

Conditions Générales de Transport Thalys

THALYS



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

SOMMAIRE

DÉFINITIONS.....	4
PARTIE 1.....	7
PARTIE 2.....	9
2.1. Acceptation des Conditions Générales de Transport Thalys.....	10
2.2. Réservation et conditions d'utilisation du titre de transport.....	10
2.3. Réservation et conditions d'utilisation du Ticketless.....	10
2.3.1. Préambule.....	10
2.3.2. Objet du Service.....	11
2.3.3. Conditions d'accès	11
2.3.4. Limites et périmètre	11
2.3.5. Confirmation d'une réservation	11
2.3.6. Contestation de la consommation d'un voyage.....	11
2.3.7. Responsabilités.....	11
2.4. Achat.....	12
2.4.1. Achat en Allemagne :	12
2.4.2. Achat en France :	12
2.4.3. Achat en Belgique :	12
2.4.4. Achat aux Pays-Bas.....	13
2.4.5. Utilisation des Vouchers et e-Vouchers Thalys.....	13
2.5. Contrôle du titre de transport et gestion des situations irrégulières	13
2.6. Disponibilité et surréservation	14
2.7. Echange et remboursement.....	15
2.8. Responsabilité des Transporteurs.....	15
2.8.1. Responsabilité en cas de dommages corporels aux personnes.....	17
2.8.2. Responsabilité en cas de dommages matériels.....	17
2.8.3. Responsabilité en cas d'inobservation des horaires : politique en cas de retard, de correspondances manquées et d'annulations	17
2.9. Mineurs.....	18
2.10. Personnes à mobilité réduite	19
2.11. Voyager avec un animal de compagnie	20
2.12. Bagages	21
2.13. Interdictions diverses	22
2.14. WiFi à bord pour tous les Voyageurs.....	23
2.15. Services aux Voyageurs professionnels ou fréquents	23
2.16. Réclamations	24
2.16.1. Réclamations pour retard, correspondance manquée ou annulation	24

2.16.2. Réclamation en cas de dommages corporels aux personnes	24
2.16.3. Stipulations diverses.....	24
2.17. Intégralité et indépendance des clauses.....	25
PARTIE 3.....	26
3.1. Champ d'application.....	27
3.3. Formules	29
3.4 Enfants	33
3.5 Prix et conditions.....	33
3.6 Échange et remboursement.....	33

DÉFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions Générales de Transport Thalys,

- « **Billet IATA/ATB** » désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique, sur lequel figurent certaines mentions.
- « **Billet imprimé à domicile** » désigne le titre de transport commandé sur un site Internet mentionné à l'article 2.2. des présentes Conditions Générales de Transport Thalys, imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre et présenté exclusivement sur ce support, joint à la pièce d'identité du Voyageur, lors de son contrôle. Le billet imprimé est nominatif, personnel et incessible. C'est le seul billet disponible pour l'offre Thalys en connexion au départ ou à destination de Londres.
- « **Constat d'irrégularité** » désigne le document établi par le Train Manager et dont un exemplaire est remis au Voyageur si ce dernier est en situation irrégulière à bord (irrégularité tarifaire, fraude, comportement inapproprié, etc.).
- « **e-Voucher** » désigne le bon de compensation électronique délivré par le Service Clientèle Thalys et utilisable sur thalys.com et thalysthecard.com.
- « **Frais de dossier** » désigne, selon le cas :
 - Le montant dû au distributeur pour l'établissement d'un contrat de transport dans un point de vente (call centers, agences) ;
 - Ou le montant des frais liés à l'établissement d'un Constat d'irrégularité par le Train Manager (en sus du montant dû au titre de la régularisation).
- « **Mobile Ticket** » désigne le support du Ticketless sur téléphone mobile.
- « **Thalys** » désigne le service de transport ferroviaire de voyageurs à grande vitesse présent en Belgique, en France, en Allemagne et aux Pays-Bas, ainsi que différentes marques et signes distinctifs liés à ce service.
- « **Thalys International** » désigne la société coopérative à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège social est sis Place Marcel Broodthaers, 4 à 1060 Bruxelles (TVA BE 0455.370.557, RPM Bruxelles) et qui est la société en charge d'élaborer et de définir la mise en œuvre de la politique d'offre des prestations fournies aux Voyageurs dans les trains à grande vitesse Thalys en vue de développer l'activité économique de SNCF (Société Nationale des Chemins de fer Français) et SNCB (Société Nationale des Chemins de fer Belges).
- « **THI Factory** » désigne la société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Place Marcel Broodthaers, 4 à 1060 Bruxelles (TVA BE 0541.696.005, RPM Bruxelles), qui, sur base d'une licence d'entreprise ferroviaire, d'un certificat de sécurité et de divers partenariats, exploite et distribue, directement ou indirectement, des services de transport international et national de voyageurs à grande vitesse en Belgique, en France, en Allemagne et aux Pays-Bas ainsi que des services accessoires, complémentaires ou annexes.
- « **Ticketless** » désigne le titre de transport dématérialisé Thalys constaté par les informations relatives au voyage enregistrées électroniquement.
- « **Train Manager** » désigne le chef de train, responsable notamment du contrôle et de la sécurité à bord.

- « **Transporteur(s)** » désigne individuellement ou collectivement les entreprises ferroviaires qui exploitent le service de transport Thalys et avec lesquelles le contrat de transport est conclu, à savoir :
 - o NS Internationaal B.V. pour la partie effectuée sur le territoire néerlandais en tant que transporteur subséquent au sens de l'article 3 a) des Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (RU CIV) élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT) ;
 - o THI Factory pour la partie effectuée sur les territoires belge et français ;
 - o THI Factory pour la partie effectuée sur le territoire allemand, étant entendu que THI Factory confie à SNCF Voyages Deutschland GmbH l'exécution du transport sur le territoire allemand en qualité de transporteur substitué au sens de l'article 3 b) des Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (RU CIV) élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT).

- « **Voucher** » désigne le bon de compensation papier délivré par le Service Clientèle Thalys et utilisable en gare.

- « **Voyageur** » désigne toute personne voyageant à bord d'un train Thalys.

PARTIE 1

LE CONTRAT DE TRANSPORT

Le contrat de transport visé aux termes des présentes est conclu entre les Transporteurs et le Voyageur et est régi, selon l'ordre hiérarchique décroissant suivant :

1. par le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des Voyageurs ferroviaires (« **PRR** ») : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex:32007R1371>
2. par les Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des Voyageurs élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT) (« **RU CIV** ») : <http://www.cit-rail.org/fr/droit-du-transport/cotif/> ;
3. par les présentes Conditions Générales de Transport Thalys ;
4. par les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT) (« **GCC-CIV/PRR** ») : <http://www.cit-rail.org/fr/voyageurs/produits-du-cit/> .

Le contrat de transport visé aux termes des présentes couvre tout voyage effectué avec le Thalys, à l'exclusion de tout voyage effectué par un autre mode de transport (autre entreprise ferroviaire, avion, bus, tram, métro, taxi, voiture, etc.), ou à pied. Le contrat de transport visé aux termes des présentes ne couvre dès lors notamment pas le voyage de transfert, fût-il entre les gares d'une même agglomération, à moins qu'un tel voyage soit expressément prévu par les présentes Conditions Générales de Transport Thalys.

PARTIE 2

TITRE DE TRANSPORT

Le contrat de transport est constaté par un ou plusieurs titres de transport émis sur support papier ou électronique.

Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf indication contraire.

Le titre de transport sur support papier ou électronique fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport. En ce qui concerne le titre de transport électronique, cette disposition n'est applicable que pour autant que le Voyageur puisse présenter des informations enregistrées électroniquement, tel que précisé à l'article 2.5.1. des présentes conditions.

2.1. Acceptation des Conditions Générales de Transport Thalys

En acquérant par tout moyen un titre de transport Thalys et/ou en utilisant le service de transport Thalys, le Voyageur adhère sans réserve aux présentes Conditions Générales de Transport Thalys.

2.2. Réservation et conditions d'utilisation du titre de transport

Pour voyager avec Thalys, chaque Voyageur doit impérativement être muni d'un titre de transport avec réservation émis sous l'une quelconque des formes suivantes : billet IATA/ATB, billet imprimé à domicile, Ticketless (voir à ce sujet les dispositions de l'article 2.3. ci-dessous).

La réservation d'une place est obligatoire. Le Voyageur a l'obligation d'occuper cette place dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare d'origine pour laquelle la réservation a été effectuée, sous peine de perdre son droit à une place assise et le cas échéant de voir sa situation régularisée conformément à l'article 2.5. des présentes conditions.

Si le Voyageur monte à bord d'un train Thalys sans titre de transport avec réservation pour ledit train, il doit se présenter immédiatement au Train Manager pour régulariser sa situation.

Le Voyageur peut demander sur certains canaux de vente la ou les places qu'il souhaite retenir. Les places sont attribuées dans la mesure des disponibilités.

