

'Van harte welkom'

THALYS, HET EERSTE INTERNATIONALE HOGESNELHEIDSSPOORNETWERK IN EUROPA



Thalys is de rode hogesnelheidstrein die niet enkel Brussel met Parijs verbindt in 1u22, maar ook met Keulen en Amsterdam in 1u47 en 1u49. Sinds 2011 rijdt Thalys ook naar de drie Duitse steden Düsseldorf, Duisburg en Essen. Sinds 12 april 2014 verbindt Thalys ook Rijsel rechtstreeks met Amsterdam in 2u40.

Al sinds zijn ontstaan in 1996 is Thalys de enige multiculturele speler die de uitdagingen van het internationale treinverkeer aan hoge snelheid kon waarmaken, en dat in vier landen. Dat gebeurt zowel op commercieel (Thalys heeft 100 miljoen reizigers vervoerd) als op technisch vlak (sinds 2008 is er WiFi aan boord en sinds 2009 maakt Thalys gebruik van het nieuwe treinmanagementsysteem ERTMS). Thalys is lid van Railteam, een samenwerkingsverband tussen de belangrijkste Europese hogesnelheidsoperatoren; van de CER (Community of European Railway and Infrastructure Companies) en de UIC (Union Internationale des Chemins de Fer).

Om nog efficiënter te opereren en de reizigers nog beter te dienen, zal Thalys tegen 31 maart 2015 een volwaardige spoorwegonderneming worden.

Met als slogan 'Van harte welkom' wil Thalys alle reizigers een fantastisch onthaal en een unieke reiservaring bieden met een uitzonderlijke dienstverlening die vandaag wereldwijd als voorbeeld geldt: ergonomisch comfort, een meertalig en warm onthaal, kwaliteitsvolle catering, een uitgebreide dienstverlening in Comfort 1 en de aanwezigheid van nieuwe technologieën (alle Thalys-treinen hebben WiFi), etc.



Brussel



Amsterdam



Keulen

1. Een uniek spoornetwerk in Europa



België ligt in het centrum van het hogesnelheidsspoornetwerk van Thalys. Het internationale **hogesnelheidsnetwerk** van Thalys, dat in de loop der jaren werd ontwikkeld, verbindt momenteel Brussel met Parijs in 1u22 (25 heen- en terugreizen per dag), met Keulen in 1u47 (5 h/t-reizen per dag) en met Amsterdam in 1u49 (12 h/t-reizen per dag).

Thalys brengt de reizigers naar **Lille-Europe in 35 minuten vanuit Brussel**, in 1u25 vanuit Antwerpen en in 2u40 vanuit Amsterdam.

In België verbindt Thalys al sinds het prille begin in 1996 Parijs met Brussel, maar ook met Gent op **2u05** (1 HT/dag), met Antwerpen op **2u02** (9 HT/dag), met Luik op **2u08** (6 HT/dag), met Brugge op **2u29** (1 HT/dag) en met Oostende op **2u45** (1 HT/dag).

Met Nederland verzekert Thalys **12** dagelijkse verbindingen tussen Brussel en Rotterdam (in **1u10**), Schiphol Luchthaven (in **1u32**) en Amsterdam (in **1u49**).

In Duitsland biedt Thalys sinds 15 december 2013 elke dag 3 heen-en-terugreizen van Brussel naar Düsseldorf en Essen in **2u14** en **2u39** respectievelijk, 2 heen-en-terugreizen tussen Brussel en Duisburg (in **2u28**) en 5 heen-en-terugreizen naar de historische bestemmingen Aken en Keulen, in **1u08** en **1u47**.

2. Thalys, een laboratorium voor innovatie

Sinds de oprichting heeft Thalys voortdurend geïnnoveerd om steeds betere producten en diensten aan te kunnen bieden en zo voor een **unieke reiservaring te zorgen**: attent personeel, comfortabele treinstellen met WiFi-verbinding¹ en een stopcontact aan elke zitplaats, hoogwaardige catering in de Thalys Welcome Bar of aan de zitplaats in Comfort 1, verkoop van tickets voor het openbaar vervoer in de Thalys-steden, de mogelijkheid om Le Salon te reserveren in Comfort 1, ...

Thalys is een **pionier in mobiele technologie**. In 2004 lanceerde Thalys het **Ticketless**-principe voor vervoersbewijzen. Sinds 2011 kunnen de reizigers bovendien gebruikmaken van **MobileTicket**², waarmee ze een vervoersbewijs op hun smartphone kunnen ontvangen. Met de **mobiele applicatie** wil Thalys de reizigers ook doeltreffende en volledige informatie geven (dienstregelingen, reserveringen, verkeersinfo...). Bovendien is er sinds december 2013 een nieuwe gebruiksvriendelijke aankoopfunctie beschikbaar.

