

Zürich, 19. Juni 2024

## Procédure pour les demandes de remboursement

- Les **consommateurs** qui ont réservé et payé un voyage à forfait annulé auprès de FTI Touristik AG ou qui ont eu des frais supplémentaires sur place peuvent désormais faire valoir leur droit en ligne auprès du fonds de garantie (voir : [Annoncer une demande de prestation - \(garantiefonds.ch\)](https://www.garantiefonds.ch)).
- Les **agences de voyages** qui participent au fonds de garantie et qui ont **effectué à titre d'avance certains paiements** pour des séjours ou des retours de leurs clients dans le cadre d'un voyage à forfait de FTI Touristik AG peuvent également déposer ces demandes en ligne (voir : [Annoncer une demande de prestation - \(garantiefonds.ch\)](https://www.garantiefonds.ch)). Pour ce faire, ils doivent s'enregistrer, sélectionner dans un premier stade le bureau de réservation comme demandeur et indiquer leurs coordonnées ainsi que les détails de la réservation. Veuillez noter qu'une demande séparée est requise pour chaque client et qu'une convention de cession signée doit être jointe (voir annexe).
- Les **agences de voyages** qui participent au fonds de garantie et qui ont réservé et payé des parties d'un forfait personnalisé auprès de FTI Touristik AG (« **micro-touroperating** ») doivent remplir le formulaire Excel ci-joint et l'envoyer à [member@garantiefonds.ch](mailto:member@garantiefonds.ch). Le formulaire contient des informations sur le demandeur (première feuille de calcul) et sur les créances (deuxième feuille de calcul). Veuillez vous assurer que chaque demande est accompagnée d'une copie de la confirmation de la réservation auprès de FTI Touristik AG, une copie de la preuve de paiement à FTI Touristik AG et d'une copie de la facture/confirmation au consommateur.

Il est de la plus haute importance que ces démarches soient effectuées conformément aux directives du fonds de garantie afin d'assurer un traitement efficace.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre coopération.