Les titres de transport ne peuvent être utilisés que pour un trajet à effectuer à la date, dans le train sur l'origine-destination et pour la classe de confort indiqués. Certains tarifs permettent toutefois sous certaines conditions et sous réserve de disponibilité, de voyager sur un train Thalys différent à la même date et sur la même origine-destination.

Lors de l'achat du titre de transport, le Voyageur a l'obligation de vérifier que les tarifs, date, heure, parcours et origine-destination mentionnés sur le titre de transport correspondent effectivement à sa commande.

2.3. Réservation et conditions d'utilisation du Ticketless

2.3.1. Préambule

Thalys International a créé et gère, avec THI Factory, un service destiné Voyageurs dénommé Ticketless (ci-après dénommé le « Service » ou « Ticketless »). Toute personne demandant l'accès au Service est réputée avoir adhéré sans réserve aux conditions dudit Service. Elles font partie intégrante des Conditions Générales de Transport Thalys.

2.3.2. Objet du Service

Ticketless est un service permettant aux personnes désirant effectuer un ou plusieurs voyage(s) à bord des trains Thalys, de voyager, sans disposer d'un titre de transport sous sa forme physique, sous les conditions exposées ci-dessous. L'appellation courante du Ticketless est « billet virtuel », et il remplace le billet papier traditionnel. Le contrat de transport sous-jacent est dématérialisé et les informations relatives au voyage (nom du Voyageur, date et heure du voyage, lieux de départ et d'arrivée, classe de confort,...) sont enregistrées sous une forme électronique visualisable par différents canaux et contrôlable conformément à ce qui est précisé ci-dessous à l'article 2.5.

2.3.3. Conditions d'accès

Le Service n'est accessible qu'aux Voyageurs ayant effectué une réservation et qui ont acquitté le prix correspondant au voyage. La réservation Ticketless est nominative, personnelle et incessible et le nom figurant sur le billet ne peut être modifié. En cas de commandes groupées, pour des voyages en groupe, le Service ne peut être offert que si tous les membres du groupe voyagent Ticketless. L'utilisation du Ticketless est facultative à part les voyages payés totalement ou partiellement en e-Vouchers Thalys, pour lesquels seul le mode d'émission Ticketless est éligible.

2.3.4. Limites et périmètre

Le voyage en Ticketless est accessible sur la plupart des liaisons internationales du réseau Thalys, en fonction du tarif, à l'exclusion de l'offre Thalys en connexion au départ ou à destination de Londres.

2.3.5. Confirmation d'une réservation

Les opérations d'achat ou d'échange d'un Ticketless donnent lieu à l'envoi immédiat d'une confirmation de voyage par email. Cette confirmation permet au Voyageur de conserver toutes les informations relatives à son voyage (nom du Voyageur, date, heure, n° du train, n° de place, etc.). Le cas échéant, outre la confirmation de voyage reçue, le Voyageur reçoit par ailleurs une confirmation d'achat du distributeur par email en cas d'achat sur Internet ou en agence de voyages. En cas d'annulation d'un Ticketless, le Voyageur reçoit systématiquement par email une confirmation d'annulation.

Le cas échéant le Voyageur reçoit un email contenant l'information en cas de perturbation du trafic Thalys lié à son voyage. Le Voyageur ayant communiqué son numéro de téléphone mobile lors de sa réservation, recevra sur son portable et avant le départ de son train, (i) un SMS de rappel de placement, et (ii) l'information en cas de perturbation du trafic Thalys dans la mesure du possible. S'il le demande, le Voyageur possédant un smartphone, recevra en plus (iii) un MobileTicket contenant son code barre d'identification à bord.

2.3.6. Contestation de la consommation d'un voyage

En cas de contestation relative à la consommation d'un voyage Ticketless, le Voyageur dispose d'un mois après la date de voyage pour le signaler auprès du Service Clientèle Thalys. Au-delà de ce délai, sa demande ne pourra pas être prise en compte.

2.3.7. Responsabilités

THI Factory et Thalys International ne sauraient être tenues responsables en cas d'absence, de retard, de perte ou de mauvaise distribution de l'email/SMS ni de leur envoi à une adresse erronée, d'indisponibilité ou de mauvais fonctionnement du Service, de problèmes de connexion téléphonique et Internet, retardant ou empêchant l'exécution des obligations dont elle a la charge dans le cadre du service Ticketless. Bien que THI Factory et Thalys International veillent à ce que toutes les informations communiquées au Voyageur soient

correctes, THI Factory et Thalys International ne peuvent être tenues responsables ni des erreurs relatives au contenu de l'information ni de leurs conséquences éventuelles. THI Factory et Thalys International ne sauraient par ailleurs être tenues responsables en cas d'utilisation frauduleuse d'un Ticketless.

2.4. Achat

Sauf dispositions particulières, les titres de transport Thalys peuvent être achetés par le Voyageur via les sites Thalys.com, thalysthecard.com, l'application Mobile Thalys et auprès des Transporteurs (à l'exception de THI Factory) et de leurs distributeurs agréés. Des frais de dossier peuvent, le cas échéant, être ajoutés et restent à la charge du Voyageur.

Les titres de transport perdus ou volés ne sont ni remplacés ni remboursés.

Pour les Voyageurs qui voyagent individuellement, les tarifs accessibles à la vente, le sont trois mois avant la date de départ, tandis que pour les Voyageurs qui voyagent avec la formule Groupe, les tarifs accessibles à la vente, le sont quatre mois avant (sauf pour certains trains, dont les trains Thalys saisonniers). La vente est clôturée, selon le tarif, quelques minutes avant le départ du train Thalys. Le prix d'achat d'un titre de transport comprend le transport, l'attribution d'un siège réservé, et, le cas échéant, les services propres à la classe de confort.

2.4.1. Achat en Allemagne :

- Les titres de transport Thalys peuvent être achetés par le Voyageur auprès des Transporteurs et de leurs distributeurs agréés comme indiqué ci-après. Le Voyageur peut notamment se rendre au Thalys Store&More à Cologne, Düsseldorf et Aix-la-chapelle situés :
 - A Cologne : Bahnhofsvorplatz 1 - KÖLN 50667
 - A Düsseldorf : Heinz-Schmölle Straße 12 – Düsseldorf 40227
 - A Aix-la-chapelle : Bahnhofplatz 2a – Aachen 52064
- Téléphone :
 - Contact Center Thalys +49 (0)1 807 07 07 07 (0,14€/min depuis un poste fixe en Allemagne; 0,42€/min maximum depuis un téléphone portable allemand), 7j/7 de 7h à 22h

2.4.2. Achat en France :

- Gares et boutiques SNCF
- Auprès des agences de voyage agréées SNCF
- Téléphone :
 - Contact Center Thalys : +33 825 84 25 97 (max. 0,30€/min), 7j/7 de 7h à 22h. Frais de dossier lors des achats au téléphone : 9€ par dossier
 - Call Center International Thalys TheCard : +33 8 92 23 50 50 (0,30€/minute), 7j/7 de 7h à 22h00
 - Pour personnes handicapées ou personnes à mobilités réduites : Accès Plus 0890 640 650 ou par le 3635 – Direct Accès Plus ou taper 41
- Internet : agences de voyage agréées SNCF et sur www.voyages-sncf.com
- Pour les Groupes, auprès des Agences Commerciales SNCF :
 - Téléphone : 0810 879 479 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (prix d'un appel local depuis un poste fixe)
 - Par email : acvgroupes@sncf.fr

2.4.3. Achat en Belgique :

- Gares SNCB ouvertes à la vente de billets internationaux
- Auprès des agences de voyage agréées SNCB-Europe et SNCF

- Téléphone :
 - Contact Center Thalys : +32 70 66 77 88 (max. 0,30€/minute), 7j/7 de 7h à 22h
 - Call Center International Thalys TheCard : +32 (0) 70 35 50 50 (0,30€/minute), 7j/7 de 7h à 22h00
 - Frais de dossier lors des achats en gare : 9€ par dossier
 - Frais par dossier et non pas par billet
 - Ces frais ne sont pas restitués en cas de remboursement ou d'annulation de billet de train. Consultez un point de vente ou le site internet www.b-europe.com pour connaître les conditions de non-application de ces frais de dossier
- Internet : Agences agréées SNCB-Europe et sur tous les sites SNCB-Europe www.b-europe.com

2.4.4. Achat aux Pays-Bas :

- Gares : Gares ouvertes à la vente de billets internationaux
- Téléphone : NS International Service Center aux Pays Bas au +31 30 23 000 23 (coût selon votre opérateur). Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 21h, et les samedi et dimanche de 10h à 18h. Frais de dossier lors des achats au NS International Service Center : 7,5€ par personne avec un maximum de 22.50€ par dossier.
- Agences de voyage agréées NS International ou www.nsinternational.nl

2.4.5. Utilisation des Vouchers et e-Vouchers Thalys

Les Vouchers et e-Vouchers Thalys, valables 12 mois à partir de leur date d'émission et sur les trajets internationaux uniquement. Les e-Vouchers ne peuvent être utilisés que sur le site Thalys.com (via le lien suivant : https://www.thalys.com/booking-a-ticket?id=148&booking_type=thalys), ou sur le site Thalysthecard.com.

