

# Algemene Thalys Vervoers- voorwaarden

**THALYS**



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

# SAMENVATTING

DEFINITIES.....	4
DEEL 1.....	7
DEEL 2.....	9
2.1. Aanvaarding van de Algemene Vervoersvoorwaarden van Thalys.....	10
2.2. Boeking en gebruiksvoorwaarden van het vervoerbewijs.....	10
2.3. Boeking en gebruiksvoorwaarden van de Ticketless.....	10
2.3.1. Voorwoord.....	10
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.....	11
2.3.7. Verantwoordelijkheden.....	11
2.4. Aankoop.....	12
2.4.1. Aankoop in Duitsland:.....	12
2.4.2. Aankoop in Frankrijk:.....	12
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.....	13
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.....	17
2.8.3. Aansprakelijkheid bij niet-naleving van de dienstregeling: beleid bij vertraging, gemiste aansluitingen en annuleringen.....	17
2.9. Minderjarigen.....	18
2.10. Personen met beperkte mobiliteit.....	19
2.11. Reizen met een gezelschapsdier.....	20
2.12. Bagage.....	20
2.13. Diverse verboden.....	22
2.14. WiFi aan boord voor alle Reizigers.....	23
2.15. Diensten voor Zakenreizigers of frequente Reizigers.....	23
2.16. Klachten.....	24
2.16.1 Klachten wegens vertraging, gemiste aansluiting of annulering.....	24
2.16.2. Klachten in geval van lichamelijk letsel aan personen.....	24

2.16.3. Diverse bepalingen .....	24
2.17. Integraliteit en onafhankelijkheid van de bepalingen.....	24
DEEL 3.....	26
3.1. Toepassingsgebied.....	27
3.3. Formules .....	29
3.4 Kinderen.....	34
3.5 Prijzen en voorwaarden.....	34
3.6 Omruiling en terugbetaling.....	34

# DEFINITIES

In de Algemene Vervoersvoorwaarden van Thalys , wordt gespecificeerd dat:

- **'IATA Ticket'** verwijst naar het vervoerbewijs in papieren vorm met magneetstrook, waarop de reisgegevens vermeld staan.
- **'Homeprint Ticket'** verwijst naar het vervoerbewijs dat gereserveerd werd op een website vermeld in artikel 2.2. van deze Algemene Thalys Vervoersvoorwaarden, afgedrukt op A4-papier, in portretformaat, met een laserprinter of een inktjetprinter. 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.
- **'Proces-verbaal van een 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, ongepast gedrag, enz.).
- **'e-Voucher'** verwijst naar de elektronische tegoedbon die wordt afgeleverd door de Thalys Klantendienst en bruikbaar op thalys.com en thalysthecard.com.
- **'Dossierkosten'** verwijst al naargelang naar:
  - Het bedrag verschuldigd aan de verdeler voor het opstellen van een vervoersovereenkomst in een verkooppunt (call centers, agentschappen);
  - Het bedrag van de kosten in verband met het opstellen van een Proces- verbaal van onregelmatigheid r door de Train Manager (bovenop het bedrag dat verschuldigd is bij wijze van regularisatie).
- **'Mobile Ticket'** verwijst naar een Ticketless op gsm of smartphone.
- **'Thalys'** verwijst naar het aanbod van hogesnelheidstreinen in vier landen, België, Frankrijk, Duitsland en Nederland, alsook naar de verschillende merken en merktekens die uitgebaat worden onder de benaming Thalys
- **'Thalys International'** verwijst naar de coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Belgisch recht, waarvan de maatschappelijke zetel gelegen is aan het Marcel Broodthaersplein, 4 te 1060 Brussel (BTW BE 0455.370.557, RPR Brussel). Deze vennootschap is verantwoordelijk voor het uitwerken van het beleid en 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.
- **THI FACTORY** is de naamloze vennootschap naar Belgisch recht met maatschappelijke zetel te Marcel Broodthaersplein 4 te 1060 Brussel (btw BE 0541.696.005, RPR Brussel), die op basis van een vergunning voor spoorwegondernemingen, een veiligheidscertificaat en diverse partnerschappen direct dan wel indirect, internationale en nationale hogesnelheidsdiensten voor reizigersvervoer per spoor in België, Frankrijk, Duitsland en Nederland, alsook bijkomende, aanvullende of ondersteunende diensten exploiteert en distribueert.
- **'Ticketless'** verwijst naar het gedematerialiseerde Thalys vervoerbewijs, bestaand uit elektronisch opgeslagen informatie met betrekking tot de reis.
- **'Train Manager'** verwijst naar de conducteur die met name verantwoordelijk is voor de controle en de veiligheid aan boord.

