



Expériences **Groupes**

Nord – Hauts-de-France

DOUAI
TOURISME

●●● Vous rêvez d'organiser un séjour inoubliable, de vivre des moments qui resteront gravés dans vos mémoires ? Confiez votre projet à nos spécialistes du territoire ! Depuis près de quarante ans, nous mettons à votre disposition un savoir-faire, notre expérience et notre amour de la région pour transformer vos projets en souvenirs exceptionnels.

La garantie d'un séjour unique, c'est :

- Un suivi personnalisé
- Une offre sur mesure, adaptée à vos attentes
- Une rapidité dans le traitement des demandes
- Un accueil physique personnalisé
- L'accès exclusif à des monuments
- Des partenaires sélectionnés, testés et reconnus
- Des visites assurées par notre propre équipe de guides-conférenciers depuis 40 ans
- Un devis gratuit
- Un excellent rapport qualité/prix

De nombreux clients continuent à nous faire confiance d'années en années !



Audrey AVINEE

Responsable du service groupes

+33 (0)3 27 71 30 98

+33 (0)7 57 41 25 98

audrey.avinee@douaisis-tourisme.fr



Marion GREVET

Commerciale

+33 (0)3 27 94 17 06

+33 (0)7 57 41 26 04

marion.grevet@douaisis-tourisme.fr



Frédérique Marcelli

Chargée des réservations

+33 (0)3 27 88 26 79

frederique.marcelli@douaisis-tourisme.fr



Bienvenue en Douaisis

3 inscriptions au patrimoine mondial de l'**Unesco** : le beffroi, les géants et le patrimoine minier

Une **convivialité** incomparable !



20 **parcs et jardins**,
2820 hectares de patrimoine boisé répartis sur tout le territoire

Le **terril** et le **chevalement** de Roost-Warendin ainsi que les nombreux témoins de l'activité minière

La **collégiale Saint-Pierre**, l'église la plus longue du département

Le **beffroi** de Douai, le plus beau d'après Victor Hugo

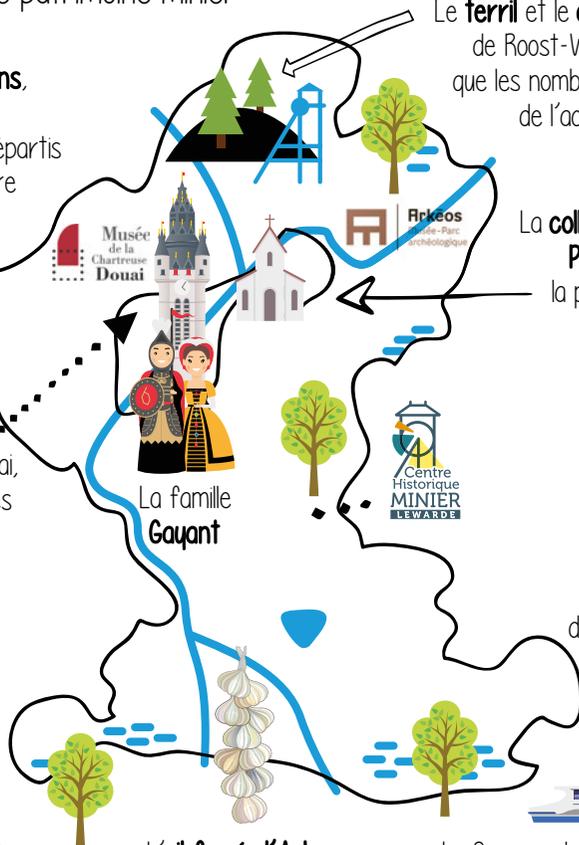


300 km de **pistes cyclables**

3 **musées** thématiques pour 3 fois plus de découvertes

L'**ail fumé d'Arleux**, vitrine des nombreux autres produits à déguster lors d'un déjeuner.

La Scarpe et le canal de la Sensée, 245 km de **voies navigables**. Découvrez-les à bord d'une **péniche** ou d'une **barque**.



200 km de chemins de **randonnée**





Les coups de cœur des visiteurs

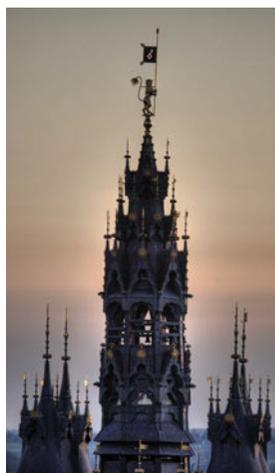
Emblème de la ville, je mesure 8.50m et pèse 370kg.

Pour rencontrer ma grande famille, rendez-vous page 10.



Construit durant le Moyen Âge, j'ai 62 cloches et je culmine à 61 mètres de hauteur.

Pour savoir qui je suis, rendez-vous page 6.



Baignée de couleurs et lumières si particulières, je regorge de secrets bien cachés derrière mes portes fermées à clé.

Afin d'en savoir un peu plus, allez vite page 16.

Je suis le reflet de la vie quotidienne de gueules noires...

Apprenez-en plus lors d'une balade page 12.



Je suis la plus longue église du département et j'abrite de magnifiques œuvres d'art...

Découvrez-moi page 18.

Sommaire

Composez
selon vos envies...

Pages
6 à 31

Pages
32 à 41

Journées
clé en main...

Bienvenue
aux **mini-groupes...**

Pages
42 à 45

Page
46

Pauses gourmandes

Tarifs et conditions
générales de vente

Pages
47 à 51

DOUAI		
De Lille	19 min	33 min → A1
De Paris	1h10	2h → A1
De Bruxelles	1h42	1h40 → A8
De Amiens	59 min	1h15 → A1
De Londres	2h50	3h30
De Amsterdam	3h33	3h30 → A27

Accès aux personnes
à mobilité réduite



Accès partiel aux personnes
à mobilité réduite



Escaliers



Lieu couvert



Visite en extérieur



Visite dans votre
propre autocar



Visite à vélo



LÉGENDE PICTOS

Du haut de mes 61 mètres, je suis le plus ancien des Douaisiens. Fier représentant du pouvoir communal, je veille sur la ville depuis plus de 600 ans. Je suis fait de grès mais mon cœur n'est pas de pierre. Il est animé par la musique d'un carillon de 62 cloches. C'est avec un plaisir immense que je vous invite à monter les quelques marches qui vous permettront de surplomber la ville.



1h30



**:) Rencontre avec Jacinthe,
guide passionnée de musique**

« Glissez-vous dans la peau d'un carillonneur et testez le carillon : une expérience unique où tout le monde vous entendra ! ». Ce qui me plaît, c'est l'échange avec le public sur ce patrimoine vivant, reflet d'une tradition locale.



