

FAQ

FAQ – PLATEFORME D'INSCRIPTION

Gestion des inscriptions

Peut-on visualiser dans le back office les inscriptions de ses adhérents et les prestations sélectionnées ?

- Oui, dans votre back office, vous pouvez voir les inscriptions et les prestations sélectionnées, dans la colonne profil, vous pouvez suivre comment la personne s'est inscrite (prise en charge par la PI = Adhérent prise en charge, non-prise en charge = Inscription via formulaire grand public)

Que se passe-t-il après la validation du paiement ?

- Une fois le paiement effectué par carte bancaire, revenez sur votre espace «Gérer ses inscriptions» et rafraîchissez la page : une icône d'enveloppe s'affichera à côté des participants qui ont des inscriptions réglées par le groupe. Une petite case à cocher pour faire des envois multiples apparaît également. Il faut cocher les contacts concernés et cliquer ensuite sur «Envoyer vos confirmations d'inscriptions». Cela envoie donc une confirmation que l'inscription a bien été payé, et cela lui donne accès à son espace personnel et son QR Code.
- En cas de virement, ces étapes seront possibles après confirmation du paiement, par nos équipes back office et peuvent prendre plus de temps.

Problèmes pour se connecter sur la plateforme : Comment y remédier ?

Si vous avez des problèmes pour vous connecter à votre espace groupe, plusieurs solutions s'offrent à vous :

- Videz le cache et les cookies de votre navigateur : cliquez sur les «...» en haut à droite de votre navigateur, puis sélectionnez «Supprimer les données de navigation»
- Essayez un autre navigateur (Chrome, Safari, Edge)
- Ouvrez le lien dans une autre fenêtre en navigation privée/incognito: faire click droit sur le bouton ou le lien : «ouvrir le lien en navigation privée»

Pouvez-vous réexpliquer la procédure à suivre après l'import d'une liste de participants (cas payants) ?

- Une fois la liste importée avec le nom, prénom, adresse mail du participant vous pourrez contrôler vos noms sur votre espace «Gérer ses inscriptions». L'import est uniquement à utiliser en cas de paiement des inscriptions par la Puissance Invitante.
- En cas de paiement par le participant lui-même, vous pouvez lui envoyer un lien direct pour qu'ils finalisent son inscription. Ce lien est disponible sur votre espace groupe.

FAQ – PLATEFORME D'INSCRIPTION

Accès et liens

Le lien de connexion à la plateforme est-il envoyé uniquement aux DG ?

- Le lien d'inscription de votre groupe est envoyé aux DG et assistantes DG.

Les adhérents peuvent-ils s'inscrire eux-mêmes ? Si oui, quel lien doit-on leur transmettre ?

- Oui, les adhérents peuvent s'inscrire eux-mêmes en leur transmettant le lien disponible sur votre espace groupe sous «Gérer ses inscriptions».
- Il est aussi disponible [ICI](#)

Contact en cas de problème sur la plateforme :

- En cas de problème avec la plateforme, contactez : inscription@organisation.laref.org ou par téléphone au +33 (0)1 44 82 48 22.

Identifiants

Mon adresse mail est la seule indiquée pour mes présidents et DGs : cela validera-t-il les inscriptions, même s'ils ne reçoivent pas de mail ?

- Si vous saisissez votre propre adresse pour un DG, l'inscription sera bien prise en compte, même s'ils ne reçoivent pas de mail. Vous recevrez alors le QR code pour impression des badges sur place et les infos pratiques à l'adresse indiquée dans le formulaire final. Il faudra leur transmettre ces informations afin d'imprimer leur badge sur place le Jour-J.

Est-il possible d'inscrire mon président et ma DG avec les identifiants envoyés à ma DG ?

- Non ce n'est pas possible, ces codes d'accès sont uniquement un accès à votre espace Puissance invitante, pas aux inscriptions individuelles. En revanche, vous pouvez ajouter votre DG ou président à la liste des participants adhérent pris en charge depuis le back office, procéder au paiement, puis lui envoyer sa confirmation d'inscription avec son QR Code.

Problème de non-réception des identifiants.

- Les identifiants ont été envoyés aux DGs et à leurs assistant(e)s. Pensez à vérifier vos «spams». Si vous ne les trouvez pas ou souhaitez créer un accès pour une autre personne de votre organisation, contactez : inscription@organisation.laref.org

Lorsqu'une assistante inscrit les présidents et DGs, doit-elle valider avec leurs adresses personnelles ou celle des élus ?

- Si vous validez une inscription avec votre adresse mail personnelle, vous recevrez les confirmations et le QR code pour imprimer le badge sur place. Si vous préférez que l'élu les reçoive directement, indiquez son adresse mail dans le formulaire au moment de valider l'inscription.

FAQ – PLATEFORME D'INSCRIPTION

Paiement et facturation

Comment les inscrits reçoivent leurs factures s'ils règlent eux-mêmes ? Par mail ?

