

Q1: Où sera disputée la finale 2012 de l'UEFA Europa League?

R1: La finale 2012 de l'UEFA Europa League sera disputée au Stade national de Bucarest, le 9 mai 2012 à 21h45 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 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 <http://www.uefa.com>.
- Vous pouvez contacter la société de services désignée par la Fédération roumaine de football pour la procédure de billetterie relative à la finale 2012 de l'UEFA Europa League:
 - o par e-mail: uef2012@biletefotbalonline.ro
 - o par téléphone aux numéros suivants:
 - depuis la Roumanie: 021 303 30 30
 - depuis les autres pays: +40 21 303 30 30

(du lundi au dimanche, de 9h à 21h heure locale)

Q3: Comment puis-je commander des billets? Est-ce que je peux obtenir des billets pour la finale 2012 de l'UEFA Europa League 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 finale 2012 de l'UEFA Europa League pour les supporters individuels ne peuvent être achetés officiellement que par l'intermédiaire de www.uefa.com.

Toutefois, des places seront réservées 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 qui souhaitent assister à la finale, indépendamment de l'identité des clubs qualifiés.

Q5: Quels sont les prix des billets pour la finale de l'UEFA Europa League?

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

Catégorie de prix 1	RON 500
Catégorie de prix 2	RON 250
Catégorie de prix 3	RON 150
Catégorie de prix 4	RON 100

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

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

Commandes de billets en Europe:	RON 90
Commandes de billets hors d'Europe:	RON 150

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. Si des demandeurs handicapés (supporters en chaise roulante, déficients auditifs ou visuels) sont tirés au sort, ils recevront un billet de catégorie 4 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 un billet destiné aux handicapés, envoyez un email à l'adresse suivante : uelf2012@biletefotbalonline.ro, accompagné d'un certificat d'invalidité.

Si la demande dépasse l'offre, toutes les demandes valables et remplies correctement qui auront été reçues avant le 20 mars 2012 à 12h00 HEC participeront au tirage au sort. Le tirage au sort déterminera les demandeurs qui recevront un billet.

Q9: Quand commence la vente des billets?

R9: La vente des billets pour la finale 2012 de l'UEFA Europa League débute le 7 mars 2012 à 12h00 HEC et se termine le 20 mars 2012 à 12h00 HEC, uniquement sur uefa.com.

Q10: Le moment du dépôt de la demande influence-t-il mes chances d'être tiré au sort?

R10: Cela ne fait pas de différence que vous vous enregistriez tôt (le 7 mars 2012) ou plus tard durant la phase de vente. Chaque demande valable et soumise correctement qui aura été reçue entre le 7 mars et le 20 mars 2012 a les mêmes chances d'obtenir des billets par tirage au sort.

Après l'expiration de la période de soumission des demandes, l'attribution se fera par tirage au sort, et toutes les demandes de billets valables y participeront, indépendamment du moment de leur soumission durant ladite période.

Q11: Est-ce que les billets seront attribués par tirage au sort?

R11: Si la demande dépasse l'offre (ce qui est très probable), toutes les demandes valables et remplies correctement qui auront été reçues avant le 20 mars 2012 à 12h00 HEC participeront au tirage au sort. Le tirage au sort déterminera les demandeurs qui recevront un billet.

Q12: 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?

R12: 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.

Les enfants de moins de 4 ans ne sont pas autorisés à assister au Match. Les enfants de moins de 14 ans qui assistent au Match doivent être accompagnés par des personnes âgées de 18 ans révolus et être en possession d'un Billet valable. De plus, l'entrée dans le stade ne sera autorisée que sur présentation d'un billet valable pour chaque personne, indépendamment de son âge. Il n'y a pas de rabais sur les prix des billets pour les enfants.

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 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.

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 grand nombre possible de personnes d'assister à la finale 2012 de l'UEFA Europa League.

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

R15: Le nom du demandeur sera imprimé sur les billets attribués. Des contrôles d'identité peuvent être effectués à l'entrée du stade.

Q16: Comment dois-je payer mes billets pour la finale de l'UEFA Europa League?

