

Algemene voorwaarden van Thalys Vervoer

THALYS



BIENVENUE CHEZ NOUS
VAN HARTE WELKOM
WILLKOMMEN BEI UNS
WELCOME TO OUR WORLD

INHOUD

| | |
|--|----|
| DEFINITIES | 4 |
| DEEL 1..... | 7 |
| DEEL 2..... | 9 |
| 2.1. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden van Thalys Vervoer | 10 |
| 2.2. Boeking en gebruiksvoorwaarden van het vervoerbewijs..... | 10 |
| 2.3. Boeking en gebruiksvoorwaarden van de Ticketless | 11 |
| 2.3.1. Inleiding..... | 11 |
| 2.3.2. Doel van de Service | 11 |
| 2.3.3. Toegangsvoorwaarden | 11 |
| 2.3.4. Grenzen en reikwijdte..... | 11 |
| 2.3.5. Bevestiging van een reservering..... | 11 |
| 2.3.6. Betwisting van het verbruik van een reis..... | 12 |
| 2.3.7. Aansprakelijkheid..... | 12 |
| 2.4. Aankoop..... | 12 |
| 2.4.1. Aankoop in Duitsland:..... | 12 |
| 2.4.2. Aankoop in Frankrijk: | 13 |
| 2.4.3. Aankoop in België:..... | 13 |
| 2.4.4. Aankoop in Nederland: | 13 |
| 2.4.5. Gebruik van de Thalys Vouchers en e-Vouchers | 13 |
| 2.5. Controle van het vervoerbewijs en beheer van onregelmatige situaties..... | 14 |
| 2.6. Beschikbaarheid en overboeking | 15 |
| 2.7. Omruiling en terugbetaling..... | 15 |
| 2.8. Aansprakelijkheid van de Vervoerders..... | 17 |
| 2.8.1. Aansprakelijkheid in geval van lichamelijk letsel aan personen..... | 17 |
| 2.8.2. Aansprakelijkheid bij materiële schade..... | 18 |
| 2.8.3. Aansprakelijkheid bij niet-naleving van de dienstregeling: beleid bij vertraging, gemiste aansluitingen en annuleringen..... | 18 |
| 2.9. Minderjarigen..... | 19 |
| 2.10. Personen met beperkte mobiliteit..... | 19 |
| 2.11. Reizen met een huisdier..... | 20 |
| 2.12. Bagage..... | 21 |
| 2.13. Diverse verboden..... | 23 |
| 2.14. WiFi aan bord for all Reizigers en diensten in “Comfort 1” | 23 |
| 2.15. Diensten voor Zakenreizigers of frequente Reizigers..... | 24 |
| 2.16. Klachten..... | 25 |
| 2.16.1. Klachten wegens vertraging, gemiste aansluiting of annulering..... | 25 |

| | |
|--|----|
| 2.16.2. Klachten in geval van lichamelijk letsel aan personen | 25 |
| 2.16.3. Diverse bepalingen | 25 |
| 2.17. Integraliteit en onafhankelijkheid van de bepalingen..... | 25 |
| DEEL 3..... | 27 |
| 3.1. Toepassingsgebied | 28 |
| 3.2. Bijzondere bepalingen voor Thalys-tickets van en naar België..... | 28 |
| 3.3. Formules..... | 29 |
| 3.4. Kinderen | 33 |
| 3.5. Verkoop van vervoerbewijzen in de trein..... | 33 |
| 3.6. Prijzen en voorwaarden | 34 |
| 3.7. Omruiling en terugbetaling..... | 34 |

DEFINITIES

Ten behoeve van deze Algemene Voorwaarden, wordt gespecificeerd dat:

- 'Thalys' verwijst naar de dienstverlening van hogesnelheidstreinen die in vier landen rijden, België, Frankrijk, Duitsland en Nederland, alsook naar de verschillende merken en merktekens die uitgebaat worden onder de benaming Thalys.
- 'THI Factory' verwijst naar de naamloze vennootschap naar Belgisch recht met maatschappelijke zetel te Stefaniaplein 20 - 1050 Brussel (btw BE 0541.696.005, RPR Brussel), die beschikt over een vergunning voor een spoorwegonderneming en een veiligheidscertificaat in Frankrijk en België, die haar toelaten de Belgische en Franse spoorwegnetten te exploiteren met het oog op het verlenen van diensten van personenvervoer tussen Frankrijk en België. Voor de exploitatie van andere spoorwegnetten, steunt THI Factory op partnerspoorwegondernemingen.
- 'Thalys International' verwijst naar de coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Belgisch recht, waarvan de maatschappelijke zetel gelegen is te Stefaniaplein 20, 1050 Brussel (btw BE 0455.370.557, RPR Brussel). Deze vennootschap is verantwoordelijk voor het uitwerken en vaststellen van de uitvoering van het beleid voor de levering van diensten aan Reizigers op Thalys-hogesnelheidstreinen met als doel de economische activiteit van de SNCF (Société Nationale des Chemins de fer Français) en de NMBS (Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen) te ontwikkelen.
- 'Reiziger' verwijst naar elke persoon die reist aan boord van een Thalys-trein.
- 'Vervoerder' verwijst individueel of collectief naar de spoorwegmaatschappijen die de Thalys vervoersdienst exploiteren en met wie een vervoersovereenkomst werd afgesloten, namelijk:
 - o NS Internationaal B.V voor het gedeelte uitgevoerd op het Nederlandse grondgebied, in de hoedanigheid van opvolgende vervoerder in de zin van artikel 3 a) CIV;
 - o THI Factory voor het gedeelte uitgevoerd op het Belgische en Franse grondgebied;
 - o THI Factory voor het gedeelte uitgevoerd op het Duitse grondgebied, met dien verstande dat het de uitvoering van het vervoer op het Duitse grondgebied toevertrouwt aan SNCF Voyages Deutschland GmbH, in de hoedanigheid van feitelijke vervoerder in de zin van artikel 3 b) CIV.
- 'IATA Ticket' verwijst naar het vervoerbewijs in papieren vorm met magneetstrook, waarop bepaalde vermeldingen staan.
- 'Homeprint Ticket' verwijst naar het vervoerbewijs dat besteld werd op een website vermeld in artikel 2.2. van deze Algemene Voorwaarden van Thalys Vervoer, afgedrukt op A4-papier, in portretformaat, met een laserprinter of een inktjetprinter. Het mag enkel op deze drager worden aangeboden, samen met het identiteitsbewijs van de Reiziger, wanneer deze wordt gecontroleerd. Het afgedrukte ticket is op naam, persoonlijk en niet overdraagbaar. Het is het enige ticket dat beschikbaar is voor Thalys-verbindingen uit of naar Londen.
- 'Ticketless' verwijst naar het gedematerialiseerde vervoerbewijs van Thalys Vervoer, vastgesteld door de elektronisch opgeslagen informatie met betrekking tot de reis.

- 'Mobile Ticket' verwijst naar de drager van een Ticketless op gsm.
- 'Mobile Homeprint' verwijst naar het vervoerbewijs dat besteld werd op een website vermeld in artikel 2.2. van deze Algemene Voorwaarden van Thalys Vervoer, beschikbaar op telefoon, samen met het identiteitsbewijs van de Reiziger, wanneer deze wordt gecontroleerd. De Mobile Homeprint is op naam, persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 'Voucher' verwijst naar de tegoedbon die wordt afgeleverd door de Klantendienst van Thalys en bruikbaar is in het station.
- 'e-Voucher' verwijst naar de elektronische tegoedbon die wordt afgeleverd de Klantendienst van Thalys en bruikbaar is op thalys.com en thalysthecard.com.
- 'Train Manager' verwijst naar de conducteur, die met name verantwoordelijk is voor de controle en de veiligheid aan boord.
- 'Proces-verbaal van onregelmatigheid' verwijst naar het document dat wordt opgesteld door de Train Manager en waarvan een exemplaar aan de Reiziger wordt overhandigd indien deze zich aan boord in een situatie van onregelmatigheid bevindt (onregelmatigheid in verband met het tarief, fraude, onaangepast gedrag, enz.).
- 'Dossierkosten' verwijst, al naargelang, naar:
 - o Het bedrag verschuldigd aan de verdeler voor de opstelling van een vervoersovereenkomst in een verkooppunt (call centers, agentschappen);
 - o Of het bedrag van de kosten in verband met het opstellen van een Proces-verbaal van onregelmatigheid door de Train Manager (bovenop het bedrag dat verschuldigd is bij wijze van regularisatie).

DEEL 1

DE VERVOERSOVEREENKOMST

De vervoersovereenkomst afgesloten tussen de Vervoerders en de Reiziger wordt geregeld, volgens de volgende hiërarchische volgorde:

1. door de Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van Reizigers in het treinverkeer ('PRR'); <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32007R1371&from=FR>
2. door de Uniforme regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van Reizigers ("CIV");
3. door deze Algemene Voorwaarden van Thalys Vervoer;
4. door de Algemene Vervoersvoorwaarden voor reizigers in het treinverkeer ('GCC-CIV/PRR'); deze GCC-CIV/PRR zijn opgesteld door het Internationaal comité van het vervoer per spoor (CIT). De inhoud ervan kan in het Frans, Engels en Duits worden geraadpleegd op de website van het CIT: www.cit-rail.org.

Transfers tussen twee treinstations, bijvoorbeeld tussen de stations in dezelfde agglomeratie via een ander vervoermiddel dan per Thalys (andere spoorwegonderneming, vliegtuig, bus, tram, metro, taxi, auto, enz.) of te voet, maken geen deel uit van de vervoersovereenkomst, met uitzondering van "Alle Belgische stations" en "Through tickets".

DEEL 2

VERVOERBEWIJS

De vervoersovereenkomst wordt vastgelegd in een of meerdere vervoerbewijzen, uitgegeven in papieren of elektronische vorm.

Eén vervoerbewijs houdt één vervoersovereenkomst in, tenzij anders vermeld.

Het vervoerbewijs in papieren of elektronische vorm levert het volledige bewijs, behoudens tegenbewijs, van de totstandkoming en de inhoud van de vervoersovereenkomst. Voor het elektronische vervoerbewijs is deze bepaling maar van toepassing voor zover de Reiziger de elektronisch opgeslagen informatie, zoals vermeld in artikel 2.5.1., kan voorleggen.

