

1. Preguntas generales

1.1 General

P1: ¿Dónde se disputará la Supercopa de la UEFA?

R1: La Supercopa de la UEFA se disputará en el estadio Louis II de Mónaco, el 26 de agosto de 2011 a las 20:45 (hora local).

P2: Si tengo problemas con mis entradas o cualquier otra pregunta relativa a mi solicitud de entradas, ¿con quién me pongo en contacto?

R2: Si tiene alguna pregunta en relación con su solicitud de entradas o con sus entradas:

- Puede obtener respuesta a todas sus preguntas sobre las entradas en nuestra sección de Ayuda/Preguntas frecuentes de www.UEFA.com.
- Puede ponerse en contacto con AS Mónaco FC:
 - por correo electrónico: billetterie.supercup@asm-fc.com
 - por teléfono: +377 92 05 74 73 o + 377 92 05 37 54 de 10:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:00 (hora local)

1.2 Cómo solicitar entradas

P3: ¿Cómo puedo solicitar entradas? ¿Puedo conseguir entradas para la Supercopa de la UEFA en subastas de Internet o en sitios web de intercambio de entradas? ¿Estas entradas son oficiales?

R3: El público en general sólo podrá adquirir entradas para la Supercopa de la UEFA oficialmente a través de www.UEFA.com.

No obstante, aproximadamente un 30% de la capacidad del estadio se ha reservado para cada club participante, que venderá dichas entradas entre sus propios aficionados. Para cualquier pregunta sobre el tema, rogamos se pongan directamente en contacto con el club correspondiente.

P4: ¿Quién puede solicitar entradas a través de UEFA.com?

R4: Las entradas que se ofrecen en esta fase del proceso de venta van dirigidas a aficionados neutrales de todo el mundo que desean asistir a la Supercopa de la UEFA.

1.3 Entradas y precios

P5: ¿Cuáles son los precios de las entradas para la Supercopa de la UEFA?

R5: Las entradas destinadas al público en general se ofrecerán en la siguiente categoría de precio:

Categoría de precio 1 (Première – localidades centrales ubicadas en la grada opuesta a la grada principal): 70 €

P6: ¿Existe algún recargo administrativo que deba sumarse al precio de las entradas?

R6: Por cada solicitud de entradas se aplicará un recargo administrativo de 5 €.

P7: ¿Hay entradas a la venta a precios especiales?

R7: No se ofrecen entradas a precios reducidos para grupos particulares. Sin embargo, los solicitantes de entradas para personas en silla de ruedas recibirán una entrada gratuita para su acompañante. Las solicitudes de entradas para personas en silla de ruedas deben enviarse directamente a AS Mónaco FC por correo electrónico a billetterie.supercup@asm-fc.com.

1.4 Fase de venta

P8: ¿Cuándo comenzará la venta de entradas?

R8: La venta de entradas para la Supercopa de la UEFA se llevará a cabo desde las 12:00 (CET) del 4 de julio de 2011 hasta las 12:00 (CET) del 15 de julio de 2011, exclusivamente a través del portal uefa.com.

P9: ¿Mis probabilidades de éxito en el sorteo se verán afectadas por la fecha de entrega de la solicitud?

R9: No; da lo mismo registrarse al principio (4 de julio de 2011) o más tarde. Todas y cada una de las solicitudes correctamente cumplimentadas y aceptadas que se reciban entre el 4 y el 15 de julio de 2011 tienen las mismas probabilidades de resultar agraciadas con las entradas en el sorteo.

1.5 Asignación y distribución

P10: ¿Las entradas se asignan a través de un sorteo?

R10: Si la demanda de entradas supera la oferta (lo cual sucederá casi con total seguridad), todas las solicitudes válidas y correctas recibidas antes de las 12:00 (CET) del 15 de julio de 2011 entrarán a formar parte de un sorteo que determinará quiénes son los solicitantes agraciados.

P11: ¿Se ha establecido una edad mínima para los niños que asistan al partido? ¿Puedo llevar un niño y que se siente en mi regazo? ¿Hay algún descuento para niños?

R11: Por razones de seguridad, todos los espectadores deben disponer de una localidad asignada, lo cual quiere decir que todos los niños deben poseer una entrada válida para poder acceder al estadio.

