



NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER

VOICI LES SERVICES D'ASSISTANCE PROPOSÉS
LORSQUE VOUS VOYAGEZ AVEC EUROSTAR.



SIMPLIFIER VOTRE VOYAGE

Chez Eurostar, nous pensons que tout trajet sur nos services doit être simple, agréable et serein.

Voyager s'avère parfois un peu compliqué pour certains : c'est pourquoi nous avons conçu ce guide présentant nos services d'assistance, de la réservation de vos billets à votre arrivée à destination.

SOMMAIRE

L'ASSISTANCE PROPOSÉE.....	4
BAGAGES.....	5
AVANT VOTRE VOYAGE	6
EN GARE	7
À BORD DU TRAIN	9
BILLETS ET TARIFS.....	14
VOYAGER AVEC DE JEUNES ENFANTS	18
PARKINGS ET ACCÈS.....	19
CORRESPONDANCES EN EUROPE	20
PERTURBATIONS	22
QU'EN PENSEZ-VOUS ?.....	22
AUTRES FORMATS.....	23
NOUS CONTACTER	23

L'ASSISTANCE PROPOSÉE

NOS ÉQUIPES SONT FORMÉES POUR ASSISTER LES VOYAGEURS :

- En fauteuil roulant
- Avec des problèmes de mobilité
- Malvoyants ou aveugles
- Malentendants ou sourds
- Souffrant d'un handicap mental

NOUS POUVONS ÉGALEMENT AIDER :

- Les femmes enceintes
- Les parents accompagnés de bébés et jeunes enfants
- Les personnes âgées

NOUS PROPOSONS UNE ASSISTANCE À :

- Londres St Pancras International
- Ebbsfleet International
- Ashford International
- Paris Gare du Nord
- Bruxelles-Midi
- Lille Europe
- Calais Fréthun

Et pour les personnes voyageant sur Eurostar au départ et à destination de :

- Disneyland® Paris (Marne-la-Vallée)
- Lyon Part-Dieu
- Avignon TGV
- Marseille Saint-Charles

BAGAGES

VOLUME DE BAGAGES AUTORISÉ

Chaque voyageur adulte peut emporter jusqu'à 2 sacs/valises (n'excédant pas 85 cm de long) et 1 petit bagage à main. Les enfants de plus de 4 ans peuvent voyager avec 1 sac/valise (n'excédant pas 85 cm de long) et un petit bagage à main.

Si vous avez besoin d'aide pour vos bagages, la limite de poids est de 15 kg par sac/valise.

Pour tout article plus lourd ou encombrant, vous pouvez utiliser notre service d'enregistrement des bagages.

Pour tous les détails, consultez la section Bagages sur notre site **eurostar.com**.

EURODESPATCH

Vous voyagez avec des sacs encombrants ou souhaitez simplement éviter d'avoir à emporter vos bagages à bord ? EuroDespatch s'occupe de tout.

Laissez vos bagages à Londres St Pancras International pour les récupérer à Paris, Bruxelles ou Lille dans les 24 heures. Si vous préférez qu'ils arrivent en même temps que vous, merci de réserver ce service au moins 48 heures avant le départ par téléphone au **+44 (0)3448 225 822** ou par e-mail à **eurodespatch@eurostar.com**.

GEOPARTS

Au départ de Paris, contactez Geoparts au **01 55 31 58 33** pour réserver votre transfert de bagages.

Avec le service de livraison de bagages porte-à-porte First Luggage, vos bagages sont récupérés chez vous et vous attendent à l'arrivée. Les voyageurs Eurostar bénéficient d'un tarif special. Pour réserver, rendez-vous sur euroluggagedelivery.com ou appelez le **+44 (0)1895 450 188**.

ENREGISTREMENT DES BAGAGES À BRUXELLES-MIDI

Si vous partez de Bruxelles, contactez le **+32 (0)2 224 88 62** pour réserver le transfert de vos bagages.

AVANT VOTRE VOYAGE

RÉSERVER VOS BILLETS

Vous pouvez réserver vos billets (espace fauteuil roulant et accompagnant inclus) sur notre site Internet, dans nos gares, ou en nous appelant au **08 92 35 35 39**.

Rappelez-nous au moins 48 heures avant votre départ au **01 70 70 60 88** pour nous indiquer si vous avez besoin d'assistance au cours de votre voyage en Eurostar.

