



FIFA WORLD CUP
RUSSIA 2018

FIFA Ticketing Enforcement Programme

Foire Aux Questions

1 décembre 2017



Foire Aux Questions

1	Informations Générales	Où et quand la Coupe du Monde de la FIFA 2018™ aura-t-elle lieu?	La Coupe du Monde de la FIFA 2018™ aura lieu en Russie du 14 juin au 15 juillet 2018. Il y a 12 sites pour la Coupe du Monde de la FIFA™.
2	Informations Générales concernant la Billetterie	Quels sont les points de vente de Billets officiels mis en place par la FIFA pour la vente de Billets?	Tous les Billets proposés à l'achat pour le grand public sont disponibles exclusivement sur www.FIFA.com/tickets et pendant la Phase de Vente de Dernière Minute (veuillez, vous reporter à la section « Phases de Vente ») dans les Centres de Billetterie de la FIFA sur les sites en Russie. Outre les différents types de Billets proposés, vous pourrez acheter sur https://hospitality.fifa.com un pack hospitalité officiel comprenant un Billet pour un Match.
		Comment puis-je me procurer des Billets autrement ? J'ai trouvé un site internet qui propose des Billets pour la Coupe du Monde de la FIFA, Russie 2018™. Comment savoir si cette offre est légale?	Aucun autre site internet ou partie ne peut vendre légalement des Billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2018™. Si vous trouvez un site Internet qui propose des Billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2018™, vous pouvez être certain que cette offre n'est pas légale. Notez que les Billets obtenus auprès d'une autre source (par exemple, des intermédiaires sans autorisation comme les vendeurs de Billets, les enchères en ligne, les agences de Billetterie en ligne, les plateformes non-officielles d'échange de Billets) n'ont aucune valeur. Les détenteurs de Billets acquis de cette manière ne pourront pas entrer au Stade, ni prétendre à un remboursement ou à un dédommagement quelconque. Sur demande de la FIFA, un détenteur de Billets peut être tenu d'expliquer comment, auprès de qui, dans quelles circonstances et où ses Billets ont été acquis.

3	Demande de Billets	Comment commander des Billets en ligne?	Consultez le site de Billetterie de la Coupe du Monde de la FIFA 2018™ à l'adresse www.FIFA.com/tickets . Avant de faire votre demande en ligne, vous devez créer un compte sur www.FIFA.com/tickets . Une fois cette procédure terminée, vous pourrez demander vos Billets via www.FIFA.com/tickets . Pour demander vos Billets, consultez la section « Demande de Billets » sur www.FIFA.com/tickets .
		Je représente une société, et je voudrais acheter des Billets, comment faire la demande?	Tous les Billets mis à la vente par la FIFA sur www.FIFA.com/tickets ou pendant la Phase de Vente de Dernière Minute dans les Centres de Billetterie de la FIFA en Russie sont proposés exclusivement au grand public et non aux sociétés ou autres organisations, pour des raisons de loisirs d'entreprise ou commerciales. Si vous représentez une entreprise, vous pouvez contacter « MATCH Hospitality AG » pour vous procurer des « packs hospitalité » qui sont destinés aux entreprises clientes. Plus d'informations sont disponibles sur https://hospitality.fifa.com .
		Je représente une équipe amateur, et je voudrais acheter des Billets pour un groupe. Comment faire la demande de Billets pour mon groupe?	Tous les Billets mis à la vente par la FIFA sur www.FIFA.com/tickets ou pendant la Phase de Vente de Dernière Minute dans les Centres de Billetterie de la FIFA en Russie sont proposés exclusivement au grand public et non à des groupes importants ou des équipes. Néanmoins vous pouvez demander jusqu'à 4 Billets par Match pour un maximum de 7 Matches. Alternativement, vous pouvez demander jusqu'à 4 Séries de Billets Spécifiques à une Équipe pour l'équipe de votre choix (dans le cas où vous avez demandé des Billets de Supporteur Conditionnel, votre demande peut contenir une série jusqu'à 8 matches). Si vous représentez un groupe plus important ou une équipe au-delà de ces limites, vous devriez contacter le Centre de Billetterie de la Coupe du Monde de la FIFA (FWCTC) avec votre demande.

