

RÉSERVATION EN LIGNE POUR LES GROUPES



NOTICE D'UTILISATION



CHÂTEAU ET REMPARTS DE CARCASSONNE

www.remparts-carcassonne.fr

CENTRE DES 
MONUMENTS NATIONAUX 

TABLE DES MATIÈRES

1/INFORMATIONS GÉNÉRALES	3
2/PRISE DE RÉSERVATION	4
3/ARRIVÉE DES GROUPES AU MONUMENT	5
<i>Ponctualité</i>	5
<i>Consignes d'accès</i>	5
4/PRÉPARER SA VISITE DU MONUMENT	6
<i>Conditions de visite au monument</i>	6
<i>Services proposés par le monument</i>	6
<i>Situation du monument</i>	6
<i>Venir au château et aux remparts de Carcassonne</i>	7
<i>En bus, en mini-bus ou en voiture</i>	7
<i>En train</i>	7
<i>En vélo</i>	7
<i>En bateau</i>	7
5/CONTACT ET ACCÈS	8



DÉCOUVREZ LA TOUTE NOUVELLE RÉSERVATION EN LIGNE POUR LES GROUPES ADULTES EN VISITE LIBRE CHÂTEAU ET REMPARTS DE CARCASSONNE.

- **Visibilité du planning des visites sur plusieurs mois**
 - **Réservation à tout moment**
 - **Achat immédiat ou pose d'options**
- sont parmi les avantages proposés par ce nouveau dispositif.

La réservation en ligne ne concerne pas les autres types de visite, les groupes de jeunes et les groupes publics spécifiques.

1/INFORMATIONS GÉNÉRALES

Nous vous remercions d'avoir choisi le château et remparts de Carcassonne, site administré par le Centre des Monuments Nationaux et inscrit au Patrimoine mondial de l'humanité.

LA RÉSERVATION EST OBLIGATOIRE POUR TOUS LES GROUPES À PARTIR DE 10 PERSONNES.

Tout groupe se présentant sans réservation préalable peut se voir refuser l'accès au monument. Si les participants veulent visiter le château et les remparts de Carcassonne, ils devront emprunter la file des visiteurs individuels et s'acquitter du tarif en vigueur.

LA RÉSERVATION POUR LES VISITES AUTONOMES SE FAIT DÉSORMAIS UNIQUEMENT EN LIGNE.

Le château et les remparts de Carcassonne proposent des créneaux de visite allant jusqu'à 80 personnes (guides et accompagnateurs inclus). Au-delà, les groupes doivent être divisés et répartis sur différents créneaux.

Le paiement se fait en ligne, par carte bancaire ou virement.

Les Journées européennes du patrimoine et les 1ers dimanches du mois sont gratuits uniquement pour le public individuel. Seuls les groupes ayant réservé via la billetterie en ligne seront acceptés.

Vous avez la possibilité de **mettre en option 30 réservations** de créneaux de visite sans payer immédiatement. La confirmation de l'option (paiement de la visite) doit **être validée 15 jours avant la date de la visite**. Passé ce délai, les créneaux seront rouverts à la vente. Des créneaux resteront ouverts de 1 semaine à 48h avant la date de la visite, uniquement en achat ferme et définitif.

Gratuités accordées :

- 1 accompagnateur à partir de 20 personnes payantes dans la limite de 1 par groupe.
- le chauffeur accompagnant le groupe
- le guide conférencier sur présentation de sa carte professionnelle
- moins de 18 ans, 18 - 25 ans, personnes handicapées, pass éducation, autres gratuités

Votre groupe peut être accompagné de son propre guide. Pour ce faire, celui-ci doit être titulaire d'une carte de





2/PRISE DE RÉSERVATION

Pour réserver un créneau de visite, rendez-vous sur la billetterie en ligne professionnelle du Centre des monuments nationaux : <https://pro-tickets.monuments-nationaux.fr/fr-FR/accueil-b2b>

Si vous n'avez pas de compte, veuillez noter que celui-ci sera validé dans un délai de 48 heures (jours ouvrés).

- 1 Avant la sélection de votre visite, vous avez la possibilité de préciser pour chaque réservation les coordonnées de l'accompagnateur du groupe. Sur le bandeau supérieur, **cliquez sur «Client» -> «Créer/Gérer un accompagnateur»**.
- 2 Sélectionnez le monument « **Château et remparts de la Cité de Carcassonne** » puis la vignette « **Réservation obligatoire - Créneaux groupes adultes** ».
- 3 Ajoutez au panier le nombre de personnes du groupe pour lequel vous réservez le créneau de visite en cliquant sur « + » ou en saisie manuelle.

Attention, les créneaux sont proposés pour 80 personnes maximum. Afin d'éviter que le calendrier de vente affiche complet, merci de scinder votre groupe en conséquence pour pouvoir visualiser l'ensemble des créneaux disponibles. Merci de bien vouloir également ajouter au panier une prestation « guide conférencier » ou «gratuités» le cas échéant. Une pièce justificative sera demandée.

