

## Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018™

### Política de transferencia y reventa de entradas

#### 1. Principios generales

##### i) Las ventas son definitivas:

Todas las ventas de entradas (las «**entradas**») para partidos de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018™ (el «**evento**») a través de FIFA Ticketing AG o 2018 FIFA World Cup Ticketing LLC, una filial de FIFA Ticketing AG, que, a su vez, es filial de la Fédération Internationale de Football Association (denominadas conjuntamente la «**FIFA**»), son definitivas. Esto significa que, en principio, una persona que presenta una solicitud y compra una entrada (el «**comprador**») o una persona que posee una entrada (el «**titular de entradas**») no podrá transferirla ni revenderla, a menos que la transferencia o la reventa se autorice de acuerdo con la presente política de transferencia y reventa de entradas de la FIFA, publicada también en [www.FIFA.com/tickets](http://www.FIFA.com/tickets) (la «**política de transferencia y reventa de entradas**»).

El apartado 4.1 de los Términos y condiciones generales para la utilización de entradas para la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018™ (los «**TCG**») estipula que los compradores y titulares de entradas:

**«NO PODRÁN VENDER, PONER EN VENTA, SUBASTAR, REVENDER, DONAR, ACTUAR COMO AGENTE COMERCIAL DE OTRA PARTE... O DE CUALQUIER OTRA FORMA TRANSFERIR UNA ENTRADA SIN HABER OBTENIDO PREVIAMENTE Y POR ESCRITO EL CONSENTIMIENTO DE LA FIFA.**

La FIFA dará dicho consentimiento únicamente si i) el titular de entradas desea transferir una entrada a un invitado personal con el que ya mantenía una relación, o a un familiar, de forma gratuita o por el precio que pagó a la FIFA, ii) el invitado del titular de entradas está enfermo de gravedad, no puede obtener un visado válido para viajar a Rusia o ha muerto, iii) en caso de fuerza mayor, iv) debido a un cambio imprevisto en su situación personal o v) por cualquier otro motivo que la FIFA pueda definir en su política de transferencia y reventa de entradas, disponible en [www.FIFA.com/tickets](http://www.FIFA.com/tickets)».

##### ii) Motivos:

Algunos de los motivos para limitar la transferencia de entradas son garantizar la seguridad del evento, proteger al consumidor, evitar la falsificación de entradas y proteger la política de precios justos. El objetivo de la disposición es:

- a) garantizar que las entradas se venden a auténticos aficionados del evento, y no a quienes únicamente pretenden comprar y vender las entradas para su propio beneficio comercial;
- b) garantizar que, una vez vendidas, todas las entradas de todos los partidos las utilizan auténticos aficionados;
- c) maximizar el acceso a entradas a los auténticos aficionados;
- d) brindar oportunidades a aquellos consumidores que, tras adquirir las entradas, constatan que ellos mismos (o sus invitados, tal como se definen más adelante en el apartado 3 iv)) no podrán asistir al evento o a algún partido;
- e) proporcionar a los consumidores una forma segura y legítima de realizar transacciones en un mercado de entradas secundario sin exponerse a las malas prácticas de quienes realizan reventas no autorizadas y violan las normas y políticas de la FIFA; y
- f) facilitar los planes y políticas de seguridad del evento.

El consentimiento y la autorización de la FIFA para la transferencia y reventa de entradas están sujetos a las normas estipuladas a continuación.

## 2. Requisitos para la transferencia o reventa

### i) Entradas para el público en general:

El público general que haya adquirido sus entradas a través del Centro de Venta de Entradas de la Copa Mundial de la FIFA (el «FWCTC» por sus siglas en inglés), por internet a través de [www.FIFA.com/tickets](http://www.FIFA.com/tickets), a través de un centro de venta de entradas de la FIFA en una sede o mediante el formulario de solicitud de entradas descargable, cumplen los requisitos para transferir o revender las entradas conforme a la presente política de transferencia y reventa de entradas. Los invitados de compradores de entradas no podrán transferir o revender entradas de acuerdo a la presente política de transferencia y reventa de entradas, y deberán contactar con su anfitrión, el comprador.