Innoverende diensten om de frequente reizigers in Comfort 1 in de watten te leggen



Sinds midden december 2013, biedt Thalys de frequente reizigers (Platinum, Platinum+ en Gold) in Comfort 1 een nieuwe applicatie die het mogelijk maakt om voor het vertrek gratis een krant, een tijdschrift of (met een knipooog naar de Belgische wortels van Thalys) een strip te downloaden. De applicatie "**e-Press&More**" is beschikbaar op thalysthecard.com.

Op de avond voor vertrek ontvangen de reizigers een reisherinnering, samen met een herinnering over deze dienst. Reizigers hebben toegang tot de titelcatalogus vanaf middernacht op de dag van hun reis en worden verzocht hun favoriete publicaties voor of na de reis te downloaden (om de kwaliteit van de WiFi aan boord te vrijwaren). Een innovatieve service en een rijke bron van multimedia voor mobiele en gedigitaliseerde klanten op zoek naar informatie of entertainment.



Daarnaast kunnen dezelfde reizigers ook hun favoriete krant of maaltijden geserveerd aan de zitplaats in Comfort 1 **vooraf reserveren**. De reizigers kunnen voor het vertrek kiezen tussen een zoet of hartig ontbijt en een vis-/vlees- of vegetarische maaltijd 's middags en 's avonds. De dienst is beschikbaar voor frequente reizigers in Comfort 1 tussen Brussel en Parijs via een reserवादienst op thalysthecard.com tot twee dagen voor het vertrek. Een dienst dat zonder twijfel een verschil zal maken: in een enquête van Thalys gaf 83% van de Europese reizigers aan dat het lezen van een krant of tijdschrift hun favoriete bezigheid is aan boord!

¹ Ondersteund door 21Net en Nokia Siemens Networks

² Voor elke aankoop van een Ticketless op Thalys.com en Thalysthecard.com

3. Reisoplossingen op maat voor iedereen

Thalys biedt verschillende producten en tariefformules aan die aangepast zijn aan de behoeften van de reizigers, voor zowel zakenreizen als vrijetijdreizen: **No-Flex**, **Semi-Flex** en **Flex**. Met elk een specifiek gewenst comfort (Comfort 1 biedt reizigers een uitgebreid servicepakket voor een reis met hoge toegevoegde waarde), flexibiliteit en mogelijkheid om vooraf te reserveren.



In elk rijtuig is er *Le Salon*, een private ruimte in Comfort 1 voor vergaderingen aan 300 km/u in alle vertrouwelijkheid.

Flex: de reis met hoge toegevoegde waarde, 100% dienstverlening en flexibiliteit in Comfort 1. Aan reizigers die in alle luxe wil reizen, biedt **Comfort 1** van Thalys een waaier aan unieke diensten, allen inbegrepen in de prijs: gratis internetverbinding, catering aan de zitplaats, taxireservatie, mogelijkheid om een privéruimte aan boord te reserveren (ruimte met 4 plaatsen voor vergaderingen onderweg), een uitgebreid aanbod internationale pers, ... **Het tarief Flex** biedt de beste voorwaarden qua flexibiliteit inclusief de mogelijkheid om een vroegere of latere trein te nemen: 141€ voor een enkele reis Brussel-Parijs, 79€ voor Parijs-Keulen en 109€ voor Parijs-Amsterdam.

Businessreizigers kunnen bovendien gebruik maken van de Thalys Lounge in Brussel-Zuid en in Keulen en dankzij een partnership met de groep Regus van tal van gelijkaardige voorzieningen in de meeste steden van het Thalys-netwerk.



Reizigers met een Semi-Flex ticket krijgen zowel in Comfort 1 als in Comfort 2 gratis WiFi.

Semi-Flex Comfort 1 en Comfort 2: combineer flexibiliteit, service en prijs. Voor alle reizigers die van het allerbeste van de Thalys-dienstverlening willen genieten in de twee comfortcategorieën tegen aantrekkelijke prijzen en met een behoorlijke flexibiliteit (inruilen en reservatie mits enkele voorwaarden), heeft Thalys de tarieven **Semi-Flex** in **Comfort 1** en **Comfort 2** gelanceerd. Semi-Flex tickets (enkele reis) in Comfort 1 zijn beschikbaar vanaf 59€ (Brussel-Parijs), 35€ (Brussel-Keulen) en 49€ (Brussel-Amsterdam). Reizigers met een Semi-Flex Comfort 2 ticket genieten van gratis WiFi. Tickets (enkele reis) zijn beschikbaar vanaf 58€ (Brussel-Parijs), 35€ (Brussel-Keulen) en 45€ (Brussel-Amsterdam).



