخدمة ومتلقيها وتمكين السياح من الإبلاغ عن المحتويات المخالفة إلى المشغل أو مقدم الخدمة

السياحة الرقمية.

#### ٥. المسؤولية:

إعفاء المشغلين ومقدمي الخدمات السياحية الرقمية وإخلائهم من مسؤولية المعلومات المخزنة على المنصات السياحية الإلكترونية وعلى خدمات السياحة الرقمية الأخرى بناءً على طلب مقدم الخدمة أو متلقيها بشرط ألا يكون لديه معرفة فعلية بالمحتوى المخالف أو، في حال حصوله على هذه المعلومة يجب على المشغل أو مقدم الخدمة السياحية الرقمية التصرف على وجه السرعة لإزالة هذا المحتوى المخالف أو منع الوصول إليه. ويستثنى من هذا الإعفاء المنصات السياحية الإلكترونية وخدمات السياحة الرقمية التي تلعب دوراً في تحرير المحتوى أو تعديله أو توثيقه قبل نشره أو التحقق من صحته أو تعرض المعلومات بطريقة تدفع السائح للاعتقاد بأن هذه المعلومات مقدمة من المنصة أو الخدمات ذاتها، وكذلك عندما يتم نشر المعلومات دون موافقة مقدم الخدمة أو متلقيها.

#### ٦. منع المخاطر وإدارتها:

تطوير وتعزيز أنظمة الأمن السيبراني واستراتيجيات إدارة المخاطر على المستوى الوطني والإقليمي والدولي، والتأكد من أن منصات السياحة الإلكترونية وخدمات السياحة الرقمية الأخرى ومشغلي ومقدمي خدمات السياحة الرقمية، تجري تقييماً دورياً للمخاطر وتتخذ تدابير فعالة للتخفيف منها. وهي مصممة خصيصاً للمخاطر النظامية التي تم تحديدها من أجل منع تخزين ونشر المحتوى المخالف على منصاتهم أو خدماتهم.

#### ٧. حماية البيانات:

حظر أي تخزين أو نشر للبيانات الاحتمالية أو الخاطئة أو المضللة أو المخالفة وضمن المعالجة القانونية والعادلة والشفافة للبيانات الشخصية وخصوصية السياح، وفقاً لقوانين حماية البيانات المعمول بها. يجب أن تتضمن شروط وأحكام منصات السياحة الإلكترونية والخدمات السياحية الرقمية حقوق البيانات، وأن تحدد وبشكل واضح ومفهوم الأسس التي تتم بموجبها معالجة البيانات الشخصية والكيفية التي تتم بها ومن يقوم بها.

#### ٨. التنسيق والتعاون:

تعيين سلطة وطنية مختصة، واحدة أو أكثر، تكون مسؤولة عن كافة الأمور المتعلقة بأسواق وخدمات السياحة الرقمية وضمن التعاون والتنسيق بين القطاعين العام والخاص على المستويين الوطني والدولي لتسهيل الاتصال المباشر بين مقدمي خدمات السياحة الرقمية والسلطات الوطنية المختصة والسياح، بما في ذلك خدمات الاستجابة السريعة مثل الخطوط الساخنة.

#### ٩. التسوية وحل النزاعات:

حق السياح في حفظ حقوقهم ومصالحهم من خلال الأنظمة القانونية المعنية، بما في ذلك الإنصاف القضائي أو آليات تسوية المنازعات المتاحة خارج المحكمة ودون مقابل. يجب إطلاع السياح على وكالات حماية المستهلك المعنية ومنحهم حق الوصول إلى آليات حماية حقوق المستهلكين التي تعمل بشكل جماعي لتسوية النزاعات الناشئة عن استخدام منصات السياحة الإلكترونية وخدمات السياحة الرقمية الأخرى.

## الفصل الرابع

### التسوية الدولية لنزاعات السفر والسياحة بالوسائل البديلة لتسوية المنازعات<sup>٧</sup>

#### مقدمة:

في ظل عدم وجود إطار للتعاون القضائي الدولي في تسوية منازعات السفر والسياحة والاختلافات القائمة في الأنظمة العدلية بين الدول، تشكل التسويات البديلة والتسويات الإلكترونية للمنازعات أهمية كبيرة للسياح الدوليين لحل النزاعات بطريقة عادلة وفعالة وسريعة، والحصول على تعويضات في حال وجدت، دون تأخير أو تكاليف أو أعباء غير مبررة.

