

## Conditions générales de groupage et de réservation

La société FTI Ticketshop AG (ci-après « FTI Ticketshop ») est une agence de l'IATA et un groupeur dans le secteur des vols aériens. L'agence utilise le groupage pour émettre des billets de vols aériens destinés aux clients finaux. En règle générale, les réservations réalisées par l'agence sont effectuées par le biais des systèmes de réservation de l'agence directement auprès de la compagnie aérienne concernée en utilisant les tarifs publiés par la compagnie ou en utilisant les tarifs nets spéciaux publiés par le groupeur dans les bases de données tarifaires mises à disposition à cet effet. Les billets destinés aux réservations effectuées par l'agence sont émis par FTI Ticketshop sur la base des conditions suivantes, qui s'appliquent en plus des conditions générales de l'agence de FTI Touristik AG. Si les conditions générales de l'agence contiennent, dans des situations particulières, des dispositions contraires aux conditions générales de réservation du groupeur, ce sont ces dernières qui prévalent.

Une relation contractuelle existe exclusivement entre FTI Ticketshop et l'agence, mais pas entre le client de l'agence (ci-après dénommé « client final ») et FTI Ticketshop.

FTI Ticketshop propose la réservation, l'émission, la délivrance et la facturation de billets de vols réguliers.

L'agence peut réserver les billets :

- (i) Par le biais de ses propres systèmes de réservation, auquel cas FTI Ticketshop agit uniquement en tant qu'émetteur de billets ;
- (ii) Par le biais du système de réservation en ligne de FTI Ticketshop, appelé « farewizard + », où FTI Ticketshop joue le rôle d'assistant de réservation et de billetterie.

Les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent aux systèmes de réservation et de billetterie, à l'exception des points II et III ci-dessous qui prévoient des règles et conditions spécifiques pour chaque système.

L'acceptation des présentes conditions générales signifie que l'agence s'engage à respecter ces conditions générales. FTI Ticketshop ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages ou des conséquences négatives résultant du non-respect des présentes conditions générales par l'agence.

### I. Informations générales sur les réservations, la commande et l'émission de billets

- (1) Les réservations doivent toujours être effectuées en indiquant les noms corrects et complets des clients tels qu'ils figurent sur les documents d'identité à utiliser pour le vol, afin d'éviter que la compagnie aérienne ne refuse le transport au client final pour cette raison.  
L'agence est tenue d'inscrire les noms et prénoms du ou des clients finaux en cas de longueur excessive dans l'élément OSI conformément aux spécifications de la compagnie aérienne concernée dans la réservation ou, si la réservation est effectuée via FTI Ticket Shop, de le mentionner expressément.
- (2) Indépendamment de la manière dont la réservation a été faite (référez-vous aux points II. (1) à (3)), l'agence doit toujours vérifier l'exactitude de la réservation faite, en particulier celle des données du client.
- (3) Il est également de la seule responsabilité de l'agence de veiller à ce que soient respectés les délais d'émission des billets, les annulations ou autres avertissements émis par les compagnies aériennes et les conditions liées au tarif concerné.  
L'agence est informée que les compagnies aériennes sont en droit d'annuler les réservations sans préavis ni compensation (et dans certains cas avec des frais) si l'agence ne respecte pas son devoir de diligence. Il convient de se référer ici aux conditions générales de vente des compagnies aériennes concernées. L'agence n'a aucun droit légal de relancer une réservation annulée aux conditions valables au moment de la réservation initiale.
- (4) Les services de réservation et de billetterie sont effectués automatiquement par le biais de la plateforme FTI Ticketshop 365 jours par an et 24 heures sur 24. Toutefois, FTI ne garantit pas la réservation, l'émission et/ou les tarifs pour les réservations ou les commandes de billets reçues en dehors des heures d'ouverture et/ou moins de trois heures avant l'heure de fermeture, pour les cas nécessitant une assistance ou une intervention manuelle de FTI Ticketshop. Pour connaître les heures d'ouverture actuelles, il est possible de consulter à tout moment le site web [www.fti-ticketshop.ch](http://www.fti-ticketshop.ch).  
Les commandes par carte de crédit reçues en dehors des heures de bureau sont réputées avoir été reçues à partir du début des heures de bureau le jour ouvrable suivant la commande.