4	Informations Client / Données Personnelles	<p>Quelles informations Client dois-je fournir avec ma Demande de Billets?</p>	<p>Tous les Demandeurs de Billets demandant des Billets en ligne ou par le biais d'un Formulaire de Demande de Billets téléchargeable doivent fournir les informations suivantes pour eux et leurs Invités :</p> <p>Titre</p> <p>Prénom ou Patronyme (résidents russes seulement)</p> <p>Nom complet</p> <p>Date de naissance</p> <p>Nationalité</p> <p>Numéro de Passeport / Carte d'Identité</p> <p>Pays de Résidence</p> <p>En complément tous les Demandeurs de Billets doivent fournir les informations suivantes les concernant et les concernant eux seuls (ne concerne pas les Invités) :</p> <p>Adresse du domicile (pas de Boite Postale)</p> <p>Informations du contact (adresse email, numéro de téléphone cellulaire et numéro de téléphone fixe)</p> <p>Langue préférée</p> <p>Informations de paiement</p>
		<p>Pourquoi faut-il que je joigne toutes ces informations à ma demande?</p>	<p>Les informations personnelles sont requises dans le but de faciliter le processus de demande et de distributions des Billets. Vos coordonnées seront aussi utilisées pour vous fournir des informations importantes concernant votre Demande de Billets. Les données personnelles que vous nous communiquez, conformément à la loi, seront utilisées, traitées, enregistrées et envoyées à des tierces parties (situées en Russie et en dehors) pour des raisons relatives à la vente des Billets et de procédures d'attribution, des mesures appropriées de sécurité et / ou de droit en relation avec la Coupe du Monde de la FIFA 2018™. Nous demandons votre accord pour l'utilisation de ces données lors du processus de demande. Si une Demande de Billets n'aboutit pas ou est rejetée, le Demandeur de Billets peut demander la suppression des données personnelles qu'il a fournies en contactant le Centre de Billetterie de la Coupe du Monde de la FIFA (FWCTC). Les données peuvent être aussi demandées par les autorités russes en connexion avec la réalisation et la délivrance d'autres documents d'identification personnelles (Fan ID) demandées par les autorités russes selon la loi fédérale No. 108-FZ du 7 juin 2013.</p>

5	Phase de Vente / Procédure de Vente	<p>Quand est-ce que je peux demander des Billets?</p>	<p>Dans le but d'assurer une distribution des Billets juste et transparente, la procédure de distribution des Billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2018™ a été divisée en trois phases. Les dates indiquées ci-dessous sont susceptibles de modifications sans notification préalable et seront communiquées sur www.FIFA.com/tickets.</p> <p>Phase de Vente (2) Tirage au Sort: 05/12/2017 – 31/01/2018 Premier Arrivé, Premier Servi: 13/03/2018 – 03/04/2018 Phase de Vente de Dernière Minute: 18/04/2018 – 15/07/2018</p> <p>La Phase de Vente (2) commencera quatre jours après le Tirage au Sort Final le 5 décembre 2017 quand les supporters sauront où leur équipe respective jouera. Pendant la Phase de Vente (2), les supporters pourront faire des Demandes de Billets par Tirage au Sort pour les catégories 1 à 4 du 5 décembre 2017 au 31 janvier 2018 et selon le principe du Premier Arrivé, Premier Servi du 13 mars 2018 au 3 avril 2018. Pendant la Phase de Vente (2), les supporters pourront acheter des Billets en fonction de la date et du lieu d'un Match et, pour les Matches du Premier Tour seulement, des équipes qui jouent dans ces Matches.</p> <p>Lors de la Phase de Vente de Dernière Minute du 18 avril 2018 jusqu'au jour de la Finale de la Coupe du Monde de la FIFA 2018™ (c'est-à-dire le 15 juillet 2018), les Billets seront proposés en ligne. Et à partir d'une certaine date déterminée par la FIFA à un stade ultérieur jusqu'au jour de la Finale de la Coupe du Monde de la FIFA 2018™, les Billets seront disponibles aux Comptoirs des Centres de Billetterie de la FIFA sur les Sites.</p>
		<p>Qui est-ce qui choisit les demandes qui seront satisfaites et les personnes qui recevront les Billets?</p>	<p>Pendant la Période de Tirage au Sort des Phase de Vente, un Tirage au Sort sera organisé pour déterminer quelles commandes seront satisfaites dans le cas où la demande dépasserait l'offre pour un Match et/ou une catégorie donnés. Les différents Tirages au Sort utiliseront des algorithmes préétablis afin d'assurer une procédure équitable. Les Tirages au Sort seront surveillés et validés par un notaire assermenté.</p>