بالإشارة إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك<sup>8</sup>، ولا سيما المبادئ ٣٧ إلى ٤١ بشأن "تسوية المنازعات والتعويضات" و ٧٨ بشأن "السياحة"، وتوافر التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية ولا سيما آليات التسوية الذاتية والودية، يمكن أن يعزز ثقة السياح الدوليين ويمنع في الوقت ذاته من وقوع النزاعات الدولية المكلفة ويخفف من زيادة أعداد المطالبات القانونية الناتجة عن أزمة قطاع السياحة في أعقاب جائحة COVID-19.

يتناول هذا الفصل سبل تطوير وتطبيق التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية (مثل المصالحة والوساطة والتظلم)، فضلاً عن الخدمات أو المنصات الأخرى للتسوية الودية للمنازعات من خلال الإجراءات الرسمية وغير الرسمية التي تتصف بالعدالة والمساواة والشفافية والسهولة وانخفاض التكاليف. وتتيح هذه البدائل للأطراف المتنازعة فرصة تحقيق العدالة دون الحاجة إلى الحضور وبغض النظر عن الجنسية أو محل الإقامة. يجب إعطاء الأولوية للمفاوضات المباشرة بين السياح ومقدمي الخدمات السياحية والتسوية الودية للنزاعات.

وعرض هذا الفصل مجموعة من المبادئ والتوصيات الخاصة بالتسويات البديلة/التسويات الإلكترونية وغيرها من الخدمات والمنصات لتسوية المنازعات ودياً، والتي قد تساعد الدول الأعضاء في التعامل مع النزاعات الدولية الناشئة عن الأنشطة السياحية بين السياح بصفتهم مستهلكين ومقدمين للخدمات السياحية. لا تنطبق هذه التوصيات على النزاعات بين الشركات أو العقود التجارية الدولية.

يتناول الجزء الأول المبادئ التي تقوم عليها الإجراءات الخاصة بالتسويات البديلة/التسويات الإلكترونية.

يبيننا يتناول الجزء الثاني مجموعة من التوصيات الموجهة للدول والخاصة بالتسويات البديلة/التسويات الإلكترونية والتسوية الودية، لتوجيه هذه الدول حول كيفية التعامل مع قضايا المستهلكين ومنهم السياح الدوليين ومساعدة الأطراف في التعامل مع هذه الإجراءات مع مراعاة الحواجز اللغوية ومتطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة ممن قد يواجهوا صعوبات في استخدام هذه الآليات.

ويركز الجزء الثاني بشكل رئيسي على الحالات الطارئة، مع مراعاة ضعف موقف السياح في تلك الظروف والزيادة الهائلة في الدعاوى القضائية الناتجة عن الحالات الطارئة.

<sup>٧</sup> تم اعتماد الفصل الرابع "التسوية الدولية لنزاعات السفر والسياحة بالوسائل البديلة لتسوية المنازعات" من قبل اللجنة في الجلسة الثانية من اجتماعها التاسع الذي تم عقده افتراضياً في التاسع من سبتمبر ٢٠٢١.

<sup>8</sup> قرار الجمعية العمومية للأمم المتحدة ١٨٦/٧٠ في الـ ٢٢ ديسمبر ٢٠١٥.

## أ. المبادئ

### ١. الحيادية:

امتلاك الشخص الطبيعي أو الاعتباري، فرداً أو جماعة، الذي يعمل كوسيط أو محكم أو أي مسؤول عن الإجراءات الخاصة بالتسويات البديلة/التسويات الإلكترونية (مثل القوانين، الاشتراطات الأولية، التكاليف، المدة، معلومات الاتصال)، الخبرة اللازمة والاستقلالية التامة وألا يكون هناك تضارب مصالح من أي نوع مع أي من الطرفين لضمان الحيادية التامة.

