

**FRAPPES MILITAIRES DANS LE GOLFE PERSIQUE
QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DES TRANSPORTEURS ET DES OPERATEURS DE VOYAGE ?**

Paris, le 28 février 2026

Chère adhérente, Cher adhérent,

Les hostilités en cours en Iran entraînent actuellement l'annulation de nombreux vols.

Certaines destinations sont également déconseillées et nous vous invitons à prendre en compte les recommandations des EDV et du SETO en date du 28 février 2026.

Par ailleurs, les vols avec des correspondances dans les Hub locaux tels que Dubaï sont actuellement annulés.

Ainsi, des forfaits touristiques vers des destinations non touchées par le conflit pourront également être affectés du fait de perturbations du trafic aérien.

En raison de cette situation exceptionnelle, nous souhaitons vous rappeler les règles applicables aux opérateurs de voyage (agences de voyage ou tour-opérateurs) ainsi que celles des transporteurs.

Les développements ci-dessous visent la situation où le vol de l'un de vos clients est annulé ou que la situation vers sa destination ne permet plus de l'accueillir en toute sécurité. Seront successivement abordés la situation des vols secs et des forfaits touristiques.

Nous restons à votre disposition pour répondre à toute question propre à une situation spécifique.

A. En cas d'annulation d'un transport sec

Nous vous rappelons que dans le cadre de la vente d'un vol sec, vous agissez en qualité de mandataire. Vous êtes tenu d'effectuer correctement la réservation de votre client et de lui donner l'ensemble des informations lui permettant d'utiliser son billet (heure limite d'embarquement, formalités administratives).

➔ Seul le transporteur supporte les conséquences d'un retard ou d'une annulation et les obligations d'assistance et de prise en charge qui en découlent. Nous vous conseillons dans la mesure du possible d'assister vos clients qui font face à des difficultés.

Les développements suivants concernent la vente d'un forfait touristique.

B. Les obligations des compagnies aériennes

Bien que les hostilités en cours au Moyen-Orient relèvent sont indépendants de la volonté des compagnies aériennes, celles-ci demeurent néanmoins tenues de respecter certaines obligations envers les passagers dès lors que le vol retardé ou annulé est :

- au départ d'un aéroport européen ;
- a pour destination un aéroport européen si la compagnie aérienne est elle-même européenne.

Selon les dispositions du règlement 261/2004¹, le transporteur a les obligations suivantes lorsque la prestation est annulée ou retardée :

- Assistance² : le passager doit être réacheminé vers sa destination finale, sans surcoût, dans les meilleurs délais (dès lors que le transport est redevenu possible) et dans des conditions de transport comparables. Il peut aussi opter pour le remboursement. Dans ce cas, le vol retour, devenu inutile, doit également être remboursé s'il a été réservé auprès du même transporteur. La proposition de réacheminement est obligatoire. Le réacheminement peut se faire par un transporteur différent du transporteur contractuel, et pourquoi pas par d'autres routes permettant d'atteindre la destination finale.
- Prise en charge³ : Si le passager opte pour le réacheminement, il doit être pris en charge sans limitation dans le temps (hébergement, frais de bouche et transferts entre l'aéroport et l'hôtel d'attente).

Le transporteur doit apporter une assistance et une prise en charge à ses clients, y compris en cas de circonstances extraordinaires.

- Indemnisation : La réglementation européenne prévoit des obligations d'indemnisation du passager par le transporteur en cas de retard d'acheminement.

Cette indemnité ne peut pas être demandée à l'opérateur de voyage.

Ces indemnités ne sont pas dues en cas de « circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises », ce qui est vraisemblablement le cas en l'espèce.

B. Les obligations des opérateurs de voyages qui ont vendu un forfait touristique :

L'agence de voyage et le tour-opérateur sont co-responsables de la bonne exécution du forfait touristique. Les règles ci-dessous concernent les deux parties. Nous vous encourageons à collaborer pour résoudre les perturbations causées par le conflit.

a) Si vous êtes contraint d'annuler le séjour :

- Le client pourra quoi qu'il arrive prétendre au remboursement intégral des sommes versées.
- **En cas d'annulation de vol sans possibilité de reProtection du fait des événements en cours, il y a tout lieu de considérer qu'il s'agit d'une circonstance exceptionnelle et inévitable qui a des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, de ce fait le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement supplémentaire.**⁴

¹ <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX%3A32004R0261%3AFR%3AHTML>

² Article 8 du règlement 261/2004

³ Article 9 du règlement 261/2004

⁴ Article L211-14 du Code du tourisme

- Dans cette situation nous vous recommandons le plus possible de privilégier avec l'accord du client un report du séjour à une date ultérieure ou sur une autre destination. Ce report ne peut cependant légalement être imposé au client.

b) Si vous êtes en capacité de proposer une modification du voyage qui entraîne une modification essentielle du voyage :

Selon les cas, il est possible que vous soyez en mesure de proposer à vos clients un vol de remplacement à des dates décalées (par exemple 24h ou plus) :

Exemple : Voyage vers un pays d'Asie dont le vol aller a été annulé du fait de la fermeture de l'espace aérien sur une escale.