Si un Voyageur achète un titre de transport avec un (ou plusieurs) Voucher ou e-Voucher(s) Thalys :

- dont la valeur est supérieure au prix du titre de transport concerné, la différence sera définitivement perdue ;
- dont la valeur est inférieure au prix du titre de transport concerné, la différence devra être payée, soit en entrant d'autres e-Vouchers Thalys, soit par carte bancaire.

Un maximum de cinq (5) e-Vouchers Thalys peut être utilisé par commande.

2.5. Contrôle du titre de transport et gestion des situations irrégulières

1) Le Voyageur doit, avant l'accès au train lors de l'accueil à la porte, et/ou pendant toute la durée de son voyage, pouvoir présenter son titre de transport et, le cas échéant, les pièces justificatives liées aux conditions de son voyage (par ex. document attestant d'un droit à tarifs spéciaux, carte d'identité, carte Thalys TheCard, code 2D présent dans l'email de confirmation d'adhésion Thalys Pass/Das Thalys Abo, le billet aller et le billet retour quand il s'agit d'un tarif accessible en aller-retour uniquement, etc.).

Un Voyageur n'est autorisé à voyager Ticketless que s'il a procédé à une réservation Ticketless, et qu'il peut présenter lors du contrôle une confirmation de réservation valide en son nom :

- un email de confirmation de voyage imprimé comprenant le code-barres 2D, ou
- une carte Thalys TheCard, ou
- un MobileTicket si le client l'a demandé et a communiqué son numéro de téléphone mobile lors de sa réservation.

Seul l'enregistrement informatique dans le système d'information Thalys fait foi.

2) La détention et/ou la validité des titres de transport (y compris celle des pièces justificatives) est vérifiée à quai et/ou à bord par le personnel Thalys. Le cas échéant, l'identité du Voyageur pourra également être vérifiée. Toute personne, même munie d'un titre de

transport valable, qui contreviendrait aux conditions de réservation et/ou d'utilisation de son titre de transport, et/ou aux présentes Conditions Générales de Transport Thalys, et/ou qui aurait un comportement susceptible de porter atteinte à la sécurité du train et/ou au confort des Voyageurs, peut se voir refuser l'accès à bord ou exclusion du train, sans droit au remboursement du prix du transport. A bord, le Voyageur qui n'est pas muni d'un titre de transport valable (ou qui n'est pas en possession des pièces justificatives liées à son voyage) doit se présenter spontanément au Train Manager qui régularisera sa situation en se basant sur le prix de référence de la classe de confort concernée, majoré de frais de bord de 25€ (en espèces ou par carte bancaire, à l'exclusion du chèque). A défaut de paiement immédiat, le Voyageur pourra se voir refuser l'embarquement ou être exclu du transport, sans préjudice de l'établissement d'un Constat d'irrégularité tel que précisé ci-dessous et sans qu'aucune indemnisation du Voyageur ne soit admise. Dans un tel cas, des frais de dossier d'un montant forfaitaire de 40€ seront ajoutés au tarif de bord majoré tel que décrit ci-dessus.

A défaut de paiement immédiat par le client de la somme demandée, ou/et en cas de fraude caractérisée, ou/et en cas de comportement susceptible de porter atteinte à la sécurité du train et/ou au confort des Voyageurs, le Train Manager établira un Constat d'irrégularité sur présentation d'une pièce d'identité et en laissera une copie au Voyageur. Ce Constat d'irrégularité pourra donner lieu à des frais supplémentaires et/ou poursuites judiciaires ultérieures, sans préjudice des dommages et intérêts éventuels qui restent à charge du Voyageur. Dans pareil cas, les détenteurs d'un droit à tarifs spéciaux, d'un abonnement, ou autre, encourent par ailleurs le risque du retrait immédiat de leur droit et du document établissant ce droit, et sont susceptibles de payer des frais administratifs. En cas de fraude avérée sur un voyage Ticketless, les Ticketless non encore consommés ne seront pas remboursés. Dans l'hypothèse où le Voyageur n'a pas payé à bord le montant demandé pour régulariser sa situation, et qu'il ne procède pas au paiement dans un délai de 15 jours calendrier soit par virement, soit en payant en ligne sur thalys.com (via le lien suivant : www.thalys.com/contravention), des frais supplémentaires de 150€ lui seront réclamés pour un premier rappel et suite au second rappel le dossier sera transmis à un huissier et/ou un cabinet de recouvrement.

- 3) Pour des raisons de sécurité, les Voyageurs Thalys sont tenus d'être présents à l'embarquement du train au plus tard deux minutes avant l'heure de départ du train. A défaut, l'accès au train pourra leur être refusé. Pour l'offre Thalys en connexion
- au départ de Londres, le Voyageur doit se présenter au plus tard 30 minutes avant l'heure de départ du train pour le check-in Eurostar ;
 - à destination de Londres, le Voyageur doit se présenter au plus tard 30 minutes avant l'heure de départ du train pour le check-in Eurostar. Le check-in Eurostar a lieu au Terminal Eurostar (Channel Terminal) lors de la correspondance à Bruxelles-Midi.
- 4) Dans certaines gares (ex. Rotterdam), les Voyageurs Thalys sont également tenus de scanner le code-barres de leur titre de transport devant les portiques d'accès afin de pouvoir entrer et sortir de la gare. Il appartient dans ce cas aux Voyageurs Thalys (i) d'imprimer le cas échéant leur titre de transport de manière à être mesure de scanner le code-barres qui y figure, et (ii) de se présenter à la gare suffisamment à l'avance pour être présents sur le quai en temps voulu conformément aux dispositions de l'article 2.5. 3) qui précèdent.

2.6. Disponibilité et surréservation

1) Les trains Thalys n'offrent pas tous les mêmes formules de voyage ni le même nombre de places pour les différentes formules de voyage. Les formules les plus avantageuses sont disponibles en nombre limité. Il est donc conseillé d'acheter son titre de transport le plus tôt possible, selon les conditions du tarif, pour augmenter ses chances de voyager à un prix avantageux.

2) Des trains déclarés complets lors de la réservation disposent quelquefois, malgré tout, de certaines places libres, dans la mesure où certains clients ne se présentent pas au moment

du départ. Quelques places peuvent donc être proposées en surréservation, mais sans garantie de siège (des strapontins sont à disposition), ni de restauration à la place en « Premium ». Lors du processus de réservation et avant le paiement du titre de transport, le Voyageur est dûment informé qu'il achète un titre de transport sans garantie de siège. Dans ce cas, le titre de transport comportera la mention "place assise selon disponibilité". Il convient alors de s'adresser au Train Manager qui s'efforcera d'attribuer une place disponible dans la mesure du possible.

2.7. Echange et remboursement

1) Le principe et les conditions d'échange du titre de transport dépendent du tarif choisi. L'échange se réalise par (i) l'émission d'un nouveau titre de transport pour les titres de transport IATA (ii) la modification du dossier voyage du Voyageur pour les billets imprimés à domicile et Ticketless, avec éventuellement la perception ou le remboursement de la différence de prix. L'échange doit se faire sur la même origine-destination que le billet original. L'échange est possible à condition qu'il reste des places disponibles dans le train.

2) Le principe et les conditions de remboursement du titre de transport dépendent du tarif (Partie 3 – La gamme tarifaire Thalys). Il ne peut être procédé au remboursement que dans le pays d'émission :

- en France : à tous les guichets d'une gare et dans toutes les boutiques SNCF ;
- en Belgique : dans les gares SNCB ouvertes au trafic international ;
- en Allemagne : au Thalys Store&More de Cologne, Düsseldorf ou Aix-la-chapelle ;
- aux Pays-Bas : dans les gares NS ouvertes au trafic international ;
- pour l'offre Thalys en connexion au départ ou à destination de Londres, le Voyageur peut contacter le Contact Center SNCB Europe au +32 (0)70 79 79 79.

Quel que soit le pays d'achat, les demandes de remboursement de titre de transport acheté dans une agence de voyages doivent être formulées exclusivement auprès de l'agence émettrice, si la formule de voyage choisie donne droit à ce remboursement. Il se peut que l'agence de voyage applique des règles de remboursement assorties de frais de dossier, qui restent à la charge du Voyageur.

Si le tarif choisi le permet, le remboursement peut être effectué jusqu'à deux mois après la date de voyage indiquée sur le titre de transport.

Si le titre de transport a été payé au moyen d'une carte de crédit, le point de vente effectuera le remboursement par l'intermédiaire de l'organisme de crédit.

3) Pour modifier un voyage Ticketless réservé en ligne sur www.thalys.com (pour modifier un voyage acheté totalement ou partiellement en e-Vouchers Thalys, cf. 2.7.3.5.), le client peut gérer sa réservation :

2.7.3.1. Pour un achat effectué en Allemagne :

- Sur notre site dans la rubrique [Mon compte Thalys](#)
- En contactant notre Contact Center Thalys au +49 (0)1 807 07 07 07 (0,14€/min depuis un poste fixe en Allemagne; 0,42€/min maximum depuis un téléphone portable allemand), 7j/7 de 7h à 22h.