- 4 Sélectionnez un mois, un jour puis un créneau de visite.
- 5 Validez le créneau sélectionné par le biais de la fenêtre s'affichant à droite de l'écran. Lors de la confirmation de votre réservation, vous avez la possibilité d'indiquer le nom de l'accompagnateur (enregistré au préalable, voir étape précédente). Si le groupe n'a pas d'accompagnateur, merci de sélectionner « Sans accompagnateur ».

Vous avez la possibilité de mettre votre réservation en option ou de confirmer votre commande avec paiement immédiat.

SI VOUS OPTEZ POUR L'OPTION

- La date d'expiration est indiquée sur le bouton à cliquer.
- Pour payer votre option, cliquez sur « Options » en haut à droite puis ajouter au panier pour paiement.
- Si la date d'expiration est dépassée, votre réservation est automatiquement annulée et le créneau remis en vente.

SI VOUS OPTEZ POUR L'ACHAT IMMÉDIAT

- Cliquez sur le bouton « Valider votre commande en bas à droite ».
- Vous avez la possibilité d'attribuer cette commande à l'un de vos clients préalablement enregistrés sur votre compte professionnel. Si vous ne souhaitez pas attribuer la commande, cliquez en haut à droite sur « Panier » puis « Valider le panier ».
- Il faut valider une dernière fois en acceptant les CGV puis payer.

Après le paiement de votre réservation, vous recevez un e-mail de confirmation. Pour télécharger les billets, allez dans « Vos commandes » puis « Rechercher les commandes ».

Pour récupérer votre facture, rendez-vous dans la section « Commandes » puis « Rechercher les commandes ».

Après avoir sélectionné la réservation souhaitée, vous pourrez télécharger votre facture en cliquant sur « Imprimer Justificatif ».

Tout achat est ferme et définitif. Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'annulation ou de baisse d'effectif.

En cas d'effectif sur place supérieur à la réservation, la partie du groupe avec billets se dirige vers le point de contrôle via la file dédiée aux groupes. Les membres du groupe sans billets empruntent la file individuelle et s'acquittent du droit d'entrée au tarif en vigueur.

Si vous avez des billets en stock (thermiques ou e-billets), merci de bien vouloir contacter :

billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr



3/ARRIVÉE DES GROUPES AU CHÂTEAU

PONCTUALITÉ :

Il est impératif de respecter le créneau réservé.

Tout groupe arrivant hors de l'horaire réservé se verra refuser l'accès au monument

En cas d'arrivée anticipée, il sera demandé au groupe de patienter en dehors de l'enceinte du château jusqu'à l'horaire réservé.

En cas de retard, le groupe n'est plus accepté. Si les participants souhaitent visiter le château, ils devront emprunter la file des visiteurs individuels et s'acquitter du droit d'entrée au tarif en vigueur.

A noter : le dépose-minute bus se trouve à 10-15 minutes à pied de l'entrée du château.

CONSIGNES D'ACCÈS :

À l'arrivée au château, le groupe emprunte la file dédiée.

L'accompagnateur doit obligatoirement encadrer son groupe. Aucune arrivée en décalé ne sera acceptée.

Il est obligatoire de montrer les billets horodatés. Il y a un billet par personne (il n'existe pas un billet couvrant l'ensemble du groupe).





4/PRÉPARER SA VENUE

CONDITIONS DE VISITE AU MONUMENT :

Le monument comprend de nombreuses marches.

Deux heures en moyenne sont nécessaires pour visiter l'ensemble du monument (1,5 kms). Toutefois, il existe des sorties intermédiaires. **CF. PLAN**

Une bonne condition physique est recommandée.

Dans le cadre du Plan Vigipirate, tout entrée dans le monument est précédée d'une fouille visuelle des sacs.

Pour des raisons de sécurité :

Les couteaux (y compris les couverts de pique-nique), les ciseaux et les bouteilles en verre sont interdits.

Les trottinettes sont interdites.

Les poussettes ne sont pas autorisées à circuler sur le site en raison des nombreuses marches et des espaces très étroits.

Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés, même dans un sac de transport adapté. Seuls les chiens d'assistance peuvent accéder au monument.

L'accès au château et aux remparts de Carcassonne n'est pas autorisé avec des valises ou des gros sacs de randonnées.

Les petits sacs (dimensions inférieures au format cabine) sont acceptés dans le monument.

Il n'y a pas de consigne dans le monument.

SERVICES PROPOSÉS PAR LE MONUMENT :

Sanitaires dans la cour du château.

Librairie-boutique

Petite restauration dans la cour du château

SITUATION DU MONUMENT :

Situé au cœur de la cité médiévale de Carcassonne, le site connaît une forte fréquentation.

L'accès peut être contraignant pour les personnes à mobilité réduite et les poussettes en raison du relief et des sols pavés.

Il est recommandé d'anticiper les temps de déplacement, notamment en haute saison.