2.1. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden van Thalys Vervoer

Door via om het even welk kanaal een Thalys-vervoerbewijs aan te kopen en/of de Thalys-vervoerdienst te gebruiken, ongeacht de drager, aanvaardt de Reiziger zonder voorbehoud de onderhavige Algemene Voorwaarden van Thalys Vervoer.

2.2. Boeking en gebruiksvoorwaarden van het vervoerbewijs

Elke Reiziger die per Thalys reist, moet een vervoerbewijs met een reservering bij zich hebben in één van de volgende vormen: een IATA Ticket, een Homeprint Ticket, een Mobile Homeprint of een Ticketless (cf. hieronder, artikel 2.3.).

De reservering van een plaats is verplicht. De Reiziger is verplicht deze plaats in te nemen binnen 15 minuten na het vertrek van de trein uit het vertrekstation waarvoor de reservatie werd gedaan, om zijn recht op een zitplaats niet te verliezen en te vermijden dat zijn situatie geregulariseerd wordt in overeenstemming met artikel 2.5. van de onderhavige voorwaarden. Reizigers die aan boord gaan van een Thalys-trein zonder vervoerbewijs met reservering voor voormelde trein, moeten zich onverwijld melden bij de Train Manager om de situatie te laten regulariseren.

Verscheidene verkoopkanalen laten de Reiziger toe de plaats(en) aan te geven die hij wenst te reserveren. De plaatsen worden toegewezen in de mate van het mogelijke.

Vanaf de dag vóór uw heenreis tot de dag na uw terugreis, laat het Thalys-ticket, met uitzondering van Ticketless (zie verder in artikel 2.3.4.), toe om in de zones **Brussel**¹ (uitgezonderd Brussel-Luchthaven²), **Antwerpen**³ en **Luik**⁴ gratis te reizen met elke NMBS trein (zie ook artikel 3.2 hieronder).

De vervoerbewijzen kunnen alleen worden gebruikt voor een traject dat op de vermelde datum en in de vermelde trein, tussen de vermelde plaats van vertrek en bestemming, en in de vermelde comfortklasse wordt afgelegd. Bij sommige tarieven is het echter mogelijk om, onder bepaalde voorwaarden en onder voorbehoud van beschikbaarheid, met een andere Thalys-trein te reizen op dezelfde datum en voor een reis met dezelfde plaats van vertrek en

¹ De zone Brussel omvat de volgende stations: Brussel-Zuid, Sint-Agatha-Berchem, Bockstael, Boondaal, Bordet, Bosvoorde, Brussel-Centraal, Brussel-Congres, Brussel-Kapellekerk, Brussel-Luxemburg, Brussel-Zuid, Brussel-Noord, Brussel-West, Brussel-Schuman, Delta, Etterbeek, Evere, Vorst-Oost, Vorst-Zuid, Haren, Haren-Zuid, Jette, Meiser, Merode, Moensberg, Schaarbeek, Simonis, Sint-Job, Ukkel-Kalevoet, Ukkel-Stalle, Disdelle en Watermaal.

² Voor Brussel-Luchthaven reist, moet u de Diabolo-toeslag betalen die niet in de prijs van het Thalys-ticket is inbegrepen.

³ De zone Antwerpen omvat de volgende stations: Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Dam, Antwerpen-Luchtbal, Antwerpen-Noorderdokken, Antwerpen-Oost en Antwerpen-Zuid.

⁴ De zone Luik omvat de volgende stations: Liège-Guillemins, Angleur, Bressoux, Chênée, Liège-Guillemins, Liège-Jonfosse, Liège-Palais en Sclessin.

bestemming.

Bij de aankoop van het vervoerbewijs is de Reiziger verplicht te controleren of de tarieven, datum, het uur, het reistraject en de plaats van vertrek en bestemming die vermeld worden, inderdaad overeenstemmen met zijn bestelling.

2.3. Boeking en gebruiksvoorwaarden van de Ticketless

2.3.1. Inleiding

Thalys International creëerde en beheert met THI Factory een dienstverlening aan Reizigers, genaamd Ticketless (hierna te noemen de 'Service' of 'Ticketless'). Elke persoon die zich wil aanmelden voor de Service wordt geacht de voorwaarden van deze Service zonder voorbehoud te hebben aanvaard. Ze maken integraal deel uit van de Algemene Voorwaarden van Thalys Vervoer.

2.3.2. Doel van de Service

Ticketless is een dienstverlening waardoor personen die één of meerdere reizen wensen te maken aan boord van Thalys-treinen, kunnen reizen zonder in bezit te zijn van een vervoerbewijs in materiële vorm, zulks onder bepaalde voorwaarden als hierna uiteengezet. De gebruikelijke benaming van Ticketless is 'virtueel ticket'. Het vervangt het traditionele papieren ticket. De onderliggende vervoersovereenkomst wordt gedematerialiseerd en de reisinformatie (naam van de Reiziger, reisdatum en -tijdstip, plaats van vertrek en bestemming, comfortklasse,) worden in de computer opgeslagen. Deze informatie kan via verschillende kanalen zichtbaar worden gemaakt en gecontroleerd, overeenkomstig hetgeen hierna wordt vermeld in artikel 2.5.

2.3.3. Toegangsvoorwaarden

De Service is slechts toegankelijk voor Reizigers die een reis gereserveerd hebben en de overeenkomstige prijs betaald hebben. De Ticketless-reservering gebeurt op naam, is persoonlijk en niet overdraagbaar. De naam op het ticket mag niet gewijzigd worden. In geval van gegroepeerde bestellingen voor groepsreizen kan deze Service slechts worden aangeboden voor zover alle leden van de groep Ticketless reizen. Het gebruik van de Ticketless is optioneel, behalve voor reizen die gedeeltelijk of volledig met Thalys e-Vouchers betaald zijn; voor dergelijke reizen zijn enkel Ticketless reservaties mogelijk.

2.3.4. Grenzen en reikwijdte

Ticketless reizen zijn beschikbaar voor de meeste van de internationale verbindingen van het Thalys-net, al naargelang het tarief, met uitzondering van het gratis NMBS reizen in de zones Brussel, Antwerpen en Luik (artikel 2.2. hieronder) en van het Thalys-aanbod met aansluiting vanuit of naar Londen.

2.3.5. Bevestiging van een reservering

Reizigers die een Ticketless kopen of ruilen, ontvangen onmiddellijk per e-mail een bevestiging van Thalys International. Middels deze bevestiging kan de Reiziger alle gegevens met betrekking tot zijn reis bewaren (naam van de Reiziger, datum, tijdstip, treinnummer, stoelnummer, enz.). In voorkomend geval ontvangt de Reiziger, bovenop de reisbevestiging van Thalys International, bij aankoop via internet of bij een reisbureau per e-mail een aankoopbevestiging van de verdeler. Bij annulering van een Ticketless, ontvangt de Reiziger systematisch een annuleringsbevestiging per e-mail.

In voorkomend geval ontvangt de Reiziger een e-mail met informatie, met informatie in

verband met verstoring van het Thalys-verkeer betreffende zijn reistraject. Reizigers die hun gsm-nummer tijdens de reservering hebben opgegeven, ontvangen op hun gsm en vóór vertrek van hun trein (i) een plaatsbevestiging per sms en (ii) voor zover mogelijk, informatie indien het Thalys-verkeer verstoord is. Indien hij daarom verzoekt, ontvangt de Reiziger met een smartphone bovendien (iii) een MobileTicket met barcode voor de identificatie aan boord.

2.3.6. Betwisting van het verbruik van een reis

In het geval het verbruik van een Ticketless-reis wordt betwist, beschikt de Reiziger over een maand na de reisdatum om dit te melden bij de Klantenservice van Thalys. Na deze termijn kan zijn verzoek niet meer in behandeling worden genomen.

2.3.7. Aansprakelijkheid

Noch THI Factory, noch Thalys International kan aansprakelijk worden gesteld voor afwezigheid, vertraging, verlies of onjuiste bezorging van de e-mail/sms, noch voor verzending hiervan aan een onjuist adres, noch voor het niet beschikbaar zijn of slecht functioneren van de Service, problemen met telefoon- en internetverbindingen, die de uitvoering van de verplichtingen waarmee zij is belast binnen het kader van de Ticketless-service vertragen of verhinderen. Hoewel Thalys International erop toeziet dat alle informatie die aan de Reiziger wordt doorgegeven correct is, kan Thalys International niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten omtrent de inhoud van de informatie noch voor de eventuele gevolgen daarvan. Thalys International kan niet aansprakelijk worden gesteld voor frauduleus gebruik van een Ticketless.

2.4. Aankoop

Behoudens bijzondere bepalingen kunnen de Thalys-vervoerbewijzen door de Reiziger worden gekocht via de sites Thalys.com, thalysthecard.com, de applicatie Mobile Thalys, evenals bij de Vervoerders (met uitzondering van THI Factory) en hun erkende verdelers. Eventuele dossierkosten kunnen worden toegevoegd en zijn ten laste van de Reiziger. Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden niet vervangen of terugbetaald.

Reizigers die alleen reizen, hebben toegang tot het tarievenaanbod vanaf drie maanden vóór de vertrekdatum, terwijl Reizigers die met de Groepsformule reizen toegang hebben tot het tarievenaanbod vanaf vier maanden vóór de vertrekdatum (met uitzondering van bepaalde treinen, waaronder de seizoenstreinen van Thalys). De verkoop wordt, afhankelijk van het tarief, een paar minuten voor het vertrek van de Thalys trein gesloten. In de aankoopprijs van een vervoerbewijs zijn de reis, een gereserveerde zitplaats en, indien van toepassing, de diensten verbonden aan de comfortklasse, vervat.

2.4.1. Aankoop in Duitsland:

- Reizigers kunnen de Thalys-vervoerbewijzen kopen bij de Vervoerders en hun erkende verdelers, zoals hierna vermeld. De Reiziger kan zich met name begeven naar de Thalys Store&More in Keulen, Düsseldorf en Aken gelegen:
 - In Keulen: Bahnhofsvorplatz 1 - KÖLN 50667
 - In Düsseldorf: Heinz-Schmöle Straße 12 – Düsseldorf 40227
 - In Aken: Bahnhofplatz 2a – Aachen 52064
- Telefoon:
 - Call Center Thalys +49 (0)1 807 07 07 07 (€ 0,14/min vanaf een vast toestel in Duitsland of maximum € 0,42/min vanaf een gsm), 7d/7 van 7 tot 22 uur.

