

FAQ clubs HelloAsso

- Désengagement de la solution Paybox
 - Dois-je résilier mon contrat Paybox ?
 - Combien de temps vais-je continuer à payer le service Paybox ?
 - Dois-je résilier mon contrat VADS ?
 - Vais-je conserver l'historique de mes paiements ?
- Mise en place d'HelloAsso
 - Qu'est-ce qu'HelloAsso ?
 - Quel est le coût du service ?
 - Qu'est-ce que la contribution volontaire ?
 - Quelle est la durée de l'engagement ?
 - Comment mettre en place HA ?
 - Puis-je lier mon terminal de paiement ?
 - Puis-je proposer le paiement en plusieurs échéances ?
 - Comment encaisser mes paiements ?
 - Puis-je rembourser une transaction (partiellement ou entièrement) ?

PAYBOX

Dois-je résilier mon contrat Paybox ?

Aucune action de votre part n'est requise, tous les contrats avec Paybox seront automatiquement résiliés au 31 décembre 2023.

A compter du 1^{er} janvier 2024, le paiement en ligne avec Paybox ne fonctionnera plus sur ADOC. Si vous souhaitez continuer à utiliser le paiement en ligne, il vous faudra ouvrir un compte HelloAsso et lier votre compte HelloAsso à ADOC. Vous bénéficierez alors d'une solution de paiement en ligne intégralement gratuite.

Combien de temps vais-je continuer à payer le service Paybox ?

Votre club sera prélevé par Paybox jusqu'au 31 décembre 2023, date de fin d'engagement du contrat qui vous lie.

Pour vous accompagner au mieux dans le cadre de cette migration, la FFT prendra en charge le coût de votre abonnement mensuel correspondant aux 4 derniers mois de l'année. Vous recevrez ainsi un remboursement d'un montant de 48€ TTC.

Dois-je résilier mon contrat VADS ?

Si votre contrat VADS a été souscrit uniquement dans le cadre de la mise en place du paiement en ligne avec Paybox et n'est actuellement utilisé qu'à cette fin, vous pouvez effectivement le résilier.

Vais-je conserver l'historique de mes paiements ?

L'historique de vos transactions sera conservé et accessible sur ADOC. Toutefois, à la résiliation officielle de votre contrat avec Paybox (31 décembre 2023), le back office de Paybox ne sera plus accessible.

HELLOASSO

Qu'est-ce qu'HelloAsso ?

HelloAsso est une solution gratuite de paiement en ligne dédiée aux associations, sans engagement, frais de transaction ni limite de paiement.

La Fédération Française de Tennis s'associe à HelloAsso afin de permettre aux clubs affiliés et aux structures habilitées de proposer le paiement en ligne de tous leurs services à leurs adhérents et au grand public sur Ten'Up.

Quel est le coût du service ?

HelloAsso est une solution de paiement entièrement gratuite pour les associations et les structures habilitées rattachées à la FFT. Vous n'aurez à payer ni frais de mise en service, ni abonnement, ni frais de transaction.

Qu'est-ce que la contribution volontaire ?

Pour pouvoir proposer un service de paiement en ligne intégralement gratuit, HelloAsso a fait le choix d'un modèle économique reposant sur les contributions volontaires des utilisateurs finaux. À chaque paiement effectué en ligne depuis Ten'Up, l'utilisateur se verra proposer la possibilité d'ajouter une contribution du montant de son choix. Il pourra décider de modifier le montant proposé ou tout simplement le fixer à zéro pour ne pas laisser de contribution volontaire.

En savoir plus : <https://centredaide.helloasso.com/s/article/qu-est-ce-que-la-contribution-volontaire-sur-helloasso>

Comment mettre en place HelloAsso ?

Le paiement en ligne avec HelloAsso peut être mis en place simplement en suivant les étapes suivantes sur ADOC (Menu **Configuration** > **Paramétrage général** > **Paiement en ligne**) :

- Créez votre compte HelloAsso
- Liez votre compte HelloAsso à ADOC en un clic

- Transmettez en ligne les documents administratifs requis
- Paramétrez les services de votre club avec paiement en ligne

Quelle est la durée de l'engagement ?

Le service proposé par HelloAsso est sans engagement, vous pourrez désactiver le paiement en ligne et clôturer votre compte HelloAsso à tout moment sans délai à respecter ni frais de résiliation.

Puis-je lier mon terminal de paiement ?

Le paiement en ligne avec HelloAsso est destiné à la vente à distance et n'est pas compatible avec un terminal de paiement.

Puis-je proposer le paiement en plusieurs échéances ?

Vous pouvez proposer le paiement en 2, 3 ou 4 échéances si vous le souhaitez. Le délai entre chaque échéance est fixé à un mois, ce délai est non modifiable.

Comment encaisser mes paiements ?

Après avoir lié votre compte HelloAsso à ADOC et paramétré le paiement en ligne pour vos différents services (offres, tournois, locations horaires, tickets de réservation), les paiements effectués en ligne sur Ten'Up par vos adhérents ou par le grand public sont automatiquement collectés sur votre portefeuille électronique HelloAsso.

Depuis le back office d'HelloAsso, vous pourrez ensuite transférer les fonds collectés sur votre compte bancaire, à la fréquence de votre choix ou bien automatiser leur versement 1 fois par mois.

Puis-je rembourser une transaction (partiellement ou entièrement) ?

Vous pourrez effectuer le remboursement **total** d'une transaction, depuis ADOC comme depuis le back office d'HelloAsso.

Le remboursement **partiel** d'une transaction sera disponible à partir du mois de septembre 2023.

Point important : le remboursement d'une transaction dont le montant a déjà été transféré sur votre compte bancaire n'est pour le moment pas possible. Nous vous recommandons donc de conserver sur votre portefeuille électronique HelloAsso les fonds correspondant aux transactions susceptibles d'être remboursées. Nos équipes de développement travaillent activement à l'amélioration de cette fonctionnalité.