

Je Eurostar pocketguide

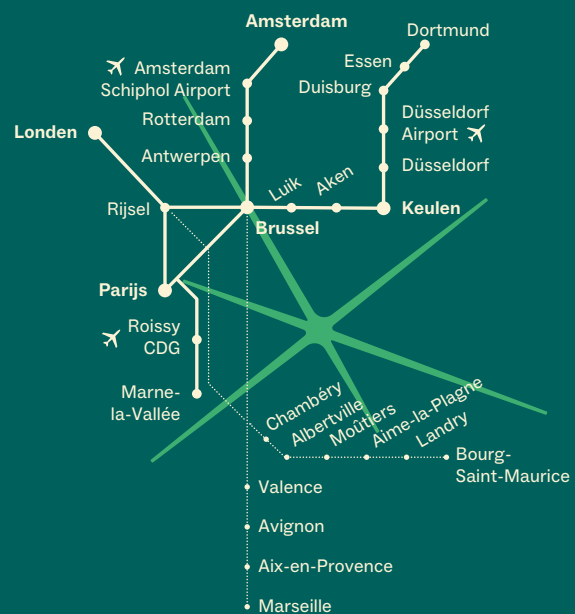
Alles wat je moet weten

Update april 2025

Inhoud

Ons netwerk	1
Club Eurostar-voordelen	2
Toegang tot de Eurostar Premier Lounge	3
Onze reisklassen	3
Ticketverkoop en dienst naverkoop	4
Instapgarantie	5
Compensatieregels	5
Bagage	6
Assistentie	7
Grenscontrole	8

Ons netwerk



Club Eurostar

- Enkel nog een digitale lidmaatschapskaart.
- Leden verzamelen **Status-punten** om hun lidmaatschapsniveau te behouden of te verhogen. Hun balans wordt gewist en begint elke 12 maanden opnieuw op hun lidmaatschapsverjaardag.
- Leden verzamelen **Reward-punten** om in te ruilen tegen voordelen.
- Leden verzamelen meer Reward-punten naargelang hun niveau hoger is.

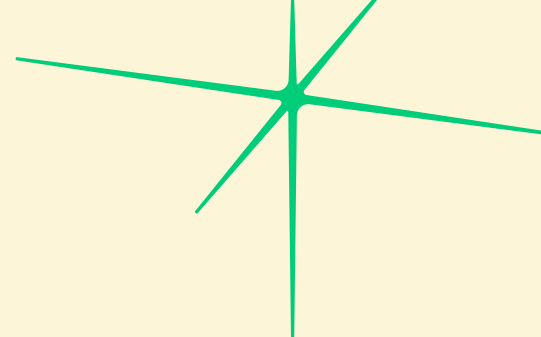
Hier vind je een overzicht van de nieuwe lidmaatschapsniveaus en de vereiste Status-punten.

Classique	Avantage	Carte Blanche	Étoile
0 to 499 Status-punten	500 to 2899 Status-punten	2900 to 4999 Status-punten	5000+ Status-punten

Club Eurostar-voordelen

Ontdek hier wat elk Club Eurostar-lidmaatschapsniveau 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	•	•	•	•
Toegang tot de Eurostar Premier Lounges in Parijs, Brussel en Londen			•	•
Toegang tot de Railteam lounges			•	•
Instapgarantie op de trein onmiddellijk voor of na de geboekte trein		•	•	•
Krijg voorrang als je ons belt			•	•
Gebruik de prioritaire ticketpoortjes (enkel naar en vanuit Londen)			•	•
Instapgarantie op ongeacht welke trein op de dag van je vertrek				•
Krijg uitnodigingen voor exclusieve events				•
Krijg Companion Vouchers				•



Toegang tot de Eurostar Premier Lounge

Bepaalde reizigers hebben toegang tot onze lounges. Hieronder vind je een overzicht van de regels, afhankelijk van wie de lounge bezoekt en wanneer dit gebeurt. Dit geldt voor al onze routes, vanaf 2 uur voor vertrek (en niet bij aankomst) of vanaf het moment dat de ticketcontrole voor je trein van start gaat.

