



FAQ FTI VOYAGES SAS POUR LES AGENCES DE VOYAGES (màj 21 juin 2024)

Avec ce FAQ, nous souhaitons vous apporter, la meilleure assistance possible. Veuillez lire attentivement les informations fournies.

Attention : la situation juridique et les conditions commerciales (notamment les conditions d'annulation) peuvent différer fortement entre les différentes sociétés qui constituaient le Groupe FTI.

Merci de vous référer à votre facture pour identifier si votre réservation a été faite auprès de FTI Voyages SAS (FTI « France »), FTI Touristik AG (FTI « Suisse ») ou FTI GmbH (FTI « Allemagne »).

Les informations ci-dessous ne concernent que les réservations FTI Voyages SAS.

Si vous ne trouvez pas réponse à votre question ci-dessous, veuillez nous contacter à l'adresse : service@fti.fr (des délais de traitement inhabituels sont à prévoir).

Quelle est la situation actuelle de FTI Voyages ?

À la suite de l'audience au tribunal judiciaire de Strasbourg le 17 juin 2024, La filiale française du groupe FTI, FTI Voyages SAS, a été mise en redressement judiciaire. Comme pour la déclaration de cessation de paiement faite précédemment, cette action vise à préserver au mieux les intérêts de l'entité française, de ses collaborateurs, de ses clients et de ses partenaires.

La société FTI Touristik GmbH, société mère du Groupe FTI en Europe, a annoncé le 3 juin 2024 qu'elle sollicitait l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité en Allemagne et comme celle-ci est notre principal fournisseur de forfaits touristiques, d'importantes perturbations sont à prévoir pour les voyageurs ayant acquis des forfaits FTI Voyages auprès de votre agence.

Toutes nouvelles informations impactant vos réservations vous seront communiquées par les équipes FTI Voyages.

Quelle est la situation actuelle de FTI Group ?

Comme vous le savez sûrement, FTI Touristik GmbH, la maison mère de FTI Group, a déposé une demande de procédure d'insolvabilité le lundi 3 juin 2024 (vous pouvez consulter le communiqué de presse pour plus de détails).

Je comprends que vous soyez inquiet et que vous ayez des questions concernant votre réservation.

Pour vous aider au mieux dans cette situation, nous avons compilé des réponses et des explications importantes sur la procédure d'insolvabilité de FTI Touristik GmbH. Vous pouvez les consulter sur le site www.fti-group.com/en/insolvency, qui est régulièrement mis à jour.

Qui sont les mandataire judiciaire et administrateur judiciaire ayant mission d'assistance ?

Le mandataire judiciaire désigné est Me Nicolas SAVARY, à Mulhouse. L'administrateur judiciaire avec mission d'assistance est Me Christophe GILLME à ECKBOLSHEIM. Les repreneurs potentiels peuvent manifester leur intérêt pour une reprise auprès de Me GILLME : SELARL ADJE 5, rue des frères lumière 67201 ECKBSOLHEIM. Téléphone : +33 3 88 76 91 00. Adresse E-mail : contact@adje-aj.fr

Comment déclarer une créance FTI Voyages **pour la période antérieure au 16/06/2024 ?**

À la suite de l'ouverture de la procédure de redressement judiciaire de la société FTI VOYAGES SAS par jugement rendu par la chambre commerciale spécialisée du Tribunal Judiciaire de Strasbourg le 17/06/2024, les créanciers de l'entreprise sont invités à déclarer leur créance entre les mains du mandataire judiciaire :

SELARL MJ EST

Me Nicolas SAVARY

**Immeuble le Trident - 36 Rue Paul Cézanne - BP.1057 - 68051 Mulhouse Cedex
03 89 56 33 89 - www.mj-est.fr**

Cette procédure permettra d'inscrire l'ensemble des créances dues par l'entreprise au passif de la procédure.

Que vous soyez un particulier ou un professionnel, cette procédure ne s'applique qu'aux créanciers qui ont acheté eux-mêmes une prestation auprès de la société FTI VOYAGES SAS et qui n'ont pas reçu la prestation convenue.

La déclaration de créance ne peut être relative qu'à des prestations pour la période antérieure au 16/06/2024, date d'ouverture de la procédure collective.

