

## IHRE FAHRT



- Betrieben durch Thalys
- ⋯ In Zusammenarbeit mit Eurostar\*
- Flughäfen

\* Weitere Informationen unter [www.thalys.com](http://www.thalys.com)

## REISEMODALITÄTEN



Halten Sie bitte auf allen Fahrten Ihren (selbst ausgedruckten) Fahrschein sowie einen gültigen Personalausweis oder Reisepass bereit.



- Bei Reisen ab Deutschland und den Niederlanden erfolgt der Eurostar Check-in bei Ihrem Umstieg in Brüssel-Midi am Eurostar-Terminal.
- Bei einer Fahrt ab London St Pancras erfolgt der Check-in direkt vor der Abfahrt. Bitte finden Sie sich 30 Minuten vor Zugabfahrt am Eurostar-Terminal ein.



Jeder Fahrgast kann zwei mittelgroße Koffer (Seitenlänge 85 cm) sowie ein kleines Handgepäckstück mitnehmen.

## IHR UMSTIEG

### IM BAHNHOF BRÜSSEL



- Nach London
- Nach Deutschland und in die Niederlande
- South Exit Eurostar



### BEGLEITSERVICE FÜR DIE UMSTIEGSVERBINDUNG

Unsere Mitarbeiter sind für Sie da: sie begleiten Sie beim Umstieg und empfangen:

- Fahrgäste nach London auf dem Thalys-Bahnsteig vor dem Wagen 5,
- Fahrgäste nach Deutschland und in die Niederlande am South Exit.



### INFOPOINT

- in Brüssel-Midi: am **Thalys Kiosque** und am **Eurostar-Terminal**,
- in den Niederlanden: am **NS Service Point**,
- in Deutschland: am **DB Service Point**,
- in London St Pancras: am **Eurostar-Terminal**.

## BORDSERVICE

### NUTZEN SIE DIE ZAHLREICHEN SERVICELEISTUNGEN WÄHREND DER FAHRT

| SERVICELEISTUNGEN                 | WLAN AN BORD<br> | GASTRONOMIE<br> | INTERNATIONALE PRESSE<br> |
|-----------------------------------|---|--|--|
| <b>COMFORT 1 / FIRST STANDARD</b> | Kostenfrei*   | Mahlzeit wird am Platz serviert  | Kostenfrei   |
| <b>COMFORT 2 / STANDARD</b>       | Gebührenpflichtig*  | Thalys bar**   | -  |

\*Service steht auf der Teilstrecke Brüssel-London (in beide Richtungen) des Thalys-Angebots mit Umstieg ab oder nach London nicht zur Verfügung. Technische Verfügbarkeit dieses Dienstes unter Vorbehalt. Der Dienst wird von 21Net zur Verfügung gestellt und von Nokia Siemens Networks betrieben.

\*\*Bar-Buffer auf der Teilstrecke Brüssel-London (in beide Richtungen) des Thalys-Angebots mit Umstieg ab oder nach London).

## KONTAKTANGABEN

### UMTAUSCH ODER ERSTATTUNG (TARIFE SEMI FLEX UND FLEX)

Telefonisch beim Contact Center der SNCB Europa:  
+32 (0) 70/66 77 88 (0,17 €/Min) montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr, an Wochenenden und an Feiertagen von 9.00 bis 16.30 Uhr.

### KUNDENBETREUUNG

Bei Verbesserungsvorschlägen oder Anträgen auf Entschädigung (einzureichen innerhalb von zwei Monaten nach Fahrttermin zusammen mit dem Originalfahrtschein) wenden Sie sich bitte an unsere Kundenbetreuung :

- **Im Internet:** [www.thalys.com/compensation](http://www.thalys.com/compensation),
- **Per Post:** Thalys Kundenbetreuung, B.P. 14 1050 Brüssel 5, Belgien.

Wir wünschen Ihnen eine schöne Fahrt.

## YOUR JOURNEY



## TRAVEL INFORMATION



For all your journeys you must have a valid ticket (homeprint ticket) and means of identification.



- For departures from Germany and the Netherlands, Eurostar check-in is organised when you make your connection at Brussels-Midi station, at the Eurostar Terminal.
- For departures from London St-Pancras, check-in takes place before your departure. Please plan to arrive at the Eurostar Terminal 30 minutes before your train is scheduled to depart.



Each passenger is allowed two medium sized suitcases (no more than 85 cm in length or width) and one small carry-on bag.

## YOUR CONNECTION

### IN BRUSSELS



### CONNECTION ASSISTANCE AND SERVICES

Our staff is available to welcome you and help you make your connection:

- on the Thalys platform in front of carriage 5 for passengers headed to London,
- at the South Exit for passengers headed to Germany or the Netherlands.



### INFORMATION DESK

- in Brussels-Midi: at the **Thalys Kiosque** and the **Eurostar Terminal**,
- in the Netherlands: at the **NS Service Point**,
- in Germany: at the **DB Service Point**,
- in London St-Pancras: at the **Eurostar Terminal**.

## ONBOARD SERVICES

### ENJOY OF A WIDE RANGE OF SERVICES DURING YOUR JOURNEY

| SERVICES                                    | WI-FI ON BORD<br> | CATERING<br> | INTERNATIONAL PRESS<br> |
|---|--|---|--|
| <b>COMFORT 1 /<br/>STANDARD<br/>PREMIER</b> | Free*  | Meal served<br>at your seat   | Free   |
| <b>COMFORT 2 /<br/>STANDARD</b>             | Charged*   | Thalys bar**  | -  |

\*Service non disponible sur le tronçon Bruxelles-Londres (dans les deux sens) de l'offre Thalys en connexion au départ ou à destination de Londres. Sous réserve de disponibilité technique du service. Service fourni par 21Net et activé par Nokia Siemens Networks.

\*\*Bar -Buffet sur le tronçon Bruxelles-Londres ( dans les deux sens) de l'offre Thalys en connexion au départ et à destination de Londres.

## TO CONTACT US

### EXCHANGES OR REFUNDS (FLEX AND SEMI-FLEX FARES)

Telephone the Contact Center SNCB Europe: +32 (0)70 66 77 88 (0.17€/min) Monday to Friday from 8 am to 8 pm, weekends and holidays from 9 am to 4:30 pm.

### CUSTOMER SERVICE

For any suggestions or requests for compensation (within 2 months after the date of your journey and accompanied with your original ticket) please write to Customer Service:

- Internet: [www.thalys.com/compensation](http://www.thalys.com/compensation)
- By post: Thalys Customer Service, B.P. 14, 1050 Brussels 5, Belgium

We wish you an excellent journey.