

## 1. Questions générales

### 1.1. Généralités

#### Q1: Où se disputera la Super Coupe de l'UEFA?

R1: La Super Coupe de l'UEFA se disputera à Monaco, au Stade Louis II, le 26 août 2011 à 20h45 (heure locale).

#### 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 une question concernant votre demande de billet ou votre billet:

- Vous trouverez les réponses aux questions concernant les billets dans la section Aide / FAQ sur [www.uefa.com](http://www.uefa.com).
- Vous pouvez contacter l'AS Monaco FC:
  - par e-mail: [billetterie.supercup@asm-fc.com](mailto:billetterie.supercup@asm-fc.com)
  - par téléphone: +377 92 05 74 73 ou + 377 92 05 37 54 de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 (heure locale)

### 1.2. Comment demander des billets

#### Q3: Comment puis-je obtenir des billets? Est-ce que je peux obtenir des billets pour la Super Coupe de l'UEFA par l'intermédiaire de ventes aux enchères en ligne ou d'un site d'échange de billets? Ces billets sont-ils officiels?

R3: Les billets de la Super Coupe de l'UEFA pour les supporters individuels ne peuvent être achetés officiellement que par l'intermédiaire de [www.uefa.com](http://www.uefa.com).

Toutefois, environ 30% de la capacité du stade a été réservée pour chaque club participant. Ces billets sont vendus par chaque club à ses propres supporters. Si vous avez d'autres questions à ce sujet, nous vous prions de contacter directement le club concerné.

#### Q4: Qui pourra demander 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 Super Coupe de l'UEFA.

### 1.3. Billets et prix

#### Q5: Quels sont les prix des billets pour la Super Coupe de l'UEFA?

R5: Les billets pour le grand public sont disponibles dans la catégorie de prix suivante:

Catégorie de prix 1 (première catégorie: situation centrale dans la tribune opposée) EUR 70

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

R6: Des frais administratifs de EUR 5 s'appliqueront à chaque billet.

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

R7: Il n'existe pas de billets à prix réduits pour des groupes de personnes particuliers. Toutefois, les demandeurs de places pour chaise roulante recevront un billet gratuit et un billet gratuit pour la personne qui les accompagne. Les demandes pour des places pour chaise roulante doivent être envoyées directement à l'AS Monaco FC par e-mail à: [billetterie.supercup@asm-fc.com](mailto:billetterie.supercup@asm-fc.com).

### 1.4. Phase de vente

#### Q8: Quand commence la vente des billets?

R8: La vente des billets pour la Super Coupe de l'UEFA débute le 4 juillet 2011 à 12h00 HEC et se termine le 15 juillet 2011 à 12h00 HEC, uniquement sur [uefa.com](http://uefa.com).

#### Q9: Le moment du dépôt de la demande influence-t-il mes chances d'être tiré au sort?

R9: Cela ne fait pas de différence que vous vous enregistriez tôt (le 4 juillet 2011) ou plus tard pendant le mois de juillet. Chaque demande valable et soumise correctement qui aura été reçue entre le 4 et le 15 juillet 2011 a les mêmes chances d'obtenir des billets par tirage au sort.

## 1.5. Attribution et distribution

### 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 valables et remplies correctement qui auront été reçues avant le 15 juillet 2011 à 12h00 HEC participeront au tirage au sort. Le tirage au sort déterminera les demandeurs qui recevront un billet.

### Q11: Quel est l'âge minimum pour assister au match? Puis-je prendre mon enfant sur mes genoux? Y a-t-il un rabais pour les enfants?

R11: Pour des raisons de sécurité, toutes les personnes doivent avoir une place individuelle, ce qui signifie que les enfants doivent être en possession d'un billet valable pour avoir accès au stade.

Veillez observer que, pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 4 ans ne sont pas autorisés à entrer dans le stade. De plus, l'entrée dans le stade ne sera autorisée que sur présentation d'un billet valable pour chaque personne, indépendamment de son âge. Veuillez également prendre note du fait qu'il n'y a pas de rabais sur les prix des billets pour les enfants.

