



Questions fréquentes - Camps Nature WWF

Quand est publié le programme des Camps Nature?

Le programme des camps est publié le 7 février 2020 sur ce site:
www.wwf.ch/inscriptioncamps.

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

Vous pouvez inscrire votre enfant dès le 26 février 2020 à 14h.

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

Dès le 7 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 26 février à 14h.

Voici comment vous inscrire: rendez-vous sur la plateforme WWF-Events le 26 février à 14h. A partir de 13h, une page d'informations spéciales sera en ligne et une file d'attente sera automatiquement créée à 14h. A 14h précises, toutes les personnes présentes sur la page des inscriptions seront placées aléatoirement dans la file d'attente. Ainsi, toutes les personnes en ligne à 14h auront la même chance d'avoir une place dans un camp. Etre en ligne avant l'heure H est donc inutile.

Une fois dans la file d'attente, vous devrez d'abord entrer un code à 5 chiffres généré par le système. Une fois cette étape passée, le temps d'attente sera indiqué. Lorsque ce sera votre tour de vous inscrire, vous pourrez accéder à la liste des camps en cliquant sur un bouton. C'est depuis cette page que vous pourrez vous inscrire. Si vous souhaitez inscrire votre enfant à un deuxième camp, il faudra répéter le processus et vous serez à nouveau placé dans la liste d'attente.

Ayez toutes les informations nécessaires (voir question : «Quelles données me faut-il pour l'inscription en ligne?») 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 le 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. Si vous souhaitez inscrire un deuxième enfant en même temps, il vous faudra également les coordonnées d'un représentant légal.

Le numéro de membre n'est pas forcément nécessaire, mais il peut être indiqué dans les commentaires. Il faut également une carte de crédit, une Postcard ou l'application TWINT.

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.

Puis-je m'inscrire sans problème quel que soit le navigateur utilisé?

Notre système d'inscription en ligne a été configuré pour fonctionner de façon optimale avec Chrome et Safari. Veuillez à avoir la version la plus récente de l'un de ces navigateurs le jour de l'inscription. Sinon, vous risquez de rencontrer des problèmes techniques lors de l'inscription.

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 étaient avant vous dans la file d'attente.

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 vos indésirables. Veuillez s.v.p. vérifier votre dossier de spams ou contactez-nous par e-mail (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 régler 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 quelques jours plus tard 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 de l'e-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. L'équipe des camps est composée de deux personnes qui travaillent à temps partiel et qui ne s'occupent pas uniquement des inscriptions. 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 réflexion pour valider l'inscription de mon enfant?

Les années précédentes, de nombreuses personnes oubiaient 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.