Comfort 2

No-Flex: hoge snelheid en het comfort van Thalys tegen een zacht prijsje. Een groot aantal Thalys-klanten gaan op zoek naar comfort en grote snelheid tegen het best mogelijke tarief. Het **No-Flex** tarief beantwoordt aan de wensen van reizigers die hun ticket op voorhand kunnen reserveren en die bereid zijn om hun flexibiliteit op te geven om te kunnen genieten van lage prijzen. Zo wordt Parijs bereikbaar vanaf 29€ (enkele reis) en Keulen en Amsterdam vanaf 19€ en 29€.



Thalys biedt een waaier aan reisoplossingen aan zachte prijsjes: de No-Flex tickets en de aanbieding "Eerste Minuten", maar ook de speciale tarieven "Jongere", "Senior" en "Kid&Co".

Thalys voor elke leeftijd. Thalys biedt ook de tarieven **"Jongere"**, **"Senior"** en **"Kid&Co"** aan, om ook deze reizigerscategorieën te laten genieten van de voordeligste tariefvoorwaarden.

Daarnaast is **"Adult&Co"** een ideale aanbieding voor groepsreizen (drie tot vijf volwassenen) tussen Brussel en Duitsland (59€).

Ten slotte kunnen ouders hun kinderen (tussen 4 en 14 jaar) met de service **Kids Connection** in alle gemoedsrust vanuit Brussel naar Parijs (en vice versa) op vakantie sturen. Een professionele begeleider zorgt ervoor dat de kinderen veilig kunnen reizen zonder zich te vervelen.

Abonnementen Het programma **ThePass**, dat verschillende formules omvat (Weekend, Premium en Business) biedt ongehoorde flexibiliteit aan frequente reizigers, maar ook kortingen op de ticketprijzen.

Daarnaast biedt Thalys met **BtoB** ook een speciale formule aan bedrijven. De abonnementen **Classic** en **Advantage** bieden tal van oplossingen waarmee ondernemingen zowel hun reiskosten kunnen drukken als hun *travel management* vereenvoudigen (met onder andere een systeem voor online rapportering), terwijl ze ook tal van voordelen genieten en grote flexibiliteit krijgen.

Thalys TheCard, een getrouwheidsprogramma voor iedereen. Het getrouwheidsprogramma **Thalys TheCard** telt vandaag al meer dan 230.000 leden. Het programma heeft vier niveaus, gebaseerd op de reisfrequentie: Silver, Gold, Platinum en Platinum+. De kaart is gebruiksvriendelijk en biedt vele zeer concrete voordelen, waaronder een eenvoudig omruilsysteem waarmee miles omgezet kunnen worden in Thalys-tickets, maar ook gebruikt kunnen worden bij partners. Daarnaast hebben houders van een getrouwheidskaart meer flexibiliteit op het vlak van treintijden. Alle reizigers die houder zijn van Thalys TheCard hebben toegang tot de treinen direct voor of na de geboekte trein indien ze in het bezit zijn van een Semi-Flex-ticket en tot alle treinen van dezelfde dag indien ze in het bezit zijn van een Flex-ticket.



Silver

1 tot 10 reizen/jaar
1 euro uitgegeven = 1 mile



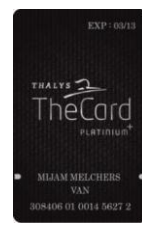
Gold

11 tot 27 reizen/jaar
1 euro uitgegeven = 2 miles



Platinum

28 tot 99 reizen/jaar
1 euro uitgegeven = 2 miles



PLATINIUM+

Vanaf 100 reizen/jaar
1 euro uitgegeven = 2 miles
gewonnen



Tickets aan lage prijzen. Sinds 2012 ontwikkelt Thalys tariefformules waarmee aan voordelige prijzen gereisd kan worden tussen Brussel en Parijs.

De "Eerste Minuten": Elke dag biedt Thalys online tickets te koop aan voor Brussel-Parijs (22€ enkele reis in Comfort 2) op de website thalys.com voor reizen binnen ongeveer drie maanden (tussen D+ 82 dagen en D+ 3 maanden)

"De Superdeals": reservaties gemaakt tussen 14 en 10 dagen vóór het vertrek genieten van 60% korting (Brussel-Parijs).

