



Q1: Où sera disputée la finale 2013 de l'UEFA Europa League?

R1: La finale 2013 de l'UEFA Europa League sera disputée à l'Amsterdam ArenA, le mercredi 15 mai 2013 à 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 www.uefa.com.
- Vous pouvez contacter la société de services désignée par l'Association de football des Pays-Bas (KNVB) pour la procédure de billetterie relative à la finale 2013 de l'UEFA Europa League:
 - par e-mail: uelf2013@knvb.nl
 - par téléphone au numéro suivant:
depuis les Pays-Bas: 0343 499 333
depuis l'étranger: 0031 343 499 333

(du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 HEC)

Q3: Comment puis-je commander des billets? Est-ce que je peux obtenir des billets pour la finale 2013 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 2013 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 2013?

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

Catégorie de prix 1	EUR 135
Catégorie de prix 2	EUR 100
Catégorie de prix 3	EUR 70
Catégorie de prix 4	EUR 45
Package junior (1 enfant et 1 adulte)	EUR 90

Veuillez noter qu'un billet du package junior est réservé à un enfant né entre 1999 et 2009 inclus.

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 aux Pays-Bas	EUR 8
Commandes de billets en Europe (en dehors des Pays-Bas):	EUR 20
Commandes de billets hors d'Europe:	EUR 35

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. Ce package, comprenant deux billets de catégorie 2, est proposé au prix de EUR 90, soit EUR 45 par billet. Une personne est considérée comme un enfant si elle est née entre 1999 et 2009.

Si des demandeurs en situation de handicap (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 à suivre pour commander des billets destinés aux personnes en chaise roulante?

R8: Si vous souhaitez obtenir des billets destinés aux supporters en situation de handicap, vous devez envoyer un e-mail à l'adresse uelf2013@knvb.nl, avec une preuve valable du handicap. Si la demande dépasse l'offre, toutes les demandes valables et remplies correctement qui auront été reçues avant le 18 janvier 2013 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 2013 de l'UEFA Europa League débute le lundi 3 décembre 2012 à 12h00 HEC et se termine le vendredi 18 janvier 2013 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 3 décembre 2012) ou plus tard durant la phase de vente. Chaque demande valable et soumise correctement qui aura été reçue entre le lundi 3 décembre 2012 et le vendredi 18 janvier 2013 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 18 janvier 2013 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.

Veuillez observer que, pour des raisons de sécurité, les enfants nés après 2009 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. 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 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 2013 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 2013. 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 18 janvier et le 1^{er} février 2013. 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 euros (EUR).

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 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 sa fonctionnalité.

Il est recommandé d'activer JavaScript, sans quoi certaines fonctions du site ne seront pas disponibles. Un message correspondant apparaîtra sur des pages spécifiques. 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 pour tous les sites Internet 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 «Mot de passe oublié?» 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 «Mon compte» et sur «Sauvegarder».

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 KNVB, car il est possible que votre serveur de messagerie 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 connecter, 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 «Mot de passe oublié?» 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 «Login» 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 «Login».

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 vendredi 18 janvier 2013 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 18 janvier 2013 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 vendredi 1^{er} février 2013.

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 vendredi 1^{er} février 2013 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 KNVB, car il est possible que votre serveur de messagerie 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 vendredi 1^{er} février 2013 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 à la fin avril 2013 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: Mes billets seront-ils remplacés en cas de perte ou de vol?

R34: Aucun duplicata de billet ne sera établi ni par l'association organisatrice ni par l'UEFA, pour quelque raison que ce soit. L'UEFA ne peut être tenue pour responsable de la perte de billets ou d'une livraison tardive 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 2013 de l'UEFA Europa League?

R35: Lors de la demande de billets pour la finale 2013 de l'UEFA Europa League, vous êtes lié par les Conditions générales de vente des billets établies par l'UEFA et l'Association de football des Pays-Bas (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 6.7 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 2013 de l'UEFA Europa League?

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

http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/01/90/04/27/1900427_DOWNLOAD.pdf