- **'Vervoerder(s)'** verwijst individueel of collectief naar de spoorwegmaatschappijen die de Thalys vervoersdienst exploiteren en met wie een vervoersovereenkomst werd afgesloten, namelijk:
  - NS Internationaal B.V voor het gedeelte uitgevoerd op Nederlands grondgebied, in de hoedanigheid van vervoerder zoals vermeld in artikel 3 a) van de Uniforme regels betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van Reizigers ("UR CIV") die zijn opgesteld door het Internationaal comité van het vervoer per spoor (CIT).
  - THI Factory voor het gedeelte uitgevoerd op het Belgische en Franse grondgebied;
  - THI Factory voor het gedeelte uitgevoerd op het Duitse grondgebied, met dien verstande dat THI Factory de uitvoering van het vervoer op het Duitse grondgebied toevertrouwt aan SNCF Voyages Deutschland GmbH, in de hoedanigheid van feitelijke vervoerder zoals vermeld in artikel 3 b) van de Uniforme regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van Reizigers ("UR CIV") die zijn opgesteld door het Internationaal comité van het vervoer per spoor (CIT).
  
- **'Voucher'** verwijst naar de papieren tegoedbon die wordt afgeleverd door de Thalys Klantendienst en bruikbaar is in het station.
  
- **'Reiziger'** verwijst naar elke persoon die reist aan boord van een Thalys-trein.

# **DEEL 1**

## DE VERVOERSOVEREENKOMST

De hier bedoelde vervoersovereenkomst, afgesloten tussen de Vervoerders en de Reiziger en wordt als volgt gereguleerd (in 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/FR/TXT/?uri=celex:32007R1371>
2. door de Uniforme regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van Reizigers die zijn opgesteld door het Internationaal comité van het vervoer per spoor (CIT) ("**UR CIV**") <http://www.cit-rail.org/fr/droit-du-transport/cotif/> ;
3. door deze Algemene Voorwaarden van Thalys Vervoer;
4. door de Algemene Vervoersvoorwaarden voor reizigers in het treinverkeer die zijn opgesteld door het Internationaal comité van het vervoer per spoor (CIT) ("**GCC-CIV/PRR**"). <http://www.cit-rail.org/fr/voyageurs/produits-du-cit/> .

De vervoersovereenkomst omvat alle Thalys reizen, met uitzondering van reizen met een ander vervoersmiddel (andere spoorwegonderneming, vliegtuig, bus, tram, metro, taxi, auto, enz.), te voet of de transfer tussen stations binnen éénzelfde agglomertatie, tenzij deze uitdrukkelijk werden vermeld in de huidige Algemene Thalys Vervoersvoorwaarden.



# **DEEL 2**

## HET VERVOERBEWIJS

De vervoersovereenkomst bestaat uit één of meerdere vervoersbewijzen, uitgegeven in papieren of elektronische vorm.

Eén vervoerbewijs houdt één vervoersovereenkomst in, tenzij anders vermeld.

Het vervoerbewijs in papieren of elektronische vorm geldt als bewijs van zowel de totstandkoming als de inhoud van de vervoersovereenkomst (tenzij het tegendeel wordt bewezen). Voor het elektronische vervoerbewijs is deze bepaling maar van toepassing voor zover de Reiziger de elektronisch opgeslagen informatie, zoals gepreciseerd in artikel 2.5.1. van deze voorwaarden, kan voorleggen.

## **2.1. Aanvaarding van de Algemene Vervoersvoorwaarden van Thalys**

Door een Thalys vervoerbewijs aan te kopen en/of de Thalys vervoerdienst te gebruiken, aanvaardt de Reiziger zonder voorbehoud de onderhavige Algemene Vervoersvoorwaarden van Thalys.

## **2.2. Reservatie en gebruiksvoorwaarden van het vervoerbewijs**

Elke Reiziger die per Thalys reist moet over een vervoerbewijs met een reservering in één van de volgende vormen beschikken: IATA-ticket, Homeprint Ticket, , Ticketless bij zich hebben (zie dienaangaande de bepalingen van artikel 2.3 hieronder).

Het reserveren 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, dit 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/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. Deze plaatsen worden in de mate van het mogelijke toegewezen.

De vervoerbewijzen kunnen alleen worden gebruikt voor een traject dat op de vermelde datum, in de vermelde trein, tussen de vermelde plaatsen van vertrek en bestemming en in de vermelde comfortklasse wordt afgelegd. Sommige tarieven staan echter toe dat, onder bepaalde voorwaarden en afhankelijk van beschikbaarheid, met een andere Thalys- trein op dezelfde datum tussen dezelfde plaats van vertrek en bestemming wordt gereisd.

De Reiziger moet bij de aankoop van het vervoerbewijs controleren dat het tarief, het tijdstip, het parcours en de plaats van vertrek en bestemming die vermeld staan op het vervoerbewijs overeenstemmen met zijn bestelling.