Les commandes de billets qui nécessitent une concertation avec la compagnie aérienne ne sont possibles que du lundi au vendredi de 9 h à 15 h et le samedi sur demande.

- (5) Il incombe entièrement à l'agence de prendre les mesures nécessaires pour respecter les délais d'émission des billets, pour tenir compte des annulations ou autres avertissements des compagnies aériennes et pour veiller au respect des conditions applicables aux tarifs concernés.
- (6) L'attention de l'agence est attirée sur le fait qu'en cas de manquement aux obligations de diligence susmentionnées, les compagnies aériennes annuleront les réservations avec frais, sans préavis et sans compensation en faveur de l'agence ou du client final. Il convient de se référer aux conditions générales applicables aux transporteurs aériens concernés, qui doivent être respectées par l'agence. L'agence est seule responsable des éventuelles conséquences financières et d'autre nature de l'annulation et/ou du non-respect des conditions générales des compagnies aériennes. L'agence n'a pas le droit de réclamer une nouvelle réservation dans les conditions de la réservation annulée ni de demander le remboursement des frais liés à la réservation annulée.

## **II. Réservation**

- (1) Les réservations de vols auprès d'une compagnie aérienne sont généralement effectuées par l'agence elle-même en utilisant les systèmes de réservation de la compagnie concernée.
- (2) Si l'agence ne dispose pas de ses propres systèmes de réservation, une réservation peut être effectuée directement via FTI Ticketshop moyennant des frais de traitement conformément au tarif actuel de FTI Ticketshop pour l'agence. Référez-vous à ce sujet au site [www.fti-ticketshop.ch](http://www.fti-ticketshop.ch). Pour ce faire, l'agence transmet à FTI Ticketshop par e-mail un ordre de réservation écrit. Si FTI Ticketshop rejette la commande de réservation, FTI Ticketshop en informera immédiatement l'agence par e-mail. FTI Ticketshop exécutera l'ordre de réservation sous réserve de disponibilité auprès de la compagnie aérienne concernée et de la confirmation finale émise par cette dernière. FTI Ticketshop informera immédiatement l'agence par e-mail, en tenant compte des heures d'ouverture mentionnées aux points IV (2) et (3), de la disponibilité des vols et, en cas de disponibilité, de la confirmation de la réservation par la compagnie aérienne ainsi que des délais d'émission des billets à respecter. En acceptant l'ordre de réservation, FTI Ticketshop s'engage uniquement à exécuter l'ordre et à informer l'agence conformément au point 4. Aucune autre obligation n'est liée à l'acceptation de l'ordre de réservation. En particulier, le respect des délais d'émission des billets ainsi que les conditions liées au tarif respectif relèvent de la seule responsabilité de l'agence.
- (3) Dans la mesure où l'agence donne au client final la possibilité de réserver des vols directement sur la page d'accueil de l'agence en utilisant un moteur de réservation Internet (IBE), et que la réservation n'est pas effectuée directement auprès de l'agence, mais auprès de FTI Ticketshop, FTI Ticketshop informera l'agence de la réservation effectuée par le client final par e-mail. L'agence est informée que la réservation effectuée par le client final via internet n'est valable qu'après confirmation de la réservation par l'agence au client final (facturation), qui doit être effectuée dans un délai de 24 heures à trois jours et dont FTI Ticketshop doit être informé immédiatement.
- (4) L'agence sera informée automatiquement par la compagnie aérienne via son GDS (Global Distribution System) des changements qui interviennent après l'émission du billet, tels que les changements d'horaires ou d'itinéraire de vol, etc. Si la réservation a été effectuée via FTI Ticketshop, l'agence sera informée par FTI Ticketshop des modifications par e-mail (uniquement durant les heures d'ouverture mentionnées au point IV (2)), à condition que FTI Ticketshop reçoive ces informations de la compagnie aérienne. Si l'agence ne dispose pas de son propre système de réservation, elle recevra une notification de FTI Ticketshop par e-mail avant que le vol ne soit annulé par la compagnie aérienne (uniquement pendant les heures d'ouverture mentionnées aux points IV. (2) et (3)), avec l'instruction de commander immédiatement l'émission du billet. Indépendamment de cette situation, l'agence doit contrôler et respecter les délais de réservation de manière indépendante et autonome. Par ailleurs, l'agence est informée qu'en cas d'annulation/annulation partielle, les segments de la réservation (PNR) doivent être supprimés par l'agence.
- (5) Pour l'émission de billets par FTI Ticketshop, il est requis une commande séparée de l'agence avec toutes les informations nécessaires pour l'émission de billets transmise par e-mail à FTI Ticketshop.