### Q12: Est-ce que les places qui me seront attribuées seront les unes à côté des autres?

R12: Dans la mesure du possible, les billets d'une même demande permettront aux détenteurs de s'asseoir les uns à côté des autres. Les demandes faites séparément ne permettront pas d'obtenir des places les unes à côté des autres.

### Q13: Est-il possible d'acheter des billets pour un plus grand nombre de personnes (plus de deux)?

R13: Les réservations pour des groupes ne sont pas possibles, notre but étant de permettre au plus grand nombre possible de personnes d'assister à la Super Coupe de l'UEFA.

### Q14: Mon nom sera-t-il imprimé sur les billets?

R14: Le nom du demandeur sera imprimé sur les billets attribués. Des contrôles d'identité peuvent être effectués à l'entrée du stade.

## 1.6. Paiement

### Q15: Comment dois-je payer mes billets pour la Super Coupe de l'UEFA?

R15: Les paiements peuvent être effectués uniquement par carte de crédit. Les seules cartes de crédit acceptées sont MasterCard, Visa, JCB et Diners. La date d'expiration de la carte doit être ultérieure au mois d'août 2011. Si des billets vous sont attribués, votre carte de crédit sera débitée automatiquement.

### Q16: Quand ma carte de crédit sera-t-elle débitée?

R16: Si des billets vous sont attribués, votre carte de crédit sera débitée entre le 16 et le 22 juillet 2011. 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 billet(s) sera annulée automatiquement.

### Q17: Quelle monnaie peut être utilisée pour le paiement des billets?

R17: Tous les demandeurs doivent payer leurs billets en euros (EUR).

## 1.7. Sécurité Internet et confidentialité

### Q18: Ce site web est-il sécurisé?

R18: Votre réservation sera traitée de manière sécurisée par <https://ticketing.uefa.com/uefasupercup>. 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. Les données seront transférées par https seulement lors de la soumission de la demande.

### Q19: Ai-je besoin d'un programme spécial pour demander des billets sur <https://ticketing.uefa.com/uefasupercup>?

R19: Vous devez utiliser Internet Explorer 5, Netscape 7 ou des versions plus récentes pour pouvoir demander des billets en ligne.

### Q20: Ma version de navigateur est-elle compatible avec le portail Billetterie pour la Super Coupe de l'UEFA? Est-ce que JavaScript et les cookies doivent être activés sur mon navigateur?

R20: Lors de la conception des pages, nous avons veillé à utiliser uniquement les fonctions standards qui figurent correctement dans les différents navigateurs utilisés dans le monde. Il se peut, exceptionnellement, qu'il y ait des problèmes pour visualiser une page web, mais cela affectera uniquement l'aspect visuel de la page et non l'utilisation des fonctions.

Nous vous recommandons d'activer JavaScript afin d'utiliser l'ensemble des fonctions du site web. Un message correspondant apparaîtra sur des pages spécifiques.

De plus, les cookies doivent être acceptés. Si vous êtes préoccupé par la confidentialité, vous avez la possibilité d'éviter le traitement automatique des cookies pour tous les sites web sur Internet en recevant un message de votre navigateur avant d'accepter chaque cookie. Ces modifications peuvent être effectuées dans les paramètres de sécurité de votre navigateur.

## **2. Ma demande**

### **2.1. Données d'accès**

#### **Q21: Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe?**

R21: Si vous avez oublié votre mot de passe, utilisez le lien «Forgot Your Password?» dans la fenêtre de connexion. L'adresse e-mail que vous avez indiquée sera utilisée pour vous envoyer un nouveau mot de passe pour avoir accès 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 Details» et sur «Update Details».