2.7.3.2. Pour un achat effectué en France :

- Sur notre site dans la rubrique [Mon compte Thalys](#)
- En contactant notre Contact Center Thalys au +33 (0)8 25 84 25 97 (0,30€/minute depuis la France) tous les jours de 7h à 22h.

2.7.3.3. Pour un achat effectué en Belgique :

- Sur notre site dans la rubrique [Mon compte Thalys](#)
- En contactant notre Contact Center Thalys au +32 (0)70 66 77 88 (0,30€/minute), tous les jours de 7h à 22h.

2.7.3.4. Pour un achat effectué aux Pays-Bas :

- NS International Service Center aux Pays Bas au +31 30 23 000 23 (coût selon votre opérateur). Ouvert 7 jours sur 7, 24H sur 24H.

2.7.3.5. Pour un achat payé partiellement ou totalement en e-Vouchers Thalys :

Le Voyageur qui veut échanger un voyage Ticketless acheté totalement ou partiellement en e-Vouchers Thalys, peut gérer sa réservation :

- Sur notre site dans la rubrique [Mon compte Thalys](#)

Le Voyageur qui veut annuler un voyage Ticketless acheté totalement ou partiellement en e-Vouchers Thalys, doit se rendre sur le site Thalys.com via le lien suivant : <https://www.thalys.com/services/avant/votre-billet-de-train#annuler>

- (i) si le titre de transport a été payé uniquement en e-Vouchers Thalys, le remboursement sera également effectué via l'envoi de nouveaux e-Vouchers Thalys ayant la même date de validité que les e-Vouchers Thalys initiaux ;
- (ii) si le titre de transport a été payé en e-Vouchers Thalys et par carte bancaire, le remboursement sera effectué par virement bancaire à hauteur du montant maximal initialement payé par carte bancaire, le solde éventuel étant remboursé en e-Vouchers Thalys ayant la même date de validité que les e-Vouchers initiaux. En aucun cas la date de validité des e-Vouchers Thalys ne peut être prolongée.

2.7.3.6. Pour modifier un voyage Ticketless réservé en ligne sur www.thalysthecard.com

Pour modifier un voyage Ticketless réservé en ligne sur www.thalysthecard.com (pour modifier un voyage acheté totalement ou partiellement en e-Voucher Thalys sur thalysthecard.com, les mêmes règles que celles évoquées dans le paragraphe 2.7.3.5 s'appliquent), le client peut gérer sa réservation :

- Sur notre site dans la rubrique [Mon compte Thalys](#)
- Call Center Thalys TheCard au +32 (0) 70 35 50 50 (0,30€/minute), 7j/7 de 7h à 22h.

Pour tout achat hors www.thalys.com ou www.thalysthecard.com, l'échange ou le remboursement est à effectuer auprès du canal d'achat initial.

2.8. Responsabilité des Transporteurs

2.8.1. Responsabilité en cas de dommages corporels aux personnes

En cas de mort ou de blessure du Voyageur au cours de l'exécution du transport :

- THI Factory est responsable vis-à-vis des Voyageurs pour l'exploitation du service réalisée sur les réseaux belge et français ;
- THI Factory et SNCF Voyages Deutschland GmbH sont responsables solidairement vis-à-vis des Voyageurs pour l'exploitation du service réalisée sur le réseau allemand selon l'article 26 § 5 RU CIV ;
- NS est responsable vis-à-vis des Voyageurs pour l'exploitation du service réalisée sur le réseau néerlandais.

La responsabilité des Transporteurs (y compris notamment les causes d'exonération), et les indemnités dues par ceux-ci dans le cadre du présent article, sont régies par les dispositions de la partie 11 des GCC-CIV/PRR.

2.8.2. Responsabilité en cas de dommages matériels

En cas de mort ou de blessure de Voyageurs, le Transporteur est en outre responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets que le Voyageur avait, soit sur lui, soit avec lui comme bagage à main par les dispositions de la partie 12 des GCC-CIV/PRR.

2.8.3. Responsabilité en cas d'inobservation des horaires : politique en cas de retard, de correspondances manquées et d'annulations

2.8.3.1. Indemnisation en cas de retard

Thalys offre ainsi plusieurs formes alternatives de compensation suivant la nature et la durée du retard :

2.8.3.1.1. Conformément au PRR, pour tout retard égal ou supérieur à 60 minutes, nous vous offrons une indemnisation, d'une valeur de :

- 25% du prix du billet pour un retard de 60 minutes ou plus,
- 50 % du prix du billet pour un retard de 120 minutes ou plus.

L'indemnisation prend la forme de vouchers papier ou e-Voucher ou sur simple demande de votre part, d'un remboursement par virement ou par carte bancaire.

2.8.3.1.2. Pour tout retard égal ou supérieur à 30 minutes, imputable à Thalys, nous vous offrons une compensation plus généreuse sous la forme d'e-Voucher ou voucher papier d'une valeur de :

- 20% du prix du billet pour un retard de 30 minutes ou plus,
- 50 % du prix du billet pour un retard de 60 minutes ou plus*,
- 100 % du prix du billet pour un retard de 120 minutes ou plus*.

*Une compensation pécuniaire sous forme de virement bancaire ou par carte de crédit pourra toujours être demandée mais dans ce cas les pourcentages prévus par le Règlement Européen seront applicables (25% du prix du billet pour un retard de 60 minutes ou plus et 50% du prix du billet pour un retard de 120 minutes ou plus).

2.8.3.1.3. Le Voyageur n'a aucun droit à indemnisation s'il a été informé du retard avant l'achat du billet ou si, pendant la suite du voyage, le retard est de moins de 30 minutes (de 60 minutes en cas de force majeure) à la gare d'arrivée.

2.8.3.1.4. Pour soumettre une demande de compensation (quel que soit le mode de compensation choisi), remplissez dans un délai de deux mois suivant la date du voyage le [formulaire de compensation en ligne](#). Les demandes introduites plus de deux mois suivant la date du voyage ne pourront pas être acceptées.

Aucune indemnisation ne sera payée en-dessous de 4€

2.8.3.2. Réacheminement et assistance

En application de l'article 32 RU CIV (régime de droit spécial des causes exonératoires du droit ferroviaire), également annexé au PRR, les Transporteurs ne sont pas tenus de réacheminer ou d'assister les Voyageurs tels que définis par respectivement l'article 16 et l'article 18 PRR, lorsque le retard, la correspondance manquée ou l'annulation est dû à une des causes suivantes :

1. des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le Transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier, ou
2. une faute du Voyageur, ou
3. le comportement d'un tiers que le Transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier ; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers ; le droit de recours n'est pas affecté.

2.9. Mineurs

Pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls à bord des trains Thalys, hormis dans le cadre du service Kids Connection. L'accès à

bord des trains Thalys pour les enfants de moins de 12 ans voyageant seuls leur sera donc catégoriquement refusé. Dans le cas où les parents ou tuteurs légaux laisseraient néanmoins l'enfant seul sur le quai, Thalys se verra dans l'obligation de contacter la Police, seule compétente en vue de la prise en charge de l'enfant.

Les enfants de moins de 12 ans sont autorisés à voyager en compagnie d'un adulte ou d'un enfant de 12 à 18 ans.

Tout enfant mineur (de moins de 18 ans) voyage dans tous les cas sous la responsabilité de ses parents ou tuteurs légaux. Il incombe aux parents ou tuteurs légaux de se renseigner auprès des autorités nationales compétentes et de s'assurer que leur enfant est bien muni des documents requis pour l'autoriser à franchir les frontières. A défaut pour des mineurs d'être munis des documents requis, le Train Manager pourra leur refuser l'accès à bord et contacter les autorités compétentes.

- Sur l'offre Thalys en connexion au départ ou à destination de Londres, les enfants de 12 à 16 ans doivent être munis d'une autorisation parentale.
- Sur l'offre Thalys au départ de la France, les mineurs résidant en France non accompagnés d'au moins un de leurs parents ou d'un de leurs tuteurs légaux devront être munis d'une Autorisation de Sortie du Territoire (AST) requise par les autorités françaises.