R16: Le paiement peut être effectué uniquement au moyen d'une carte de crédit (MasterCard ou Visa). La carte utilisée doit être valable au moins jusqu'en mai 2012. Si des billets vous sont attribués, votre carte de crédit sera automatiquement débitée.

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 21 et le 29 mars 2012. 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: Quelle monnaie peut être utilisée pour le paiement des billets?

R18: Tous les demandeurs doivent payer leurs billets en leu roumain (RON).

Q19: Ce site web est-il sécurisé?

R19: Votre réservation sera traitée de manière sécurisée par <https://ticketing.uefa.com/uefaeuropaleague>. 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.

Q20: Ai-je besoin d'un programme spécial pour demander des billets sur <https://ticketing.uefa.com/uefaeuropaleague>?

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

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

R21: Lors de la conception des pages, nous avons veillé à utiliser uniquement les fonctions standard 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.

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 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 Account» et sur «Save Details».

Si vous n'avez pas reçu votre mot de passe par e-mail, veuillez vérifier dans le portail de billetterie si l'adresse e-mail que vous avez indiquée est correcte. Si l'adresse est correcte, veuillez vérifier les paramètres de votre compte de messagerie et vous assurer que vous pouvez recevoir des e-mails envoyés par la FRF, car il est possible que votre fournisseur e-mail ait classé les 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 spam/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.

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 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 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».

Q24: Que dois-je faire si j'ai entré des détails erronés par erreur?

R24: Pour modifier votre demande, vous pouvez accéder à votre demande personnelle et modifier les détails erronés avant le 20 mars 2012 à 12h00 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 avec les données personnelles de l'acheteur.

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

R26: 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 dossier spam/junk mail.

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

R27: 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 20 mars 2012 à 12h00 HEC, il ne vous sera plus possible d'annuler votre demande.

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

R28: Après 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 29 mars 2012.

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 au plus tard le 29 mars 2012 si leur demande a été tirée au sort ou non.

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 la FRF, car il est possible que votre fournisseur e-mail ait classé les 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 spam/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 le 29 mars 2012 en indiquant votre adresse e-mail et votre mot de passe afin de vérifier l'état de votre demande.

Q31: Combien de billets puis-je demander?

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 être faites que pour une seule catégorie de prix. Les demandeurs peuvent toutefois indiquer pendant la procédure de demande 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 Europa League seront envoyés d'ici au 30 avril 2012 par courrier exprès à l'adresse indiquée par le demandeur dans le formulaire de demande des billets, à condition que le paiement ait eu lieu.

Q34: Que se passera-t-il si j'endommage mes billets, les perds ou ne les reçois pas à temps?

R34: Aucun duplicata de billets ne sera établi pour quelque raison que ce soit. Dans tous les cas, l'association organisatrice et/ou l'UEFA ne saurait être tenue(s) pour responsable de la perte, du dommage ou d'une livraison tardive de billets en raison d'un dysfonctionnement ou d'une interruption des services postaux.

Q35: Quelles sont les règles qui s'appliquent lors de la demande de billets pour la finale 2012 de l'UEFA Europa League?

R35: Lors de la demande de billets pour la finale 2012 de l'UEFA Europa League, vous êtes lié par les Conditions générales de vente des billets établies par l'UEFA et la Fédération roumaine de football (l'association organisatrice). Veuillez les lire attentivement avant de demander des billets.

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

R36: 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.

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: Le droit d'utilisation commerciale des billets a été accordé exclusivement aux sponsors officiels de l'UEFA Europa League. 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).

Q38: Qu'est-ce qu'un «demandeur»?

R38: «Demandeur» désigne toute personne possédant la capacité juridique de faire une demande en vue d'obtenir des billets pour la finale de l'UEFA Europa League, 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 des Conditions générales et accepte de les respecter. Les demandeurs ont notamment l'obligation de remettre une copie des Conditions générales à leur invité.

Q39: Qu'est-ce qu'un «invité»?

R39: «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.

Q40: Où puis-je trouver les Conditions générales de vente des billets pour la finale 2012 de l'UEFA Europa League?

R40: Elles sont publiées sur www.uefa.com, à l'adresse:

http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/01/76/04/82/1760482_D_DOWNLOAD.pdf