Obsérvese que, por razones de seguridad, no se permitirá la entrada al estadio de niños menores de 4 años. Además, la entrada al estadio se autorizará únicamente tras la presentación de una entrada válida por persona, independientemente de la edad.

No hay descuentos de precio en las entradas para niños.

P12: ¿Todas las entradas que se me asignen serán localidades adyacentes?

R12: Dentro de lo posible, las entradas que formen parte de una misma solicitud permitirán a sus titulares sentarse juntos. No podrán ofrecerse localidades adyacentes a personas que realicen solicitudes por separado.

P13: ¿Existe la posibilidad de adquirir entradas para un grupo más grande (superior a 2 personas)?

R13: No es posible realizar reservas para grupos, ya que nuestro objetivo es permitir la asistencia del mayor número posible de personas de diferentes lugares para presenciar la Supercopa de la UEFA.

P14: ¿Mi nombre estará impreso en las entradas?

R14: El nombre del solicitante se imprimirá en las entradas asignadas. Es posible que se lleven a cabo controles de identidad en las puertas del estadio.

1.6 Pago

P15: ¿Cómo pago las entradas para la Supercopa de la UEFA?

R15: El pago sólo puede realizarse mediante tarjeta de crédito. Las únicas tarjetas aceptadas son MasterCard, Visa, JCB y Diners. La tarjeta debe caducar más allá de agosto de 2011. En caso de que se le asignen entradas, el importe se le cargará automáticamente en la tarjeta de crédito.

P16: ¿Cuándo se pasará el cargo a mi tarjeta de crédito?

R16: Si se le asignan entradas, su importe se le cargará entre el 16 y el 22 de julio de 2011. En caso de que no podamos cargarle el importe en su tarjeta de crédito (por ejemplo, si la cuantía supera su límite de crédito), su solicitud de entradas se cancelará automáticamente.

P17: ¿Qué monedas pueden utilizarse para el pago de las entradas?

R17: Todos los solicitantes deben pagar sus entradas en euros (€).

1.7 Seguridad en Internet y confidencialidad

P18: ¿Estoy en un sitio web seguro?

R18: Tenga la certeza de que su reserva se procesará con total seguridad en <https://ticketing.UEFA.com/uefasupercup>. Las transacciones están protegidas mediante cifrado SSL; todos los datos enviados al servidor están protegidos. Los tiempos de las transacciones pueden variar en función del tráfico existente en el sitio web. Los datos se transfieren a través de protocolos https solamente cuando se envía la solicitud.

P19: ¿Necesito un programa especial para solicitar entradas a través de <https://ticketing.uefa.com/uefasupercup>?

R19: Para poder solicitar entradas por Internet, debe usar Internet Explorer 5 o Netscape 7 o versiones más recientes.

P20: ¿Es mi versión de navegador compatible con el portal de entradas para la Supercopa de la UEFA? ¿Tengo que activar JavaScript y los cookies en mi navegador?

R20: Al diseñar las páginas, nos preocupamos de utilizar sólo las funciones estándar que se visualizan correctamente en los distintos navegadores empleados. En casos excepcionales puede haber problemas para visualizar una página web, pero ello simplemente afectará a la apariencia visual de la página y no al uso de sus funciones.

Recomendamos activar JavaScript para aprovechar todas las funcionalidades del sitio web. El mensaje correspondiente aparecerá en algunas páginas específicas.

Además, hay que activar los cookies. Si le preocupa su privacidad, tiene la posibilidad de anular la administración automática de los cookies para todos los sitios web haciendo que su navegador le avise antes de aceptarlos. Estas modificaciones pueden realizarse en las opciones de seguridad del navegador.

2. Mi solicitud

2.1 Datos de conexión

P21: ¿Qué tengo que hacer si olvido mi contraseña?

R21: Si olvida su contraseña, utilice el enlace "Forgot Your Password?" de la ventana de inicio de sesión. La dirección de correo electrónico que facilitó se utilizará para enviarle una nueva contraseña.

Después de acceder con su nueva contraseña, tendrá la posibilidad de cambiarla haciendo clic en "My Details" y en "Update Details".

Si no recibe su contraseña por correo electrónico, compruebe la configuración de su cuenta de correo electrónico y asegúrese de que puede recibir correos electrónicos enviados por noreply@uefa.com, ya que podría suceder que su proveedor de correo electrónico clasifique los mensajes que le enviamos como spam. Si utiliza una aplicación de correo electrónico integrada como Outlook, puede que ésta envíe automáticamente nuestros correos a la carpeta de Correo electrónico no deseado.