- Les factures acquittées seront automatiquement reçues par mail, dès confirmation de l'inscription. Elles sont aussi disponibles à tout moment dans leur espace personnel.

Si l'adhérent a déjà réglé les inscriptions de ses membres, doivent-ils malgré tout se reconnecter sur la plateforme ?

- Non, la personne inscrite par la Puissance invitante n'a plus l'obligation de se reconnecter. Elle reçoit de votre part une confirmation d'inscription avec un accès à son espace personnel, ainsi que son QR Code pour imprimer son badge le Jour J.

Les adhérents inscrits et payés par le MT/MR reçoivent-ils un formulaire pour renseigner leurs informations personnelles ?

- Non le MT/ MR remplit les informations nécessaires à l'inscription de l'adhérent dès la première étape. L'adhérent n'a donc plus besoin de remplir de formulaire pour finaliser leur inscription.

QR CODE

Comment reçoit-on les badges ?

- Vous retrouverez votre QR Code par email, dès la confirmation de votre inscription. Ce QR Code est également disponible sur votre espace personnel.
- Vous pourrez dès l'ouverture des accréditations le 25 août, imprimer votre badge physique pour accéder à la REF, le 26 août prochain.

Comment récupérer le QR code ?

- Le QR Code est récupérable directement sur votre espace personnel.
- Si vous ne le retrouvez pas, des bornes automatiques et des desks d'accueil seront disponibles sur place pour vous aider à le récupérer et imprimer votre badge.

FAQ – RESTAURATION & HOTELLERIE

Restauration

Peut-on réserver les déjeuners à l'avance ?

- Pour le moment, les déjeuners ne sont pas disponibles sur la plateforme. Vous recevrez prochainement des informations sur la procédure de réservation pour le déjeuner assis proposé via un lien Zenchef.

Est-il possible d'obtenir la liste des points de restauration disponibles sur le site ?

- Une communication accompagnée du plan de tous les points de restauration disponibles sera bientôt envoyée prochainement une communication avec un plan de tous les points de restauration disponibles.

Peut-on réserver le déjeuner à la brasserie des Mousquetaires directement sur la plateforme ? Si ce n'est pas encore possible, à partir de quand pourra-t-on le faire ?

- Il n'est pas possible de réserver le déjeuner de la Brasserie des Mousquetaires sur la plateforme. Nous vous ferons parvenir à la procédure de réservation via un lien ZenChef.

Est-ce qu'il y aura des food trucks ?

- Oui des food trucks seront disponibles sans réservation préalable avec un paiement sans contact.

Hôtellerie

Avez-vous des offres dans les hôtels aux alentours de Roland Garros ?

- Oui, vous pouvez découvrir la présentation de nos hôtels partenaires, disponible dans votre confirmation d'inscription.

FAQ - TARIFS

Prestations et tarifs

Le montant de 122 € couvre-t-il l'ensemble des prestations : parking, repas, entrée, etc. ?

- Le montant de 122 euros TTC correspond uniquement aux frais d'inscription en tant qu'adhérent.
- Il ne couvre aucune autre prestation logistique.
- Ce montant inclus également l'écocontribution pour un événement durable de 2 euros par inscription.

Quel est le montant pour les personnes non-adhérentes ?

- Le montant non-adhérent se monte à 362 euros TTC, couvrant uniquement l'inscription et l'écocontribution .

FAQ - PARKING

Parking et accès

Y a-t-il un parking moto prévu sur le site ?

- Le parking voiture prévoit des places de moto si vous souhaitez un espace couvert et sécurisé.

Y aura-t-il des places de stationnement prévues ? Y compris pour les chauffeurs ?

- 2 offres de parking sont prévues (35 euros / jour) autour du Stade Roland Garros.
- Un espace dédié au dépose minute sera prévu pour les chauffeurs, sans stationnement possible. Le stationnement des chauffeurs se fera en porte 36 et une communication sera faite aux personnes concernées.

Les personnes à mobilité réduite pourront-elles choisir le parking le plus proche ?

- Les personnes à mobilité réduite bénéficieront des parkings les plus proches et adaptés à leur besoin.

Quel parking est prévu pour les personnalités et leurs chauffeurs ?

- Un espace dédié de dépose minute pour les chauffeurs vous sera communiqué.
- Vous aurez aussi un espace d'attente pour les chauffeurs et voitures.

Une navette sera-t-elle mise à disposition entre la gare et le site ?

- Aucune navette ne sera prévue entre la gare et le site de Roland Garros. Un plan détaillé des transports publics disponibles autour du Stade sera communiqué pour vous guider.

Existe-t-il un lieu de dépose hors parking pour les navettes arrivant avec des délégations ? Où pourront-elles s'arrêter ?

- Un dépose minute est prévu en porte 2 cependant aucun stationnement ne sera possible à cette porte.