4/PRÉPARER SA VENUE

VENIR AU CHÂTEAU ET AUX REMPARTS DE CARCASSONNE :

EN AUTOCAR OU EN VOITURE

Depuis Perpignan : A9 sortie n°1 → A61 sortie n°24 → N113

Depuis Montpellier : A9 sortie n°4 → A61 sortie n°24 → N113

Depuis Toulouse : A61 sortie n°23 → N113

Parkings payants disponibles à proximité, zones dédiées aux autocars. Restrictions possibles en période d'affluence.

EN TRAIN

Gare de Carcassonne, puis accès à la Cité à pied, en bus urbain ou en taxi.

EN VÉLO

Stationnements vélo disponibles aux abords du site. La voie verte du canal du Midi se situe à 15 minutes de la cité.

EN BATEAU

A pied depuis le Canal du midi



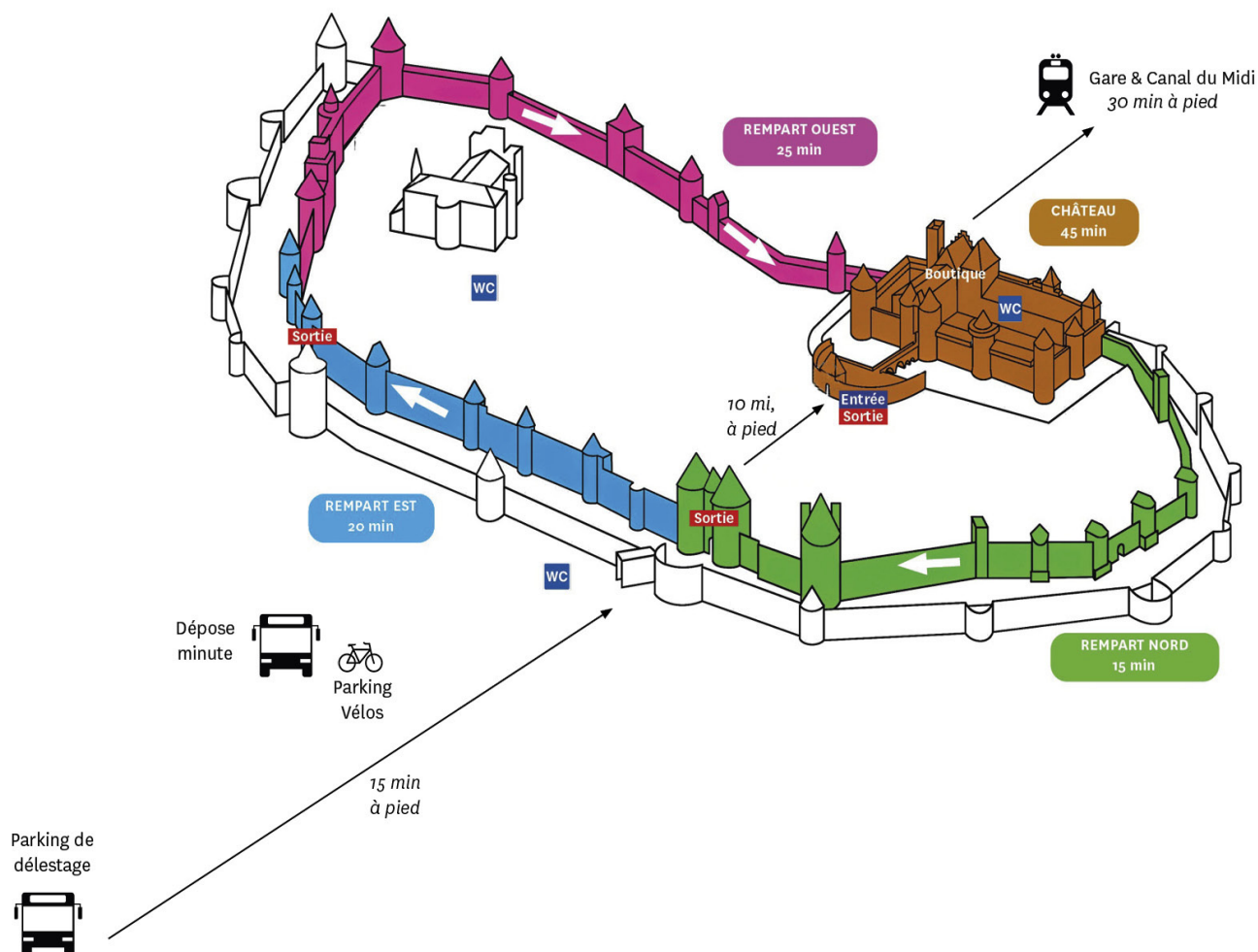
5/CONTACT ET ACCÈS

Contact

Service des réservations groupes
Château et remparts de la Cité de Carcassonne - carcassonne-reservation@monuments-nationaux.fr
www.remparts-carcassonne.fr

Documentation complémentaire :

<https://www.remparts-carcassonne.fr/groupe-adultes-et-professionnels-du-tourisme>



Nous vous remercions de votre visite et vous souhaitons une agréable découverte du site !

CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX