

Het nieuwe Eurostar

Alles wat je moet weten

Oktober 2023

Een beknopt overzicht

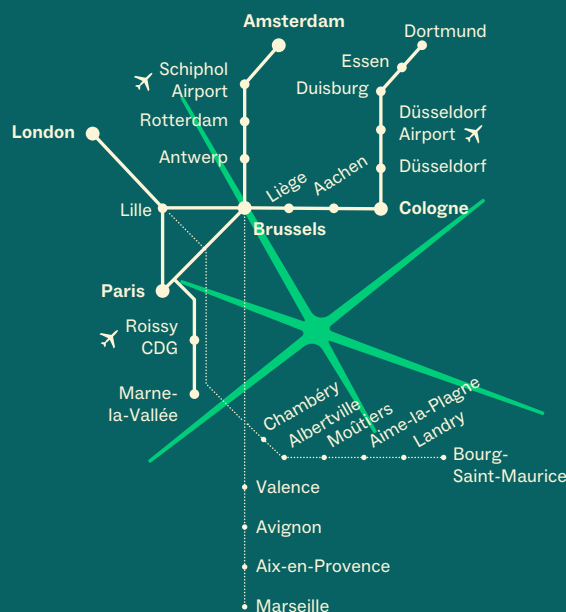
Eurostar is een beetje veranderd...

- Eurostar en Thalys zijn nu één merk
- eurostar.com heeft een nieuwe look
- De Eurostar-app is geüpdatet
- Club Eurostar is vernieuwd

Maar sommige dingen zijn nog hetzelfde...

- Onze laagste prijzen
- Onze verschillende reisklassen
- Onze services in onze treinen
- De kleuren van onze treinen
- Onze naverkoop voorwaarden
- Onze Premium en Frequent Passes

Ons nieuw netwerk



Het nieuwe Club Eurostar

- Er is nu enkel een digitale lidmaatschapskaart
- De Club Eurostar-lidmaatschapsniveaus zijn veranderd
- Leden verdienen Status-punten om hun niveau te behouden of verhogen. Hun balans wordt gewist en begint elke 12 maanden opnieuw op hun lidmaatschapsverjaardag
- Leden verdienen Reward-punten om in te ruilen tegen voordelen
- Hoe hoger het lidmaatschapsniveau, hoe meer punten leden kunnen verdienen

Hier is een overzicht van de nieuwe lidmaatschapsniveaus en de vereiste Status-punten.

Classique	Avantage	Carte Blanche	Étoile
0 tot 499 Status-punten	500 tot 2.899 Status-punten	2.900 tot 4.999 Status-punten	5.000+ Status-punten

Club Eurostar-voordelen

Hier vind je wat elk Club Eurostar-niveau te bieden heeft.

	Classique	Avantage	Carte Blanche	Étoile
Gebruik punten voor gratis tickets	•	•	•	•
Gebruik punten voor kortingen	•	•	•	•
Gebruik punten voor upgrades of deel ze met familie en vrienden	•	•	•	•
Krijg kortingen bij onze partners	•	•	•	•
Krijg voorrang bij ons contact center	•	•	•	•
Boek een vergaderruimte in Parijs of Brussel		•	•	•
Krijg toegang tot onze lounges in Parijs en Brussel		•	•	•
Neem de trein voor of na de trein die je boekte (uitgezonderd treinen naar en vanuit Londen)		•	•	•
Gebruik de priority ticketpoortjes (enkel naar en vanuit Londen)			•	•
Krijg toegang tot Business Premier-lounges en Railteam-lounges			•	•
Reis met elke trein op je reisdag (uitgezonderd treinen naar en vanuit Londen)				•
Krijg uitnodigingen voor exclusieve events				•
Krijg Companion Vouchers				•

Toegang tot onze lounges

Bepaalde reizigers krijgen toegang tot onze lounges. Hier vind je de regels gebaseerd op wie, waar en wanneer.