LE JOUR DU DÉPART

Si vous avez besoin d'assistance au cours de votre voyage, nous vous invitons à vous présenter en gare 75 minutes avant le départ de votre train afin que notre équipe puisse vous venir en aide dès que possible.

EN SAVOIR PLUS

Toutes les informations concernant les services d'assistance sont disponibles sur notre site Internet mais si vous préférez en parler avec notre équipe, n'hésitez pas à nous contacter au **01 70 70 60 88** ou via le formulaire de contact sur **eurostar.com**.

EN GARE

Pour un voyage en toute sérénité, merci de vous présenter au point d'accueil assistance 75 minutes avant le départ de votre train (liste de ces points page suivante).

Ce laps de temps nous permet de vous expliquer tranquillement quelle aide nous pouvons vous apporter, sans avoir à vous presser pour prendre votre train.

Si vous avez besoin d'aide pour rejoindre ce point d'accueil, nous vous invitons à vous organiser avec le transporteur utilisé pour vous rendre en gare (train, bus, taxi) ou de faire appel à un proche.

Si vous arrivez en voiture ou en taxi et qu'une personne peut venir signaler votre arrivée au point d'accueil, nous viendrons volontiers vous chercher au point de dépose.



Nous sommes toujours là pour vous apporter notre aide et vous remercions de votre patience lorsque nos équipes sont déjà occupées.

EN GARE

TYPES	LONDRES ST PANCRAS	EBBSFLEET INTERNATIONAL	ASHFORD INTERNATIONAL	PARIS GARE DU NORD	BRUXELLES-MIDI	LILLE EUROPE	CALAIS FRÉTHUN	DISNEYLAND (MARNE-LA-VALLÉE)
Point d'accueil	Comptoir Eurostar Assist à l'enregistrement Eurostar	Enregistrement Eurostar	Enregistrement Eurostar	Enregistrement Eurostar	Enregistrement Eurostar	Enregistrement Eurostar	Billetterie ou enregistrement	Comptoir information SNCF ou enregistrement Eurostar
Présence du personnel	Plein temps	Plein temps	Plein temps	Plein temps	Plein temps	Plein temps	Plein temps	Plein temps
Pas de marches entre le hall et le quai	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Places assises dans la salle d'embarquement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Toilettes accessibles aux personnes handicapées	Oui (pas besoin de clé RADAR)	Oui (pas besoin de clé RADAR)	Oui (pas besoin de clé RADAR)	Oui (pas besoin de clé RADAR)	Oui (pas besoin de clé RADAR)	Oui (pas besoin de clé RADAR)	Oui (pas besoin de clé RADAR)	Oui (pas besoin de clé RADAR)
Billets	Guichet et bornes e-ticket en libre-service	Guichet et bornes e-ticket en libre-service	Guichet et bornes e-ticket en libre-service	Guichet et bornes e-ticket en libre-service	Guichet et bornes e-ticket en libre-service	Guichet	Guichet	Guichet
Annonces clients	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Points restauration avant l'enregistrement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Points restauration après l'enregistrement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Fauteuil roulant disponible	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Rampe d'accès au train	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Amplificateur de son	Oui	Oui	Oui	Non*	Non*	Non*	Non*	Non*
Point dépose et ramassage accessible	Pancras Road	À côté de l'entrée/ la sortie ouest	Entrée Eurostar	Rue de Dunkerque/ Rue de Maubeuge	Place Horta	Bd de Turin, face au Suite Hotel	Entrée de la gare	Place des Passagers du Vent, devant la gare
Portes automatiques	Oui (toutes portes)	Oui (toutes portes)	Oui (toutes portes)	Oui (mais pas toutes les portes)	Oui (toutes portes)	Oui (toutes portes)	Oui (toutes portes)	Oui (toutes portes)

*Les guichets de la billetterie Eurostar n'étant pas vitrés afin de faciliter la communication, les amplificateurs de son ne sont pas nécessaires.

À BORD DU TRAIN

DANS NOTRE NOUVEAU TRAIN e320

Le schéma suivant montre les dimensions de la voiture 3 dans nos nouveaux trains e320. Les espaces pour fauteuils roulants correspondent aux places 13 et 17. Deux autres espaces fauteuils roulants se situent en voiture 14, dont le plan est symétriquement opposé à celui ci-dessous.



