

Um seinen Kunden für ihre Treue zu danken, hat Thalys International entschieden, die Mindestanforderungen der EG-Verordnung 1371/2007 bezüglich der einheitlichen Regelungen der Fahrgastrechte im Falle von Verspätungen und Ausfall von Zügen für jene Kunden zu übertreffen, die eine Verspätungsentschädigung in Form von Thalys Gutscheinen wählen.

Ich wähle eine Verspätungsentschädigung in Form von Thalys Gutscheinen (Gültigkeit: 12 Monate) Bei einer **Verspätung von mindestens 30, 60, bzw. 120 Minuten** erfolgt – außer im Fall höherer Gewalt – eine Entschädigung in Form von Thalys Gutscheinen im **Wert von 20, 50 bzw. 100 % des gezahlten Fahrpreises**.

Ich wünsche eine Auszahlung der Verspätungsentschädigung Kunden, die eine Auszahlung des Geldbetrags wünschen, erhalten – außer im Fall höherer Gewalt – ab einer Verspätung von **mindestens 60 Minuten 25% des Fahrpreises und ab 120 Minuten 50% des gezahlten Fahrpreises** zurück.

IBAN

BIC

Fall Sie bei Ihrer Reise in der Klasse „Comfort 1“ auf den Strecken, die dafür vorgesehen sind, keine Verpflegung erhalten haben, bieten wir Ihnen eine Entschädigung in Form eines Gutscheins an.

Bitte beachten Sie, daß das Verteilen dieses Formulars nicht automatisch bedeutet, dass Sie einen Anspruch auf eine Entschädigung haben.

Entschädigungen von weniger als 4 € werden nicht erstattet.

Die Entschädigung muss innerhalb von zwei Monaten nach Fahrtantritt vorzugsweise mittels des hierfür vorgesehenen Formulars beantragt werden, welches im Bahnhof, im Zug oder auf der Web-Seite <http://www.thalys.com/de/de/praktischer-reiseratgeber/nachher/entschadigung-formular> erhältlich ist. Der Originalfahrschein ist in einem frankierten Brief an eine der Thalys-Kundenbetreuungen zu schicken.

Die in diesem Schriftstück enthaltenen Informationen sind für interne Zwecke bestimmt. Gemäß der Datenschutzgesetzgebung hinsichtlich personenbezogener Angaben haben Sie das Recht, diese Daten einzusehen und zu berichtigen. Setzen Sie sich bitte mit dem Kundendienst Ihrer Wahl in Verbindung.

In order to thank its customers for their fidelity, Thalys International has decided to offer more than the minimal requirement of the Regulation n° 1371/2007 on railpassengers' rights and obligations, for those who want to be compensated in form of Thalys vouchers.

I would like to be compensated in Thalys vouchers For every **delay greater than or equal 30, 60 or 120 minutes**, Thalys International offers to its clients, except in the event of Force Majeure, a **compensation** in form of Thalys vouchers (valid 12 months) of **20, 50 or 100% of the price of the tickets**.

I would like to be compensated in cash Customers who want to be compensated in cash, will receive, except in the event of Force Majeure, **from the 60th or the 120th minute of delay, respectively 25% or 50% of the tickets' price**.

IBAN

BIC

In absence of a catering service in Comfort 1 on the connections on which this service is foreseen (see Thalys brochure), we will offer you a compensation in the form of a voucher.

The distribution of this form does not automatically mean that you are entitled to a compensation.

No compensation will be offered for an amount inferior to € 4.00.

The request for a refund must be sent within the 2 months after the delay, preferably via the thereto indicated flyer, obtained on board or at the station or on our website <http://www.thalys.com/fr/en/practical-travel-guide/after/compensation-claim> The original ticket must be sent by post to the Thalys Customer service of your choice.

The information obtained via the present document is for internal use only. In accordance with the legislation for the protection of privacy regarding personal data, you are allowed to access and correct the information. Simply contact us to exercise your rights.

Services Clientèle - Klantendiensten Kundenbetreuungen - Customer Services

France/Belgique

Service Clientèle Thalys
B.P. 14
1050 Bruxelles 5
BELGIQUE

Nederland

NS Hispeed
Postbus 2552
3500 GN Utrecht
NEDERLAND

België/Frankrijk

Thalys Klantendienst
Postbus 14
1050 Brussel 5
BELGIE

Deutschland

DB Fernverkehr AG
Kundendialog Thalys
Postfach 100613
96058 Bamberg
DEUTSCHLAND

Toute demande de compensation pour retard ou absence de restauration en Comfort 1 doit nous parvenir avec l'original du titre de transport. Pour un voyage en Ticketless merci de faire parvenir votre demande par mail à l'adresse: serviceclientele@thalys.com. Pour toute autre remarque, suggestion ou information concernant votre voyage Thalys, le Service Clientèle Thalys est joignable les jours ouvrables de 8h30 à 18h30 par téléphone ou courriel: de Belgique: 070/66.77.88 (tarif interzonal) de France: 0825/84.25.97 (€ 0,15/min) serviceclientele@thalys.com

Elke aanvraag tot vergoeding voor vertraging of gebrek aan restauratie in Comfort 1 moet schriftelijk samen met het oorspronkelijk vervoersbewijs ingediend worden. Voor een Ticketless reis, gelieve uw aanvraag naar het volgend emailadres te sturen: klantendienst@thalys.com.

