

1. Preguntas generales

1.1. Información general

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

R1: La Supercopa de la UEFA se disputará en Mónaco, "Stade Louis II" el 28 de agosto de 2009 a las 20:45 (hora local).

P2: Si tengo un problema con mi(s) Entrada(s) o cualquier otra pregunta relativa a mi solicitud de Entradas, ¿con quién me pongo en contacto?

R2: Si tiene alguna pregunta en relación a su solicitud de Entradas o a su Entrada:

- Puede obtener respuesta a todas sus preguntas sobre las Entradas en nuestra sección Help/FAQ del portal www.uefa.com.
- Puede ponerse en contacto con el AS Monaco 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. Solicitar Entradas

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

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

No obstante, aproximadamente el 30% de la capacidad del estadio ha sido reservado para cada club que participe. Cada club venderá estas Entradas a sus propios aficionados. Para cualquier pregunta sobre el tema rogamos se pongan directamente en contacto con el club correspondiente.

P4: ¿Quién podrá solicitar Entradas a través de uefa.com?

R4: Las Entradas que se ofrecen durante esta fase del proceso de venta van dirigidas a aficionados al fútbol 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 las siguientes categorías de precios:

Categoría de precios 1 (Première: localización central en la tribuna opuesta a la tribuna principal)	70 EUR
Categoría de precios 3 (Populaire: situadas detrás de las porterías)	20 EUR

Q6: ¿Hay algún recargo administrativo que se suma a los precios de las Entradas?

R6: Por cada solicitud de Entradas se aplicará un recargo administrativo de 5 euros.

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

R7: No hay Entradas a precios especiales para grupos de personas concretos. Sin embargo, los Solicitantes para localidades en silla de ruedas recibirán una Entrada gratuita para ellos y otra Entrada gratuita para su acompañante. Las solicitudes de localidades en silla de ruedas han de enviarse directamente al AS Monaco FC por correo electrónico a la dirección 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 desarrollará desde las 12:00 horas CET del 7 de julio de 2009 hasta las 12:00 horas CET del 20 de julio de 2009, y se llevará a cabo exclusivamente a través del portal uefa.com.

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

R9: No tiene ninguna importancia registrarse al principio (el 7 de julio de 2009) o más tarde durante el mes de julio. Todas y cada una de las solicitudes correctamente cumplimentadas y aceptadas que se reciban entre el 7 y el 20 de julio de 2009 tienen las mismas probabilidades de resultar agraciadas con una Entrada en el sorteo.

1.5. Asignación y distribución de Entradas

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

R10: Si la demanda de Entradas sobrepasa a la oferta (lo cual sucederá casi con total seguridad) todas las solicitudes válidas y correctas recibidas antes de las 12:00 horas CET del 20 de julio de 2009 entrarán a formar parte de un sorteo. Este sorteo determinará quiénes son los solicitantes agraciados.

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

R11: Por razones de seguridad todas las personas 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 de niños menores de 4 años al estadio. Además la entrada al estadio se autorizará únicamente contra presentación de una Entrada válida por persona, independientemente de su edad. Obsérvese también que no hay descuentos en los precios de las Entradas para niños.

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

R12: Dentro de lo posible, las Entradas que sean parte de una solicitud específica permitirán a los titulares de las Entradas 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 estará impreso en la Entrada asignada. En las puertas del estadio podrían realizarse controles de identidad.

1.6. Pago

P15: ¿Cómo pago las Entradas de la Supercopa de la UEFA?

R15: El pago se realizará exclusivamente mediante tarjeta de crédito. Las únicas tarjetas aceptadas son MasterCard y Visa. La tarjeta debe tener una validez superior a agosto de 2009. En caso de que se le asignen Entradas el importe se le cobrará automáticamente en su tarjeta de crédito.

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

R16: Si se le asignan Entradas su importe se le cobrará entre el 21 de julio y el 15 de agosto de 2009. En el caso de que el importe no se pueda cargar a su tarjeta de crédito (por ejemplo, si la cuantía supera su límite de crédito) su solicitud de Entradas se cancelará automáticamente.

P17: ¿Qué moneda puede utilizarse para el pago de las Entradas?

R17: Todos los solicitantes deben pagar sus Entradas en euros (EUR).

1.7. Seguridad y confidencialidad en Internet

P18: ¿Estoy en una página web segura?

R18: Tenga la certeza de que su reserva se procesará con total seguridad en uefa.com. Las transacciones están protegidas mediante cifrado SSL; todos los datos que se envían al servidor están protegidos. Los tiempos de las transacciones pueden variar dependiendo del tráfico existente en el sitio web. Los datos se transfieren a través de los protocolos http solamente cuando se envía la solicitud.