6	Produits de Billetterie	Quels types de Billets sont proposés au grand public?	<p>Quatre types de Billets seront proposés lors de la Coupe du Monde de la FIFA 2018™:</p> <p>Billets de Match Individuel – IMT: Ce sont des Billets pour des Matches spécifiques, ils sont disponibles pour tous les Matches (du Match No. 1 au Match No. 64).</p> <p>Séries de Billets Spécifiques à un Site – VST : Les VST sont des lots de Billets valables pour un Site Spécifique (c'est à dire un Stade). Dans la ville hôte de Moscou, la FIFA proposera deux Séries de Billets Spécifique à un Site, un pour le Stade de Loujniki et un pour le Stade du Spartak. Ces Billets incluent les Matches de Groupes (à l'exception du Match d'Ouverture), les Huitièmes de Finale et le Match pour la 3ème Place programmés dans le Stade choisi par le client. Les VST n'incluent aucun Billet pour le Match d'Ouverture, aucun Match de Quart de finale, de Demi-Finale ou la Finale. Les VST sont conçus pour vous permettre de profiter des Matches inclus dans la série choisie et disputés dans une ville hôte de la Coupe du Monde de la FIFA 2018™.</p> <p>Séries de Billets Spécifiques à une Équipe –TST: Les TST sont des lots de Billets pour suivre l'équipe nationale de votre choix. Les TST n'incluront pas toujours tous les Matches joués par l'équipe nationale choisie, mais seulement le nombre de Matches inclus dans le package que vous avez acheté. Ce qui veut dire, qu'en fonction du TST que vous avez demandé, votre TST peut inclure entre trois Matches (appelés TST3 qui comprennent seulement les trois Matches de Groupe) et sept Matches (appelés TST7 qui comprennent tous les Matches de Groupe, les Matches de Huitièmes de Finale, les Matches de Quarts de Finale, Les Matches de Demi-Finale et la Finale) comme expliqué dans le Formulaire de Demande de Billets. La TST achetée garantit au client des Billets pour les Matches des différents tours de la Coupe du Monde de la FIFA 2018™ inclus dans le package TST spécifique acheté par le client, sans prendre en compte la qualification de l'Équipe elle-même. Les informations sur le nombre de Billets et les Matches inclus dans chaque TST peuvent être trouvés dans le tableau dans le Formulaire de Demande sur www.FIFA.com/tickets. Les lots de Billets TST sont conçus pour suivre l'équipe de votre choix et profiter de tous les tours de la Coupe du Monde de la FIFA 2018™ choisis dans votre lot de Billets TST, et pour vous permettre d'organiser votre voyage et vous assurer d'avoir des Billets pour assister aux Matches des différents tours.</p> <p>Billets de Supporteur – ST</p> <p>Billets de Supporteur Conditionnel – CST : Les Billets de Supporteur et les Billets de Supporteur Conditionnel sont des Billets vendus à des « Supporteurs Reconnus » de l'équipe qui joue le match respectif (déterminé sur la base des éléments requis par les membres de l'association en question), ce qui</p>
---	-------------------------	---	---

			revient à 8% de l'allocation attribuée à chacune des équipes qui jouent.
7	Catégories de Billets	Quelles Catégories de Billets sont proposées par la FIFA?	<p>Quatre catégories de prix sont proposées pour la Coupe du Monde de la FIFA 2018™:</p> <p>Catégorie 1: Places les plus chères, offrant la meilleure situation dans le Stade.</p> <p>Catégories 2 and 3: Places situées en dehors des zones de Catégorie 1.</p> <p>Catégorie 4: Place les moins chères, catégorie exclusivement réservée aux résidents russes.</p>
8	Restrictions de Vente	Combien de Billets puis-je demander au maximum?	<p>Vous pouvez demander, par foyer, jusqu'à 4 Billets par Match avec un maximum de 7 Matches, soit un total de 28 Billets pour toutes les personnes composant votre foyer.</p> <p>Alternativement, vous pouvez faire une demande d'un maximum de 4 Séries de Billets Spécifiques à une Équipe (TST) pour l'équipe de votre choix.</p> <p>Exceptionnellement, dans le cas où vous demandez des Billets de Supporteur Conditionnel, votre demande peut contenir une série jusqu'à 8 matches.</p>
		Au-delà du nombre maximal de Billets y-a-t-il d'autres Restrictions de Vente?	<p>Oui, les Billets ne peuvent être achetés pour différents Matches ayant lieu le même jour. Les Billets ne peuvent être achetés pour le même match, pour une même personne, en tant que Demandeur et en tant qu'Invité par le biais de plusieurs demandes.</p> <p>Tous les Billets demandés pour un même Match doivent être de la même Catégorie de Billets, mais vous pouvez demander différentes catégories pour différents Matches. La seule exception à cette règle est une demande mixte pour des Billets Spécial Accès pour le même Match.</p>
		Pourquoi y-a-t-il des restrictions de Vente?	<p>Dans le but de s'assurer que des Billets soient disponibles pour autant de supporters que possible, qu'ils soient attribués de manière juste et pour empêcher les revendeurs de Billets non autorisés d'obtenir et de revendre des Billets, la FIFA a établi une limite au nombre de Billets qu'un même foyer peut se procurer par Match et au total. Les restrictions de vente signifient qu'un Demandeur de Billets et toute autre personne vivant dans le même foyer ne peuvent faire plus de demandes que ce nombre maximal de Billets.</p>