Voor verdere opmerkingen, suggesties of informatie over uw Thalys reis is de Klantendienst van Thalys op werkdagen van 8:30 tot 18:30 telefonisch of per email bereikbaar: vanuit België: 070/66.77.88 (interzonaal tarief) klantendienst@thalys.com

Jeder Entschädigungsantrag für eine Verspätung oder fehlende Verpflegung in Comfort 1 muss schriftlich zusammen mit dem Originalfahrschein eingereicht werden. Wenn Sie Ticketless verreist sind, bitte schicken Sie Ihren Antrag an folgende Email Adresse: kundenbetreuung@thalys.com.

Für jede weitere Anmerkung, Vorschläge oder Informationen zu Ihrer Thalys Reise, ist die Kundenbetreuung von Thalys an jedem Werktag von 8:30 bis 18:30 telefonisch oder per Email erreichbar. Deutschland: 01805/19.12.19 (€ 0,12/min) kundenbetreuung@thalys.com

Each compensation request in case of delay or lack of catering in Comfort 1 must be made in writing together with the original tickets. For a Ticketless travel, please send an email to the following address: customerservice@thalys.com.

For any other remarks, suggestions or information concerning your Thalys travel, the Thalys Customer Service is available every work day from 8:30 till 18:30 by phone or email: customerservice@thalys.com

THALYS 



Avec toutes nos excuses

Met onze excuses

Wir bitten Sie um Entschuldigung

We sincerely apologize

Thalys est un service offert conjointement par les chemins de fer français (SNCF), belges (SNCB), allemands (DB AG) et néerlandais (NS/Thalys Nederland).

Thalys is een gezamenlijke dienstverlening van de Franse (SNCF), Belgische (NMBS), Duitse (DB AG) en Nederlandse spoorwegen (NS/Thalys Nederland).

Thalys ist ein Service, der Ihnen gemeinsam von den französischen (SNCF), belgischen (SNCB/NMBS), deutschen (DB AG) und niederländischen (NS/Thalys Nederland) Eisenbahn angeboten wird.

Thalys is a joint service offered by the French (SNCF), Belgian (SNCB/NMBS), German (DB AG) and Netherlands (NS/Thalys Nederland) Railways.

THALYS  Member of Railteam

Toute demande de compensation doit impérativement être adressée par courrier ou via notre site www.thalys.com. Merci de bien vouloir consulter la rubrique Informations jointe à ce flyer avant l'envoi de votre demande.

Elke vraag tot vergoeding kan uitsluitend schriftelijk of via onze website www.thalys.com worden ingediend. Gelieve de Informatiepagina's voor het insturen van uw aanvraag te lezen.

Bitte senden Sie uns Ihren Entschädigungsantrag ausschließlich per Post oder über das Formular auf unserer Webseite www.thalys.com. Lesen Sie bitte vor dem Einschicken Ihres Antrags die nachfolgende Informationsseite.

Any request for compensation must be submitted in writing or be sent via our website www.thalys.com. Please read the Information pages enclosed before sending your request.

Votre demande concerne Uw aanvraag betreft Gegenstand Ihres Antrags Your request concerns

Un retard
Een vertraging
Eine Verspätung
A Delay

La restauration
De cateringservice
Verpflegung an Bord
The Catering Service

N° de train / Treinnummer / Zug-Nr. / Train number

Date de voyage / Reisdatum / Reisedatum / Travel Date

/ /

Thalys TheCard/Ticketless

A remplir uniquement si vous êtes membre du programme Thalys TheCard ou si vous possédez une carte Ticketless

Enkel in te vullen indien u lid bent van het programma Thalys TheCard of indien u een Ticketless kaart bezit

Bitte nur ausfüllen, wenn Sie entweder über eine Thalys TheCard oder Ticketless Karte verfügen

To fill out only if you are member of the Thalys TheCard programm or if you are in possession of a Ticketless card

N° de la carte / Kaartnummer / Karte-Nr. / Card Number

3 0 8 4 0 6 0 1

Si vous avez voyagé Ticketless, mais que vous n'avez pas de carte Ticketless ou Thalys TheCard, merci de joindre votre email de confirmation de réservation Thalys.

