

## ADHERENTS : Guide pour la réservation tennis : BIENVENUE AU TCBJ

LE SITE : <https://tenup.fft.fr>

### L'application

Téléchargements

#### **OU TROUVER L'APPLICATION ?**

L'application est disponible sur les plateformes AppStore (Apple) et Play Store (Android) sur les liens suivants :

AppStore (iOS) : <https://itunes.apple.com/fr/app/tenup/id1457871907>

Play Store (Android) : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.fft.tenup&hl=fr>

#### **JE N'ARRIVE PAS A TELECHARGER L'APPLICATION**

L'application est disponible pour SmartPhone en France uniquement. Sur iOS vous pourrez l'installer sur des téléphones avec une version supérieure à 10 et sur Android une version supérieure à 5.

### Votre compte

#### **COMMENT ME CONNECTER ?**

Cliquez sur le 3<sup>e</sup> bloc de la page d'accueil déconnectée. Dans l'écran vous pourrez alors choisir de vous connecter via votre identifiant et mot de passe ou de vous créer un compte. Vos identifiants et mots de passe sont communs aux sites FFT Billetteries officielle, Boutique Roland-Garros ou anciennement Mon Espace Tennis.

#### **COMMENT OBTENIR UN NOUVEAU MOT DE PASSE ?**

Dans la page connexion cliquez sur le lien « mot de passe oublié ? ». Renseignez votre identifiant et nous vous enverrons un mail pour recréer un mot de passe. Si vous avez oublié votre identifiant également vous pourrez retrouver les deux sur notre site à l'adresse suivante : <https://tenup.fft.fr/user/password>. Renseignez alors votre civilité, nom, prénom et date de naissance.

#### **J'ESSAIE DE ME CREER UN COMPTE MAIS ON ME DIT QUE J'AI DEJA UN COMPTE EXISTANT**

Le compte Ten'Up est commun aux sites FFT Billetteries officielle, Boutique Roland-Garros ou anciennement Mon Espace Tennis il est donc possible que vous ayez un compte sur ces plateformes. Pour recevoir votre mot de passe rendez-vous sur <https://tenup.fft.fr/user/password>.

#### **JE NE REÇOIS PAS LES PUSHES NOTIFICATIONS**

Une fois connecté(e), sur la page d'accueil cliquez sur les 3 points en haut à droite de votre nom puis cliquer sur l'entrée « Mes réglages ». Vous pourrez alors ajuster vos préférences sur la partie push notification. Pour recevoir des pushes il faudra également qu'au niveau des réglages de votre téléphone (et non de l'app) vous acceptiez la réception de pushes notifications.

#### **COMMENT VISIONNER MA LICENCE ?**

Une fois connecté(e), sur votre page d'accueil cliquez sur les 3 points en haut à droite de votre nom. L'image bleue symbolise votre licence, au clic la licence officielle s'affiche. Si vous ne visionnez pas cette image bleue contactez votre club pour confirmer qu'ils ont bien finalisé le processus de prise de licence.

#### **LA CREATION DE COMPTE EST-ELLE OBLIGATOIRE POUR UTILISER L'APPLICATION ?**

La création de compte n'est pas obligatoire pour utiliser l'application. Le pratiquant peut, sans avoir de compte, accéder aux fonctionnalités suivantes :

Recherche de clubs et accéder aux fiches et offres ;

Recherche de terrains ;

Recherche de compétitions individuelles.

Toutefois, nous vous recommandons de créer un compte pour accéder à l'ensemble des offres et des services de l'application.

#### **AUTORISATION/REFUS DE PUBLICATION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Afin d'activer/refuser la publication de vos données personnelles, nous vous invitons à vous rendre sur votre compte et à cliquer sur "J'accepte de rendre mon profil public sur le site Ten'Up (tableau de réservation, palmarès joueur, communauté défi, ...)".

#### **COMMENT PUIS-JE OBTENIR UN NOUVEAU MOT DE PASSE ?**

Si vous ne vous souvenez plus de vos codes d'accès, nous vous invitons à effectuer une demande de nouveau mot de passe en vous rendant à cette page : <https://tenup.fft.fr/user/password> Vous pourrez ainsi vous connecter à votre compte pour pouvoir ensuite télécharger votre attestation de licence.

