



# Questions fréquentes - Camps Nature WWF

## **Quand est publié le programme des Camps Nature?**

Le programme des camps est publié le 8 février sur ce site:  
[www.wwf.ch/inscriptioncamps](http://www.wwf.ch/inscriptioncamps).

## **A partir de quelle date puis-je inscrire mon enfant pour un camp?**

Vous pouvez inscrire votre enfant dès le 6 mars 2019 dès 13h30.

## **Comment se passe l'inscription à un Camp Nature du WWF?**

Dès le 8 février, vous trouverez le programme des Camps Nature sur notre plateforme [WWF-Events](#). Vous pourrez inscrire votre enfant sur le même site à partir du 6 mars à 13h30.

Voici comment s'inscrire: rendez-vous sur la plateforme WWF-Events le 6 mars à 13h30. Etre en ligne avant l'heure H ne sert à rien. Ayez toutes les informations nécessaires sous la main, les inscriptions sont prises dans l'ordre d'arrivée.

Après l'inscription, vous recevrez un e-mail vous informant qu'une place vous est provisoirement réservée ou un message indiquant que camp est déjà complet et que vous êtes sur la liste d'attente.

## **Faut-il être membre du WWF pour participer à un Camp Nature?**

Oui. L'enfant, la famille ou l'un des parents doit être membre du WWF et la cotisation pour l'année en cours doit avoir été payée. Il est toutefois possible de devenir membre après s'être inscrit.

## **Quelles données me faut-il pour l'inscription en ligne?**

Nom, adresse et date de naissance du/de la participant-e. Pour les mineurs, il faut également les coordonnées (nom, adresse e-mail et numéro de téléphone portable) d'un représentant légal. Il faut également une carte de crédit, une Postcard ou TWINT.

Le numéro de membre n'est pas forcément nécessaire, mais il peut être indiqué dans les commentaires.

## **Je n'ai pas d'ordinateur ou nous sommes en vacances au moment de l'ouverture de l'inscription en ligne, que pouvons-nous faire?**

Les inscriptions aux camps se font uniquement en ligne à partir du moment indiqué. Les pré-réservations ne sont pas possibles.

En cas d'absence ou si vous n'avez pas accès à un ordinateur, une tierce personne peut être chargée de l'inscription. Dans ce cas, veuillez communiquer à cette personne toutes les indications nécessaires (coordonnées correctes, date de naissance complète, description exacte du camp, adresse e-mail valable). Cette personne devra également payer le camp par carte de crédit, Postcard ou TWINT.

### **J'étais en ligne à l'heure H et mon enfant est déjà en liste d'attente, comment est-ce possible?**

Les Camps Nature ont énormément de succès et de nombreuses personnes sont en ligne en même temps, c'est pourquoi certains camps sont remplis en quelques minutes seulement. Si malheureusement le camp est déjà complet au moment où vous finalisez l'inscription, cela veut dire que d'autres personnes ont été plus rapides que vous pour remplir le formulaire d'inscription.

### **J'aimerais inscrire plusieurs enfants en même temps pour un camp, est-ce possible?**

Avec un formulaire d'inscription, vous pouvez inscrire au maximum deux enfants simultanément pour un camp. D'autres enfants doivent être annoncés avec un deuxième formulaire.

Vous devrez payer le montant total à la fin de l'inscription au moyen d'une carte de crédit, d'une Postcard ou de TWINT.

### **Mon enfant n'aura pas encore atteint l'âge requis au moment de l'inscription ou aura déjà dépassé la limite d'âge, puis-je quand même l'inscrire?**

Les limites d'âges sont contraignantes et se rapportent à l'anniversaire de l'enfant et non à l'année civile. Une tolérance d'un mois (avant et après la date du camp) est toutefois appliquée. Le système refusera l'inscription de toute personne plus jeune ou plus âgée que la tranche d'âge indiquée.

### **Je n'ai pas reçu de confirmation par e-mail après une inscription réussie pour un camp, que dois-je faire?**

L'adresse e-mail que vous avez indiquée n'était pas correcte ou notre e-mail de confirmation est arrivé dans votre dossier d'indésirables. Veuillez s.v.p. regarder dans votre dossier de spams ou contactez-nous par e-mail ([camps@wwf.ch](mailto:camps@wwf.ch)). Le jour de l'ouverture des inscriptions, vu le trafic généré par le nombre de personnes en ligne simultanément, les e-mails de confirmation mettent plus de temps à arriver (jusqu'à une heure après l'inscription).

### **Comment peut-on payer le camp WWF?**

Dorénavant, la totalité du prix du camp doit être réglée par carte de crédit, Postcard ou TWINT directement après l'inscription au camp. En cas de problème avec la transaction, vous recevrez un e-mail du WWF vous demandant de procéder à nouveau au paiement. Si cela n'est pas fait dans un délai d'une semaine à partir de l'envoi du mail, votre inscription sera annulée.

### **Quand puis-je prétendre au «tarif réduit»?**

Les Camps Nature doivent rester abordables pour les familles disposant d'un budget limité. Nous proposons donc deux catégories de prix: le tarif réduit ne couvre pas totalement nos frais. En choisissant le tarif solidaire, vous permettez à d'autres enfants aux moyens plus modestes de participer aux Camps Nature du WWF. Nous vous laissons le soin de décider quel tarif vous pouvez/souhaitez payer. Vos données seront évidemment traitées de façon confidentielle.

### **Le paiement par carte de crédit, Postcard ou TWINT n'a pas fonctionné. Que faire ?**

Si votre paiement n'a pas abouti, vous recevrez un e-mail avec un lien pour pouvoir à nouveau effectuer le paiement. Vous avez ensuite une semaine à partir de la date d'envoi du mail pour verser le montant du camp, si ce n'est pas fait votre inscription sera annulée.

### **J'ai une question au sujet des Camps Nature, comment puis-je joindre l'équipe des camps?**

Envoyez-nous un e-mail à l'adresse [camps@wwf.ch](mailto:camps@wwf.ch). L'équipe des camps est composée de deux personnes qui travaillent à temps partiel et entre autres pour les inscriptions aux camps. Il est donc plus facile pour nous de traiter les demandes écrites. Si nous avons besoin d'autres informations de votre part, nous n'hésiterons pas à vous appeler. Laissez-nous donc un numéro de téléphone auquel vous joindre.

### **Pourquoi est-ce que le système d'inscription a changé en 2019?**

Le système d'inscription aux camps utilisé jusqu'en 2018 n'est plus pris en charge techniquement par notre ancienne agence web. C'est pourquoi nous avons dû trouver une nouvelle solution et avons choisi ELCA et son «Event Manager».

### **Pourquoi ne peut-on désormais plus payer que par carte de crédit, Postcard ou TWINT ?**

Grâce à votre paiement par carte de crédit, Postcard ou TWINT, nos dépenses pour l'impression, l'expédition, l'affranchissement, la comptabilité et d'autres tâches administratives sont considérablement réduites. Cela réduit également notre consommation de papier.

### **Pourquoi n'ai-je plus une semaine de de réflexion pour valider notre inscription?**

Les années précédentes, de nombreuses personnes oublièrent de nous renvoyer la confirmation d'inscription dans le délai de 7 jours. Chaque année, nous recevions environ 2000 confirmations signées à trier, entrer dans notre logiciel et stocker. Cela représentait un travail administratif conséquent. Grâce à notre nouveau système, il n'est plus nécessaire de valider son inscription au moyen d'un document signé. Nous avons donc rendu notre processus d'inscription plus convivial et plus simple administrativement.