	Eurostar-lounges Routes tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland	Business Premier-lounges Routes naar en vanuit Londen
Gebaseerd op Club Eurostar-niveau		
	Weekdagen Weekend	Weekdagen Weekend
Avantage	Lid	N.v.t. N.v.t.
Carte Blanche	Lid + 2 gasten	Lid + 1 gast Lid + 4 gasten
Étoile	Lid + 4 gasten	Lid + 2 gasten Lid + 4 gasten
Gebaseerd op treinklasse		
Business Premier-tickethouders (Routes naar / vanuit Londen)	Enkel tickethouders	Enkel tickethouders
Premium-tickethouders (Alle andere routes)	Enkel tickethouders	N.v.t.
Andere		
Andere	Railteam-kaarthouders (enkel kaarthouders)	<ul style="list-style-type: none"> - Vips wanneer geëscorteerd door een Eurostar-stationsbeheerder - Reizigers met vooraf geboekte reisassistentie - Rolstoelgebruikers met begeleider-tarief tickethouders - Railteam-kaarthouders (enkel kaarthouders)

Standard

Hier is wat Standard onze reizigers op verschillende routes te bieden heeft.

	Routes tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland	Routes naar en vanuit Londen
	Standard	Standard
Omboeking van tickets	Omboekbaar zonder kosten tot 7 dagen voor de reis en daarna tegen een kost van € 15	Omboekbaar zonder kosten tot 7 dagen voor de reis en daarna tegen een kost van € 30/£ 30/\$ 40
Terugbetaling van tickets	Terugbetaalbaar zonder kosten tot 7 dagen voor de reis en daarna niet meer terugbetaalbaar	Niet terugbetaalbaar
Zitplaatsen	Zitplaats 2de klasse (met oplaadpunt, niet-verstelbare zitting)	
Maaltijden aan zitplaats	Niet inbegrepen (warme en koude snacks, verkrijgbaar in Eurostar Café)	
Bagage	2 stuks bagage + 1 stuk handbagage	
Andere	Optie reservering taxi	Keuze zitplaats

Comfort en Standard Premier

Hier is wat Comfort en Standard Premier onze reizigers te bieden hebben.

	Routes tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland	Routes naar en vanuit Londen
	Comfort	Standard Premier
Omboeking van tickets	Omboekbaar zonder kosten tot 7 dagen voor de reis en daarna tegen een kost van € 15	Omboekbaar zonder kosten tot 7 dagen voor de reis en daarna tegen een kost van € 30/£ 30/\$ 40
Terugbetaling van tickets	Terugbetaalbaar zonder kosten tot 7 dagen voor de reis en daarna niet meer terugbetaalbaar	Niet terugbetaalbaar
Zitplaatsen	Zitplaats 1ste klasse (met oplaadpunt, verstelbare zitting)	
Maaltijden aan zitplaats	Niet inbegrepen (warme en koude snacks, verkrijgbaar in Eurostar Café)	Koude maaltijd en dranken inbegrepen
Bagage	2 stuks bagage + 1 stuk handbagage	
Andere	Optie reservering taxi / Magazines (digitaal)	Keuze zitplaats / Magazines

Premium en Business Premier

Hier is wat Premium en Business Premier onze reizigers te bieden hebben.

	Routes tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland	Routes naar en vanuit Londen
	Premium	Business Premier
Omboeking van tickets	Kosteloos omboekbaar	
Terugbetaling van tickets	Kosteloos terugbetaalbaar tot 1 uur na vertrek	Kosteloos terugbetaalbaar tot 60 dagen na reisdatum
Zitplaatsen	Zitplaats 1ste klasse (met oplaadpunt, verstelbare zitting)	
Maaltijden aan zitplaats	Koude maaltijd en dranken inbegrepen	Warme maaltijd en dranken inbegrepen
Bagage	2 stuks bagage + 1 stuk handbagage	3 stuks bagage + 1 stuk handbagage
Andere	Toegang tot lounges / Optie reservering taxi / Magazines (digitaal)	Keuze zitplaats / Magazines / Toegang tot lounge / Priority ticketpoortjes

Bagage

Onze toegestane bagage, labelrichtlijnen en regels voor fietsen kunnen verschillen. Hier is een handig overzicht.