## **2.3. Reservatie en gebruiksvoorwaarden van Ticketless**

### **2.3.1. Preambule**

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

### **2.3.2. Doel van de Service**

Ticketless is een service die personen die één of meerdere reizen wensen te maken aan boord van Thalys-treinen, toelaat te reizen zonder in bezit te zijn van een vervoerbewijs in materiële vorm, dit volgens de hierna omschreven voorwaarden. 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 is persoonsgebonden en niet overdraagbaar. De naam op het ticket mag niet gewijzigd worden. In geval van 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 tickets die gedeeltelijk of volledig met Thalys e-Vouchers betaald zijn, die zijn enkel Ticketless verkrijgbaar.

### **2.3.4. Beschikbaarheid**

Ticketless reizen zijn beschikbaar voor de meeste van de internationale verbindingen van het Thalys-net, al naargelang het tarief, met uitzondering 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 een bevestigingse-mail. Middels deze bevestiging kan de Reiziger alle gegevens met betrekking tot zijn reis bewaren (naam van de Reiziger, datum, tijdstip, treinnummer, stoelnummer, enz.). Bij aankoop via internet of bij een reisbureau ontvangt de Reiziger, bovenop de reisbevestiging, per e-mail een aankoopbevestiging van de verdeler. Bij annulering van een Ticketless ontvangt de Reiziger systematisch een annuleringsbevestiging per e-mail.

Tevens ontvangt de Reiziger in geval van een verstoring van het Thalysverkeer op zijn reistraject, hieromtrent een melding via e-mail. Reizigers die hun gsm-nummer tijdens de reservering hebben opgegeven, ontvangen vóór het vertrek van hun trein (i) een plaatsbevestiging per sms en (ii) voor zover mogelijk, een melding 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 afleggen van een reis**

In het geval het afleggen 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, voor 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 THI Factory en Thalys International erop toezien dat alle informatie die aan de Reiziger wordt doorgegeven correct is, kunnen THI Factory en Thalys International niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten omtrent de inhoud van de informatie noch voor de eventuele gevolgen daarvan. THI Factory en Thalys International kunnen overigens niet

aansprakelijk worden gesteld voor frauduleus gebruik van een Ticketless reservatie.

## 2.4. Aankoop

Tenzij anders vermeld kunnen de Thalys-vervoerbewijzen door de Reiziger worden gekocht via de sites Thalys.com, thalysthecard.com, de Thalys app evenals bij sommige spoorbedrijven (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 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 zitten de reis, de 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: Bahnhofsvorplatz 1 - Köln 50667
- In Düsseldorf: Heinz-Schmölle Straße 12 – Düsseldorf 40227
- In Aken: Bahnhofplatz 2a – Aachen 52064

Of reserveren via 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:

- Via SNCF-Stations en SNCF-shops
- Bij de reisbureaus erkend door SNCF
- Via Telefoon:
  - Contact Center Thalys: +33 (0) 8 25 84 25 97 (€0,30/min), 7d/7 van 7 tot 22u. Dossierkosten i.g.v telefonisch aankoop: €9 per dossier
  - 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](http://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](mailto:acvgroupes@sncf.fr)

### 2.4.3. Aankoop in België:

- NMBS-stations die internationale tickets verkopen
- Bij de reisbureaus erkend door NMBS Europe en SNCF
- Telefonisch:
  - 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](http://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](http://www.b-europe.com)**

### 2.4.4. Aankoop in Nederland

- Stations die internationale tickets verkopen
- Erkende reisbureaus NS International of [www.nsinternational.nl](http://www.nsinternational.nl)
- Telefoon: 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 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.

### 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. De e-Vouchers kunnen alleen op de site Thalys.com (via de volgende link: [https://www.thalys.com/booking-a-ticket?id=148&booking\\_type=thalys](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 Vouchers of 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 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 Pass/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.) kunnen voorleggen.

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. Dit kan zijn:

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

Enkel 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. Tevens kan de identiteit van de Reiziger 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 vervoersprijzen. 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 ticket) zich spontaan melden bij de Train Manager, die zijn situatie zal regulariseren op basis van de referentieprijzen van de desbetreffende comfortklasse, verhoogd met € 25 boordkosten (cash te betalen of met bankkaart). Indien de Reiziger niet onmiddellijk betaalt, kan hij hem de toegang of het vervoer geweigerd worden, wordt een Proces-verbaal van onregelmatigheid opgesteld zonder dat de Reiziger recht heeft op enige vergoeding. In een dergelijk geval zullen dossierkosten voor een forfaitair bedrag van 40 euro aan het verhoogde boordtarief toegevoegd worden, zoals hierboven beschreven.