TOILETTES

Elles se trouvent entre chaque voiture. Des toilettes plus grandes accessibles aux personnes en fauteuil roulant se situent dans les voitures où se trouvent nos espaces pour fauteuils roulants.

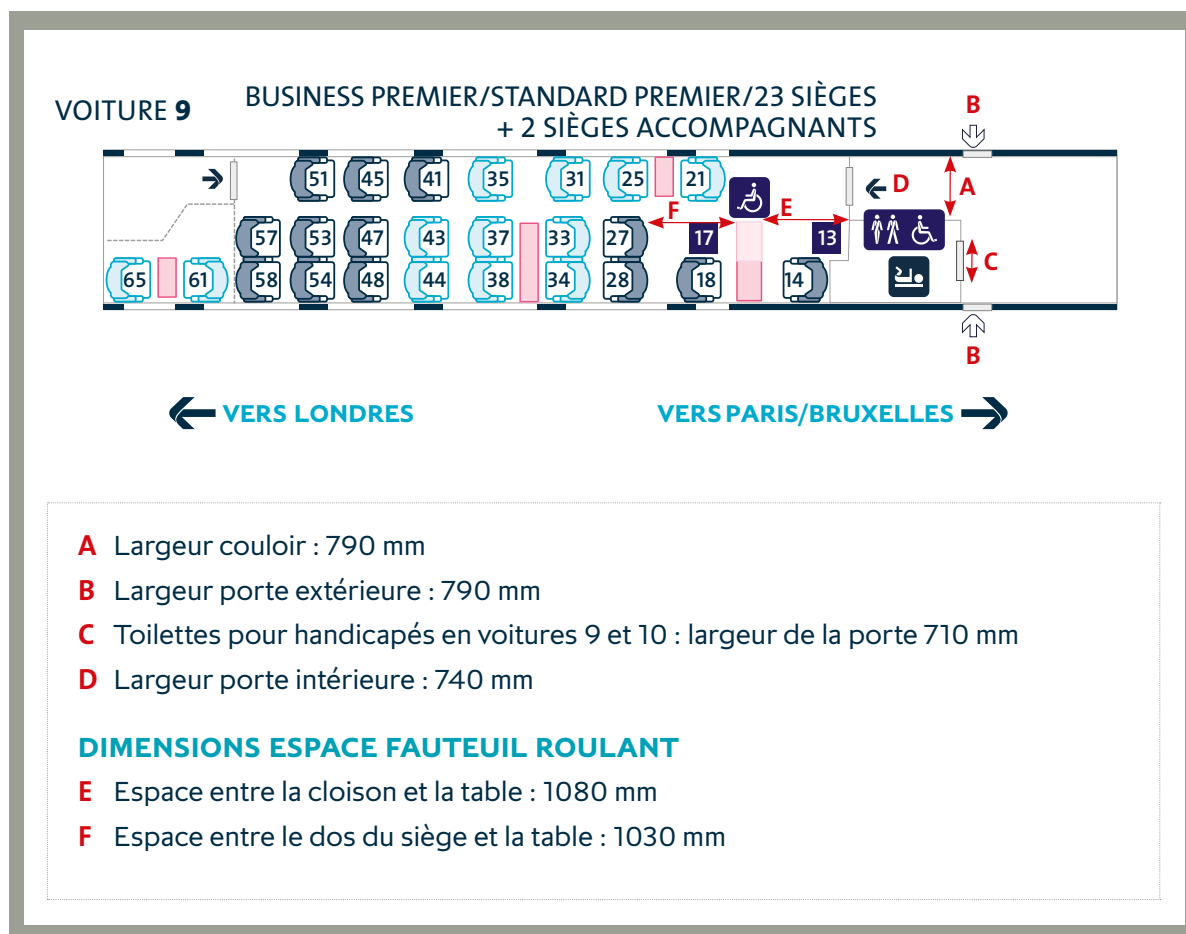
À NOTER

En attendant de faire circuler uniquement des nouveaux trains sur nos liaisons, nous pouvons seulement prendre deux réservations pour fauteuils roulants sur les quatre espaces disponibles dans nos e320. Cela permet de nous assurer que chacun ait une place en cas de changement imprévu de rame.