### ٢. الشفافية:

تزويد السياح الدوليين بشكل واضح ومفهوم بكافة المعلومات المتاحة للجمهور فيما يخص الإجراءات، وإبلاغهم بالطبيعة القانونية للقرارات، لا سيما القانون المعمول به، وما إذا كان هذه القرارات ملزمة و واجبة النفاذ. يجب توثيق كافة الحلول أو القرارات التي تم اتخاذها لتسوية النزاعات التي تنشأ بين الأطراف، وأن يتم هذا التوثيق في نسخة خطية أو عبر الوسائط الإلكترونية والإشارة بشكل واضح للشروط والأسس التي يقوم عليها هذا الحل أو القرار.

### ٣. الفعالية:

إطلاع الطرفين على الإجراءات (بالوسائل الإلكترونية أو باستخدام نماذج قياسية متعددة اللغات على سبيل المثال) بغض النظر عن مكان وجودهم ودون الحاجة إلى تمثيل قانوني، مع مراعاة الحواجز اللغوية ومتطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة. يجب تسوية النزاع في أقصر وقت ممكن، وضمن إطار زمني مناسب، وتقديم نتائج عادلة دون تحمل الطرفين أي تكاليف أو أعباء لا تتناسب مع طبيعة النزاع وحجمه وقد تمنعهم من تقديم الشكوى ومتابعتها. عدم فرض أي رسوم على السياح الدوليين مقابل هذا الإجراء قدر الإمكان.

### ٤. الإنصاف والقبول:

الاستماع للسياح الدوليين وإبلاغهم بطريقة واضحة وشاملة بحقوقهم قبل الموافقة على الحلول المقترحة. عند إحالة النزاع إلى كيان مختص لاتخاذ القرار، لا يمكن اعتبار القرار النهائي نافذ وملزم ما لم يتم إبلاغ الطرفين مسبقاً وقبولهم به صراحة. لا يمكن لهذا القرار حرمان السائح من الحماية الممنوحة له بموجب القوانين المعمول بها، وخاصة قوانين المستهلك.

### ٥. الحق في التعويض:

عدم تعارض آليات التسوية الودية أو الذاتية لنزاعات السفر والسياحة مع حق السائح الدولي في إحالة هذه النزاعات إلى جهة أخرى لتسويتها، أو معالجة القضايا التي تخص المستهلكين من خلال الأنظمة القضائية أو الإدارية المعنية. منح السياح الدوليين الحرية للجوء طوعاً إلى آليات تسوية المنازعات والتعويض، فضلاً عن الأنظمة القضائية أو الإدارية، للمستهلكين الذين يتصرفون بشكل جماعي والاستفادة من الحل الإيجابي لهذه الإجراءات.

## ب. التوصيات

تلتزم الدول الأعضاء، عملاً بالمبادئ المنصوص عليها في الجزء الأول، أن تتخذ كافة التدابير اللازمة من أجل:

١. إتاحة تسوية المنازعات والتعويض بشكل فعال:

منح السياح الدوليين إمكانية تقديم الشكاوي ضد مقدمي الخدمات السياحية، طواعية وبعد وقوع الضرر، أمام الجهات المعنية بتقديم التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية بعدالة وشفافية وسهولة وفعالية بالإضافة إلى اللجوء إلى الوسائل السريعة وغير المكلفة للتعويض والتسوية الودية. تشجيع مقدمي خدمات السياحة على إنشاء آليات طوعية لتقديم المساعدة والمعلومات للسياح الدوليين لحل نزاعات السفر والسياحة بطريقة ميسرة وعادلة وغير مكلفة وغير رسمية، وتشمل هذه الإجراءات الخدمات الاستشارية والشكاوى غير الرسمية.

٢. إتاحة خيار المشاركة الطوعية في إجراءات التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية :

تأكد من أن السياح الدوليين لديهم خيار المشاركة الطوعية، قدر الإمكان، في المخططات العامة أو الخاصة للتسويات البديلة/التسويات الإلكترونية أو الخدمات الاستشارية أو خدمات التفاوض المباشر والانسحاب من هذه الإجراءات في أي مرحلة. لا يمكن الشروع في الآليات والعمليات الخاصة بالتسويات البديلة/التسويات الإلكترونية ما لم يتم إبلاغ الطرفين مسبقاً وقبولهم بها صراحةً.