Ingeval een klant het gevraagde bedrag niet onmiddellijk betaalt, in geval er duidelijk sprake is van fraude en/of in geval van gedragingen die de veiligheid van de trein en/of het comfort van de Reizigers in het gedrang kunnen 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 recht geeft op speciale tarieven, houders van abonnementen, dat deze 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 niet onmiddellijk zijn regularisatie betaalt, dan heeft hij een termijn van 15 kalenderdagen om over te gaan tot betaling, via overschrijving of online op [thalys.com](http://thalys.com) (via de volgende link: [www.thalys.com/proces-verbaal](http://www.thalys.com/proces-verbaal)). Nadien zullen hem extra kosten worden aangerekend, ten bedrage van € 150, voor een eerste herinnering. Na een tweede herinnering zal het dossier 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 vóór het vertrek van de trein aanmelden voor de Eurostar-check-in. De Eurostar check-in vindt plaats bij de Terminal Eurostar (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 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 .

## **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 "Premium". 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 voor de terugbetaling van vervoersbewijzen, hangen af van het tarief (Deel 3 - Thalys-Tariefaanbod). 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 biedt 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](http://www.thalys.com) (om een reis te wijzigen die gedeeltelijk of volledig met Thalys e-Vouchers betaald werd, zie 2.7.3.5.), kan de klant zijn reservering beheren:

### **2.7.3.1. Voor een aankoop in Duitsland:**

- Op onze site in de rubriek [Mijn Thalys-account](#)
- Door contact op te nemen met onze 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), Open 7 dagen op 7, van 7 tot 22 uur.

#### **2.7.3.2. Voor een aankoop in Frankrijk:**

- Op onze site in de rubriek [Mijn Thalys-account](#)
- Door contact op te nemen met onze Contact Center Thalys op +33 (0)8 25 84 25 97 (€ 0,30/minuut vanuit Frankrijk) alle dagen van 7 uur tot 22 uur.

#### **2.7.3.3. Voor een aankoop in België:**

- Op onze site in de rubriek [Mijn Thalys-account](#)
- Door contact op te nemen met onze Contact Center Thalys op +32 (0)70 66 77 88 (€0,30/minuut) alle dagen van 7 uur tot 22 uur.

#### **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 7 dagen op 7, 24 uur op 24.

#### **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, kan zijn reservering beheren:

- Op onze site in de rubriek [Mijn Thalys-account](#)

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#annuleren>

- (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](http://www.thalysthecard.com):

Om een Ticketless reis te wijzigen die online gereserveerd werd op [www.thalysthecard.com](http://www.thalysthecard.com), om een reis te wijzigen die gedeeltelijk of volledig met Thalys e-Vouchers betaald werd op [www.thalysthecard.com](http://www.thalysthecard.com), gelden dezelfde regels als in paragraaf 2.7.3.5), maw de klant kan zijn reservering beheren:

- Op onze site in de rubriek [Mijn Thalys-account](#)
- 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](http://www.thalys.com) of [www.thalysthecard.com](http://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

Thalys biedt dus meerdere alternatieve vormen van schadeloosstelling aan naargelang van de aard en de duur van de vertraging:

2.8.3.1.1. Conform het PRR bieden wij 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 voucher of een e- Voucher of, op eenvoudig verzoek, in de vorm van terugbetaling per bankoverschrijving of per bankkaart.

2.8.3.1.2. Voor elke vertraging van 30 minuten of meer, waarvoor Thalys verantwoordelijk is, bieden wij een grotere compensatie aan in de vorm van een -e-Voucher of een papieren 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 Europese Verordening van toepassing (25% van de ticketprijs voor een vertraging van 60 minuten of meer en 50% van de ticketprijs voor een vertraging van 120 minuten of meer).

2.8.3.1.3. 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.

2.8.3.1.4. Om een aanvraag tot vergoeding in te dienen (ongeacht de gekozen vergoeding), moet u binnen twee maanden volgend op de datum van de reis het [online compensatieformulier](#) invullen. Aanvragen die meer dan twee maanden na de datum van de reis werden ingediend kunnen niet worden aanvaard.

Vergoedingen kleiner dan € 4 worden niet terugbetaald.

### *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 vóór 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-helpdesk. 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-helpdesk. (Meer informatie vindt u op de Eurostar-website [www.eurostar.com](http://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 "Premium" in de rijtuigen 1, 11 en 21 voor de prijs van "Standard". 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.

Uitsluitend rolstoelen met manuele of elektrische assistentie worden aan boord toegelaten. Stoelen die werken op brandstof zijn niet toegelaten aan boord van Thalys treinen.

3. 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 gezelschapsdier**

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

De Reiziger mag maximum twee gezelschapsdieren 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 reizen 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.

Blindengeleidehonden en assistentiehonden reizen gratis.