À BORD DU TRAIN

DANS NOTRE TRAIN RÉNOVÉ e300

Le schéma suivant montre les dimensions de la voiture 9 dans nos trains rénovés e300. Les espaces pour fauteuils roulants correspondent aux places 13 et 17. Deux autres espaces fauteuils roulants se situent en voiture 10, dont le plan est symétriquement opposé à celui ci-dessous.



TOILETTES

Elles se trouvent entre chaque voiture. Des toilettes plus grandes accessibles aux personnes en fauteuil roulant se situent dans les voitures où se trouvent nos espaces pour fauteuils roulants.

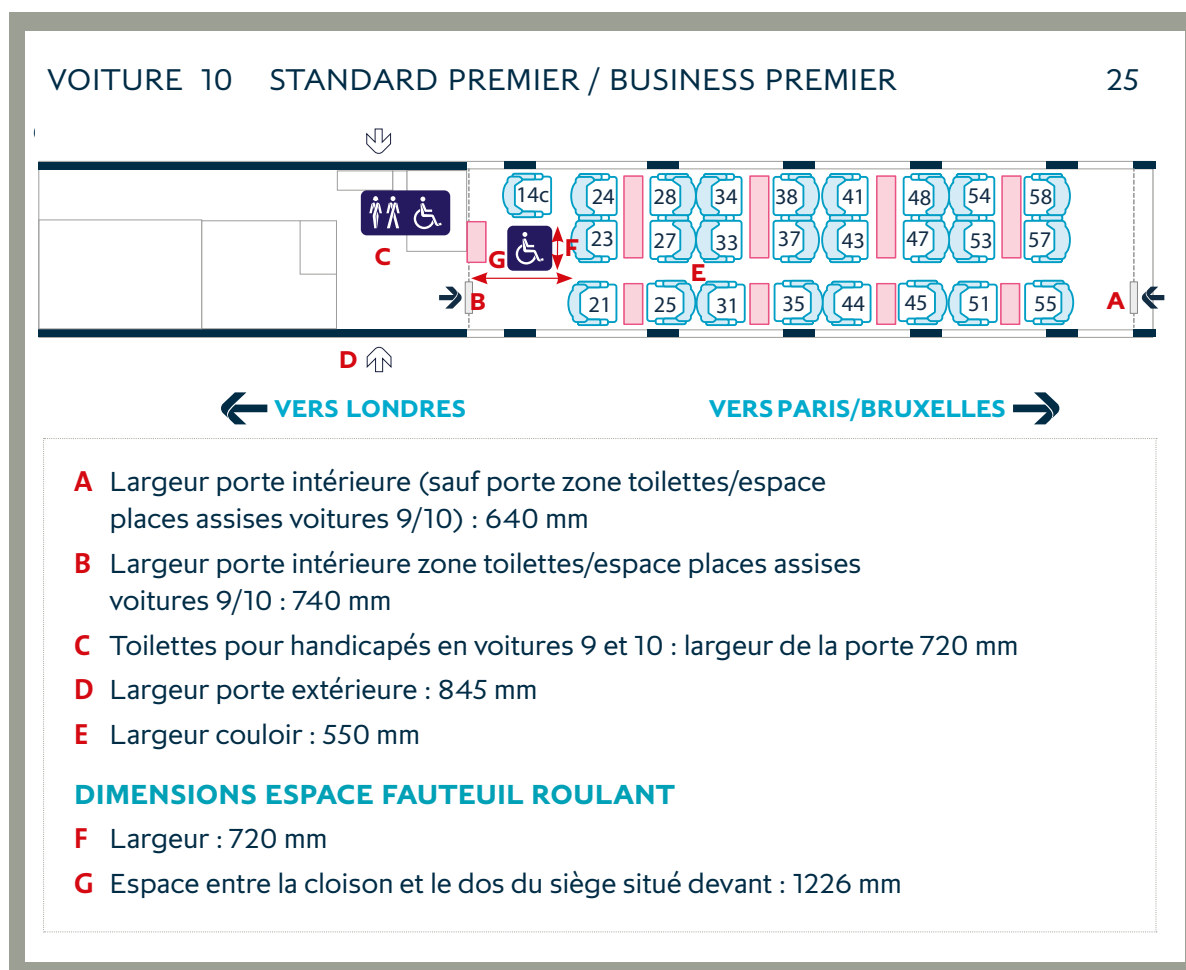
À NOTER

En attendant de faire circuler uniquement des trains rénovés et nouveaux trains sur nos liaisons, nous pouvons seulement prendre deux réservations pour fauteuils roulants sur les quatre espaces disponibles dans nos e300 et e320. Cela permet de nous assurer que chacun ait une place en cas de changement imprévu de rame.

