



TERREINRESERVATIE: FAQ ONLINE BETALINGEN

1.1. HOE KAN IK ALS CLUB ONLINE BETALINGEN ONTVANGEN?

- ✓ **Stap 1:** Vul het [contract](#) in en bezorg het ondertekend terug via elit@tennisvlaanderen.be
- ✓ **Stap 2:** Wij zetten een account klaar bij Mollie, het betaalplatform voor online betalingen waar Tennis Vlaanderen voor gekozen heeft.
- ✓ **Stap 3:** Als club vervolledig je het account bij Mollie met alle nodige gegevens (identiteitskaart voorzitter, verificatiebetaling etc.) zoals beschreven in de [handleiding](#).
- ✓ **Stap 4:** Zodra het account volledig klaar is om betalingen te ontvangen, zal je het rekeningnummer kunnen selecteren via 'Terreinreservatie' -> 'Algemene instellingen'. Als je het rekeningnummer nog niet kan selecteren, is het account nog niet volledig klaar om betalingen te ontvangen.

The screenshot shows a web interface for online payments. At the top, it says 'Betalingen'. Below that, there is a dropdown menu for selecting a bank account. The selected account is 'T.C. ORSCAMP' with a masked account number. Below the dropdown, there is a question: 'Toelaten om losse verhuur via saldo te betalen' with 'Ja' and 'Nee' buttons.

Let op: Je moet minstens 5 à 10 werkdagen rekenen vooraleer het account bij Mollie volledig operationeel zal zijn om betalingen te ontvangen!

1.2. KAN IK ALS CLUB OOK BETALINGEN ONTVANGEN OP EEN ANDER REKENINGNUMMER DAN HET STANDAARD REKENINGNUMMER VAN DE CLUB?

Als je als club meerdere ondernemingen hebt is dit perfect mogelijk (bijvoorbeeld naast de vzw ook een bvba).

- ✓ **Stap 1:** Vul het [contract](#) een tweede keer in, deze keer in naam van de andere onderneming. Bezorg het ondertekend terug via elit@tennisvlaanderen.be samen met de contactgegevens van die onderneming (adres, ondernemingsnummer, rekeningnummer ..)
- ✓ **Stap 2:** Wij voegen een organisatie toe in Elit die verbonden is aan de club. Vervolgens zetten we een extra account klaar bij Mollie, deze keer op naam van de andere onderneming naast de club.
- ✓ **Stap 3:** Vervolledig dit extra account bij Mollie met alle nodige gegevens (identiteitskaart voorzitter, verificatiebetaling etc.) zoals beschreven in de [handleiding](#).
- ✓ **Stap 4:** Zodra het account volledig klaar is om betalingen te ontvangen, zal je naast het rekeningnummer van de club ook het rekeningnummer van die andere onderneming kunnen selecteren via 'reservatiesysteem wijzigen' -> 'functies en algemene instellingen'.
Als je het rekeningnummer nog niet kan selecteren, is het account nog niet volledig klaar om betalingen te ontvangen.

1.3. WAARVOOR KAN IK DE ONLINE BETALINGEN GEBRUIKEN IN HET RESERVATIESYSTEEM?

Je kan online betalen via bancontact gebruiken voor:

- ✓ Het betalen van een reservatie via **losse verhuur** (= reservatie door niet-leden)
 - ✓ Het betalen voor het **uitnodigen van gastspelers** door een lid (= reservatie van een lid met iemand die geen lid is op je club).
 - ✓ Het opladen van het saldo (bv. voor leden die per reservatie moeten betalen).
- ➔ Bekijk zeker dit [kort overzicht over Pay Safe & Go in het reservatiesysteem](#). In dit document leggen we alle mogelijkheden qua online betalingen kort uit.



1.4. HOE WERKEN ONLINE BETALINGEN BIJ HET RESERVEREN VAN EEN TERREIN?

- ✓ Als het account bij mollie klaar is om betalingen te ontvangen én het rekeningnummer geselecteerd is bij 'reservatiesysteem wijzigen' -> 'functies en algemene instellingen', dan krijgt de persoon die reserveert de prijs te zien en vervolgens de vraag om online te betalen.

