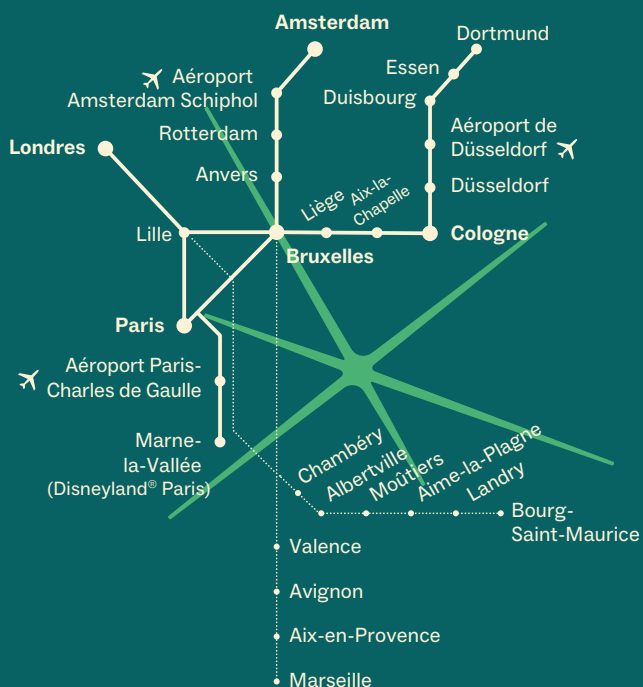


Votre guide rapide Eurostar

Réseau, programme de fidélité, classes de voyage et plus

Mise à jour : avril 2025

Notre réseau



Sommaire

Notre réseau	1
Club Eurostar	2
Eurostar Premier Lounge access	3
Classes de voyage	4
Billetterie et conditions d'après-vente	4
Garantie d'embarquement	5
Dédommagements	5
Bagages	6
Services d'assistance	7
Contrôles aux frontières	8

Club Eurostar

- Carte de membre **numérique uniquement**.
- 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.

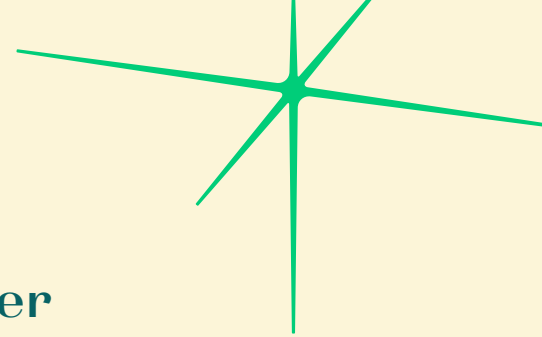
Voici les niveaux d'adhésion et le nombre de points Status requis pour les atteindre :

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			•	•
Accès aux Lounges Eurostar Premier à Paris, Bruxelles et Londres			•	•
Accès aux lounges Railteam			•	•
Garantie d'embarquement sur le train avant ou après celui que vous avez réservé		•	•	•
Portillons d'accès prioritaires (uniquement les lignes vers/ depuis Londres)			•	•
Garantie d'embarquement sur n'importe quel train le jour de votre départ				•
Invitations à des événements exclusifs				•
<i>Companion vouchers</i> pour inviter une personne à partager un voyage gratuitement				•



Accès aux Lounges Eurostar Premier

Certaines voyageuses et certains voyageurs peuvent accéder à nos lounges. Voici quelles règles s'appliquent. Cela concerne tous les itinéraires. Jusqu'à 2 heures avant le départ ou lorsque l'enregistrement de votre train est ouvert (mais pas à l'arrivée).

