

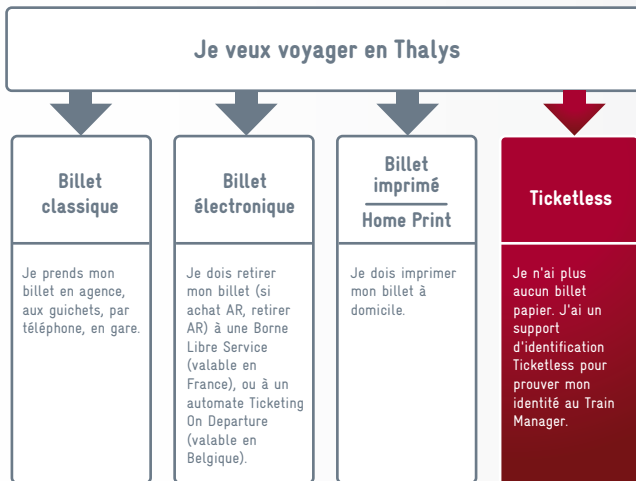
Tout sur le Ticketless Thalys



Ticketless pour tous !

A - Principe général

Initialement destiné aux clients du programme de fidélité, le Ticketless est désormais proposé à tous les voyageurs Thalys.



Le principe du Ticketless est l'absence pour le voyageur d'un support papier ayant valeur de titre de transport. Désormais, un seul support d'identification suffit pour justifier de l'existence d'un dossier voyage.

Les Avantages du Ticketless :

- **Une distribution simplifiée** : plus d'impression, plus d'envoi du billet, plus de passage en gare, à un automate TOD ou à une Borne libre Service pour retirer et/ou échanger le billet. La mise à disposition des billets n'est plus un problème lorsque votre client est à l'étranger.
- **Un délai de réservation réduit** : l'achat et l'échange d'un voyage Ticketless peut se faire jusqu'à 10 minutes avant le départ, par téléphone (achat et échange) et Internet (achat uniquement).
- **Une disponibilité sur toutes les relations internationales Thalys**, pour les tarifs individuels (excepté pour les destinations saisonnières et le tarif « Toute Gare Belge »)
- **Un espace personnel "Mon Ticketless"** est accessible pour votre client via le site www.thalysticketless.com, permettant de consulter l'historique de ses voyages et d'imprimer les justificatifs pour notes de frais.
- Pour le tarif TCP, plus besoin d'avoir une carte ou un coupon.
- Le rappel de placement et Info trafic par SMS (option)

B - Comment ça marche ?

1 - Inscription au service Ticketless :

Pour pouvoir voyager Ticketless il faut que le client s'inscrive au préalable de manière individuelle via :

- l'agence de voyage
- www.thalysticketless.com
- www.thalys.com

L'inscription à la carte Ticketless ne nécessite pas de fréquence minimum de voyages. Même si le client ne voyage qu'une fois, il peut s'inscrire au Ticketless.

En tant qu'agence de voyage, vous avez la possibilité d'enregistrer vous-même votre client, grâce à l'interface dédiée agence de voyage du site www.thalysticketless.com.

L'inscription en ligne est rapide et demande un minimum d'informations personnelles (nom, prénom, e-mail, langue...). Instantanément, dès la validation de l'inscription un numéro d'identification Thalys à 17 chiffres (30 84 06...) est attribué au voyageur et est utilisable tout de suite pour acheter un billet sur n'importe quel canal de vente Ticketless. Un e-mail de "Confirmation d'inscription Ticketless" est alors envoyé.

Les voyageurs adhérents au programme Thalys TheCard bénéficient d'ores et déjà d'un numéro d'identification Thalys, et n'ont donc pas besoin d'une inscription préalable à leur premier voyage Ticketless.

2 - Procédure de réservation Ticketless

La procédure de réservation reste la même que pour un billet classique. Pour constituer un dossier voyage Ticketless, il vous suffit de renseigner le numéro d'identification Thalys de votre client, et de valider le dossier en mode Ticketless.