Indien u Ticketless gereisd hebt, maar niet over een Ticketless of Thalys TheCard kaart beschikt, gelieve uw Thalys bevestigingsemail toe te voegen.

Wenn Sie Ticketless gereist sind, aber nicht über eine Ticketless- oder Thalys TheCard Karte verfügen, legen Sie Ihrem Schreiben bitte die Email mit der Reservierungsbestätigung bei.

If you travelled Ticketless without a Ticketless or Thalys TheCard card, please send us your Thalys confirmation email.

Vous pouvez également envoyer un email via www.thalys.com en mentionnant la référence de votre dossier voyage (PNR).

U kunt eveneens een email sturen via www.thalys.com met vermelding van uw reserveringscode (PNR).

Sie können uns ebenfalls eine Email schicken via www.thalys.com unter Angabe Ihrer Buchungsreferenz (PNR).

You can also send us an email via www.thalys.com mentioning your booking reference (PNR).

Pour remercier sa clientèle de sa fidélité, Thalys International a décidé de dépasser les exigences minimales du Règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, pour les voyageurs qui choisissent d'être indemnisés en bons de valeur Thalys.

Je souhaite une compensation sous la forme de bons de valeur Thalys (valables 12 mois). Pour tout **retard** du Thalys **supérieur ou égal à 30, 60 ou 120 minutes**, Thalys International offre à ses clients, hors cas de Force Majeure, une compensation en bons Thalys d'une **valeur respectivement de 20, 50 ou 100% du prix du billet**.

Je souhaite une compensation en espèces Les clients qui souhaitent être compensés en espèces recevront, hors cas de Force Majeure, à **partir de la 60^{ème} ou de la 120^{ème} minute de retard, respectivement 25% ou 50% du prix du billet**.

IBAN

BIC

En cas d'absence de restauration en Comfort 1, pour les relations où celle-ci est prévue, une compensation vous sera offerte sous la forme d'un bon valeur.

Attention, la remise de ce dépliant ne donne pas systématiquement droit à une compensation.

Aucune indemnisation ne sera payée en-dessous de € 4,00.

La demande de compensation doit être introduite dans les deux mois du retard, de préférence via le formulaire destiné à cet effet, obtenu à bord ou en gare ou sur notre site <http://www.thalys.com/be/fr/guide-du-voyageur/apres/formulaire-compensation>

L'original du titre de transport devra être adressé par courrier affranchi au tarif lettre au Service Clientèle de votre choix.

Les informations recueillies sur ce document sont destinées à un usage interne. Conformément à la législation sur la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification que vous pouvez exercer en nous contactant.

Om haar klanten voor hun getrouwheid te bedanken, heeft Thalys International beslist méér aan te bieden dan de minimum vereisten van het reglement n° 1371/2007 over de rechten en plichten van de treinreizigers voor klanten die ervoor kiezen in Thalys-waardebonnen vergoed te worden.

Ik wens een vergoeding in Thalys-waardebonnen Behalve bij overmacht wordt een vergoeding in de vorm van Thalys-waardebonnen (geldig gedurende 12 maanden) uitgereikt **ter waarde van 20, 50 of 100% van de prijs van het ticket** als de Thalys zijn bestemming heeft bereikt met een **vertraging gelijk aan of groter dan respectievelijk 30, 60 of 120 minuten**.

Ik wens een compensatie in cash lanten die een compensatie in cash verkiezen, hebben, behalve bij overmacht, recht op een vergoeding van **25 of 50% van de prijs van het ticket**, bij een **vertraging vanaf respectievelijk 60 en 120 minuten**.

IBAN

BIC

Indien er in Comfort 1, voor de verbindingen waarvoor dit is voorzien, geen cateringservice heeft plaatsgevonden, bieden wij u als vergoeding een waardebon aan.

Opgelet, het ontvangen van dit formulier geeft niet automatisch recht op een vergoeding.

Bedragen kleiner dan 4 EUR worden niet terugbetaald.

De vergoeding moet aangevraagd worden, bij voorkeur via dit speciaal formulier dat in het station, of in de trein of op onze site <http://www.thalys.com/be/nl/praktische-reisgids/na/compensatieformulier> te verkrijgen is en dit binnen de twee maanden na de dag van de vertraging. Samen met het originele vervoersbewijs moet dit, gefrankeerd als brief, opgestuurd worden naar de Klantendienst van uw keuze.

De door u verstrekte informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Conform de wet op de persoonsregistratie (de wet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens), beschikt u over het recht deze gegevens in te zien en zo nodig te laten verbeteren. U kunt hiervoor contact opnemen met de door u gekozen Klantendienst.

Informations

Informatie