Afin d'effectuer cette déclaration de créances, il convient de différencier les créanciers français des créanciers étrangers :

Les créanciers français peuvent utiliser le formulaire téléchargeable à l'adresse suivante et ont deux mois dès la publication de la procédure au BODACC pour procéder à cette déclaration : <https://www.justice.fr/formulaire/declaration-creances-formulaire-1002101>

Les créanciers étrangers ont quatre mois dès la publication de la procédure au BODACC pour procéder à cette déclaration et peuvent utiliser le formulaire européen téléchargeable à l'adresse suivante :

En français :

<https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=4d098e67-a356-4145-8483-c35e1b6b4c05>

En allemand :

<https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=f6ba0399-0d57-4b68-9f53-269a2d7436cc>

En anglais :

<https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=a3457a09-0988-4227-9f0e-730bfdc4eaba>

ATTENTION l'inscription de votre créance au passif de la procédure ne préjuge pas de son paiement.

Elle ne vous autorisera qu'à prendre part aux distributions, et un règlement ne sera possible que si les fonds le permettent.

Pour toutes autres demandes le mandataire vous invite à utiliser le formulaire de contact présent sur notre son internet (**www.mj-est.fr**).

Est-ce que mon dossier est maintenu ?

Selon la date de départ : entre le 4 juin et le 31 août 2024

Pour les forfaits que votre agence souhaite maintenir, FTI Voyages fera tout son possible pour assurer les prestations réservées. Cependant, en raison de l'arrêt imminent des activités de FTI Touristik GmbH, d'importantes perturbations sont à prévoir pour les voyageurs ayant acquis des forfaits FTI Voyages auprès de votre agence.

Néanmoins, si vous souhaitez dès maintenant annuler votre dossier pour un départ entre le 04 juin et le 31 août, nous vous offrons la possibilité de le faire sans frais. Merci de déclarer les dossiers à annuler sans frais exclusivement via notre formulaire de demande (si vous avez déjà adressé une demande d'annulation pour un départ après le 31/7, merci de renouveler votre demande en utilisant le formulaire en ligne) :

- pour les dossiers « A la carte » ou FTI360 :

<https://www.fti-service.fr/fti360-alacarte-formulaire-demande-annulation-sans-frais>

- pour tout autre dossier (attention : un formulaire par dossier) :

<https://www.fti-service.fr/formulaire-demande-annulation-sans-frais>

Selon la date de départ : A partir du 1er septembre 2024

Notre priorité est de prendre soin des clients qui sont déjà sur place et de gérer les départs imminents. La situation est actuellement trop incertaine pour nous permettre de vous communiquer d'avantage d'informations.

Soyez assurés que nous vous tiendrons informés, ainsi que vos clients, dès que possible. Nous comprenons l'importance de cette situation pour vous et vos clients, et nous faisons tout notre possible pour vous soutenir au mieux durant cette période difficile.

Que dois-je faire si ma date de départ est en dehors de celle de votre communiqué ?

Notre priorité est d'avancer par date de départ. Aussi, si votre départ est après le 31/07, nous vous remercions par avance de ne pas solliciter les différents services FTI Voyages, et d'attendre notre prochain communiqué.

Est-ce que les clients auront un problème s'ils partent ?

D'importantes perturbations sont à prévoir pour les voyageurs ayant acquis des forfaits FTI Voyages auprès de votre / vos agence/s.

À ce jour, il est impossible d'anticiper ce type de situation et nous ne pouvons pas garantir que les clients n'aient pas de perturbations pendant leur voyage.

Nous vous recommandons donc, si vous le souhaitez, d'annuler votre dossier sans frais pour un départ entre le 04 juin et le 31 août.

Quelles modalités sont mises en œuvre par FTI Voyages pour les dossiers basés sur des vols réguliers, pour lesquels les billets ne sont pas émis ?

FTI Voyages va procéder à l'annulation sans frais de ces réservations pour les départs jusqu'au 31.08.2024.

Quelles modalités sont mises en œuvre par FTI Voyages pour les PNRs associés aux billets émis et déjà payés à FTI Voyages par les agences ?

Les dossiers des agences ayant déjà procédé au règlement total ou partiel d'un dossier forfait basé sur des vols GDS ou low-cost ne seront pas annulés.

Les PNRs émis relevant de forfaits acquis par des agences ayant procédé au paiement d'un acompte ou de la totalité du prix (dans la mesure où l'agence de voyages n'a pas demandé l'annulation sans frais du dossier) seront donc maintenus ; Les agences concernées seront contactées directement par les équipes FTI.

Il ne sera pas possible de procéder au règlement partiel des vols sur un dossier.

FTI Voyages ne procédera ainsi à aucune démarche d'annulation de billets émis et payés à FTI Voyages (sauf demande des agences concernées en ce sens).

Toutefois FTI Voyages ne peut garantir le maintien des PNRs transmis dans le temps, maintien relevant en première ligne de la compagnie aérienne concernée et/ou d'éventuelles décisions incombant à l'administrateur judiciaire.