2.4.2. Aankoop in Frankrijk:

- SNCF-Stations en SNCF-shops
- Bij de reisbureaus erkend door SNCF
- Telefoon:
 - Contact Center Thalys: +33 (0) 8 25 84 25 97 (€0,30/min), 7d/7 van 7 tot 22u
 - Call Center International Thalys TheCard: +33 (0) 8 92 23 50 50 (€0,30/min), 7d/7 van 7 tot 22u
 - Voor personen met een handicap of met beperkte mobiliteit: Accès Plus op 0890 640 650 of via 3635 – Direct Accès Plus of druk 41
- Internet: reisbureaus erkend door SNCF en op www.voyages-sncf.com
- Voor Groepen, bij de Handelsagenten van SNCF :
 - Telefonisch : 0810 879 479 van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 18u (kost van een lokale oproep vanaf een vast toestel)
 - Per email: acvgroupes@sncf.fr

2.4.3. Aankoop in België:

- NMBS-stations die internationale tickets verkopen
- Bij de reisbureaus erkend door NMBS Europe en SNCF
- Telefoon:
 - Contact Center Thalys: +32 (0) 70 66 77 88 (€0,30/min), 7d/7 van 7 tot 22u
 - Call Center International Thalys TheCard: +32 (0) 70 35 50 50 (€0,30/min), 7d/7 van 7 tot 22u
- Dossierkosten bij aankoop in het station: €9 per dossier
 - Kosten per dossier en niet per ticket
 - Deze kosten worden niet teruggegeven in geval van terugbetaling of annulering van een treinticket. Neem contact op met een verkooppunt of raadpleeg de website www.b-europe.com voor meer informatie over de voorwaarden van de niet-toepassing van deze dossierkosten
- Internet: reisbureaus erkend door NMBS Europe en op alle sites van NMBS Europe www.b-europe.com

2.4.4. Aankoop in Nederland:

- Stations: Stations die internationale tickets verkopen
- Telefoon: NS International Service Center in Nederland op +31 30 23 000 23 (kosten naargelang uw operator). Open van maandag tot vrijdag van 8 tot 21u en op zaterdag en zondag van 10 tot 18u. Dossierkosten bij aankoop in het NS International Service Center: €7,5 per persoon met een maximum van €22,50 per boeking.
- Erkende reisbureaus NS International of www.nsinternational.nl

2.4.5. Gebruik van de Thalys Vouchers en e-Vouchers

De Thalys Vouchers en e-Vouchers, die 12 maanden vanaf hun uitgiftedatum en uitsluitend op de internationale trajecten geldig zijn, kunnen alleen op de site [Thalys.com](http://www.thalys.com) (via de volgende link: https://www.thalys.com/booking-a-ticket?id=148&booking_type=thalys), of op de site Thalysthecard.com gebruikt worden.

Als een Reiziger een vervoerbewijs koopt met een of meer Thalys e-Vouchers:

- waarvan de waarde hoger is dan de prijs van het vervoerbewijs in kwestie, dan gaat het verschil definitief verloren;
- waarvan de waarde lager is dan het vervoerbewijs in kwestie, dan moet het verschil worden betaald, hetzij via bijkomende Thalys e-Vouchers, hetzij via een bankkaart.

Per bestelling kunnen maximaal vijf (5) Thalys e-Vouchers worden gebruikt.

2.5. Controle van het vervoerbewijs en beheer van onregelmatige situaties

1) De Reiziger moet vóór toegang tot de trein bij ontvangst aan de deur en/of gedurende de hele duur van zijn reis zijn vervoerbewijs kunnen voorleggen en in voorkomend geval de bewijsstukken verbonden aan de voorwaarden van zijn reis (bv. een kaart die het recht op een speciaal tarief bewijst, identiteitskaart, Thalys TheCard-kaart, de 2D-code die voorkomt op de e-mail waarin zijn/haar lidmaatschap van Thalys ThePass/Das Thalys Abo bevestigd wordt, het vervoerbewijs voor de heen- en de terugreis wanneer het tarief alleen van toepassing is op een heen- en terugreis, enz.).

Een Reiziger mag alleen Ticketless reizen als hij is overgegaan tot een Ticketless-reservering, en als hij bij controle een geldige bevestiging van reservering kan tonen die op zijn naam is opgesteld:

- een afgedrukte bevestigingsmail met de 2D-barcode, of
- een Thalys TheCard-kaart, of
- een MobileTicket als de klant daarom heeft verzocht of zijn gsm-nummer heeft opgegeven tijdens zijn reservering.

Alleen de registratie in het Thalys computersysteem is hiervan het bewijs.

2) Het bezit en/of de geldigheid van de vervoerbewijzen (alsook die van de bewijsstukken) wordt op het perron en/of in de trein gecontroleerd door het personeel van Thalys. In voorkomend geval kan de identiteit van de Reiziger eveneens gecontroleerd worden. Personen, zelfs met een geldig vervoerbewijs, die de voorwaarden voor de reservering en/of het gebruik van hun vervoerbewijs en/of deze Algemene Voorwaarden overtreden en/of een gedrag vertonen dat de veiligheid van de trein en/of het comfort van de reizigers in het gedrang kan brengen, kunnen geweigerd worden om aan boord te gaan of uit de trein worden verwijderd zonder recht op terugbetaling van de vervoersprijs. In de trein moet een Reiziger die niet over een geldig vervoerbewijs beschikt (of die niet in het bezit is van de bewijsstukken verbonden aan zijn reis) zich spontaan melden bij de Train Manager, die zijn situatie zal regulariseren op basis van de referentieprijs van de desbetreffende comfortklasse, verhoogd met € 25 boordkosten (cash te betalen of met bankkaart, met uitsluiting van een cheque). Indien de Reiziger niet onmiddellijk betaalt, kan hij hem de toegang of het Vervoer geweigerd worden, onverminderd de opstelling van een Proces-verbaal van onregelmatigheid zoals hieronder bepaald en zonder dat de Reiziger recht heeft op enigerlei vergoeding. In een dergelijk geval zullen dossierkosten voor een forfaitair bedrag van 40 euro aan het verhoogde boordtarief toegevoegd worden, zoals hierboven beschreven.

Wanneer de klant het gevraagde bedrag niet onmiddellijk betaalt, of/en in een duidelijk geval van fraude en/of in geval van gedrag dat de veiligheid van de trein en/of het comfort van de reizigers in het gedrang kan brengen, zal de Train Manager een Proces-verbaal van onregelmatigheid opmaken op basis van een identiteitsbewijs, met een kopie voor de Reiziger. Dit Proces-verbaal van onregelmatigheid kan leiden tot bijkomende kosten en/of verdere gerechtelijke vervolging, onverminderd de eventuele schadevergoeding ten laste van de Reiziger. In dergelijk geval riskeren houders van een kaart die een recht op speciale tarieven bewijst, houders van abonnementen of andere bovendien dat hun recht en het document die dit recht bewijst, onmiddellijk ingetrokken worden en dat ze administratieve kosten moeten betalen. In geval van bewezen fraude betreffende een Ticketless-reis worden de nog niet verbruikte Ticketless niet terugbetaald. Indien de Reiziger aan boord niet het gevraagde

bedrag heeft betaald om zijn situatie te regulariseren en hij niet binnen een termijn van 15 kalenderdagen, via overschrijving of online op thalys.com (via de volgende link: www.thalys.com/proces-verbaal), overgaat tot betaling, dan zullen hem € 150 extra kosten worden aangerekend voor een eerste herinnering en dan zal het dossier na een tweede herinnering overgemaakt worden aan een deurwaarder en/of een incassobureau.

3) Om veiligheidsredenen dienen Thalys Reizigers ten laatste twee minuten vóór vertrek van de trein aanwezig te zijn voor boarding. Indien zij later komen, kan hen de toegang tot de trein geweigerd worden. Voor het Thalys-aanbod met aansluiting

- vanuit Londen, moet de Reiziger zich minstens 30 minuten vóór het vertrek van de trein aanmelden voor de Eurostar-check-in;
- met bestemming Londen, moet de Reiziger zich minstens 30 minuten voor het vertrek van de trein aanmelden voor de Eurostar-check-in. De Eurostar check-in vindt plaats bij de Eurostar Terminal (Channel Terminal) tijdens de overstap in Brussel-Zuid.

4) In bepaalde stations (bv. Rotterdam) dienen de Thalys Reizigers om het station te betreden/verlaten tevens de barcode op hun vervoersbewijs te laten scannen aan de toegangspoortjes. In dergelijk geval dienen de Thalys Reizigers (i) hun vervoersbewijs zodanig te printen dat de barcode die erop staat volledig kan worden gescand, en (ii) zich voldoende op voorhand tot het station te wenden teneinde tijdig op het perron aanwezig te zijn zoals bepaald in bovenstaand artikel 2.5. 3).

2.6. Beschikbaarheid en overboeking

1) De Thalys-treinen bieden niet allemaal dezelfde reisformules noch hetzelfde aantal plaatsen voor de verschillende reisformules. Er zijn maar een beperkt aantal plaatsen beschikbaar voor de voordeligste formules. Het is daarom aanbevolen uw vervoerbewijs zo vroeg mogelijk te kopen, afhankelijk van de tariefvoorwaarden, om de grootste kans te maken op een voordelige treinreis.

2) Treinen die volgeboekt waren bij de reservering, beschikken soms toch nog over enkele vrije plaatsen, ingeval bepaalde klanten zich niet aanmelden op het ogenblik van vertrek. Enkele plaatsen kunnen aangeboden worden in overboeking, echter zonder garantie op een zitplaats (er zijn wel klapstoeltjes beschikbaar), of op catering op de zitplaats in "Comfort 1". Tijdens de reserveringsprocedure en vóór de betaling van het vervoerbewijs wordt aan de Reiziger naar behoren meegedeeld dat hij een vervoerbewijs zonder garantie op een zitplaats koopt. In dat geval bevat het vervoerbewijs de mededeling "zitplaats indien beschikbaar". Het volstaat dan u te wenden tot de Train Manager, die zijn uiterste best zal doen om u in de mate van het mogelijke een beschikbare plaats toe te wijzen.

2.7. Omruiling en terugbetaling

1) Het principe en de voorwaarden om vervoersbewijzen te ruilen, hangen af van het tarief. Bij een ruil wordt (i) een nieuw vervoerbewijs afgeleverd, voor de IATA-vervoerbewijzen (ii) het reisdossier van de Reiziger gewijzigd voor de Homeprint Tickets en Ticketless, met eventueel de inning of terugbetaling van het prijsverschil. Ruilen kan enkel voor een reis met hetzelfde vertrek en dezelfde bestemming als het originele ticket. Ruilen is mogelijk op voorwaarde dat er nog beschikbare plaatsen zijn in de trein.