٣. تطوير حلول عادلة وشفافة وسريعة:

منح السياح الدوليين الخيارات لحلول عادلة وودية وشفافة وسريعة لنزاعات السفر والسياحة، وأن تكون هذه الحلول متوفرة وسهلة الاستخدام (باستخدام الوسائل الإلكترونية أو باستخدام نماذج قياسية متعددة اللغات على سبيل المثال). تجنب تحميل المستهلكين، قدر الإمكان، أي تكاليف أو أعباء لا تتناسب مع طبيعة النزاع وحجمه وقد تمنعهم من تقديم الشكاوى ومتابعتها.

٤. توفير معلومات محددة للسياح الدوليين بصفتهم مستهلكين:

منح السياح الدوليين المعلومات الكافية وفي الوقت المناسب حول توافر مثل هذه الخدمات الاستشارية أو خدمات التفاوض المباشر، وخطط التسوية الذاتية والودية، وآليات التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية، والآليات القضائية والإدارية، بالإضافة إلى كافة المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة واختيار نوع نظام التسوية المراد استخدامه.

٥. احترام وحماية حقوق الإنسان والحريات المكفولة وحقوق المستهلكين:

استخدام آليات عادلة وفعالة لمعالجة شكاوى السياح الدوليين التي تحترم حقوق الإنسان والحريات المكفولة للسياح الدوليين على قدم المساواة، دون تمييز من أي نوع. وضمان مراعاة حقوق المستهلك الممنوحة للسياح الدوليين واحترامها في عمليات تسوية المنازعات.

٦. المساواة وعدم التمييز بين السياح الدوليين:

منح السياح الدوليين فرصاً متكافئة في الحصول على التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية، والخدمات الاستشارية والتفاوضية، مع مراعاة الحواجز اللغوية ومتطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة ممن قد يواجهوا صعوبات في استخدام هذه الآليات. ونتيجة هذه البدائل للأطراف فرصة تحقيق العدالة دون الحاجة إلى حضور الجلسات ومداولاتها وبغض النظر عن الجنسية أو محل الإقامة ومنح السياح الدوليين الحماية ذاتها الممنوحة للمواطنين.

٧. دعم الحلول التوافقية:

التزام الدول والأطراف، لا سيما الجهات المسؤولة عن بدائل تسوية المنازعات/التسويات الإلكترونية للمنازعات من القطاعين العام والخاص، بإعطاء الأولوية دائماً للتفاوض المباشر ومنصات وخدمات التسوية الودية لنزاعات السفر والسياحة.

٨. التشجيع على وضع معايير خاصة لمنازعات السفر والسياحة الدولية:

تعزير سياسات المستهلك التي تتناسب مع تحديات السياحة الدولية والحالات الطارئة التي تؤثر على السياح الدوليين. اللجوء لبدائل تسوية المنازعات/التسويات الإلكترونية للمنازعات لا تمنع حماية السائح بموجب القوانين المعمول بها.

٩. ضمان الامتثال للمعايير الدولية:

اتخاذ كافة التدابير اللازمة لضمان الامتثال لمعايير مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، ولا سيما فيما يتعلق باستعادة ثقة السياح بصفقتهم مستهلكين ومساعدة السياح الدوليين على التوصل إلى حل توافقي وودي لنزاعات السفر والسياحة.

١٠. تعزيز التعاون والتنسيق الدولي:

تعزير التعاون والتبادل المعلوماتي وتطبيق القوانين الدولية بين الدول الأعضاء من خلال تطوير شبكات تنظيمية خارج نطاق القضاء، وتعيين سلطة وطنية مختصة، واحدة أو أكثر، مسؤولة عن التعاون بين القطاعين العام والخاص والتنسيق بين الوكالات التنفيذية لمنع الممارسات الضارة وتوجيه التحسينات التي تساعد السياح الدوليين في نزاعات السفر والسياحة.



