



INTRODUCTION

Vous trouverez ci-dessous les questions les plus fréquentes liées au ticketing sur raal.roboticket.com, que ce soit pour les tickets ou les abonnements.

Le monde tend à être de plus en plus digital, nous devons donc aller dans ce sens car cela offre beaucoup d'avantages et de facilité pour la majorité des personnes.

Cependant, le club est conscient que ce n'est pas facile pour tout le monde de faire des achats en ligne, nous serons donc là pour aider avec plaisir toute personne éprouvant des difficultés. La RAAL continuera donc d'organiser des permanences ticketing et un point info en avant-match pour les premiers matchs à domicile.

Si vous avez une question qui reste sans réponse après avoir lu cette FAQ vous pouvez nous contacter sur ticketing@raal.be. Veuillez noter que nous continuerons à mettre cette page à jour en fonction des améliorations faites sur la plateforme.

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE ROBOTICKET

Tous les clubs de D1A et D1B doivent utiliser Roboticket, qui est la plateforme choisie par la Pro League. Ce n'est donc pas la RAAL qui a choisi cette société.

Roboticket a récemment mis au point une nouvelle version de sa plateforme et en tant que nouveau club à les rejoindre, nous sommes les premiers à devoir utiliser cette version là en Belgique. En cours de saison tous les clubs de D1A et D1B vont migrer sur cette nouvelle version, mais cela veut donc dire qu'actuellement il y a encore des bugs indépendants de notre volonté.

Nous sommes en contact permanent avec les développeurs de Roboticket afin de leur remonter les problèmes rencontrés pour améliorer la plateforme pour les fans.

OBLIGATIONS IMPOSEES AUX CLUBS

La loi oblige toute personne qui entre dans le stade à avoir un ticket nominatif et la RAAL a l'obligation de pouvoir présenter à tout moment un relevé de tous les titres d'accès et abonnements distribués. Ce relevé comporte :

- Le nombre de titres d'accès et abonnements par tribune et le mode de diffusion des tickets ;
- Données des titres d'accès distribués
 - o Nom, prénom, date de naissance et place du détenteur dans le stade
 - o Une caractéristique unique par titre d'accès
 - o Nom du club de supporters (si d'application)
- Données des abonnements distribués
 - o Nom, prénom, date de naissance et place du détenteur dans le stade
 - o Données du demandeur si le détenteur n'a pas pris l'abonnement lui-même
- Relevé des places en dehors de la vente libre



Seuls les responsables sécurité et fonctionnaires ou agents chargés du contrôle ont accès à cette liste. Elle est conservée dans une forme évitant que les intéressés soient identifiés plus longtemps que nécessaire.



GESTION DES COMPTES

Toute personne qui souhaite acheter un ticket doit avoir créé son compte sur Roboticket.

Rendez-vous sur raal.roboticket.com, cliquez sur « créer un compte » et suivez les étapes.

Une fois votre compte créé vous allez recevoir un mail de RAAL Roboticket pour activer votre compte. Pensez bien à regarder également vos spams et courriers indésirables si vous ne voyez rien arriver dans votre boîte de réception après quelques minutes.

Attention, tant que vous n'activez pas votre compte via ce mail vous ne saurez pas acheter de ticket.

GESTION DES TICKETS

Comment acheter un ticket

Une fois votre compte créé, choisissez le match qui vous intéresse et sélectionnez le siège que vous voulez acheter. Une fois le choix fait appuyez sur « confirmez votre achat ». Vous allez être emmené sur la page avec le ou les tickets que vous souhaitez commander.

Vous pouvez acheter des billets en ligne jusque la mi-temps de chaque match.

Comment attribuer un ticket à une personne

Chaque ticket doit être nominatif, c'est une obligation de la loi. Pour tous les tickets que vous achèterez vous devrez donc affecter une personne qui sera en possession du ticket.

1. Vous souhaitez acheter un ticket pour vous-même

Vous devez cliquer sur la case noire « personnaliser le ticket » et choisir votre prénom et nom.

Tribune	entrée	Zone	Rangée	Siège	zone de prix
2	Championnat 2	A	25	14	Tribune 2

Entrez une adresse mail ou l'identifiant d'utilisateur

Entrez une adresse mail ou l'identifiant d'utilisateur

PERSONNALISER LE TICKET ▼

Utiliser un bon de réduction

Numéro de type

Une fois le ticket attribué à votre compte il ne vous reste plus qu'à cliquer sur « résumé » afin d'aller payer.



2. Vous souhaitez acheter un ticket pour des amis

1/

Si la personne qui utilisera le ticket que vous achetez n'a pas de compte, vous devez cliquer sur la case noire « personnaliser le ticket » puis sur « ajouter un utilisateur ».

Tribune	entrée	Zone	Rangée	Siège	zone de prix
2	Championnat 2	A	25	14	Tribune 2

Entrez une adresse mail ou l'identifiant d'utilisateur

Entrez une adresse mail ou l'identifiant d'utilisateur

PERSONNALISER LE TICKET

Utiliser un bon de réduction

Numéro de type

Vous pourrez remplir les cases : prénom, nom et date de naissance, la case « Email » n'est pas obligatoire.

Remplir les données utilisateur

Prénom

Nom de famille

Anniversaire

DD MM YYYY

Email

ANNULER VÉRIFIER

Email pas Obligatoire

Dans le cas où vous remplissez les cases prénom, nom et date de naissance mais sans indiquer l'email, aucun compte ne sera créé pour la personne. Si vous voulez lui reprendre un ticket pour un autre match dans le futur vous devrez donc suivre la même procédure. Si vous complétez l'adresse mail, un compte sera créé et la personne pourra accéder à la plateforme en réinitialisant son mot de passe.