P22: He introducido correctamente los datos de inicio de sesión y no puedo acceder a mi solicitud personal. ¿Qué hago?

R22: Si tiene problemas para iniciar sesión, intente solucionarlo de las formas siguientes:

- Su contraseña distingue entre mayúsculas y minúsculas. Respete las mayúsculas y minúsculas de la contraseña.
- Le recomendamos activar JavaScript, ya que de lo contrario no podrá aprovechar todas las funcionalidades del sitio web.
- Los cookies deben activarse. Si le preocupa su privacidad, puede anular la administración automática de los cookies para todos los sitios web haciendo que su navegador le avise antes de aceptarlos. Estas modificaciones pueden realizarse en las opciones de seguridad del navegador.
- Si olvida su contraseña, utilice el enlace "Forgot Your Password?" de la ventana de inicio de sesión. La dirección de correo electrónico que facilitó se utilizará para enviarle una nueva contraseña.
- Después de introducir su dirección de correo electrónico y su contraseña, haga clic en el botón "Login" para acceder a su solicitud personal. Obsérvese que no podrá acceder si pulsa la tecla "Entrar" de su teclado en lugar de hacer clic en el botón "Login".

P23: ¿Qué sucede si introduzco datos incorrectos por error?

R23: Para modificarlos, debe acceder a su solicitud personal y cambiar los datos incorrectos antes de la fecha límite del 15 de julio de 2011 a las 12:00 (CET).

P24: ¿Por qué se necesita un número de pasaporte o de documento nacional de identidad?

R24: El número de pasaporte o de documento nacional de identidad es necesario para garantizar una identificación precisa y establecer una correlación sin ambigüedades con los datos personales del comprador.

2.2 Estado

P25: ¿Recibiré una confirmación de mi solicitud de entradas?

R25: Inmediatamente después de realizar su solicitud, recibirá una confirmación por correo electrónico de que hemos recibido su solicitud y le comunicaremos su número de referencia de cliente. Si no recibe este correo electrónico, compruebe las carpetas de correo electrónico no deseado/spam de su aplicación de correo (véase PR21 más arriba).

P26: ¿Puedo cancelar mi solicitud de entradas?

R26: Sí; durante el periodo de solicitud, puede acceder a su solicitud personal y cancelarla. Sin embargo, cuando venza el periodo de solicitud el 15 de julio de 2011 a las 12:00 (CET), ya no podrá cancelar su solicitud. Si su nombre resulta agraciado en el sorteo, le cargaremos inmediatamente el importe de las entradas en su tarjeta de crédito.

P27: ¿Cómo sabré si mi solicitud de entradas resulta agraciada?

R27: Cuando finalice el proceso de sorteo y pago de las entradas, todos los solicitantes de entradas, agraciados o no, recibirán una notificación por correo electrónico antes del 22 de julio de 2011.

P28: Si mi solicitud de entradas resulta agraciada, ¿estoy a tiempo de cancelarla?

R28: Una vez cerrado el periodo de solicitud, ya no podrá cancelar su solicitud. Si su solicitud de entradas resulta agraciada en el sorteo, le cargaremos automáticamente el importe de las mismas en su tarjeta de crédito.

P29: ¿Cuál es el estado de mi solicitud? ¿Cómo sé si mi solicitud ha resultado agraciada?

R29: Todos los solicitantes de entradas, agraciados o no, recibirán una notificación por correo electrónico antes del 22 de julio de 2011. El importe de las entradas se cargará automáticamente en las tarjetas de crédito de los solicitantes agraciados.

Si no recibe ninguna confirmación por correo electrónico, compruebe la configuración de su cuenta de correo electrónico y asegúrese de que puede recibir correos electrónicos enviados por noreply@uefa.com, ya que podría suceder que su proveedor de correo electrónico clasifique los mensajes que le enviamos como spam. Si utiliza una aplicación de correo electrónico integrada como Outlook, puede que ésta envíe automáticamente nuestros correos a la carpeta de Correo electrónico no deseado.

Compruebe también que la dirección de correo electrónico que nos facilitó sea correcta. Si aun así no puede encontrar el mensaje, acceda a su solicitud personal el 22 de julio de 2011 con su dirección de correo electrónico y su contraseña para poder comprobar el estado de su solicitud.