#### **JE SOUHAITE MODIFIER MA CIVILITÉ, MON NOM, MON PRÉNOM OU MA DATE DE NAISSANCE**

Nous sommes au regret de vous informer que nous n'aurons malheureusement pas la possibilité de modifier les civilité, nom, prénom et date de naissance liée aux comptes.

Si vous êtes licencié : nous vous invitons à contacter directement votre club de tennis (ou votre Ligue le cas échéant) qui sont les seuls habilités à effectuer des modifications.

Si vous n'êtes pas licencié : nous vous invitons à contacter le service clients par mail : [tenup@fft.fr](mailto:tenup@fft.fr) ou par téléphone au 01.47.43.51.11 (ouvert de 09h30 à 17h30 du lundi au vendredi).

#### **JE SOUHAITE SUPPRIMER MON COMPTE**

Nous vous informons que vous pouvez dès à présent supprimer votre compte depuis la rubrique mon compte. Une fois connecté à votre compte, il faudra vous rendre sur Menu > Vous > Mon compte puis cliquer sur "SUPPRIMER MON COMPTE".\*

### Mes Réservations

#### **COMMENT RESERVER DANS MON CLUB ?**

Rendez-vous sur l'onglet Réservations, accessible depuis la barre d'action rapide en bas. En haut de l'écran dans la partie « Dans votre club » vous serez proposés les 10 prochains créneaux disponibles (par installation). Pour une réservation plus tardive deux options :

Changer la date en haut de ce même écran. Vous pouvez le faire en cliquant sur celle-ci.

Cliquer sur « Plus de créneaux » à la droite des 10 prochains créneaux disponibles. Vous aurez alors tous les créneaux du jour disponibles et vous pourrez modifier la date en cliquant sur la date.

#### **COMMENT ANNULER UNE RESERVATION CLUB ?**

Sur l'accueil de votre application, rubrique mes événements retrouvez votre réservation dans votre agenda. Sur celle-ci cliquez sur le bouton annuler. La réservation sera définitivement annulée si vous confirmez cette annulation. Elle disparaît alors de votre agenda.

#### **JE NE VOIS PAS LE TABLEAU DES RESERVATIONS**

La vue en tableau n'est pas proposée dans l'application car peu lisible sur un téléphone mobile. Vous pourrez cependant la voir sur le site Internet.

Comment trouver un club avec des terrains en location libre ?

Rendez-vous sur l'onglet Réservations, accessible depuis la barre d'action rapide en bas. En bas de l'écran dans la partie « D'autres courts vous attendent » vous serez proposés les 5 clubs les plus proches (ou ceux répondant à votre recherche de ville) avec des terrains disponibles.

Je ne suis pas licenciée est ce que la location horaire peut me concerner ?

La location horaire est désormais ouverte à tous. :)

### Recherche partenaires

#### **JE NE RESSORS PAS DANS LA PAGE DE RECHERCHE DE PARTENAIRES.**

Plusieurs raisons de ne pas apparaître :

L'option « J'accepte de rendre mon profil public » de votre compte est à NON. Pour le changer allez dans le menu mon compte puis dans la page « Mon compte ».

L'option « visibilité dans la recherche de partenaire » est à non ou à oui pour les adhérents de mes clubs. Pour le changer aller dans le menu « Mon compte » puis dans la page « Réglages ».

Vous avez moins de 16 ans.

#### **Vous ne trouvez pas la réponse à votre question ?**

**Le service clients est disponible par mail : [tenup@fft.fr](mailto:tenup@fft.fr) ou**

**par téléphone au 01.47.43.51.11 (ouvert de 09h30 à 17h30 du lundi au vendredi).**

## Votre Classement

### **JE N'ARRIVE PAS À ACCÉDER À MON PALMARÈS**

Pour accéder à votre palmarès, une fois connecté à Ten'Up, il vous suffit de cliquer sur VOUS dans le menu, puis de sélectionner Votre Palmarès. Vous pourrez alors visualiser votre palmarès de l'année actuelle ainsi que celui des années précédentes.

### **INFORMATION SUR LE CLASSEMENT MENSUEL**

Depuis 2018, le classement devient mensuel. Seule la montée sera possible lors de chaque classement « mensuel », vous pourrez ainsi monter autant de fois qu'il y aura de calculs de classements.