2.10. Personnes à mobilité réduite

1. Sur présentation d'un justificatif, une assistance lors de l'accès au train est disponible pour les personnes handicapées et à mobilité réduite qui le signalent lors de l'achat de leur titre de transport, ou qui en informent la gare avant le départ en appelant :

- En Belgique : +32 (0)2 528 28 28 tous les jours de 7h à 21h30 (coût d'un appel local selon tarif de l'opérateur téléphonique) ou via le formulaire de [demande d'assistance en ligne](#) SNCB Europe (service gratuit). Votre demande d'assistance peut être formulée dès que vous avez réservé votre voyage, et au plus tard 24h avant le voyage ;
- En France : +33 (0)8 90 64 06 50 tous les jours de 7h00 à 22h00 (coût d'un appel local selon tarif de l'opérateur téléphonique) ou via le [formulaire d'assistance en ligne](#) (service gratuit). Votre demande d'assistance peut être formulée dès que vous avez réservé votre voyage et au plus tard 48h avant le voyage ;
- Aux Pays-Bas : +31 (0)3 02 35 78 22 (coût d'un appel local selon tarif de l'opérateur téléphonique). La demande d'assistance doit être formulée au plus tard 24h avant le voyage ;
- En Allemagne : +49 (0)1 806 512 512 du lundi au vendredi de 6h à 22h et le samedi de 8h à 14h (30 premières secondes gratuites, puis 0,20€/minute depuis un poste fixe en Allemagne ou maximum 0,60€/minute depuis un mobile). La demande d'assistance doit être formulée au plus tard à 20h le jour de la veille du voyage ;
- En Grande-Bretagne : Les pré-réservations du service d'assistance ne sont pas possibles. Il convient donc de se rendre au check-in au plus tard 60 minutes avant le départ du train et de demander de l'assistance au bureau assistance Eurostar (cf plus d'informations sur le site d'Eurostar www.eurostar.com).

L'assistance ne pourra être garantie si elle est demandée au-delà des délais mentionnés ci-

dessus.

2. Un tarif spécial a été mis en place pour les personnes voyageant en fauteuil roulant. A bord du Thalys, ces personnes bénéficient d'un espace spécial pour fauteuil roulant aménagé en « Premium » dans les voitures 1, 11 et 21, ce au prix du « Standard ». Un siège avec assise mobile permet de prendre place aisément et les repas sont servis à la place. Les toilettes ont été adaptées pour permettre un meilleur accès.

Le voyage en fauteuil roulant est uniquement possible si celui-ci n'excède pas les dimensions suivantes :

- 75 cm de large / 125 cm de long
- Diamètre de braquage : 150 cm
- Poids max. : 300 kg avec son occupant et les bagages.

A défaut de respecter ces conditions, le fauteuil ne pourra pas être embarqué dans la voiture prévue et réservée à cet effet.

Seuls les fauteuils à assistance manuelle ou électrique sont acceptés à bord. Les fauteuils thermiques ne sont pas autorisés à bord des trains Thalys.

3. Les accompagnateurs de personnes handicapées et à mobilité réduite bénéficient d'un tarif spécial appelé « Accompagnateur » sous la condition de la présentation d'un justificatif indiquant la nécessité de l'accompagnement. Le justificatif peut être demandé lors de l'achat et/ou à bord du train.

2.11. Voyager avec un animal de compagnie

Les petits animaux de compagnie peuvent voyager gratuitement à bord du train Thalys s'ils sont transportés dans un contenant dont les dimensions ne dépassent pas max. 45 x 30 x 25 cm et s'ils pèsent moins de 6 kg.

Le Voyageur peut transporter un maximum de deux animaux de compagnie qui doivent être en ordre de vaccination. Les documents en attestant doivent être présentés.

Par exception, les animaux qui pèsent plus de 6 kg peuvent voyager sans être dans un contenant à condition qu'ils soient muselés afin de ne pas importuner les autres Voyageurs. Les animaux non transportés dans un contenant ne sont admis à bord que moyennant l'achat d'un titre de transport au tarif « Chien » et s'ils voyagent sur les genoux ou sont tenus en laisse sur le plancher des voitures et muselés de manière à ne pas importuner leur entourage. A la demande d'un Voyageur, le Train Manager peut faire déplacer l'animal et son propriétaire vers une autre partie du train.

Les chiens guide accompagnant les personnes aveugles ainsi que les chiens d'assistance voyagent gratuitement.

A l'exception des chiens guide accompagnant les personnes aveugles ainsi que les chiens d'assistance, les animaux ne sont pas acceptés à bord des trains Thalys Neige et Soleil, ni sur les trains en connexion au départ ou à destination de Londres.

Les chiens dangereux animaux sauvages, oiseaux (perruches, canaris...) ne sont pas admis à bord.

2.12. Bagages

Les bagages transportés par les Voyageurs restent sous leur entière responsabilité pendant toute la durée du trajet (y compris en cas de placement dans les espaces à bagages situés entre les compartiments) et doivent être obligatoirement étiquetés avec les nom et prénom des Voyageurs.

Aucun bagage ne peut obstruer une porte d'accès ou de secours, ni un couloir. Il est également interdit au Voyageur d'arrimer les bagages (cordes, cadenas) dans le train sous peine de l'application de l'Article 2.5.

Sauf exception pour les Thalys Soleil et Neige, chaque Voyageur est autorisé à emporter à bord trois bagages maximum, à savoir :

- deux bagages dont les dimensions sont de max. 75 x 53 x 30 cm
- un bagage à main.

Les bagages ne sont pas soumis à une restriction de poids. Le Voyageur doit néanmoins être capable de porter l'ensemble de ses bagages lui-même.

Par exception à l'alinéa précédent, le Voyageur peut transporter un bagage dit « spécial » excédant les dimensions des bagages classiques à condition que ledit bagage soit transporté dans une housse de max. 2 mètres et qu'il ne figure pas dans la liste des bagages non admis disponible sur le site thalys.com. Il revient au Voyageur de vérifier la rubrique « Bagages non-admis » sur le site thalys.com afin de s'assurer qu'il est dûment autorisé à transporter ledit bagage. En cas de doutes, le Voyageur est invité à contacter le Service Clientèle Thalys, avant son départ.

Dans le cas d'un transport d'un bagage spécial contenu dans une housse de dimensions de max. 2 mètres, le Voyageur peut emporter au maximum, en plus de ce bagage, un bagage de dimensions max. 75 x 53 x 30 cm et un bagage à main. Les bagages ne sont pas soumis à une restriction de poids. Le Voyageur doit néanmoins être capable de porter l'ensemble de ses bagages lui-même.

En cas d'excès de bagages ou de non-respect de ces conditions, le Voyageur pourra se voir réclamer un montant supplémentaire de 30€ par bagage, voire se faire refuser de poursuivre son voyage à bord de ce train ou se voir refuser de les embarquer à bord du train Thalys, sans droit au remboursement du prix de transport.

Dans le cadre d'un voyage avec un enfant, le Voyageur a le droit de transporter une poussette gratuitement à bord en supplément des trois bagages autorisés à l'alinéa précédent, à condition que la poussette soit pliée, avant la montée à bord, et placée correctement dans les espaces de rangement situés dans la voiture où le Voyageur occupe sa place.

Le Voyageur est autorisé à voyager dans le Thalys avec un vélo à condition que les deux roues du vélo soient démontées. Le vélo doit être par ailleurs contenu dans une housse non rigide de dimension max. 135 x 85 x 30 cm, qui doit recouvrir entièrement toutes les parties du vélo démonté.

Le Voyageur peut emporter, en plus de son propre vélo répondant aux conditions de l'alinéa

précédent, un seul bagage classique et un seul bagage à main (tels que définis à l'Article 2.12. ci-dessus). Le Voyageur doit néanmoins être capable de porter l'ensemble de ses bagages (y compris le vélo) lui-même.

Les vélos pliables repliés sont considérés comme un bagage classique dans la mesure où ils n'excèdent pas les dimensions suivantes : max. 75 x 53 x 30 cm.

Le Voyageur transportant un vélo doit se présenter au plus tard sur le quai 30 minutes avant le départ du train.

Le Voyageur qui ne respecte pas les précédentes conditions liées au transport de vélo ne pourra pas embarquer ledit vélo.

A bord des trains Thalys Neige, il est possible de ranger ses bagages dans des espaces supplémentaires prévus à cet effet en voitures 6/16, 7/17 et 8/18. Dans le Thalys Neige, les Voyageurs au départ d'Amsterdam ou de Bruxelles à destination de Bourg-Saint-Maurice, peuvent charger leurs bagages dans un espace sécurisé en tête de train (espace inaccessible pendant le voyage).

Dans le Thalys Soleil, les glacières sont exceptionnellement considérées comme des bagages et acceptées sous réserve que leurs caractéristiques respectent la politique bagages décrite à l'Article 2.12. ci-dessus.

Sont interdits à bord des bagages présentant un danger pour la sécurité et le bon fonctionnement des opérations, des bagages présentant un danger pour le train, ou pour toute personne se trouvant à bord. Sont également interdits tous autres objets ou substances interdits en vertu de la loi nationale de l'origine et/ou de la destination et/ou du pays que le Voyageur traverse lors du trajet.

La liste non exhaustive des bagages interdits à bord par Thalys est disponible [sur le site thalys.com](http://www.thalys.com).

2.13. Interdictions diverses

- Produits du tabac

La consommation de produits du tabac est interdite dans les Thalys. Sont considérés comme des produits du tabac les produits destinés à être fumés ou vapotés, dès lors qu'ils sont, même partiellement, constitués de tabac ou de nicotine, à la seule exclusion des produits qui sont destinés à un usage médicamenteux.

