



INFORMATIONS COVID-19

**Organisateurs,
vous aider est notre priorité**

Vous trouverez dans ce Guide un maximum d'informations sur ces questions :

- 1 - Annulation / Report / Maintien de l'événement ?*
- 2 - Que faire en cas d'annulation de mon édition ?*
- 3 - Que faire en cas de report de mon édition ?*
- 4 - Remboursement ? total ou partiel ?*
- 5 - Procédure en cas de remboursement*
- 6 - Assurance Annulation Participants*
- 7 - Informations aux participants*
- 8 - Informations officielles du Gouvernement*
- 9 - Nous contacter*

**Si toutefois vous avez besoin d'informations complémentaires,
n'hésitez pas à nous contacter par email bonjour@njuko.com**

Restons connectés !

On ne va pas se mentir, nous traversons une crise sans précédent. Si c'est compliqué pour vous, sachez que ça l'est pour nous aussi, forcément.
A ce jour, des centaines d'**événements** qui devaient avoir lieu jusqu'à mi-juillet ont été ou seront **annulés ou reportés**.

En toute transparence, nous vous donnons ici des nouvelles et des conseils, mais ils ne sauraient se substituer aux consignes officielles qui évoluent rapidement.

1 - Annulation / Report / Maintien de l'événement, comment prendre la bonne décision ?

- **Votre événement est prévu d'ici mi-juillet ?**
Les mesures du Gouvernement vous imposent d'annuler ou de reporter. En fonction de l'évolution de la situation, cette date pourrait être repoussée de quelques semaines.
- **Votre événement est prévu après mi-juillet**, et vous vous posez la question légitime d'une annulation ou d'un report. A ce jour, nous ignorons quand les événements pourront reprendre.

Nous pouvons bloquer vos fonds en attente de versement afin de vous laisser le temps de prendre une décision sur votre événement.

Faites-nous la demande par email à bonjour@njuko.com
en précisant bien le nom et le numéro de l'édition.

2 - Que dois-je faire si j'annule mon édition ?

- En premier lieu, pensez à fermer les inscriptions, grâce aux curseurs sur le tableau de bord, ou en modifiant les dates limites de chaque compétition.
- Ensuite, mettre un message d'information sur votre page de choix des compétitions. (*menu Communication/Messages*).
- Informez vos participants par email.
- Enfin, décidez si vous souhaitez rembourser ou non vos inscrits (*voir question 4*)

3 - Que dois-je faire si je reporte mon édition à une date ultérieure en 2020?

Nous recommandons de **conserver l'édition actuelle** et de modifier tous les paramètres liés à la date de l'événement :

- date édition / compétitions / tarifs,
- date de naissance limite,
- images et textes comportant une date dans le formulaire / messages / emails, etc.

NB : si vous proposez l'assurance annulation Circles Group, les participants qui l'ont contractée la conservent (malgré le report de date).

Vous pouvez ne rembourser que ceux qui ne souhaitent pas être reportés.

Vous devez nous signaler votre report de date, et nous demander de **repasser en statut « à valider » l'ensemble des justificatifs médicaux** (vous devrez impérativement les contrôler à nouveau, pour s'assurer de leur validité de moins d'un an).

Un **report de l'édition en 2021** est considéré comme une annulation d'édition. Dans ce cas, vous devrez créer une nouvelle édition (*fonctionnalité Copier une édition*).

4 - Dois-je rembourser mes inscrits ? Remboursement total ou partiel ?

La décision de rembourser ou non vous appartient.

Pour vous aider à prendre votre décision, sachez qu'avec njuko vous pouvez :

- **Rembourser totalement ou partiellement vos participants.** Vous pouvez le faire manuellement dans les fiches individuelles.
- Vous pouvez aussi nous demander un **remboursement de masse des transactions** (option forfaitaire 150€ HT).
- Demander aux inscrits s'ils souhaitent **faire don de leur inscription** pour aider l'organisation à faire face financièrement.
- Si vous avez activé l'**assurance annulation participant (Circles Group)**, là aussi plusieurs solutions (*voir ci-dessous question 5*).

Dans tous les cas, il est impératif de nous prévenir avant de débiter des remboursements.

5 - Si je choisis de rembourser mes inscrits, quelle est la procédure ?

Afin de pouvoir rembourser les transactions dans l'application, vous devez disposer des fonds nécessaires qui dépendent de ce que nous avons déjà reversé. Si vous ne disposez pas des fonds suffisants, vous devez effectuer un virement sur notre compte séquestre (RIB sur demande) :

- du montant des sommes déjà versées (case VERSEMENTS / FACTURES dans le menu Finances > Synthèse du compte)
- et éventuellement en plus le montant des frais (si vous souhaitez les rembourser également)

Afin de nous faciliter le suivi :

- 1- Préciser le numéro et le nom de l'édition concernée
- 2- Indiquer le montant qui va être reversé sur notre compte
- 3- Indiquer si vous remboursez ou pas les frais de gestion
- 4- Joindre à votre mail la copie de l'ordre de virement

Nous vous informerons par retour de mail dès que vous pourrez débiter vos remboursements.

Les remboursements se font un par un dans njuko en allant dans la partie "Finances" de chaque fiche participant et en cliquant sur le bouton "rembourser" dans la ligne du paiement CB.

Dans tous les cas, il est impératif de nous prévenir avant de débiter des remboursements.

6 - J'ai activé l'assurance annulation participants (Circles Group), les participants seront-ils remboursés ?

En pratique, voici 3 cas de figure potentiels (*informations en date du 20 avril 2020*) :

1 - Dans le cas où l'organisateur annule l'événement et ne **rembourse pas ses participants** (par clause contractuelle ou absence d'obligation légale), Circles Group indemniserà les participants assurés, **exception faite concernant l'épidémie de Coronavirus si l'assurance annulation a été achetée dans votre édition après le 6 mars 2020 inclus.**

2 – Dans le cas où l'organisateur annule l'événement et **rembourse ses participants** (totalement ou partiellement), il doit **rembourser l'ensemble des participants y compris ceux ayant souscrit l'assurance annulation.** Nous vous conseillons de **prendre contact avec nous** dans ce cas car nous avons mis en place une procédure avec l'assureur.

3 – Si **l'événement a lieu** mais que le participant prend la décision de **ne pas s'y rendre**, Circles Group indemniserà les participants assurés **inscrits avant le 6 mars 2020 inclus.**

7 - Quand dois-je informer les participants de ma décision ?

Quelle que soit votre décision, on ne peut que vous recommander de **communiquer rapidement avec vos inscrits.** Même si vous n'avez pas encore pris de décision, dites-leur, ils vous en seront reconnaissants. Puis tenez-les informés de vos décisions au fur et à mesure.

Prenez le temps d'étudier toutes les solutions, avec votre équipe, vos partenaires, vos fournisseurs...

8 - Où trouver les informations officielles du Gouvernement ?

Consultez régulièrement le **site officiel du Gouvernement-info Covid-19** : www.gouvernement.fr/info-coronavirus

Si votre événement est maintenu, dans la rubrique **Ressources** (en bas de la liste), vous trouverez des visuels pour l'affichage des recommandations officielles.

9 - J'ai besoin de plus de précisions, j'ai d'autres questions... Je peux vous contacter ?

BIEN SÛR ! Chaque événement est particulier, et nécessite donc une réponse particulière.

Nous restons joignables sur bonjour@njuko.com , pour répondre au mieux à toutes les problématiques auxquelles vous pouvez être confrontés. Si vous désirez être rappelé, transmettez-nous vos coordonnées en précisant votre demande. Il est souvent plus facile de se comprendre par téléphone !

Dans tous les cas, merci d'indiquer impérativement dans votre email :

- nom et numéro de l'édition
- votre décision suite à l'annulation ou le report : remboursement total ou partiel des inscrits, remboursement manuel ou remboursement de masse, blocage de la reverse.
- vos questions diverses : aide à l'envoi d'email aux participants, aide à la demande de dons...

Merci

Prenez soin de vous et de vos proches, limitez les contacts avec l'extérieur au maximum, appliquez les gestes barrière. Nous pensons aussi évidemment aux personnels de santé qui sont en première ligne.

Soyons sport, restons chez nous !

L'équipe njuko

bonjour@njuko.com