2) Het principe en de voorwaarden om vervoerbewijzen terug te betalen, hangen af van

het tarief (Deel 3 - Het tariefgamma van Thalys). Vervoerbewijzen kunnen enkel worden terugbetaald in het land waar ze werden uitgereikt:

- in Frankrijk: aan alle loketten van een station en in alle SNCF-shops;
- in België: in de NMBS-stations met toegang tot internationaal verkeer;
- in Duitsland: in de Thalys Store&More van Keulen, Düsseldorf of Aken;
- in Nederland: in de NS-stations met toegang tot internationaal verkeer;
- voor het Thalys-aanbod met aansluiting vanuit of naar Londen, kan de Reiziger het Contact Center NMBS Europe bellen op +32 (0)70 79 79 79.

Ongeacht het land van aankoop kan de aanvraag voor terugbetaling van vervoerbewijzen die gekocht werden in een reisbureau, enkel gericht worden aan het uitgiftebureau, en enkel ingeval de gekozen reisformule recht geeft op een terugbetaling. Het is mogelijk dat het reisbureau voor de terugbetaling ook dossierkosten aanrekent. Die blijven ten laste van de Reiziger.

Als het gekozen tarief de mogelijkheid tot terugbetaling insluit, kan die aangevraagd worden tot 2 maanden na de reisdatum vermeld op het vervoerbewijs.

Wanneer het vervoerbewijs betaald werd met een creditcard, zal het verkooppunt de terugbetaling regelen via de kredietinstelling.

3) Om een Ticketless reis te wijzigen die online werd gereserveerd op www.thalys.com (om een reis te wijzigen die gedeeltelijk of volledig met Thalys e-Vouchers betaald werd, zie 2.7.3.5.), moet de klant telefonisch contact opnemen met:

2.7.3.1. Voor een aankoop in Duitsland:

- Contact Center Thalys op +49 (0)1 807 07 07 07 (30 eerste seconden gratis, daarna € 0,14/min vanaf een vast toestel in Duitsland of maximum €0,42/min vanaf een gsm), 7d/7 van 7 tot 22 uur.

2.7.3.2. Voor een aankoop in Frankrijk:

- Call Center International Thalys TheCard op +33 (0) 8 92 23 50 50 (€0,30/min vanuit Frankrijk) elke dag van 7 tot 22 uur, als de klant lid is van het Thalys TheCard-programma;
- Contact Center Thalys op +33 (0) 8 25 84 25 97 (€0,30/min vanuit Frankrijk) elke dag van 7 tot 22 uur, als de klant geen TheCard-lid is.

2.7.3.3. Voor een aankoop in België:

- Call Center International Thalys TheCard op +32 (0) 70 35 50 50 (€0,30/min vanuit België) elke dag van 7 tot 22 uur, als de klant lid is van het Thalys TheCard-programma;
- Contact Center Thalys op +32 (0) 70 66 77 88 (€0,30/min), elke dag van 7 tot 22 uur, als de klant geen TheCard-lid is.

2.7.3.4. Voor een aankoop in Nederland:

- NS International Service Center in Nederland op +31 30 23 000 23 (kosten afhankelijk van uw operator). Open van maandag tot vrijdag van 8 tot 21 uur en op zaterdag en zondag van 10 tot 18 uur.

2.7.3.5. Voor een gedeeltelijk of volledig in Thalys e-Vouchers betaalde aankoop:

De Reiziger die een Ticketless reis wil **omruilen** die gedeeltelijk of volledig met Thalys e-Vouchers werd gekocht, moet contact opnemen met:

- (i) voor aankopen in Duitsland, Frankrijk of België: het Call Center NMBS Europe op het nummer +32 (0)70 79 79 79 (€ 0,30/min), van maandag tot vrijdag van 8 tot 20 uur, tijdens het weekend en op feestdagen van 9 tot 16.30 uur, en
- (ii) voor aankopen in Nederland: NS International Service Center in Nederland op +31 30 23 000 23 (kosten naargelang uw operator). Open van maandag tot vrijdag van 8 tot 21 uur en op zaterdag en zondag van 10 tot 18 uur.

De Reiziger die een Ticketless reis die hij gedeeltelijk of volledig met Thalys e-Vouchers gekocht heeft, wil **annuleren**, moet zich naar de website Thalys.com begeven via de volgende link: <https://www.thalys.com/be/nl/diensten/voor-vertrek/uw-treinticket#annuler>

- (i) als het vervoerbewijs uitsluitend betaald werd in Thalys e-Vouchers, dan zal de terugbetaling eveneens gebeuren via de verzending van nieuwe e-Vouchers met dezelfde geldigheidsdatum als de oorspronkelijke Thalys e-Vouchers;
- (ii) als het vervoerbewijs werd betaald met Thalys e-Vouchers en een betaalkaart, zal de terugbetaling gebeuren door overschrijving van het maximale bedrag dat oorspronkelijk met de betaalkaart werd betaald; het eventuele saldo zal worden terugbetaald met Thalys e-Vouchers met dezelfde geldigheidsduur als de oorspronkelijke e-Vouchers. De geldigheidsduur van de Thalys e-Vouchers kan in geen geval verlengd worden.

2.7.3.6. Om een Ticketless reis te wijzigen die online gereserveerd werd op www.thalysthecard.com:

Om een Ticketless reis te wijzigen die online gereserveerd werd op www.thalysthecard.com (om een reis te wijzigen die gedeeltelijk of volledig met Thalys e-Vouchers betaald werd op www.thalysthecard.com, gelden dezelfde regels als in paragraaf 2.7.3.5), moet de klant telefonisch contact opnemen met:

- Call Center International ThalysTheCard op +32 (0) 70 35 50 50 (€ 0,30/min), 7d/7 van 7 tot 22 uur.

Voor elke aankoop buiten www.thalys.com of www.thalysthecard.com, wordt de omruiling of terugbetaling uitgevoerd bij het oorspronkelijk verkoopkanaal.

2.8. Aansprakelijkheid van de Vervoerders

2.8.1. Aansprakelijkheid in geval van lichamelijk letsel aan personen

In geval van overlijden of letsel van de Reiziger tijdens de uitvoering van het vervoer, geldt het volgende:

- THI Factory is tegenover de Reizigers aansprakelijk voor de exploitatie van de service die verricht wordt op de Belgische en Franse netten;
- THI Factory en SNCF Voyages Deutschland GmbH zijn tegenover de Reizigers hoofdelijk aansprakelijk voor de exploitatie van de dienst op het Duitse net volgens artikel 26 § 5 CIV;
- NS is tegenover de Reizigers aansprakelijk voor de exploitatie van de service die verricht wordt op het Nederlandse net.

De aansprakelijkheid van de Vervoerders (waaronder met name de gronden van uitsluiting) en de door hen in het kader van dit artikel verschuldigde vergoedingen worden geregeld door de bepalingen van deel 11 van de GCC-CIV/PRR.

2.8.2. Aansprakelijkheid bij materiële schade

In geval van overlijden of letsel van de Reizigers, is de Vervoerder bovendien krachtens deel 12 van de GCC-CIV/PRR aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit het totale of gedeeltelijke verlies of uit de schade van de voorwerpen die de Reiziger ofwel bij zich had ofwel bij zich had als handbagage.

2.8.3. Aansprakelijkheid bij niet-naleving van de dienstregeling: beleid bij vertraging, gemiste aansluitingen en annuleringen

2.8.3.1. Schadeloosstelling bij vertraging

De Transporteurs overschrijden de minimale vereisten wat betreft schadeloosstelling zoals vermeld in artikel 17 van het PRR, voor Reizigers die voor een schadeloosstelling kiezen aan de hand van een Thalys-voucher in papier of een Thalys-e-voucher. Een papieren voucher en een e-voucher hebben een maximumwaarde van € 50. De Reiziger kan, in gebeurlijk geval, meer dan één papieren voucher of e-voucher ontvangen, tot het maximumbedrag van de compensatie bereikt is. De Reiziger kan ook via het online compensatieformulier een aanvraag tot terugbetaling indienen per bankoverschrijving of bankkaart.

Conform het PRR bieden de Transporteurs voor elke vertraging van 60 minuten of meer, een schadeloosstelling aan ten belope van:

- 25% van de ticketprijs voor een vertraging van 60 minuten of meer,
- 50 % van de ticketprijs voor een vertraging van 120 minuten of meer.

De schadeloosstelling gebeurt in de vorm van een papieren Thalys-voucher of een Thalys-e-voucher of, op eenvoudig verzoek van de Reiziger, in de vorm van terugbetaling per bankoverschrijving of per bankkaart.

Voor elke vertraging van 30 minuten of meer, waarvoor Thalys verantwoordelijk is, bieden de Transporteurs een grotere compensatie aan in de vorm van een Thalys-e-voucher of een papieren Thalys-voucher met een waarde van:

- 20% van de ticketprijs voor een vertraging van 30 minuten of meer,
- 50 % van de ticketprijs voor een vertraging van 60 minuten of meer*,
- 100 % van de ticketprijs voor een vertraging van 120 minuten of meer*

*De Reiziger kan te allen tijde een geldelijke schadeloosstelling via bankoverschrijving of via storting op zijn kredietkaart vragen, maar in dat geval zijn de percentages voorzien door de PRR van toepassing (25% van de ticketprijs voor een vertraging van 60 minuten of meer en 50% van de ticketprijs voor een vertraging van 120 miunten of meer).

Bij de berekening van de vertraging wordt rekening gehouden met het tijdsverschil tussen het uur waarop de reiziger volgens het aangegeven tijdschema op de transportovereenkomst had moeten aankomen en het uur waarop hij daadwerkelijk gearriveerd is.

Vergoedingen kleiner dan € 4 worden niet terugbetaald.

De Reiziger heeft geen recht op vergoeding als hij geïnformeerd was over de vertraging vóór hij het ticket kocht, of als de vertraging gedurende de voortzetting van de reis minder dan 30 minuten (minder dan 60 minuten in geval van overmacht) bedraagt in het aankomststation.

