




Heuringhem

Eticket, réservations en ligne

Foire Aux Questions

Comment accéder au service ?	Télécharger l'application Eticket sur le store ou se rendre à l'adresse suivante : https://app.eticket.qjis.fr/famille/web.html code établissement : 3BVAJR
J'ai créé mon compte mais je ne peux pas réserver ?	- Votre compte n'a pas encore été validé par nos services (validation en moins de 3 jours) - Vous n'avez pas crédité votre compte. Il faut alors effectuer un achat de tickets en ligne puis procéder au paiement de la facture (onglet factures) 
Je possède encore des tickets, que dois-je faire ?	Les tickets sont valables jusqu'au 15 octobre. Vous pouvez les rapporter en mairie et ils seront crédités directement sur votre compte Eticket.
Nous vivons séparément, pouvons-nous obtenir chacun un compte pour nos enfants ?	Bien sûr, ceci est possible. Il faut venir en mairie ou envoyer un mail à l'adresse emilie.pouliquen@mairie-heuringhem.fr pour préciser la situation afin que nos services puissent paramétrer le logiciel. Ceci empêche une double réservation.
J'ai réservé une garderie pour mon enfant mais il va y rester plus d'une heure. Quel montant sera prélevé ?	Les tarifs sont toujours les mêmes malgré l'arrivée de ce nouveau service. 40Cts / heure Si la durée de présence de l'enfant est supérieure à 1h, ceci entraînera la facturation d'un deuxième ticket.
J'ai inscrit mon enfant à un des services mais il est malade. Le montant est-il débité de mon compte ?	Seules les présences sont facturées. Cependant il est indispensable de fournir un certificat de maladie dès le retour de l'enfant sous peine d'être débité du montant de la réservation.
Je me suis trompé dans ma réservation, puis-je annuler ?	Oui, il suffit de décocher la case sur le planning. Attention, les réservations sont accessibles et modulables pour la cantine jusqu'au jour d'école précédent la demande avant 11h. (ex : jeudi 11h pour vendredi midi mardi 11h pour jeudi midi ...)
J'ai un problème de connexion, comment puis-je réserver ?	Il faut vous rendre en mairie ou téléphoner au 03.21.93.35.45 en précisant bien votre nom, le prénom de votre enfant ainsi que la réservation souhaitée (toujours en respectant le délai de réservation autorisé).
L'utilisation du service numérique Eticket est-elle obligatoire ?	Après le 15 octobre, OUI ! Si vous ne pouvez pas utiliser ce système vous-même alors nos services vous créeront un compte et vous pourrez venir en mairie pour effectuer vos réservations. (paiement espèce / CB / chèque)
J'ai réalisé une erreur de commande de tickets (quantité ou choix du service). Que faire ?	Que vous ayez procédé au paiement de la facture ou non, il faut contacter nos services pour une annulation de facture ou la réalisation d'un avoir sur votre compte.

