



Q1: Où sera disputée la finale 2013 de l'UEFA Champions League?

R1: La finale de l'UEFA Champions League sera disputée au stade de Wembley, à Londres, le samedi 25 mai 2013. Le coup d'envoi du match sera donné à 19h45, heure locale (20h45 HEC).

Q2: Qui dois-je contacter si j'ai un problème avec mes billets ou une question concernant ma demande de billets?

R2: Si vous avez des questions concernant votre demande de billets ou vos billets auxquelles il n'est pas répondu dans ce document, vous pouvez contacter Ticketmaster, la société de services désignée par l'Association anglaise de football, (la «FA»), pour gérer la vente de billets au grand public pour la finale 2013 de l'UEFA Champions League:

• uclf2013@ticketmaster.co.uk

• 0844 844 13 13 (au Royaume-Uni); +44 (0)208 616 5432 (en dehors du Royaume-Uni)

Heures d'ouverture: 09h00-17h00 heure locale (10h00-18h00 HEC), du lundi au vendredi.

Q3: Comment puis-je commander des billets? Est-ce que je peux obtenir des billets pour la finale de l'UEFA Champions League par l'intermédiaire de sites de vente aux enchères en ligne ou de sites d'échange de billets? Ces billets sont-ils officiels?

R3: Les billets pour les supporters individuels ne peuvent être achetés que par l'intermédiaire du site UEFA.com.

Toutefois, un contingent de billets a été réservé pour chaque club finaliste. Les deux clubs vendront ces billets à leurs propres supporters. En cas de questions à ce sujet, nous vous prions de contacter directement le club correspondant.

Q4: Qui pourra demander des billets sur le site UEFA.com?

R4: Les billets proposés pendant la période de soumission des demandes sont destinés aux supporters de football du monde entier qui souhaitent assister à la finale indépendamment de l'identité des deux clubs finalistes.

Q5: Quels sont les prix des billets destinés au grand public?

R5: Les billets pour le grand public sont disponibles dans les catégories de prix suivantes:

Catégorie 1 (position centrale)	GBP 330
Catégorie 2 (position centrale, niveau supérieur)	GBP 230
Catégorie 3 (le long de la ligne de touche, niveau supérieur)	GBP 140
Catégorie 4 (derrière les buts, niveau supérieur)	GBP 60
Package junior (1 enfant et 1 adulte; angles du stade, niveau inférieur ou niveau 5)	GBP 120

Veuillez noter qu'un billet du package junior est réservé à un enfant né entre 1999 et 2009 inclus.

Q6: Y a-t-il des frais administratifs qui s'ajoutent au prix des billets?

R6: Des frais administratifs s'appliqueront à chaque commande de billets. Ils comprennent les taxes administratives, les frais de traitement ainsi que les frais de livraison sécurisée par coursier. Ces frais administratifs sont les suivants:

Commandes de billets au Royaume-Uni	GBP 8
Commandes de billets dans le reste de l'Europe	GBP 16
Commandes de billets en dehors de l'Europe	GBP 28

Q7: Est-il possible d'obtenir des billets à prix réduits?

R7: Des packages juniors destinés à un enfant et à un adulte sont proposés à prix réduits. Chaque package, comprenant deux billets de catégorie 2, coûte GBP 120, soit GBP 60 par billet. Une personne est considérée comme un enfant si elle est née entre 1999 et 2009 inclus.

Les demandeurs handicapés auxquels des billets seront attribués recevront des billets de catégorie 4 (GBP 60) ainsi qu'un billet gratuit pour une personne accompagnante.

Q8: Quelle est la procédure pour commander des billets destinés aux handicapés?

R8: Si vous souhaitez obtenir des billets destinés aux handicapés, vous devez faire une demande via le lien suivant: www.thefa.com/forms/ucldisabledticketbookings/default.aspx. Si la demande dépasse l'offre, toutes les demandes qui auront été reçues avant le vendredi 15 mars 2013 à 18h00 HEC participeront à un tirage au sort. Ce tirage au sort déterminera les demandeurs qui recevront un billet. Les demandeurs tirés au sort devront fournir une preuve valable de leur handicap.