Si vous n'avez pas reçu votre mot de passe par e-mail, veuillez vérifier les paramètres de votre compte e-mail et vous assurer que vous pouvez recevoir des e-mails envoyés par [noreply@uefa.com](mailto:noreply@uefa.com), car il est possible que votre fournisseur e-mail ait classé nos e-mails comme spams. Si vous utilisez un programme e-mail intégré tel que Outlook sur votre ordinateur, veuillez noter que ce programme peut avoir automatiquement envoyé nos e-mails dans le dossier Junk e-mail. Cela pourrait expliquer pourquoi nos e-mails contenant votre nouveau mot de passe ne sont pas reçus directement dans votre boîte de réception.

#### **Q22: Je ne peux pas accéder à ma demande personnelle bien que j'aie entré les données d'enregistrement correctement. Que dois-je faire?**

R22: Si vous rencontrez des difficultés pour vous loguer, 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 par la confidentialité, vous avez la possibilité d'éviter le traitement automatique des cookies pour tous les sites web sur Internet en recevant un message de votre navigateur avant d'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 Your Password?» dans la fenêtre de connexion. L'adresse e-mail que vous avez indiquée sera utilisée pour vous envoyer un nouveau mot de passe pour avoir accès 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 du bouton «Log in». Nous vous remercions de votre compréhension.

#### **Q23: Que dois-je faire si j'ai entré des détails erronés par erreur?**

A23: Pour modifier votre demande, vous pouvez accéder à votre demande personnelle et modifier les détails erronés avant l'expiration du délai du 15 juillet 2011 à 12h00 HEC.

#### **Q24: Pourquoi le numéro de la carte d'identité ou du passeport est-il requis?**

R24: Le numéro de la carte d'identité ou du passeport est requis pour garantir une identification claire et pour établir un lien sans équivoque avec les données personnelles de l'acheteur.

### **2.2. Etat de la demande**

#### **Q25: Vais-je recevoir une confirmation de ma demande de billets?**

R25: Immédiatement après avoir 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 boîte de réception spam/junk.

**Q26: Est-ce que je peux annuler ma demande de billets?**

R26: Oui, pendant la période de soumission des demandes, vous pouvez avoir accès à votre demande personnelle et l'annuler. Toutefois, une fois la période de soumission des demandes terminée, à savoir après le 15 juillet 2011 à 12h00 HEC, il ne vous sera plus possible d'annuler votre demande. Si des billets vous sont attribués suite au tirage au sort, votre carte de crédit sera débitée immédiatement.

**Q27: Comment saurai-je si je recevrai les billets que j'ai demandés?**

R27: Après le tirage au sort, tous les demandeurs (qu'ils aient été tirés au sort ou non) recevront une notification par e-mail au plus tard le 22 juillet 2011.

**Q28: Si des billets me sont attribués suite au tirage au sort, puis-je encore les annuler?**

R28: 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.

**Q29: Quel est l'état de ma demande? Comment savoir si ma demande a été tirée au sort?**

R29: Tous les demandeurs seront informés au plus tard le 22 juillet 2011 si leur demande a été tirée au sort ou non. Si votre demande a été tirée au sort, votre carte de crédit sera débitée automatiquement.

Si vous ne recevez pas de confirmation par e-mail, veuillez vérifier les paramètres de votre boîte de réception et vous assurer que vous pouvez recevoir des e-mails envoyés par [noreply@uefa.com](mailto:noreply@uefa.com), car il est possible que votre fournisseur e-mail ait classé nos e-mails envoyés à votre adresse comme spams. Si vous utilisez un programme e-mail intégré tel que Outlook sur votre ordinateur, veuillez noter que ce programme peut avoir automatiquement envoyé nos e-mails dans le dossier Junk e-mail. Cela pourrait expliquer pourquoi nos e-mails ne sont pas reçus directement 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 à partir du 22 juillet 2011 en indiquant votre adresse e-mail et votre mot de passe afin de vérifier l'état de votre demande.

### **2.3. Attribution et distribution**

**Q30: Combien de billets puis-je demander?**

R30: Chaque personne peut demander au maximum deux billets.