## **III. Commande de billets**

- (1) La commande de billets par l'agence auprès de FTI Ticketshop doit être passée dans le délai spécifié par la compagnie aérienne (période de billetterie) via la file d'attente ou l'assistant en ligne.

- (2) Si l'agence dispose de son propre système de réservation, elle reçoit, en règle générale, un avertissement de la compagnie aérienne concernant la commande de billets nécessaire avant la fin de la période d'émission des billets concernés.

Si l'agence ne dispose pas de son propre système de réservation, elle recevra une notification de FTI Ticketshop par e-mail avant que le vol ne soit annulé par la compagnie aérienne, avec l'instruction de commander immédiatement l'émission du billet. Indépendamment de cette situation, l'agence doit contrôler et respecter les délais de commande et de billetterie de manière indépendante et autonome.

- (3) L'attention de l'Agence est expressément attirée sur les dispositions du point IV. (1).
- (4) Dans le cas de commandes de billets pour des réservations conformément aux points II. (1) et II. (3), il est supposé que la réservation contient toutes les informations nécessaires à l'émission du billet et que la file d'attente prévue pour le type de tarif est utilisée. Consultez à ce sujet les données obligatoires du PNR sur notre site web. FTI Ticketshop recommande l'utilisation de l'assistant en ligne. Pour les réservations conformément au point II (3), la commande doit être faite par l'intermédiaire de l'assistant en ligne ou de l'administration des réservations IBE. (5) Pour les commandes de billets pour les réservations selon le point II. (2), une commande séparée de l'agence avec toutes les informations nécessaires à l'émission des billets doit être envoyée à FTI Ticketshop par e-mail.

#### **IV. Émission de billets**

- (1) L'attention de l'agence est attirée sur le fait que FTI Ticketshop exige un temps de traitement d'au moins trois heures dans les délais de commande spécifiés aux points IV. (2) et IV. (3) pour l'émission des billets et ne garantit donc l'émission des billets que pour les réservations qui ont été transférées à FTI Ticketshop au moins trois heures avant la fin du délai d'émission des billets. FTI Ticketshop décline toute responsabilité si la réservation a été annulée par la compagnie aérienne dans les trois heures précédant la fin de la période d'émission du billet. Il est ici expressément fait référence au point I.(3). Avec le transfert de la réservation à FTI Ticketshop, l'agence commande l'émission du billet par cette dernière. Si FTI Ticketshop rejette la commande d'émission de billets, FTI Ticketshop en informera immédiatement l'agence par e-mail.
- (2) FTI Ticketshop émettra les billets immédiatement après réception de la commande, en tenant compte des heures de commande en vigueur de FTI Ticketshop, actuellement du lundi au vendredi de 9 h à 18 h 30 et le samedi de 9 h à 13 h. Pour connaître les heures de commande actuelles, il est possible de consulter à tout moment le site web [www.fti-ticketshop.ch](http://www.fti-ticketshop.ch).
- (3) Les commandes de billets reçues en dehors des heures de commande sont réputées reçues au début de l'heure de commande le jour ouvrable suivant. Les commandes de billets nécessitant une concertation avec la compagnie aérienne ne sont possibles que du lundi au vendredi entre 9 h et 16 h, et le samedi uniquement sur demande.
- (4) Si des changements interviennent après l'émission du billet, par exemple des changements d'horaires ou d'itinéraire de vol, etc., qui rendent nécessaire une nouvelle émission, une revalidation ou une réimpression du billet, cette opération sera effectuée par FTI Ticketshop sur demande de l'agence moyennant des frais de traitement conformément à la section VIII. Pour ce faire, l'agence doit respecter expressément les heures de commandes conformément aux points IV. (2) et (3).  
Le traitement des modifications survenant après l'émission du billet est de la seule responsabilité de l'agence.

