



Q1 : Où sera disputée la finale 2014 de l'UEFA Champions League ?

R1 : La finale 2014 de l'UEFA Champions League sera disputée à l'Estádio do Sport Lisboa e Benfica, à Lisbonne, le samedi 24 mai 2014, à 19h45, heure locale (20h45 HEC).

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

R2 : Si vous avez des questions concernant votre commande de billets, qui ne sont pas traitées dans ce document, vous pouvez contacter le service clients mis en place par le Comité Organisateur Local pour gérer la vente de billets au grand public pour la finale 2014 de l'UEFA Champions League :

- par e-mail : uclflisbon2014@slbenfica.pt

- par téléphone au numéro suivant :

À l'intérieur du Portugal : 21 011 44 88

À l'extérieur du Portugal : 00351 21 011 44 88

du lundi au vendredi, de 09h00 à 19h00, heure locale (10h00–20h00 HEC)

Q3 : Comment puis-je commander des billets ? Est-ce que je peux obtenir des billets pour la finale 2014 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 de la finale 2014 de l'UEFA Champions League pour les supporters individuels ne peuvent être achetés officiellement que par l'intermédiaire du site UEFA.com.

Des places seront réservées pour chaque club finaliste afin qu'il les vende directement à ses supporters. Veuillez vous renseigner auprès du club concerné.

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

R4 : Les billets proposés pendant la phase de vente sont destinés aux supporters de football neutres du monde entier qui souhaitent assister à la finale indépendamment de l'identité des clubs qualifiés.

Q5 : Combien coûtent les billets ?

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

Catégorie 1 (position centrale)	EUR 390
Catégorie 2 (position centrale, niveau supérieur et dans les virages)	EUR 280
Catégorie 3 (derrière les buts)	EUR 160
Catégorie 4 (derrière les buts, niveau supérieur)	EUR 70
Package junior (1 enfant et 1 adulte, virages, niveau supérieur)	EUR 140
Utilisateur de chaise roulante (+ personne accompagnante)	EUR 70 (personne accompagnante EUR 0)

Veuillez noter qu'un billet du package junior est réservé à un enfant. L'enfant (deuxième détenteur de billet) doit être né entre 2000 et 2010 inclus.

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

R6 : Des frais administratifs seront ajoutés à chaque commande de billets. Ils comprennent les taxes administratives, les frais de traitement ainsi que les frais de livraison pour l'envoi des billets par coursier. Ces frais administratifs sont les suivants :

À l'intérieur du Portugal	EUR 10
Reste du monde	EUR 20

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

R7 : Des prix réduits sont proposés dans le cadre des packages juniors, destinés à un enfant et à un adulte. Le package junior, composé de deux billets de catégorie 2, est proposé au prix de EUR 140, soit EUR 70 par billet. L'enfant (deuxième détenteur de billet) doit être né entre 2000 et 2010 inclus.

Les demandeurs d'espaces pour chaises roulantes auxquels des billets seront attribués par tirage au sort recevront des billets de catégorie 4 ainsi qu'un billet gratuit pour une personne accompagnante.

Q8 : Quelle est la procédure à suivre pour commander des billets destinés aux utilisateurs de chaise roulante ?

R8 : Si vous souhaitez obtenir des billets pour des supporters en chaise roulante, vous devez vous rendre dans la rubrique correspondante de notre portail de billetterie. Vous serez redirigé vers une section spéciale pour les personnes ayant des besoins spécifiques. Si la demande dépasse l'offre, un tirage au sort déterminera les demandeurs qui recevront un billet. Les demandeurs retenus recevront un e-mail de confirmation leur demandant une preuve valable de leur handicap.

Q9 : Quand commence la vente des billets ?

R9 : La vente des billets pour la finale 2014 de l'UEFA Champions League débute le lundi 10 mars 2014 à 12h00 HEC et se termine le vendredi 21 mars 2014 à 18h00 HEC, UEFA.com étant le seul canal de vente officiel.

Q10 : Le moment de l'envoi de ma commande influence-t-il les chances qu'elle soit tirée au sort ?