Speler Clubs Trainer Official Padel Davis Cup Fed Cup Over ons

Club T.C. BORGERWEERT

Sport Padel

Terrein Padel A

Datum 10/07/2020

Uur van 12:00

Uur tot 13:00

Speler 1 DJ Delputte Joannes

Opmerking

12 EUR • 12 EUR Prijs voor terrein

Online betalen en reserveren Annuleren

BNP PARIBAS FORTIS et/nias SPORT VLAANDEREN HLN HET LAZESTE NIEUWS Sunweb Lotto HEAD

- ✓ Na klik op 'online betalen en reserveren' verschijnt de betaalpagina om via bancontact te betalen en gebeurt het volgende:
 - De reservatie wordt tijdelijk geplaatst in afwachting van betaling. De status van die reservatie is dan 'wachtend op betaling'.
Dit dient om te voorkomen dat een andere persoon tijdens het betaalproces het terrein inneemt. De reserveerder heeft immers standaard 1 uur de tijd om de betaling af te werken aangezien de betaallink bij de betaalprovider mollie 1 uur geldig is.
Als beheerder (iemand met de functie beheren van alle reservaties) zie je de reservatie dan als volgt staan in de dagplanning:



- Het vervolg hangt af van een al dan niet succesvolle betaling. Als de betaling niet afgerond is binnen het uur, geannuleerd wordt of mislukt dan krijgen wij dit door van Mollie en wordt de reservatie automatisch verwijderd. Pas na een geslaagde betaling is de reservatie definitief en krijgen de spelers vanaf nu de bevestigingsmail.

Let wel: er is 1 uitzondering waarbij de reservatie niet verwijderd wordt. Stel dat de betaallink verloopt binnen de duurtijd van de reservatie, dan blijft de reservatie staan met de status wachten op betaling.

Een voorbeeld. Als ik om 13:10 boek voor 13:30-14:30 en ik werk de betaling niet af binnen het uur, dan blijft die reservatie staan met die rode status 'wachtend op betaling'. Dit omdat ik al op het veld kan staan en je dus als club dient te weten dat ik niet betaald heb. In alle andere gevallen wordt de reservatie verwijderd als ik de betaling niet afwerk.



1.5. HOE VERLOPEN TERUGBETALINGEN? BV. ALS HET REGENT

- ✓ Als je als beheerder een reservatie verwijdert via de website of via Elit 2.0 dan komt er een automatische terugbetaling. Als beheerder kan je ook reservaties uit het verleden verwijderen.
 - Iemand met de functie 'beheren van alle reservaties', kan reservaties verwijderen via de website. [Lees meer hoe je functies toekent aan personen.](#)
 - Iemand met het profiel 'Hoofdgebruiker club' of 'Reservatiebeheerder' kan reservaties (in bulk) verwijderen via Elit 2.0 (ga naar 'elit.tennisvlaanderen.be' -> 'terreinreservatie' -> 'overzicht/verwijderen reservaties'). [Lees meer hoe je een profiel toekent aan iemand.](#)
- ✓ Als een speler zijn of haar reservatie verwijdert via de app of de website, komt er ook een automatische terugbetaling.
 - Een speler kan een reservatie nooit zelf verwijderen na afloop van de reservatie.
 - Je kan ook instellen tot welk moment voor de start van de reservatie een speler de reservatie zelf nog mag verwijderen. Dit kan je instellen bij de ledengroepen, groepen voor gastspelers en groepen voor losse verhuur.

Tot wanneer mag reservatie verwijderd worden vóór start reservatie

Dagen 0	Uren 2	Minuten 00
------------	-----------	---------------

1.6. WANNEER ONTVANGT MIJN CLUB HET GELD OP DE REKENING?

De betaalprovider mollie int als betaalprovider alle inkomsten. Je kan als club kiezen volgens welke frequentie je de uitbetaling wenst (wekelijks, maandelijks etc.). Dit is een instelling die je dient te doen in je mollie-account.

- ✓ Log in op je [mollie account](#). Ga naar instellingen -> uitbetalingen:
 - Selecteer een uitbetaalfrequentie
 - Selecteer het rekeningnummer

Met deze instelling bepaalt u hoe vaak uw openstaande tegoeden worden uitbetaald. U kunt de uitbetalingen ook pauzeren. Meer informatie over [wanneer Mollie uitbetaalt](#).

