

TOURCOING EN GROUPE

2025

TOURCOING TOURISME

WWW.TOURCOING-TOURISME.COM



EXPERIENCE GROUPE

SOMMAIRE

P. 3 - 16

COMPOSEZ SELON VOS ENVIES

P. 17 - 20

VOYAGE GOURMAND

P. 21 - 13

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

STATIONNER LE CAR

Stationnement autocar rue Desurmont derrière la mairie de Tourcoing

Vos interlocutrices
Agnès ou Nathalie
03 20 26 89 03
accueil@tourcoing-tourisme.com









L'ARCHITECTURE DU CENTRE-VILLE

Partez à la découverte du centre-ville où plus de 4 siècles d'architecture vous seront dévoilés à travers des maisons s'échelonnant de 1623 à nos jours. Une occasion d'admirer des façades surprenantes qui vous dévoileront leur riche passé.

TOUS LES JOURS

1 H 30

LES TROIS FLEURONS

L'hôtel de Ville, l'église Saint-Christophe et l'hospice d'Havré: 3 superbes monuments incontournables en centre-ville. Venez découvrir leur histoire et laissez-vous surprendre par la richesse patrimoniale de cet ensemble.

TOUS LES APRES MIDIS
SAUF MARDI ET WEEK-END
(SOUS RÉSERVE POUR ACCÈS INTÉRIEUR)

2 H

FORFAIT DE 110 € / 30 PERS.
SUPP.LE DIMANCHE
130 € / 30 PERS.









L'ART DÉCO EN CENTRE-VILLE

Cette balade vous permettra de découvrir les maisons et bâtiments Art déco qui jalonnent le centre-ville de Tourcoing. Vous deviendrez incollable sur les détails et motifs caractéristiques de cette période artistique.

TOUS LES JOURS

1 H 30

FORFAIT DE 110 € / 30 PERS
SUPP.LE DIMANCHE
130 € / 30 PERS.

STREET ART A L'UNION

Tag, graffiti, flop, LEM, Amin, Jaba... Accompagnés d'un guide, partez à la rencontre de la grande richesse de l'art urbain, dans le quartier de l'Union. Un espace devenu un spot de prédilection présentant une grande diversité de moyens d'expression et de styles, permettant d'aborder les différentes facettes du street art.









TOUR PANORAMIQUE

Ce circuit vous donnera une vue générale de Tourcoing à travers son habitat, son architecture et ses monuments phares. De la gare au Fresnoy, en passant par les maisons Prouvé, les pavillons du Château Vaissier et les monuments incontournables du centre-ville.

TOUS LES JOURS

1 H 30

FORFAIT DE 110 € / CAR
SUPP.LE DIMANCHE
130 € / 30 PERS.
(SANS TRANSPORT)

LE PATRIMOINE INDUSTRIEL

« La ville aux 1 000 cheminées » : voici comment on surnommait Tourcoing vers 1900. Ce circuit vous emmènera au fil des rues et des quartiers où vous découvrirez le long passé textile de la ville, du début du 17e siècle à nos jours.Anciennes filatures, sites industriels réhabilités, plus haute cheminée du Nord, châteaux d'eau... illustrent ce riche patrimoine.









LE PAVILLON JEAN PROUVÉ

Suite à la pénurie de logements après la Seconde Guerre mondiale, 2 maisons “Métropole”, conçues par Henri et Jean Prouvé sont construites à titre expérimental à Tourcoing en 1952. Vous visiterez celle qui a été incendiée en 1996 et restaurée à l’identique en 1999. Les 2 logements sont protégés en tant que témoins des recherches sur le logement social de l’après-guerre et sur l’habitat modulaire et économique.

TOUS LES JOURS

1 H

90 € / 19 PERS. MAX

CRIMES ET FAITS DIVERS

L’être humain peut être capable des meilleures choses... mais aussi des pires ! Partez sur les traces d’événements sombres ou étonnants, ayant touché la ville ou des Tourquennois à travers les âges. Cette visite insolite vous conduit sur les pas de personnages qui ont marqué l’histoire des faits divers de Tourcoing : affaires criminelles, mystères, batailles et même d’étranges actes de sorcellerie !

TOUS LES JOURS

2 H

110 € / 25 PERS. MAX



LES PETITS MEURTRES D'AGATHA CHRISTIE " : L'ENVERS DES DÉCORS

Partez sur les traces de Lampion, Avril et Gréco à travers la découverte des lieux de tournage extérieurs des saisons 1, 2 et 3 de la série culte ! En arpentant le centre-ville, observez comment les tournages transforment la ville. En compagnie d'un guide-conférencier, apprenez-en plus sur l'histoire des lieux tourquennois qui ont accueilli ces décors et profitez d'anecdotes de tournages et de photos pour enrichir votre visite.