### ii) Ventas a grupos:

Entradas obtenidas a través de:

- (a) patrocinadores del evento;
- (b) federaciones miembro;
- (c) Comité Organizador Local;
- (d) Match Hospitality, directamente, a través de un agente oficial de MATCH Hospitality que actúe en nombre de MATCH Hospitality o a través de clientes de MATCH Hospitality; o
- (e) cualquier otro cliente de ventas a grupos

NO podrán ser transferidas ni revendidas con arreglo a la presente política de transferencia y reventa de entradas. Los titulares de dichas entradas deberán contactar con la persona o entidad que les proporcionó la entrada.

### iii) Canales de venta no autorizados:

Las entradas obtenidas a través de canales de venta no autorizados NO podrán ser transferidas ni revendidas de acuerdo con la presente política de transferencia y reventa de entradas. Dichas entradas incumplen los TCG y carecerán automáticamente de toda validez, por lo que se podrá denegar o revocar el acceso al estadio a sus titulares.

## 3. Transferencias de entradas

### i) Principio:

La FIFA reconoce que se pueden producir cambios en las circunstancias de los compradores de entradas y los invitados. El programa de transferencia de entradas de invitados tiene por objeto ofrecer sistemas que faciliten la transferencia de entradas de invitados por parte del comprador y que permitan recopilar datos precisos acerca de los invitados. Los compradores no podrán transferir entradas con fines comerciales a personas con las que no hayan mantenido previamente una relación. Los compradores no podrán transferir ninguna entrada que se les haya asignado. Si el comprador no puede asistir al partido para el que ha adquirido las entradas, podrá entregar todas sus entradas para una posible reventa, tal como se indica más adelante en el apartado 4.

ii) **Definición:**

La «**transferencia de entradas de invitados**» es la operación de transferir una entrada que el comprador había asignado previamente a un invitado a otro distinto (los datos del invitado original constarán en el FWCTC) tras recibir la confirmación de adquisición de entradas enviada por la FIFA. Estos invitados deben mantener una relación previa con el comprador, tal como se estipula más adelante en el apartado 3 iv).

Los compradores no podrán transferir ninguna entrada que se les haya asignado ni todas las entradas asignadas. Si el comprador no puede usar una entrada, podrá entregar todas sus entradas a la FIFA para reventa, salvo las entradas seleccionadas.

Tal como se ha indicado, los invitados en posesión de una entrada no podrán solicitar la transferencia de esta. Solo el comprador podrá presentar solicitudes de transferencia para cambiar la composición de su lista de invitados.

iii) **Fechas:**

Las transferencias de entradas de invitados podrán realizarse a partir del **18 de abril de 2018 a las 12 h, hora de Moscú** hasta el fin del día (24 h, hora de Moscú) tres (3) días completos antes del inicio del partido en cuestión. Por ejemplo, una entrada para el partido 1 del 14 de junio de 2018 podrá ser transferida hasta las 24 h, hora de Moscú, del 10 de junio de 2018.

iv) **Requisitos que deben cumplir los invitados:**

Solo se pueden transferir las entradas a «**invitados**» de buena fe del comprador, es decir, a parientes, amigos cercanos, compañeros o acompañantes de personas en silla de ruedas o con otras discapacidades. Tengan en cuenta que el comprador es legalmente responsable de sus invitados, tal como se estipula en el Reglamento de Venta de Entradas y en los TCG.

v) **Motivos:**

Para evitar todo tipo de abuso del programa de transferencia de entradas de invitados, especialmente por parte de individuos que tratan de revender entradas para obtener ganancias comerciales y en perjuicio del nuevo comprador que adquiere la entrada («nuevo comprador»), la FIFA da su consentimiento a la transferencia de entradas únicamente en los casos siguientes:

- (a) el comprador desea transferir una entrada de un invitado designado a un pariente;
- (b) un invitado designado está enfermo, no puede obtener un visado válido para viajar a Rusia, no se le permite viajar desde el lugar donde reside o ha muerto, o un pariente cercano del invitado designado ha muerto;
- (c) se da un caso de fuerza mayor;
- (d) debido a un cambio en las circunstancias personales.