	Weekdagen	Weekends
Op basis van je Club Eurostar-niveau		
Carte Blanche	Clublid + 1 gast	Clublid + 4 gasten
Étoile	Clublid + 2 gasten	Clublid + 4 gasten
Op basis van je reisklasse		
Reizigers in Eurostar Premier	Alleen de reiziger zelf (het ticket moet gelden voor de dag waarop de toegang wordt gevraagd)	
Andere		
Andere	- Rolstoelgebruikers* (met een boeking voor de rolstoelruimte aan boord), plus hun begeleiders (1 of 2 ,met een begeleidersticket) en/of hun kinderen jonger dan 16 jaar** - Qualifying Railteam kaarthouders met een Eurostar-ticket voor die dag	

*Dit geldt niet voor gebruikers van rolstoelen beschikbaar in het station of reizigers met een assistentiehond of -kat.

*Dit geldt niet voor reizigers met een visuele beperking, behalve indien ze op voorhand speciale assistentie hebben aangevraagd.

**Kinderen jonger dan 4 jaar worden niet meegeteld bij het aantal gasten van een reiziger.

Onze reisklassen

	Eurostar Standard	Eurostar Plus	Eurostar Premier
Zitplaatsen	Standaard zitplaats	Meer ruimte	Meer ruimte
Omboeken	Kosteloos omboeken tot 1 uur voor vertrek. Is het nieuwe ticket duurder, dan betaal je het prijsverschil.	Kosteloos omboeken tot 1 uur voor vertrek. Is het nieuwe ticket duurder, dan betaal je het prijsverschil.	Kosteloos omboeken tot 2 dagen na vertrek. Is het nieuwe ticket duurder, dan betaal je het verschil.
Terugbetalen	Terugbetaling tot 7 dagen voor vertrek, mits € 25/ £ 25/ \$ 40	Terugbetaling tot 7 dagen voor vertrek, mits € 25/ £ 25/ \$ 40	Terugbetaling kosteloos tot 2 dagen na vertrek.
Instapgarantie*	Nee	Nee	Ja
Maaltijd bij de zitplaats	Nee	Enkel op routes van en naar Londen	Ja
Prioritaire ticketpoortjes	Nee	Nee	Enkel op routes van en naar Londen
Toegang tot de lounge	Nee	Nee	Ja

*zie pagina 5

Tickets en dienst naverkoop

Een aantal belangrijke regels om te onthouden:

- Bij het omboeken van een ticket moet het prijsverschil worden betaald als het nieuwe ticket **duurder** is.
- Bij het omboeken van een ticket wordt het prijsverschil niet terugbetaald als het nieuwe ticket **goedkoper** is.
- Tickets in Eurostar Standard of Eurostar Plus die minder dan 7 dagen voor vertrek worden omgeruild zijn niet meer terugbetaalbaar.
- Een ticket kan niet worden geüpgraded van Eurostar Standard of Eurostar Plus naar Eurostar Premier.
- Tickets voor kinderen (tot 11 jaar) in Eurostar Standard of Eurostar Plus zijn tot 50% goedkoper dan tickets voor volwassenen in deze reisklassen. Voor kinderen die reizen in Eurostar Premier is er geen korting.
- Voor zakelijke tickets gelden dezelfde voorwaarden na verkoop als voor alle andere tickets voor volwassenen.

Instapgarantie

Zo werkt het:

Een aantal belangrijke regels om te onthouden:

- Reizigers in Eurostar Premier kunnen hun ticket kosteloos omboeken naar een ticket voor een andere trein op de dag van vertrek
- Reizigers in Eurostar Premier kunnen hun ticket omboeken via onze app/website of kunnen in het station de Train Manager aanspreken of de informatiebalie raadplegen
- Reizigers hebben geen garantie op dezelfde reisklasse of een maaltijd aan boord
- Op onze routes tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland hebben ze geen garantie op een zitplaats

Toegang tot	Eurostar Premier	Zakelijke tarieven	Avantage	Carte Blanche	Étoile
De trein onmiddellijk voor of na de geboekte trein (enkel tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland)		•	•	•	
Elke trein op de dag van vertrek (enkel tussen België, Frankrijk, Nederland en Duitsland)					•
Elke trein op de dag van vertrek (alle routes)	•				

Compensatieregels

Dit is waar klanten recht op hebben na een vertraging.