	Routes tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland	Routes naar en vanuit Londen
Standard/ Standard Premier/ Comfort	Volwassenen en kinderen 2 stuks bagage + 1 stuk handbagage	Volwassenen 2 stuks bagage + 1 stuk handbagage Kinderen 1 stuk bagage + 1 stuk handbagage
Business Premier / Premium	Volwassenen en kinderen 2 stuks bagage + 1 stuk handbagage	Volwassenen 3 stuks bagage + 1 stuk handbagage Kinderen 1 stuk bagage + 1 stuk handbagage
Kinderwagens	Kinderwagens en buggy's reizen gratis	
Bagage labelen	Alle bagage moet gelabeld zijn	
Overschrijding limieten (in aantal of omvang)	Extra kost van € 30 per stuk bagage	Reizigers moeten betalen en zich registreren bij Eurostar Travel Services
Fietsen	Beide wielen moeten worden verwijderd en alles moet worden afgedekt met een niet-buigzame hoes die niet groter is dan 135 cm x 85 cm x 30 cm Reizigers met een fiets moeten zich 30 minuten voor vertrek melden op het perron	Fietsruimte kan worden gereserveerd via travelservices@eurostar.com Tussen Londen en Brussel: enkel volledig gedemonteerde fietsen Tussen Londen en Parijs: gedemonteerde fietsen in een doos of opbergzak Vouwfietsen/ kinderfietsen (<85 cm) moeten verplicht in een opbergzak Reizigers moeten hun fiets voor vertrek naar de bagageruimte brengen

Reisassistentie boeken

Hier lees je hoe een reiziger assistentie kan boeken.

Boekingstijd	Routes tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland	Routes naar en vanuit Londen
Voor de dag van vertrek	Verzoeken moeten ten minste 24 uur voor de reis worden ingediend. Voor reizen met vertrek in: - Frankrijk: bel de Accès Plus-service (bel 3635 #45 of 3635 en spreek in "services" en daarna "Accès Plus") of surf naar de website van SNCF - België: bel +32 2 528 28 28 of surf naar de website van NMBS Internationaal - Nederland: bel +31 30 235 78 22 - Duitsland: bel +49 30 652 12 888 of surf naar Bahn.de	Dien ten minste 24 uur voor vertrek een aanvraag in via eurostar.com of bel ons: - In het VK, Nederland en Duitsland: +44 (0)3432 186 186 - In Frankrijk: +33 (0)1 70 70 60 99 - In België: +32 (0)2 400 67 76
Op de dag van vertrek	N.v.t.	In Londen, Parijs en Brussel kan je op de dag zelf komen zonder te reserveren (kom ten minste 60 minuten voor vertrek naar het ontmoetingspunt). In alle andere stations kunnen we op de dag zelf geen assistentie regelen. Reizigers moeten dit van tevoren regelen.

Ticketing

Een aantal belangrijke regels om te onthouden...

- Tickets kunnen worden omgeboekt bij de derde partij die ze heeft verkocht, op eurostar.com, of via Voyager
- Naverkoop-services over verschillende distributeurs heen zijn niet langer beschikbaar
- Terugbetalingen kunnen enkel door het originele verkooppunt gedaan worden
- Compensatievoorwaarden zijn dezelfde voor alle routes, naverkoopvoorwaarden niet
- Tickets geboekt vóór 1 oktober blijven geldig
- Klanten kunnen geen reizen van en naar Londen boeken via NMBS-loketten of callcenters

Naamsveranderingen

Sommige van onze producten kregen een nieuwe naam. Hier vind je enkele belangrijke naamswijzigingen.

Originele naam	Nieuwe naam
Thalys Welcome bar	Eurostar Café
Kiosk	Eurostar Café
Café Métropole	Eurostar Café
Thalys lounges	Eurostar-lounges/onze lounges
My Thalys World	Club Eurostar
Thalys Neige	Eurostar Snow
Thalys Soleil	Eurostar Sun

Leuke weetjes

- Ons nieuwe logo is geïnspireerd op 'Etoile du Nord' – de allereerste treinverbinding tussen Parijs, Brussel en Amsterdam.
- Er zijn 51 treinen in onze vloot.
- Er zijn 36 nationaliteiten onder de 2.200 mensen die voor ons werken.