Le samedi matin entre 10h45 et 11h30, on peut voir le maître carillonneur jouer pour son concert hebdomadaire (hors vacances scolaires). La visite se fait palier par palier.

→ TOUTE L'ANNÉE



Beffroi et Carillon

110€

/base 25 pers.
+ 2€ de droit
d'entrée
par pers.

L'hôtel de ville recèle un trésor !
Trois salles d'apparat pour trois expériences différentes : Et si on se disait « Oui » dans le Salon Blanc ? On pourrait peut-être guincher dans la salle des fêtes ? Plongeons au Moyen Âge et assistons au conseil de l'échevinage dans la salle gothique où se déroule l'actuel conseil municipal ! Dépaysement garanti !



**;) Le regard de Frédérique,
créatrice de moments whaou**

*On commence la visite par la montée d'un très bel escalier à double entrée. Puis nous visitons trois magnifiques salles aux styles complètement différents, qui nous font traverser différentes époques du XV^{ème} siècle à nos jours. **J'ai souvent vu les réactions de surprise, d'émerveillement dans les yeux des visiteurs.***



Selon disponibilité des salles

→ TOUTE L'ANNÉE



Salles de l'Hôtel de Ville

80€

/base 25 pers.

« Entrez dans notre maison,
venez nous rencontrer ! »

Ces géants d'osiers, véritables
emblèmes de Douai, sont
inscrits au patrimoine mondial
de l'UNESCO depuis 2005. Votre
guide vous dévoilera leur histoire,
leurs secrets, au cœur même de
leur maison, à l'abri des regards...
Vous en apprendrez également
plus sur le quotidien des porteurs
et des quêteurs, tradition qui se
transmet de père en fils. Une visite
inédite car ces derniers ne sortent
qu'une fois dans l'année, lors des
fêtes de Gayant début juillet...



**:) L'avis de Philippe, guide et
membre de la famille des porteurs**

*Vous aurez le privilège de rencontrer la famille Gayant en dehors
du mois de juillet, peut-être aurez-vous l'occasion
de les voir dévêtis, vous apprendrez donc pourquoi
il manque un bras à Jacquot... Entrez dans
la peau d'un porteur et glissez-vous sous les jupes
de M. Gayant pour découvrir la tradition du porté
de ces géants. **Ce que je préfère : le traditionnel
bisou à Binbin !***



 À partir de mi-juillet et jusqu'à fin septembre vous verrez les
géants habillés comme lors du cortège. Ils sont déshabillés
début octobre et vous révèlent leurs structures en osier.

→ DE JANVIER À MI-MAI
ET DE MI-JUILLET À DÉCEMBRE



Maison des géants



80€
/base 25 pers.

Laissez nous vous guider dans le quotidien des mineurs et de leurs familles. Où vivaient-ils ? Leurs maisons étaient-elles des coronas ? Que faisaient les femmes dans la cité ? Les enfants allaient-ils à l'école ? Les mineurs étaient-ils croyants ? C'est quoi au juste un terril, et le « l », il se prononce ou pas ? Pourquoi le 4 décembre est-il si important pour les mineurs ? On vous dit tout ! Les plus téméraires pourront gravir un terril, avec une superbe vue sur la campagne du Douaisis !



:) L'expérience de Julie, guide et petite-fille de mineur

*Lors de la visite, nous aborderons le quotidien des mineurs, mais aussi celui de leurs femmes et enfants : loisirs, entretien des jardins, pigeonniers ... Vous aurez accès à Notre Dame des Mineurs, où vous découvrirez même une relique de Jean-Paul II... « **Il m'est arrivé d'accompagner des visiteurs dont les parents avaient habité le quartier...** ».*



Gratuité chauffeur et accompagnateur

→ TOUTE L'ANNÉE



Circuit Paysages et habitats miniers

140€
/prix par car

Connaissez-vous les monuments de Douai ? A bord de votre bus, (re)découvrez confortablement et sans effort les édifices principaux de la cité des géants (portes de la ville, palais de justice, église Notre-Dame, musée de la Chartreuse...).

Laissez-vous conter son histoire et apercevez son évolution au fil du temps. A l'issue de la visite, vous connaîtrez tous ses secrets !



1h, 1h30
ou **2h**



Pour les circuits de plus d'une heure, choisissez votre arrêt !
Plutôt salles de l'Hôtel de Ville ou collégiale Saint-Pierre ?
Gratuité chauffeur et accompagnateur

→ TOUTE L'ANNÉE



Circuit **City Tour**

À partir de
80€
/prix par car



1h30

Qui eût cru qu'un simple passage par une porte dérobée puisse vous plonger dans le Douai d'autrefois ?

Le quartier historique de la ville, façonné par les hommes au fil des siècles, fourmille de ruelles et lieux secrets... souvent inconnus des Douaisiens eux-mêmes !

Votre guide, véritable gardien des clefs, vous transportera dans le temps et l'espace.



:) L'avis d'Olivier, expert du Moyen Âge

*Les ruelles sont très nombreuses, habituellement fermées au public, vous aurez le privilège d'accéder à certains endroits cachés, tortueux, mystérieux. Ce voyage dans le temps est un bon moyen de découvrir la cité au Moyen Âge. La visite permet de voir le contraste entre la ville au XIII^{ème} siècle et celle d'aujourd'hui. **Mon passage préféré est celui de la ruelle de l'Enfer, la plus étroite de la ville. Ne vous fiez pas à son nom !!***



→ TOUTE L'ANNÉE



Les secrets du Vieux-Douai

110€

/base 25 pers.

Percez les secrets de la plus vaste église du département. Plus qu'un lieu de culte, ses 112 mètres de longueur servent d'écrin à de multiples reliques et œuvres d'art. Et si la chance vous sourit, un concert sur le grand orgue, de quelques 4400 tuyaux, pourrait bien remplacer la quiétude des lieux durant votre visite !



**:) Le conseil de Fabrice,
incollable sur la ville de Douai**

*C'est un majestueux édifice, l'église la plus vaste du département, impressionnante par ses proportions et son ampleur. Elle abrite le plus grand orgue du nord de la France, ainsi qu'une collection de tableaux religieux du XVIII^{ème} s. Il y a de nombreux objets à voir : reliquaires, mobilier... **Chacun a son histoire, ses secrets et ses mystères. On va de l'un à l'autre avec curiosité et émerveillement.***

Cette visite est idéale pour les amateurs d'architecture et de peinture.