	60 - 119 minuten	120 - 179 minuten	Meer dan 180 minuten
Eurostar e-voucher	30% van de kosten van de betreffende reis	60% van de kosten van de betreffende reis	75% van de kosten van de betreffende reis
Terugbetaling	25% van de kosten van de betreffende reis	50% van de kosten van de betreffende reis	50% van de kosten van de betreffende reis

We bieden ook compensatie als we niet in staat zijn om te zorgen voor een maaltijd of toegang tot onze lounges of als we onze instapgarantie niet kunnen waarmaken. Reizigers worden in dit geval verwezen naar de klantenservice van Eurostar voor hulp.

Passagiers met een aansluitende reis kunnen rechtstreeks compensatie aanvragen bij de operator van het traject waarop de reis betrekking heeft. Meer informatie over aansluitingen vind u [hier](#).

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
Eurostar Standard/ Eurostar Plus	Volwassenen: 2 stuks bagage + 1 kleine tas of rugzak Kinderen: 1 stuk bagage + 1 kleine tas of rugzak	
Eurostar Premier	Volwassenen: 3 stuks bagage + 1 kleine tas of rugzak Kinderen: 1 stuk bagage + 1 kleine tas of rugzak	
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 hun bagage registreren en betalen bij de Eurostar Travel Services (travelservices@eurostar.com)
Fietsen	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fietsruimte moet worden gereserveerd via travelservices@eurostar.com. - Tussen Londen en Brussel: enkel volledig gemonteerde fietsen of gedemonteerde fietsen in een tas of doos. - Tussen Parijs en Londen: enkel gedemonteerde fietsen verpakt in een hoes of doos - Vouwfietsen/kinderfietsen (<85cm lang) moeten in een tas zitten, mogen worden meegenomen als onderdeel van de toegestane bagage en hoeven niet te worden gereserveerd. - Reizigers moeten hun fiets voor vertrek naar de bagageruimte brengen. - We aanvaarden geen elektrische scooters of hoverboards. Ruimte voor elektrische fietsen kan worden gereserveerd door te mailen naar travelservices@eurostar.com.



Wat voor assistentie bieden we?

We bieden heel wat diensten aan om reizen gemakkelijker te maken voor klanten met specifieke reisbehoeften. Onze dienstverlening vind je terug doorheen de volledige klantreis: van het boeken van tickets tot de assistentie in onze stations en aan boord van onze treinen. Meer details vind je op onze [webpagina's over toegankelijk reizen](#).

Ons eigen Eurostar Assist-team is gevestigd in London St Pancras International. We doen een beroep op externe dienstverleners voor assistentie in onze overige stations.

We onderscheiden twee soorten assistentie:



Vooraf geboekte assistentie

We raden klanten aan om 24 uur voor vertrek assistentie te boeken zodat we hen zeker kunnen helpen.



Last minute assistentie

Als klanten vooraf geen assistentie hebben geboekt, kunnen ze ook op de dag van hun reis assistentie vragen in het station.

In dat geval moeten ze voor reizen van of naar Londen ten laatste 30 minuten voor vertrek aanwezig zijn in het station. De dienstverlener in kwestie zal hen dan zo snel als mogelijk de nodige assistentie verlenen, maar we kunnen niet garanderen dat het lukt om met de oorspronkelijk geplande trein mee te reizen. Soms is het nodig dat we een ticket kosteloos omboeken naar een latere trein.

Boeking

We raden reizigers aan om voor vertrek rechtstreeks contact op te nemen met ons speciale team om hun wensen kenbaar te maken. Ze kunnen bellen naar +44 (0)3432 186 186 en drukken op 6.

Grenscontrole

Hier volgen enkele belangrijke termen die van toepassing zijn op onze routes van en naar Londen.

Aanvullende passagiersgegevens (Advance Passenger Information – API)

Een grensmaatregel van de Britse overheid die vooraf melding maakt van iedereen die het Verenigd Koninkrijk binnenkomt of verlaat.

Electronic Travel Authorisation (ETA)

Een autorisatiesysteem van de Britse overheid voor bepaalde nationaliteiten die nog geen visum nodig hebben om het Verenigd Koninkrijk binnen te komen.

Entry/Exit System (EES)

Een systeem van de Europese Commissie dat grensbeheerprocessen automatiseert via de registratie van biometrische gegevens en zo het handmatig afstempelen van paspoorten overbodig maakt.

Europees systeem voor reisinformatie en - autorisatie (ETIAS)

Een digitale toestemming van de Europese Commissie om de meeste Europese landen binnen te komen voor nationaliteiten die nog niet visumplichtig zijn.

Meer informatie over de grensvereisten vind u [hier](#).