Q9: Quand commence la vente des billets?

R9: La vente des billets pour la finale 2013 de l'UEFA Champions League débute le lundi 11 février 2013 à 12h00 HEC et se termine le vendredi 15 mars 2013 à 18h00 HEC, uniquement sur UEFA.com.

Q10: Est-ce que les billets seront attribués par tirage au sort?

R10: Si la demande dépasse l'offre (ce qui est très probable), toutes les demandes qui auront été reçues avant le vendredi 15 mars 2013 à 18h00 HEC participeront au tirage au sort. Le tirage au sort déterminera les demandeurs qui recevront un billet.

Q11: Le moment du dépôt de ma demande influence-t-il mes chances d'être tiré au sort?

R11: Cela ne fait pas de différence que vous vous enregistriez tôt (par exemple le 11 février 2013) ou plus tard durant la période de soumission des demandes.

Q12: Y a-t-il un âge minimum pour assister aux matches? Puis-je prendre mon enfant sur mes genoux? Y a-t-il un rabais pour les enfants?

R12: Pour des raisons de sécurité, toutes les personnes qui assistent au match doivent avoir une place individuelle, ce qui signifie que les enfants (quel que soit leur âge) doivent être en possession d'un billet valable pour avoir accès au stade.

Veuillez observer que, pour des raisons de sécurité, les enfants nés après 2009 ne sont pas autorisés à entrer dans le stade. Les seuls billets à prix réduits pour les enfants sont ceux des packages juniors.

Q13: Est-ce que les places qui me seront attribuées seront les unes à côté des autres?

R13: Dans la mesure du possible, les billets d'une même demande permettent aux détenteurs de s'asseoir les uns à côté des autres. Les demandes faites séparément ne permettent pas d'obtenir des places les unes à côté des autres.

Q14: Est-il possible d'acheter des billets pour un plus grand nombre de personnes (plus de deux)?

R14: Les réservations pour des groupes ne sont pas possibles, notre but étant de permettre au plus large éventail possible de personnes d'assister à la finale de l'UEFA Champions League.

Q15: Mon nom sera-t-il imprimé sur les billets?

R15: Un lien sera établi entre les prénom(s), nom(s) et date(s) de naissance que vous indiquez dans votre formulaire de demande et vos billets. Les billets ne sont pas transmissibles et des contrôles d'identité seront effectués à l'entrée du stade.

Q16: Comment dois-je payer les billets?

R16: Les paiements doivent être effectués par carte de crédit. La carte utilisée doit être valable au moins jusqu'en mai 2013. Si des billets vous sont attribués, votre carte de crédit sera automatiquement débitée. Veuillez noter qu'acheter des billets avec MasterCard double vos chances de recevoir des billets lors du tirage au sort.

Q17: Quand ma carte de crédit sera-t-elle débitée?

R17: Si des billets vous sont attribués, votre carte de crédit sera débitée entre le 16 mars et le 8 avril 2013. Si nous ne pouvons pas débiter le montant de votre carte de crédit – par exemple, si le montant dépasse votre limite de crédit –, votre demande de billets sera annulée automatiquement. Tous les paiements par carte de crédit seront sécurisés avec VeriSign.

Q18: Dans quelle(s) monnaie(s) puis-je payer les billets?

R18: Tous les demandeurs doivent payer leurs billets en livres sterling (GBP).

Q19: Ce site web est-il sécurisé?

R19: Votre réservation sera traitée de manière sécurisée par UEFA.com. Les transactions sont protégées par l'encryptage SSL; toutes les données envoyées au serveur seront protégées. Les temps de transaction peuvent varier selon le nombre de visiteurs du site. Lors de la soumission de la demande, les données sont transférées via une plateforme https sécurisée.

Q20: Ai-je besoin d'un programme spécial pour demander des billets sur UEFA.com?

