



FAQ FTI TOURISTIK AG POUR LES AGENCES DE VOYAGES (màj 04 juillet 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 Touristik AG (FTI « Suisse »), FTI Voyages SAS (FTI « France »), ou FTI GmbH (FTI « Allemagne »).

Les informations ci-dessous ne concernent que les réservations FTI Touristik AG.

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

Quelle est la situation actuelle de FTI Touristik AG ?

La mise en faillite de la société FTI Touristik AG a été actée le 02 juillet 2024 à 14:00 par le tribunal civil d'Arlesheim.

Quelle est la situation actuelle de FTI Group ?

FTI Touristik GmbH, la maison mère de FTI Group, a déposé une demande de procédure d'insolvabilité le lundi 3 juin 2024.

Des réponses et des explications importantes sur la procédure d'insolvabilité de FTI Touristik GmbH ont été compilées à l'adresse suivante : www.fti-group.com/en/insolvency, qui est régulièrement mis à jour.

Comment déclarer une créance FTI Touristik AG ?

La mise en faillite de la société FTI Touristik AG a été actée le 02 juillet 2024 à 14:00. Les créanciers de l'entreprise sont invités à déclarer leur créance soit :

- Après de l'office des faillites (si le Fonds de Garantie Suisse du Voyage n'est pas déjà en charge de votre dossier/indemnisation) :

Votre demande doit être envoyée par courrier à l'Office des faillites du canton de Bâle-Campagne, Eichenweg 12, CH-4410 Liestal, accompagnée de toutes les preuves nécessaires au traitement de votre demande.

Vous trouverez un formulaire de dépôt de créance (en allemand uniquement) sur le site internet de l'office des faillites (formulaire nommé « Forderungseingabe ») :

<https://www.baselland.ch/politik-und-behorden/direktionen/sicherheitsdirektion/zivilrechtsverwaltung/konkurse/information-en-formulare-inkl-gebuehren>

- Après du Fonds de Garantie Suisse du Voyage :

Après du Fonds de Garantie du Voyage : <https://www.garantiefonds.ch/fr/nos-prestations/annoncer-un-sinistre-1>

Il est inutile de déposer une demande auprès des deux organismes. Les deux organismes vont travailler conjointement.

Quelles modalités sont mises en œuvre par FTI Touristik AG pour les PNRs associés aux billets émis et déjà payés à FTI Touristik AG 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 Touristik AG ne procédera ainsi à aucune démarche d'annulation de billets émis et payés à FTI Touristik AG (sauf demande des agences concernées en ce sens). Toutefois FTI Touristik AG 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 qui pourra être amené à intervenir.

Est-ce que mon dossier est maintenu ?

Non : FTI Touristik AG annonce l'annulation sans frais, par le tour-opérateur, de tous les dossiers pour tous les départs à partir du 21.06.2024.

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.

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. 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. Comme FTI Touristik AG annonce l'annulation sans frais, par le tour-opérateur, de tous les dossiers pour tous les départs à partir du 21.06.2024, une facture mise à jour (montant dû à 0€) vous sera adressée dès que possible.

Comment puis-je contacter FTI Touristik AG ?

Nous vous invitons à nous contacter exclusivement par e-mail : servicereservations@fti.ch