Met uitzondering van blindengeleidehonden en assistentiehonden 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](http://thalys.com). De Reiziger moet de rubriek "niet-toegestane bagage" op de site [thalys.com](http://thalys.com) raadplegen om na te gaan of hij deze bagage mag vervoeren. In geval van twijfel wordt de Reiziger verzocht de ThalysKlantendienst 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 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 bovenvermeld artikel 2.12.). De Reiziger moet echter in staat zijn om al zijn bagage (inclusief 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 bijkomende 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 uitzonderlijk 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://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 jonger zijn dan 18 jaar 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 boord voor alle Reizigers

Alle Reizigers 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](http://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](#).

## 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 Pass-abonnementen en de Thalys Corporate Fare ("TCF").

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

1. TCF :
  - 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](http://www.thalys.com/b2b).
2. Contact Center Thalys The Card: Alle dagen van 7:00 uur tot 20:30 uur
  - 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](http://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 Ombudsmanprotocol betreffende de werking van de ombudsdienst dat werd overeengekomen tussen de nationale consumentenverenigingen enerzijds, en SNCF Mobilités, EUROSTAR International Limited en THI Factory, anderzijds is online toegankelijk 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 uitsluitend 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/Lille-Brussel-Antwerpen-Rotterdam-Schiphol-Amsterdam
  - Thalys-aanbod met aansluiting vanuit of naar Londen.

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

- Voor het binnenlands verkeer georganiseerd door THI Factory, worden uitsluitend tickets uitgegeven voor de volgende verbindingen:
  - in Duitsland: Parijs-Brussel-Luik-Aken-Keulen HbF-Düsseldorf HbF-Düsseldorf Flughafen-Duisburg HbF-Essen Hbf
  - in Nederland: Amsterdam/Schipol-Rotterdam ;
  - in België: Brussel-Antwerpen-Luik

Het aantal tickets dat wordt uitgegeven voor binnenlands vervoer is beperkt en hangt af van de beschikbaarheid op het tijdstip van de aankoop.

### 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 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, Boondaal, 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.

Voor Ticketless uitgegeven tickets moeten de Reizigers hun afgedrukte bevestigingse-mail bij zich hebben om de barcode van het ticket aan boord van de Belgische binnenlandse treinen te kunnen tonen.

## **2. Bijzondere bepalingen voor Thalys-tickets van en naar elk ander Belgisch station andere dan 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 vóór de reis om naar het Thalys- station van vertrek te gaan.

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

Uitzonderingen: De Weekendtarieven, tarieven 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.

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

### 3.3. Formules

Er bestaan twee comfortklassen ("Comfort 1" = 1e klasse, "Comfort 2" = 2e klasse) voor de Thalys tickets volgens de volgende formules:

<b>Formule</b>	<b>Voorwaarden</b>
<b>STANDARD</b>	Tarief dat beschikbaar is in Comfort 2 op alle Thalys-treinen binnen de perken van de voor deze tarieven toegekende plaatsen en die verkocht worden vanaf 12 september 2017 voor circulatie vanaf 10 december 2017.
<b>STANDARD MINI</b>	Tarief dat noch omgeruild noch terugbetaald kan worden, beschikbaar is in Comfort 2 (met uitzondering van nationale trajecten) op alle Thalys-treinen binnen de perken van de voor deze tarieven toegekende plaatsen en die verkocht worden vanaf 12 september 2017 voor circulatie vanaf 10 december 2017.
<b>COMFORT</b>	Tarief dat beschikbaar is in Comfort 1 op alle Thalys-treinen binnen de perken van de voor deze tarieven toegekende plaatsen en die verkocht worden vanaf 12 september 2017 voor circulatie vanaf 10 december 2017. Tegen dit tarief krijgt de Reiziger ruimere zetels vergeleken met de plaatsen die worden toegewezen in STANDARD en STANDARD MINI.
<b>PREMIUM</b>	Tarief dat beschikbaar is in Comfort 1 op alle Thalys-treinen binnen de perken van de voor deze tarieven toegekende plaatsen en die verkocht worden vanaf 12 september 2017 voor circulatie vanaf 10 december 2017. Met dit tarief geniet dat Reiziger van: <ul style="list-style-type: none"><li>- ruimere zetels in vergelijking met de plaatsen die worden toegewezen in STANDARD en STANDARD MINI,</li><li>- catering op de zitplaats (voor internationale reizen langer dan 50 minuten; deze dienst wordt u aangeboden onder voorbehoud van beschikbaarheid),</li><li>- een selectie kranten,</li><li>- toegang tot de Thalys-lounges,</li><li>- de mogelijkheid om in de trein een taxi te boeken in Paris-Nord en Brussel-Zuid (de tarieven en voorwaarden van deze dienst zijn vermeld op de bestelbon en de dienst wordt u aangeboden onder voorbehoud van beschikbaarheid).</li></ul>
<b>WEEKEND OFFER</b>	Tarief dat beschikbaar is in Comfort 1 voor reizen met de Thalys uitsluitend op zaterdagen en zondagen bepaalde treinen en niet beschikbaar op seizoensverbindingen, nationale trajecten en treinen vanuit of naar Londen. Formule die kan gereserveerd worden tot 30 dagen vóór vertrek.
<b>KID (Kind)</b>	Tarief tegen een vaste prijs dat beschikbaar is in STANDARD, COMFORT en PREMIUM (met uitzondering van nationale trajecten) voor kinderen tussen 4 en 11 jaar (op de dag van de reis), alsook

kinderen jonger dan 4 jaar voor wie een zitplaats gewenst is. Kinderen jonger dan 12 jaar moeten begeleid worden door minstens één persoon (minimum 12 jaar) die alleen mag reizen. De leeftijd moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