### ج. التوصيات الخاصة بالحالات الطارئة

تلتزم الدول الأعضاء، عملاً بالمبادئ المنصوص عليها في الفصل الثاني والجزء الأول والثاني من هذا الفصل، باتخاذ كافة التدابير اللازمة من أجل:

١. دعم تطوير وتطبيق التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية لمنازعات السفر والسياحة الدولية الناتجة عن الحالات الطارئة، وذلك من خلال تشجيع التسوية القائمة على الموافقة في معالجة الشكاوى. الحرص على إمكانية تحقيق التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية بشكل فردي أو جماعي (عندما تكون مرتبطة بالظروف نفسها) لمنع أو تسوية المنازعات الناتجة عن شكاوى المستهلكين.
٢. التزام مقدمي الخدمات السياحية بتزويد السياح الدوليين بالمعلومات ومواد الاتصال المتعلقة بالآليات الحالية للتسويات البديلة/التسويات الإلكترونية في الحالات الطارئة عبر مرافق النقل والإيواء والسلطات الوطنية المختصة. يجب توفير هذه المعلومات بأكثر عدد ممكن من اللغات في كتيبات أو تطبيقات أو أي وسيلة مادية أو إلكترونية يسهل الحصول عليها واستخدامها.
٣. تزويد السياح الدوليين بالمعلومات المتعلقة بالمساعدة القانونية أو المساعدة في الحالات الطارئة، لا سيما من خلال السلطات الوطنية المختصة، لتمكين السياح الدوليين من الحصول على هذه المساعدة بكفاءة وسرعة.
٤. تسهيل آليات الحصول على التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية وبذل الجهود لحل نزاعات السفر والسياحة قبل رفعها إلى السلطات المعنية في البلد المضيف أثناء الحالة الطارئة، ومشاركة السياح الدوليين أطراف النزاع في إجراءات التسوية اقتراضياً - عن بعد - من بلدهم الأصلي أو من أي بلد آخر يختارونه.
٥. إتاحة آليات التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية والتسوية الودية في الحالات الطارئة عبر منصات وخدمات متوفرة في البلد المضيف أو بلد المغادرة للسائح، أو عبر قنوات التعاون الدولي بين السلطات و/أو الجهات المعنية في كلا البلدين.
٦. تعيين سلطة وطنية مختصة، واحدة أو أكثر، تكون مسؤولة عن دعم التعاون والتنسيق الدولي بين السلطات الإدارية لضمان الوصول البسيط والفعال والسريع إلى آليات التسويات البديلة/التسويات الإلكترونية في الحالات الطارئة، بالإضافة إلى آليات التسوية الودية.

## الفصل الخامس

### آليات الالتزام وتطبيق توصيات النظام الدولي لحماية السياح<sup>٩</sup>

#### أ. الالتزام الطوعي بالنظام:

١. تشجيع الدول الأعضاء في منظمة السياحة العالمية والدول الأعضاء في الأمم المتحدة على الالتزام الكلي أو الجزئي بالقانون الدولي لحماية السياح وتطبيق مبادئه وتوصياته بشكل طوعي.

٢. تلتزم الدول الراغبة في الالتزام، الكلي أو الجزئي، بالقانون الدولي لحماية السياح بإخطار الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية. ليس هناك اشتراطات خاصة تتعلق بنوع الإخطار ومواصفاته باستثناء الاشتراطات التالية كحد أدنى:

i. أن يكون الإشعار خطي، سواء ورقي أو إلكتروني

ii. صادر من شخص له سلطة تمثيل الدولة؛ و

iii. الإشارة بوضوح إلى نية الحكومة في الالتزام بالنظام الدولي لحماية السياح بشكل كامل أو جزئي وتعميم مبادئها وتوصياتها على السلطات والمؤسسات المعنية في غضون عام واحد من تاريخ الإخطار بالالتزام.

٣. تلتزم الدول الراغبة في الالتزام، الكلي أو الجزئي، بما يلي:

i. تعميم النظام، في غضون سنة واحدة بعد الإخطار بالالتزام، على السلطات والجهات المعنية التي تقع توصيات ومبادئ هذا النظام ضمن اختصاصها؛

ii. بذل قصارى جهدها لإدراج مبادئ النظام وتوصياته ضمن سياسات الدولة ولوائحها وتشريعاتها ذات الصلة. والتعامل مع النظام كمرجع لتعزيز أو تحسين أو استكمال قوانينها ولوائحها الوطنية، إلى الحد الذي يعتبر ذلك مناسباً فيما يتعلق بخدمات سياحية محددة؛

iii. تعيين سلطة وطنية مختصة، واحدة أو أكثر، مسؤولة عن التنسيق الدولي فيما يتعلق بالنظام والمساهمة في التطبيق الفعال لتوصياته؛

iv. تقييم تكلفة تطبيق توصيات النظام وفوائده للتأكد من أنها تدعم ولا تعيق التنمية السياحية المستدامة أو الخدمات السياحية؛ و

v. استشارة الشركاء المعنيين بالسياحة ممن لديهم التزامات ومسؤوليات وواجبات تتعلق بالنظام للتأكد من أن تطبيق توصياته لا تفرض عبئاً على خدمات سياحية معينة أو تؤدي إلى ممارسات غير عادلة ومشوهة في قطاع السياحة.