Elke werkdag

Wekelijks maandag

2x per week (dinsdag en vrijdag)

Maandelijks (1e werkdag van de maand)

2x per maand (1e en 15e)

gepauzeerd

Zichtrekening

Selecteer een bankrekening waarop u door ons uitbetaald wilt worden. Houd er rekening mee dat er pas tot uitbetaling wordt overgegaan als dit bedrag minimaal € 5 is. Het is mogelijk om dit bedrag naar wens te verhogen. Daarnaast is het mogelijk om een bepaald bericht of referentie aan de transactie toe te voegen.

Kies een geverifieerde zichtrekening

Minimum payout amount
€ 5.00
Dit bedrag kan tussen de € 5 en € 1.000 zijn

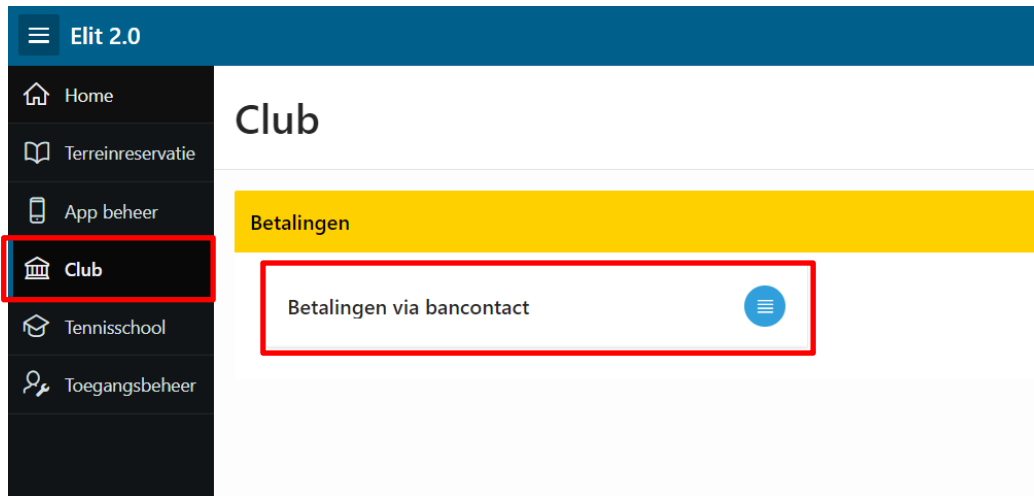
Uitbetalingsreferentie (optioneel)
Online betalingen via platform Tennis Vlaanderen

- ✓ Meer info over de uitbetaalfrequentie kan je terugvinden op de support pagina van mollie: <https://help.mollie.com/hc/nl/articles/115000010065-Wanneer-betaalt-Mollie-uit->
- ✓ We hebben alles zo ingesteld maar krijgen geen uitbetaling. Hoe komt dat? Wellicht is het verificatieproces bij mollie dan nog niet volledig rond. Alles moet in orde zijn en mollie moet jullie ondernemingsnummer goedgekeurd hebben. Meer info hierover op hun supportpagina's: <https://help.mollie.com/hc/nl/articles/115003151689>

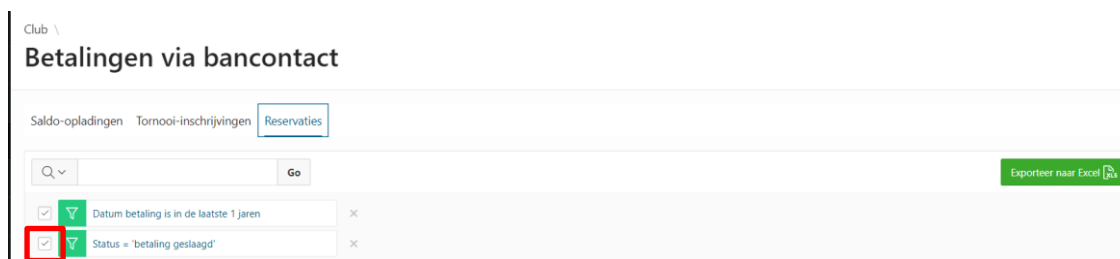


1.7. KAN IK ERGENS DE TRANSACTIES/INKOMSTEN VIA BANCONTACT RAADPLEGEN IN ELIT?

- ✓ Iemand met het profiel 'hoofdgebruiker club' in Elit, kan in Elit 2.0 (elit.tennisvlaanderen.be) een overzicht raadplegen met alle betalingen via bancontact. Klik hiervoor op club -> betalingen via bancontact.