Dit ticket laat toe om te reizen met een andere Thalys-trein dan deze 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 PREMIUM). Onder voorbehoud van beschikbaarheid en van de formule gekozen door de begeleidende volwassene.

**KIDS CONNECTION**

Tarief dat enkel STANDARD beschikbaar is, uitsluitend voor het traject Parijs-Brussel, voor kinderen van 4 tot 14 jaar (op de dag van de reis) voor wie de dienst werd gereserveerd volgens de volgende voorwaarden:

[https://www.thalys.com/img/pdf/kidsconnection/info\\_fr.pdf](https://www.thalys.com/img/pdf/kidsconnection/info_fr.pdf)

**MINIGROUP**

Tarief dat enkel STANDARD beschikbaar is (met uitzondering van seizoensverbindingen, nationale trajecten en treinen vanuit of naar Londen) voor reizen van minimum 3 en maximum 5 personen (ouder dan 12 jaar); degressieve prijs in functie van het aantal personen.

**SENIOR PREMIUM**

Gereduceerd tarief tegenover het PREMIUM-tarief (met uitzondering van nationale trajecten) dat beschikbaar is voor personen van meer dan 60 jaar (op de dag van de reis). De leeftijd moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

**SENIOR COMFORT**

Gereduceerd tarief tegenover het COMFORT-tarief (met uitzondering van nationale trajecten) dat beschikbaar is voor personen van meer dan 60 jaar (op de dag van de reis). De leeftijd moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

**SENIOR STANDARD**

Gereduceerd tarief tegenover het STANDARD-tarief (met uitzondering van nationale trajecten) dat beschikbaar is voor personen van meer dan 60 jaar (op de dag van de reis). De leeftijd moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

**JONGERE STANDARD**

Gereduceerd tarief tegenover het STANDARD-tarief (met uitzondering van nationale trajecten) dat beschikbaar is voor personen van minder dan 26 jaar (op de dag van de reis). De leeftijd moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

**JONGERE STANDARD  
MINI**

Gereduceerd tarief tegenover het STANDARD-tarief (met uitzondering van nationale trajecten en treinen vanuit of naar Londen) dat beschikbaar is voor personen van minder dan 26 jaar (op de dag van de reis). De leeftijd moet op verzoek van de TM worden aangetoond. Onder voorbehoud van beschikbaarheid. Alleen geldig op bepaalde treinen.

**JONGERE COMFORT**

Gereduceerd tarief tegenover het COMFORT-tarief (met uitzondering

van nationale trajecten) dat beschikbaar is voor personen van minder dan 26 jaar (op de dag van de reis). De leeftijd moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

**JONGERE PREMIUM**

Gereduceerd tarief tegenover het PREMIUM-tarief (met uitzondering van nationale trajecten) dat beschikbaar is voor personen van minder dan 26 jaar (op de dag van de reis). De leeftijd moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

**TICKUP**

Aanbod dat beschikbaar is in STANDARD-tarief voor reizen gereserveerd tussen 7 dagen en de vooravond van het vertrek na samenstelling van een groep van exact 4 personen binnen een maximumtermijn van 48 uur. 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.

**PASS**

Tarief dat COMFORT en STANDARD beschikbaar is (met uitzondering van seizoensverbindingen, nationale trajecten en treinen vanuit of naar Londen) voor personen die houder zijn van een PASS: Interrail Global Pass, Eurail Global Pass, Interrail Benelux Pass, Interrail France Pass, Interrail Great Britain Pass, Eurail Benelux Pass, Eurail France Pass, Benelux-Germany, France-Italy, France-Spain, Benelux-France, France-Germany, France-Switzerland, Eurail 3-et 4- Country Select Pass. Het land van aankomst of vertrek moet vallen onder de PASS.

**GROEP Volwassene**

Tarief dat beschikbaar is STANDARD, PREMIUM en COMFORT, 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 hetzelfde vertrek en dezelfde bestemming en in dezelfde comfortklasse. (ze moeten in dezelfde reizigersruimte zitten).

**GROEP Kid**

Verplicht STANDARD tarief voor groepen van kinderen tussen 4 en 11 jaar vanaf 10 personen. Het tarief GROEP Kid is ter beschikking van personen die reizen in dezelfde trein, op dezelfde dag en met dezelfde bestemming.