2.3 Asignación y distribución

P30: ¿Cuántas entradas puedo solicitar?

R30: Cada solicitante puede pedir un máximo de 2 entradas.

P31: ¿Puedo solicitar entradas de una categoría de precio diferente a la Categoría 1?

R31: Sólo pueden solicitarse entradas de la Categoría 1. No se venden entradas de otras categorías. Sin embargo, en el proceso de solicitud el solicitante puede indicar si aceptaría entradas de una categoría de precios diferente en caso de que no quedaran entradas de la Categoría 1 marcando la casilla correspondiente.

P32: ¿Cuándo se enviarán las entradas?

R32: Las entradas para la Supercopa de la UEFA no se enviarán por mensajero, sino que se distribuirán en el punto de recogida de entradas del estadio ubicado en la entrada principal al mismo (entrada A). Las entradas podrán retirarse el 25 de agosto de 10:00 a 18:00 horas y el 26 de agosto de 10:00 a 18:00 horas. El solicitante deberá presentar una copia del mensaje de correo electrónico de confirmación y un documento de identidad válido.

P33: ¿Qué sucede si daño o pierdo mis entradas o no las recibo a tiempo?

R33: No se expedirán duplicados de entradas bajo ningún concepto. Ni el anfitrión ni la UEFA serán responsables en ningún caso de las eventuales pérdidas o daños de las entradas.

3. Normas

3.1 Normas y normativas

P34: ¿Qué normas rigen la solicitud de entradas para la Supercopa de la UEFA?

R34: Al solicitar entradas para la Supercopa de la UEFA, usted se compromete a acatar los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas establecidos por la UEFA y AS Mónaco FC (el anfitrión). Léalos detenidamente antes de solicitar entradas.

P35: ¿Tengo autorización para regalar o vender mis entradas a otra persona?

R35: Sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula 6.5 de los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas, ni el solicitante ni su invitado pueden vender, poner en venta, subastar, revender o de cualquier otro modo transferir las entradas.

P36: ¿Pueden utilizarse las entradas con fines comerciales, por ejemplo como premio de un concurso o como parte de un paquete turístico?

R36: El uso comercial de las entradas se ha concedido exclusivamente a los patrocinadores oficiales de la Supercopa de la UEFA. Por lo tanto, las entradas no se podrán usar con fines comerciales, como promociones, publicidad, premios en concursos o sorteos o como parte de un paquete turístico (que incluya, por ejemplo, avión, hotel y entradas).

P37: ¿Qué es un solicitante?

R37: En este contexto, solicitante significa todo individuo que tenga derecho a solicitar entradas para la Supercopa de la UEFA de conformidad con los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas. El solicitante puede solicitar entradas para sí mismo y para un invitado. El solicitante asume la responsabilidad total e incondicional de garantizar que su invitado conoce, acepta y se compromete a acatar los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas. En particular, el solicitante debe entregar a su invitado una copia de los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas.

P38: ¿Qué es un invitado?

R38: En este contexto, invitado significa un familiar, amigo, colega y/o acompañante de una persona en silla de ruedas en cuyo nombre el solicitante puede solicitar entradas y a quien puede transferírsele una entrada de conformidad con los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas.

P39 ¿Las entradas estarán personalizadas?

R39: Los solicitantes deberán facilitar sus datos completos y los de su invitado a asistir a la Supercopa de la UEFA, incluyendo nombre, apellido y fecha de nacimiento. En caso de que el solicitante proporcione información incorrecta, la UEFA se reserva el derecho a denegar la asignación de las entradas correspondientes o, si fuera necesario, impedir la entrada al estadio al solicitante y a su invitado sin derecho alguno a reembolso. Las entradas en cuestión serán canceladas. El solicitante asume la responsabilidad total e incondicional de garantizar que su invitado conoce, acepta y se compromete a acatar los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas. En particular, el solicitante debe entregar a su invitado una copia de los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas.

3.2 Términos y condiciones

P40: ¿Dónde puedo encontrar los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas para la Supercopa de la UEFA 2011?

R40: Los términos y condiciones sobre la venta y uso de entradas para la Supercopa de la UEFA 2011 se encuentran en:

http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/01/64/82/88/1648288_DOWNLOAD.pdf