Possibilité de concert d'orgue en supplément.

→ TOUTE L'ANNÉE



Collégiale Saint-Pierre

80€
/base 25 pers.

« Le procès est ouvert ! Prévenus, veuillez-vous avancer à la barre. Nous allons démarrer la séance et déceler tous les secrets de ce monument qui a permis à la ville de Douai de devenir une capitale judiciaire. » Nous savons tous à quoi ressemble un tribunal... Mais connaissez-vous l'envers du décor ? Lors de cette visite, vous découvrirez également son architecture, sa décoration intérieure et bien d'autres aspects...



:) Le regard de Damien, professeur d'Histoire-Géographie et photographe à la cour d'appel de Douai.

*Pour moi, la Grand Chambre est la plus belle salle de Douai. Cette salle historique, en plus d'être jolie, délivre un message de par les allégories qui l'ornent. Créée au XVIII^{ème} siècle, les magistrats ont voulu mettre en exergue, dans sa décoration, tous les grands principes qui président à la justice. D'une certaine manière, les audiences solennelles d'aujourd'hui ressemblent beaucoup à celles du XVIII^{ème} siècle. **La visite de cette salle permet d'associer en un même lieu, l'Histoire, l'Histoire de l'art et l'actualité.***



Il est obligatoire de présenter une pièce d'identité valide pour pénétrer dans l'enceinte du Palais de Justice.

→ LE VENDREDI



Du Parlement de Flandre au Palais de Justice

80€

/base 25 pers.

Un lieu inédit pour une visite inédite ! Découvrez cette partie de l'activité de l'Imprimerie Nationale, son histoire, sa particularité, son fonctionnement... Echangez avec les professionnels sur des domaines très pointus : gravure et frappe des poinçons, fonderie de caractères, composition et impression typographique... Une exposition retraçant l'Histoire de l'Imprimerie complète la visite. Un savoir-faire précieux et unique au monde à l'heure du numérique !



:) Frédéric Lepetz, compositeur, typographe à l'Atelier du livre d'art et d'Estampe.

*L'avantage de cet atelier est d'accéder à la totalité de la chaîne de montage : création de caractères, gravure de poinçons, fonte de caractères à l'infini, composition manuelle ou mécanique des textes et enfin mise en page, corrections et impression. Lors de la visite, j'aurai le plaisir de vous faire une démonstration afin de vous montrer le processus de réalisation d'un livre d'artiste, ou de bibliophilie. **Le livre Grain d'aile de Paul Eluard, illustré par Jacqueline Duhême a été primé par l'Académie des Beaux-Arts.***

→ DU MARDI AU VENDREDI



Atelier du livre d'Art et d'Estampe

12€
par pers.
(max. 30 pers.)

Fermez les yeux et imaginez-vous confortablement installés avec vos proches sur le pont supérieur d'une péniche, cheveux au vent, bercés par les clapotis de l'eau et les anecdotes sur la batellerie que vous conte David, votre capitaine. Vous y êtes ?



1h30
minimum



Plusieurs formules, sur demande :

- Croisières commentées d'1h30 (max 60 pers.)
- Croisières apéro-musicale d'1h30 (max 55pers.)
- Croisières repas de 3h ou 6h (max 45 pers.)



:) Ils ont aimé !

« Moment bien agréable, humour et sympathie du capitaine. Visite commentée très intéressante. Repas parfait : buffet frais et varié. A recommander. » **Sylvie**

« Une belle balade qui nous a appris des choses sur le canal de notre village. Les 1h30 sont passées très vite. Notre fils a même pu faire une photo avec le capitaine, il était ravi. Une belle expérience »

Emilie

→ DE JUIN À SEPTEMBRE



Croisières du Douaisis

À partir de **9€**
pour la croisière
commentée



Faites un saut dans le passé direction... le Haut Moyen Âge ! Les collections d'Arkéos présentent près de 1 500 objets issus de fouilles archéologiques récentes. Imaginez donc la vie de nos ancêtres grâce aux maquettes et aux vitrines proposées par ce musée, accessible à tous par son aménagement et par l'expérience de nos guides !



1h30



:) L'avis de Valérie, pro de l'archéo...

*Vous trouverez dans ce musée une chronologie complète sur l'histoire du Douaisis. La manière dont il est agencé permet d'expliquer les choses à tous les publics, le musée est très pédagogique. Quant au parc, il remet en contexte, ce qui est expliqué dans les expositions, cela rend l'histoire très vivante. **Vous pourrez voir le reliquaire du cœur en plomb d'Anne de Lens, trouvé place Carnot lors de fouilles.** Elle a fait ce don pour la ville de Douai, chère à son cœur.*



→ TOUTE L'ANNÉE



Musée Parc Arkéos

90€

/base 20 pers.
+ 6€ de droit
d'entrée
par pers.

Connaissez-vous les secrets de cet édifice ? Installé dans un ancien couvent des Chartreux, découvrez l'histoire du bâtiment au fil de l'exposition. Distinguez également l'art flamand et hollandais du XVI^{ème} siècle, puis la ville de Douai au XVIII^{ème} siècle, grâce à un plan relief témoin de la situation de la cité fortifiée en 1709...



1h30
minimum



:) L'avis de Pamela, responsable de la médiation culturelle du musée

*Pour moi, il s'agit d'un musée intéressant et surprenant sur plusieurs points : le musée des beaux-arts, le bâtiment classé monument historique, ses jardins monastiques. Une fois à l'intérieur, le visiteur est surpris, les collections sont agréables. **J'ai personnellement un coup de cœur pour la salle du XIX^{ème} siècle.***



Pour les moins férus d'art, il est également possible de visiter les jardins monastiques, une autre façon de découvrir les lieux...
Le musée est fermé le mardi.

→ TOUTE L'ANNÉE



Musée de la Chartreuse

110€

/base 25 pers.
+ 2,35€ de droit
d'entrée (si + de
15 participants)

Glissez-vous dans la peau d'un détective et tentez de résoudre l'énigme ! Equipés d'un road-book, d'une boussole et d'autres accessoires, saurez-vous retrouver les indices et votre chemin dans les rues de Douai ? Une belle aventure qui vous permet de (re)découvrir la cité des géants ! Chaque année, une nouvelle enquête est dans les bacs, donc à vous de jouer !



2h30
environ



:) Des clients enchantés

« A la fois ludique, intéressant et adapté à tous les âges ! »

« Un super moment convivial plein de découvertes ! »

« L'intrigue se noue dans les rues de la cité de Gayant... ! »



Soyez bien chaussés, pensez à prendre un chapeau ainsi qu'une bouteille d'eau s'il fait chaud.