PARIS

BRUXELLES

AMSTERDAM

COLOGNE



Le client reçoit alors une confirmation par mail de son dossier voyage Thalys selon les modalités suivantes :

Les confirmations de voyages			
Par mail 		Par SMS 	
Achat avant J	Achat à J	Achat jusque J-1H	Achat entre le départ du Thalys et H-1
Confirmation au plus tard le lendemain matin à 5h	Confirmation par mail 15 min au plus tard après l'achat	Réception d'un SMS 1h avant le départ	Réception d'un SMS au plus tard 15 min après l'achat

3 - Contrôle d'un Ticketless :

Le Train Manager (TM) télécharge tous les dossiers voyage en Ticketless sur son terminal de contrôle, avant le départ du train. Le client doit présenter au TM son support d'identification Ticketless, permettant ainsi à ce dernier de contrôler et de valider le billet dématérialisé.

Après le contrôle, tous les Ticketless consommés (= contrôlés et validés par le TM) sont renvoyés par le TM vers le central de réservation pour bloquer l'après-vente.

Le voyageur dispose de plusieurs supports d'identification possibles :

Supports d'identification pour le contrôle	
Carte Ticketless 	Mail de confirmation 
Carte Thalys TheCard 	

Progressivement, d'autres supports viendront s'ajouter : le Passe NAVIGO (en phase d'expérimentation), la carte MOBIB de la STIB (Belgique) ou encore la carte d'identité belge.

Les cartes Ticketless et Thalys TheCard seront envoyées à compter de la validation du premier voyage en Ticketless. Avant la réception de cette carte, le voyageur pourra utiliser son e-mail de confirmation reçu à la suite de son achat comme identifiant pour son voyage Ticketless.

De même, à titre exceptionnel, le voyageur pourra présenter sa carte d'identité/passeport pour l'identification du Ticketless à bord du train. C'est une procédure EXCEPTIONNELLE si le voyageur n'est pas en possession de tout autre support permettant une identification plus rapide (carte Ticketless, carte de fidélité, e-mail de confirmation, etc ...).

4 - Achat, Echange et Remboursement d'un Ticketless

Lors de son achat, le voyageur doit préciser qu'il souhaite voyager en Ticketless et indiquer son n° d'identification Thalys. Ce numéro pourra apparaître par la suite dans son profil voyageur.

En tant qu'agent de voyage vous pouvez également informer et orienter votre client, à la recherche de flexibilité et de gain de temps, vers le choix d'un voyage en Ticketless.

Achat	Echanges	Remboursements
Agence de voyage ou SBT*	Via l'agence ou le SBT*	Dans l'agence
www.thalys.com	Via Call center International (SNCB) Au + 32 (0)70 79 79 79 (0,30€/min - du lundi au vendredi de 8h à 20h, week-ends et jours fériés de 9h à 16h30)	
Ligne Directe (France)	Via Ligne Directe en France au + 33 (0)8 92 35 35 36 (tous les jours de 7h à 22h - 0,34€/min TTC depuis un poste fixe)	
Call Center International (SNCB)	Via le Call Center International (SNCB) Au + 32 (0)70 79 79 79 (0,30€/min - du lundi au vendredi de 8h à 20h, week-ends et jours fériés de 9h à 16h30)	

* SBT= Self Booking Tools

Les conditions d'après-vente du Ticketless sont identiques aux conditions d'après-vente du billet classique et dépendent uniquement des conditions du tarif choisi.

Un e-mail de confirmation est envoyé à chaque fois qu'un voyageur réserve, échange ou annule un voyage Ticketless quelque soit le support utilisé.

Le Ticketless en quelques mots :

- Une grande flexibilité lors de la réservation et de l'échange du voyage ;
- Un gain de temps immédiat : plus besoin de retirer ses billets au guichet, à un automate TOD ou à une borne libre service ;
- Un seul support d'identification suffit pour voyager.

PARIS
BRUXELLES
AMSTERDAM
COLOGNE