En cas d'infraction à la présente interdiction, un montant forfaitaire de 200€ sera dû par le Voyageur, et le Train Manager établira un Constat d'irrégularité conformément à l'article 2.5.2. §2.

- Achat d'alcool au Thalys Welcome Bar

L'achat d'alcool au Thalys Welcome Bar est interdit aux Voyageurs n'ayant pas 18 ans

accomplis au jour du voyage.

- Dégradation du matériel

Il est interdit de dégrader ou de souiller l'intérieur ou l'extérieur du train. En cas d'infraction, un montant forfaitaire minimum de 60 € sera dû par le Voyageur, sans préjudice du droit de lui réclamer un montant plus élevé en fonction des frais réellement exposés.

- Retard de train causé par un Voyageur

Il est interdit de faire un usage non-justifié du signal d'alarme dans le train, ou plus généralement de se livrer à tout acte non justifié entraînant un retard du train. En cas d'infraction, le Voyageur sera redevable d'un montant de 10 € par minute de retard du train, avec un minimum de 60 €, sans préjudice du droit de lui réclamer un montant plus élevé en fonction des frais réellement exposés.

2.14. WiFi à bord pour tous les Voyageurs

Tous les Voyageurs ont la possibilité de bénéficier sans frais supplémentaires d'une connexion Internet sécurisée (https) WiFi disponible dans l'ensemble des trains Thalys.

Les Voyageurs peuvent se connecter au WiFi fourni à bord en se rendant sur le portail ThalysNet www.thalysnet.com et en cliquant sur « Se connecter au WiFi ». Il n'est pas nécessaire de s'identifier ou de créer un compte utilisateur.

La connexion WiFi à bord est offerte sous réserve de disponibilité technique du service.

La connexion WiFi à bord n'est pas disponible sur l'offre Thalys en connexion au départ ou à destination de Londres sur le tronçon Bruxelles-Londres.

La connexion WiFi à bord est soumise aux [Conditions Générales pour la Fourniture de Services Internet à Bord des Trains Thalys](#).

2.15. Services aux Voyageurs professionnels ou fréquents

Différents services sont offerts aux Voyageurs professionnels ou fréquents qui souhaitent bénéficier de nombreux avantages tels que le programme Thalys TheCard, les abonnements Thalys Pass, les offres Thalys Corporate Fare (« TCF »).

Pour de plus amples informations et pour connaître les conditions de ces services :

1. TCF :
 - En Belgique : +32 70 66 77 88 (0,30€/minute) ;
 - En France : +33 (0)8 25 84 25 97 (0,30€/minute) ;
 - En Allemagne : +4918 07 07 07 07 (30 premières secondes gratuites, puis 0,14€/minute depuis un poste fixe en Allemagne ou maximum 0,42€/minute depuis un mobile) ;
 - Aux Pays-Bas : 030 23 00 023 (0,35€/minute)

- Ou www.thalys.com/b2b.

2. Contact Center Thalys TheCard : tous les jours de 7h00 à 20h30
 - France : 0892 23 50 50 0,30€/min
 - Belgique : 070 35 50 50 0,30€/min
 - Allemagne : 01 807 77 07 57 FIXE 0,42€/min - GSM 0,14€/min
 - Pays-Bas : 0900 100 50 50 1€/appel Ou www.thalysthecard.com.

2.16. Réclamations

2.16.1. Réclamations pour retard, correspondance manquée ou annulation

Service Clientèle Thalys :

Toute demande de compensation en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation telle que prévue à l'article 2.8. doit être introduite, dans les deux mois suivant la date de voyage :

- Soit sur Thalys.com, en utilisant le formulaire en ligne destiné à cet effet, sur lequel il convient de mentionner la référence de réservation composée de six lettres ;
- Soit par courrier affranchi au tarif lettre, en l'envoyant à l'adresse suivante : Service Clientèle Thalys - Réclamations et suggestions - B.P.14 – B-1050 Bruxelles, auquel il convient de joindre l'original du titre de transport.

Pour les compensations par virement bancaire, les codes IBAN et BIC devront être adjoints à la demande de compensation, qu'elle soit effectuée en ligne ou par courrier.

Service Médiateur SNCF Mobilités :

En cas d'insatisfaction quant à la réponse reçue du Service Clientèle Thalys selon la procédure exposée ci-avant ou en cas d'absence de réponse dans un délai de trois mois, le Médiateur de la SNCF Mobilités peut être contacté, en français ou en anglais, par Internet via le lien <http://www.evenement.sncf.com/sncf.com/mediateur/formulairedesaisine/> ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur SNCF Mobilités, TSA 49980, 75839 PARIS CEDEX 17, France.

Le Protocole de médiation relatif aux modalités de fonctionnement de l'instance de médiation convenu entre les associations nationales de consommateurs, d'une part, et la SNCF Mobilités, EUROSTAR International Limited et THI Factory, d'autre part, est accessible en ligne sur <http://www.sncf.com/fr/service-client/mediateur-sncf> et dans le rapport annuel du Médiateur SNCF Mobilités sur <http://www.evenement.sncf.com/sncf.com/mediateur/Saisine.php>.

2.16.2. Réclamation en cas de dommages corporels aux personnes

Les réclamations relatives aux dommages corporels doivent être adressées par écrit au Transporteur qui exécutait la prestation de transport au moment de l'accident, soit THI Factory si l'accident est survenu en France, en Belgique ou en Allemagne, ou aux NS si l'accident est survenu aux Pays-Bas, et ce dans un délai de 12 mois à compter du moment où l'ayant droit a eu connaissance du dommage. Pour être admise, la réclamation doit contenir au moins un certificat médical attestant des dommages invoqués.

2.16.3. Stipulations diverses

Suivant la nature de la réclamation, des pièces complémentaires pourront être demandées. Le dépôt d'une réclamation ne donne pas systématiquement lieu à une indemnisation.

2.17. Intégralité et indépendance des clauses

S'il s'avère qu'une partie de ces Conditions n'est pas valable ou ne peut être exécutée, ceci n'affectera en aucun cas la validité ou l'exigibilité des conditions restantes, qui resteront en vigueur dans la mesure du possible.

Pour toutes les actions dirigées à l'encontre de Thalys International et/ou THI Factory, non fondées sur le contrat de transport, le droit belge est exclusivement applicable. Tout litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

PARTIE 3

LA GAMME TARIFAIRE THALYS

3.1. Champ d'application

- Pour le trafic transfrontalier, les billets sont émis uniquement pour les liaisons suivantes :
- Paris-Bruxelles-Anvers-Rotterdam-Schiphol-Amsterdam
- Paris-Bruxelles-Liège-Aachen-Köln HbF-Düsseldorf HbF-Düsseldorf Flughafen-Duisburg HbF-Essen Hbf-Dortmund
- Amsterdam-Schiphol-Rotterdam-Anvers-Bruxelles-Valence-Avignon-Aix en Provence-Marseille
- Amsterdam-Schiphol-Rotterdam-Anvers-Bruxelles-Chambery-Albertville-Moutiers-Aime la Plagne-Landry-Bourg St-Maurice
- Lille-Bruxelles-Anvers-Rotterdam-Schiphol-Amsterdam
- Offre Thalys en connexion au départ/à destination de Londres.

Les billets Thalys ne sont pas valables dans d'autres trains internationaux.

- Pour le trafic intérieur opéré par THI Factory, les billets sont émis uniquement pour les liaisons suivantes :
- En Allemagne : Aachen-Köln HbF-Düsseldorf HbF-Düsseldorf Flughafen-Duisburg HbF-Essen Hbf-Dortmund ;
- Aux Pays-Bas : Amsterdam/Schipol-Rotterdam ;
- En Belgique : Bruxelles-Anvers-Liège.

Le nombre de billets émis pour le trafic intérieur est limité et dépend de la disponibilité au moment de l'achat.

3.2. Dispositions spéciales pour les billets Thalys au départ ou à destination de la Belgique

1. Dispositions spéciales pour les billets Thalys au départ ou à destination de Bruxelles-Midi, Anvers-Central ou Liège-Guillemins

Tout billet Thalys permet de voyager gratuitement avec un train du réseau intérieur SNCB dans les zones de Bruxelles, Anvers et Liège (sauf Bruxelles-aéroport), dès la veille du voyage aller et jusqu'au lendemain du voyage retour. Les gares comprises dans les zones de Bruxelles, Anvers et Liège et auxquelles le billet Thalys donne accès, sont les suivantes :

- Billets au départ ou à destination de Bruxelles-Midi : ces billets sont également valables au départ de et à destination des gares de Bockstael, Boondael, Bordet, Boitsfort, Bruxelles-Central, Bruxelles-Congres, Bruxelles-Chapelle, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Nord, Bruxelles Quartier Léopold, Bruxelles-Schuman, Bruxelles-Ouest, Delta, Vivier d'oie, Etterbeek, Evere, Haren, Haren-Sud, Jette, Meiser, Mérode, Moensberg, Schaerbeek, Simonis, Berchem-Sainte-Agathe, St-Job, Uccle-Calevoet,

Uccle-Stalle, Forest-Est, Forest-Midi et Watermael. Pour Bruxelles-Aéroport, la redevance Diabolo doit être acquittée et n'est pas incluse dans le prix du billet Thalys.

