

### HELLO

Wij willen het perfect voor jou, elke keer opnieuw. Maar soms kan er iets fout lopen. In deze procedure voor het behandelen van klachten leggen we uit wat we voor je kunnen doen bij een klacht.

Onze procedure voor het behandelen van klachten

- is begrijpelijk, openbaar en makkelijk te gebruiken
- regelt het efficiënte behandelen van een klacht en het antwoord daarop binnen een duidelijke, afgesproken tijdspanne
- garandeert een grondig en eerlijk onderzoek
- is een aanvulling op ons reizigershandvest
- respecteert de geheimhouding volgens de wet voor de gegevensbescherming
- zorgt ervoor dat vlakken waar verbetering nodig is, worden voorgelegd aan ons senior management team. Zo kunnen zij beslissen wat nodig is om problemen op te lossen en je reiservaring met ons nog te verbeteren.

### CONTACTEER ONS

Heb je een klacht over Eurostar, vanaf de boeking tot zelfs na de reis, dan raden we aan om eerst iemand van onze medewerkers aan te spreken. Dit kan degene zijn die je reis boekt, iemand van het social media team of een medewerker in het station of in de trein. Zo kunnen we misschien al meteen het probleem oplossen.

Kan het probleem niet onmiddellijk worden opgelost, neem dan na je reis contact met ons traveller care team. Dat kun je rechtstreeks contacteren of je kunt een doorverwijzing vragen aan de medewerker met wie je al contact had.

### ONS TRAVELLER CARE TEAM

Onze mensen van het Traveller Care team zijn opgeleid om elke klacht te behandelen en zo mogelijk op te lossen.

#### Contacteer het Traveller Care Team online

Je kunt ons ook schriftelijk bereiken op:

Eurostar Traveller Care  
2nd Floor, Kent House  
81 Station Road  
Ashford, Kent  
TN23 1AP

Of contacteer ons via Facebook of Twitter en je gegevens worden doorgespeeld aan Traveller Care team. Je kunt ook bellen op 03432 186 186. Klanten in België kunnen terecht op 02 400 67 31, in Nederland op 020 71 68 324 en in Frankrijk op 08 92 35 35 39. Je wordt dan gecontacteerd op de manier die voor jou het handigst is (e-mail, brief, telefoon).

### ANTWOORDTERMIJN

Een klacht bij een van onze medewerkers persoonlijk of aan de telefoon zullen we proberen ter plekke op te lossen.

Is dat niet mogelijk en/of je klacht werd doorgegeven aan ons Traveller Care team, dan zullen zij reageren binnen de zeven werkdagen, bij e-mails of telefoontjes binnen de twee werkdagen.

Als de klacht complex is of als we bijkomende informatie moeten inwinnen om je een goed antwoord te kunnen geven, reageren we zo snel mogelijk. In de meeste gevallen is dat dan binnen de maand, nooit langer dan drie maanden.

We doen al het mogelijke om ons aan deze termijnen te houden, maar in uitzonderlijke omstandigheden, zoals bij een ernstige verstoringen kan een antwoord wat langer uitblijven. Is dat het geval, dan laten we dit weten via eurostar.com en per e-mail als we je zo kunnen bereiken.

### EERLIJKE KLACHTENPROCEDURE

We voeren een volledig en eerlijk onderzoek uit naar alle klachten en opmerkingen die wij ontvangen. Een klacht is voor ons elke uiting van niet-tevredenheid door een klant of potentiële klant over onze dienstverlening of het bedrijfs- of sectorbeleid.

Wie ons een klacht stuurt, krijgt een bevestiging daarvan en een dossiernummer. We contacteren je daarna op de meest geschikte manier volgens de klacht. We streven ernaar om elke klacht binnen de maand volledig op te lossen.

Om ons toe te laten de klacht zo efficiënt mogelijk te behandelen, vragen we om alle informatie al meteen in het eerste contact bij te voegen. Bijvoorbeeld de boekingsreferentie en eventuele bewijsstukken voor opgelopen onkosten. Ben je het niet eens met de voorgestelde oplossing, dan zal een manager de zaak dieper onderzoeken. Deze manager zal je contacteren en de klacht proberen op te lossen.

Slaagt de manager er niet in om de klacht naar voldoening op te lossen, dan zorgt hij ervoor dat je klacht hogerop in behandeling wordt genomen, of hij bezorgt je de gegevens van de London Travel Watch en/of Médiateur SNCF Mobilités die dan de klacht zullen onderzoeken.