9	Transfert et Revente de Billets	Puis-je transférer ou revendre mes Billets à une autre personne?	<p>Vous n'êtes pas autorisé à vendre, proposer à la vente, revendre, mettre aux enchères, donner, agir comme intermédiaire commercial pour un tiers ou transférer votre Billet de quelque façon que ce soit sans le consentement préalable de la FIFA.</p> <p>Vous ne pouvez pas transférer votre propre Billet, mais vous pouvez transférer les Billets de vos Invités initiaux à d'autres Invités. Les demandes de transfert seront traitées en conformité avec la Politique de Transfert et de Revente de Billets, qui est disponible sur www.FIFA.com/tickets. Les règles établies en matière de transfert et de revente de Billets répondent à des exigences (a) de sécurité, (b) de protection du consommateur, (c) de lutte contre la contrefaçon et (d) d'équité économique.</p> <p>Veillez noter qu'en vertu de la législation russe, le transfert ou la revente de Billets sans le consentement de la FIFA constitue une infraction administrative.</p>
		Puis-je utiliser des Billets à des fins commerciales?	<p>Non. Comme indiqué dans les Termes et Conditions relatifs à l'utilisation des Billets, ceux-ci ne peuvent pas être utilisés à des fins commerciales, comme par exemple pour des promotions ou des activités publicitaires, ou utilisés comme prix ou récompense dans une compétition, un concours publicitaire ou un programme d'incitation. Pour de plus amples détails, veuillez consulter les Termes et Conditions relatifs à l'utilisation des Billets.</p>
		Puis-je acheter ou obtenir des Billets d'une tierce partie, autre que la FIFA?	<p>Non, les Billets destinés au grand public sont uniquement disponibles sur www.FIFA.com/tickets et auprès de toute Billetterie officielle de la FIFA tels que les Centres de Billetterie de la FIFA sur les sites ainsi qu'auprès d'autres agents de vente officiels (le cas échéant).</p> <p>Sur https://hospitality.fifa.com vous trouverez le site internet du détenteur des droits officiels pour l'hospitalité désigné par la FIFA pour la Coupe du Monde de la FIFA, Russie 2018™ où vous pouvez vous procurer un pack hospitalité officiel comprenant un Billet.</p> <p>Veillez noter que les Billets obtenus par le biais d'une tierce partie (par exemple, intermédiaires non autorisés tels que revendeurs de Billets, enchères en ligne, billetteries en ligne, sur internet ou toute autre plateforme d'échange de billets non officielle) seront automatiquement annulés sitôt qu'ils auront été identifiés et ils ne permettront pas au Détenteur de Billets d'accéder au Stade, ni de prétendre à un remboursement ou à un dédommagement quelconque. Sur demande de la FIFA, un Détenteur de Billets peut être tenu d'expliquer comment, auprès de qui, dans quelles circonstances et où ses Billets ont été acquis.</p>