٤. تشجيع الشركاء المعنيين بالسياحة على التمسك بمبادئ النظام والترؤيب له. وتشجيع مقدمي الخدمات السياحية على الالتزام بالنظام وتطبيق توصياته ذات الصلة، قدر الإمكان، من خلال تبنيها أو الإشارة إليها بشكل محدد في تعاقدهم مع السياح.

#### ب. العلاقة بالقانون الوطني والاتفاقيات الدولية:

١. القانون هو صك غير ملزم قانوناً يهدف إلى توجيه الحكومات فيما يتعلق بالسياسات والتشريعات والممارسات التنظيمية المقترحة على المستوى الوطني. كما يقدم النظام إرشادات عملية لكافة المعنيين، في القطاعين العام والخاص، ممن لديهم التزامات ومسؤوليات وواجبات وحقوق تتعلق بالمسائل التي يتناولها النظام.

٢. الدول غير ملزمة قانوناً، ويمكنها تطبيق توصيات النظام طوعاً بشكل كلي أو جزئي و وفقاً للقوانين واللوائح الوطنية المعمول بها، فضلاً عن القوانين القومية والاتفاقيات الدولية السارية التي هي طرف فيها.

<sup>٩</sup> اعتمدت اللجنة بموجب القبول الضمني الفصل الخامس "آليات الالتزام وتطبيق توصيات النظام الدولي لحماية السياح" وفقاً للمادة ٦ (٣) من النظام الداخلي للجنة في الخامس عشر من سبتمبر ٢٠٢١.

٣. توصيات المدونة لا تحل محل أنظمة الدولة الوطنية أو لوائحها أو قوانينها القومية أو اتفاقيتها الدولية السارية التي هي طرف فيها. في حالة عدم الاتساق بين التوصيات الواردة في النظام وأنظمة الدولة الوطنية أو لوائحها أو قوانينها القومية أو اتفاقيتها الدولية السارية التي هي طرف فيها، فإن الأخيرة تسود. لا يجوز بأي حال من الأحوال تطبيق توصيات النظام التي قد تؤثر على أنظمة الدولة الوطنية أو لوائحها أو قوانينها القومية أو اتفاقيتها الدولية السارية التي هي طرف فيها والتي تضمن تحقيق ظروف أكثر ملائمة من تلك المنصوص عليها في القانون.

٤. في حالة غياب أو عدم تحديث أنظمة الدولة الوطنية أو لوائحها أو قوانينها القومية أو اتفاقيتها الدولية السارية التي هي طرف فيها فيما يتعلق بمسألة معينة واردة في النظام، يمكن اللجوء إلى النظام وإلى الصكوك الوطنية والدولية المعنية والمعترف بها دولياً.

٥. تعتمد طرائق تطبيق توصيات النظام من قبل الدول التي التزمت بها طوعاً على وضع كل دولة وقدراتها. كما لا بد من مراعاة صفات وحجم مقدمي الخدمات السياحية ومواردها المالية وسماتها الخاصة، بما في ذلك منظمي ومقدمي الخدمات السياحية الفردية أو المستقلة، فيما يتعلق بتعديل الإجراءات المطلوبة وفقاً لقدراتهم التنظيمية الفعالة وتجنب فرض أعباء إضافية على الخدمات السياحية المعنية.

### ت. المتابعة ورفع التقارير:

١. تتعهد الدول الملتزمة، التزام كلي أو جزئي، برفع تقرير إلى الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية يتناول الوضع العام بعد مرور عام واحد من الإخطار بالالتزام. ويجب أن يتضمن هذا التقرير وصف الوضع العام لدمج توصيات النظام في القانون الوطني والممارسات التنظيمية في الدولة فيما يتعلق بالمسائل التي يتناولها النظام. كما تتناول التأثير الذي أحدثته أو من المفترض أن تحدثه هذه التوصيات أو أجزاء منها، بالإضافة إلى التعديلات المقترحة على هذه التوصيات أو جزء منها والتي ثبت أو قد يثبت ضرورة إجرائها.