TOUS LES JOURS

2 H

FORFAIT DE 110 € / 25
SUPP. LE DIMANCHE
130 €

CINÉ TOUR

Les Petits meurtres d'Agatha Christie, Les Invisibles, L'Absente ou encore HPI : toutes ces séries passionnent des millions de téléspectateurs depuis leur canapé. Mais, saviez-vous que ces histoires avaient pris vie près de chez vous ? Découvrez avec notre guide l'envers des tournages réalisés en extérieur dans le centre-ville de Tourcoing. À ses côtés, apprenez à repenser la ville en vous imaginant scénariste, réalisateur ou encore acteur !



Le MUba EUGÈNE LEROY

Installé dans un hôtel particulier du XIXe siècle, le MUba fait dialoguer par des confrontations stylistiques et thématiques l'art contemporain et l'art des siècles précédents, les arts vivants et les arts plastiques, tout en accordant une importance privilégiée à la peinture et particulièrement à celle du peintre Eugène Leroy (1910-2000).

Du 4 avril au 1er septembre 2025 :
« Entrelacer. Collections du MUba » »

L'exposition propose une traversée de l'art depuis le 17e siècle, mêlant histoire du lieu et œuvres à travers le temps. Deux parcours s'entrelacent : dans la nef, le thème du mouvement est exploré à travers des médiums et époques variés ; dans la salle aux colonnes, une rétrospective des grandes peintures de la collection retrace l'histoire de l'art du 17e à nos jours et du musée depuis 1860. L'œuvre d'Eugène Leroy, figure centrale, est présente dans les deux espaces.

TOUS LES APRÈS-MIDI DE
13H A 17H45 SAUF MARDI
DIMANCHE ET JOURS FÉRIES

1h de visite
25 pers. max : 95 €
50 pers. max : 160 €
1h30
25 per. max : 110 €
50 pers.max : 180 €





LA MAISON FOLIE HOSPICE D'HAVRE

L'hospice d'Havré est un lieu unique dans lequel vous pourrez vous ressourcer, faire une pause déjeuner dans les jardins, visiter une expo ou écouter un concert. Cet ancien hospice-monastère est un ensemble architectural unique des XVIIe et XVIIIe siècles unifié par le cloître. La chapelle dotée d'un magnifique retable (1650) est classée monument historique.

Du 24 avril au 27 septembre : « Métal Hurlant, 50 ans et déjà immortel »

Métal Hurlant, né dans les années 1970 de l'initiative de Jean-Pierre Dionnet, Philippe Druillet et Moebius, a révolutionné la bande-dessinée avec son approche audacieuse de la science-fiction. Publié de 1975 à 1987, puis à nouveau de 2002 à 2004 et depuis 2021, le journal a su allier pop culture, humour et créativité, publiant plus de 400 histoires. Une exposition à la maison Folie hospice d'Havré célèbre cette aventure artistique dans le cadre de « Fiesta », édition 2025 de lille3000. Des concerts, spectacles et ateliers complèteront cette programmation.

TOUS LES JOURS DE 13H30 A 18H SAUF LE MARDI, LE DIMANCHE ET LES JOURS FÉRIES
FERME EN AOÛT

1 h de visite
25 pers. max : 2.50 € / pers.



LE FRESNOY - STUDIO NATIONAL DES ARTS CONTEMPORAINS

Ancien complexe de loisirs, le Fresnoy, repensé par Bernard Tschumi (prix national d'architecture pour cette réalisation), est une école de formation artistique audiovisuelle de haut niveau qui propose de grandes expositions d'art contemporain, des programmations cinéma, des concerts, des spectacles.

DDu 19 septembre au 4 janvier 2026 : « Panorama 27 »

Grand rendez-vous annuel de l'institution, l'exposition Panorama 26 permet de découvrir plus de 50 œuvres inédites dans le domaine de l'image, du son et de la création numérique, réalisées par les artistes du Fresnoy.

DU LUNDI AU SAMEDI

Thématiques :
- Exposition en cours
- Circuit de production d'un film
- Architecture du Fresnoy

Durée : 1h

100 € / 15 pers. max





L'INSTITUT DU MONDE ARABE

Lieu d'histoire et de mémoire, installé dans l'ancienne école de natation construite en 1904, l'IMA a pour but de favoriser la découverte des cultures et civilisations du monde arabe à travers des expositions, conférences, ateliers,...

DU MARDI AU VENDREDI A 11H ET 1H30
SAMEDI ET DIMANCHE À 14H

4 € / pers. - 25 pers. max

Du 27 février au 27 juillet :
" Ya Rayi ! Une histoire de la musique raï "

En produisant la première exposition consacrée à la musique raï, l'IMA-Tourcoing souhaite rendre l'hommage nécessaire et indispensable à cet élan musical qui a transcendé les barrières sociales, géographiques et culturelles pour devenir au fil du XXe siècle un patrimoine commun. Né dans l'intimité des familles, au début du siècle précédent, le raï est consacré au patrimoine culturel immatériel de l'humanité en 2022, ce qui nous rappelle qu'il est l'une des expressions populaires majeures de notre époque.





Musée du 5 juin 1944, message Verlaine

"Les sanglots longs des violons de l'automne blessent mon cœur d'une langueur monotone.." BBC, 5 juin 1944, 21h15, la radio annonce le débarquement de Normandie avec les célèbres vers de Verlaine. C'est du bunker de l'avenue de la Marne que les allemands captèrent le fameux message. Le Musée du 5 juin 1944 présente les moyens radio et de détection de l'époque, les technologies liées aux fortifications et le fonctionnement d'un état major allemand.

DU LUNDI AU DIMANCHE
DE 9H À 18H
(SAUF 1ER ET 3EME
DIMANCHES DU MOIS)

DURÉE : 1H30

8 € /pers. / 30 pers.
Groupe scolaire Tourcoing :
Primaire et collège : 2.50 €
Lycée : 3 €

Groupe scolaire extérieur
Primaire et collège : 3 €
Lycée : 3.5€







Musée du carillon

Le clocher de l'église Saint-Christophe abrite l'un des plus importants carillons d'Europe : 62 cloches dont un bourdon de plus de 6 tonnes. Entièrement dédié à l'art campanaire, le parcours du musée présente la cloche sous toutes ses facettes : les méthodes de fabrication, les différentes fonctions et un tour d'horizon des cloches et clochettes à travers le monde.



TOUS LES JOURS SAUF
CERTAINS DIMANCHES
DE JUIN À SEPTEMBRE

70 € / 10 pers max
supplément le dimanche :
90 € / 10 pers max



L'ÉGLISE SAINT-CHRISTOPHE

Elle est tellement imposante et élégante que la majorité des visiteurs l'appelle « cathédrale » ! Elle a été construite entre les XIIIe et XIXe siècles et figure parmi les plus beaux édifices Néo-gothiques de la région.

TOUS LES JOURS
SAUF VENDREDI
APRES-MIDI
ET CEREMONIES

1h
90 € / 30 pers.
supplément le dimanche
110 € / 30 pers.

LA CHAPELLE DU VOEU

Le clergé et les Tourquennois firent le vœu le 30 juin 1916 de construire une chapelle si la ville était préservée de la Première Guerre mondiale. Le vœu fut exaucé et la chapelle fut érigée en 1921 par Jean-Baptiste et Henri Maillard. Derrière la façade à pignon, qui comprend un bas-relief commémoratif, on découvre une nef décorée, prolongée par un chœur transversal.

DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H A 12H ET DE 14H A 15H30

SOUS RÉSERVE DE CEREMONIES

1h
90 € / 30 pers.





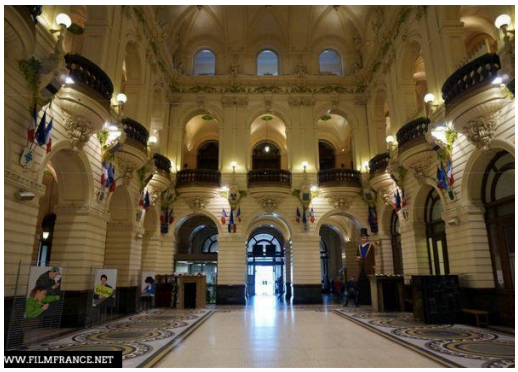


L'HOTEL DE VILLE

Il aura fallu pas moins de 46 ans pour construire ce magnifique hôtel de ville (de 1866 à 1912 pour les derniers détails intérieurs). L'édifice est imposant autant par le décor architectural de sa façade que par sa décoration intérieure. Ce bâtiment de style Éclectique, époque Napoléon III, évoque la puissance industrielle de la ville et le Classicisme gréco-romain.

DU LUNDI AU VENDREDI DE
8H30 À 17H
(SALLES DES MARIAGES,
DU CONSEIL ET DES FÊTES
ACCESSIBLES SOUS RÉSERVE)

1h
90 € / 30 pers.







LES SERRES DU JARDIN BOTANIQUE

En visitant ces serres, vous voyagerez d'un climat à l'autre. Votre périple commencera par la forêt tropicale avec ses orchidées et ses plantes aux feuillages luxuriants. Ensuite, vous découvrirez la serre des cactus mais aussi les pièges ingénieux des plantes carnivores ! Quant aux plantes succulentes, elles présentent un paysage désertique qui contraste avec les fleurs multicolores des fuchsias. Pour clore ce voyage, les pélargoniums et les agrumes vous offriront des senteurs aussi agréables qu'exotiques...

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 À 17H

DURÉE : 1H30

Gratuit





LES BONNES TABLES



CENTRE-VILLE

- **LE PARADOXE (sur le site de l'hospice d'Havré)**

3 rue d'Havré – Tél : 03.20.28.57.53
www.paradoxerestaurant.com
Cuisine traditionnelle française et régionale
Capacité d'accueil : 120 personnes

- **L'OSTERIA DEL PADRE**

9/10 place Charles et Albert Roussel - Tél : 03.20.36.66.60
Cuisine traditionnelle française et méditerranéenne
Capacité d'accueil : 80 personnes

- **LES 3 P'TITS PICHONS**

15 rue de Tournai – Tél : 03.20.26.44.80
Spécialités fruits de mer / poisson
Capacité d'accueil : 60 personnes

- **LE P'TIT QUINQUIN**

9 place de la République - Tél. : 03.20.26.85.93.
www.leptitquinquin.fr
Cuisine traditionnelle française et régionale
Capacité d'accueil : 100 personnes



- **ESH LILLE**

17 place Roussel – Tél : 03.20.70.06.06 www.eshlille.fr
Restaurant d'application hôtelière
Cuisine gastronomique
Capacité d'accueil : 100 personnes

- **LE CHAMALO**

7 rue de Lille – Tél : 03.20.27.77.30
Cantine de quartier (petite restauration de qualité)
Capacité d'accueil : 49 personnes

- **LE FESTIVAL**

21 rue Nationale – Tourcoing – Tél : 03.20.36.90.81
www.restaurantlefestival.com
Cuisine gastronomique et nouvelle cuisine française
Capacité d'accueil : 50 personnes

•

LES BONNES TABLES



QUARTIER PONT DE NEUVILLE (Nord de Tourcoing fro

- **LE REFLEX**

206 rue de l'Yser - Tél. : 03.20.94.44.62
www.lereflex-restaurant.com
Cuisine traditionnelle française

QUARTIER PONT ROMPU (à proximité de l'A22)

- **CROCODILE RESTAURANT**

Angle Route de Roncq et rue du Pont Rompu – Tél : 03.20.27.27.72
www.restaurantscrocodile.fr
Cuisine traditionnelle française
Capacité d'accueil : 150 personnes

- **LA TABLE DE CHANTAL**

297 chaussée Fernand Foret – Tél : 03.20.23.84.65
Cuisine traditionnelle française
Capacité d'accueil : 30 personnes

QUARTIER BLANC SEAU



- **EL MONTUNO**

106 rue du blanc Seau – Tél : 03.20.26.42.58
www.elmontuno.fr
Cuisine traditionnelle française et régionale
Capacité d'accueil : 20 à 50 personnes

- **LE PLATEAU** (restaurant du Fresnoy) à proximité de la voie rapide

22 rue du Fresnoy – Tél : 07. 49. 74. 81. 36
Facebook Le Plateau
Capacité d'accueil : 120 personnes

LES BONNES TABLES



QUARTIER BELENCONTRE

- **ESTAMINET LES TEMPS MODERNES**

208 bis rue de Roncq – Tél : 06.19.06.13.50
Cuisine traditionnelle française et régionale
Capacité d'accueil : 40 personnes

QUARTIER FLOCON

- AU BRADFORD

45 rue de Bradford – Tél : 03.20.24.24.85
Cuisine traditionnelle française
Capacité d'accueil : 50 personnes

QUARTIER DES FRANCS



- **BRASSERIE DES FRANCS**

65 rue de la Vigne – Tél : 03.20.36.36.67
Cuisine traditionnelle française
Capacité d'accueil : 55 personnes

QUARTIER CLINQUET (à proximité de l'A22)

- **LA BARATTE**

396 rue du Clinquet – Tél. : 03.20.94.45.63
www.la-baratte.com
Cuisine gastronomique - cuisine traditionnelle française
Capacité d'accueil : 50 personnes

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES POUR LES GROUPES
de l'office de tourisme de Tourcoing au 1er janvier 2025

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme de Tourcoing (OT) préalablement à la signature du contrat.
Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.
Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OT à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.
Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.tourcoing-tourisme.com

1. Formation du contrat

1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie…) proposés par l'OT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2 – Formation du contrat

Toute demande de réservation sera communiquée à l'OT soit sur place, soit par courriel à accueil@tourcoing-tourisme.com, soit par courrier à OT de Tourcoing, 9 rue de Tournai 59200 Tourcoing, soit par téléphone au 03 20 26 89 03.
Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :
- d'une part de la réception du contrat ou proposition complétée, datée et signée sous réserve de la confirmation par l'OT, compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part,

pour les prestations de plus de 500 €, de la réception d'un acompte de 30% du montant total des prestations lors de la signature du contrat ou proposition et du paiement du solde 30 jours avant le début des prestations.
Pour les réservations effectuées moins d'un mois avant la prestation, de la totalité du montant de la prestation sera payée à la réservation.
Pour les prestations de moins de 500 €, du paiement après la prestation à la réception de la facture.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.
Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation.

2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".
Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

2-2 Pour la billetterie

Les billets commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'office de ne sauraient être tenus pour responsables.

2-3 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OT en vue de mauvaise conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Quand les visites se déroulent à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.
Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.
La taille minimale et maximale des groupes pour les visites guidées varie en fonction des prestataires et est indiquée dans le contrat. Au delà du seuil maximal et en fonction des sites visités, un 2ème guide peut s'avérer obligatoire.
Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OT, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées…) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.

5. Paiement

Pour les prestations d'un montant inférieur à 500 €, le paiement s'effectue après la prestation à réception de la facture.

Pour les prestations d'un montant supérieur à 500 € : versement d'un acompte de 30% et du solde 30 jours avant la prestation

Pour les réservations moins d'un mois avant le jour de la prestation : paiement de la totalité à la réservation.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OT dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'office de tourisme de Tourcoing, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OT.

L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par écrit, soit par courriel à accueil@tourcoing-tourisme.com soit par lettre recommandée avec accusé de réception à office de tourisme de Tourcoing.
- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :
- 30 jours avant la date du séjour, il sera retenu 10 % du prix du séjour,
- entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour
- entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,
- entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour,
- à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour,
- en cas de non présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf ASSURANCE).

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'office de tourisme et le client.

6.2 Du fait de l'OT

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OT notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :
   - 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
   - 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
   - 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. Autres cas d'annulation par l'OT

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT annule cette dernière, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

6.3 Cas de force majeure

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation, d'un arrêt de travail du guide ou du prestataire, – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation

empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

6.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'office de tourisme et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'OT procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à accueil@tourcoing-tourisme.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de l'OT

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme. La modification unilatérale de l'OT sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité,...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OT rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OT dans les plus brefs délais par téléphone au 03 20 26 89 03 du mardi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h (17h30 le samedi). Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OT de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilités

L'OT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).

L'OT ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.4 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'OT, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OT ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'OT remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'OT ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

11. Assurance

Lors de votre réservation, l'OT ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à accueil@tourcoing-tourisme.com, soit par courrier à OT de Tourcoing 9 rue de Tournai à Tourcoing, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'OT de Tourcoing ET e-mail du responsable du traitement des données personnelles sur accueil@tourcoing-tourisme.com. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.tourcoing-tourisme.com causant un préjudice quelconque à l'OT de Tourcoing ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

14. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'OT pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'OT archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OT par courriel : accueil@tourcoing-tourisme.com OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi l'OT et à défaut de réponse satisfaisante de ce dernier dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site https://webgate.ec.europa.eu/odr pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire de Lille pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

IM059220008
Office de Tourisme de Tourcoing / Association loi 1901
9 rue de Tournai
59200 Tourcoing
Tél : 03 20 26 89 03
Garantie financière : Groupama - 132 rue des Trois Fontanot - 92000 Nanterre
RCP : AXA France IARD - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre cedex
SIRET : 42828275000010