2.8.3.2. Herrotering en bijstand

Krachtens artikel 32 CIV (bijzonder rechtsstelsel inzake vrijstellende oorzaken van het spoorwegrecht), eveneens bij het PRR gevoegd, zijn de Vervoerders niet verplicht om Reizigers te herroteren of bij te staan zoals respectievelijk bepaald in artikel 16 en artikel 18 PRR, wanneer de vertraging, de gemiste aansluiting of de annulering te wijten is aan één van de volgende oorzaken:

1. omstandigheden buiten de uitoefening van het spoorwegbedrijf, die de Vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen, of
2. de fout van de Reiziger, of
3. het gedrag van een derde, dat de Vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet aangemerkt als een derde; het recht van regres wordt niet aangetast.

2.9. Minderjarigen

Om veiligheidsredenen is het niet toegelaten dat kinderen jonger dan 12 jaar alleen reizen met de Thalys, behalve in het kader van de dienst Kids Connection. Aan kinderen jonger dan 12 jaar die alleen reizen wordt de toegang tot de Thalys-treinen stellig geweigerd. Indien de ouders of wettelijke voogden het kind echter alleen op het perron zouden achterlaten, dan zal Thalys zich verplicht zien de politie te contacteren, die als enige bevoegd is wat betreft de zorg voor het kind.

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen in het gezelschap van een volwassene reizen of in het gezelschap van een kind van 12 tot 18 jaar.

Elk minderjarig kind (onder de 18 jaar) reist in alle gevallen onder de verantwoordelijkheid van zijn ouders of wettelijke voogden. Het is de plicht van de ouders of de wettelijke voogden inlichtingen in te winnen bij de bevoegde nationale overheid en zich ervan te vergewissen dat hun kind alle vereiste documenten bij zich heeft om de grenzen te mogen oversteken. Indien een minderjarige niet de vereiste documenten bij zich heeft, kan de Train Manager de toegang aan boord weigeren en contact opnemen met de bevoegde autoriteiten.

Voor de Thalys-verbindingen vanuit of naar Londen moeten jongeren tussen 12 en 16 jaar een toestemming van de ouders bij zich hebben.

Voor de Thalys-verbindingen vanuit Frankrijk moeten minderjarigen die niet vergezeld zijn van minstens een van de ouders of een van hun wettelijke voogden een Autorisation de Sortie du Territoire (AST) bij zich hebben, zoals vereist door de Franse overheid.

2.10. Personen met beperkte mobiliteit

1. Voor personen met een handicap of met beperkte mobiliteit is, op vertoon van een bewijsstuk, hulp beschikbaar bij het opstappen op de trein wanneer dat aangevraagd werd bij de aankoop van hun vervoerbewijs of indien zij het station vóór het vertrek hiervan

inlichten door te bellen naar:

- in België: +32 (0)2 528 28 28 elke dag van 7 uur tot 21u30 (kost van een lokale oproep volgens het tarief van de telefoonoperator) of via het online aanvraagformulier voor assistentie van NMBS Europe (gratis). Uw assistentie-aanvraag kan aangevraagd worden vanaf de aankoop van uw biljet en ten laatste 24 uur voor de reis;
- in Frankrijk: +33 (0)8 90 64 06 50 elke dag van 7 uur tot 22 uur (kost van een lokale oproep volgens het tarief van de telefoonoperator) of via het online aanvraagformulier voor assistentie (gratis – in het Frans). Uw assistentie-aanvraag kan aangevraagd worden vanaf de aankoop van uw biljet en ten laatste 48 uur voor de reis;
- in Nederland: +31 (0)3 02 35 78 22 (kost van een lokale oproep volgens het tarief van de telefoonoperator). Uw assistentie moet ten laatste 24 uur voor de reis aangevraagd worden;
- in Duitsland: +49 (0)1 806 512 512 van maandag t/m vrijdag van 06.00 - 22.00 uur en op zaterdag van 08.00 - 14.00 uur (30 eerste seconden gratis, daarna € 0,20/min vanaf een vast toestel in Duitsland of maximum € 0,60/min vanaf een gsm). Uw assistentie moet ten laatste om 20 uur de dag voor uw reis aangevraagd worden;
- in Groot-Brittannië: Het is niet mogelijk om op voorhand assistentieverlening te reserveren. U dient daarom minstens 60 minuten vóór het vertrek van de trein naar de check-in te gaan en hulp te vragen aan de Eurostar-helptdesk. (Meer informatie vindt u op de Eurostar-website www.eurostar.com).

Indien korter vóór het vertrek om assistentie gevraagd wordt, kan deze niet meer gegarandeerd worden.

2. Er bestaat een speciaal tarief voor personen die reizen in een rolstoel. In de Thalys is voor deze personen een speciale ruimte voor rolstoelen voorzien in “Comfort 1” in de rijtuigen 1, 11 en 21 voor de prijs van “Comfort 2”. Een stoel met een beweegbaar onderstel maakt dat men er gemakkelijk kan plaatsnemen en de maaltijden worden er aan de zitplaats geserveerd. De toiletten zijn aangepast voor een betere toegankelijkheid. Het reizen in een rolstoel is uitsluitend mogelijk indien deze de volgende afmetingen niet overschrijdt:

- 75 cm breed / 125 cm lang;
- Draaicirkel: 150 cm;
- Max. gewicht: 300 kg met passagier en bagage.

Wanneer de rolstoel niet aan deze voorwaarden voldoet kan hij niet in het hiervoor voorziene en gereserveerde rijtuig worden toegelaten.

3. Uitsluitend rolstoelen met manuele of elektrische assistentie worden aan boord toegelaten. Thermische stoelen zijn niet toegelaten aan boord van Thalys treinen. Begeleiders van personen met een handicap of beperkte mobiliteit genieten een speciaal tarief, Begeleiderstarief genaamd, op vertoon van een bewijsstuk waaruit de noodzaak aan begeleiding blijkt. Dit bewijs kan zowel bij aankoop als aan boord worden gevraagd.

2.11. Reizen met een huisdier

Huisdieren mogen gratis meereizen in de Thalys indien ze vervoerd worden in kooi van maximaal 45 x 30 x 25 cm en indien ze minder wegen dan 6 kg.

De Reiziger mag maximum twee dieren transporteren die in orde moeten zijn met vaccinaties. De documenten die dit aantonen moeten worden voorgelegd.

Bij uitzondering mogen dieren die meer wegen dan 6 kg reizen zonder kooi op voorwaarde dat zij een muilkorf dragen om andere Reizigers niet te hinderen. Honden die niet in kooi zitten, mogen enkel in de trein met een vervoerbewijs aan het 'Hondentarief' en wanneer de Reiziger ze op de schoot houdt of wanneer ze aan de leiband en met een muilkorf op de vloer zitten zodat ze niemand hinderen. Op verzoek van een Reiziger kan de Train Manager het dier en zijn eigenaar naar een ander deel van de trein overbrengen.

Blinden geleidehonden en assistentie reizen gratis.

Met uitzondering van blindengeleidehonden en assistentie zijn dieren niet toegelaten aan boord van Thalys Sneeuw-treinen en Thalys Zon-treinen, noch op treinen met aansluiting vanuit of naar Londen.

Gevaarlijke honden, wilde dieren, vogels (parkieten, kanaries,...) zijn niet toegelaten aan boord.

2.12. Bagage

De Reizigers blijven tijdens het hele traject volledig verantwoordelijk voor de door hen vervoerde bagage (ook wanneer deze in de bagageruimtes tussen de compartimenten wordt geplaatst) en de bagage moet voorzien zijn van etiketten met de naam en voornaam van de Reizigers.

Bagage mag geen toegangsdeuren, nooduitgangen of gangen blokkeren. De Reiziger mag ook geen bagage vastmaken (koorden, hangsloten) in de trein op straffe van toepassing van Artikel 2.5.

Met uitzondering van de Thalys Sneeuw-treinen en Thalys Zon-treinen mag elke Reiziger maximum drie stuks bagage meenemen, namelijk:

- twee stuks bagage van max. 75 x 53 x 30 cm
- één stuks handbagage.

Er geldt geen gewichtsbepanking voor bagage. De Reiziger moet echter in staat zijn om zijn of haar bagage zelf te dragen.

In uitzondering op voorgaande alinea mag de Reiziger zogenaamde "speciale" bagage meenemen die de klassieke afmetingen overschrijdt indien deze bagage wordt vervoerd in een hoes van max. 2 meter en niet voorkomt op de lijst van niet-toegestane bagage beschikbaar op de site thalys.com. Het is aan de Reiziger om de rubriek « Niet toegestane bagage » op de site thalys.com te raadplegen om zich ervan te verzekeren of hij de bagage mag meenemen. In geval van twijfel wordt de Reiziger verzocht de Thalys Klantendienst te contacteren voor zijn vertrek.

In geval van een transport van speciale bagage in een hoes van max. 2 meter, mag de Reiziger naast dit stuk bagage maximum één stuk bagage meenemen van max. 75 x 53 x 30 cm en

één stuk handbagage. Er geldt geen gewichtsbepanking voor bagage. De Reiziger moet echter in staat zijn om zijn of haar bagage zelf te dragen.

In geval van te veel bagage of niet-naleving van deze voorwaarden, kan de Train Manager een bijkomend bedrag van 30€ per stuk bagage vragen, kan hij de Reiziger zelfs weigeren om zijn reis voort te zetten of zijn toegang tot de trein weigeren, zonder recht op terugbetaling van de vervoerprijs.

In het kader van een reis met een kind, heeft de Reiziger het recht gratis een kinderwagen mee te nemen naast de drie stukken toegestane bagage vermeld in de voorgaande alinea, op voorwaarde dat de kinderwagen is opgevouwen voordat hij aan boord wordt gebracht en correct wordt geplaatst in de bagageruimtes in het rijtuig waar de Reiziger zijn plaats heeft.

De Reiziger mag reizen op de Thalys met een fiets op voorwaarde dat de twee wielen van de fiets gedemonteerd zijn. De fiets moet verder in een soepele hoes worden gestoken van max. 135 x 85 x 30 cm, die alle onderdelen van de gedemonteerde fiets moet bedekken.

De Reiziger mag naast zijn eigen fiets die voldoet aan de voorwaarden van voorgaande alinea, één stuk klassieke bagage en één stuk handbagage meenemen (zoals beschreven in artikel 2.12.). De Reiziger moet echter in staat zijn om alle bagage (met inbegrip van de fiets) zelf te dragen.

Vouwfietsen worden beschouwd als klassieke bagage wanneer ze de volgende afmetingen niet overschrijden: max. 75 x 53 x 30 cm.

De Reiziger die een fiets vervoert moet ten laatste 30 minuten vóór het vertrek van de trein aanwezig zijn op het perron.