**GROEP Jongere**

Verplicht STANDARD 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 groep van 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.

**ROLSTOEL**

Er bestaat een speciaal tarief voor personen die reizen in een rolstoel in de PREMIUM klasse aan de prijs van het STANDARD-tarief. Met dit tarief kunnen plaatsen gereserveerd worden die geschikt zijn voor reizen in een rolstoel.

<b>BEGELEIDER</b>	Tarief in STANDARD, COMFORT en PREMIUM voor personen die personen begeleiden voor wie een begeleiding nodig is en beschikken over een bewijsstuk waaruit de noodzaak aan begeleiding blijkt (één begeleider per persoon die begeleiding nodig heeft). 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 PREMIUM).
<b>THALYS CORPORATE FARE (TCF)</b>	Drie formules, voor bedrijven die per jaar een Thalys omzet aan dit tarief realiseren tussen €0 en €9.999,99 (niveau 1), tussen €10.000 en €74.999,99 (niveau 2) en meer dan €75.000 (niveau 3). Grotere flexibiliteit dankzij gratis toegang tot de treinen van de dag (in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of catering in PREMIUM)
<b>HOND</b>	Vaste prijs van €30 voor honden die in STANDARD reizen. Het vervoer van kleine honden en andere gezelschapsdieren in een kooi van maximaal 55 x 30 x 30 cm is gratis. Geleidehonden die een blinde begeleiden en andere assistentiehonden mogen gratis meereizen.
<b>THALYS FREQUENT PASS</b>	Ticket met korting voor STANDARD, COMFORT of PREMIUM voor de houders van een Thalys-abonnement "Thalys Frequent Pass" (= frequente Reizigers). Kan worden gereserveerd voor alle Thalys-lijnen (behalve seizoenverbindingen 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 catering in PREMIUM). 50% korting op de referentieprijs gegarandeerd tot 7 dagen vóór het vertrek, na gegarandeerde korting van 30% tot aan het vertrek.
<b>THALYS PREMIUM PASS</b>	Vaste prijs van €30 in PREMIUM voor houders van het Thalys-abonnement "Thalys Premium Pass" (=zeer frequente Reizigers). Grotere flexibiliteit dankzij gratis toegang tot de treinen van de dag (in dezelfde richting, zonder garantie op een zitplaats of catering in PREMIUM). Enkel geldig op de lijn Parijs-België.
<b>THEPASS Weekend</b>	Ticket met korting voor STANDARD en PREMIUM voor de houders van een Thalys-abonnement "ThePass Weekend" (= frequente Vrijtijdsreizigers). Geldig voor alle Thalys-treinen (met uitzondering van seizoenverbindingen, nationale trajecten en treinen vanuit of naar Londen) op zaterdagen en zondagen alsook vrijdagen vanaf 19 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 catering in PREMIUM). 50% korting gegarandeerd op de prijs van het ticket tot aan het vertrek.
<b>DAS THALYS ABO</b>	Ticket met voorkeurstarief voor STANDARD en PREMIUM voor de



houders van een abonnement "Das Thalys Abo" (= 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 en treinen vanuit of naar Londen). 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 catering in PREMIUM PREMIUM). Gegarandeerde voorkeursprijzen in STANDARD en PREMIUM.

#### **ELK BELGISCH STATION (EBS)**

Tarief waarmee een Thalys-reis kan worden verlengd met een aansluitend traject tussen het station van vertrek of aankomst van de Thalys-trein en een ander Belgisch station binnen het NMBS-netwerk. Dit tarief is niet combineerbaar met de volgende formules: Weekend, Groep Volwassene/Jongere/Kind, reizigers in een rolstoel, begeleiders en Pass.

Voor een reis vanuit een Belgisch station van het nationale netwerk NMBS, is het EBS-tarief geldig vanaf de vooravond van de reis om een Thalys-station te bereiken. Voor een reis naar een Belgisch station van het nationale netwerk NMBS, is het EBS-tarief geldig tot de volgende dag om de reis verder te zetten na het Thalys-station. De reis die wordt afgelegd op een binnenlandse NMBS trein met een EBS-ticket is niet inbegrepen in de vervoersovereenkomst zoals omschreven in Deel 1 van deze Voorwaarden.

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.

#### **FLEX (Volwassene)**

Formule die verkocht wordt voor circulatie tot en met 9 december 2017, 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.

#### **SEMI-FLEX**

Formule die verkocht wordt voor circulatie tot en met 9 december 2017, 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".

#### **NO-FLEX**

Formule die verkocht wordt voor circulatie tot en met 9 december 2017, 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.