- Billets au départ ou à destination d'Anvers : ces billets sont également valables au départ et à destination de Anvers-Berchem, Anvers-Central, Anvers-Dam, Anvers-Luchtbal, Anvers-Noorderdokken, Anvers-Est et Anvers-Sud.
- Billets au départ ou à destination de Liège-Guillemins : ces billets sont également valables au départ de et à destination des gares suivantes : Liège-Jonfosse, Liège-Palais, Angleur, Bressoux, Chênée et Sclessin.

Pour les billets émis en Ticketless, les Voyageurs doivent se munir de leur email de confirmation imprimé afin de pouvoir présenter leur billet à bord des trains intérieurs belges.

2. Dispositions spéciales pour les billets Thalys au départ ou à destination de toute gare belge autre que les gares de Bruxelles, Anvers et Liège

Le voyageur a la possibilité de souscrire au tarif Toute Gare Belge (TGB). Ce tarif permet de prolonger le voyage en Thalys par un trajet en correspondance entre la gare de départ ou d'arrivée du train Thalys et une autre gare belge en empruntant n'importe quel train sur le réseau intérieur SNCB.

Pour des voyages au départ de la Belgique, le billet TGB est valable dès la veille du voyage pour rejoindre la gare Thalys de départ.

Pour des voyages à destination de la Belgique, le billet TGB est valable jusqu'au lendemain pour continuer le voyage au-delà de la gare Thalys.

Exceptions : Les tarifs Weekend, Groupe Adulte/Jeune/Kid, Voyageurs en fauteuil roulant, Accompagnateur et Pass ne sont pas combinables avec le tarif TGB.

Les clients membres du programme Thalys TheCard doivent se munir de leur email de confirmation imprimé ou de leur smartphone afin de pouvoir présenter le code-barres du billet TGB à bord des trains intérieurs belges.

Pour Bruxelles-Aéroport, la redevance Diabolo doit être acquittée et n'est pas incluse dans le prix du billet Thalys.

3.3. Formules

Deux classes de confort (« Comfort 1 » = 1ère classe, « Comfort 2 » = 2ème classe) existent pour les billets Thalys selon les formules suivantes :

Formule	Conditions
STANDARD	Tarif disponible en Comfort 2 sur l'ensemble des trains Thalys dans la limite des places attribuées à ce tarif et en vente à partir du 12 septembre 2017 pour une circulation à partir du 10 décembre 2017.
STANDARD MINI	Tarif non échangeable et non remboursable disponible en Comfort 2 (à l'exception des trajets nationaux) sur l'ensemble des trains Thalys dans la limite des places attribuées à ce tarif et en vente à partir du 12 septembre 2017 pour une circulation à partir du 10 décembre 2017.
COMFORT	Tarif disponible en Comfort 1 sur l'ensemble des trains Thalys dans la limite des places attribuées à ce tarif et en vente à partir du 12 septembre 2017 pour une circulation à partir du 10 décembre 2017. Avec ce tarif, le Voyageur bénéficie de sièges plus spacieux par rapport aux places attribuées en STANDARD et STANDARD MINI.
PREMIUM	Tarif disponible en Comfort 1 sur l'ensemble des trains Thalys dans la limite des places attribuées à ce tarif et en vente à partir du 12 septembre 2017 pour une circulation à partir du 10 décembre 2017. Avec ce tarif, le Voyageur bénéficie : <ul style="list-style-type: none">- de sièges plus spacieux par rapport aux places attribuées en STANDARD et STANDARD MINI,- d'une restauration à la place (uniquement pour les trajets internationaux de plus de 50 minutes et sous réserve de disponibilité),- d'une sélection de journaux,- d'accès aux lounges Thalys,- de la possibilité de réservation à bord d'un taxi à partir des gares de Paris-Nord et Bruxelles-Midi, (les tarifs et conditions de ce service figurent sur le bon de commande et le service est proposé sous réserve de disponibilité).
WEEKEND OFFER	Tarif disponible en Comfort 1 uniquement pour des voyages en Thalys uniquement les samedis et dimanches sur certains trains et non disponible sur les liaisons saisonnières, les trajets nationaux et les trains au départ ou à destination de Londres. Formule réservable jusqu'à 30 jours avant le départ.
KID (Enfant)	Tarif à prix fixe disponible en STANDARD, COMFORT et PREMIUM (à l'exception des trajets nationaux) pour les enfants entre 4 et 11 ans (le jour du voyage) ainsi que les enfants de moins de 4 ans pour lesquels une place assise est souhaitée. Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'au moins une personne (de minimum

12 ans) autorisée à voyager seule. L'âge doit être prouvé par justificatifs sur demande du TM.

Ce billet permet de voyager à bord d'un autre Thalys que celui pour lequel le Voyageur dispose d'une réservation, et ce, le même jour et sur la même ligne sans modification de la réservation (toutefois sans garantie de place assise et sans garantie de service de restauration en PREMIUM). Sous réserve de disponibilité et de la formule choisie par l'adulte qui accompagne.

KIDS CONNECTION	Tarif disponible en STANDARD, uniquement pour la route Paris-Bruxelles, pour des enfants de 4 à 14 ans (le jour du voyage) pour lesquels le service a été réservé préalablement selon les conditions suivantes : https://www.thalys.com/img/pdf/kidsconnection/info_fr.pdf
MINIGROUP	Tarif disponible sur certaines routes en STANDARD (à l'exception des liaisons saisonnières, des trajets nationaux et des trains au départ ou à destination de Londres) pour des voyages entre minimum 3 et maximum 5 personnes (de plus de 12 ans) ; prix dégressif en fonction du nombre de personnes.
SENIOR COMFORT	Tarif réduit par rapport au tarif COMFORT (à l'exception des trajets nationaux) disponible pour les personnes de plus de 60 ans (le jour du voyage). L'âge doit être prouvé par justificatif sur demande du TM.
SENIOR STANDARD	Tarif réduit par rapport au tarif STANDARD (à l'exception des trajets nationaux) disponible pour les personnes de plus de 60 ans (le jour du voyage). L'âge doit être prouvé par justificatif sur demande du TM.
JEUNE STANDARD	Tarif réduit par rapport au tarif STANDARD (à l'exception des trajets nationaux) disponible pour les personnes de moins de 26 ans (le jour du voyage). L'âge doit être prouvé par justificatif sur demande du TM.
JEUNE STANDARD MINI	Tarif réduit par rapport au tarif STANDARD (à l'exception des trajets nationaux) disponible pour les personnes de moins de 26 ans (le jour du voyage). L'âge doit être prouvé par justificatif sur demande du TM.
JEUNE COMFORT	Tarif réduit par rapport au tarif COMFORT (à l'exception des trajets nationaux) disponible pour les personnes de moins de 26 ans (le jour du voyage). L'âge doit être prouvé par justificatif sur demande du TM.
JEUNE PREMIUM	Tarif réduit par rapport au tarif PREMIUM (à l'exception des trajets nationaux) disponible pour les personnes de moins de 26 ans (le jour du voyage). L'âge doit être prouvé par justificatif sur demande du TM.
TICKUP	Offre disponible en tarif STANDARD pour des voyages réservés entre 7 jours et la veille du départ et après constitution d'un groupe d'un nombre exact de 4 personnes dans un délai maximum de 48h. Si le

délai imparti n'est pas respecté, chaque voyageur est automatiquement remboursé et le voyage est annulé. Sur certains trains seulement et sous réserve de disponibilité. Réservable sur Thalys.com exclusivement. Valable uniquement sur Paris-Bruxelles.

PASS

Tarif disponible en COMFORT et en STANDARD (à l'exception des liaisons saisonnières, des trajets nationaux et des trains au départ ou à destination de Londres) pour les personnes qui sont détentrices d'un PASS suivant : 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. Le pays d'arrivée ou de départ doit être couvert par le PASS détenu.

GROUPE Adulte

Tarif disponible en STANDARD, PREMIUM et COMFORT, obligatoire pour des groupes à partir de 10 personnes. Le tarif Groupe Adulte est disponible pour les personnes voyageant dans le même train, à la même date, pour la même origine et destination et dans la même classe de confort. (ils seront dans le même espace de voyage).

GROUPE Kid

Tarif en STANDARD obligatoire pour des groupes d'enfants entre 4 et 11 ans à partir de 10 personnes. Le tarif Groupe Kid est disponible pour les personnes voyageant dans le même train, à la même date et pour la même destination.

GROUPE Jeune

Tarif en STANDARD obligatoire pour des groupes de jeunes de moins de 26 ans à partir de 10 personnes. Les accompagnateurs de plus de 26 ans peuvent bénéficier du tarif Groupe Jeunes dans la limite d'un accompagnateur par groupe de 10 jeunes. Le tarif Groupe Jeune est disponible pour les personnes voyageant dans le même train, à la même date, pour la même destination et dans le même espace.