Alle aanbevelingen die wij ontvangen van London Travel Watch/Médiateur SNCF Mobilités worden zorgvuldig bestudeerd door ons Traveller Care management en een uitvoerige reactie wordt gegeven, zo snel als redelijkerwijs mogelijk is. Wanneer een van die twee instanties de zaak onderzoekt, is het mogelijk dat ons Traveller Care management ondertussen vooral met hen overlegt.

### KLACHTEN WAARBIJ ANDERE BEDRIJVEN BETROKKEN ZIJN

Als je klacht of eis een andere spoorwegmaatschappij betreft, zullen we de contactgegevens doorgeven.

Als je klacht of eis een reis betreft met Eurostar en een Britse spoorwegmaatschappij en de klacht of eis is over die spoorwegmaatschappij, dan sturen wij je klacht naar hen door en geven je hun gegevens.

Als een deel van de klacht te maken heeft met onze diensten, dan zullen we eerst dat aanpakken voor we de klacht doorsturen.

### ONREDELIJKE, AGRESSIEVE OF BELEDIGENDE KLANTEN

We hebben er alle begrip voor dat onze klanten voor hun mening uitkomen, maar we tolereren geen agressief, bedreigend of beledigend gedrag. We behouden ons het recht voor om elke correspondentie of communicatie op te zeggen die kan worden opgevat als beledigend, aanvallend of intimiderend. Is dat het geval, dan zullen we dat schriftelijk melden.

### KWALITEIT VAN ONZE RESPONS

Als je ons Traveller Care team contacteert, dan proberen zij je klacht al meteen correct af te handelen met hun eerste antwoord. We proberen er ook voor te zorgen dat je altijd bij dezelfde persoon terecht kunt.

### KLACHTEN OVER GEDRAG VAN ONZE MEDEWERKERS

Alle klachten over het gedrag van onze medewerkers en veiligheidsgebonden materie worden grondig en eerlijk onderzocht. Om redenen van confidentialiteit zullen we het resultaat van een eventuele interne disciplinaire procedure niet bekendmaken.

Er wordt wel feedback geleverd aan het betreffende management en de teamleden, als onderdeel van dit proces.

### COMPENSATIE

Heb je een vertraging van 60 minuten of meer, dan kun je compensatie aanvragen volgens ons beleid en zoals vermeld in onze [vervoersvoorwaarden](#).

### Meer informatie of dien een klacht in

Elke klacht wordt afzonderlijk behandeld. Eventueel kunnen we compensatie aanbieden als een goodwill-gebaar. Dit wordt meestal gedaan in de vorm van e-vouchers.

### ONS REIZIGERSHANDVEST

#### Lees ons reizigershandvest

### DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN

Klachten in het Engels, Nederlands of Frans zullen we in die talen beantwoorden.

Voor klanten die niet Engels, Nederlands of Frans als moedertaal hebben, geven we een antwoord op de meest geschikte manier. We kunnen ook antwoorden in een aangepaste vorm als grootletterdruk. Hiervoor kun je ons Traveller Care-team contacteren.

We zetten ons altijd in voor mensen met beperkingen. We zorgen ervoor dat zorgdragers, begeleiders of voogden kunnen handelen namens een klant, als die klant hiervoor zijn toestemming heeft gegeven.

### CONFIDENTIALITEIT

We kunnen bepaalde of alle gegevens vrijgeven aan derden zonder hiervoor toestemming te vragen, als dit noodzakelijk is om grondig te kunnen antwoorden op een klacht of om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Dit omvat onderaannemers, verzekeringsmaatschappijen, andere spoorwegmaatschappijen en London Travel Watch.

### TOEZICHT EN RAPPORTAGE

Elk jaar bevragen we ongeveer 120.000 klanten van al onze routes om verschillende aspecten van hun reis te evalueren en hoe tevreden zij daarover zijn.

Elke maand ondervragen we zo'n 10.000 klanten en we evalueren volgens het aantal reizigers in elke reisklasse.

Deze informatie geeft een goed beeld van wat onze klanten denken over essentiële Eurostar-elementen, zoals boeking, check-in, stations, businesslounges, de trein zelf en de catering. Deze peiling bevat ook belangrijke vragen als hoe waarschijnlijk het is dat klanten Eurostar kunnen aanraden aan vrienden/collega's en of we een goede prijs-kwaliteitsverhouding hebben.

De enquêtes worden gevoerd met een online-vragenlijst die we opsturen de eerstvolgende werkdag na de reis.