R11 : Que vous envoyiez votre commande tôt ou tard durant la phase de vente ne fait pas différence. Chaque commande valable qui aura été reçue entre le lundi 10 mars et le vendredi 21 mars 2014 a les mêmes chances d'obtenir des billets par tirage au sort.

Après l'expiration de la période de vente, l'attribution des billets se fait par tirage au sort. Toutes les commandes de billets valables participent au tirage au sort des billets, indépendamment du moment où elles ont été soumises durant la période de vente.

Q11 : 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 commandes valables qui auront été reçues avant le vendredi 21 mars 2014 à 18h00 HEC participeront au tirage au sort pour l'attribution des billets aux demandeurs.

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, aucune personne ne sera autorisée à entrer dans le stade sans billet valable, y compris les enfants.

Pour des raisons de sécurité également, les enfants nés en 2011 ou après cette année ne sont pas autorisés à entrer dans le stade. Veuillez noter qu'il n'y a pas de rabais sur les prix des billets pour les enfants, à l'exception 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 commande permettront aux détenteurs de s'asseoir les uns à côté des autres. Les billets attribués au moyen de différentes commandes ne permettent pas d'obtenir des places les unes à côté des autres.

Q14 : Puis-je réserver des billets pour des groupes (plus de deux personnes) ?

R14 : Les réservations pour des groupes ne sont pas possibles, notre but étant de permettre au plus grand nombre possible de demandeurs d'assister à la finale 2014 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 commande 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 mes billets pour la finale de l'UEFA Champions League ?

R16 : Les billets doivent être réglés par carte de crédit (MasterCard, Diners, JCB ou Visa). La carte utilisée doit être valable au moins jusqu'en mai 2014. 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 25 et le 28 mars 2014. Si nous ne pouvons pas débiter le montant de votre carte de crédit pour quelque raison que ce soit – par exemple, si le montant dépasse votre limite de crédit –, votre commande 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 euros (EUR).

Q19 : Ce site web est-il sécurisé ?

R19 : Votre commande sera traitée de manière sécurisée par <https://ticketing.UEFA.com/uefachampionsleague>. 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 sur le site.

Q20 : Ai-je besoin d'une configuration spéciale pour commander des billets sur UEFA.com ?

R20 : Vous devez utiliser au moins Internet Explorer 5 ou Netscape 7, ou des navigateurs plus récents, pour pouvoir commander des billets en ligne.

Q21 : Ma version de navigateur est-elle compatible avec le portail de 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 qui 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 commande 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 uclflisbon2014@slbenfica.pt, car il est possible que votre fournisseur de messagerie ait classé les e-mails de cette adresse 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 spam/junk. Cela pourrait expliquer pourquoi notre e-mail contenant votre nouveau mot de passe n'est pas arrivé dans votre boîte de réception.

Q23 : Je ne peux pas accéder à ma commande bien que j'aie entré les données de connexion correctement. Que dois-je faire ?

R23 : Si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter, veuillez procéder aux vérifications suivantes :

- Votre mot de passe est sensible à la casse. Par conséquent, veuillez faire attention aux lettres majuscules et minuscules.
- Vous devez activer JavaScript (dans les paramètres de sécurité de votre navigateur), sans quoi certaines fonctions du site ne seront pas disponibles.
- Les cookies doivent être acceptés (dans les paramètres de sécurité de votre navigateur). 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.
- 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 commande 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 commande personnelle. Veuillez observer que vous ne pouvez

pas vous connecter si vous pressez la touche « Enter » sur votre clavier au lieu du bouton « Log in ».

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

R24 : Pour toute correction, vous pouvez accéder à votre commande et effectuer les modifications nécessaires avant le 21 mars 2014 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 vérifier l'identité des demandeurs et pour établir un lien entre le billet et son détenteur.

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

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

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

R27 : Oui. Pendant la période de vente, vous pouvez avoir accès à votre commande et l'annuler. Toutefois, une fois la période de vente terminée, à savoir après le 21 mars 2014 à 18h00 HEC, il ne vous sera plus possible d'annuler votre commande.

Q28 : Comment saurai-je si je recevrai les billets que j'ai commandés ?