R20: Vous devez utiliser Internet Explorer 5, Netscape 7 ou des versions plus récentes pour pouvoir demander des billets en ligne.

Q21: Mon navigateur est-il compatible avec le portail billetterie pour la finale de l'UEFA Champions League? Est-ce que JavaScript et les cookies doivent être activés sur mon navigateur?

R21: Lors de la conception du portail, nous avons veillé à utiliser uniquement les fonctions standard de manière à ce que les pages s'affichent correctement dans les différents navigateurs utilisés dans le monde. Il se peut, exceptionnellement, qu'une page Web présente des problèmes

d'affichage, mais ceux-ci affecteront uniquement l'aspect visuel de la page et non pas ses fonctionnalités.

Il est recommandé d'activer JavaScript, sans quoi certaines fonctions du site ne seront pas disponibles. Un message correspondant apparaîtra sur les pages concernées. Si vous souhaitez passer une commande, vous devez autoriser les cookies. Si vous êtes préoccupé par la confidentialité, vous pouvez éviter le traitement automatique des cookies en demandant à recevoir un message de votre navigateur pour accepter chaque cookie. Ces modifications peuvent être effectuées dans les paramètres de sécurité de votre navigateur.

Q22: Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe?

R22: Si vous avez oublié votre mot de passe, utilisez le lien «Forgot Password?» dans la fenêtre de connexion. L'adresse e-mail que vous avez indiquée sera utilisée pour vous envoyer un nouveau mot de passe vous permettant d'accéder à votre demande personnelle.

Après vous être connecté avec le nouveau mot de passe, vous aurez la possibilité de le modifier en cliquant sur «My Account» et sur «Save Details».

Si vous ne recevez pas un nouveau mot de passe par e-mail, veuillez vérifier les paramètres de votre boîte de réception et vous assurer que vous pouvez recevoir des e-mails envoyés par ucif2013@ticketmaster.co.uk, car il est possible que votre fournisseur de messagerie ait classé nos e-mails comme spams. Si vous utilisez un logiciel de messagerie intégré tel que Outlook, veuillez noter que ce programme peut avoir automatiquement redirigé nos e-mails vers le dossier Junk e-mail. Cela pourrait expliquer pourquoi nos e-mails contenant votre nouveau mot de passe n'arrivent pas dans votre boîte de réception.

Q23: Je ne peux pas accéder à ma demande personnelle bien que j'aie entré les données d'enregistrement correctement. Que dois-je faire?

R23: Si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter, veuillez considérer les raisons possibles suivantes:

- Votre mot de passe est sensible à la casse. Veuillez faire attention aux lettres majuscules et minuscules.
- Nous vous recommandons d'activer JavaScript, sans quoi certaines fonctions du site ne seront pas disponibles.
- Les cookies doivent être acceptés. Si vous êtes préoccupé(e) par la confidentialité, vous pouvez éviter le traitement automatique des cookies en demandant à recevoir un message de votre navigateur pour accepter chaque cookie. Ces modifications peuvent être effectuées dans les paramètres de sécurité de votre navigateur.

Si vous avez oublié votre mot de passe, utilisez le lien «Forgot Password?» dans la fenêtre de connexion. L'adresse e-mail que vous avez indiquée sera utilisée pour vous envoyer un nouveau mot de passe vous permettant d'accéder à votre demande personnelle.

- Après avoir entré votre adresse e-mail et votre mot de passe, vous devez cliquer sur le bouton «Log in» pour accéder à votre demande personnelle. Veuillez observer que vous ne pouvez pas vous connecter si vous pressez la touche «Enter» sur votre clavier au lieu de cliquer sur le bouton «Log in».

Q24: Que dois-je faire si j'ai entré des données erronées?

R24: Pour modifier vos données, vous pouvez accéder à votre demande personnelle et effectuer les modifications nécessaires avant le 15 mars 2013 à 18h00 HEC.

Q25: Pourquoi le numéro de la carte d'identité ou du passeport est-il requis?

R25: Le numéro de la carte d'identité ou du passeport est requis pour garantir une identification claire et pour établir un lien sans équivoque entre le billet et son détenteur.

