

BONJOUR

Ici, chez Eurostar, nous avons à cœur de toujours vous satisfaire. Néanmoins, nous n'ignorons pas que les choses ne se passent pas toujours comme prévu. Ce guide des réclamations vous expliquera la marche à suivre si vous avez une réclamation à faire.

Notre guide des réclamations a été conçu pour :

- Être facile d'accès et d'utilisation.
- Nous aider à être plus efficaces et plus rapides.
- Garantir une enquête approfondie et impartiale.
- Faire respecter nos engagements envers les voyageurs
- Respecter la confidentialité des données, conformément au Data Protection Act
- Transmettre les zones d'amélioration à la direction pour qu'ils mettent au point des stratégies destinées à régler ces problèmes et optimiser votre expérience.

PARLONS-NOUS

Si vous avez une réclamation à faire, quel qu'en soit le domaine, depuis la réservation jusqu'au voyage en lui-même, nous vous serions reconnaissants de commencer par vous adresser à un membre de nos équipes. Cette personne peut être le conseiller qui vous a renseigné, un membre de notre équipe des réseaux sociaux ou un membre du personnel de bord. De cette façon, nous aurons la possibilité de réagir au plus vite pour résoudre votre problème.

Si votre problème ne peut pas être résolu par votre interlocuteur direct, nous vous conseillons de vous adresser à notre service aux voyageurs à votre retour. Vous pouvez les contacter directement ou demander à la personne à qui vous vous êtes adressé en premier de vous mettre en contact.

NOTRE SERVICE AUX VOYAGEURS

Nous disposons d'une équipe de conseillers spécialistes du service aux voyageurs et dont la mission est de répondre à vos réclamations.

Contactez notre service aux voyageurs par e-mail

Vous pouvez aussi les contacter par courrier :

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

Vous pouvez également nous appeler au 00 44 3432 186 186 ou nous contacter par Facebook ou Twitter et nous transmettrons vos coordonnées au service aux voyageurs, qui vous contactera alors par le moyen que vous leur aurez indiqué (e-mail, téléphone ou courrier).

TEMPS DE RÉPONSE

Si vous faites votre réclamation par téléphone ou directement auprès d'un des membres du personnel, nous essaierons de résoudre le problème sur le champ.

Si ce n'est pas possible et/ou si votre réclamation a été transmise au service aux voyageurs, ils répondront aux courriers sous sept jours ouvrables et aux e-mails ou aux appels téléphoniques sous deux jours ouvrables.

S'il s'agit d'une réclamation plus complexe ou que nous avons besoin de recueillir de plus amples informations pour vous donner une réponse satisfaisante, nous ferons tout notre possible pour revenir vers vous dans les meilleurs délais – la plupart du temps sous un mois et dans tous les cas jamais plus de trois mois plus tard.

Nous mettons tout en œuvre pour respecter ces objectifs. Cependant, dans certains cas, par exemple pendant des périodes de fortes perturbations, nous sommes susceptibles d'être un peu plus longs à vous répondre. Dans ce cas, vous en serez prévenu sur **eurostar.com** ou par e-mail si c'est le moyen que vous avez utilisé pour nous contacter.

UNE PROCÉDURE JUSTE

Toute réclamation ou plainte que nous recevons donnera lieu à une enquête approfondie et équitable. Par réclamation, nous entendons toute insatisfaction exprimée par un client ou client potentiel au sujet de nos services, de notre entreprise ou de notre politique d'entreprise.

Si vous nous envoyez une réclamation, vous recevrez un accusé de réception ainsi qu'une référence de suivi. Vous serez ensuite contacté par le moyen le plus adapté à la nature de votre réclamation, que nous essayerons de résoudre définitivement dans un délai d'un mois.

Pour nous aider à résoudre votre réclamation aussi rapidement que possible, veuillez à nous fournir dès le départ autant d'informations que possible – par exemple vos références de réservation et vos tickets de caisse si vous avez eu des frais – car cela nous aidera dans notre enquête. Si la résolution de votre réclamation ne vous apporte pas pleine et entière satisfaction, un manager approfondira l'enquête. Il ou elle vous contactera afin de trouver une solution.

Si la solution proposée par le manager ne vous satisfait toujours pas, il ou elle pourra vous indiquer comment transmettre votre réclamation à un échelon plus élevé au sein d'Eurostar, ou vous donner les coordonnées de London Travel Watch et/ou d'un Médiateur SNCF Mobilités pour réexaminer votre réclamation.