El FWCTC podrá solicitar al comprador que facilite documentos que acrediten los motivos expuestos. La FIFA se reserva el derecho de denegar una transferencia si no se presenta la documentación pertinente.

vi) **Tasas:**

No se aplicará ninguna tasa a las transferencias de entradas de invitados.

vii) **Proceso:**

El comprador deberá presentar una solicitud por internet a través de su cuenta en [www.FIFA.com/tickets](http://www.FIFA.com/tickets) o pedir asistencia a un centro de venta de entradas de la FIFA de una sede en Rusia.

viii) **Abono de estadio («VST») y abono de selección («TST»):**

Los compradores de entradas que han adquirido abonos de estadio (Venue-Specific Ticket Series, VST) o abonos de selección (Team-Specific Ticket Series, TST) solo podrán transferir el abono completo (y de ningún modo partes del mismo). Deberán hacerlo al menos tres (3) días completos antes del inicio del primer partido. Los compradores de entradas que deseen asistir a cada partido con un invitado distinto deberán solicitar entradas individuales, las cuales permiten llevar a diferentes invitados a los partidos.

#### 4. **Reventa de entradas**

i) **Principio:**

Si un comprador no puede usar todas las entradas adquiridas, podrá enviarlas a la FIFA para que esta las revenda a un aficionado. Si un invitado no puede asistir a un partido o a todos los partidos y el comprador no puede transferir estas entradas a otro invitado (conforme al apartado 3), el comprador podrá enviar estas entradas a la FIFA para que esta las revenda. Para evitar cualquier duda, el comprador no podrá enviar sus propias entradas para reventa y quedarse con las entradas de sus invitados. No existen garantías de que se revendan las entradas devueltas a la FIFA para reventa. Una entrada podrá ponerse nuevamente a la venta una vez que la FIFA haya vendido todas las entradas de la misma categoría y del mismo partido. En caso de que queden entradas de la misma categoría para el mismo partido disponibles después de que se hayan puesto nuevamente a la venta entradas devueltas para reventa (pero no hayan sido vendidas), tal reventa de entradas permanecerá disponible en la plataforma. Una entrada devuelta a la FIFA para reventa se considera «**revendida**» si el asiento específico originalmente asignado al cliente es vendido a un nuevo comprador. Si una entrada es revendida, tal transacción permitirá que la entrada sea adquirida de forma legítima por el precio oficial por un nuevo comprador, y que se reembolse al comprador original la cantidad que pagó (previa deducción de una tasa, tal como se define más adelante en el apartado 4 ix)). Si las entradas del comprador no se revenden, el comprador no recibirá ingresos de la reventa.

ii) **Definición:**

La «**reventa de entradas**» es una transacción a través de la cual el comprador envía la entrada al FWCTC mediante una solicitud de reventa de entradas para una posible reventa a terceros que no han sido designados por compradores y la entrada es vendida a un nuevo comprador.

iii) **Fechas para la solicitud de reventa de entradas:**

Las solicitudes de reventa de entradas podrán presentarse a partir del **18 de abril de 2018 a las 12 h, hora de Moscú** hasta el fin del día (24 h, hora de Moscú) tres (3) días completos antes del inicio del partido en cuestión. Por ejemplo, una entrada para el partido 1 del 14 de junio de 2018 podrá ser enviada hasta las 24 h, hora de Moscú, del 10 de junio de 2018.

iv) **Fechas de las transacciones de reventa:**

El FWCTC no realizará reventas hasta que se haya agotado el inventario de entradas destinado al público de una categoría concreta para un partido. Las entradas enviadas para reventa pasarán a formar

parte de un inventario de entradas disponibles. Las entradas se revenderán en función de la demanda existente por partido y categoría de entradas. **NO HAY GARANTÍA DE QUE LAS ENTRADAS SE REVENDAN.** Las entradas enviadas para reventa se pondrán a disposición de todos los grupos de compradores a través de todos los canales de venta.

