

LE GUIDE DU VOYAGE

iDTGV est heureux de vous accueillir à bord de ses trains.

Si ce guide ne répond pas à toutes vos questions, nous vous invitons à visiter la rubrique « Besoin d'aide » de notre site www.idtgv.com

1. VOTRE BILLET

Il est impératif d'imprimer votre billet iDTGV pour pouvoir accéder au train, ou vous devrez régler 5 euros lors de l'embarquement.

Pour imprimer votre billet iDTGV, il vous suffit de vous rendre sur l'espace Mes voyages, muni de vos références de voyage (numéro de dossier + adresse e-mail ayant servi à la réservation, ou numéro de dossier + nom + prénom du passager), puis de suivre les 2 étapes (personnalisation et impression de vos billets).

Pour plus d'aide sur l'impression du billet, rendez-vous sur la rubrique « Besoin d'aide » de notre site : <http://www.idtgv.com/fr/aide/questions-frequentes/>.

2. EN GARE

Le jour de votre départ, nous vous conseillons d'arriver en gare 20 minutes avant le départ de votre train, 40 minutes avant si vous partez de Gare de Lyon à Paris, car la gare est en travaux.

Une fois sur le quai, laissez-vous guider par les signalétiques iDTGV (affiches, serre-files, panneaux...) jusqu'à l'accueil embarquement, qui est destiné au contrôle des billets iDTGV. Il commence 20 minutes avant le départ du train et se termine 5 minutes avant. Au-delà de ce délai de 5 minutes, il n'est plus possible d'accéder au train, pour des raisons de sécurité.

Les accompagnants ne sont pas autorisés au-delà de l'accueil embarquement. Si vous transportez plus de deux bagages, veillez à acheter un supplément bagage sur notre site. De même, il vous faudra acheter un supplément animal si vous voyagez avec un animal sans contenant.

3. A BORD

iDTGV c'est avant tout le choix entre deux ambiances : iDZap et iDZen.

En iDZap, vous aurez la possibilité de découvrir des animations, de bénéficier d'une restauration à la place, dans un esprit de convivialité.

En iDZen, calme et silence sont de rigueur. Pour le confort de tous, il vous est donc demandé de couper la sonnerie de votre portable et de vous rendre en voiture Bar pour discuter. Si vous voyagez avec des animaux, il vous est fortement recommandé de choisir l'ambiance iDZap afin de respecter la tranquillité des autres voyageurs. De même, les enfants seront mieux en iDzap.

Une fois à bord de votre iDTGV, vous pourrez rencontrer votre superviseur et vos baristas.

Le superviseur est le garant de la sécurité à bord mais aussi du respect des ambiances. Il est donc en droit de vous demander de respecter le silence et de mettre vos portables en silencieux si vous voyagez en iDZen. Si vous voyagez avec des enfants, il peut vous proposer de vous replacer dans une autre voiture afin de respecter la tranquillité des autres voyageurs.

En iDZap, le Superviseur vous informe des éventuelles animations à bord et se tient à votre disposition pour toutes vos questions.

Si vous rencontrez des problèmes durant votre trajet (conversation bruyante en iDZen, température dans la voiture trop élevée ou trop basse), merci de les exposer au Superviseur. Ce dernier peut aussi réaliser un contrôle d'identité à bord, c'est pourquoi vous devez toujours être muni d'une pièce d'identité.