→ TOUTE L'ANNÉE

Enquête à Douai

8,50€
par pers.
/base 15 pers.

PROGRAMME

○ **Rendez-vous** à l'Office de Tourisme avec votre guide pour une visite du beffroi et des salles de l'Hôtel de Ville, pour une première entrée dans la cité des géants.

○ **Installez-vous** autour d'une table pour un repas régional vous sera servi au restaurant « Le Briquet » dans l'ancienne scierie du Centre historique Minier de Lewarde.

○ **Descendez** au cœur de la fosse Delloye, située à Lewarde, dans le bassin minier du Nord-Pas de Calais inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO. Découvrez **le Centre Historique Minier, le plus grand musée de la mine en France**. Remontez le temps grâce aux expositions, et rencontrez un ancien mineur qui vous livrera son émouvant témoignage, en Ch'ti bien-sûr !

SUGGESTION DE MENU :
Pétillant de L'Avesnois
Flamiche à l'oignon
Fricassée de poulet
sauce au Maroilles
Tarte flamande à la Bière
Café



1 journée



→ TOUTE L'ANNÉE



Du haut du beffroi au fond de la mine !

À partir de
42,60€

par pers. avec
repas, boisson
incluse/base
25 pers.

PROGRAMME

- **Commencez votre journée** par la découverte de la Collégiale St Pierre, la plus grande au nord de Paris. Allez à la rencontre de ses orgues, ses tableaux, et son miracle, mais aussi son architecture !
- **Dégustez** un repas à la fois gastronomique et régional au restaurant « La Terrasse ».
- **Laissez-vous surprendre** par la richesse des collections du musée de la Chartreuse, installé dans un ancien couvent des Chartreux.



1 journée



SUGGESTION DE MENU :

La Gohière Douaisienne avec son panaché de salade

Epaule d'agneau farcie à la fleur de thym et ses flageolets

Soufflé glacé à la chicorée et sa sauce chocolat

Café et ses petits fours

1 bouteille de vin rouge ou blanc d'Auvergne pour 4 personnes



→ TOUTE L'ANNÉE



Pour les plus « Douai »

À partir de
38,50€
par pers. avec
repas, boisson
incluse/base
25 pers.

PROGRAMME

○ **Visitez** Douai dans votre car, le meilleur moyen pour découvrir la ville en un minimum de temps : les portes, l'église Notre Dame, les belles façades, la Scarpe... Un complément indispensable : la visite des prestigieuses salles de l'Hôtel de Ville !

○ **Rendez-vous** ensuite dans le Douaisis où une salle de réception vous accueille pour un repas dansant. Ambiance festive assurée !



1 journée



Notre équipe répondra à toutes vos demandes en fonction de vos souhaits et du nombre de participants. Nos traiteurs partenaires vous proposeront des menus élaborés à partir de spécialités locales.

→ TOUTE L'ANNÉE



Alors on danse !

Tarifs :
nous consulter

Connaissez-vous tous les secrets de la bière ? Eveillez vos sens au cours d'une journée découverte ! Découvrez sa place dans l'histoire de la ville, l'évolution des techniques de production, rencontrez un brasseur...



1 journée



PROGRAMME

- **Unissez** vos forces avec cette enquête spéciale Bière
Envie de vous glisser dans la peau d'un détective ? Ce rêve peut devenir réalité ! Vous, apprenti brasseur d'un jour, devrez résoudre énigmes et casses-tête pour glaner des informations et des indices à travers les rues et les monuments de la ville. Saurez-vous percer les secrets de la bière ? Une belle aventure qui vous donnera l'occasion de (re)découvrir Douai de manière conviviale et ludique !
- **Dégustez** une bonne carbonnade flamande ou un potjevleesch pour reprendre des forces dans un restaurant typique de Douai.
- **Rencontrez** un brasseur, visitez sa brasserie artisanale.
- **Savourez** une bonne bière locale pour terminer la journée !



→ TOUTE L'ANNÉE

La bière dans tous ses états !

31,75€
par pers.
/base 25 pers.

SUGGESTION DE MENU :

Terrine bière brune
Carbonnade à la bière
et à l'ail noir
Tarte au sucre à la bière
à la fraise



2 jours
1 nuit

Jour 1 :

○ **Suivez** votre guide pour une ascension unique du beffroi de Douai. Écoutez-le jouer un air de chez nous sur le carillon de 62 cloches, admirez la vue depuis le chemin de ronde, puis, décelez les secrets des splendides salles de l'Hôtel de ville.



○ **Requinez-vous** autour d'une bonne table aux saveurs locales.

○ **Parcourez** l'histoire de l'art au musée du Louvre-Lens. De l'architecture du bâtiment à son histoire, remontez le temps comme les mineurs remontaient de la fosse. Contemplez plus de 200 œuvres relatant les arts, les époques, la civilisation...

○ **Relaxez-vous** dans un hôtel au cadre chaleureux, sélectionné avec soin et profitez de son restaurant gastronomique.

Jour 2 :

○ **Glissez-vous dans la peau d'un mineur** au Centre Historique Minier de Lewarde. Imprégnez-vous de son quotidien : reconstitution des méthodes de travail, scènes de vie, expositions d'archives ... Puis rencontrez un ancien mineur qui vous parlera de son expérience !

○ **Régalez-vous** au restaurant « Le Briquet », installé dans le cadre atypique de l'ancienne scierie de la fosse.

○ **Embarquez** à bord de votre bus pour découvrir les paysages miniers d'aujourd'hui, comprenez leurs histoires, leurs fonctions... Les plus téméraires pourront faire l'ascension d'un terril et se retrouver au plus proche de l'Histoire minière.

○ **Découvrez** de nouvelles saveurs autour d'un goûter local au sein de l'Office de Tourisme !

→ DE FÉVRIER À DÉCEMBRE



Un séjour 100 % Nord

À partir de
170€
par pers.
/base 20 pers.

SUGGESTION DE MENU :
Flamiche au Maroilles
Potjevleish maison
Tarte au chuc' et à la vergeoise
Café

Ce prix comprend : les visites, les droits d'entrée, la nuit sur un base chambre double week-end, les repas avec boissons, le petit-déjeuner.

Ce prix ne comprend pas : le transport, les assurances et dépenses personnelles et le supplément Single (27€ par personne). La taxe de séjour, à régler directement auprès de l'hôtelier. »



Bienvenue aux **Mini-groupes**



Découvrez en petit comité les secrets du Douaisis. Un moment de partage inédit et convivial. En équipe, testez la quiétude d'une balade au fil de l'eau, l'aisance de l'assistance électrique ou encore votre sens de la cohésion lors d'un escape-game.



