

FAQ CLIENTS à partir du 1^{er} avril 2026

GÉNÉRAL

Qui a droit à la Neuchâtel Tourist Card ?

Toute personne séjournant dans un hébergement touristique officiel du canton de Neuchâtel (hôtel, camping, chambre d'hôtes, appartement de vacances ou hébergement collectif) bénéficie des avantages de la Neuchâtel Tourist Card.

Comment obtenir votre NTC ?

3 jours avant votre arrivée, vous recevrez un e-mail vous invitant à compléter les informations nécessaires à la génération de votre/vos carte(s) d'hôte.

1. Cliquez sur le lien dans votre e-mail.
2. Complétez les informations demandées
3. Choisissez l'une des options ci-dessous qui vous convient le mieux pour obtenir votre/vos carte(s) d'hôte.
 - Accéder à votre carte d'hôtes directement depuis votre smartphone
 - Télécharger et imprimer votre carte d'hôtes
 - Envoyer votre carte d'hôtes par e-mail

Comment utiliser la Neuchâtel Tourist Card ?

Une fois la démarche ci-dessus effectuée, il vous suffit de la présenter à l'entrée des différents loisirs offerts ou de la présenter en cas de contrôle dans les transports publics.

Je n'ai pas reçu d'email, que faire ?

- L'e-mail est envoyé 3 jours avant votre arrivée, vous vous inquiétez peut-être un peu trop tôt.
- Vérifiez votre boîte e-mail et votre courrier indésirable (neuchateltourisme@myntc.ch)
- Contactez votre hébergeur, il a peut-être omis de saisir votre réservation dans le guichet d'enregistrement des cartes d'hôtes ou n'avait pas votre adresse e-mail pour vous l'envoyer.
- Si le problème persiste, transmettez-nous les informations ci-dessous, nous prendrons contact avec votre hébergeur afin de trouver une solution.
 - Nom et adresse de l'hébergement
 - Prénom et nom de l'hébergeur
 - Numéro de téléphone de l'hébergeur
 - Dates de votre séjour

Pourquoi dois-je fournir une adresse e-mail ?

Votre adresse e-mail est utilisée pour l'envoi de votre Neuchâtel Tourist Card. Elle n'est pas utilisée à des fins commerciales.

Pourquoi dois-je fournir les noms et dates de naissance de chaque participant de ma réservation ?

Car la Neuchâtel Tourist Card est nominative et intransmissible. Les dates de naissance permettent une rémunération équitable des partenaires de la NTC.

Quelle est la durée de validité de la NTC ?

La Neuchâtel Tourist Card est valable pendant toute la durée de votre séjour.

Pour les séjours d'une durée supérieure à 14 nuits, il est nécessaire, pour des raisons techniques, de réactiver sa carte après 15 jours. Vous recevrez un e-mail lorsque le renouvellement sera nécessaire.

Je n'utilise pas la NTC : dois-je m'acquitter la taxe de séjour ?

Oui. Les clients de prestations d'hôtellerie et de parahôtellerie payantes ainsi que les locataires de logements de vacances sont assujettis au paiement d'une taxe de séjour.

(Loi sur les établissements publics, Art. 36.)

LOISIRS

Quels sont les loisirs offerts par la Neuchatel Tourist Card ?

En plus des transports offerts dans le canton de Neuchâtel, La Neuchatel Tourist Card vous donne droit aux gratuités suivantes :

- Croisières en bateau sur le Doubs et sur le Lac de Neuchâtel
- Entrées offertes dans la plupart des musées du canton de Neuchâtel
- Locations de vélo offertes à Neuchâtel, Le Locle et à La Chaux-de-Fonds
- Télésiège aller-retour Buttes-La Robella

Le détail des prestations offertes ainsi que leurs horaires d'ouverture sont consultables directement depuis votre carte d'hôte digitale ainsi que sur le site

www.neuchateltouristcard.ch.

TRANSPORTS PUBLICS

Quelle est la zone de validité de la NTC Transport ?

La NTC couvre les zones 10, 11, 14, 15, 20, 21, 30, 31, 32, 65 et 66 du réseau Onde Verte.

Elle est valable sur les bus, cars postaux, trains, trams et funiculaires

Les croisières en bateau sont-elles incluses ?

Oui. Durant la belle saison, la NTC LOISIRS offre :

- Une croisière sur le lac de Neuchâtel (courses n° 111 / 113 / 115 / 117 / 313 / 315 / 317 / 319 / 411 / 412)
- Une croisière fluviale sur le Doubs

Où peut-on trouver les horaires des bateaux ?

Les **croisières sur le Lac de Neuchâtel** sont assurées par la LNM, vous trouverez les horaires sur le site www.lnm.ch. La Neuchâtel Tourist Card est valable sur les courses n° 111 / 113 / 115 / 117 / 313 / 315 / 317 / 319 / 411 / 412.

Les **croisières sur le Doubs** sont assurées par la NLB vous trouverez les horaires sur le site www.nlb.ch.

Voyage en groupe : faut-il réserver des places dans les transports publics ?

Oui, les groupes dès 10 personnes doivent effectuer des réservations de places dans les transports publics.

Les réservations de places peuvent être faites :

- Auprès de n'importe quel guichet des transports publics
- En ligne sur le site des transports neuchâtelois (www.transn.ch/groupes)