<p>Puis-je transférer les Billets de mes Invités?</p>	<p>Vous pouvez transférer les Billets de vos Invités initiaux à d'autres Invités que vous désignerez en vous connectant à votre Compte de Billetterie FIFA sur www.FIFA.com/tickets. Veuillez noter que tout transfert nécessite le consentement de la FIFA. La fonctionnalité de transfert sera disponible sur www.FIFA.com/tickets pendant la Phase de Vente de Dernière Minute commençant le 18 avril.</p> <p>consent. The functionality for the transfer of tickets will be made available on www.fifa.com/tickets during the Last Minute Sales Phase starting on 18 April.</p>
<p>Dans quel cas la FIFA consentira-t-elle au transfert d'un Billet?</p>	<p>Les demandes de transfert seront traitées en conformité avec la Politique de Transfert et de Revente de Billets. Veuillez consulter la « Politique de Transfert et Revente de Billets » qui sera disponible sur www.FIFA.com/tickets à un stade ultérieur. La FIFA ne consentira au transfert d'un Billet qu'à la condition (i) qu'un Demandeur de Billets demande le transfert d'un Billet Invité à un Invité à titre privé avec qui il existe déjà une relation ou à un membre de sa famille, gratuitement ou au prix facturé au Demandeur de Billets par la FIFA, (ii) que l'Invité soit gravement malade, dans l'impossibilité d'obtenir un Visa en bonne et due forme pour entrer en Russie ou soit décédé, (iii) en présence d'un cas de force majeure, (iv) du fait d'un changement de circonstances personnelles ou (v) tout autre motif pouvant être défini par la FIFA dans la Politique de Transfert et de Revente de Billets qui sera disponible sur www.FIFA.com/tickets.</p>
<p>Quelles sont les conséquences si je transfère ou revends mes Billets à une autre personne, sans passer par la Plateforme officielle de Transfert et Revente de la FIFA?</p>	<p>Le transfert non autorisé constitue une violation des Termes et Conditions relatifs à l'utilisation des Billets. Dans ce cas, vos Billets seront automatiquement annulés. En conséquence de quoi, la FIFA peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> refuser de délivrer le Billet; refuser l'entrée au Stade; expulser le Titulaire du Billet hors du Stade; saisir le Billet; annuler électroniquement le Billet et tout autre Billet acheté par les Demandeurs de Billets; entamer des poursuites pour faire appliquer les termes, lois et réglementations et demander des dommages-intérêts, le cas échéant; et/ou notifier les autorités gouvernementales de ladite violation. <p>Dans ce cas, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement ou dédommagement supplémentaire. Vous serez tenu d'expliquer à la FIFA, à sa demande, comment, auprès de qui, dans quelles circonstances et où les Billets ont été acquis.</p>

10	Questions Générales	Le prix du voyage est-il inclus dans le prix des Billets que j'ai acheté?	Non, néanmoins dans certaines villes hôtes en Russie les autorités compétentes peuvent fournir un accès gratuit au (i) système de transport public qui connecte les environs des principales Villes Hôtes et le Stade les jours de Match et (ii) les trains publics intercités qui connectent certaines Villes Hôtes les jours de Match pour les personnes munies d'un Billet et qui ont effectuées les démarches nécessaires.
		Que fait la FIFA à propos des hooligans?	La FIFA travaille en étroite relation avec toutes les Associations Membres Nationales de Football et les autorités internationales pour s'assurer que les individus qui ont été interdits d'assister à des Matches de football ne soient pas en mesure d'acheter des Billets. Si une demande réussie et que par la suite le demandeur s'avère faire partie d'une liste d'individus bannis par une Association Nationale ou Membres, la Demande de Billets de cette personne sera annulée.
11	Documents Importants pour l'Achat et l'Utilisation de Billets Informations Générales	Qu'est-ce que le Règlement Relatif à la Vente de Billets au Grand Public?	Le Règlement Relatif à la Vente de Billets au Grand Public régit les ventes de Billets entre la FIFA et les individus. Il est disponible à l'adresse www.FIFA.com/tickets , dans la section «Juridique».
		Quels sont les Termes et Conditions relatifs à l'utilisation des Billets?	Les Termes et Conditions relatifs à l'utilisation des Billets réglementent l'utilisation des Billets et les conditions d'accès au Stade dans chaque Ville Hôte. Les Termes et Conditions relatifs à l'utilisation des Billets seront disponibles à l'adresse www.FIFA.com/tickets , dans la section «Juridique».
		Qu'est-ce que le Code de Conduite au Stade?	Le Code de Conduite au Stade rappelle les mesures de sûreté et de sécurité et les règles de conduite ainsi que les objets interdits dans un Stade le jour du Match. Le Code de Conduite au Stade est disponible à l'adresse www.FIFA.com/tickets , dans la section «Juridique».