L'enquête KOREAS

Bienvenue aux Mini-groupes

Un cyber activiste menace de couper le courant dans le monde entier afin de démontrer que l'homme est devenu esclave de la machine.

Sauriez-vous sauver le futur de l'Humanité ? En groupe, en vous appuyant sur les indices de l'Histoire, coopérez afin de résoudre les énigmes avant la fin du temps imparti.



Sur demande, nous consulter.



1h30



10€

par pers.
(max. 8 pers.)

→ TOUTE L'ANNÉE



2h-2h30



Bienvenue aux Mini-groupes



À bicyclette !

Avez-vous déjà testé
la quiétude du vélo
à assistance électrique ?

17€

par pers.
(14 pers.
max.)

City Bike Tour. Découvrez la cité des géants, de sa naissance à aujourd'hui. Remarquez ses places, ses édifices, son histoire lors d'une balade commentée. Avec un peu de chance, vous apercevrez comment fonctionne une écluse... Et n'ayez crainte, la ville a aménagé des espaces spécifiques pour les cyclistes, afin de se déplacer en toute sécurité !

Au fil de la Scarpe. Découvrez le côté nature du Douaisis en longeant la Scarpe. Vous ferez le plein de connaissances sur le patrimoine minier et leurs reconversions : fosses, briqueterie, organisation de la vie dans les cités minières... Admirez aussi les parcs, jardins, ponts, écluses...



Autres circuits sur demande.

→ DE MAI À SEPTEMBRE

À l'abordage !

6€

par pers.
(10 pers. max.
par barque),
3 barques
disponibles

Bateaux-Promenade du Vieux-Douai

Montez à bord de Binbin, Jacquot ou Fillon, barques équipées d'un moteur électrique, remontez la Scarpe (et le temps) ... Découvrez son histoire, son rôle au sein de la cité. Vous apprécierez aussi les commentaires et anecdotes de votre guide concernant les façades, œuvres d'arts...



30 min
environ



→ TOUTE L'ANNÉE

Pauses gourmandes

Dégustations salées :

- Bouclier de Gayant (tourte à la viande)
- Fromages régionaux (Plaisir de M. Gayant, Tome de Cambrai)
- Bières locales (Flamine, St-Landelin, Goudale), jus de fruit - 20 cl par pers.

6€
par pers.


30 min



Dégustations sucrées :

- Merlin de Douai (chocolat de fabrication artisanale)
- Tarte libouli ou sucre
- Bière locale, jus de fruit - 20 cl par pers.

6€
par pers.

Accueil café :

- Café, jus d'orange - 20 cl par pers.
- 2 mini-viennoiseries

4€
par pers.



Tarifs

Pour les tarifs du Musée-Parc Arkéos,
Musée de la Chartreuse ou
Centre Historique Minier, se référer
aux pages dédiées ou nous consulter.
Tarifs sous réserve de modification.

Type et intitulé prestation	Durée	Tarifs	Complément tarifs
Visite guidée	1h	80,00 €	forfait par guide pour 25 pers.
Visite guidée	30 minutes suppl.	30,00 €	suppl. par guide pour 25 pers.
Droit d'entrée Belfroi par pers.	-	2,00 €	par pers.

Prestations Spécifiques	Durée	Tarifs	Complément tarifs
Supplément boisson/ personne	-	2,80 €	par pers.
Accueil café/ personne	-	4,00 €	par pers. 10 pers. minimum
Collation salée ou sucrée/ personne	-	6,00 €	par pers. 10 pers. minimum
Enquête à Douai	2h-3h	Forfait de 127,50 € jusqu'à 15 pers. inclus ; 8,50 € par pers. suppl.	-
Bateaux-Promenade	30 minutes	6,00 €	par pers.
Vélos électriques	2h-2h30	17,00 €	par pers.

Conditions générales de vente

Articles R211-3 à R211-13 de la loi du 22 juillet 2009 au Code du tourisme, Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017

Art. R211-3

Sous réserve des exclusions prévues au troisième et quatrième alinéa de l'article L-211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. [...] La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Art. R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° la destination, les moyens, les caractéristiques et catégories de transports utilisés ;
- 2° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° les repas fournis ;
- 4° la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de 21 jours avant le départ ;
- 8° le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du soldé ;
- 9° les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;
- 10° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° les conditions d'annulation définies aux articles R211-9, R211-10 et R-211-11 ci-après ;
- 12° les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13° l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais

de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1° le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations et des usages du pays d'accueil ;
- 5° le nombre de repas fournis ;
- 6° l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-8 ci-après ;
- 9° l'indication s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telle que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-4 ci-dessus ;
- 14° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ci-dessus ;
- 16° les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistan-

ce couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article R211-12 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant des frais de transports et taxes y afférent, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de départ.

Art. R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la

pénéalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes

vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les présentes CGV sont applicables exclusivement aux Produits et Prestations de Douaisis Tourisme.

Le Client est également expressément informé et reconnaît que les Prestations commandées ou réservées auprès de l'Office de Tourisme sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CGV, aux conditions spécifiques des Partenaires fournisseurs des Prestations commandées ou réservées. Il appartient ainsi au Client de prendre connaissance de ces conditions contractuelles complémentaires indiquées sur le descriptif de la Prestation avant toute commande ou réservation de Prestations. La commande et/ou la réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des Partenaires.

Les CGV, ainsi que l'ensemble des informations contractuelles, sont rédigées en langue française. Les versions en langues étrangères, lorsqu'elles existent, sont purement informatives. Seule la version en langue française fait foi. En réservant, le Client accepte d'assumer la pleine et entière responsabilité, y compris financière et/ou concernant le consentement relatif à la collecte des Données à

caractère personnel, lorsqu'il agit pour le compte d'autres personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Dans ce cas, les dites personnes sont solidairement tenues au paiement des Produits achetés ou Prestations réservés pour leur compte. Il est de la responsabilité du Client de communiquer à ces personnes les présentes CGV, ainsi que les autres documents contractuels, en leur précisant qu'ils leur sont applicables.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande ou réservation et à la conclusion de la vente, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes : les caractéristiques essentielles du Produit ou de la Prestation, le prix des Produits et Prestations, en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Partenaire s'engage à livrer le Produit ou exécuter la Prestation, les informations relatives à l'identité du Partenaire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte, les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre, la possibilité d'exercer un droit de rétractation, la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Conditions particulières de réservation

Art. 1 : Compétence de l'Office de Tourisme.