**Q31: Est-ce que je peux demander des billets d'une catégorie différente que la catégorie de prix 1?**

R31: Les demandes ne peuvent être faites que pour la catégorie de prix 1. Aucune autre catégorie de billets n'est mise en vente. Les demandeurs peuvent toutefois indiquer pendant la procédure de demande qu'ils accepteraient des billets d'une autre catégorie de prix si des billets de catégorie 1 n'étaient plus disponibles en cochant la case appropriée.

**Q32: Quand les billets seront-ils envoyés?**

R32: Les billets pour la Super Coupe de l'UEFA ne seront pas envoyés par service de coursier. Les billets seront distribués au guichet de retrait des billets, situé à l'entrée principale du stade, entrée A. Les billets peuvent être retirés les 25 et 26 août, de 10h00 à 18h00. Le demandeur doit présenter une copie de l'e-mail de confirmation ainsi qu'une pièce d'identité valable.

**Q33: Que se passera-t-il si j'endommage mes billets, les perds ou ne les reçois pas à temps?**

R33: Aucun duplicata de billets ne sera établi pour quelque raison que ce soit. Dans tous les cas, l'Organisateur et/ou l'UEFA ne saurait être tenu(e) pour responsable de la perte d'un billet ou d'un dommage à celui-ci.

## **3. Règles**

### **3.1. Règles & Règlements**

**Q34: Quelles sont les règles qui s'appliquent lors de la demande de billets pour la Super Coupe de l'UEFA?**

R34: Lors de la demande de billets pour la Super Coupe UEFA, vous êtes lié par les Conditions générales de vente des billets établies par l'UEFA et l'AS Monaco FC (l'Organisateur). Veuillez les lire attentivement avant de demander des billets.

**Q35: Puis-je donner ou vendre mes billets à quelqu'un d'autre?**

R35: A l'exception du point 6.5 des Conditions générales de vente des billets, les billets ne sont pas transmissibles et ni le demandeur ni l'invité ne peuvent vendre, vendre aux enchères, revendre ou transférer ces billets.

**Q36: 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?**

R36: Le droit d'utilisation commerciale des billets a été accordé exclusivement aux sponsors officiels de la Super Coupe de l'UEFA. C'est la raison pour laquelle les billets ne peuvent pas être utilisés à des fins commerciales, telles que promotion ou 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).

**Q37: Qu'est-ce qu'un «demandeur»?**

R37: «Demandeur» désigne toute personne possédant la capacité juridique de faire une demande en vue d'obtenir un/des billet(s) pour la Super Coupe de l'UEFA, en conformité avec les Conditions générales. Le demandeur peut demander un billet pour lui-même et un pour une personne qui sera son invité. Les demandeurs sont pleinement et inconditionnellement responsables de s'assurer que leur invité a pris connaissance et accepte de se soumettre aux Conditions générales. Les demandeurs ont notamment l'obligation de remettre une copie des Conditions générales à leur invité.

**Q38: Qu'est-ce qu'un «invité»?**

R38: «Invité» désigne la famille, les amis proches, les collègues et/ou l'accompagnant de personnes en chaise roulante pour qui le demandeur a demandé un billet et à qui ce billet peut être transféré en conformité avec les Conditions générales.

**Q39: Les billets seront-ils personnalisés?**

R39: Les demandeurs doivent fournir tous renseignements, notamment les prénom, nom et date de naissance, concernant leur identité et celle de leur(s) invité(s) désirant assister à la Super Coupe de l'UEFA. Au cas où les demandeurs fourniraient de fausses informations, l'UEFA se réserve le droit de refuser l'attribution des billets concernés 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 et accepte de se soumettre aux Conditions générales. Les demandeurs ont notamment l'obligation de remettre une copie des Conditions générales à leur invité.

### **3.2. Conditions générales**

**Q40: Où puis-je trouver les conditions générales de vente des billets pour la Super Coupe de l'UEFA 2011?**

R40: Les Conditions générales de vente des billets pour la Super Coupe de l'UEFA 2011 peuvent être consultées à l'adresse :

[http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/01/64/84/33/1648433\\_DOWNLOAD.OAD.pdf](http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/01/64/84/33/1648433_DOWNLOAD.OAD.pdf)