



Objet : Point de situation – Moyen-Orient – Information agences

Bonjour à tous, chers partenaires,

Compte tenu de l'actualité récente au Moyen-Orient, la situation géopolitique impacte fortement le trafic aérien dans la région du Golfe.

Toutes les équipes du groupe NG Travel sont pleinement mobilisées pour gérer cette situation. Une cellule de crise a été mise en place depuis samedi matin, pour accompagner au mieux les agences de voyage.

Notre priorité absolue reste la protection et la satisfaction de nos clients dans ce contexte exceptionnel.

Tout au long du week-end, nous avons traité les demandes des agences ainsi que celles des clients en direct.

Voici les actions mises en place :

1/ Clients actuellement à destination

Nos équipes et prestataires à destination sont en contact permanent avec les clients pour le suivi de la situation.

Priorité de traitement :

- En priorité absolue : les clients actuellement présents dans la région des Émirats.
- En deuxième priorité : les clients devant transiter par les Émirats pour leur retour en France.

Cas spécifique – Abu Dhabi

Pour les clients actuellement à Abu Dhabi :

Le Department of Culture and Tourism d'Abu Dhabi a émis une circulaire officielle (28 février 2026) à destination des hôtels demandant de prolonger les séjours des clients ne pouvant quitter la destination en raison des circonstances actuelles. Les frais supplémentaires sont pris en charge à 100 % par le DCT. Les hôtels facturent directement les autorités compétentes.

Nous faisons le maximum pour reprotéger les clients sur les premiers vols disponibles, suivant les recommandations des compagnies aériennes impactées.

Autres destinations (hors Abu Dhabi)

Les clients sont pris en charge pour une durée maximum de 3 nuits. (c.f : document en bas de page EDV/SETO)

Au-delà de cette période, nous accompagnerons les clients et les agences pour trouver des solutions de logement à leur charge.

Nous faisons également le maximum pour reprotéger les clients sur les premiers vols disponibles, selon les recommandations des compagnies aériennes concernées.

2/ Clients en départ proche – vols annulés

En lien avec les compagnies aériennes, tous les départs concernés ont été annulés sans frais et nous proposons en priorité des solutions de report sous forme d'avoir valable pour une nouvelle

réservation sur n'importe quelle autre destination effectuée dans les 3 prochains mois.
Notre service traite les dossiers par date de départ et nous sommes en contact avec les agences ayant des dossiers concernés.

3/ Clients avec départs à venir (vols pas encore annulés/traités)

Les dossiers sont traités par date de départ le plus rapidement possible. Nous suivons l'actualité et les décisions des compagnies aériennes en temps réel.

Nous sommes conditionnés par les décisions d'annulation prises par les compagnies aériennes au jour le jour et ne pouvons pas anticiper l'annulation des vols tant que celles-ci ne sont pas officiellement confirmées. Nous faisons le nécessaire pour nous adapter immédiatement à toute annulation ou modification de vol et travaillons en étroite collaboration avec les compagnies afin d'assurer le meilleur accompagnement possible de nos clients.

Des consignes spécifiques seront adressées par mail aux agences concernées.

Message à passer aux agences de voyages :

- Pour les agences qui ont des clients à destination : rediriger impérativement les clients vers nos équipes ou nos représentants sur place et leur rappeler de s'inscrire sur le Fil d'Ariane <https://fildariane.diplomatie.gouv.fr/> afin de faciliter leur suivi par les autorités françaises.
- Pour les agences qui ont des dossiers avec départs à venir dans les prochains jours : contacter nos équipes par mail afin d'obtenir les consignes adaptées à chaque situation : sad@boomerang-voyages.com
- Pour les clients ayant un départ à moyen terme (par exemple en juin) : il est important de les rassurer. À ce stade, leurs dossiers ne sont pas concernés et nous suivons la situation de près afin d'anticiper toute évolution si nécessaire.
- Rappel important :
Les agences doivent impérativement informer leurs clients présents sur place de s'inscrire sur le dispositif Fil d'Ariane via le lien suivant : <https://fildariane.diplomatie.gouv.fr/>
- Cette inscription permet aux autorités françaises d'assurer le suivi des voyageurs français à l'étranger.