- ✓ Tip: door het vinkje voor *status = 'betaling geslaagd'* uit te vinken, kan je ook alle betalingen zien die niet afgerond zijn, geannuleerd zijn of bezig zijn.



1.8. HOE STEL IK HET UITNODIGEN VAN GASTSPELERS IN? WAAR STEL IK DE TARIEVEN IN?

- ✓ [Download](#) de webinar van 11 maart 2021 voor meer uitleg over de configuratie.

1.9. HOE STEL IK LOSSE VERHUUR IN? WAAR STEL IK DE TARIEVEN IN?

- ✓ [Download](#) de webinar van 11 maart 2021 voor meer uitleg over de configuratie.

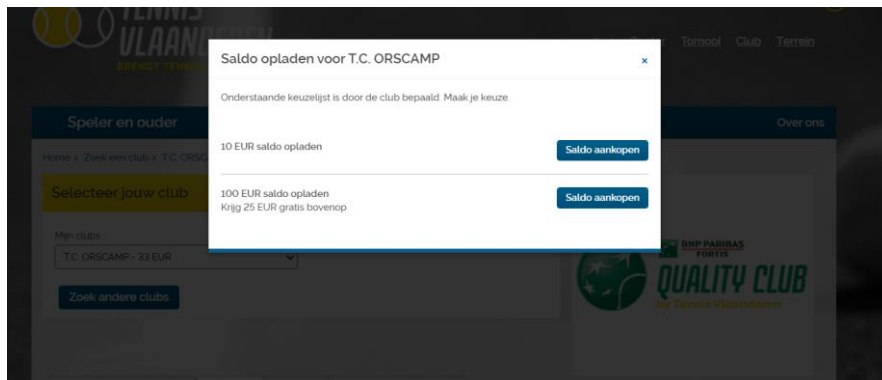
1.10. ALS IK VIA DE WEBSITE NAAR 'ZOEK ANDERE CLUBS' GA, ZIE IK MIJN CLUB NOG NIET STAAN. HOE KOMT DAT?

- ✓ Na het instellen dien je een nacht te wachten. 's Nachts wordt die lijst vernieuwd.