#### **V. Conditions tarifaires/changements de prix/frais d'annulation/frais complémentaires**

- (1) L'agence est seule responsable du respect des conditions liées au tarif concerné. Dans le cas de tarifs publiés, de réservations de groupe et/ou de tarifs spéciaux (par exemple, PEP, AD), l'agence doit effectuer elle-même le calcul correct des tarifs pour la compagnie aérienne et la détermination des taxes et suppléments complets pour les transports spéciaux et les billets réduits et les à transférer FTI Ticketshop sous forme numérique avec la réservation. Dans le cas de tarifs d'organismes, les règles spécifiées par les compagnies aériennes doivent être respectées impérativement par l'agence. En cas de manquement à ces règles, les frais complémentaires facturés par la compagnie aérienne seront répercutés sur l'agence. FTI Ticketshop se réserve le droit de retirer ces tarifs à l'agence en cas d'abus. FTI Ticketshop n'est pas en mesure de vérifier ces tarifs. L'agence est tenue de s'informer au moins une fois par jour sur les changements de conditions et de tarifs des compagnies aériennes.
- (2) Les billets sont émis au tarif en vigueur au moment de la commande du billet. Si FTI Ticketshop constate des divergences dans la réservation malgré l'absence d'une obligation de contrôle, FTI Ticketshop prendra contact avec l'agence par e-mail ou via le système GDS pour obtenir des éclaircissements.

- (3) FTI Ticketshop est seul responsable de l'annonce des conditions valables dans les systèmes de réservation ou dans les bases de données tarifaires mises à disposition à cet effet, à moins qu'il ne s'agisse de conditions déjà spécifiées par les compagnies aériennes elles-mêmes dans les systèmes de réservation.
- (4) FTI Ticketshop annonce les modifications de prix de la compagnie aérienne à l'agence par le biais d'un bulletin d'information. Si le billet peut encore être émis au tarif inchangé dans un délai déterminé, l'agence commandera les billets auprès de FTI Ticketshop. Il n'est pas possible pour FTI Ticketshop de vérifier les réservations existantes.
- (5) Si la commande de billets est reçue par FTI Ticketshop après une modification du tarif valable au moment de la réservation, seul le tarif valable au moment de la réception de la commande de billets par FTI Ticketshop sera appliqué. FTI Ticketshop ne transmet pas de messages d'avertissement à ce sujet.
- (6) En cas d'annulation des services de vol par l'agence, les taux d'annulation et les frais de service publiés par FTI Ticketshop et par les compagnies aériennes sont applicables. Si FTI Ticketshop constate des divergences dans la demande de remboursement malgré l'absence d'une obligation de contrôle, FTI Ticketshop prendra contact avec l'agence pour obtenir des éclaircissements.
- (7) Les frais complémentaires/ADM de la compagnie aérienne résultant d'erreurs de réservation de la part de l'agence, telles que les absences sans billet, les manipulations de réservation, la rupture de segments, le remboursement sans annulation de segments, seront facturés à l'agence par FTI Ticketshop.

#### **VI. Inscription des numéros de billets**

L'agence est tenue de vérifier immédiatement l'exactitude du numéro de billet ainsi que le format correct de son système de réservation et en porte la responsabilité. FTI Ticketshop décline toute responsabilité quant à l'exactitude de ces informations.

#### **VII. Ticket**

- (1) Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008, toutes les compagnies aériennes émettent uniquement des billets électroniques. Il n'y a plus d'expédition et, en règle générale, aucun dépôt de billets à l'aéroport par FTI Ticketshop. Selon la compagnie aérienne et l'aéroport, le client final reçoit les billets soit à des machines prévues à cet effet, soit au guichet ou à l'enregistrement de la compagnie aérienne concernée. L'agence informe son client final en conséquence et lui signale que la carte de crédit ou de client remise avec la commande de billets au guichet ou une pièce d'identité officielle avec photo est exigée au guichet ou à l'enregistrement.
- (2) Si la compagnie aérienne doit néanmoins déposer un billet à l'aéroport de départ (par exemple, si les billets électroniques ne sont pas activés dans les systèmes de réservation pour les billets pour enfants, les voyageurs Rail & Fly, Interlining, etc.), il incombe exclusivement à l'agence de fournir au client final des informations correctes sur le lieu de dépôt et de lui remettre les billets. L'expédition d'un billet éventuellement requis par la compagnie aérienne est effectuée aux risques exclusifs de l'agence. Dans ce cas, l'agence est seule responsable de la transmission des billets et de l'information correcte au client final.

