



## FAQ TenUp - Inscription et connexion

Problèmes lors de la connexion	
Question	Réponse
J'ai oublié mon identifiant et/ou mon mot de passe que faire ?	<p>Sur la page de connexion cliquez sur « mot de passe oublié » (ou accédez directement à la page <a href="https://tenup.fft.fr/user/password">https://tenup.fft.fr/user/password</a></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Si vous avez oublié votre mot de passe, renseignez votre identifiant puis validez. Si vous avez aussi oublié votre identifiant, renseignez alors votre civilité, nom, prénom et date de naissance puis validez.</li><li>2. Vous recevrez alors un mail avec votre identifiant et la possibilité de réinitialiser votre mot de passe.</li></ol> <p>Si vous avez changé d'adresse mail entre-temps, envoyez-nous un mail à <a href="mailto:tc.seyssins@gmail.com">tc.seyssins@gmail.com</a>. Une fois que nous aurons renseigné votre nouvelle adresse mail vous pourrez réitérer cette procédure.</p>
J'essaie de créer un compte mais on me dit que j'en ai déjà un et je ne parviens pas à récupérer mes informations de connexion.	<p>Le compte Tenup est commun aux sites FFT Billetteries officielle, Boutique Roland-Garros, ProShop, FFT TV... il est donc possible que vous ayez un compte sur ces plateformes.</p> <p>Pour récupérer identifiant et/ou mot de passe, cliquez sur « mot de passe oublié » sur la page <a href="https://tenup.fft.fr/user/password">https://tenup.fft.fr/user/password</a></p> <p>Si vous avez changé d'adresse mail entre-temps, envoyez-nous un mail à <a href="mailto:tc.seyssins@gmail.com">tc.seyssins@gmail.com</a>. Une fois que nous aurons renseigné votre nouvelle adresse mail vous pourrez réitérer votre demande.</p>
Pour toute autre question	Envoyez un mail à <a href="mailto:tc.seyssins@gmail.com">tc.seyssins@gmail.com</a> en décrivant le problème



## FAQ TenUp - Inscription et connexion

Problèmes de paiement	
Question	Réponse
Je ne vois aucun paiement en attente dans Tenup que faire ?	<p>Vérifiez sur Ten'Up que votre compte est bien rattaché au Tennis Club de Seyssins (sur l'app mobile, dans « MES CLUBS » j'ai bien « SEYSSINS TENNIS CLUB », sur le site web sur la page d'accueil, la mention « Seyssins Tennis Club » est affichée sous mon nom/prénom).</p> <p><b>Si oui</b> → Attendez 24h (passé ce délai si vous ne voyez toujours pas vos paiements en attente envoyez un mail à (<a href="mailto:tc.seyssins@gmail.com">tc.seyssins@gmail.com</a>))</p> <p><b>Si non</b> → Faites un mail à <a href="mailto:tc.seyssins@gmail.com">tc.seyssins@gmail.com</a> avec les données (nom, prénom, date de naissance) de votre compte Ten Up. Nous vérifierons que nous avons bien les mêmes données dans notre logiciel et corrigerons si besoin (si une des informations diffère les rapprochements entre notre logiciel de gestion et Tenup ne peut pas se faire, et vous ne voyez aucun paiement).</p>
Les paiement en 3 échéances ne m'est plus proposé au moment de payer.	Le paiement échelonné en 3 échéances n'est possible que depuis le site internet <a href="https://tenup.fft.fr">https://tenup.fft.fr</a> (et pas depuis l'application mobile).
J'ai le message : « <i>Ces achats ne peuvent être regroupés en un seul paiement. Merci de les régler unitairement.</i> »	<p>L'ajout de toutes les formules au panier (dans l'objectif de les payer toutes en même temps sans avoir à saisir X fois votre numéro de CB) <b>n'est possible que depuis le site internet</b> <a href="https://tenup.fft.fr">https://tenup.fft.fr</a> et pas depuis l'application mobile.</p> <p>Depuis l'application mobile vous serez obligés d'ajouter les formules une par une à votre panier (pour les payer une par une et en rentrant à chaque fois les infos de votre CB).</p>
J'entre le code qui m'est envoyé par Sms par ma banque puis Tenup plante.	Le souci est probablement lié au protocole de sécurité de votre banque. Rapprochez-vous de celle-ci.
Je rentre les infos de ma CB et au moment de valider j'ai le message <i>une tentative de paiement a déjà été effectuée pour cet achat. Il sera de nouveau possible de le payer dans 20 minutes.</i>	Réessayez plus tard
Pour toute autre question	Envoyez un mail à <a href="mailto:tc.seyssins@gmail.com">tc.seyssins@gmail.com</a> en décrivant le problème.