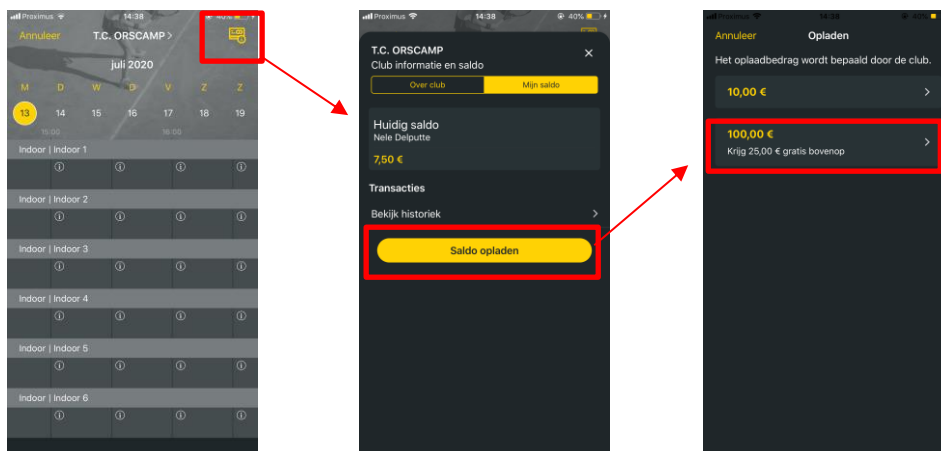


1.11. HOE WERKEN ONLINE BETALINGEN BIJ HET OPLADEN VAN HET SALDO?

- ✓ Als club kan je in Elit 2.0 alle bedragen instellen die spelers kunnen opladen. Dit doe je via 'Saldo's -> 'Op te laden bedragen instellen'.
 - Klik op "+". Geef een op te laden bedrag in en een toe te kennen bedrag. Het toe te kennen bedrag kan gelijk zijn aan het op te laden bedrag. Je kan het toe te kennen bedrag hoger zetten om meerwaardes aan te bieden aan je leden.
Bijvoorbeeld: Als een lid 50 euro oplaadt, krijgt hij 50 euro saldo. Om het opwaarderen van een hoger bedrag te stimuleren, krijgt een lid bij het opladen van €100 een saldo van €120 toegekend (ofwel €20 er gratis bovenop).
- ✓ De speler kan zijn of haar saldo vervolgens opladen via de website of via de app. Bij een geslaagde betaling via bancontact, komt het bedrag op het saldo van de speler terecht. Dit saldo is gelinkt aan je club en kan enkel voor betalende reservaties op jouw club gebruikt worden.
 - Opladen van saldo via de website. 'Reserveer een terrein' -> 'inloggen' -> 'mijn saldo' -> 'saldo opladen'



- Opladen van saldo via de app. Zie screenshots.



We raden aan om het saldosysteem alleen te gebruiken als je wil werken met leden die per reservatie moeten betalen. Neem in dit geval contact op met de helpdesk via elit@tennisvlaanderen.be voor meer informatie. Als je enkel betalingen toelaat voor losse verhuur en/of het uitnodigen van gastspelers, dan werk je best zonder het saldosysteem zodat de reserveerder direct online kan betalen via bancontact bij reservatie.

Let op: Veel clubs gebruikten het saldosysteem ook voor losse verhuur en/of het uitnodigen van gastspelers in afwachting van de online betaalmodule. Wens je als club niet meer te werken via het saldosysteem voor betalingen voor losse verhuur en/of het uitnodigen van gastspelers, dan dien je alle op te laden bedragen te verwijderen. Dit doe je via 'saldo's -> 'op te laden bedragen instellen' -> 'bewerkicoontje' -> 'verwijderen'.



1.12. WIJ GEBRUIKTEN TOT NU TOE HET SALDOSYSTEEM. SOMMIGE SPELERS HEBBEN NOG EEN RESTEREND SALDO. KUNNEN ZE DAT BLIJVEN GEBRUIKEN?

- ✓ Ja, zolang ze voldoende saldo hebben, zal het systeem vragen om via saldo te betalen.

1.13. KAN IK EEN OPGELADEN SALDO AUTOMATISCH TERUGBETALEN VANUIT ELIT?

- ✓ Het is nog niet mogelijk om een saldo dat door een speler opgeladen is via bancontact automatisch terug te betalen via Elit. Je kan de speler zijn bankrekeningnummer vragen en het bedrag manueel terug betalen.
 - Denk eraan om vervolgens het terugbetaalde bedrag af te trekken van het saldo. Dit doe je via saldo's -> saldo opladen -> saldo opladen + en laad een negatief bedrag op.

1.14. IK KRIJG EEN MAIL VAN MOLLIE 'ER STAAN NOG ÉÉN OF MEERDERE TERUGSTORTINGEN IN DE WACHTRIJ'

Als er een reservatie verwijderd wordt, komt er een automatische terugbetaling via het geld op je mollie account. Als er te weinig geld beschikbaar is op je mollie account (omdat het reeds uitbetaald is aan je club), plaatst mollie de terugbetaling in de wacht tot er opnieuw voldoende saldo is op jullie account. Het saldo op jullie account kan opgeladen worden als:

- 1) Jullie nieuwe online betalingen ontvangen. Met de inkomende online betalingen stort mollie de transacties in de wachtrij terug.
- 2) Verwachten jullie geen nieuwe online betalingen meer? Dan dien je geld te storten op het mollie account. Zo niet, zullen de mensen geen terugbetaling ontvangen. Meer info op de supportpagina's van mollie: <https://help.mollie.com/hc/nl/articles/115002074973-Ik-heb-niet-voldoende-tegoed-in-mijn-account-voor-een-terugstorting-Wat-nu->