

# Tout savoir sur le nouvel Eurostar

Réseau, programme de fidélité, classes de voyage et bien plus encore

Octobre 2023

## Petit résumé

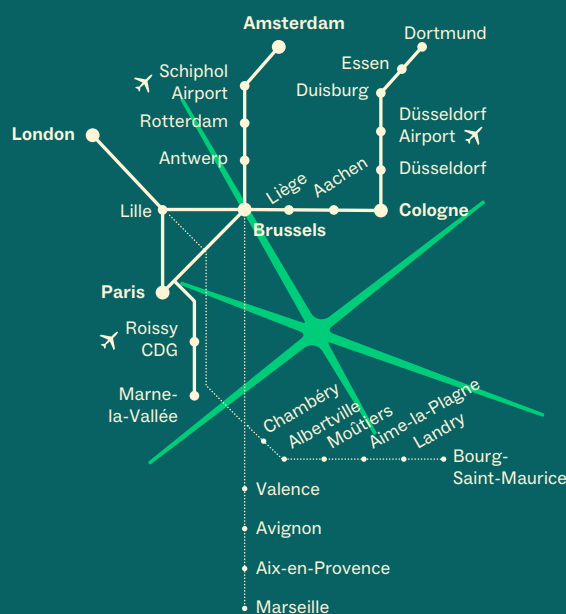
### Certaines choses ont changé...

- Eurostar et Thalys, c'est désormais une seule et même marque ;
- eurostar.com a fait peau neuve ;
- l'application Eurostar a été mise à jour ;
- nous avons revu et réorganisé Club Eurostar.

### Mais, l'essentiel n'a pas bougé...

- nos prix les plus bas ;
- nos classes de voyage ;
- les services proposés à bord de nos trains ;
- les couleurs de nos trains ;
- nos conditions d'après-vente ;
- nos abonnements Premium Pass et Frequent Pass.

## Notre nouveau réseau



## Le nouveau Club Eurostar

- La carte de membre est désormais **uniquement numérique**.
- Les **niveaux d'adhésion** Club Eurostar ont changé.
- Les membres gagnent des **points Status** pour garder leur niveau d'adhésion ou passer au niveau supérieur. Leur solde de points Status est remis à zéro tous les 12 mois à la date anniversaire de leur adhésion.
- Les membres gagnent aussi des **points Reward**, différents des points Status. Ces points peuvent être échangés contre de nombreux avantages.
- Plus leur niveau d'adhésion est élevé, plus les membres gagnent de points.

Voici les nouveaux niveaux d'adhésion et le nombre de points Status requis pour les atteindre :

Classique	Avantage	Carte Blanche	Étoile
de 0 à 499 points Status	de 500 à 2 899 points Status	de 2 900 à 4 999 points Status	> 5 000 points Status

# Avantages Club Eurostar

Récapitulatif des avantages de chaque niveau d'adhésion.

	Classique	Avantage	Carte Blanche	Étoile
Échange de points contre des billets gratuits	•	•	•	•
Échange de points contre des billets à prix réduit	•	•	•	•
Échange de points contre des surclassements et partage de points avec des proches	•	•	•	•
Offres exclusives auprès de nos partenaires	•	•	•	•
Appels traités en priorité	•	•	•	•
Réservation de salles de réunion à Paris ou à Bruxelles		•	•	•
Accès à nos espaces lounges à Paris et à Bruxelles		•	•	•
Accès au train avant ou après celui qui a été réservé (hors lignes vers/depuis Londres)		•	•	•
Portillons d'accès prioritaires (uniquement les lignes vers/depuis Londres)			•	•
Accès aux Lounges Business Premier et Railteam			•	•
Accès à n'importe quel train le jour du voyage (hors lignes vers/depuis Londres)				•
Invitations à des événements exclusifs				•
<i>Companion vouchers</i> pour inviter une personne à partager un voyage gratuitement				•

## Accès à nos lounges

Certaines voyageuses et certains voyageurs peuvent accéder à nos lounges. Voici quelles règles s'appliquent.