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 du résultat de leur commande par e-mail, au plus tard le lundi 7 avril 2014.

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

R29 : Une fois la période de vente terminée, vous ne pouvez plus annuler votre commande. 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 commande a été tirée au sort ?

R30 : Tous les demandeurs seront informés au plus tard le lundi 7 avril 2014 si leur demande a été tirée au sort ou non.

Si vous ne recevez pas un 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 uclflisbon2014@slbenfica.pt, 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 spam/junk. 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 commande après le lundi 7 avril 2014 afin d'en vérifier le statut.

Q31 : Combien de billets puis-je commander ?

R31 : Chaque personne peut commander au maximum deux billets.

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

R32 : Les commandes 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 leur être attribués.

Q33 : Quand les billets seront-ils envoyés ?

R33 : Les billets pour la finale 2014 de l'UEFA Champions League seront envoyés avant la fin avril par coursier à l'adresse indiquée par le demandeur dans le formulaire de commande des billets, à condition que le paiement ait été effectué en intégralité. Le moment de la livraison dépendra du niveau de service des prestataires dans les pays respectifs. L'UEFA et la Fédération portugaise 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'UEFA ni par la Fédération portugaise de football, pour quelque raison que ce soit. L'UEFA et la Fédération portugaise de football 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 de coursier sélectionnés.

Q35 : Quelles sont les règles qui s'appliquent lors de la procédure de commande de billets pour la finale 2014 de l'UEFA Champions League ?

R35 : Lors de la commande de billets pour la finale 2014 de l'UEFA Champions League, vous êtes lié(e) par les Conditions générales relatives à la billetterie établies par l'UEFA et la Fédération portugaise de football. Veuillez les lire attentivement avant de commander des billets (lien ci-dessous) :

http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/02/05/24/70/2052470_DOWNLOAD.pdf

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

R36 : À l'exception du point 6.1 des Conditions générales relatives à la billetterie, 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.

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

R37 : 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, et l'utilisation comme 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 passe une commande en vue d'obtenir des billets pour la finale de l'UEFA Champions League, en conformité avec les Conditions générales relatives à la billetterie. Le demandeur peut demander un billet pour lui-même et, s'il le souhaite, un second billet pour quelqu'un d'autre (son « invité »). Le demandeur doit indiquer les prénom, nom et date de naissance de son invité sur le formulaire de commande de billets. Les demandeurs sont pleinement et inconditionnellement responsables de s'assurer que leur invité a pris connaissance des Conditions générales relatives à la billetterie et accepte de les

respecter. Les demandeurs ont notamment l'obligation de remettre une copie des Conditions générales relatives à la billetterie à leur invité.

Q39 : Qu'est-ce qu'un « invité » ?

R39 : Un « invité » désigne un membre de la famille, un ami proche, un collègue et/ou la personne accompagnant un utilisateur de chaise roulante pour qui le demandeur a commandé un billet et à qui ce billet peut être transféré en conformité avec les Conditions générales relatives à la billetterie.

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 peuvent être 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 commande.

Q41 : Les billets seront-ils personnalisés ?

R41 : Oui. 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 un demandeur fournirait de fausses informations, l'UEFA se réserve le droit de refuser la commande ou, si nécessaire, de refuser l'accès au stade au demandeur et à son invité, sans droit à aucun remboursement. Les billets concernés seront annulés. Les demandeurs sont pleinement et inconditionnellement responsables de s'assurer que leur invité a pris connaissance des Conditions générales relatives à la billetterie et accepte de les respecter. Les demandeurs ont notamment l'obligation de remettre une copie des Conditions générales relatives à la billetterie à leur invité.

Q42 : Où puis-je trouver les Conditions générales relatives à la billetterie de la finale 2014 de l'UEFA Champions League à Lisbonne ?

R42 : Les Conditions générales relatives à la billetterie de la finale 2014 de l'UEFA Champions League à l'Estádio do Sport Lisboa e Benfica figurent à l'adresse :

http://www.UEFA.com//MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/02/05/24/70/2052470_DOWNLOAD.pdf