Notre service aux voyageurs examinera tout dossier transmis par London Travel Watch et/ou Médiateur SNCF Mobilités et y répondra dans les meilleurs délais. Veuillez noter que dès lors que ces instances indépendantes s'occupent de votre dossier, notre service aux voyageurs est susceptible de leur répondre directement plutôt qu'à vous.

RÉCLAMATIONS IMPLIQUANT D'AUTRES ENTREPRISES

Si votre réclamation porte sur un autre opérateur ou une autre agence ferroviaire, nous vous transmettrons leurs coordonnées.

Si votre réclamation porte sur un voyage combinant un trajet en Eurostar et sur une ligne intérieure britannique mais que vous vous plaignez seulement de la partie de votre voyage effectuée sur la compagnie ferroviaire britannique, nous leur transmettrons votre réclamation et vous fournirons leurs coordonnées.

Si votre réclamation porte en partie sur un aspect de nos propres services, nous résoudrons directement cette partie du problème avant de transmettre votre réclamation.

VOYAGEURS MENAÇANTS, AGRESSIFS OU INSULTANTS

Les voyageurs ont bien évidemment le droit d'exprimer leur opinion, mais nous ne tolérerons aucun comportement agressif, menaçant ou injurieux de leur part. Nous nous réservons le droit de mettre un terme à toute correspondance ou communication dont la teneur pourrait être considérée comme injurieuse, offensante ou menaçante. Nous vous en informerions alors par écrit.

QUALITÉ DES RÉPONSES

Lorsque vous contactez notre service aux voyageurs, notre objectif est de résoudre votre réclamation dès notre première réponse. Nous essayons aussi de vous garantir un interlocuteur unique du début à la fin.

RÉCLAMATIONS SUR LE COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Toutes les réclamations portant sur le comportement du personnel et sur les questions de sécurité feront l'objet d'une enquête approfondie et équitable. Pour des raisons de confidentialité, nous ne divulguons pas l'issue d'éventuelles procédures disciplinaires.

Dans le cadre de cette procédure, vos observations seront transmises à la personne ou aux personnes incriminées et à leurs managers.

DÉDOMMAGEMENT

Si votre train subit un retard de 60 minutes ou plus, vous pouvez faire une demande de dédommagement en ligne, conformément à nos Conditions de transport.

En savoir plus ou demander votre dédommagement

Toute autre réclamation sera examinée au cas par cas. Lorsque nous estimons que cela s'impose, nous pouvons attribuer des compensations à titre de geste commercial, habituellement sous la forme d'e-vouchers.

EUROSTAR S'ENGAGE POUR SES VOYAGEURS

Lire notre charte du service clientèle

DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ

Nous répondrons aux réclamations reçues en anglais, français et néerlandais dans ces langues respectives.

Les voyageurs dont la langue principale n'est pas l'anglais, le français ou le néerlandais recevront une réponse au format le plus approprié possible. Nous pouvons également vous écrire en larges caractères si vous avez des problèmes de vue. Pour cela, merci de contacter notre service aux voyageurs.

Nous avons aussi à cœur de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. Nous essayons de veiller à ce que les soignants, le personnel accompagnateur et les tuteurs puissent agir au nom d'un client lorsque ce client en a donné l'autorisation.

CONFIDENTIALITÉ

Nous pouvons être amenés à transmettre une partie ou l'intégralité de vos données à un tiers – comme un sous-traitant, une assurance, une autre compagnie ferroviaire ou London Travel Watch – sans votre autorisation lorsque nous en avons besoin pour résoudre votre réclamation ou pour remplir nos obligations légales.

SONDAGES ET ENQUÊTES

Tous les ans, nous interrogeons environ 120 000 voyageurs sur tous nos itinéraires, en leur demandant s'ils sont satisfaits des divers aspects de leur voyage.

Nous interrogeons donc environ 10 000 voyageurs par mois et évaluons les résultats en fonction du volume de voyageurs dans chaque classe de voyage.

Nous exploitons ces données pour comprendre ce que tous nos voyageurs pensent de certains facteurs clés de leur expérience en Eurostar, comme la réservation, l'embarquement, les gares, les salons d'attente, la restauration à bord et le cadre des trains. Nous leur demandons aussi de nous dire s'ils auraient envie de recommander Eurostar à des proches, et s'ils estiment que notre rapport qualité-prix est satisfaisant.

L'enquête se fait sous la forme d'un questionnaire en ligne, que les voyageurs reçoivent par e-mail un jour ouvrable après leur voyage.