De Reiziger die voorgaande voorwaarden betreffende het transport van een fiets niet respecteert kan zijn fiets niet aan boord nemen.

Aan boord van de Thalys Sneeuw-treinen kunt u uw bagage kwijt in de hiervoor voorziene opbergruimten in de rijtuigen 6/16, 7/17 en 8/18. Reizigers in de Thalys Sneeuw-trein met vertrek van Amsterdam of Brussel met bestemming naar Bourg-Saint-Maurice kunnen hun bagage opbergen in een beveiligde ruimte vooraan in de trein (ruimte die ontoegankelijk is tijdens de reis).

In de Thalys zon-treinen worden koelboxen bij uitzondering beschouwd als bagage en geaccepteerd op voorwaarde dat de kenmerken voldoen aan het bagagebeleid beschreven in Artikel 2.12 hierboven.

In de trein is verboden: bagage die een gevaar vormt voor de veiligheid en de goede werking van de vervoersactiviteiten, bagage die een gevaar vormt voor de trein of bagage die een gevaar vormt voor iedere persoon in de trein. Ook verboden zijn alle voorwerpen of stoffen die verboden zijn krachtens de nationale wet van het land van vertrek en/of bestemming en/of van het land dat de Reiziger tijdens het traject doorkruist.

De niet-limitatieve lijst van bagage die verboden is aan boord van de Thalys is beschikbaar op [de website thalys.com](http://de.website.thalys.com) .

2.13. Diverse verboden

- Tabaksproducten

De consumptie van tabaksproducten is verboden in de Thalys. Worden beschouwd als tabaksproducten, producten die voor roken of verdampen bestemd zijn en die, al is het slechts ten dele, uit tabak of nicotine bestaan, met als enige uitzondering producten die voor medicamenteus gebruik bestemd zijn.

In geval van overtreding op dit verbod zal de Reiziger een forfaitair bedrag van € 200 verschuldigd zijn en zal de Train Manager een Proces-Verbaal van onregelmatigheid opstellen in overeenstemming met artikel 2.5.2 §2.

- Aankoop van alcohol in de Thalys Welcome Bar

De aankoop van alcohol in de Thalys Welcome Bar is verboden voor Reizigers die minderjarig zijn op de dag van de reis.

- Beschadiging van het materiaal

Het is verboden om de binnenkant of de buitenkant van de trein te beschadigen of te bevuilen. In geval van overtreding zal de Reiziger een minimaal forfaitair bedrag van € 60 verschuldigd zijn, onverminderd het recht om van hem een hoger bedrag te eisen afhankelijk van de werkelijk gemaakte kosten.

- Door een Reiziger veroorzaakte treinvertraging

Het is verboden om het alarmsignaal in de trein ongerechtvaardigd in werking te stellen of meer algemeen om enigerlei niet-gerechtvaardigde handeling te stellen die leidt tot een vertraging van de trein. Bij een overtreding is de Reiziger een bedrag van € 10 verschuldigd per minuut vertraging, met een minimum van € 60, onverminderd het recht om van hem een hoger bedrag te eisen afhankelijk van de werkelijk gemaakte kosten.

2.14. WiFi aan bord for all Reizigers en diensten in “Comfort 1”

Reizen is mogelijk in “Comfort 1” en “Comfort 2”.

- Gratis WiFi-verbinding aan boord

Alle Reizigers zowel in “Comfort 1” als “Comfort 2” beschikken zonder bijkomende kosten op alle Thalys-treinen over een WiFi beveiligde internetverbinding (https).

Voor toegang tot WiFi dienen de Reizigers naar het ThalysNet-portaal www.thalysnet.com te gaan en op de knop “Met de WiFi verbinden” te klikken. U hoeft zich niet aan te melden of een user account aan te maken.

WiFi-verbinding aan boord wordt aangeboden onder voorbehoud van de technische beschikbaarheid van de dienst.

WiFi-verbinding aan boord is niet beschikbaar op het Thalysaanbod met aansluiting vanuit of naar Londen op het traject Brussel-Londen.

WiFi-verbinding aan boord is onderworpen aan de [Algemene Voorwaarden voor de Levering van Internetdiensten](#) op Thalys-treinen.

- Specifieke diensten in “Comfort 1”

Reizigers in “Comfort 1” genieten bovendien van de volgende diensten:

- o Selectie van kranten,
- o Ontvangst aan de deur van het rijtuig,
- o Catering op de zitplaats (voor internationale reizen langer dan 50 minuten; deze dienst wordt u aangeboden onder voorbehoud van beschikbaarheid),
- o De mogelijkheid om in de trein een taxi te boeken in Paris-Nord, Brussel-Zuid, Amsterdam en Keulen (de tarieven en voorwaarden van deze dienst zijn vermeld op de bestelbon en de dienst wordt u aangeboden onder voorbehoud van beschikbaarheid).

2.15. Diensten voor Zakenreizigers of frequente Reizigers

Thalys biedt verscheidene diensten aan voor Zakenreizigers en frequente Reizigers die van tal van voordelen willen genieten, zoals het Thalys TheCard-programma, de Thalys ThePass/Das Thalys Abo-abonnementen en de B2B-aanbiedingen.

Voor meer informatie en om de voorwaarden van deze diensten te kennen:

1. B2B:
 - In België: +32 70 66 77 88 (€ 0,30/minuut);
 - In Frankrijk: +33 (0)8 25 84 25 97 (€ 0,30/min);
 - In Duitsland: +4918 07 07 07 07 (30 eerste seconden gratis, daarna € 0,14/min vanaf een vast toestel in Duitsland of maximum € 0,42/min vanaf een gsm);
 - In Nederland: 030 23 00 023 (€ 0,35/min);
 - Of www.thalys.com/b2b.
2. Thalys ThePass/Das Thalys Abo:
 - www.thalys.com/thepass;
 - Of www.thalys.com/dasthalysabo.
3. Contact Center Thalys TheCard: elke dag van 7u00 tot 20u30
 - Frankrijk: 0892 23 50 50 0,30€/min
 - België: 070 35 50 50 0,30€/min
 - Duitsland: 01 807 77 07 57 FIXE 0,42€/min - GSM 0,14€/min
 - Nederland: 0900 100 50 50 1€/oproep Of www.thalysthecard.com

2.16. Klachten

2.16.1. Klachten wegens vertraging, gemiste aansluiting of annulering

Thalys Klantendienst:

Elke vergoeding in geval van vertraging, gemiste aansluitingen en annuleringen zoals voorzien in artikel 2.8. moet binnen de twee maanden na de dag van de reis aangevraagd worden:

- hetzij op Thalys.com, met behulp van het daarvoor voorziene online formulier waarop de referentie van het reisdossier, bestaande uit zes letters, moet worden vermeld;
- hetzij gefrankeerd als brief opgestuurd naar het volgende adres: Thalys-klantendienst - Klachten en suggesties - postbus 14, B-1050 Brussel, samen met het originele vervoerbewijs. Voor compensaties per bankoverschrijving moet een IBAN- en een BIC-code aan de compensatieaanvraag worden toegevoegd. Dit geldt zowel voor online aanvragen als voor aanvragen per post.

Médiateur SNCF Mobilités:

In het geval van ontevredenheid over het antwoord van de Thalys Klantendienst zoals hierboven vermeld of bij gebrek aan antwoord binnen drie maanden mag de Médiateur SNCF Mobilités, de ombudsman van de Franse spoorwegen, gecontacteerd worden in het Frans of in het Engels op het Internet op

<http://www.evenement.sncf.com/sncf.com/mediateur/formulairedesaisine/>, of per post op het volgende adres: Médiateur SNCF Mobilités, TSA 49980, 75839 PARIS CEDEX 17, Frankrijk. Het bemiddelingsprotocol 'Protocole de médiation relatif aux modalités de fonctionnement de l'instance de médiation' overeengekomen tussen nationale consumentenverenigingen, enerzijds, en SNCF Mobilités, EUROSTAR International Limited en THI Factory, anderzijds, is beschikbaar online op <http://www.sncf.com/fr/service-client/mediateur-sncf> en in het jaarverslag van de Médiateur SNCF Mobilités op <http://www.evenement.sncf.com/sncf.com/mediateur/Saisine.php>.

2.16.2. Klachten in geval van lichamelijk letsel aan personen

Klachten in verband met lichamelijk letsel moeten binnen een termijn van 12 maanden vanaf het ogenblik waarop de rechthebbende kennis heeft gekregen van de schade, schriftelijk gericht worden aan de Vervoerder die op het ogenblik van het ongeval de vervoerdienst uitvoerde, dit is THI Factory als het ongeval zich voordeed in Frankrijk, België of Duitsland, of NS indien het ongeval zich voordeed in Nederland. Om aanvaard te worden moet de klacht ten minste een geneeskundig getuigschrift bevatten dat de aangevoerde klacht bevestigt.

2.16.3. Diverse bepalingen

Afhankelijk van de aard van de klacht kunnen bijkomende stukken gevraagd worden. Het indienen van een klacht leidt niet automatisch tot een vergoeding.

2.17. Integraliteit en onafhankelijkheid van de bepalingen

Als blijkt dat een deel van deze Voorwaarden ongeldig is of niet kan worden uitgevoerd, dan heeft dit geen invloed op de geldigheid of de afdwingbaarheid van de overige voorwaarden, die in de mate van het mogelijke van kracht zullen blijven.

Voor alle rechtsgedingen tegen Thalys International en/of THI Factory die niet op de vervoersovereenkomst steunen, is alleen het Belgische recht van toepassing. Alleen de

rechtbanken van Brussel zijn voor zulke geschillen bevoegd.

DEEL 3

HET THALYS-TARIEVENAANBOD

3.1. Toepassingsgebied

Voor het grensoverschrijdend verkeer worden tickets uitgegeven voor de volgende verbindingen:

- Parijs-Brussel-Antwerpen-Rotterdam-Schiphol-Amsterdam
- Parijs-Brussel-Luik-Aken-Keulen HbF-Düsseldorf HbF-Düsseldorf Flughafen-Duisburg HbF-Essen Hbf
- Amsterdam-Schiphol-Rotterdam-Antwerpen-Brussel-Valence-Avignon-Aix-en-Provence-Marseille
- Amsterdam-Schiphol-Rotterdam-Antwerpen-Brussel-Chambery-Albertville-Moutiers-Aime-la-Plagne-Landry-Bourg-Saint-Maurice
- Rijsel-Brussel-Antwerpen-Rotterdam-Schiphol-Amsterdam
- Thalys-aanbod met aansluiting vanuit of naar Londen.