## SENIOR

Tarief dat verkocht wordt voor circulatie tot en met 9 december 2017 (met uitzondering van nationale trajecten), dat beschikbaar is in "Comfort 1" en "Comfort 2" voor personen ouder dan 60 jaar (op de dag van de reis). De leeftijd van de reiziger moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

## JONGERE

Formule die verkocht wordt voor circulatie tot en met 9 december 2017 (met uitzondering van nationale trajecten), met 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 van de reiziger moet op verzoek van de TM worden aangetoond.

### 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 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.

### 3.6 Omruiling en terugbetaling

Wanneer omruiling mogelijk is, stemmen bij gebrek aan beschikbaarheid 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.

De voorwaarden na verkoop van de EBS-formules zijn dezelfde als de aangeboden tarieven.

Formule	Omruilen	Wijziging toegestaan	Terugbetaling	
			voor het vertrek	na het vertrek
<b>STANDARD</b>	Onbeperkt mits betaling van een bedrag van € 15	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	50%	niet toegestaan
<b>STANDARD MINI</b>	niet toegestaan		niet toegestaan	niet toegestaan

<b>COMFORT</b>	Onbeperkt mits betaling van een bedrag van € 15	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	50%	niet toegestaan
<b>PREMIUM</b>	onbeperkt	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	100%	50%
<b>WEEKEND OFFER</b>	niet toegestaan		niet toegestaan	niet toegestaan
<b>KID (Kind)</b>	onbeperkt	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	100%	50%
<b>MINIGROUP</b>	niet toegestaan		niet toegestaan	niet toegestaan
<b>KIDS CONNECTION</b>	niet toegestaan		50% tot 14 dagen vóór vertrek.	niet toegestaan
<b>TICKUP</b>	niet toegestaan		niet toegestaan	niet toegestaan
<b>SENIOR PREMIUM</b>	onbeperkt	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	100%	50%
<b>SENIOR COMFORT</b>	Onbeperkt mits betaling van een bedrag van € 15	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	50%	niet toegestaan
<b>SENIOR STANDARD</b>	Onbeperkt mits betaling van een bedrag van € 15	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	50%	niet toegestaan
<b>JONGERE STANDARD</b>	Onbeperkt mits betaling van een bedrag van € 15	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	50%	niet toegestaan
<b>JONGERE COMFORT</b>	Onbeperkt mits betaling van een bedrag van € 15	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	50%	niet toegestaan
<b>JONGERE</b>	onbeperkt	Tot het op	100%	50%

<b>PREMIUM</b>		het ticket vermelde tijdstip van vertrek		
<b>JONGERE STANDARD MINI</b>	niet toegestaan		niet toegestaan	niet toegestaan
<b>PASS</b>	1x zonder kosten slechts 1 keer om te ruilen	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	75%	75%
<b>GROEP Volwassene/Jonger e/Kind</b>	1x zonder kosten slechts 1 keer om te ruilen	21 dagen vóór het vertrek, daarna niet toegestaan	80% tot 21 dagen voor vertrek, 50% tussen 20 en 8 dagen vóór het vertrek, 0% vanaf 7 dagen vóór het vertrek,	niet toegestaan
<b>ROLSTOEL</b>	1x zonder kosten slechts 1 keer om te ruilen	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	100%	50%
<b>BEGELEIDER</b>	1x zonder kosten slechts 1 keer om te ruilen	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	100%	50%
<b>THALYS CORPORATE FARE (TCF)</b>	onbeperkt	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	100%	100%
<b>HOND</b>	onbeperkt	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	50%	50%
<b>THALYS FREQUENT PASS (EBS)</b>	onbeperkt voor het tarief tegen - 30%, onbeperkt tot 7 dagen vóór het vertrek voor het	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	100%	50%

	tarief tegen - 50%			
<b>THALYS PREMIUM PASS (EBS)</b>	Onbeperkt	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	100%	100%
<b>DAS THALYS ABO</b>	1x zonder kosten slechts 1 keer om te ruilen	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	50%	niet toegestaan
<b>THEPASS Weekend (EBS)</b>	1x zonder kosten slechts 1 keer om te ruilen	Tot het op het ticket vermelde tijdstip van vertrek	niet toegestaan	niet toegestaan
<b>FLEX (Volwassene)</b>	onbeperkt	1 uur na het vertrek***	100%	100% tot 1 uur na vertrek, erna: 50%
<b>SEMI-FLEX</b>	1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen	1 dag voor het vertrek	50%	50% tot 1 uur na vertrek, erna: 0%
<b>NO-FLEX</b>	niet toegestaan		niet toegestaan	niet toegestaan
<b>SENIOR</b>	1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen	1 uur na het vertrek***	100%	100% tot 1 uur na vertrek, erna: 0 %
<b>JONGERE JONGERE EBS</b>	1x zonder kosten Slechts 1 keer om te ruilen*	1 uur na het vertrek***	100%	100% tot 1 uur na vertrek, erna: 0%

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