À BORD DU TRAIN

DANS NOTRE TRAIN D'ORIGINE

Le schéma suivant montre les dimensions de la voiture 10, où se trouve l'un de nos espaces pour fauteuils roulants. L'autre espace se trouve en voiture 9, dont le plan est symétriquement opposé à celui ci-dessous.



TOILETTES

Elles se trouvent entre chaque voiture. Les espaces bébés sont en voitures 1 et 18. Des toilettes plus grandes accessibles aux personnes en fauteuil roulant se situent en voitures 9 et 10, près de nos espaces pour fauteuils roulants.

À BORD DU TRAIN

EN-CAS ET BOISSONS

En Standard Premier et Business Premier, nous vous servons repas et boissons à votre place. En classe Standard, deux bars buffets vous proposent snacks, plats et boissons. Si vous ne pouvez vous y rendre, adressez-vous simplement à l'un des chefs de bord.

Bien sûr vous pouvez apporter nourriture et boissons à bord sans restriction, excepté concernant la quantité d'alcool autorisée par voyageur. Pour en savoir plus, consultez notre **réglementation sur l'alcool**.

ASSISTANCE À BORD

Notre personnel de bord fait tout son possible pour vous aider en cas de besoin. Cependant nos équipes n'ayant pas une formation d'aides-soignants, elles ne peuvent vous assister pour les repas, les passages aux toilettes ou l'administration de médicaments.



Chaque train Eurostar dispose de deux chefs de bord disponibles pour répondre à vos questions. Si vous pensez avoir besoin d'assistance à l'arrivée, adressez-vous à eux lors de leurs passages dans le train. Ils peuvent également être contactés via nos deux bars buffets. Pensez-y : si la demande est faite moins de 75 minutes avant l'arrivée du train, l'assistance ne peut être garantie.

À BORD DU TRAIN

TRANSPORTER DE L'ÉQUIPEMENT MÉDICAL

Le règlement concernant certains articles et substances est assez strict. Si vous devez voyager avec un équipement médical spécialisé, veuillez nous le préciser avant votre départ afin de vérifier que cela soit possible (détails disponibles sur la section Aide de notre site **eurostar.com** et dans nos conditions de transport).

Dans certains cas, il faut présenter une confirmation officielle de la nécessité de voyager avec du matériel spécialisé. Parfois le matériel peut uniquement être transporté dans le compartiment à bagages du train. Pensez à contacter notre centre d'appels pour les informer à l'avance ; les demandes sont étudiées au cas par cas. Vous recevez ensuite une lettre d'accord qui doit rester en votre possession à tout moment au cours de votre voyage et être présentée aux contrôles de sécurité.

BILLETS ET TARIFS

VOYAGEURS EN FAUTEUIL ROULANT

Les tarifs réduits pour les utilisateurs de fauteuils roulants sont réservés aux personnes dans l'incapacité de marcher sur 200 m sans assistance et dans l'obligation de voyager dans leur propre fauteuil. Afin de nous assurer que vous ayez suffisamment d'espace pour être confortablement installé et pour respecter les règles de sécurité d'Eurotunnel, nous pouvons emmener jusqu'à quatre utilisateurs de fauteuils roulants par train.

Nous avons spécialement adapté des espaces pour fauteuils roulants sur chacun de nos trains en Standard Premier et Business Premier. Nous vous servons un repas avec boissons à votre place, qui se trouve à proximité des toilettes accessibles aux personnes handicapées. Une rampe est disponible et le personnel Eurostar vous assiste pour la montée et la descente du train.

Bien que nos espaces pour fauteuils roulants se trouvent en Standard Premier et en Business Premier, vous n'avez pas à payer de supplément. Le prix a été fixé au tarif le plus bas de la classe Standard.

Si vous n'utilisez pas habituellement de fauteuil roulant mais ne pouvez marcher suffisamment de distance pour accéder au train sans assistance, nous pouvons vous aider.