Culturele voordelen Thalys doorkruist vier regio's die rijk zijn aan geschiedenis en cultuur en een opmerkelijk cultuuraanbod voorstellen binnen een interessante verscheidenheid aan instellingen en kunstvormen. Om de ontdekking van dit cultuuraanbod te stimuleren heeft Thalys tal van partnerships afgesloten om de reizigers concrete voordelen te kunnen aanbieden. Het voorleggen van een Thalys-ticket geeft zeer vaak recht op kortingen op toegangsbiljetten.



Lunch op de zitplaats in Comfort 1

Catering. Om een meerwaarde te geven aan de reiservaring aan boord hecht Thalys bijzonder veel belang aan de kwaliteit van het onthaal en het aanbod in de catering. Een menu dat de voorkeur geeft aan lokale biologische en seizoensproducten biedt originele recepten uit alle Thalys-bestemmingen aan in de Thalys Welcome Bar of aan de zitplaats (Comfort 1). In samenwerking met Railrest verzekert Thalys zo een zeer verzorgde boordservice.

4. Positieve resultaten



Een omzetstijging van 3% in september 2014.

Toename van het aantal reizigers met 3,8% in september 2014 (in vergelijking met september 2013).

Stiptheid en regelmaat. Thalys stelt alles in het werk om de dienstregelingen te respecteren. Eind september 2014 liet Thalys recordcijfers noteren voor de klanttevredenheid en gecumuleerde stiptheid, met respectievelijk 88%³ en 93%⁴. En 2013 behaalde Thalys al mooie resultaten met een algemeen tevredenheidsniveau 87,3% en een stiptheid van 90%.

³ Eind september 2014

⁴ Stiptheid met een marge van 15 minuten, volgens de internationaal geldende normen.

5. Op 31 maart 2015 wordt Thalys een volwaardig spoorwegbedrijf

De huidige werking. Sinds 1996 zijn de NMBS, SNCF en DB, met respectievelijk 28%, 62% en 10% van de aandelen, de drie aandeelhouders van Thalys, met de Nederlandse Spoorwegen als partner. Thalys International staat in voor het *commerciële beheer* van de rode treinen. De spooroperaties op zich, die bestaan in het laten rijden van de treinen op elk van de nationale infrastructuren, wordt verzekerd door de 4 partners, die elk verantwoordelijk zijn voor het transport in eigen land.

De omvorming. NMBS en zijn Franse tegenhanger SNCF, de twee voornaamste aandeelhouders, besloten om hun samenwerking binnen Thalys International te versterken door een volwaardig spoorwegbedrijf te creëren. De spoorwegactiviteiten van beide landen (België en Frankrijk) zullen vanaf dat moment in handen zijn van het nieuwe bedrijf. De NMBS en SNCF worden de aandeelhouders van de nieuwe spoorwegonderneming (met respectievelijk 40% en 60% van de aandelen).

In Duitsland en Nederland verandert er niets voor Thalys, dat daar zoals vanouds door de NS en de DB beheerd zal worden in het kader van de huidige overeenkomsten tussen de aandeelhouders en de partners. Het omvormingsproject stelt het originele model van Thalys, dat gebaseerd is op internationale samenwerking, dan ook niet in vraag.

Thalys wil zijn reactiviteit en flexibiliteit verbeteren om de dienstverlening en klanttevredenheid te blijven verbeteren. Door in het kerngebied (België-Frankrijk) - waar 80% van de activiteiten plaatsvindt - zelf te opereren, wil Thalys een grotere controle en reactiviteit bewerkstelligen. Dit zal zorgen voor meer flexibiliteit en de globale kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

Op het vlak van industriële middelen zal Thalys direct instaan voor het beheer van de treinstellen en treinpaden om de kosten te optimaliseren. Daarnaast zal de rechtstreekse leiding van de teams door het Thalys-management de know-how en het delen van informatie optimaliseren.

Binnen Thalys International is er een **werkgroep** aangesteld die, in samenspraak met de aandeelhouders en vertegenwoordigers van Thalys, deze overgang, voorzien voor 31 maart 2015, in goede banen zal leiden.