٢. تتعهد الدول الملتزمة برفع تقرير عن المناهج والتدابير التي اتخذتها تلك الدول لتطبيق فصول أو أقسام معينة من النظام، أو بشأن أي مناهج بديلة أخرى اتخذتها، في إطار زمني مناسب، وعلى النحو المطلوب من قبل الأمانة.

٣. يجوز للدول طلب المساعدة والمشورة من منظمة السياحة العالمية. وتقدم المنظمة مساعدة فنية تتمثل في أنواعاً مختلفة من الخدمات التوجيهية والإرشادية للدول ومقدمي الخدمات السياحية فيما يتعلق بتوصيات النظام. ويحدد الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية حجم المساهمة التي سوف تدفعها الدول لتغطية النفقات اللازمة لتوفير المساعدة التقنية، مع مراعاة قواعد وأنظمة منظمة السياحة العالمية لإدارة المشاريع عبر المساهمات الطوعية وبعد استشارة الدولة التي تطلب المساعدة الفنية.

٤. يقدم الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية تقريراً إلى الجمعية العامة بشأن التقيد بالنظام وتطبيقه.

٥. تهدف آليات الإبلاغ المتوخاة في هذا الفصل إلى جمع المعلومات ذات الصلة عن ممارسات وخبرات البلدان في تنفيذ وفعالية توصيات النظام، وتطوير وتبادل المعرفة وأفضل الممارسات والدروس المستفادة.

### ث. التقييم والتفسير:

١. تشكيل لجنة فنية متفرعة من المجلس التنفيذي لمساعدة الأمين العام لدعم ومراقبة تنفيذ النظام وتطبيقه. تقتصر العضوية الكاملة في هذه اللجنة على الدول التي أعلنت انضمامها إلى الالتزام.

٢. تتلقى اللجنة الفنية المساعدة من الأمين العام والفريق الاستشاري المعين من قبل الأمين العام لمنظمة السياحة العامة بالتشاور مع بلد جنسية الخبير، والأخذ بعين الاعتبار التوزيع العادل بين الدول بين الجنسين. يجوز لأصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك الدول الأعضاء في منظمة السياحة العالمية والدول غير الأعضاء والأعضاء المنتسبين والقطاع الخاص والمنظمات الدولية، الحكومية وغير الحكومية على حد سواء، المشاركة في اللجنة المذكورة بصفة مراقب.

٣. تلتقي اللجنة الفنية في جلسات اعتيادية سنوية. وتتبنى، في إطار زمني مناسب، التقرير العام بشأن التقيد بالنظام وتطبيقه والذي سيتولى الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية تقديمه إلى الجمعية العامة.

٤. تلتزم اللجنة الفنية، على سبيل العد الحصر، بأداء الوظائف التالية:

- i. تقديم التوصيات حول التعديلات المحتملة على النظام في صك غير ملزم قانوناً لاعتمادها من قبل الجمعية العامة؛
- ii. تبني الممارسات الجيدة والتوصيات الخاصة بتطبيق النظام واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز أهدافه؛ و
- iii. دراسة الصعوبات والقضايا الناشئة عن تطبيق النظام وتفسيره، بالتشاور مع الفريق الاستشاري.

#### ج. الإعلام العام:

1. التزام الدولة، الكلي أو الجزئي، بالنظام يفرض عليها التعريف به على أوسع نطاق، لا سيما في نطاق الشركاء المعنيين بالسياحة.
2. يقرر الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية الطرائق التي يمكن من خلالها للدول ومقدمي الخدمات السياحية الذين اثبتوا التزامها بالنظام بموجب الفقرة 1. وتحقيقاً لهذه الغاية، تقدم الأمانة العامة لمنظمة السياحة العالمية الدعم من خلال تسهيل جمع ونشر المعلومات الخاصة بتطبيق النظام والجهود التي بذلتها كل دولة لدعم وتطبيق توصيات النظام والمشاكل التي واجهتها في القيام بذلك.