Nous pouvons également vous fournir un fauteuil roulant pour vous amener jusqu'au train, cependant vous devez pouvoir marcher de la porte de la voiture jusqu'à votre siège et être installé à une place normale pour toute la durée du trajet. Aucun tarif spécial ne s'applique dans ce cas.

BILLETS ET TARIFS

TARIF ACCOMPAGNANT

Si vous réservez un billet pour utilisateur de fauteuil roulant et voyagez accompagné, la personne vous accompagnant voyage au même tarif réduit que le vôtre. Elle est installée avec vous et un repas lui est également servi. Pour bénéficier de ce tarif, utilisateur de fauteuil roulant et accompagnant doivent voyager ensemble sur tout le trajet Eurostar.

La personne accompagnant un voyageur malvoyant ou malentendant peut voyager à tarif réduit. Si vous n'êtes pas en fauteuil roulant, vous pouvez choisir votre place et votre classe de voyage au tarif normal, et la personne vous accompagnant peut voyager au même tarif qu'une personne accompagnant un voyageur en fauteuil roulant.

Pour réserver ce tarif particulier, contactez notre centre d'appels au **08 92 35 35 39**.

Pour connaître les tarifs détaillés, rendez-vous sur notre site **eurostar.com**.

BILLETS ET TARIFS

SCOOTERS POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Si vous devez voyager avec votre scooter de mobilité, vous pouvez l'emporter gratuitement à bord selon la disponibilité, à condition qu'il puisse être logé dans l'un de nos espaces pour fauteuils roulants. Merci de vérifier les dimensions de ces espaces sur les pages 9, 10 et 11.

Seuls les scooters électriques sont autorisés à bord des trains Eurostar.

Nous pouvons vous aider à monter et descendre du train, cependant nous vous demandons de manœuvrer le scooter vous-même, notre personnel ne pouvant être familiarisé avec tous les différents modèles.

Il est essentiel de nous contacter avant votre réservation pour vous assurer que de l'espace soit disponible dans le train à bord duquel vous souhaitez voyager. Appelez notre équipe au **08 92 35 35 39**.

Si vous empruntez une correspondance, pensez à contacter la compagnie concernée pour vous renseigner sur votre voyage avec un scooter de mobilité.

BILLETS ET TARIFS

CHIENS GUIDES ET D'ASSISTANCE

Les chiens guides et d'assistance certifiés sont acceptés sur les itinéraires Eurostar suivants :

PARIS ↔ EBBSFLEET ET LONDRES
BRUXELLES ↔ EBBSFLEET ET LONDRES
LILLE ↔ EBBSFLEET ET LONDRES
CALAIS ↔ EBBSFLEET ET LONDRES

Vous pouvez voyager avec un chien guide ou d'assistance vers le continent au départ d'Ashford International, mais ne pouvez rentrer au Royaume-Uni via cette gare, car les autorités peuvent uniquement effectuer leurs contrôles à Londres St Pancras International ou Ebbsfleet International.

Nous acceptons un maximum de quatre chiens guides ou d'assistance par train Eurostar. Si vous voyagez avec un chien guide ou d'assistance, pensez à le déclarer au moment de la réservation, sans quoi il pourrait se voir refuser l'accès au train.

Si vous voyagez avec un chien guide ou d'assistance, vous devez présenter des documents spécifiques pour entrer au Royaume-Uni et pour en sortir. Manquer à la présentation des documents appropriés peut aboutir à la mise en quarantaine du chien.

Assurez-vous d'être en possession de ces documents.

Pour en savoir plus, contactez le **DEFRA** (Department for Environment, Food and Rural Affairs) avant le départ :

+44 (0)370 241 1710

08 h 00 – 18 h 00 du lundi au vendredi (heure britannique)
Fermé les jours fériés

www.defra.gov.uk/wildlife-pets/pets/travel/pets

E-mail : pettravel@ahvla.gsi.gov.uk

Fax : +44 (0)1245 458 749

Vous pouvez réserver votre voyage avec un chien guide ou d'assistance dans nos gares ou auprès du centre d'appels au **08 92 35 35 39**.

VOYAGER AVEC DE JEUNES ENFANTS

Si vous voyagez avec des bébés ou de jeunes enfants et souhaitez avoir un peu plus d'espace, réservez vos places autour d'une table à 4. Vous aurez ainsi tout l'espace nécessaire pour vos affaires ou les jeux des enfants.