	En semaine	Le week-end
Based on Club Eurostar level		
Carte Blanche	Membre + 1 invité·e	Membre + 4 invité·es
Étoile	Membre + 2 invité·es	Membre + 4 invité·es
En fonction de la classe de voyage		
Voyageuses et voyageurs Eurostar Premier	Uniquement la voyageuse ou le voyageur (l'accès doit être demandé le même jour que celui indiqué sur le billet)	
Autres		
Autres	- Les personnes en fauteuil roulant* (ayant réservé dans l'espace dédié aux fauteuils roulants à bord), ainsi qu'une ou deux personnes accompagnantes titulaires de billets et/ou leurs enfants de moins de 16 ans** - Les titulaires de cartes Railteam éligibles avec un billet Eurostar pour ce jour-là	

*Cela ne s'applique pas aux personnes utilisant un fauteuil roulant en gare ni aux personnes accompagnées de chiens/chats d'assistance

*Cela ne s'applique pas aux personnes malvoyantes, sauf si elles ont réservé une assistance spéciale.

**Les enfants de moins de 4 ans ne sont pas pris en compte dans le nombre d'invités autorisés.



Nos classes de voyage

	Eurostar Standard	Eurostar Plus	Eurostar Premier
Sièges	Sièges standard	Sièges plus confortables	Sièges plus confortables
Conditions d'échange	Billets échangeables sans frais jusqu'à 1 h avant le départ. Si le nouveau billet est plus cher, la différence tarifaire sera à la charge des client·es.	Billets échangeables sans frais jusqu'à 1 h avant le départ. Si le nouveau billet est plus cher, la différence tarifaire sera à la charge des client·es.	Billets échangeables sans frais jusqu'à 2 jours après le départ. Si le nouveau billet est plus cher, la différence tarifaire sera à la charge des client·es.
Conditions de remboursement	Billets remboursables jusqu'à 7 jours avant le départ moyennant des frais de 25 €/25 £/40 \$	Billets remboursables jusqu'à 7 jours avant le départ moyennant des frais de 25 €/25 £/40 \$	Billets remboursables sans frais jusqu'à 2 jours après le départ
Garantie d'embarquement*	Non	Non	Oui
Restauration au siège	Non	Lignes vers/depuis Londres uniquement	Oui
Portillons d'accès prioritaires	Non	Non	Lignes vers/depuis Londres uniquement
Accès à nos lounges	Non	Non	Oui

*Voir page 5

Billetterie et conditions d'après-vente

Voici quelques règles importantes à retenir :

- Lors de l'échange d'un billet, **si le nouveau billet est plus cher que l'ancien**, la différence tarifaire sera à la charge des client·es.
- À l'inverse, **si le nouveau billet est moins cher que l'ancien**, la différence tarifaire ne leur sera pas remboursée.
- Les billets Eurostar Standard ou Eurostar Plus échangés moins de 7 jours avant le voyage ne sont plus remboursables.
- Les surclassements d'Eurostar Standard ou Eurostar Plus à Eurostar Premier ne sont pas autorisés
- Les billets enfants (jusqu'à 11 ans) sont jusqu'à 50 % moins chers que les billets adultes en Eurostar Standard et en Eurostar Plus. Il n'y a pas de réductions pour les enfants en Eurostar Premier.
- Les billets aux tarifs entreprise disposent des mêmes conditions tarifaires que les autres billets adultes.

Garantie d'embarquement

Comment ça fonctionne

Voici quelques règles importantes à retenir :

- Les voyageuses et voyageurs Eurostar Premier peuvent échanger leur billet sans frais pour prendre n'importe quel train le jour de leur départ.
- Les voyageuses et voyageurs Eurostar Premier peuvent échanger leur billet via l'application/site Internet d'Eurostar ou s'adresser aux chef-fes de bord ou au guichet à la gare.
- Nous ne pouvons pas garantir la même classe de voyage ou les mêmes services de restauration.
- Sur nos lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne, nous ne pouvons pas garantir une place assise.

Accès	Eurostar Premier	Tarifs entreprise	Avantage	Carte Blanche	Étoile
Le train avant ou après celui réservé (lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne uniquement)		•	•	•	
N'importe quel train le jour du départ (lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne uniquement)					•
N'importe quel train le jour du départ (toutes nos lignes)	•				

Dédommagements

Voici ce à quoi les client-es ont droit à la suite d'un retard.