### **JE NE REÇOIS PAS MON CLASSEMENT**

Êtes-vous sûr que votre abonnement à nos newsletters est toujours actif ? Il vous faut au moins être inscrit aux offres commerciales de la FFT pour pouvoir recevoir votre classement par e-mail.

Pour vérifier, nous vous invitons à vous rendre sur Ten'Up à l'onglet : Menu > VOUS > Mon compte > Editer mon compte et à cocher la case « Je souhaite être informé(e) des dates d'ouverture prioritaire pour les licenciés de la billetterie Roland-Garros et Rolex Paris Masters, des actualités, offres et services de la FFT » tout en bas de cette page.

### **COMMENT SIMULER LE CLASSEMENT D'UN ADVERSAIRE**

Pour simuler le classement de l'un de vos adversaires, lorsque vous consultez votre palmarès, il vous suffit de cliquer sur l'un de vos adversaires. Vous arrivez alors sur son palmarès. Il vous suffit ensuite de cliquer sur le bouton « SIMULER SON CLASSEMENT ». Vous atteindrez alors la page de simulation de classement pour votre adversaire.

## Votre licence

### **JE SUIS ETRANGER ET SOUHAITE PARTICIPER À UN TOURNOI EN FRANCE**

Afin de jouer des tournois de tennis, padel ou beach tennis en France, il vous faudra avoir une licence de tennis valide sur la saison sportive en cours. Nous vous invitons à prendre une licence en ligne l'adresse suivante : <https://tenup.fft.fr/licence-en-ligne>.

### **JE SUIS LICENCIÉ ET NE PARVIENS PAS À M'INSCRIRE A UN TOURNOI**

Afin de vérifier si votre licence est bien une licence de « compétition » et non de « loisir », nous vous invitons à vous rapprocher directement de votre club de tennis, seule habilité pour modifier le statut de votre licence.

Le statut de compétiteur s'obtient en fournissant à votre club un certificat médical mentionnant la "non-contre-indication à la pratique du tennis et des sports suivants, y compris en compétition"

Une fois le statut de votre licence à jour en « compétition », vous pourrez de nouveau vous inscrire à des tournois.

### **OÙ PUIS-JE TÉLÉCHARGER MON ATTESTATION DE LICENCE**

Votre licence est disponible à tout moment sur le site Ten'Up : : Menu > VOUS > Ma licence

Si vous ne souvenez plus de vos codes d'accès, nous vous invitons à cliquer sur « J'ai oublié mon mot de passe » à la page de connexion à Ten'Up

## Recherche tournois et championnats individuels

### **JE N'ARRIVE PAS À INSCRIRE MON ENFANT AU TOURNOI DE SA CATÉGORIE**

Les inscriptions aux tournois ne se font pas en fonction de l'âge actuel de votre enfant mais en fonction de son « âge sportif ». Le calcul de l'âge sportif se fait de la manière suivante : millésime de l'année sportive en cours – son année de naissance. Exemple : Votre enfant est né en novembre 2010, il a donc actuellement 8 ans. Néanmoins, l'année 2019 est l'année de ses 9 ans. -> Que son anniversaire soit passé ou non, son âge sportif est de 9 ans

### **COMMENT PUIS-JE CHERCHER UN TOURNOI OU UN CHAMPIONNAT INDIVIDUEL ?**

Afin de rechercher un tournoi, nous vous invitons à vous rendre à cette page : <https://tenup.fft.fr/recherche/tournois>. Vous pourrez chercher un tournoi que vous soyez connecté ou non mais vous ne pourrez vous inscrire que si vous êtes connecté, muni d'une licence active et éligible à l'épreuve.

Vous pouvez vous inscrire en ligne directement si le tournoi choisi a activé cette option. Si tel n'est pas le cas, il vous faudra contacter l'organisateur du tournoi dont les coordonnées sont indiquées sur le détail de chaque tournoi ou championnat.

### **JE NE TROUVE PAS UN TOURNOI DANS LA LISTE**

Les demandes d'homologations de tournois se font uniquement par le club organisateur aux dates suivantes :

Du 23/06 au 16/07 : pour les tournois se déroulant entre le 01/10 et le 30/04  
Du 23/06 au 18/12 : pour les tournois se déroulant entre le 01/05 et le 31/08

Si jamais vous ne trouvez pas certains tournois dans votre outil de recherche, il est probable que le club n'ait pas encore fait la démarche d'homologation en ligne. Nous vous invitons à contacter le club directement pour plus d'informations.