	Espaces lounge Eurostar Lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne		Lounges Business Premier Lignes vers/depuis Londres	
En fonction du niveau d'adhésion Club Eurostar				
	En semaine	Le week-end	En semaine	Le week-end
Avantage	Membre		-	-
Carte Blanche	Membre + 2 invité·es		Membre + 1 invité·e	Membre + 4 invité·es
Étoile	Membre + 4 invité·es		Membre + 2 invité·es	Membre + 4 invité·es
En fonction de la classe de voyage				
Business Premier (lignes vers/ depuis Londres)	Uniquement la voyageuse ou le voyageur		Uniquement la voyageuse ou le voyageur	
Premium (toutes les autres lignes)	Uniquement la voyageuse ou le voyageur		-	
Autres				
Autres	Détentrices ou détenteurs de la carte Railteam (uniquement ces personnes)		- VIPs escorté·es par des chef·fes de gare Eurostar - Voyageuses ou voyageurs ayant pré-réservé leur service d'assistance - Personnes ayant réservé un emplacement pour fauteuil roulant et leur accompagnant·e - Détentrices ou détenteurs de la carte Railteam (uniquement ces personnes)	

# Standard

Voici ce dont nos voyageuses et voyageurs peuvent profiter en Standard.

	Lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne	Lignes vers/depuis Londres
	Standard	Standard
Conditions d'échange	Billets échangeables sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. Des frais de 15 € par personne et par trajet s'appliquent après cela.	Billets échangeables sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. Des frais de 30 €/30 £/40 \$ par personne et par trajet s'appliquent après cela.
Conditions de remboursement	Billets remboursables sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ et non remboursables passé ce délai	Billets non remboursables
Sièges	Sièges 2 <sup>de</sup> classe (prises électriques, non inclinables)	Sièges 2 <sup>de</sup> classe (prises électriques, inclinables)
Restauration au siège	Non inclus (snacks et repas chauds disponibles à l'Eurostar Café)	
Volume de bagages autorisé	2 bagages + 1 bagage à main	
Autres	Possibilité de réserver un taxi	Choix du siège

## Comfort et Standard Premier

Voici ce dont nos voyageuses et voyageurs peuvent profiter en Comfort et en Standard Premier.

	Lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne	Lignes vers/depuis Londres
	Comfort	Standard Premier
Conditions d'échange	Billets échangeables sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. Des frais de 15 € par personne et par trajet s'appliquent après cela.	Billets échangeables sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ. Des frais de 30 €/30 £/40 \$ par personne et par trajet s'appliquent après cela.
Conditions de remboursement	Billets remboursables sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ et non remboursables passé ce délai	Billets non remboursables
Sièges	Sièges 1 <sup>re</sup> classe (prises électriques, inclinables)	
Restauration au siège	Non inclus (snacks et repas chauds disponibles à l'Eurostar Café)	Collation et boissons servies pendant le voyage
Volume de bagages autorisé	2 bagages + 1 bagage à main	
Autres	Possibilité de réserver un taxi	Choix du siège / Magazines

## Premium et Business Premier

Voici ce dont nos voyageuses et voyageurs peuvent profiter en Premium et en Business Premier.

	Lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne	Lignes vers/depuis Londres
	Premium	Business Premier
Conditions d'échange	Billets échangeables sans frais	
Conditions de remboursement	Billets remboursables sans frais jusqu'à 1 heure après l'heure de départ	Billets remboursables sans frais jusqu'à 60 jours après la date de départ prévue
Sièges	Sièges 1 <sup>re</sup> classe (prises électriques, inclinables)	
Restauration au siège	Collation et boissons servies pendant le voyage	Repas chaud et boissons servis pendant le voyage
Volume de bagages autorisé	2 bagages + 1 bagage à main	3 bagages + 1 bagage à main
Autres	Accès à nos espaces lounges Possibilité de réserver un taxi Presse et magazines (format numérique)	Accès à nos Lounges Business Premier Portillons d'accès prioritaires Presse et magazines

# Bagages

Volume de bagages autorisé, étiquetage et règles concernant le transport des vélos : voici un résumé pour vous y retrouver.

	Lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne	Lignes vers/depuis Londres
Standard/ Standard Premier/ Comfort	Adultes et enfants : 2 bagages + 1 bagage à main	Adultes : 2 bagages + 1 bagage à main  Enfants : 1 bagage + 1 bagage à main
Business Premier / Premium	Adultes et enfants : 2 bagages + 1 bagage à main	Adultes : 3 bagages + 1 bagage à main  Enfants : 1 bagage + 1 bagage à main
Poussettes	Poussettes acceptées à bord gratuitement	
Étiquetage	Tous les bagages doivent être étiquetés	
Bagages supplémentaires ou volumineux	30 € par bagage	Les voyageuses et voyageurs doivent payer et enregistrer leurs bagages auprès d'Eurostar Travel Services
Vélos	Les deux roues doivent être démontés et l'ensemble doit être recouvert d'une housse souple dont les dimensions ne dépassent pas 135 cm x 85 cm x 30 cm.  Les voyageuses ou voyageurs avec un vélo doivent se présenter sur le quai 30 minutes avant le départ.	Les emplacements pour vélos doivent être réservés par e-mail : <a href="mailto:travelservices@eurostar.com">travelservices@eurostar.com</a> . Entre Bruxelles et Londres : vélos entièrement assemblés uniquement. Entre Paris et Londres : vélos démontés et emballés dans une housse ou dans une boîte uniquement. Les vélos pliants/pour enfants (< 85 cm de long) doivent être emballés. Les vélos doivent être apportés au point de dépôt avant le départ.

## Réserver un service d'assistance

Voici comment réserver un service d'assistance sur nos lignes.

À quel moment réserver ?	Lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne	Lignes vers/depuis Londres
Avant le jour du voyage	Les demandes d'assistance doivent être effectuées au moins 24 heures avant le départ. Pour les voyages depuis : - la France : en appelant le service Accès Plus (3635 #45 ou 3635 puis « services » et « Accès Plus ») ou sur le site de la SNCF - la Belgique : en appelant le +32 (0)2 528 28 28 ou sur le site de la SNCB Europe - les Pays-Bas : en appelant le +31 (0)30 235 78 22 - l'Allemagne : en appelant le +49 (0)30 652 12 888 ou sur le site de la Deutsche Bahn	La demande de service d'assistance doit être effectuée au moins 24 heures avant le départ sur <a href="http://eurostar.com">eurostar.com</a> ou par téléphone : - depuis la France au +33 (0)1 70 70 60 99 - depuis la Belgique au +32 (0)2 400 67 76 - depuis le Royaume-Uni, les Pays-Bas ou l'Allemagne au +44 (0)3432 186 186
Le jour du voyage	-	À Paris, Bruxelles et Londres, il est possible de se présenter le jour même sans avoir réservé. Pour obtenir un service d'assistance, les voyageuses ou voyageurs doivent se rendre au point d'accueil au moins 60 minutes avant le départ.  Dans toutes les autres gares, nous ne pouvons pas organiser de service d'assistance le jour même. Nous invitons les voyageuses et voyageurs à prendre leurs dispositions à l'avance.

## Billetterie

Voici quelques règles importantes à retenir :

- les billets peuvent être **échangés** auprès du point de vente d'origine, sur eurostar.com ou via Voyager ;
- nous ne pouvons plus effectuer de **services après-vente interdistributeurs** ;
- les **remboursements** ne peuvent être effectués qu'auprès du point de vente d'origine ;
- les **conditions de dédommagement** sont les mêmes sur l'ensemble de nos lignes. Les conditions d'après-vente peuvent varier ;
- les billets réservés avant le 1<sup>er</sup> octobre garderont notre ancienne identité visuelle, mais resteront valables ;
- les client·es **ne peuvent pas** réserver de voyages au vers/depuis **Londres** via les billetteries ou les centres d'appels de la **SNCF**.

## Changements de noms

Certains de nos produits et services ont changé de nom. Voici les plus importants à retenir.

Ancien nom	Nouveau nom
Thalys Welcome bar	Eurostar Café
Kiosk	Eurostar Café
Café Métropole	Eurostar Café
Thalys lounges	Espaces lounge Eurostar/nos espaces lounge
My Thalys World	Club Eurostar
Thalys Neige	Eurostar Snow
Thalys Soleil	Eurostar Sun

## Le saviez-vous ?

- Notre nouveau logo s'inspire de **l'Étoile du Nord**, le premier service ferroviaire qui reliait Paris, Bruxelles et Amsterdam.
- Notre flotte compte **51 trains**.
- 2 200 personnes de **36 nationalités différentes** travaillent pour Eurostar.