Nous proposons des espaces pour changer bébé dans tous nos trains : si vous souhaitez être placé à proximité, il vous suffit de le signaler à la réservation.

Vous pouvez emporter une poussette et/ou un siège auto par enfant, à condition que cet équipement soit pliable afin de pouvoir être rangé sur le porte-bagages.

Les enfants ayant moins de 4 ans au moment du voyage n'ont pas besoin de billets. Un enfant de moins de 4 ans est autorisé par adulte payant. Cependant n'ayant pas de billet, aucune place ne lui est réservée dans le train ; il doit généralement voyager sur les genoux d'un adulte lorsque le train est plein. Tous les détails sur les tarifs enfants (de 4 à 11 ans) sont disponibles sur notre site **eurostar.com**.

FEMMES ENCEINTES

Les femmes enceintes peuvent voyager sur nos services sans aucune restriction, cependant nous vous rappelons qu'il faut passer par une machine à rayons X pour les contrôles de sécurité.

Nos machines à rayons X sont certifiées inoffensives pour les femmes enceintes, mais vous pouvez bien sûr demander à notre équipe de sécurité une fouille manuelle. Si l'équipement utilisé par notre personnel détecte sur vous du métal, une fouille peut être nécessaire. Dans ce cas vous pouvez demander à ce qu'elle soit effectuée dans un espace privé.

Nous ne proposons pas de menus spéciaux pour les femmes enceintes en Standard Premier et en Business Premier, mais notre bar buffet dispose d'un vaste choix (et vous pouvez bien sûr emporter en-cas et boissons à bord).

Pour toute interrogation relative à votre grossesse et votre trajet, nous vous recommandons de vous adresser à votre médecin avant de réserver votre voyage.

PARKINGS ET ACCÈS

Toutes nos gares sont accessibles en voiture et disposent d'un parking.

Pour les informations détaillées sur les parkings et les tarifs, rendez-vous sur **eurostar.com**, section Aide.

	GÉRÉ PAR	NOMBRE TOTAL DE PLACES	ESPACES RÉSERVÉS AUX HANDICAPÉS	POINT DE DÉPOSE ET DE RAMASSAGE ACCESSIBLE
Londres St Pancras International	CP Plus	315	13	Pancras Road
Ebbsfleet International	CP Plus	2 536	74	Près de l'entrée/ la sortie ouest
Ashford International	CP Plus	1 850	40	Entrée Eurostar
Paris Gare du Nord	Vinci Park	1 220	24	Rue de Dunkerque
Lille Europe	Vinci Park	711	12	Bd de Turin, face au Suite Hotel
Calais Fréthun	Parking public gratuit à côté de la gare	Non communiqué	Non communiqué	Entrée de la gare
Disneyland (Marne-la-Vallée)	Vinci Park	1 370	28	Place des Passagers du Vent, devant la gare
Gare de Bruxelles-Midi	Q-Park	1 650	30	Place Horta

CORRESPONDANCES EN EUROPE

Nous travaillons à faciliter le voyage des personnes ayant besoin d'assistance qui prennent une correspondance. Actuellement, nous pouvons uniquement organiser l'assistance pour les trajets en Eurostar. Pour votre correspondance, contactez directement la compagnie concernée. Vous trouverez ci-après des informations utiles.

ROYAUME-UNI

Pour les correspondances en train au Royaume-Uni, les compagnies ferroviaires enregistrent et transmettent les demandes d'assistance via le système 'Passenger Assist'. Les clients reçoivent un e-mail de confirmation contenant la référence de leur demande, puis les demandes sont transmises aux gares et au personnel ferroviaire.

Pour une demande d'assistance au Royaume-Uni, appelez National Rail au **+44 (0)3457 48 49 50** ou directement la compagnie concernée, **24 heures avant votre voyage**. Ce système permet de réserver des demandes ponctuelles ou régulières. Il suffit de vous enregistrer une fois et vos coordonnées peuvent être partagées avec les autres compagnies ferroviaires britanniques.

Si vous empruntez un taxi, la plupart des Black Cabs de Londres sont équipés d'une rampe et accessibles aux personnes en fauteuils roulants.