De Thalys-tickets zijn niet geldig in andere internationale treinen.

3.2. Bijzondere bepalingen voor Thalys-tickets van en naar België

1. Bijzondere bepalingen voor Thalys-tickets van en naar Brussel-Zuid, Antwerpen-Centraal of Luik-Guillemins

Alle Thalys-tickets uitgezonderd de Ticketless uitgegeven tickets geven de mogelijkheid gratis te reizen met een trein binnen het NMBS-netwerk in de zones Brussel, Antwerpen en Luik (uitgezonderd Brussel-luchthaven), vanaf de dag na de heenreis en tot de dag na de terugreis. De inbegrepen stations in de zones Brussel, Antwerpen en Luik waartoe het Thalys-ticket toegang geeft zijn de volgende:

- Tickets van of naar Brussel-Zuid: deze tickets zijn ook geldig van en naar de stations Bockstael, Boondael, Bordet, Bosvoorde, Brussel-Centraal, Brussel-Congres, Brussel-Kapellekerk, Brussel-Luxemburg, Brussel-Noord, Brussel Leopoldswijk, Brussel-Schuman, Brussel-West, Delta, Vivier d'oeie, Etterbeek, Evere, Haren, Haren-Zuid, Jette, Meiser, Merode, Moensberg, Schaarbeek, Simonis, Sint-Agatha-Bercheme, St-Job, Ukkel-Kalevoet, Ukkel-Stalle, Vorst-Oost, Vorst-Zuid en Watermaal. Voor Brussel-Luchthaven moet een Diabolo-vergoeding worden betaald die niet inbegrepen is in de prijs van het Thalys-ticket.
- Tickets van of naar Antwerpen: deze tickets zijn ook geldig van en naar Antwerpen-Berchem, Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Dam, Antwerpen-Luchtbal, Antwerpen-Noorderdokken, Antwerpen-Oost en Antwerpen-Zuid.
- Tickets van of naar Luik-Guillemins : deze tickets zijn ook geldig van en naar de volgende stations : Luik-Jonfosse, Luik-Palais, Angleur, Bressoux, Chênée en Sclessin.

2. Bijzondere bepalingen voor Thalys-tickets van en naar elk ander Belgisch

station dan die van Brussel, Antwerpen en Luik

De reiziger heeft de mogelijkheid gebruik te maken van het Elk Belgisch Station-tarief (EBS). Met dit tarief kan de reis in de Thalys worden verlengd met een aansluitend traject tussen het station van vertrek of aankomst van de Thalys-trein en een ander Belgisch station door eender welke trein te nemen op het NMBS-netwerk.

Voor reizen vanuit België is het EBS-ticket geldig vanaf de dag na de reis om naar het Thalys-station van vertrek te gaan.

Voor reizen naar België is het EBS-ticket geldig tot de volgende dag om de reis voort te zetten na het Thalys-station.

Opmerking: De weekendtarieven Comfort 1, Groep Volwassene/Jongere/Kid, Reizigers in een rolstoel, Begeleider en Pass zijn niet te combineren met het EBS-tarief.

Klanten die lid zijn van het Thalys TheCard-programma moeten hun bevestigingse-mail bij zich hebben (afgedrukt of op hun smartphone) om de barcode van het EBS-ticket aan boord van de Belgische binnenlandse treinen te kunnen tonen.

3.3. Formules

De Thalys-tickets worden uitgegeven voor twee comfortklassen ("Comfort 1" = 1e klasse, "Comfort 2" = 2e klasse) volgens de volgende formules:

| Formule | Voorwaarden |
|------------------------------|---|
| FLEX (Volwassene) | Formule enkel geldig voor "Comfort 1". Dit ticket laat toe om te reizen met een Thalys-trein die voor of na de trein komt waarvoor de Reiziger heeft gereserveerd, en dit op dezelfde dag en op dezelfde lijn, zonder wijziging van de reservering (echter zonder garantie op een zitplaats of restauratiedienst). Reizigers die aan boord gaan van een Thalys-trein zonder vervoerbewijs met reservering voor bovengenoemde trein, moeten zich melden bij de Train Manager, bij wie ze een vervoerbewijs kunnen kopen. Er is geen andere beperking. |
| KID (Kind) | Vaste prijs (met uitzondering van de Thalys Sneeuw-treinen en Thalys Zon-treinen, evenmin op treinen met aansluiting vanuit of naar Londen voor dewelke er twee prijsniveaus bestaan) voor kinderen van 4 tot 11 jaar oud (op de dag van de reis) en voor kinderen jonger dan 4 jaar voor wie een zitplaats gewenst is; in "Comfort 1" en "Comfort 2"; Kinderen jonger dan 12 jaar die met de formule KID reizen moet begeleid worden door minstens één persoon (minimum 12 jaar) die alleen mag reizen. De leeftijd moet op verzoek worden aangetoond. Dit ticket laat toe om te reizen met een Thalys-trein die voor of na de trein komt waarvoor de Reiziger heeft gereserveerd, en dit op dezelfde dag en op dezelfde lijn, zonder wijziging van de reservering (echter zonder garantie op een zitplaats of restauratiedienst in "Comfort 1"). Onder voorbehoud van beschikbaarheid en van de formule gekozen |

door de begeleidende volwassene.

| | |
|------------------------|---|
| FAMILIE | Korting voor de begeleider van een kind jonger dan 12 jaar, van wie de leeftijd op verzoek moet worden aangetoond. Deze korting is geldig voor maximaal 2 begeleiders per kind jonger dan 12 jaar die samen reizen. Dit tarief wordt aangeboden tot en met 12 december 2016. |
| KIDS CONNECTION | Aanbod voor de begeleiding van een kind bestaande uit de prestatie van de reis alsook de begeleiding uitsluitend in "Comfort 2", op Parijs-Brussel; voor kinderen van 4 tot 14 jaar de dag van de reis. |
| ADULT&CO | Vaste prijs voor 3 t/m 5 personen die samen reizen; enkel in "Comfort 2" op bepaalde trajecten. Dit tarief wordt aangeboden tot en met 12 december 2016. Vanaf 13 december 2016 wordt een nieuw tarief aangeboden onder de naam "Minigroep" |
| MINIGROUP | Formule aangeboden vanaf 13 december 2016 voor reizen van minimum 3 en maximum 5 personen (ouder dan 12 jaar); degressieve prijs in functie van het aantal personen, uitsluitend in "Comfort 2" op bepaalde trajecten. |
| SENIOR | Personen ouder dan 60 jaar; de leeftijd moet op verzoek worden aangetoond. |
| JONGERE | Formule die drie prijsniveaus bevat in "Comfort 2" en één prijsniveau in "Comfort 1" voor jongeren van minder dan 26 jaar op de dag van de reis; de leeftijd moet op verzoek worden aangetoond. |
| SEMI-FLEX | Formule die tot vier prijsniveaus bevat in "Comfort 1" en tot vier prijsniveaus in "Comfort 2" (in functie van de lijn). Formule met beperkingen; toekenning van zitplaatsen onder voorbehoud van beschikbaarheid. De reserveringen worden afgesloten 1 dag voor het vertrek in "Comfort 1" en tot de dag van het vertrek in "Comfort 2". |
| TICKUP | Tarief voor reizen tussen 7 dagen en de vooravond van het vertrek en na samenstelling van een groep van precies 4 personen binnen een maximale termijn van 48u. Indien de opgegeven termijn niet wordt gerespecteerd, wordt elke reiziger automatisch terugbetaald en de reis geannuleerd. Niet verkrijgbaar voor bepaalde treinen en onder voorbehoud van beschikbaarheid. Enkel te reserveren via Thalys.com. Enkel geldig voor Parijs-Brussel. |
| NO-FLEX | Formule die tot drie prijsniveaus in "Comfort 2" bevat (in functie van de lijn). Formule met beperkingen; toekenning van zitplaatsen onder voorbehoud van beschikbaarheid. De afsluiting van de reserveringen voor het vertrek varieert afhankelijk van het prijsniveau: prijsniveau 1: vijf dagen; prijsniveau 2: tien dagen; prijsniveau 3: dertig dagen. |
| PASS | Het Pass-tarief is geldig op vertoon in de trein van één van de |

volgende bewijsstukken: InterRail Global Pass, InterRail One Country Pass, EurRail Global Pass, EurRail Select Pass, EurRail Regional Pass, EurRail One Country Pass, France Rail Pass. De netten kunnen gedeeltelijk of volledig gedekt worden, op voorwaarde dat minstens het land van vertrek of van aankomst door het overgelegde bewijsstuk wordt gedekt.

| | |
|----------------------------------|--|
| GROEP Volwassene* | Verplicht tarief voor groepen vanaf 10 personen. Het tarief GROEP Volwassene staat ter beschikking van personen die reizen in dezelfde trein, op dezelfde dag, met dezelfde bestemming en in dezelfde comfortklasse. |
| GROEP Kid* | Verplicht tarief voor groepen van kinderen tussen 4 en 11 jaar vanaf 10 personen, uitsluitend in "Comfort 2". Het tarief GROEP Kid staat ter beschikking van personen die reizen in dezelfde trein, op dezelfde dag en met dezelfde bestemming. |
| GROEP Jongere* | Verplicht tarief voor groepen jongeren onder de 26 jaar vanaf 10 personen. Begeleiders ouder dan 26 jaar kunnen gebruik maken van het Groepstarief voor Jongeren binnen de grens van één begeleider per 10 jongeren. Het tarief GROEP Jongere staat ter beschikking van personen die reizen in dezelfde trein, op dezelfde dag, met dezelfde bestemming en in dezelfde comfortklasse. |
| REIZIGERS IN EEN ROLSTOEL | Enkel in "Comfort 1"; reservering van een rolstoel: plaatsen 22 en 23 in de rijtuigen 1, 11 en 21. |
| BEGELEIDER | Begeleider van personen die een begeleiding nodig hebben. Formule geldig voor één enkele begeleider per geval. Grotere flexibiliteit dankzij toegang tot de trein direct voor of na de gereserveerde trein van dezelfde dag tegen een in de trein te betalen toeslag van € 25 (in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of restauratiedienst in "Comfort 1"). |
| PARLEMENT* | Formule voor de leden van het Duitse, Belgische, Nederlandse en Franse Parlement en van het Europees Parlement; op verzoek moeten zij hun identiteit bewijzen door hun speciale identiteitskaart voor parlementsleden voor te leggen. Grotere flexibiliteit dankzij toegang tot de trein direct voor of na de gereserveerde trein van dezelfde dag tegen een in de trein te betalen toeslag van € 25 (in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of restauratiedienst in "Comfort 1"). |
| B2B (Classic en Voordeel) | Twee formules – Classic of Voordeel, voor bedrijven die een Thalys omzet van 0 tot 30.000€ per jaar realiseren voor de formule "B2B Classic" en vanaf 30.000€ per jaar voor de formule "B2B Voordeel". Grotere flexibiliteit dankzij gratis toegang tot de treinen van de dag in "Comfort 1" (in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of catering) en grotere flexibiliteit dankzij gratis toegang tot de trein direct |

voor of na de gereserveerde trein in "Comfort 2" (dezelfde dag en in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats).