Dans le cadre des articles L211-1 du Code du tourisme et suivants et du Décret n°94-940 du 15 juin 1994 modifié, l'Office de Tourisme Intercommunal de la Communauté d'Agglomération du Douaisis, (dénommé ci-dessous Douaisis Tourisme), Etablissement public à caractère industriel et commercial, bénéficie d'une habilitation pour assurer la réservation et la vente de prestations de loisirs et de visite. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Art. 2 : Information

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales précédentes et elle engage Douaisis Tourisme. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 des conditions générales précédentes, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par Douaisis Tourisme avant la conclusion du contrat.

Art. 3 : Réservation

L'achat des Produits s'effectue uniquement directement auprès de Douaisis Tourisme.

Les demandes de réservation de Prestations doivent être formulées par écrit, soit sur place auprès de l'Office de Tourisme, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse contact@douaitourisme.fr soit par l'envoi d'un courrier par la voie postale. A réception de la demande de réservation, Douaisis Tourisme adresse un devis au Client. Ce devis indique la Prestation réservée, le prix ainsi que la date, heure et point de rendez-vous, la durée de la visite et le nombre de participants. Les présentes CGV y sont annexées. Pour confirmer la réservation, le Client doit remettre ou renvoyer à Douaisis Tourisme le devis signé et revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord » selon les mêmes modalités que les demandes de réservation.

En passant commande ou en réservant une Prestation, le Client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de cette Prestation. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des Prestations qu'il souhaite commander ou réserver, il peut préalablement solliciter

des informations complémentaires sur ces Prestations auprès de Douaisis Tourisme.

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30% du prix du séjour et une réservation ferme et écrite ou un exemplaire du devis signé par le client, ont été retournés à Douaisis Tourisme, qui pourra adresser au client un accusé de réception ainsi que le(s) document(s) (programme, devis, menu, plans...) utiles au séjour par e-mail.

Le Client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter conformément aux CGV en vigueur à la date de validation de sa commande ou réservation.

Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à Douaisis Tourisme dans le cadre de sa réservation, et, garantit à ce titre Douaisis Tourisme contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ses Données par un Client.

La signature du contrat de vente implique l'acceptation par le client des Conditions générales de vente et particulières de réservation.

Art. 4 : Données personnelles

Douaisis Tourisme est amené à collecter des Données à caractère personnel concernant le Client dans le cadre des offres de Produits et de Prestations qu'il propose, pour son compte et/ou pour le compte des Partenaires, notamment afin de pouvoir traiter et exécuter la commande ou demande de réservation.

Douaisis Tourisme s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces Données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Douaisis Tourisme s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour préserver la sécurité et la confidentialité des Données à caractère personnel auxquelles elle aurait accès, et notamment empêcher qu'elles soient modifiées, détournées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. Douaisis Tourisme s'engage notamment à ne pas accéder ni utiliser les Données à caractère personnel

du Client à d'autres fins que les Prestations, en ce compris le traitement des éventuelles réclamations.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives à ses Données à caractère personnel figurant en Annexe 1 des Conditions Générales (Règlement UE 2016/679 du 27 avril (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978) et consent à la collecte et au traitement de ses Données personnelles par l'Office de Tourisme dans le cadre des Prestations.

Les coordonnées du délégué à la protection des Données sont les suivantes : DELABARRE Mélanie. Les demandes des Clients concernant les Données à caractère personnel pouvant être adressées à : contact@douaitourisme.fr

Art. 5 : Inscriptions tardives

En cas d'inscriptions tardives moins de 15 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Art. 6 : Révisions des prix, visites, transport et menus.

Les Produits et Prestations fournis font l'objet d'un Descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les prix indiqués dans cette brochure, et à la date de son édition (janvier 2019), ont été fixés en fonction des taxes en vigueur. Ils sont exprimés en euros TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation. Pour les clients inscrits, aucune augmentation ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ. Les prix sont calculés sur la base de 25 personnes ou un car en fonction des visites et des programmes proposés. Pour ces derniers, une gratuité est accordée au chauffeur et au responsable du groupe. Les prix ne comprennent pas tous les services antérieurs ou postérieurs au départ du séjour ainsi que toute dépense à caractère personnel.

Les remises sur les prestations des visites guidées et programmes sont exceptionnelles et soumises à l'approbation de la direction de Douaisis Tourisme.

Aucune contestation sur le prix ne pourra être prise en considération après la conclusion du contrat de vente. Il appartient au client d'apprécier avant sa réservation si le prix du séjour lui convient.

Tous les Produits et Prestations proposés sont valables pour les périodes indiquées.

La durée de chaque Prestation est celle stipulée sur les Descriptifs des Prestations, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance prévue au contrat.

Pour des raisons de confort d'écoute, les visites guidées sont limitées à 25 personnes au maximum par guide, sur certains sites, en particulier les musées, ce nombre peut être inférieur. Pour une visite en autocar, la prestation se fait à bord du véhicule du client. Ce dernier doit être équipé d'un micro en état de marche et d'un siège pour le guide.

Le transport reste à la charge du client mais Douaisis Tourisme peut, sur demande, réserver un autocar avec chauffeur.

Les suggestions de menus sont comprises dans le prix de vente des programmes à la journée et ne sont mentionnées qu'à titre indicatif. Sous réserve de disponibilité, d'autres menus équivalents peuvent être proposés dans d'autres restaurants. Le menu est identique pour l'ensemble du groupe.

Les animaux ne sont pas acceptés.

La visite pourra être suivie par un référent de Douaisis Tourisme ou par un guide en formation.

Les photographies des Produits et/ou illustrant des Prestations n'ont qu'une valeur indicative.

Art. 7 : Règlement du solde

Le client devra verser Douaisis Tourisme, le solde de la prestation convenue et restant due, sous réserve du respect de l'article R211-6, alinéa 10.

Les espèces, les chèques vacances ANCV, les cartes bancaires et les chèques (libellés à l'ordre « Office de Tourisme ») sont acceptés. Tout règlement en provenance de l'étranger peut entraîner des frais de banque, ces frais sont à la charge du client.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Art. 8 : Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) document(s) envoyés par Douaisis Tourisme

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir Douaisis Tourisme ou directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figure sur le(s) document(s) remis au client lors de sa réservation. La visite sera donc écourtée et finira à l'heure indiquée. Elle pourra être prolongée à la demande du client, sous réserve de la disponibilité des guides ou des prestataires, et sera facturée à hauteur d'une heure de prestation guidée supplémentaire.