Quelles modalités sont mises en œuvre par FTI Voyages pour les PNRs associés aux billets émis, mais non payés à ce jour à FTI Voyages par les agences ?

FTI Voyages ne transmettra pas les PNRs. FTI Voyages ne peut garantir le maintien des PNRs dans le temps, maintien relevant en première ligne de la compagnie aérienne concernée et/ou d'éventuelles décisions incombant à l'administrateur judiciaire.

En raison de l'arrêt imminent des activités de FTI Touristik GmbH, d'importantes perturbations sont à prévoir, nous vous recommandons, si vous le souhaitez, d'annuler votre dossier sans frais pour un départ entre le 04 juin et le 31 août.

Est-ce que FTI Voyages peut changer la propriété du PNR (billet émis ou non) ?

Cela n'est possible que pour les dossiers des agences ayant déjà procédé au règlement total ou partiel d'un dossier forfait basé sur des vols GDS ou low-cost et dans la mesure où les billets ont déjà été payés et émis par FTI.

Les agences concernées seront contactées directement par les équipes FTI.

Devons-nous ou pouvons-nous annuler le dossier ?

Selon la date de départ : entre le 4 juin et le 31 août 2024

Au vu des perturbations qui sont à prévoir pour les voyageurs ayant acquis des forfaits FTI Voyages, et conformément au communiqué du 7 juin, vous avez la possibilité si vous le souhaitez d'annuler votre dossier pour un départ entre le 4 juin et le 31 août 2024.

Merci de bien vouloir nous envoyer votre demande d'annulation par mail à service@fti.fr avec la référence de votre dossier.

Selon la date de départ : A partir du 1^{er} septembre 2024

Notre priorité est de gérer les départs imminents. La situation est actuellement trop incertaine pour nous permettre de vous communiquer d'avantage d'informations.

Soyez assurés que nous vous tiendrons informés, ainsi que vos clients, dès que possible. Nous comprenons l'importance de cette situation pour vous et vos clients, et nous faisons tout notre possible pour vous soutenir au mieux durant cette période difficile.

Vous avez réservé un voyage à forfait et vous êtes sur place ?

(Note : un voyage à forfait est une combinaison d'un hébergement à l'hôtel et d'un vol, avec éventuellement des services supplémentaires réservés)

Nous nous efforcerons de vous permettre de terminer votre voyage comme prévu. Malgré nos efforts, il se peut que vous soyez amené à organiser vous-même le retour de vos clients.

Vous n'avez réservé que des nuits d'hôtel / que des prestations terrestres ?

Nos équipes n'ont pas la possibilité de vérifier si les hôtels et/ou les prestations terrestres sont payés.

Vous pouvez contacter l'hôtel ou le fournisseur directement afin de vérifier si les prestations sont maintenues et à quelles conditions.

Vous avez réservé un voyage à forfait avec un départ à venir ?

(Note : un voyage à forfait est une combinaison d'un hébergement à l'hôtel et d'un vol, avec éventuellement des services supplémentaires réservés)

Nos équipes n'ont pas la possibilité de vérifier si les vols, les hôtels, les prestations terrestres diverses et les transferts sont payés.

Si vous prenez la décision de maintenir le séjour du client, nous vous invitons à

1. Pour plus de certitudes, vérifiez le statut de votre vol et de votre réservation auprès de la compagnie aérienne concernée.
2. Contactez l'hôtel ou le fournisseur directement afin de vérifier si les prestations sont maintenues et à quelles conditions.
3. Contactez l'agence locale directement afin de vérifier si les transferts sont maintenus et à quelles conditions.

Le choix de voyager vous appartient ainsi qu'à vos clients.

Nous vous recommandons l'annulation sans frais de vos réservations pour tous les départs jusqu'au 31 août 2024.

Vous avez réservé une ou plusieurs nuits d'hôtel uniquement ?

Nos équipes n'ont pas la possibilité de vérifier si les hôtels sont payés.

Si vous prenez la décision de maintenir le séjour du client, nous vous invitons à

1. Contactez l'hôtel directement afin de vérifier si les prestations sont maintenues et à quelles conditions.

Le choix de voyager vous appartient ainsi qu'à vos clients.

Vous pouvez demander l'annulation sans frais de vos réservations pour tous les départs jusqu'au 31 août 2024.

Vous avez réservé votre voiture de location ou votre camping-car auprès de FTI Voyages ?

Vous pouvez demander l'annulation sans frais de vos réservations pour tous les départs jusqu'au 31 août 2024.