2/

Si la personne qui utilisera le ticket que vous achetez a un compte, vous pouvez soit :

- Écrire l'adresse mail de la personne qui utilisera le ticket que vous achetez dans la case « Entrez une adresse mail ou l'identifiant d'utilisateur » ;
- Cliquer sur la case noire « personnaliser le ticket » afin de lier le ticket au compte d'un ami déjà ajouté dans votre compte (vous pouvez gérer la liste de vos amis une fois et les réutiliser par la suite).



3. Vous souhaitez acheter un ticket pour des enfants

Il y a différents types de tarifs selon l'âge :

- < 6 ans : gratuit
- 6 à 18 ans : tarif jeune
- 18 à 65 ans : tarif adulte
- > 65 ans : tarif sénior

Pour un enfant de 6 ans vous devrez donc lui prendre un ticket à 0€. Vous pourrez soit lui créer un compte sur Roboticket ou lui attribuer un ticket lorsque vous avez choisi le siège en appuyant sur « personnaliser ce ticket » et en cliquant sur « ajouter un utilisateur ».

Attention, toute personne doit avoir un ticket pour entrer dans le stade. Veuillez aussi noter que chaque catégorie de ticket et abonnement sera contrôlée à l'entrée du stade.

En tant que parent d'un joueur de la Wolves Academy, comment puis-je bénéficier de mes tickets gratuits ?

Chaque enfant de la Wolves Academy bénéficie de 2 tickets en Tribune 2 pour tous les matchs de championnat.

Afin de bénéficier des tickets le parent doit créer un compte au nom de son enfant en suivant la procédure envoyée par le club sur PSD. Si vous avez plusieurs enfants vous devrez donc créer un compte au nom de chacun de vos enfants.

Pour prendre les tickets vous devez choisir les sièges en T2 que vous voulez et lier chaque ticket à un compte. La gratuité sur 2 tickets s'appliquera automatiquement comme montré ci-dessous.

Tribune	entrée	Zone	Rangée	Siège	zone de prix
Tribune 2	TRIBUNE 2	K2	14	33	T2

Généré automatiquement 1335209	Utilisateur T****S G****S
-----------------------------------	------------------------------

Adulte 12 €
Ticket digital

Ajouter une remise Places gratuites - Wolves Academy	Utiliser bon Numéro de type	42-€ 0 €
---	--------------------------------	--------------------



Mon compte a été débité mais je n'ai pas reçu mes tickets.

Une fois le ticket dans votre panier sur raal.roboticket.com vous avez 15 minutes pour effectuer le paiement. Une fois ce délai passé la transaction sera annulée automatiquement.

Si vous êtes débité sur votre compte malgré un « paiement rejeté », sachez que vous serez remboursé automatiquement sur votre compte bancaire.

Quand votre paiement est rejeté c'est comme si aucun achat n'a été fait. Vous n'avez donc pas (encore) acheté de ticket pour le match.

Comment voir le ticket acheté ?

Tous les tickets achetés sont visibles sur votre profil dans la catégorie « Tickets ». Vous pourrez soit télécharger le ticket en PDF ou bien le montrer directement sur votre téléphone au stade.

Comment accéder à mon abonnement digital ?

Sur raal.roboticket.com vous pouvez cliquer sur « mon profil ». Dans la catégorie « Abonnements » vous verrez votre abonnement.

Vous avez la possibilité d'enregistrer votre abonnement digital directement sur votre téléphone sur Apple Wallet ou Google Pay, afin de pouvoir le montrer sans devoir à chaque fois vous connecter à raal.roboticket.com.

A noter que vous pouvez également très bien montrer l'abonnement digital sur votre téléphone via la plateforme pour entrer dans le stade.

Dois-je obligatoirement imprimer mon ticket ?

Non, vous pouvez très bien arriver au stade et montrer le ticket sur votre téléphone. Ce qui importe est que l'employé qui scanne les tickets à l'entrée du stade puisse voir le QR code de votre ticket.

Je souhaite acheter une place en tribune d'honneur ou un repas pour le repas d'avant-match ?

Vous devez prendre contact par email avec hospitality@raal.be.



GESTION DES TICKETS POUR LES MATCHS EN DÉPLACEMENT

La procédure variera en fonction des modalités qui seront imposées pour le déplacement.

Soit les tickets seront en vente libre pour tout le monde via raal.roboticket.com soit vous devrez vous les procurer via un de nos 4 groupes de supporters (Wolf Side, Green Boys, Old Brothers ou La Meute – [plus d'infos ici](#)).

Les informations seront à chaque fois communiquées sur nos réseaux sociaux et transmises aux groupes de supporters.

GESTION DES GUICHETS

Il n'y a plus de guichet ouvert au stade, ni en semaine ni les jours de match. Tout achat de place se fait en ligne via raal.roboticket.com. C'est plus flexible, pas de file d'attente donc plus rapide.

Ne vous inquiétez cependant pas, si vous éprouvez des difficultés pour prendre les tickets en ligne nous avons prévu une aide à la véranda (local blanc en face des grilles d'entrée au stade du Tivoli) les jours de match.

Pour rappel, vous pouvez acheter des billets en ligne jusque la mi-temps de chaque match.