



Le 06 mars 2026 à 15h

Objet : Point de situation – Moyen-Orient – Information agences - **MAJ 06/03/2026**

Bonjour à tous, Chers Partenaires,

Voici une mise à jour de nos conditions d'accompagnement sur les dossiers impactés par la crise. Nous observons une légère amélioration des conditions de vol sur la région des Emirats mais il reste d'importantes perturbations de trafic aérien et cela impacte toujours les itinéraires initialement prévus pour les départs et pour les retours.

Notre cellule de crise travaille activement sur la gestion des dossiers et nous avons trouvé des solutions pour rapatrier vos clients au départ de certaines destinations.

Voici les actions mises 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 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 (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.

Spécificité pour les clients sur Abu Dhabi :

Le gouvernement a validé une prise en charge à 100% des frais d'hébergement pour tous les clients bloqués sur place (logement + pension complète). Les hôteliers d'Abu Dhabi ont reçu un courrier officiel et donc les clients sont pris en charge à 100%. Si besoin, les clients peuvent se rapprocher de nos équipes sur place ou auprès de la réception des hôtels.

Pour les clients sur Phuket :

-Affrètement d'un vol spécial pour rapatrier les clients sur place le 09 mars 2026

Départ HKT le 09/03/2026 à 04h00 (heure locale) et arrivée Paris CDG à 09h40 (heure locale)

-Allotement de places sur le vol Air France le 08 mars 2026
Départ HKT le 08/03/26 à 11h15(heure locale) et arrivée Paris CDG à 18h25 (heure locale)

L'ensemble des clients concernés ont été prévenu par nos équipes sur place

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
Départ MLE le 10/03/2026 – horaire non confirmé pour le moment

Il s'agit d'un cas de CEI et par conséquent, nos vols retours de rapatriement arriveront seulement sur Paris.

Pour les clients sur les autres destinations :

Nous sommes en relation avec les compagnies aériennes pour trouver des solutions de vol retour le plus rapidement possible et la situation semble se débloquer sur de nombreux dossiers. N'hésitez pas à contacter le service SAD pour avoir des informations

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

Service à contacter : 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 reprotection).

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 : 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

Soyez assuré que toutes nos équipes sont pleinement mobilisées pour vous accompagner durant cette gestion de crise et nos services seront disponibles tout le week-end en cas de besoin.

Bon courage à tous