



Le 09 mars 2026 à 17h

Objet : Point de situation – Moyen-Orient – Information agences - MAJ 09/03/2026

Bonjour à tous, Chers Partenaires,

Voici une mise à jour de nos conditions d'accompagnement sur les dossiers impactés par la crise.

Notre cellule de crise continue de travailler activement sur la gestion des dossiers et nous avons le plaisir de partager avec vous les solutions de rapatriements que nous avons mis en place :

1/ Clients actuellement à destination

Service à contacter en priorité : sad@jettours.com

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

Conformément aux recommandations des EDV et du SETO, les clients sont pris en charge pour une durée maximum de 3 nuits 100% pris à notre charge (à compter de la fin de leur prestation du programme d'origine).

Au-delà de cette période, nous accompagnerons les clients et les agences pour trouver des solutions de logement ou relogement à leur charge. Sur de nombreuses destinations, nous avons négocié des tarifs préférentiels pour les clients avec paiement sur place.

Pour les clients sur Phuket :

-Le vol spécial affrété par nos soins a bien atterri ce matin à Paris CDG avec plus de 220 clients Jet tours et Boomerang Voyages (clients de Phuket et Bali).

-Nous avons rapatrié les clients de Bali vers Phuket pour qu'ils puissent bénéficier de notre vol affrété.

-Nous avons également rapatrié des clients sur un vol Air France le 08 mars 2026

Pour les clients sur les Maldives et le Sri Lanka :

-Affrètement d'un vol spécial avec double touché (MLE / CMB) pour rapatrier l'ensemble des clients sur place aux Maldives et au Sri Lanka (182 clients Jet tours et Boomerang Voyages).

Départ le 10 mars 2026 - Malé à 23h30 / Arrivé 01h30(+1) à Colombo

Départ le 11 mars 2026 Colombo 03h30 / arrivée 11h50 à Paris Orly

Avec la mise en place de ces vols affrétés et les retours en vols réguliers, nous aurons rapatriés plus de 95% de nos clients au 11 mars.

Compte tenu que nous sommes dans un cas de CEI, nous avons géré au mieux et nos vols retours de rapatriement arrivent ou arriveront seulement sur Paris.

Néanmoins, le groupe NG Travel reste soucieux d'accompagner commercialement les agences et les clients.

À titre exceptionnel, nous mettons en place un accompagnement financier destiné à couvrir les éventuels frais de transport post-acheminement (train, avion ou bus) lorsque le lieu d'arrivée confirmé dans la réservation initiale de nos clients communs était différent de Paris.

En cas de demande adressée à notre service Qualité, nous pourrions éditer un bon à valoir d'un montant maximal de 100 € par personne, établi au nom des clients et valable dans votre agence de voyage pour un prochain séjour avec Jet Tours.

2/ Clients en départ proche – vols annulés (entre jour J et J-3)

Service à contacter en priorité : service réservation au 04 97 25 69 58

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.

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 ceux-ci ne sont pas officiellement confirmées.

Quand le vol est annulé par la compagnie aérienne, cela entraîne l'annulation sans frais du dossier et nos équipes de vente sont à votre disposition pour reprotéger vos clients sur une autre compagnie ou une autre destination si besoin.

Dans tous les cas, nous vous demandons de prendre contact avec nos équipes de réservation pour faire le point sur le dossier (annulation ou reprotéction).

Si le vol n'est pas annulé par la compagnie aérienne, nous avons une gestion au cas par cas et vous devez appeler notre service réservation.

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

Service à contacter en priorité : service réservation au 04 97 25 69 58

Les dossiers sont traités par date de départ en priorité.

Nous suivons l'actualité et les décisions des compagnies aériennes en temps réel.

Nous accompagnons les agences sur toutes les demandes de modification (date, destination, compagnie aérienne) et faisons en sorte de minimiser les frais.

Dans tous les cas, nous étudions chaque dossier pour faire au mieux pour vous et vos clients et vous devez appeler notre service réservation.

Nous avons de la disponibilité sur de nombreuses destinations pour répondre aux demandes de vos clients : Maurice, Zanzibar, Rep Dom, Mexique, Canaries, Cap Vert, Sénégal, Kenya et bien sûr le bassin Méditerranéen.

Soyez assuré que toutes nos équipes Jet Tours sont pleinement mobilisées pour vous accompagner durant cette gestion de crise.

Bon courage à tous