	60 – 119 minutes	120 – 179 minutes	Plus de 180 minutes
Sous forme d'e-vouchers Eurostar	30 % du montant du trajet concerné	60 % du montant du trajet concerné	75 % du montant du trajet concerné
Sous forme de remboursement	25 % du montant du trajet concerné	50 % du montant du trajet concerné	50 % du montant du trajet concerné

Nous proposons également un dédommagement si nous ne sommes pas en mesure de fournir un service de restauration, l'accès à nos lounges ou notre garantie d'embarquement. Les clients seront orientés vers notre centre d'appels pour plus d'informations le cas échéant.

Les clients qui voyagent avec une connexion peuvent réclamer un dédommagement directement auprès de l'opérateur du trajet impacté. Plus d'infos sur les connexions [ici](#).

Bagages

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

	Lignes entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne	Lignes vers/depuis Londres
Eurostar Standard / Eurostar Plus	Adultes : 2 bagages + 1 accessoire Enfants : 1 bagage + 1 accessoire	
Eurostar Premier	Adultes : 3 bagages + 1 accessoire Enfants : 1 bagage + 1 accessoire	
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 (travelservices@eurostar.com)
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 : travelservices@eurostar.com. Entre Bruxelles et Londres : vélos entièrement assemblés ou vélos démontés et emballés dans une housse ou une valise. 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, sont considérés comme des bagages autorisés et n'ont pas besoin d'être enregistrés. Les vélos doivent être apportés au point de dépôt avant le départ. Les trottinettes électriques et les hoverboards ne sont pas acceptés à bord. Les emplacements pour les vélos électriques peuvent être réservés en contactant travelservices@eurostar.com.



Quels services d'assistance proposons-nous ?

Nous proposons de nombreux services destinés à faciliter les voyages des personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité. De la réservation de billets à l'assistance dans nos gares et à bord de nos trains, nos services couvrent la plupart des étapes de leur voyage. Vous trouverez plus d'informations sur les pages dédiées à l'accessibilité sur eurostar.com.

Notre équipe Eurostar Assist est basée à Londres St Pancras International. Dans toutes nos autres gares, nous faisons appel à des tiers pour fournir les services d'assistance.

Il existe deux types de services d'assistance :



Services d'assistance réservés

Pour une assistance garantie le jour du voyage, nous recommandons à nos client·es de réserver leur service 24 heures avant le départ.



Services d'assistance de dernière minute

Les client·es n'ayant pas pu réserver leur service d'assistance peuvent demander de l'aide à la gare le jour de leur voyage.

Nous leur demandons de se présenter au moins 1 heure avant le départ pour les voyages vers/depuis Londres ou 30 minutes avant le départ sur toutes nos autres lignes. Le prestataire de services s'efforcera de les aider dès que possible, mais nous ne pouvons pas garantir que les client·es voyageront à bord du train initialement prévu. Il se peut que nous devions les replacer gratuitement dans un train partant plus tard.

Réservation

Pour les demandes de service d'assistance, nous recommandons que les client·es contactent notre équipe dédié directement pour exprimer leurs besoins. Ils peuvent appeler +33(0) 1 70 70 60 99 depuis la France, ou +32(0) 2 400 67 76 depuis la Belgique, et choisir l'option 4.

Contrôles aux frontières

**Les procédures de contrôle aux frontières changent sur nos lignes vers/depuis Londres.
Voici quelques termes à connaître...**

Formulaire d'informations préalables (Advance Passenger Information – API)

Mesure du gouvernement britannique visant à l'informer à l'avance des entrées ou sorties du Royaume-Uni.

Autorisation de voyage électronique (ETA)

Système d'autorisation du gouvernement britannique pour certaines nationalités qui ne sont pas déjà soumises à l'obligation de visa pour entrer au Royaume-Uni.

Système d'entrée/sortie (EES)

Système de la Commission européenne qui automatise les processus de gestion des frontières à l'aide de données biométriques et remplace l'apposition manuelle de cachets sur les passeports.

European Travel Information and Authorisation System (ETIAS)

Autorisation numérique requise par la Commission européenne pour entrer dans la plupart des pays européens pour les nationalités qui ne sont pas déjà soumises à l'obligation de visa.

Pour plus d'informations sur les documents de voyage et les formalités frontalières pour toutes les lignes Eurostar, cliquez [ici](#).