Q26: Vais-je recevoir une confirmation de ma demande de billets?

R26: Dès que vous aurez commandé vos billets, vous recevrez un e-mail confirmant que nous avons reçu votre demande et indiquant votre numéro de référence. Si vous ne recevez pas ce message, veuillez vérifier votre dossier spam/junk e-mail.

Q27: Est-ce que je peux annuler ma demande de billets?

R27: Oui. Pendant la période de soumission des demandes, vous pouvez accéder à votre demande personnelle et l'annuler. Toutefois, une fois la période de soumission des demandes terminée, à savoir après le 15 mars 2013 à 18h00 HEC, il ne vous sera plus possible d'annuler votre demande.

Q28: Comment saurai-je si les billets que j'ai demandés m'ont été attribués?

R28: Après le tirage au sort et l'encaissement des paiements, tous les demandeurs (qu'ils aient été tirés au sort ou non) recevront une notification par e-mail, au plus tard le 8 avril 2013.

Q29: Si des billets me sont attribués suite au tirage au sort, puis-je encore les annuler?

R29: Après l'expiration de la période de soumission des demandes, vous ne pouvez plus annuler votre demande. Si des billets vous sont attribués suite au tirage au sort, votre carte de crédit sera automatiquement débitée.

Q30: Quel est le statut de ma commande? Comment savoir si ma demande a été tirée au sort?

R30: Tous les demandeurs seront informés d'ici au 8 avril 2013 si leur demande a été tirée au sort ou non.

Si vous ne recevez pas d'e-mail de confirmation, veuillez vérifier les paramètres de votre boîte de réception et vous assurer que vous pouvez recevoir des e-mails envoyés par uclf2013@ticketmaster.co.uk, car il est possible que votre fournisseur de messagerie ait classé nos e-mails comme spams. Si vous utilisez un logiciel de messagerie intégré tel que Outlook, veuillez noter que ce programme peut avoir automatiquement redirigé nos e-mails vers le dossier Junk e-mail. Cela pourrait expliquer pourquoi nos e-mails n'arrivent pas dans votre boîte de réception. Veuillez vérifier également que l'adresse e-mail que vous avez indiquée est correcte. Si vous ne trouvez toujours pas l'e-mail, veuillez entrer dans votre demande personnelle après le 8 avril 2013 (en indiquant votre adresse e-mail et votre mot de passe) afin de vérifier le statut de votre demande.

Q31: Combien de billets puis-je commander?

R31: Chaque personne peut demander au maximum deux billets.

Q32: Est-ce que je peux demander des billets de différentes catégories de prix?

R32: Les demandes ne peuvent porter que sur une seule catégorie de prix. Les demandeurs peuvent toutefois indiquer qu'ils acceptent des billets d'une autre catégorie de prix en cochant la case appropriée. Si la catégorie de prix demandée n'est pas disponible, des billets d'une catégorie de prix différente peuvent alors vous être attribués.

Q33: Quand les billets seront-ils envoyés?

R33: Les billets pour la finale de l'UEFA Champions League seront envoyés à la fin avril 2013 par coursier à l'adresse indiquée par le demandeur dans le formulaire de demande des billets, à condition que le paiement ait été effectué en intégralité. L'envoi de tous les billets sera effectué d'ici au 30 avril 2013. Le moment de la livraison des commandes dépendra de la qualité des services des prestataires dans les pays respectifs. L'UEFA et l'Association anglaise de football ne pourront être tenues pour responsables d'une livraison tardive des billets.

Q34: Mes billets seront-ils remplacés en cas de perte ou de vol?

R34: Aucun duplicata de billet ne sera établi ni par l'Association anglaise de football ni par l'UEFA, pour quelque raison que ce soit. L'Association anglaise de football et l'UEFA ne sauraient être tenues pour responsables de la perte de billets ou d'une livraison tardive en raison d'un dysfonctionnement ou d'une interruption des services postaux.

