

16 mars 2020

MISE À JOUR COVID-19 : Club et régates

Chers utilisateurs de RegattaCentral,

Veillez consulter toutes les informations ci-dessous concernant les annulations et les remboursements. En suivant ces directives, vous contribuerez à minimiser les risques de rétrofacturation pour votre organisation alors que nous cherchons tous à traiter la communauté d'aviron avec le plus grand respect en cette période trouble.

Nous vous enverrons des mises à jour supplémentaires dans les semaines à venir. D'ici là, au nom de toute l'équipe de RCA, je vous souhaite à vous, à vos familles, aux équipages et au personnel, sécurité, santé et patience.

Cordialement,
Steve Lopez
Président et fondateur
RegattaCentral — Une entreprise Stack Sports

Clubs

Annuler les services

Si votre club a l'intention d'annuler des services et d'effectuer des remboursements, nous vous recommandons de suivre les étapes suivantes :

- Fermez immédiatement les inscriptions pour éviter de traiter des remboursements inutilement

- **Soyez réactif.** Communiquez clairement avec vos membres et participants sur vos projets d'annulation et/ou de remboursement. Si vous ne le faites pas, les risques de **rétrofacturation** pourraient augmenter (plus d'informations dans la section rétrofacturation ci-dessous)
- Contactez votre gestionnaire de compte pour demander un remboursement.

En fonction de votre cycle de facturation, nous devons probablement vous débiter ou vous facturer pour couvrir les frais de remboursements parce que dans de nombreux cas, nous vous avons déjà remis les fonds. Si vous êtes un client possédant un compte ACH dans nos dossiers et que vous préférez être débité, veuillez informer votre gestionnaire de compte.

Régates

Annulation ou report d'évènements

Si vous annulez ou reportez votre évènement, veuillez suivre les étapes suivantes :

- Fermez immédiatement les inscriptions
- Contactez votre gestionnaire de compte pour demander un remboursement ou lui signifier votre intention de reporter l'évènement et indiquez-lui la nouvelle date prévue. Les régates sont toujours susceptibles de recevoir des demandes de **rétrofacturation** (plus d'informations ci-dessous)
- Communiquez l'annulation ou le report de votre évènement aux participants et aux athlètes

Par courtoisie envers tous nos clients, nous renonçons aux frais d'inscription pour les régates qui sont annulées et choisissons de rembourser 100 % des frais d'inscription. Il n'y a que deux conditions à remplir pour bénéficier de cette politique :

- a) La régata doit être annulée avant le début de la première course
- b) La régata doit nous aviser par écrit en nous demandant de rembourser tous les paiements (frais d'inscription, etc.).

Cet avis doit être reçu au plus tard le lundi suivant le début de la régates. Dans toute autre circonstance, nos frais sont facturés comme à l'habitude, y compris lorsque les régates annulent seulement une partie des compétitions ou choisissent de n'accorder que des remboursements partiels.

Éviter la rétrofacturation

Une rétrofacturation est un litige déposé par un détenteur de carte de crédit (athlète, parent, entraîneur, etc.) qui demande le remboursement de son paiement. Les rétrofacturations font partie de l'industrie des cartes de crédit et sont possibles pour tous les types d'entreprises.

Bien qu'elles soient rares dans le monde de l'aviron, la situation actuelle pourrait faire en sorte que la fréquence des rétrofacturations augmente si les clubs et les régates n'effectuent pas les remboursements assez rapidement. Les rétrofacturations sont très fréquentes et entraînent des frais si le titulaire de la carte gagne son litige. Pour cette raison, nous vous recommandons vivement de :

- a) honorer les remboursements en toutes circonstances pendant cette période critique, et
- b) être rapide à communiquer avec vos participants et avec RegattaCentral lorsque vous nous demandez de traiter un remboursement.

De nombreux titulaires de compte ont la possibilité de demander une rétrofacturation à votre club et/ou évènement, quelle que soit votre politique de remboursement. RegattaCentral recommande de traiter les remboursements en remontant jusqu'à la transaction originale qui se trouve dans les dossiers de RCA. Cela permet d'éviter que les titulaires de compte reçoivent deux remboursements (un par chèque et un par voie électronique). Si vous préférez effectuer les remboursements par chèque,

assurez-vous de bien documenter la demande afin de contester tout cas de rétrofacturation potentiel.

Réviser votre politique de remboursement

Bien que les titulaires de compte puissent toujours demander des rétrofacturations, assurez-vous de mettre en place et de réviser les politiques de remboursement de votre club et/ou de votre régata(s) sur RegattaCentral. Cela permettra aux entraîneurs, aux athlètes ou à toute autre personne s'inscrivant à vos évènements et programmes d'être pleinement conscients de votre politique. Contactez votre gestionnaire de compte si vous avez des questions sur la révision et la modification de votre politique de remboursement.

Nous sommes ravis de vous aider.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant votre évènement ou les services du club, veuillez contacter votre gestionnaire de compte :

Gestionnaire principale de compte, Claire Duesdieker
614-360-2922 x104

Gestionnaire de compte, Lauren Peck
614-360-2922 x106

[Contactez-nous](#)