De resultaten worden maandelijks bekendgemaakt en doorgegeven aan onze directie. Op vlakken waar de tevredenheid minder scoort, voorziet het managementteam plannen om dit aan te pakken. De resultaten hiervan worden bestudeerd om te zien of die plannen het gewenste resultaat hadden.

### VORDERINGEN VOOR VERLIES, ZAAKSCHADE EN LICHAMELIJK LETSEL

Een vordering die je wilt indienen bij Eurostar voor verlies, zaakschade of lichamelijk letsel moet gebeuren per e-mail of schriftelijk bij ons Traveller Care team. Die wordt behandeld volgens onze vervoersvoorwaarden en zo nodig, verwezen naar onze verzekering. Is er een veiligheidsaspect mee gemoeid, dan worden de gegevens doorgespeeld aan de betreffende afdeling en aan ons veiligheidsteam.

### OPLEIDING EN ONTWIKKELING

We vinden het belangrijk dat ons team de kennis en vaardigheden bezit om klachten over onze service efficiënt te behandelen. Daarom voorzien we een mix van groepstrainingssessies en individuele training en debatten, alsook een voortdurende praktijkopleiding en begeleiding van de leden van het team dat de klachten behandelt.

In de training zitten onderwerpen over klantenservice, klachtenonderzoek en oplossingsgericht denken.

Als er wijzigingen zijn in een beleid of aanpak, of als we een probleem opmerken, voorzien we bijkomende briefings of training voor individuele personen of het hele team.

## EVALUATIE VAN ONZE PROCEDURES

Elk jaar evalueren we onze procedure voor het behandelen van klachten.

## CONTACTGEGEVENS

Eurostar Traveller Care

### Stuur een e-mail

Stuur een brief

Eurostar Traveller Care  
2nd Floor, Kent House  
81 Station Road  
Ashford  
Kent  
TN23 1AP

of bel naar 01777 777 879 voor het VK, 02 400 67 31 voor België, en 020 71 68 324 voor Nederland.

We zijn geopend van maandag tot vrijdag van 9-20 u. (MET) en op zaterdag, zondag en Britse feestdagen van 10-18 u. (MET).

## ONAFHANKELIJKE EVALUATIE EN BEMIDDELING

### Médiateur SNCF Mobilités

Médiateur SNCF Mobilités levert gratis een onafhankelijke service en alternatieve geschillenregeling voor Eurostar-reizigers.

Médiateur SNCF Mobilités is online of per brief bereikbaar in het Engels of Frans. De regels en procedure bij het indienen van een verzoek voor de Médiateur SNCF Mobilité worden bepaald in een bemiddelingsovereenkomst ('Protocole de médiation'), ondertekend door de Franse nationale consumentenorganisaties, Eurostar en Thalys.

De bemiddelingsovereenkomst is online te raadplegen via [sncf.com/mediateur-mobilites](http://sncf.com/mediateur-mobilites) en in het jaarrapport van Médiateur SNCF Mobilités.

### Meer informatie

### Vraag een bemiddeling aan

Of schrijf naar:

Médiateur SNCF Mobilités  
TSA 49980 – 75839  
Paris Cedex 17  
Frankrijk

## LONDON TRAVELWATCH

London TravelWatch is een onafhankelijke consumentenorganisatie opgericht door het Britse parlement om de belangen van reizigers te beschermen en te verdedigen. Eén van de taken is gevallen te behandelen waar reizigers niet tevreden zijn met een antwoord wanneer iets is fout gelopen.

We zullen ons uiterste best doen om je bezwaren op een eerlijke en billijke manier te behandelen, in overeenstemming met onze vervoersvoorwaarden, onze procedure voor het behandelen van klachten en ons reizigershandvest. Loopt dit niet volgens je verwachting, dan kun je de London TravelWatch contacteren. Zij onderzoeken de zaak en zullen desgevallend de zaak opvolgen in jouw naam.

### Meer informatie

E-mail naar [enquiries@londontravelwatch.org.uk](mailto:enquiries@londontravelwatch.org.uk), bel naar +44 (0)203 176 2999, of schrijf naar:

London TravelWatch  
169 Union Street  
London, United Kingdom  
SE1 0LL

Er is ook een Europees platform voor het online oplossen van consumentengeschillen (online dispute resolution of ODR) dat een alternatieve geschillenregeling moet vergemakkelijken (alternative dispute resolution of ADR). Dit platform is bereikbaar op <http://ec.europa.eu/odr>. Claims die binnenkomen, worden behandeld volgens Verordening (EU) Nr. 524/2013.

### Meer informatie