Contact pour toutes urgences

Lundi – Samedi 9h-19h :

sad@boomerang-voyages.com

commercial@boomerang-voyages.com



Ref. : DCT-LRCD-560-2026

الرقم : DCT-LRCD-560-2026

Date : 28/02/2026

التاريخ : 28/02/2026

Hotel Establishments General Managers

السادة/ مدراء المنشآت الفندقية المحترمون

Subject: Extension of Guests' Stay Due to Travel Restrictions

الموضوع: تمديد إقامة النزلاء بسبب تعثر سفرهم

Greetings,

تحية طيبة وبعد،

Pursuant to Law No. 8 of 2018 establishing the Department of Culture and Tourism – Abu Dhabi (DCT Abu Dhabi) with a mandate to develop the tourism industry in the Emirate of Abu Dhabi;

بناءً على القانون رقم 8 لسنة 2018 بشأن إنشاء دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي وما نص عليه بشأن المهام والاختصاصات لتحقيق التنمية السياحية لإمارة أبوظبي،

In light of the current circumstances and given that some guests have reached their check out date but are unable to travel for reasons beyond their control, you are kindly requested to extend their stay until they are able to depart.

في ظل الظروف الراهنة، ونظراً لوجود بعض النزلاء الذين حان موعد مغادرتهم (Check out)، إلا أنهم غير قادرين على السفر لأسباب خارجة عن إرادتهم، يرجى التكرم بتمديد فترة إقامتهم إلى حين تمكنهم من المغادرة.

The cost of the extended stay will be covered by DCT Abu Dhabi. Kindly send all related invoices to the following e-mail address:
bcmoperations@dctabudhabi.ae.

علماً أنه سيتم تغطية تكاليف فترة التمديد من قبل دائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي، لذا، يرجى إرسال الفواتير إلى البريد الإلكتروني التالي:
bcmoperations@dctabudhabi.ae

For further inquiries, please contact the Business Continuity Team at the following number: 026576283.

للمزيد من الاستفسارات، يرجى التواصل مع فريق استمرارية الأعمال على الرقم التالي: 026576283.



Yours Sincerely,

The Department of Culture and Tourism - Abu Dhabi

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

دائرة الثقافة والسياحة-أبوظبي



Paris, le 28 février 2026

FRAPPES MILITAIRES DANS LE GOLFE PERSIQUE

Recommandations pour les voyages à forfait

En raison des frappes militaires en Iran et du risque d'escalade militaire régionale et compte tenu des mesures de fermeture de l'espace aérien et des annulations et reports de vols, les **EDV** (Les Entreprises du Voyage) et le **SETO** (Syndicat des Entreprises du Tour Operating), recommande à leurs membres les **dispositions suivantes** pour les clients ayant réservé un **voyage à forfait** étant entendu que ces recommandations s'appliquent à la fois pour

- les **clients** actuellement **sur place** sur les destinations suivante **Arabie Saoudite, Bahreïn, EAU, Irak, Israël, Jordanie, Liban, Oman, Qatar**
- mais également pour les **clients en transit** sur l'une des plateformes aéroportuaires de la région

- **Pour les clients actuellement sur place ou actuellement en retour et ne pouvant rentrer du fait de la fermeture de l'espace aérien:** les EDV et SETO recommandent d'apporter en coopération étroite avec leurs réceptifs, toute l'assistance nécessaire à leurs clients et également de suivre scrupuleusement les consignes de sécurité des autorités locales. Pour rappel, si le retour de votre client est rendu impossible en raison de l'annulation du transport, l'agence de voyage et le TO sont solidairement tenus d'assurer l'hébergement du client les 3 premières nuitées. Au-delà des 3 nuitées, des frais peuvent être facturés au voyageur. Les compagnies européennes sont tenues de prendre en charge ces frais (voir note ci-jointe) Pour les compagnies extra européennes nous vous recommandons de les solliciter afin qu'elles aussi prennent en charge « à titre commercial » ces frais dues aux annulations de vols.
- **Pour les clients en départ vers ces destinations ou en transit sur l'un des aéroports de la région, jusqu'à nouvel ordre,** les EDV et le SETO recommandent de suspendre les départs dans l'attente d'une meilleure visibilité sur la situation à destination. A ce titre, les EDV et le SETO rappellent que s'il est possible de proposer des avoirs, les clients sont en droit de les refuser auquel cas le Code du tourisme s'applique.

* * *

- Bien évidemment, ces mesures pourront être modifiées à tout moment en fonction de l'évolution de la situation et dans un souci de l'intérêt de la clientèle, des agences de voyage et des tour-opérateurs.
- Pour les voyages concernés, les tour-opérateurs en informent leurs clients dans les meilleurs délais. Les tour-opérateurs se tiennent à la disposition de leurs clients et des agences de voyages pour répondre à leurs interrogations et apporter des solutions aux cas particuliers.

Cette recommandation a été établie le 28 février 2026 à 18 heures.