FAUTEUIL ROULANT

Tarif disponible en classe PREMIUM au prix du tarif STANDARD pour les personnes voyageant en fauteuil roulant. Ce tarif permet la réservations d'une place adaptée au voyage en fauteuil roulant.

ACCOMPAGNATEUR

Tarif disponible en STANDARD, COMFORT et PREMIUM pour les personnes qui accompagnent les personnes nécessitant un accompagnement et qui disposent d'un justificatif établissant la nécessité de cet accompagnement (un accompagnateur par personne nécessitant un accompagnement). Souplesse d'accès au train précédant et suivant celui réservé, de la même journée, moyennant un supplément de € 25 à payer à bord (dans le même sens, sans garantie de place assise ni de prestation de restauration en PREMIUM).

THALYS CORPORATE Trois niveaux, pour les entreprises qui réalisent un chiffre d'affaires

FARE (TCF)	Thalys entre 0 et 9.999,99€ (Niveau 1), entre 10.000 et 74.999,99€ (Niveau 2) et au-delà de 75.000€ (Niveau 3) par an. Souplesse d'accès gratuite à tous les trains de la journée (dans le même sens, sans garantie de place assise ni de prestation de restauration en PREMIUM).
CHIEN	Prix fixe de 30€ pour chiens, voyageant en STANDARD. Le transport des petits chiens et autres animaux de compagnie dans un contenant dont les dimensions ne dépassent pas 55 x 30 x 30 cm est gratuit. Les chiens guides d'aveugles accompagnant les personnes aveugles peuvent voyager gratuitement.
THALYS FREQUENT PASS	Billet à prix réduit pour STANDARD, COMFORT ou PREMIUM pour les détenteurs de l'abonnement Thalys « Thalys Frequent Pass » (= Voyageurs fréquents). Peut être réservé pour toutes les lignes Thalys (sauf les liaisons saisonnières et les trajets nationaux). Souplesse d'accès gratuite au train précédant et suivant celui réservé (le même jour et dans le même sens, sans garantie de place assise ni de prestation de restauration en PREMIUM). Réduction de 50 % sur le prix de référence garantie jusqu'à 7 jours avant le départ, après réduction de 30% garantie jusqu'au départ.
THALYS PREMIUM PASS	Prix fixe de 30€ en PREMIUM pour les détenteurs de l'abonnement Thalys « Thalys Premium Pass » (= Voyageurs ultra-fréquents). Souplesse d'accès gratuite à tous les trains de la journée (dans le même sens, sans garantie de place assise ni de prestation de restauration en PREMIUM). Valable uniquement sur la ligne Paris-Belgique.
THEPASS Weekend	Billet à prix réduit pour STANDARD et PREMIUM pour détenteurs de l'abonnement Thalys « ThePass Weekend » (= Voyageurs loisirs fréquents). Valable pour tous les trains Thalys (à l'exception des liaisons saisonnières, des trajets nationaux et des trains au départ ou à destination de Londres) les samedis et dimanches ainsi que les vendredis à partir de 19 heures (ainsi que dans le train 9473 à destination de Essen et dans le train 9484 à destination de Paris, sous réserve de changements ultérieurs). Souplesse d'accès gratuite au train précédant et suivant celui réservé (le même jour et dans le même sens, sans garantie de place assise ni de prestation de restauration en PREMIUM). Réduction de 50 % garantie sur le prix du billet jusqu'au départ.
DAS THALYS ABO	Billet à prix préférentiel pour STANDARD et PREMIUM pour détenteurs de l'abonnement « Das Thalys Abo » (= Voyageurs fréquents). Peut être réservé pour les lignes Thalys sur les routes entre l'Allemagne et la Belgique ou Paris (à l'exception des liaisons saisonnières, des trajets nationaux et des trains au départ ou à destination de Londres). Souplesse d'accès gratuite au train précédant et suivant celui réservé (le même jour et dans le même

sens, sans garantie de place assise ni de prestation de restauration en PREMIUM). Prix préférentiels garantis en STANDARD et PREMIUM.

TOUTE GARE BELGE (TGB)

Tarif qui permet de prolonger un voyage en Thalys par un trajet de correspondance entre une gare de départ ou d'arrivée desservie par le Thalys et une autre gare belge du réseau intérieur SNCB. Ce tarif n'est pas combinable avec les formules suivantes : Weekend, Groupe Adulte/Jeune/Kid, Voyageurs en fauteuil roulant, Accompagnateur et Pass.

Pour un voyage au départ d'une gare belge du réseau intérieur SNCB, le tarif TGB est valable dès la veille du voyage pour rejoindre une gare Thalys. Pour un voyage à destination d'une gare belge du réseau intérieur SNCB, le tarif TGB est valable jusqu'au lendemain pour continuer le voyage au-delà de la gare Thalys.

Le trajet effectué sur un train intérieur SNCB avec un billet au tarif TGB n'est pas inclus dans le contrat de transport tel que défini dans la Partie 1 des présentes Conditions.

Les clients membres du programme Thalys TheCard, doivent se munir de leur email de confirmation imprimé ou de leur smartphone afin de pouvoir présenter le code-barres du billet TGB à bord des trains intérieurs belges.

3.4 Enfants

Les enfants de moins de 4 ans peuvent voyager gratuitement pour autant qu'aucune place assise ne soit demandée à leur intention.

Les enfants de 4 à 11 ans ainsi que les enfants plus jeunes pour lesquels une place assise est réservée, paient le prix du billet Thalys selon le tarif spécial pour enfants (voir les articles 2.9. et 3.3.).

3.5 Prix et conditions

Les prix et autres conditions des billets sont ceux qui sont communiqués par les points de vente listés à l'article 2.4. des présentes Conditions lors de la demande de prix.

3.6 Échange et remboursement

Lorsque l'échange est possible, à défaut de disponibilité, les frais à payer correspondent à la différence entre le prix du tarif de référence et le prix du tarif concerné par l'échange.

Les conditions d'après-vente des formules TGB sont les mêmes que celles des tarifs qui y sont associés.

Formule	Échange	Modification autorisée	Remboursement	
			avant le	après le départ

			départ	
STANDARD	Illimité moyennant le paiement d'un montant de 15€	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	50%	Non autorisé
STANDARD MINI	Non autorisé		Non autorisé	Non autorisé
COMFORT	Illimité moyennant le paiement d'un montant de 15€	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	50%	Non autorisé
PREMIUM	Illimité	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100%	50%
WEEKEND OFFER	Non autorisé		Non autorisé	Non autorisé
KID (Enfant)	Illimité	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100 %	50 %
MINIGROUP	Non autorisé		Non autorisé	Non autorisé
KIDS CONNECTION	Non autorisé		50 % jusqu'à 14 jours avant le départ	Non autorisé
TICKUP	Non autorisé		Non autorisé	Non autorisé
SENIOR PREMIUM	Illimité	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100%	50%
SENIOR COMFORT	Illimité moyennant le paiement d'une somme de 15€	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	50%	Non autorisé
SENIOR STANDARD	Illimité moyennant le paiement d'une somme de 15€	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	50%	Non autorisé
JEUNE STANDARD	Illimité moyennant	Jusqu'à l'heure de	50%	Non autorisé

	le paiement d'une somme de 15€	départ indiquée sur le billet		
JEUNE COMFORT	Illimité moyennant le paiement d'une somme de 15€	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	50%	Non autorisé
JEUNE PREMIUM	Illimité	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100%	50%
JEUNE STANDARD MINI	Non autorisé		Non autorisé	Non autorisé
PASS	1x sans frais 1 seul échange possible	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	75 %	75 %
GROUPE Adulte/Jeune/Kid	1x sans frais 1 seul échange possible	21 jours avant le départ, au-delà non autorisé	80 % jusqu'à 21 jours avant le départ, 50 % entre 20 et 8 jours avant le départ, 0 % à partir de 7 jours avant le départ	Non autorisé
FAUTEUIL ROULANT	1x sans frais 1 seul échange possible	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100 %	50 %
ACCOMPAGNATEUR	1x sans frais 1 seul échange possible	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100 %	50 %
THALYS CORPORATE FARE (TCF)	Illimité	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100 %	100 %
CHIEN	Illimité	Jusqu'à	50 %	50 %

		l'heure de départ indiquée sur le billet		
THALYS FREQUENT PASS (TGB)	Illimité pour le tarif à - 30% ; illimité jusqu'à 7 jours avant le départ pour le tarif à - 50%	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100 %	50 %
THALYS PREMIUM PASS (TGB)	Illimité	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	100 %	100 %
DAS THALYS ABO	1x sans frais 1 seul échange possible	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	50 %	Non autorisé
THEPASS Weekend (TGB)	1x sans frais 1 seul échange possible	Jusqu'à l'heure de départ indiquée sur le billet	Non autorisé	Non autorisé