FTI Voyages annulera en parallèle sans frais les réservations qui ne peuvent matériellement être honorées dès réception des informations eu égard à la réservation de la part des loueurs / brokers.

Vous avez réservé d'autres services auprès de FTI Voyages ?

Vous avez réservé d'autres services auprès de FTI Voyages, tels que des excursions, des circuits, des transferts, etc.

Nos équipes n'ont pas la possibilité de vérifier si les prestations terrestres diverses sont payées.

Si vous prenez la décision de maintenir les prestations du client, nous vous invitons à

1. Contactez le prestataire directement afin de vérifier si les prestations sont maintenues et à quelles conditions.

Le choix de voyager sans informations vous appartient ainsi qu'à vos clients.

Vous pouvez demander l'annulation sans frais de vos réservations pour tous les départs jusqu'au 31 août 2024.

Que faire si l'hôtel n'accepte pas la réservation

- **Avant-départ (anticipation)**

A l'instant T le dossier est confirmé et les départs sont possibles, sous réserve d'une nouvelle communication de FTI Group.

Cependant, d'importantes perturbations sont à prévoir pour les voyageurs ayant acquis des forfaits FTI Voyages auprès de votre / vos agence/s.

Si vous prenez la décision de maintenir le séjour du client, nous vous invitons à contacter directement la compagnie et l'hôtel pour vous assurer de la situation.

- **Avant-départ (service non-confirmé par l'hôtel)**

Nous sommes conscients des perturbations prévues pour les forfaits FTI Voyages. Si cela vous a été confirmé, nous ne sommes malheureusement pas en mesure de résoudre cette situation. Vous avez la possibilité si vous le souhaitez d'annuler votre dossier sans frais pour un départ entre le 04 juin et le 31 août.

Merci de bien vouloir nous envoyer votre demande d'annulation par mail à service@fti.fr avec la référence de votre dossier.

- **Quand les clients arrivent sur place ? (Anticipation ou confirmé sur place)**

Si nos clients venaient à rencontrer des problèmes sur place, ce qui peut arriver et que nous ne pouvons pas anticiper à l'heure actuelle, nous vous conseillons de contacter notre équipe réceptive sur place. Étant donné les importantes perturbations à prévoir, il est possible que celles-ci soient difficilement joignables. Dans le cas où des frais supplémentaires devraient être engagés par les clients pour l'hôtel et/ou les transferts, il est impératif de conserver toute trace de paiement afin que les clients puissent démarrer une procédure de demande de remboursement à leur retour.

Peut-on avoir le RIB de l'hôtel pour le payer directement ?

Non, nous ne disposons d'aucun RIB ou contact direct de l'hôtel pour ce type de questions.

Peut-on arrêter les prélèvements automatiques ?

Non.

Est-il possible de splitter un forfait / d'annuler certaines prestations d'un forfait uniquement et de conserver les autres ?

Non.

Je n'arrive pas à vous joindre / Je ne reçois pas de réponses à mes e-mails ?

Nous sommes très fortement sollicités depuis le 3/6, nos équipes consacrent leur temps à trier les demandes pour permettre un traitement par ordre de priorité.

Merci par avance de ne pas solliciter les numéros de téléphones et adresses mails FTI Voyages si le départ des clients n'est pas dans les dates de notre communiqué. Nous traiterons chaque mail, les relances ne font que ralentir les délais de réponses. Merci pour votre compréhension à cet égard.

Je vous ai adressé une annulation par e-mail, mais je n'ai aucun retour. Est-elle prise en compte ?

Nous avons été très fortement sollicités depuis lundi 3/6, nos équipes consacrent leur temps à trier les demandes pour permettre un traitement par ordre de priorité. Si votre demande concerne une annulation sans frais pour un dossier avec un départ entre le 3/6 et le 31/7, vous pouvez cependant considérer votre annulation comme enregistrée par FTI. Une facture mise à jour (montant dû à 0€) vous sera adressée dès que possible.

Si vous avez déjà adressé une demande d'annulation pour un départ entre le 1/8 et le 31/8, merci de renouveler votre demande en utilisant exclusivement nos formulaires en ligne de demande d'annulation sans frais:

- pour les dossiers « A la carte » ou FTI360 :

<https://www.fti-service.fr/fti360-alacarte-formulaire-demande-annulation-sans-frais>

- pour tout autre dossier (attention : un formulaire par dossier) :

<https://www.fti-service.fr/formulaire-demande-annulation-sans-frais>

Comment puis-je contacter FTI ?

Nous vous invitons à nous contacter exclusivement par e-mail : service@fti.fr