### **LE RÉSULTAT D'UN TOURNOI N'A PAS ÉTÉ PRIS EN COMPTE**

Afin de mettre à jour les résultats de vos tournois, nous vous invitons à vous rapprocher de votre juge-arbitre, seule habilité à renseigner les résultats obtenus en tournoi et/ou championnat individuel.

## Ma communauté

### **COMMENT INVITER QUELQU'UN A REJOINDRE MA COMMUNAUTE ?**

Plusieurs moyens d'augmenter le nombre de contacts dans votre communauté :

Dans l'onglet « Ma communauté » sur la page d'accueil cliquez sur « rechercher un joueur ». Cette fonctionnalité vous permettra de trouver des joueurs licenciés.

Dans l'onglet « Ma communauté » sur la page d'accueil cliquez sur « inviter des contacts ». Cette fonctionnalité vous permettra de partager l'application, une fois que vos amis auront un compte sur Ten'Up vous pourrez alors les trouver.

Dans l'onglet « Partenaire » vous pourrez ajouter des membres à votre communauté depuis une recherche par nom ou critères. L'ajout se fera via le bouton « + » qui apparaît sur la liste de résultat ou en cliquant sur « ajouter à ma communauté » depuis sa fiche joueur.

A noter : La fonctionnalité communauté n'est ouverte qu'aux personnes acceptant d'être visible dans l'application.

### **COMMENT REPONDRE A UNE DEMANDE D'AMI ?**

Une fois connecté€, sur votre page d'accueil cliquez sur les 3 points en haut à droite de votre nom. Puis allez sur « Mes notifications ». Vous devriez alors trouver la demande d'ajout de votre contact.

Pour recevoir un push notification activer le push « Je souhaite être tenu(e) au courant de l'actualité des membres de ma communauté et des Matchs Défis » dans la page Réglages. Cf JE NE REÇOIS PAS LES PUSH NOTIFICATIONS

## Mes Défis

### **COMMENT CREER UN DEFI ?**

La création est réservée aux personnes connectées. Vous pouvez lancer un défi en quelques clics depuis l'onglet « Mes événements » de la page d'accueil sur le bloc « Lancer un défi » ou depuis la fiche d'un joueur en bas de page.

### **COMMENT REPONDRE A UNE DEMANDE DE DEFI ?**

Une fois connecté(e), sur votre page d'accueil cliquez sur les 3 points en haut à droite de votre nom puis sur « Mes notifications ». Vous devriez alors trouver la demande de défi à la date du défi. En cliquant sur le bloc vous accédez au détail de celui-ci.

### **COMMENT RENSEIGNER UN SCORE A UN DEFI ?**

Une fois la date du défi passée et si tous les participants ont répondu vous pourrez alors renseigner le score du défi (si vous êtes organisateur) depuis la liste de vos Matchs Défis (accessible depuis les 3 points en haut à droite de votre nom sur la page d'accueil). Une fois le score renseigné le match apparaîtra dans les statistiques de tous les joueurs et une notification sera envoyée à tous. Une fois le score renseigné il n'est plus possible d'en changer le score ou les participants.

## Recherche de tournois et championnats individuels

### **COMMENT M'INSCRIRE A UN TOURNOI ?**

Depuis la fiche tournoi vous pourrez rapidement identifier un tournoi avec inscription ou paiement en ligne. Si un tournoi est en inscription ou paiement en ligne vous pourrez vous inscrire directement à une ou plusieurs épreuves (sous réserve de votre éligibilité) depuis l'onglet « Épreuves ».

### **JE NE TROUVE PAS LES TABLEAUX DU TOURNOI**

Le tableau des tournois ne sont pas disponibles sur l'application.

### **TOUS LES TOURNOIS DE FRANCE METROPOLITAINE ET DES DOM-TOM SONT-ILS PRESENTS ?**

Tous les tournois homologués par la FFT, quel que soit la pratique et la région, sont présents dans l'application.  
Vous pouvez faire une recherche sur un DOM-TOM en sélectionnant la région de votre choix dans la liste

déroulante.