FRANCE

Accès Plus

Tél : 08 90 64 06 50

Fax : 08 25 82 59 57

accesplus@sncf.fr

Réservations au moins 48 heures avant le départ, plus d'infos sur **[accessibilite.sncf.com](https://www.accessibilite.sncf.com)**.

À Paris, la compagnie de taxis G7 **(01 47 39 00 91)** propose un service de taxis accessibles aux personnes handicapées 24h/24.

CORRESPONDANCES EN EUROPE

BELGIQUE

Tél : +32 (0)2 528 28 28

Réservations au moins 24 heures
avant le départ.

PAYS-BAS

Service Centrale

Tél : +31 (0)3 02 35 78 22

Fax : +31 (0)3 02 35 39 35

Réservations au moins 48 heures
avant le départ.

SUISSE

SBB

Tél : +41 (0)51 225 78 44

mobil@sbb.ch

Réservations au moins 48 heures
avant le départ.

ALLEMAGNE

Mobilitätsservice-Zentrale

Tél : +49 (0)1 805 512 512

Fax : +49 (0)1 805 159 357

msz@bahn.de

Réservations au moins 48 heures
avant le départ.



Si Eurostar propose un service d'assistance sur place sans réservation préalable, la majorité des compagnies ferroviaires doit être avertie au moins 48 heures à l'avance de l'aide dont vous avez besoin. En cas de doute, contactez la compagnie concernée avant votre voyage.

RÉSERVATIONS POUR LES CORRESPONDANCES POUR LES VOYAGEURS EN FAUTEUIL ROULANT ET PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Les systèmes de réservation étant différents les uns des autres selon les compagnies ferroviaires, nous ne sommes pas en mesure de réserver des tarifs spéciaux fauteuils roulants et accompagnants sur les autres compagnies. Si vous effectuez un trajet en correspondance avec une autre compagnie, contactez Voyages-SNCF au **3635**.

PERTURBATIONS

En cas de retard ou de perturbations sur nos services, nous nous efforçons toujours de vous tenir informés et d'accorder une attention particulière aux voyageurs ayant besoin d'une assistance spécifique.

Cependant en cas de perturbations majeures, notre personnel n'est pas toujours à même d'agir de manière proactive. C'est pourquoi si la situation devient inconfortable pour vous en gare ou dans le train, n'hésitez pas à nous en faire part.

QU'EN PENSEZ-VOUS ?

Le personnel Eurostar est continuellement formé et nous nous assurons que les équipes en contact direct avec nos voyageurs suivent la formation adéquate pour assister les personnes handicapées.

Nous cherchons constamment à améliorer nos services et serions ravis de recueillir votre point de vue : n'hésitez pas à nous faire part de vos observations concernant tout aspect de votre voyage (coordonnées en fin de guide).

Des rapports quotidiens et mensuels analysant les remarques de nos clients nous permettent de suivre la qualité de notre service. Chaque observation est prise en considération, qu'elle concerne un point négatif ou des remerciements adressés à un membre du personnel.



Même si vous n'avez pas besoin d'assistance pour voyager, n'hésitez pas à nous indiquer avant le départ si nous devons prendre une particularité en considération en cas de perturbations (par exemple un problème d'audition qui vous empêcherait d'entendre correctement les annonces faites à bord).

Les informations dont vous nous faites part avant le départ sont transmises aux chefs de bord.

AUTRES FORMATS

Ce guide est également disponible sur notre site **eurostar.com** avec une police de grande taille, et au format audio. La version imprimée et braille peut être demandée dans nos gares ou en appelant notre équipe au **01 70 70 60 88**.

NOUS CONTACTER

INFORMATIONS ET RÉSERVATIONS

Nos équipes du centre d'appels vous répondent du lundi au vendredi de 09 h 00 à 20 h 00 et les week-ends et jours fériés de 10 h 00 à 18 h 00. Nos conseillers parlent français, anglais et néerlandais.

Contactez-nous au **01 70 70 60 88** ou via le formulaire de contact sur **eurostar.com**.

DES REMARQUES CONCERNANT VOTRE VOYAGE ?

N'hésitez pas à contacter notre équipe Service aux Voyageurs via le formulaire de contact sur **eurostar.com** ou en appelant l'un des numéros suivants :

Depuis la France : **01 70 70 60 99**

Depuis le Royaume-Uni : **01 777 777 879**

Depuis la Belgique : **02 400 67 76**