#### **VIII. Autres services de FTI Ticketshop et frais de traitement**

FTI Ticketshop facture des frais de traitement pour ses services à l'agence en tant que donneur d'ordre. Les différents services et les frais qui leur sont actuellement facturés sont consultables sur le site [www.fti-ticketshop.ch](http://www.fti-ticketshop.ch).

#### **IX. Paiement**

- (1) Lors de l'émission du billet, le prix du billet d'avion plus les taxes (prix du billet) ainsi que les autres frais divers deviennent exigibles. FTI Ticketshop émet une facture brute à l'agence ou une facture brute avec relevé de commission, si cela a été convenu avec l'agence. L'expédition des billets conformément à la section VII. n'aura lieu qu'après réception du montant total de la facture par FTI Ticketshop. Si l'agence accuse un retard dans le paiement du montant de la facture, FTI Ticketshop se réserve le droit de reprendre le billet ou de l'annuler.
- (2) En tant que donneur d'ordre, l'agence est tenue d'effectuer le paiement à FTI Ticketshop et est responsable du paiement correct, en temps voulu et complet du montant de la facture. Le paiement est effectué au moyen du mode de paiement convenu dans le contrat d'agence. FTI Ticketshop se chargera du traitement des paiements avec la compagnie aérienne.
- (3) À la demande de l'agence, FTI Ticketshop se chargera de l'encaissement du prix des billets IATA auprès du client final lorsque ce dernier paie par carte de crédit, à condition que la compagnie aérienne

accepte la carte de crédit du client concerné et que les tarifs concernés permettent le paiement par carte de crédit. L'encaissement est généralement effectué directement par la compagnie aérienne.

- (4) Dans la mesure où l'agence a convenu avec le client final du paiement d'une commission de courtage pour les tarifs IATA et que le client final doit payer par carte de crédit, l'agence doit en informer FTI Ticketshop en même temps que le montant de la commission convenue lors de la commande du billet dans le format spécifié. Les frais d'agence seront perçus séparément du prix du billet par FTI Ticketshop et présentés séparément au client final par l'agence. L'agence informe le client final qu'il fera l'objet de deux prélèvements. FTI Ticketshop décline toute responsabilité quant au paiement des frais d'agence par le client.

FTI Ticketshop créditera l'agence des frais d'agence moins les frais de traitement à payer par l'agence à FTI Ticketshop conformément à la section VIII. pour l'émission du billet, lors de la facturation du prix du billet.

Si le paiement n'est pas reçu (par exemple parce que la carte de crédit du client final n'est pas approvisionnée ou parce que des données erronées ont été fournies) ou si une rétrofacturation est effectuée par la société de carte de crédit, FTI Ticketshop facturera à l'agence les frais d'agence pour lesquels FTI Ticketshop a effectué un paiement anticipé, ainsi que des frais de traitement de 50,00 CHF payables à FTI Ticketshop. En cas de rétrofacturation par la société de carte de crédit, l'agence paiera à son tour ces frais de traitement.