Les prestations non consommées au titre de ce retard ou au titre d'un départ anticipé resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

En cas de non présentation du client, la prestation sera entièrement due et il ne sera procédé à aucun remboursement.

Art. 9 : Résolution du contrat

9.1 : Résolution pour motifs par le Client

Le Contrat peut être résolu par le Client en cas de :

- exécution de la Prestation dépassant la date prévue dans réservation ou commande de plus de trente (30) jours ;

- non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4 du Code du tourisme ;

- pour les Contrats de vente de voyages et de séjours, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination ;

- inexécution par Douaisis Tourisme de ses obligations

contractuelles.

Dans tous ces cas, le Client peut exiger le remboursement des sommes versées à la réservation.

9.2 : Résolution sans motifs par le Client d'un Contrat de vente de voyages et de séjours

Conformément à l'article L.211-14 du Code de tourisme, lorsqu'il s'agit d'un Contrat de vente de voyages et de séjours, le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le début du Contrat.

Le Client sera tenu de payer des frais de résolution à l'Office de Tourisme selon les modalités suivantes pour la résolution du Contrat :

- à plus de 30 jours de la date de début de l'exécution du Contrat : l'acompte versé sera conservé par l'OTI,

- Entre 30 et 21 jours : 40 % du prix total du Contrat est dû par le Client.

- Entre 20 et 8 jours : 50 % du prix total du Contrat est dû par le Client.

- Entre 7 jours et 2 jours : 75 % du prix total du Contrat est dû par le Client.

- A moins de 2 jours de la date de début de l'exécution du Contrat ou de non présentation le jour du début de l'exécution du Contrat : 100 % du prix du Contrat est dû par le Client.

Toute résolution doit être formulée par écrit par le Client : par courrier à l'attention de Douaisis Tourisme, 70 Place d'Armes, 59500 Douai, ou par courrier électronique à contact@douaitourisme.fr

9.3 : Résolution par l'Office de Tourisme

Le Contrat peut être résolu par Douaisis Tourisme en cas de :

- non-paiement du prix ;

- inexécution par le Client de ses obligations contractuelles.

Dans tous ces cas, l'acompte versé à la réservation reste définitivement acquis à Douaisis Tourisme à titre d'indemnité.

Conformément à l'article L.211-14 du Code de tourisme, lorsqu'il s'agit d'un Contrat de vente de voyages et de séjours, l'Office de Tourisme peut résoudre le Contrat et rembourse intégralement le Client des paiements effectués, sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour les Prestations prévues dans le Contrat est inférieur au nombre minimal indiqué dans le Contrat et que l'Office de Tourisme notifie la résolution du Contrat au Client dans le délai fixé par le Contrat, mais au plus tard :

- vingt (20) jours avant le début de l'exécution du Contrat dans le cas de voyages dont la durée dépasse six (6) jours ;

- sept (7) jours avant le début de l'exécution du Contrat dans le cas de voyages dont la durée est de deux (2) à six (6) jours ;

- quarante-huit (48) heures avant le début de l'exécution du Contrat dans le cas de voyages ne durent pas plus de deux (2) jours ;

2° l'Office de Tourisme ou le Partenaire est empêché d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Art. 10 : Annulation

10.1 : Annulation de Prestation(s) par le Client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou par fax ou par mail auprès de Douaisis Tourisme. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, les retenues suivantes :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : 10% de la prestation totale demandée au groupe,

- annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus : 25% de la prestation totale demandée au groupe,

- annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus : 50% de la prestation totale demandée au groupe,

- annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus : 75% de la prestation totale demandée au groupe,

- annulation à moins de 2 jours : 90% de la prestation totale demandée au groupe.

Aucune annulation par le Client de prestation(s) n'est possible lorsque la Prestation est relative à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale ou à un spectacle vivant (tels que rencontres sportives, concerts, cinéma, spectacles ou expositions) et a été achetée en dehors d'un Contrat de vente de voyages et de séjours. Les billets pour ce type de Prestations ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés en dehors des cas de force majeure ou d'annulation par Douaisis Tourisme ou le Partenaire.

10.2 : Annulation de Prestation(s) par l'Office de Tourisme

Lorsque, avant le début de la Prestation, Douaisis Tourisme est contraint d'annuler une Prestation, il en informe le Client par écrit.

Le Client sera remboursé immédiatement des sommes versées.

Par ailleurs, Douaisis Tourisme se réserve le droit d'annuler une Prestation en cas d'événements rendant son exécution impossible, tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, grèves, incendies, intempéries, événements climatiques dangereux, fermeture imprévue d'un site ou d'un établissement, accès impossible.

Douaisis Tourisme se réserve également le droit de modifier le contenu de la Prestation prévue en cas de nécessité.

A l'inverse, le Client ne peut en aucun cas annuler la Prestation au motif d'événements qui affecteraient selon lui son exécution. Seul Douaisis Tourisme peut apprécier si un événement rend l'exécution d'une Prestation impossible.

Art. 11 : Droit de rétractation

Le présent article ne concerne que les contrats conclus à distance et hors établissement, c'est-à-dire non conclus directement à la boutique de Douaisis Tourisme.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la date de la conclusion du contrat conclu à distance et hors établissement.

Toutefois, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation ou commande à distance de Prestations « de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », qu'elles soient réservées ou commandées ensemble sous forme de Forfait touristique ou séparément, pour une date ou selon une périodicité déterminée.

En outre, le droit de rétractation tel qu'évoqué à l'alinéa précédent n'est, selon l'article L. 221-25 du même Code, pas applicable à la fourniture des Prestations dont l'exécution a commencé, avec le consentement du consommateur, avant la fin du délai de quatorze (14) jours francs. Lorsque la Prestation doit se dérouler avant la fin du délai de quatorze (14) jours francs le Client qui souhaite bénéficier de cette Prestation consent ainsi à ce que la Prestation lui soit fournie sans délai, de sorte que le Client renonce à son droit de rétractation afin que ladite Prestation puisse être exécutée avant la fin des quatorze (14) jours francs.

Art. 12 : Evolution des CGV et Prestations

Ces CGV et/ou le contenu des Prestations sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par Douaisis Tourisme, pour tenir compte de modifications apportées aux Prestations par les Partenaires ou d'une évolution de la réglementation applicable ou de toutes autres modifications mises en œuvre par Douaisis Tourisme. La version

des CGV opposable au Client est celle en vigueur au moment de la confirmation de sa commande ou demande de réservation.