En cas de modification d'un élément essentiel du contrat tel qu'un changement important des dates de séjour, votre client doit se voir proposer le choix entre :

- accepter la modification
- ou
- demander l'annulation sans frais du séjour.

Vous devez informer clairement votre client sur support durable (email) de ce choix et du délai de réponse dont il dispose.

La nouvelle proposition doit être sans surcoût pour le client.

De plus, le retard ou l'annulation de la prestation aérienne au départ peuvent entraîner la perte de certaines prestations contractuelles pour vos clients, telles qu'une excursion, une nuitée, ou une visite. Dans ce cas, votre client peut prétendre à **une réduction de prix** appropriée en raison de cette non-conformité, c'est à dire au remboursement strict des prestations non fournies⁵, à l'exclusion de tous dommages et intérêts.

Cette réduction de prix n'est pas due si vous remplacez les prestations non fournies, par exemple en prolongeant le séjour de vos clients pour que sa durée initiale soit respectée et que les prestations prévues soient délivrées.

c) Si vous êtes en capacité de proposer une modification du voyage qui entraîne n'entraîne qu'une modification mineure du voyage :

Si le vol de votre client est annulé du fait des événements en cours et que vous êtes en capacité de lui proposer un vol de remplacement vers sa destination finale (vol le même jour et durée supplémentaire raisonnable), cette modification peut être imposée unilatéralement au client à la condition que votre contrat prévoit la possibilité de procéder à des modifications mineures.

Il conviendra dans ce cas d'informer votre client du changement éventuel de transporteur et des nouveaux horaires.

⁵ Article L211-17 du Code du tourisme

C. Vos obligations et celles du transporteur en cas de retour rendu impossible :

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.

Si le client a une assurance, il peut la solliciter pour une prise en charge complémentaire (voir contrat d'assurance éventuellement souscrit).

Cette limitation à 3 nuitées ne concerne pas les personnes à mobilité réduite et les personnes les accompagnants, les mineurs non accompagnés, femmes enceintes qui doivent être prise en charge de manière illimitée jusqu'au réacheminement.⁶

Les transporteurs conservent leur propre responsabilité vis-à-vis de vos clients communs :

- Les compagnies aériennes européennes au départ d'aéroport non européen et ayant pour destination finale l'Union européenne sont soumises aux dispositions du règlement 261/2004, nous vous rappelons qu'elles doivent assurer :
 - Un réacheminement du passager vers sa destination finale, sans surcoût, dans les meilleurs délais et dans des conditions de transport comparable.
 - La prise en charge (hébergement, frais de bouche, transferts...) dans l'attente de ce réacheminement et ce, sans limitation de durée.

Nous vous invitons donc à solliciter les transporteurs aériens pour qu'ils assument directement leur obligation d'hébergement, vous évitant ainsi d'avoir à prendre en charge les trois premières nuitées et à vous retourner dans un second temps contre eux.

- Les compagnies aériennes non européennes au départ d'aéroport non européens restent soumises à la Convention de Montréal du 28 mai 1999. Si elles peuvent s'exonérer de leur responsabilité en cas de retard de vol uniquement si elles prouvent avoir pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, elles restent néanmoins tenues de rapatrier leurs passagers. Elles ne doivent donc pas procéder à des annulations sèches.

Nota Bene :

- Dans l'hypothèse où vous avez été contraint d'assumer les obligations du transporteur à sa place afin d'assurer la continuité d'un séjour, nous vous rappelons que vous disposez d'un droit de recours contre ce dernier dans les conditions de droit commun⁷.

D. Limitation de vos obligations en cas de vente d'hébergement seul

1. Vers une destination non touchée par les hostilités en cours :

Dans l'hypothèse où vous avez vendu un hébergement seul, sans transport et que votre client ne peut se déplacer à destination du fait des événements en cours, nous vous rappelons que vous n'êtes pas responsable de l'organisation du transport ni des éventuels problèmes liés à celui-ci.

⁶ Article L211-16 VIII Code du tourisme

⁷ L211-16 du Code du tourisme

Il incombe au client de prendre les dispositions nécessaires et en cas de difficulté de transport, l'agence ne peut être tenue pour responsable.

2. Vers une destination touchée par les hostilités en cours :

Vous avez une obligation de sécurité de résultat vis-à-vis de votre client, y compris en cas de vente d'un hébergement seul. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, le client est fondé à obtenir l'annulation sans frais de sa réservation, même s'il n'y a pas de prestation aérienne associée.

Nous restons à votre disposition pour toute demande complémentaire.

Contact EdV : Guillaume Beurdeley : g.beurdeley@edv.travel / 01-44-01-99-15 Contact SETO : Hervé Tilmont : tilmont@seto.to / 06-51-43-33-03