- (5) L'agence informera le client final du destinataire du paiement.
- (6) Les compagnies aériennes acceptent généralement les cartes de crédit AirPlus, American Express, Eurocard/MasterCard et Visa comme moyens de paiement pour les tarifs IATA. L'agence est tenue de vérifier l'acceptation de la carte de crédit utilisée par le client final auprès de la compagnie aérienne réservée. Si la carte de crédit du client n'est pas acceptée, l'agence est chargée du paiement des billets d'avion. L'agence est informée que le prélèvement n'est pas accepté comme moyen de paiement alternatif par FTI Ticketshop. Si FTI Ticketshop constate, lors de l'émission du billet, que la carte de crédit utilisée par le client final n'est pas acceptée par la compagnie aérienne réservée, FTI Ticketshop en informera l'agence. Tous les frais liés à un autre mode de paiement seront facturés à l'agence et seront à sa charge.
- (7) Même en cas de paiement par carte de crédit par le client, l'agence reste responsable du paiement correct, en temps voulu et complet des billets d'avion. Si la société de carte de crédit n'effectue pas le paiement ou si une rétrofacturation est effectuée, FTI Ticketshop facturera le prix du billet à l'agence immédiatement après que FTI Ticketshop en ait informé le client. Tous les frais de traitement facturés par la société de carte de crédit à FTI Ticketshop seront payés par l'agence.
- (8) Les soldes créditeurs de l'agence provenant de notes de crédit dues à des remboursements (par exemple, en raison de billets d'avion remis) ou les commissions ou frais d'agence provenant de paiements par carte de crédit seront automatiquement réglés à la première occasion. Le traitement des demandes de remboursement auprès des compagnies aériennes peut généralement prendre plusieurs semaines. L'agence est seule responsable du remboursement des frais d'agence facturés par l'agence au client final.
- (9) Si, en raison de la non-conformité et/ou du non-respect des conditions spécifiées et annoncées, le tarif accepté ou souhaité par l'agence n'est pas applicable, l'agence est tenue de régler les frais complémentaires facturés par la compagnie aérienne à FTI Ticketshop immédiatement après notification et refacturation. Les frais complémentaires de la compagnie aérienne peuvent être présentés pendant une période allant jusqu'à 9 mois après le dernier segment de vol ; ils sont traités par la procédure de débit direct convenue de FTI Ticketshop vers l'agence.
- (10) Dans la mesure où la compagnie aérienne établit un avoir au profit de FTI Ticketshop, qui est destiné à être transmis au client final, FTI Ticketshop en créditera le montant à l'agence. L'agence est tenue de verser le montant au client final sans délai.
- (11) En cas de retard de paiement ou de rejet de la carte de crédit, les frais suivants seront facturés :

A partir de la 2<sup>ème</sup> relance : 20 euros / francs suisses

A partir de la 3<sup>ème</sup> relance : 50 euros / francs suisses

Frais pour la mise en place de la procédure de recouvrement : 100 euros / francs suisses



## **X. Responsabilité**

- (1) FTI Ticketshop décline toute responsabilité quant à la bonne exécution des services de vol et n'est pas responsable des dommages ou accidents pouvant survenir pendant le transport des passagers. FTI Ticketshop décline toute responsabilité en cas de défaillance éventuelle des différents systèmes de réservation des compagnies aériennes ou des systèmes GDS - Galileo, Amadeus, Sabre et Worldspan.
- (2) Les compagnies aériennes se réservent le droit de modifier l'itinéraire des appareils, les horaires de vol, les aéroports de départ et d'arrivée et l'utilisation d'autres appareils et d'autres compagnies aériennes conformément à leurs conditions. FTI Ticketshop décline toute responsabilité liée à ces modifications. FTI Ticketshop décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations des compagnies aériennes transmises par FTI Ticketshop à l'agence, si FTI Ticketshop a transmis les informations correctement.
- (3) L'agence ou le client final est responsable de l'information du client final sur les conditions sur lesquelles le tarif réservé concerné est basé, ainsi que du respect de ces conditions par le client final.
- (4) FTI Ticketshop décline notamment toute responsabilité quant au respect par le client final des obligations nécessaires en matière de passeport, de visa, de santé ou de vaccination. L'agence est chargée de fournir des informations à cet égard. L'agence exempte FTI Ticketshop de toute réclamation du client final qui sera faite à l'encontre de FTI Ticketshop en raison d'une représentation incorrecte des relations contractuelles existantes.
- (5) Toute responsabilité contractuelle éventuelle de FTI Ticketshop est limitée à 1,5 fois le prix du billet, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un dommage causé intentionnellement ou par négligence par une atteinte à la vie, au corps ou à la santé ni que le dommage ait été causé intentionnellement ou par négligence grave par FTI Ticketshop, un représentant légal ou un agent d'exécution de FTI Ticketshop.

**FTI Ticketshop** AG, Brandbacherstrasse 10, 8305 Dietlikon  
Conseil d'administration : Ralph Schiller (Président), Jeanine Boulay, Maik Gruba, Matthias Huwiler  
Registre du commerce du canton de Zurich CHE-452.340.830

Version : 01/05/2020