

Madame Alix Guillard
Cornelia Tiedeman 85
1072 B Amsterdam
Pays-Bas

Bruxelles, 03/03/2010

Votre numéro de dossier : 10-15444-00

Madame Guillard,

Vous avez souhaité nous faire part de votre mécontentement suite à un retard subi sur nos lignes. J'ai pris connaissance de votre message avec beaucoup d'attention et souhaitais vous apporter la réponse la plus précise possible.

Je tiens tout d'abord à vous présenter nos excuses pour la gêne que ce retard a pu occasionner. Je suis conscient que tout retard, quels qu'en soient sa durée ou ses motifs, vous fait subir des désagréments importants que je regrette vivement.

Bien que tous nos matériels soient adaptés aux conditions climatiques hivernales, la vague très concentrée de très grand froid, que nous avons connue entre décembre et janvier, a provoqué d'importants dégâts sur nos trains : vitres brisées, antennes rompues, équipements endommagés.

Afin de ne léser aucun voyageur, nous avons néanmoins pris la décision de ne pas suspendre la circulation des trains. Compte tenu des conditions météorologiques, nous savions que le maintien du trafic ne pourrait se faire qu'au risque de retards importants. C'était une décision difficile à prendre vis-à-vis de nos clients, mais à laquelle nous nous sommes résignés dans l'intérêt de tous, à plus forte raison pendant ces périodes de fêtes où de nombreux passagers ont souhaité rejoindre leurs proches.

Je me permets d'attirer votre attention sur le fait que l'ensemble des transporteurs en Europe, aériens comme ferroviaires, ont été confrontés aux mêmes difficultés, entraînant parfois l'arrêt complet de leur service pendant plusieurs jours.

Ces intempéries, indépendantes de notre volonté, constituent donc un cas de force majeure. Toutefois, nous avons pris la décision de maintenir exceptionnellement le

THALYS INTERNATIONAL SCRL/CVBA

B.P. 14 / Postbus 14 • B-1050 Bruxelles 5 / Brussel 5

TEL 070/66 77 88 (à partir de la Belgique / vanuit België)

0825/84 25 97 (à partir de la France / vanuit Frankrijk)

FAX + 32 2 504 05 00 • URL <http://www.thalys.com>

TVA/BTW (BE) 0455.370.557, RPM Bruxelles / RPR Brussel • Banque/Bank 210-0215200-09

**Thalys International
Customer Service**

Certified ISO 9001 by



système habituel¹ de compensation en dédommagement de ces retards, afin de remercier l'ensemble de nos clients pour leur fidélité et leur compréhension.

C'est pourquoi j'ai le plaisir de vous faire parvenir sous ce pli une compensation de €79.00 sous la forme de bons Thalys.

Soyez assuré que nos équipes, à bord comme en gare, restent mobilisées toute l'année pour vous faire voyager dans les meilleures conditions de confort, vous apporter la plus grande qualité de service et vous accompagner lorsque vous en avez besoin.

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information et vous prie d'agréer, Madame Guillard, l'expression de mes salutations les meilleures.

Dunia Bitisha
Thalys Customer Service Officer

¹ Pour tout retard supérieur ou égal à 30, 60 ou 120 minutes, Thalys International s'engage à vous offrir une compensation d'une valeur respective de 20, 50 ou 100% du prix du billet concerné sous forme de bons voyages.

THALYS INTERNATIONAL SCRL/CVBA

B.P. 14 / Postbus 14 • B-1050 Bruxelles 5 / Brussel 5

TEL 070/66 77 88 (à partir de la Belgique / vanuit België)

0825/84 25 97 (à partir de la France / vanuit Frankrijk)

FAX + 32 2 504 05 00 • URL <http://www.thalys.com>

TVA/BTW (BE) 0455.370.557, RPM Bruxelles / RPR Brussel • Banque/Bank 210-0215200-09

**Thalys International
Customer Service**

Certified ISO 9001 by