6. Een duurzame aanpak

Thalys streeft ernaar de meest competitieve en duurzame transportoplossing in Europa te bieden. Een engagement dat op 3 pijlers rust: **het respect voor en het welzijn van de reizigers, de ontwikkeling van de medewerkers en iedereen die op dagelijkse basis meewerkt aan Thalys, en de optimalisering van de milieu-impact.**

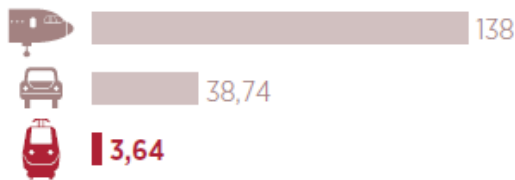
Een gecontroleerde koolstofbalans. De volontaristische strategie van Thalys werpt duidelijk zijn vruchten af. Al sinds 2008 engageert Thalys zich om zijn CO₂-uitstoot te beheersen. **Aan de hand van concrete acties bevestigt Thalys zijn voortrekkersrol op vlak van milieuprestaties: aandrijfenergie, deur-tot-deur reis, digitale vervoersbewijzen, dienstverlening aan boord met duurzame catering en intermodale transfers.** Thalys is er zo in geslaagd om zijn CO₂-voetafdruk met 14% te verminderen tussen 2007 en 2012, met name dankzij een aanzienlijke inspanning voor de catering, waar de CO₂-uitstoot verminderd werd met 55% tussen 2007 en 2011. Bovendien veroorzaakt een reis met Thalys van Brussel naar Parijs gemiddeld 10 keer het kilogram equivalent minder CO₂-uitstoot dan dezelfde reis met de wagen. Dit is 13 keer minder dan een vliegtuigtraject tussen Brussel en Schiphol en tot 15 keer minder dan tussen Parijs en Keulen. Maar 40% van de globale uitstoot is gelinkt aan het aantal afgelegde kilometers voor en na de Thalys reis. De onderneming zet zich daarom in om de deur-tot-deur oplossingen te vereenvoudigen door te zorgen voor een betere toegang tot minder vervuilende alternatieven.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dankzij de volonairistische en globale strategie slaagde Thalys er ook in om de "Goud"-waarde (7/10) te behalen van Ecovadis, een waarderingsplatform voor de sociale verantwoordelijkheid van bedrijven, gewijd aan verantwoorde aankopen. Het audit rapport, uitgevoerd door Ecovadis, belooft het engagement van Thalys voor respect voor het milieu, de werkomstandigheden, commerciële activiteiten en het aankoopbeleid.

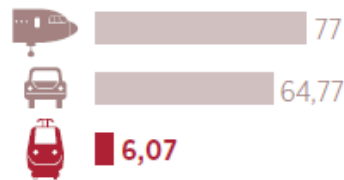
NF Transport Service. In augustus 2014 hernieuwde AFNOR Certification het kwaliteitscertificaat NF Transport Service van Thalys International voor de lijn Brussel-Parijs⁵.

VERGELIJKENDE CO₂-UITSTOOT (in kg CO₂-equivalent /reizigers)

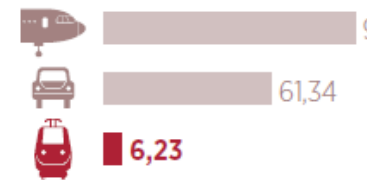
PARIJS-BRUSSEL



PARIJS-AMSTERDAM



PARIJS-KEULEN



Bron: Broeikasgasbalans (BKGB) Thalys 2012. Meer info op www.thalys.com/emissions.

7. Intermodale verbindingen



Via een partnerschap met verschillende luchtvaartmaatschappijen wil Thalys zijn intermodale vervoersbenadering benadrukken. **Thalys verbindt Brussel-Zuid en Antwerpen met het KLM netwerk via de luchthaven van Schiphol in 1u32.** Daarbovenop heeft Thalys een intermodaal partnerschap gesloten met Brussels Airlines, Jet Airways en Hainan Airlines, om zo het centrum van Parijs via Brussels Airport te verbinden met hun respectieve netwerken. Deze verbinding tussen Brussels Airport en Parijs (in 1u47) wordt aangeboden in de zomerperiode (van juni tot september).. Daarnaast heeft Thalys sinds oktober 2012 de verbindingen Amsterdam-Londen en Keulen-Londen vereenvoudigd door één enkel ticket aan te bieden voor deze trajecten. In het kader van deze dienst verzorgt Thalys de verbinding tussen Brussel, Amsterdam en Keulen, terwijl de Eurostar het traject tussen Brussel en Londen verzorgt.

Perscontacten

Thalys International (Brussel)

Patricia Baars
+32 2 504 05 99
pers@thalys.com

Whyte Corporate Affairs

Mieke De Sutter
+32 2 738 06 20
mds@whyte.be

⁵ Thalys ontving het kwaliteitscertificaat NF Transport Service voor de eerste keer in augustus 2013: een internationale primeur.