Q35: Quelles sont les règles qui s'appliquent lors de la procédure de demande de billets pour la finale 2013 de l'UEFA Champions League?

R35: Lors de la demande de billets pour la finale 2013 de l'UEFA Champions League, vous êtes lié(e) par les Conditions générales de vente des billets établies par l'UEFA et l'Association anglaise de football. Veuillez les lire attentivement avant de demander des billets.

Q36: Puis-je donner ou vendre mes billets à quelqu'un d'autre?

R36: Selon les Conditions générales de vente des billets, les billets ne sont pas transmissibles et ni le demandeur ni l'invité ne peuvent vendre, proposer à la vente, vendre aux enchères, revendre ou transférer ces billets de quelque manière que ce soit.

Q37: Les billets peuvent-ils être utilisés à des fins commerciales, par exemple en tant que prix pour un concours ou en tant qu'élément d'un forfait de voyage?

R37: L'UEFA est l'émetteur exclusif des billets de la finale de l'UEFA Champions League. Le droit d'utilisation commerciale des billets a été accordé exclusivement aux sponsors officiels de l'UEFA Champions League. C'est la raison pour laquelle les billets ne peuvent pas être utilisés à des fins commerciales, y compris la promotion, la publicité, en tant que prix de concours ou de loterie, ou comme l'un des éléments d'un forfait de voyage (combinant, par exemple, le vol, l'hôtel et les billets).

Q38: Qu'est-ce qu'un «demandeur»?

R38: Un «demandeur» désigne toute personne possédant la capacité juridique qui fait une demande en vue d'obtenir un ou plusieurs billets pour la finale de l'UEFA Champions League, en conformité avec les Conditions générales. Le demandeur peut demander un billet pour lui-même et un second billet pour une personne qui sera son invité. Lors de la demande, il doit indiquer les prénom, nom et date de naissance de son invité. Les demandeurs sont pleinement et inconditionnellement responsables de s'assurer que leurs invités ont pris connaissance des Conditions générales et acceptent de les respecter. Les demandeurs ont notamment l'obligation de remettre une copie des Conditions générales à leurs invités.

Q39: Qu'est-ce qu'un «invité»?

R39: Un «invité» désigne un membre de la famille, un ami proche ou un collègue pour lequel le demandeur a demandé un billet et à qui ce billet peut être transféré en conformité avec les Conditions générales. Le terme «invité» est aussi utilisé pour désigner la personne accompagnant le détenteur d'un billet pour personne handicapée.

Q40: Si je ne sais pas encore qui sera mon invité, puis-je mettre un nom au hasard?

R40: Non, chaque billet est attribué à une personne spécifique. Vous devez indiquer les prénom, nom et date de naissance de la personne qui vous accompagnera au match. Des vérifications d'identité seront effectuées à l'entrée du stade et l'accès sera refusé si l'identité d'une personne ne correspond pas à celle qui a été indiquée dans le formulaire de demande.

Q41: Les billets seront-ils personnalisés?

R41: Les demandeurs doivent fournir tous les renseignements, notamment les prénom, nom et date de naissance, concernant leur identité et celle de leur invité. Au cas où les demandeurs fourniraient de fausses informations, l'UEFA se réserve le droit de refuser la demande ou, si nécessaire, de refuser l'accès au stade au demandeur et à son invité, sans droit à aucun remboursement. Le(s) billet(s) concerné(s) sera/seront annulé(s). Les demandeurs sont pleinement et inconditionnellement responsables de s'assurer que leur invité a pris connaissance des Conditions générales et accepte de les respecter. Les demandeurs ont notamment l'obligation de remettre une copie des Conditions générales à leur invité.

Q42: Où puis-je trouver les Conditions générales de vente des billets pour la finale 2013 de l'UEFA Champions League à Londres?

R42: Les Conditions générales de vente des billets pour la finale 2013 de l'UEFA Champions League à Wembley figurent sur le site web de l'UEFA, à l'adresse:

http://www.uefa.com//MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/01/91/51/58/1915158_DOWNLOAD.pdf