P19: ¿Necesito un programa especial para solicitar Entradas a través de <http://www.uefa.com>?

R19: Para poder solicitar Entradas por Internet necesita utilizar Internet Explorer 5 o Netscape 7 o versiones más recientes.

P20: ¿Es mi versión de navegador compatible con el portal de compra 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 todo el mundo. En casos excepcionales podría surgir algún problema al visualizar una página web, pero simplemente afectará a la apariencia visual de la página y no al uso de sus funciones.

Recomendamos activar JavaScript para aprovechar todas las funcionalidades de la página 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 cookies para todas las páginas web de la zona Internet haciendo que su navegador le avise antes de aceptar cookies. Estas modificaciones pueden realizarse en las opciones de seguridad del navegador.

2. Mi solicitud

2.1. Datos de inicio de sesión

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 para acceder su solicitud personal.

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

Si no recibe su contraseña por correo electrónico compruebe en el portal de compra de Entradas si la dirección de correo electrónico que facilitó es la correcta. Si la dirección es correcta compruebe la configuración de su cuenta de correo electrónico y asegúrese de que puede recibir correos electrónicos enviados por uefa.com, ya que podría suceder que su proveedor de correo electrónico haya clasificado los mensajes que le enviamos como spam. Si utiliza una aplicación de correo electrónico integrada en su ordenador, como por ejemplo el Outlook, tenga en cuenta que esta aplicación puede programarse para enviar automáticamente correos entrantes a la carpeta Elementos eliminados. Ésta podría ser la razón por la cual a veces no reciba directamente en su bandeja de entrada nuestros mensajes con su nueva contraseña.

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

R22: Si tiene dificultades para iniciar la sesión considere las posibles razones 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 tienen que estar activados. Si le preocupa su privacidad tiene la posibilidad de anular la administración automática de cookies para todas las páginas web de la zona Internet haciendo que su navegador le avise antes de aceptar cookies. Estas modificaciones pueden realizarse en las opciones de seguridad del navegador.
- Si olvidó 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 para acceder su solicitud personal.
- Después de introducir su dirección de correo electrónico y su contraseña debe hacer clic en el botón "Log in" para acceder a su solicitud personal. Obsérvese que no podrá acceder si pulsa la tecla Enter de su teclado en lugar de hacer clic en el botón "Log in". Agradecemos su comprensión.

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

R23: Para modificarlos necesita acceder a su solicitud personal y cambiar los datos incorrectos antes de la fecha límite del 20 de julio de 2009 a las 12:00 horas 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 de la solicitud

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

R25: Inmediatamente después de solicitar sus Entradas recibirá una confirmación por correo electrónico de que hemos recibido su solicitud comunicándole su número de referencia de cliente. Si no recibe este correo electrónico verifique las carpetas de elementos eliminados/spam de su aplicación de correo.

P26: ¿Puedo cancelar mi solicitud de Entradas?

R26: Sí, durante el periodo de solicitud puede acceder a su solicitud personal y cancelarla. Sin embargo, una vez de que se haya agotado el periodo de solicitud después de las 12:00 horas CET del 20 de julio de 2009 ya no le será posible cancelar su solicitud. Si resulta agraciado en el sorteo el importe se cargará inmediatamente en su tarjeta de crédito y no se aceptan cancelaciones después de las 12:00 horas CET del 20 de julio de 2009.

P27: ¿Cómo sabré si voy a recibir la Entrada que he solicitado?

R27: Después de que finalice el proceso de sorteo, todos los solicitantes de Entradas, tanto los que hayan resultado agraciados como los que no, recibirán notificación por correo electrónico para el 24 de julio de 2009 a más tardar.

P28: Si resulto agraciado con una Entrada como consecuencia del sorteo, ¿todavía podré cancelar mi Entrada?

R28: Después de que se cierre el periodo de solicitud ya no podrá cancelar su solicitud. Si le toca una Entrada en el sorteo su tarjeta de crédito reflejará un cargo.

P29: ¿Cuál es el estado de mi solicitud? ¿Cómo averiguo si mi solicitud ha sido agraciada?

R29: Todos los solicitantes serán informados si han sido agraciados o no en el sorteo para el 24 de julio de 2009 a más tardar. El importe se cargará automáticamente en su tarjeta de crédito.

Si no recibe ninguna confirmación por correo electrónico compruebe la configuración de su cuenta de correo electrónico y asegúrese de que puede recibir mensajes enviados por uefa.com ya que podría ser que su proveedor de correo electrónico haya clasificado los mensajes que le enviamos como spam. Si utiliza una aplicación de correo electrónico integrada en su ordenador, como por ejemplo el Outlook, tenga en cuenta que esta aplicación puede programarse para enviar automáticamente correos entrantes a la carpeta Elementos eliminados. Ésta podría ser la razón por la cual a veces no reciba directamente en su bandeja de entrada nuestros mensajes. Compruebe también si la dirección de correo electrónico que facilitó es correcta. Si aún así no puede encontrar el mensaje, acceda a su solicitud personal con su dirección de correo electrónico y su contraseña para poder comprobar el estado de su solicitud.