Les résultats sont publiés tous les mois et présentés à l'équipe de direction. Dès lors qu'un taux de satisfaction trop bas est détecté, la direction met en place des stratégies destinées à résoudre le problème. Les résultats sont alors suivis de plus près pour garantir que la stratégie a eu l'effet recherché.

Ici, chez Eurostar, nous voulons vous satisfaire systématiquement. Nous voulons que chaque voyage soit une expérience mémorable, qui dépasse vos attentes. Et pour atteindre ces objectifs, nous sommes en train de mettre en place ce que nous appelons un Service Quality Management System. Cela veut dire que nous sommes très attentifs à vos commentaires, aux réclamations que vous êtes susceptibles d'envoyer à notre service aux voyageurs et aux enquêtes de satisfaction clientèle, afin d'identifier les zones d'amélioration possibles. Nous signalons ensuite ces zones d'amélioration à l'équipe de direction, qui met alors au point des stratégies destinées à régler le problème et à optimiser votre expérience.

Des audits internes et externes sont également menés pour évaluer la façon dont nous atteignons nos objectifs.

RÉCLAMATIONS POUR OBJETS PERDUS OU ENDOMMAGÉS ET POUR DOMMAGES CORPORELS

Si vous avez besoin de faire une réclamation à Eurostar concernant des objets perdus ou endommagés ou des dommages corporels, merci d'envoyer un e-mail ou d'écrire à notre service aux voyageurs. Votre requête sera ensuite traitée conformément à nos conditions de transport et sera, le cas échéant, transmise à nos assureurs. Si des questions de sécurité entrent en jeu, nous transmettrons les informations au département pertinent et à notre équipe responsable de la sécurité.

FORMATION PROFESSIONNELLE

Nous avons à cœur de former au mieux nos équipes chargées de suivre les réclamations. Elles suivent des formations variées comportant des exercices individuels et en groupe, des discussions et un programme suivi de soutien et de progression.

Nos formations couvrent des sujets tels que le service clientèle, les enquêtes sur les réclamations et la résolution des réclamations.

Lorsque les procédures sont modifiées ou que nous identifions un besoin de formation, nous fournissons des explications ou formations supplémentaires à certains employés ou à l'ensemble de l'équipe.

RÉVISION DE CE GUIDE

Ce guide des réclamations sera revu tous les ans.

CONTACT :

Service aux voyageurs Eurostar

Nous contacter par e-mail

Nous écrire :

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

Nous appeler : 00 44 1777 777 879.

Nous serons heureux de répondre à vos appels du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi et le dimanche de 10h à 18h.

MÉDIATION ET ENQUÊTES INDÉPENDANTES

Médiateur SNCF Mobilités

Le Médiateur SNCF Mobilités est un mode alternatif de résolution des conflits (MARC), gratuit et indépendant, proposé aux passagers d'Eurostar.

Vous pouvez saisir le Médiateur SNCF Mobilités en anglais ou en français, par Internet ou par courrier. La réglementation applicable aux litiges soumis au Médiateur SNCF Mobilité est régie par un protocole de médiation mis au point et validé par les associations françaises de défense des consommateurs, la SNCF, Eurostar et Thalys.

Vous pouvez consulter ce protocole de médiation sur le site sncf.com/mediateur-mobilites et dans le rapport annuel de Médiateur SNCF Mobilités.

En savoir plus

Saisir le médiateur en ligne

Par courrier :

Médiateur SNCF Mobilités
TSA 49980 – 75839
Paris Cedex 17
France

LONDON TRAVELWATCH

London TravelWatch est un organisme de contrôle indépendant, établi par le parlement britannique pour défendre et représenter les intérêts des passagers. L'une de ses missions est d'aider les voyageurs qui seraient insatisfaits de la réponse apportée à leur réclamation.

Nous mettrons tout en œuvre pour répondre à vos demandes de façon satisfaisante et transparente, conformément à nos conditions de transport, notre guide des réclamations et notre charte du service clientèle. Si néanmoins vous n'étiez pas satisfait de notre réponse, vous pouvez contacter London TravelWatch. Ils examineront votre requête et s'occuperont d'obtenir une réponse en votre nom si votre dossier est recevable.

En savoir plus

Appelez le 00 44 20 3176 2999, envoyez un e-mail à enquiries@londontravelwatch.org.uk ou écrivez à :

or write to:

London TravelWatch
169 Union Street
London
SE1 0LL
Angleterre

Un portail européen de résolution des conflits en ligne (ODR) propose aussi un mode alternatif de résolution des conflits. Les réclamations soumises par le biais de ce portail seront traitées conformément au Règlement EU 524/2013.

En savoir plus