

## COVID-19 Update

### Re-Start Betrieb am 20. Juni 2020

#### 1 Wiederaufnahme Betrieb Glacier Express

Die Wiederaufnahme des Glacier Express ist auf den 20. Juni 2020 festgelegt und wurde so durch die Schweizer Regierung am 27. Mai 2020 bestätigt.

##### 1.1 Betriebskonzept bei Wiederaufnahme des Betriebes Sommer 2020

Der Betrieb wird aufgrund der zu erwartenden niedrigen Nachfrage nur mit einem beschränkten Fahrplan gestartet. **Die Züge 902 / 903 verkehren gemäss Fahrplan.** Folgende Züge verkehren vorläufig nicht: 900/901/904/905/906/907

Eine Ausweitung des Fahrplans wird bei einer entsprechenden verbindlichen Nachfrage in Betracht gezogen.



2. Klasse (Bp)	2. Klasse (Bp)	1. Klasse (Ap)	WrP	1. Klasse (Api)	Excellence (Aps)	Total Sitzplätze 182
48 Sitzplätze	48 Sitzplätze	36 Sitzplätze	Panoramabar	30 Sitzplätze	20 Sitzplätze	

#### 2 Angebot

ab 20. Juni 2020	
Glacier Express	Reservierter Sitzplatz in neuen Wagen* Audioguide (6-sprachig) Infotainment (8-sprachig)
Gastronomie	Reduziertes Angebot 1 & 2. Klasse*  - Kalte Teller - Tagesteller - Tagesmenu (2 Gang oder 3 Gang) - Desserts - Getränke - Weinkarte
Souvenir	Schrägglas an Bord Onlineshop mit weiteren Souvenirs
Excellence Class Züge 902/903	Reservierter Sitzplatz Infotainment Concierge* 5 Gang Menu*  Reduzierter Zuschlag bis 11. Oktober 2020: CHF 395.- (statt 420.-)

\* Einschränkungen Angebot aufgrund Schutzkonzept; siehe Schutzkonzept / Einschränkungen

### 3 Schutzkonzept / Hygienemassnahmen

Der Glacier Express orientiert sich am Schutzkonzept des öffentlichen Verkehrs (öV) und den Bestimmungen für den touristischen Verkehr und die Gastronomie. Spezifische Massnahmen werden seitens Glacier Express umgesetzt und ergänzt. Das Schutzkonzept setzt aber auch auf Eigenverantwortung und Solidarität der Gäste

Um Herausforderungen zu vermeiden, bitten wir Sie, keine Reise für sich oder Ihre Kunden zu planen, wenn sich jemand nicht gesund fühlt oder derzeit an Fieber, Husten oder anderen Erkältungs- oder Grippe-symptomen leidet. Falls es kurzfristig eintrifft, bitten wir Sie, sich mit unserem Railservice in Verbindung zu setzen.

Für aktuelle Sicherheitsinformationen und Reisebestimmungen bitten wir Sie zusätzlich, die Webseiten des Bundesamtes für Gesundheit (BAG), des Departements für auswärtige Angelegenheiten (EDA), die Ihres Heimatlands und/oder der WHO zu konsultieren.

Bitte informieren Sie ihre Kunden über folgende Massnahmen für Reisende mit dem Glacier Express:

- Beachten Sie die Hygienevorschriften des Bundesamts für Gesundheit (BAG)
- Halten Sie beim Ein- und Aussteigen auf dem Bahnhof Abstand (2m)
- Nutzen Sie die Desinfektionsstellen an Bahnhöfen / Desinfektionsmittel ist an Bord erhältlich
- Hygienemasken sind dringend empfohlen, wenn der Abstand nicht eingehalten werden kann und sind von den Gästen mitzubringen
- Wir halten Sie an, Ihren zugewiesenen Platz nicht zu verlassen und sich nur innerhalb Ihres Wagens zu bewegen
- Die Glacier Bar / Panorama Bar ist geschlossen
- Wir reinigen regelmässig und haben die Reinigungsanforderungen erhöht

Detaillierte Informationen zum Schutzkonzept & FAQ finden Sie [hier](#).

### 4 Gruppenreisen / Reservationen

#### 4.1 Eingeschränkte Gruppengrösse

Aufgrund des Bundesratsentscheides vom 27. Mai 2020 sind aktuell nur Gruppen von maximal 30 Personen erlaubt. Diese Obergrenze kann entsprechend der weiteren Entwicklung laufend angepasst werden.

#### 4.2 SAGs

Grundsätzlich gelten ab dem 20. Juni 2020 die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

#### 4.3 Verbindlichkeit

Aufgrund der limitierten Auslastung aufgrund des Schutzkonzeptes sind wir möglichst frühzeitig auf verbindliche Reservationsanfragen angewiesen. Deswegen wird es vom Railservice auch vermehrt Rückfragen zu spezifischen Reservationsanfragen geben.

## 5 Umbuchungen / Annullierungen bei Einzelbuchungen

Einzelbuchungen auf den Zügen 902/903 bleiben grundsätzlich bestehen und es gelten die entsprechenden SAG. Wurden Buchungen für nicht verkehrende Züge (s. Punkt 1.1) vorgenommen, ist wie folgt vorzugehen:

### 5.1 EPR – Buchungen (UIC / Hitrail / Euronet)

EPR-Buchungen auf den nichtverkehrenden Zügen müssen durch die Veranstalter selbstständig über die entsprechenden Systeme storniert und von ihnen bei Bedarf auf den verfügbaren Zügen 902/903 neu eingebucht werden.

### 5.2 B2B-Shop – Buchungen

Bestehende Buchungen im B2B – Shop bis und mit 19. Juni 2020 werden von der Glacier Express AG storniert und rückerstattet, Buchungen auf nichtverkehrenden Zügen (s. Punkt 1.1), werden von der Glacier Express AG storniert. Falls die stornierten Plätze weiterhin benötigt werden, können Sie diese im B2B-Shop auf den verfügbaren Zügen 902/903 neu einbuchen.

### 5.3 Vorgehen Webshop – Buchungen

Plätze, welche über den Webshop gebucht wurden, werden durch den Railservice auf die bestehenden Zügen 902/903 umgebucht und die Kunden entsprechend automatisch über die hinterlegte Mailadresse informiert.

## 6 Stornierung/Umbuchung Excellence Class

Bestehende Buchungen in der Excellence Class bis und mit 19. Juni 2020 werden von der Glacier Express AG storniert und rückerstattet.

Für bereits bestehende Buchungen nach dem 20. Juni 2020, werden wir die Differenz zum reduzierten Zuschlag rückerstatten.

## 7 Kontakte

Um den gesamten Prozess für alle so problemlos wie möglich zu gestalten, stehen wir Ihnen gerne wie folgt zur Verfügung:

### Anfragen Platzreservierungen Gruppen

[info@glacierexpress.ch](mailto:info@glacierexpress.ch) / Tel.: +41 (0)81 288 65 25

### Meldungen zu Stornierungen B2B – Shop (ausschliesslich per Mail möglich)

[vertriebssysteme@rhb.ch](mailto:vertriebssysteme@rhb.ch)

### Allgemeine Fragen zur Situation und zur Vorgehensweise

[sales@glacierexpress.ch](mailto:sales@glacierexpress.ch) / Tel.: +41 (0)81 288 61 61