Les Prestations fournies au Client sont celles figurant dans la confirmation de la réservation, conformément au contenu des Prestations tel que décrit sur le Descriptif à la date de la réservation.

Art. 13 : Interruption de séjour

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

Art. 14 : Désistement

En cas de désistement de participants dans le cas d'une prestation incluant un repas, une nuitée ou toute autre prestation, Douaisis Tourisme doit être prévenu 15 jours à l'avance, faute de quoi la facture prendra en compte le nombre de participants annoncé à la réservation. Si le nombre de participants est inférieur à 20 personnes, un supplément de prix est annoncé, variable selon les programmes. (Hors offres mini-groupes).

Art. 15 : Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat

- Avant la prestation : se reporter à l'article R211-9 des conditions générales précédentes.
- Pendant la prestation : se reporter à l'article R211-11 des conditions générales précédentes.

Art. 16 : Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article R211-10 des conditions générales précédentes.

Art. 17 : Réclamation

Si le Client considère qu'une Prestation sur place n'est pas fournie comme prévu, il doit expressément formuler dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce sa réclamation au Partenaire, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de la Prestation.

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à Douaisis Tourisme dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

Art.18 Règlement des litiges

18.1 : En cas de litige, le Client doit dans un premier temps adresser une réclamation écrite, accompagnée de toutes pièces justificatives, à Douaisis Tourisme en vue de rechercher une solution amiable.

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à Douaisis Tourisme, 70 place d'Armes, 59500 DOUAI, dans le délai maximum prévu par les conditions spécifiques du Partenaire, ou à défaut dans les trois (3) jours suivant la date de livraison du Produit ou de réalisation de la Prestation. A défaut, aucune réclamation ne sera admise par Douaisis Tourisme.

18.2 : A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel. Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Il est précisé que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux réclamations portées par le Client consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le Client consommateur et le professionnel et aux procédures introduites par un professionnel contre un client consommateur.

S'il le souhaite, le Client peut également recourir au

service de règlements des litiges en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

18.3 : A défaut d'accord amiable entre les Parties, l'Office de Tourisme et le Client s'en remettent aux juridictions compétentes françaises, auxquels elles font attribution expresse de compétence, et ce y compris en cas de pluralité de parties, d'appel en garantie ou de demande incidente, même pour les procédures en référé ou sur requête.

18.4 : Pour les besoins des présentes CGV, Douaisis Tourisme fait élection de domicile au lieu de son siège social, tel que mentionné en tête des présentes.

Art. 19 : Hébergement

Les journées sont cumulables et Douaisis Tourisme peut prendre en charge l'hébergement. Le prix des nuitées est alors calculé sur la base d'une chambre double, avec bain ou douche et petit déjeuner. Sauf indication contraire, il ne comprend pas les repas et les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Les hébergements sont de catégories 3* minimum. L'organisateur devra fournir à Douaisis Tourisme la liste nominative des membres du groupe ainsi que la liste précise des personnes partageant les chambres. Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'hébergement, Douaisis Tourisme peut refuser les clients supplémentaires. Les taxes de séjour et taxes additionnelles devront être réglées directement par le Client au Partenaire, en sus du prix des Prestations.

Art.20 : Assurance responsabilité civile professionnelle

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait ou de sa négligence. Il doit veiller à respecter toutes les règles et consignes de sécurité indiquées par le Partenaire. Il est indispensable de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son séjour. Il est conseillé au Client de se munir de la photocopie de ses documents importants propres à faciliter les démarches qu'il pourrait avoir à accomplir (déclarations de vol, ouverture d'un dossier assurance ou assistance, ...) et également de conserver avec lui les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence.

Le Client doit s'assurer avant la conclusion du contrat, de l'adéquation de la forme physique et psychique de chacun des participants à la Prestation choisie. Un Prestataire pourra décider de refuser une inscription inadaptée (notamment en termes de sécurité) et/ou d'exclure toute personne contrevenant au bon déroulement de la Prestation. Le choix de la période relève de la seule responsabilité du Client qui doit s'assurer que les conditions (situation, climat, festivités, fréquentation, affluence, jours fériés, événements, ...) lui conviennent.

Les mineurs sont sous la responsabilité des accompagnateurs.

Les objets ou effets personnels du Client restent placés sous sa responsabilité pendant toute la durée de la Prestation, à moins qu'ils aient été placés, le cas échéant, dans les coffres mis à leur disposition par les Partenaires. Hormis ce cas, le Partenaire et Douaisis Tourisme déclinent généralement toute responsabilité pour perte ou vol.

L'Office de Tourisme est responsable dans les termes de

L211-17 qui stipule :

« Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. » Sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ses contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Douaisis Tourisme est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par les Partenaires, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

En aucun cas, Douaisis Tourisme ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations comprises dans le Contrat et revêtant un caractère imprévisible ou inévitable ou du fait du Client.

Si l'un des Services de voyage n'est pas exécuté conformément au Contrat, Douaisis Tourisme ou le Partenaire 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 Douaisis Tourisme ou le Partenaire ne remédie pas à la non-conformité, conformément à l'alinéa précédent, le Client peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17 du Code du tourisme s'il remplit les conditions légales. Douaisis Tourisme n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au Client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables. Douaisis Tourisme est couvert des conséquences de la responsabilité civile professionnelle par l'assurance souscrite auprès de Generali Assurances, et ceci pour l'ensemble des prestations des visites guidées et journées proposées.

Art.21 : Propriété intellectuelle

Douaisis Tourisme est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés aux Produits et Prestations et aux éléments les composant ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits.

Il est par conséquent interdit de reproduire, représenter, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie des Produits ou Prestations sans l'autorisation expresse et écrite de Douaisis Tourisme. Il est interdit de procéder à la revente des Produits et Prestations ou d'utiliser les Produits et Prestations à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de Douaisis Tourisme.

Office de Tourisme Intercommunal de la Communauté d'Agglomération du Douaisis

Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial.

Siège social : 70 place d'Armes

59500 Douai

Tél. 03 27 88 26 79

N° SIRET 829 786 433 00013

Code APE 7911Z

Commission d'immatriculation au Registre des

Opérateurs de Voyages et de Séjours Atout France :

IM059160008

Assurance de responsabilité civile professionnelle :

GENERALI IARD, 2 RUE PILLETWILL, 75009 PARIS

France

Garantie Financière : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017

PARIS FRANCE

Emportez un peu de Douaisis chez vous



Retrouvez des idées cadeaux
dans notre boutique !

**DOU AISIS
TOURISME**

03 27 88 26 79

douaisis-tourisme.fr

70 Place d'Armes, 59500 Douai