2.3. Asignación y distribución de Entradas

P30: ¿Cuántas Entradas tengo derecho a solicitar?

R30: Cada solicitante podrá pedir un máximo de 2 Entradas.

P31: ¿Puedo solicitar Entradas de diferentes categorías de precios?

R31: Sólo pueden solicitarse Entradas de una categoría de precios. Sin embargo, en el proceso de solicitud el solicitante puede indicar que aceptaría entradas de una categoría de precios diferente marcando la casilla correspondiente. Si la categoría de precios elegida no está disponible se le podrían asignar Entradas de otra categoría de precios.

P32: ¿Cuándo se enviarán las Entradas?

R32: Las Entradas para la Supercopa de la UEFA no se despacharán por servicio de mensajería. Las Entradas se distribuirán en el punto de recogida de entradas del estadio situado en la entrada principal del mismo, entrada A. Las Entradas pueden recogerse el 27 de agosto desde las 10:00 hasta las 18:00 horas y el 28 de agosto desde las 10:00 hasta las 16:00 horas. El Solicitante deberá presentar una copia del correo electrónico de confirmación de Entrada así como un documento de identificación 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. En ningún caso serán la UEFA o el Anfitrión responsables por daños o pérdidas de cualquier Entrada.

3. Normas

3.1. Normas y reglamentos

P34: ¿Qué normas rigen a la hora de solicitar Entradas para la Supercopa de la UEFA?

R34: Al solicitar Entradas para la Supercopa de la UEFA se compromete a acatar las Condiciones Generales para la venta y uso de entradas establecidas por la UEFA y el AS Monaco FC (el Anfitrión). Léelas detenidamente antes de solicitar Entradas.

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

R35: De acuerdo con las Condiciones Generales ni el solicitante ni su invitado pueden vender, ofrecer a la venta, subastar, revender o transferir de cualquier otro modo 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: La UEFA es el distribuidor exclusivo de las Entradas para la Supercopa de la UEFA. 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 por ejemplo y sin limitaciones, promoción, publicidad, uso como premio en un concurso o sorteo o como parte de un paquete turístico (que combine por ejemplo avión, hotel y Entradas).

P37: ¿Qué es un “Solicitante”?

R37: “Solicitante” significa todo individuo con capacidad legal para solicitar la compra de una o más Entradas para la Supercopa de la UEFA en el marco de las Condiciones Generales. El Solicitante tiene que solicitar una Entrada para sí mismo y puede además solicitar otra para una persona que será el “Invitado”. El Solicitante asume la responsabilidad total e incondicional de garantizar que su Invitado conoce, acepta y se compromete a acatar las Condiciones Generales. En particular, el Solicitante asume la obligación de entregar a su Invitado una copia de las Condiciones Generales.

P38: ¿Qué es un “Invitado”?

R38: “Invitado” significa familiares, amigos, colegas y/o el acompañante de personas en sillas de ruedas para los cuales el Solicitante puede solicitar Entradas y a quienes pueden transferirse Entradas de acuerdo con estas Condiciones Generales.

P39: ¿Las Entradas estarán personalizadas?

R39: Por el momento, la UEFA solamente requiere los datos personales del Solicitante. Sin embargo, a solicitud de la UEFA los Solicitantes agraciados facilitarán los datos completos de sus Invitados a la Supercopa de la UEFA, incluyendo nombre y dirección. En caso de que un Solicitante agraciado se niegue a facilitar dichos datos a solicitud de la UEFA, la UEFA se reserva el derecho de denegar la asignación de las Entradas correspondientes o, si fuera necesario, de impedir la entrada al estadio al Solicitante y su Invitado sin derecho alguno a reembolso. Las Entradas correspondientes serán canceladas. El Solicitante asume la responsabilidad total e incondicional de garantizar que su Invitado conoce, acepta y se compromete a acatar las Condiciones Generales. En particular, el Solicitante asume la obligación de entregar a su Invitado una copia de las Condiciones Generales.

3.2. Condiciones Generales

P40: Condiciones generales para la venta y distribución de Entradas para la Supercopa de la UEFA

R40: Las Condiciones generales para la venta y distribución de Entradas para la Supercopa de la UEFA pueden encontrarse en [“http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/Competitions/SuperCup_/83/96/85/839685_DOWNLOAD.OAD.pdf”](http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/Competitions/SuperCup_/83/96/85/839685_DOWNLOAD.OAD.pdf)