

Gestione delle sottoscrizioni ricorrenti

Guida per l'operatore — Donazione Campagna/Dona Ora

Dove si trova il pannello

Sito ente: dashboard dell'associazione → scheda **Sottoscrizioni** sia Dona Ora che Dona Campagna

La tabella elenca tutte le donazioni ricorrenti dell'associazione con donatore, campagna, importo, frequenza, stato e data del prossimo addebito.

Per trovare una sottoscrizione usa il campo di ricerca in alto: cerca per **nome del donatore, email o ID della sottoscrizione**. Il menu a tendina «Stato» serve solo a filtrare l'elenco, non a modificare nulla.

Gli stati e cosa significano

Stato	Significato
 In Attesa	Il donatore ha avviato la procedura ma non l'ha mai confermata. Nessun addebito è mai partito.
✓ Attiva	Addebito automatico attivo su carta o PayPal.
 In attesa bonifico	Donazione ricorrente per bonifico, primo versamento non ancora registrato.
 Attiva (bonifico)	Bonifico ricorrente confermato.
✗ Cancellata	Cessata. Nessun addebito futuro.
 Sospesa /  Scaduta	Interrotta da PayPal, di solito per problemi con il metodo di pagamento.

Regola di fondo

Lo stato non si modifica dal pannello. Il pannello è uno specchio: mostra quello che succede su PayPal, su Stripe o nella scheda Donazioni. Le azioni vere si fanno altrove e il pannello si aggiorna da sé, di norma entro pochi minuti.

Attivare una sottoscrizione per bonifico

Quando arriva il primo bonifico di una donazione ricorrente:

1. Vai nella scheda **Donazioni**
2. Trova la donazione del donatore e cambia il suo stato in «**Completata**»
3. La sottoscrizione passa automaticamente da 🏦 *In attesa bonifico* a 🏦 *Attiva (bonifico)*

Non devi fare altro.

Cancellare una sottoscrizione

Primo passo: capire di che tipo è

Apri 👁 **Dettagli** e guarda il codice nella riga «**ID PayPal**»:

- comincia con **I-** → è **PayPal**
- comincia con **sub_** → è **Stripe** (carta di credito)
- lo stato è 🏦 *Attiva (bonifico)* → è un **bonifico**, non c'è nessun gateway

Se è PayPal

Il donatore dal proprio account PayPal, alla voce Pagamenti automatici deve annullarla. **La piattaforma riceve tramite webhook la cancellazione e si aggiorna da sola.**

Se è Stripe

La deve cancellare l'operatore, dalla **Dashboard Stripe** dell'associazione (Clienti o Abbonamenti, cercando il codice sub_...).



Il donatore **non può farlo da solo**: non ha un account Stripe, ha solo inserito una carta al momento della donazione. Se ti scrive chiedendo come disdire, non mandarlo a cercare una pagina che non esiste — devi procedere tu.

Se è un bonifico

Non c'è nulla da cancellare da parte nostra: è il donatore che deve **revocare l'ordine permanente presso la propria banca**. Il pannello non ha modo di registrare questa cancellazione, quindi la sottoscrizione resterà indicata come *Attiva (bonifico)*. Segnala il caso al referente tecnico perché venga sistemato a mano.

Se lo stato è 🕒 In Attesa

Non c'è niente da cancellare, da nessuna parte. Il donatore ha abbandonato la procedura prima di confermarla: non è mai stato addebitato nulla e nel suo PayPal non risulta alcun impegno. Se ti contatta preoccupato, puoi rassicurarlo. Sono righe vuote rimaste nell'elenco: ignorale, o segnalale per la pulizia periodica.

Cosa non fare mai

Non dire a un donatore che la sottoscrizione è cancellata basandoti solo sul pannello. L'unica conferma valida è aver visto la cancellazione andare a buon fine su PayPal o su Stripe. Il pannello riporta l'esito, non lo determina.