ELK BELGISCH STATION (EBS)

Tariefwaarschuwing: Het tarief voor de Thalys-treinen met de Thalys-kaart is hetzelfde als dat van de Thalys-treinen met de Thalys-kaart. Het tarief voor de Thalys-treinen met de Thalys-kaart is hetzelfde als dat van de Thalys-treinen met de Thalys-kaart. Het tarief voor de Thalys-treinen met de Thalys-kaart is hetzelfde als dat van de Thalys-treinen met de Thalys-kaart.

Pour en savoir plus sur les conditions d'utilisation de la carte Thalys, veuillez consulter le site internet de Thalys. Het tarief voor de Thalys-treinen met de Thalys-kaart is hetzelfde als dat van de Thalys-treinen met de Thalys-kaart. Het tarief voor de Thalys-treinen met de Thalys-kaart is hetzelfde als dat van de Thalys-treinen met de Thalys-kaart.

HOND

Vaste prijs voor honden die reizen in "Comfort 2". Het vervoer van kleine honden en andere huisdieren in een kooi van maximaal 55 x 30 x 30 cm is gratis. Geleidehonden die een blinde begeleiden en andere hulphonden mogen gratis meereizen.

THEPASS Business*

Ticket met korting voor "Comfort 1" of "Comfort 2" (het hoogste prijsniveau) voor de houders van een "ThePass Business"-abonnement van Thalys (= frequente Reizigers). Kan worden gereserveerd voor alle Thalys-lijnen (met uitzondering van de seizoensverbindingen en nationale trajecten). Grotere flexibiliteit dankzij gratis toegang tot de trein direct voor of na de gereserveerde trein (dezelfde dag en in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of restauratiedienst in "Comfort 1"). Gegarandeerd 50% korting op de referentieprijs tot 7 dagen vóór het vertrek, na gegarandeerde korting van 30% tot aan het vertrek.

THEPASS Premium*

Vaste prijs van € 30 in "Comfort 1" voor de houders van het "ThePass-Premium"-abonnement van Thalys (= voor zeer frequente Reizigers). Grotere flexibiliteit dankzij gratis toegang tot alle treinen van dezelfde dag (in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of restauratiedienst in "Comfort 1"). Enkel geldig op de lijn Parijs-België.

THEPASS Weekend*

Abonnement niet meer te koop vanaf 17 januari 2017 maar een lopend

abonnement kan nog worden verlengd tot en met 30 april 2017 voor de duur van één jaar.

Ticket met korting voor "Comfort 1" of "Comfort 2" (het hoogste prijsniveau) voor houders van een "ThePass Weekend"-abonnement van Thalys (= frequente recreatieve Reizigers). Geldig voor alle Thalys-treinen (met uitzondering van de seizoensverbindingen en nationale trajecten) op zaterdag en zondag evenals op vrijdag vanaf 19.00 uur (en in de trein 9473 met bestemming Essen en in de trein 9484 met bestemming Parijs, onder voorbehoud van latere wijzigingen). Grotere flexibiliteit dankzij gratis toegang tot de trein direct voor of na de gereserveerde trein (dezelfde dag en in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of restauratiedienst in "Comfort 1"). Gegarandeerd 50% korting op de prijs van het ticket tot aan het vertrek.

Das Thalys Abo*

Abonnement niet meer te koop vanaf 17 januari 2017 maar een lopend abonnement kan nog worden verlengd tot en met 30 april 2017 voor de duur van één jaar.

Ticket met voorkeurstarief voor "Comfort 1" en "Comfort 2" voor de houders van een "Das Thalys Abo"-abonnement (= frequente Reizigers). Kan worden gereserveerd voor Thalys-lijnen op de trajecten tussen Duitsland en België of Parijs (met uitzondering van de seizoensverbindingen en nationale trajecten). Grotere flexibiliteit dankzij gratis toegang tot de trein direct voor of na de gereserveerde trein (dezelfde dag en in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of restauratiedienst in "Comfort 1"). Voorkeurstarieven gegarandeerd in "Comfort 1" en "Comfort 2".

* Niet beschikbaar voor de Thalys-verbindingen uit of naar Londen.

3.4. Kinderen

Kinderen jonger dan 4 jaar kunnen gratis reizen, voor zover geen zitplaats voor hen wordt gevraagd.

Kinderen van 4 tot 11 jaar evenals jongere kinderen voor wie een zitplaats is gereserveerd, betalen de prijs van het Thalys-ticket volgens het speciale tarief voor kinderen (zie artikelen 2.9. en 3.3.).

3.5. Verkoop van vervoerbewijzen in de trein

De formules Flex in "Comfort 1", Semi Flex 1 in "Comfort 2", Kid 1, en Groep Kid 1 kunnen in de trein worden gekocht. Er zal een toeslag van € 25 bovenop het referentietarief worden gevraagd. Niet beschikbaar voor de Thalys-verbindingen uit of naar Londen.

3.6. Prijzen en voorwaarden

De prijzen en andere voorwaarden van de tickets zijn die welke meegedeeld worden door de verkooppunten opgesomd in artikel 2.4. van deze Voorwaarden tijdens de prijsaanvraag.

3.7. Omruiling en terugbetaling

Ruilen kan enkel tegen hetzelfde tarief.

In geval van terugbetaling wordt het ticket volgens de volgende tabel terugbetaald (de voorwaarden van de EBS-formules zijn dezelfde):

| Formule | Omruilen | Wijziging toegestaan tot | Terugbetaling | |
|---|---|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| | | | voor het vertrek | na het vertrek |
| FLEX (Volwassene) | onbeperkt | 1 uur na het vertrek*** | 100% | 100% tot 1 uur na vertrek, erna: 50% |
| KID (Kind) | onbeperkt | 1 uur na het vertrek*** | 100% | 100% tot 1 uur na vertrek, erna: 50% |
| FAMILIE FAMILY EBS (Formule aangeboden tot en met 12 december 2016). | onbeperkt | 1 dag voor het vertrek | 100% | 100% tot 1 uur na vertrek, erna: 50% |
| ADULT&CO ADULT&CO EBS (Formule aangeboden tot en met 12 december 2016). | niet toegestaan | | niet toegestaan | niet toegestaan |
| MINIGROUP | Niet toegestaan | | Niet toegestaan | Niet toegestaan |
| KIDS CONNECTION | niet toegestaan | 14 dagen voor het vertrek | 50% tot 14 dagen vóór vertrek | 0% |
| SEMI-FLEX | 1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen* | 1 dag voor het vertrek | 50% | 50% tot 1 uur na vertrek, erna: 0% |
| NO-FLEX | niet toegestaan | | niet toegestaan | niet toegestaan |
| TICKUP | niet toegestaan | | niet toegestaan | niet toegestaan |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------|---|--|
| | n | | | |
| SENIOR | 1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen* | 1 uur na het vertrek*** | 100% | 100% tot 1 uur na vertrek, erna: 0 % |
| JONGERE JONGERE EBS | 1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen* | 1 uur na het vertrek*** | 100% | 100% tot 1 uur na vertrek, erna: 0% |
| PASS | 1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen* | 1 uur na het vertrek*** | 75% | 75% |
| GROEP Volwassene/Jongere/Kid | 1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen* | 21 dagen voor het vertrek | 80% tot 21 dagen voor het vertrek, 50% tussen 20 en 8 dagen voor het vertrek, 0% vanaf 7 dagen voor het vertrek | niet toegestaan |
| REIZIGERS IN EEN ROLSTOEL | 1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen* | 1 uur na het vertrek*** | 100% | 100% tot 1 uur na vertrek, erna: 50% |
| BEGELEIDER | 1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen* | 1 uur na het vertrek*** | 100% | 100% tot 1 uur na vertrek, erna: 50% |
| B2B (Classic en Voordeel) | onbeperkt | 1 uur na het vertrek*** | 100% | In CF1: 100% de dag van de reis In CF2: 50%, de dag van de reis |
| PARLEMENT | 1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen* | 1 uur na het vertrek*** | 100% | 100% tot 1 uur na vertrek, erna: 50% |
| HOND | onbeperkt | 1 uur na het vertrek*** | 50% | 50% tot 1 uur na vertrek, erna: 50% |
| THEPASS | onbeperkt | 1 uur na het | 100% | 100% tot 1 uur na |

| | | | | |
|------------------------------|---|-------------------------|-----------------|--------------------|
| Business (EBS) | voor het tarief tot - 30%, onbeperkt tot 7 dagen vóór het vertrek voor het tarief - 50%** | vertrek*** | | vertrek, erna: 50% |
| THEPASS Premium (EBS) | Onbeperkt tot 1 uur na het vertrek | 1 uur na het vertrek*** | 100% | 100% |
| THEPASS Weekend (EBS) | 1x zonder kosten slechts 1 keer om te ruilen | 1 uur na het vertrek*** | niet toegestaan | niet toegestaan |
| Das Thalys ABO | 1x zonder kosten slechts 1 keer om te ruilen | 1 uur na het vertrek*** | 50% | niet toegestaan |

* Slechts één keer omruilen is mogelijk. Ruilen is één keer mogelijk zonder kosten onder voorbehoud van beschikbaarheid van het tarief. Bij gebrek aan beschikbaarheid stemmen de te betalen kosten overeen met het verschil tussen de prijzen van het referentietarief en de prijs van het tarief dat in aanmerking komt voor de omruiling.

** Bij gebrek aan beschikbaarheid stemmen de te betalen kosten overeen met het verschil tussen de prijs van het referentietarief en de prijs van het tarief dat in aanmerking komt voor de omruiling.

*** Na het vertrek is omruilen uitsluitend mogelijk in het Thalys-vertrekstation (behalve Duitse stations).