v) **Proceso:**

El comprador debe presentar una solicitud de reventa como sigue:

- (a) ***En línea para entradas no imprimidas:*** para entradas que aún no han sido imprimidas o enviadas para entrega, el comprador puede presentar su solicitud en línea a través de su cuenta de comprador a la que se accede en FIFA.com.
- (b) ***En persona para entradas no imprimidas:*** para entradas que aún no han sido imprimidas o enviadas para entrega, el comprador puede presentar su solicitud en el servicio de atención al cliente de los centros de venta de entradas de la FIFA en las sedes, de la siguiente manera:
- En relación con las entradas adquiridas en línea a través de FIFA.com, el comprador podrá solicitar ayuda al servicio de atención al cliente de uno de los centros de venta de entradas de la FIFA en las sedes por lo que se refiere al trámite necesario para poner entradas a reventa de la cuenta de entradas del comprador a la que se accede a través de FIFA.com;
  - En relación con las entradas adquiridas a través de la presentación del formulario de solicitud de entradas descargable o en persona en uno de los centros de venta de entradas de la FIFA en las sedes, el comprador podrá presentar una solicitud en el servicio de atención al cliente de uno de los centros de venta de entradas de la FIFA en las sedes.
- (c) ***Únicamente en persona para entradas imprimidas:*** en el caso de entradas ya imprimidas y que el comprador ya haya recogido, o se encuentren en tránsito de entrega o hayan sido entregadas, el comprador deberá acudir al servicio de atención al cliente de un centro de venta de entradas de la FIFA en las sedes. El comprador deberá presentar la entrada física impresa y rellenar el formulario de solicitud de reventa o deberá devolver las entradas por servicio de mensajería a las oficinas del FWCTC ya sea de Moscú (Rusia) o de Manchester (Reino Unido) a las direcciones disponibles en [www.FIFA.com/tickets](http://www.FIFA.com/tickets). En tal caso:
- El FWCTC deberá recibir las entradas al menos siete (7) días antes del partido;
  - El comprador correrá con todos los gastos de la devolución de las entradas por servicio de mensajería;
  - El comprador será el único responsable de entradas no entregadas o perdidas;
  - El comprador deberá presentar los documentos que se soliciten; y
  - Para gestionar la devolución de estas entradas, el personal de los centros de venta de entradas de la FIFA en las sedes se atenderá a protocolos de seguridad ampliados.

Como parte del proceso de solicitud de reventa, el comprador también deberá proporcionar una forma alternativa de pago para el reembolso de la reventa (es decir, los datos de la cuenta bancaria). Una vez que el FWCTC haya recibido las entradas (en caso de que se hayan impreso) y las haya cancelado, el comprador deberá acceder a su cuenta en línea para ponerlas nuevamente a la venta.

vi) **Abonos de estadio y abonos de selección y abonos condicionales para los aficionados:**

Los compradores que hayan adquirido abonos de estadio (VST) y abonos de selección (TST), pero cuyos invitados no puedan asistir a uno o todos los partidos, podrán solicitar la reventa de uno o varios VST y TST de sus invitados, de acuerdo con los requisitos de la presente política. Sin embargo, esto no se aplica a las entradas individuales ni a las entradas condicionales incluidas en los abonos TST. Las entradas condicionales y los abonos condicionales para los aficionados (CST) solo se pueden entregar a la reventa cuando el equipo respectivo se haya clasificado para la ronda respectiva y se conozca el emparejamiento.

vii) **Reembolso:**

En caso de que una entrada se revenda, el comprador recibirá un reembolso conforme al precio nominal pagado (indistintamente del precio por el que la entrada sea revendida), es decir, el cliente original recibirá un reembolso basado en el precio total, con la deducción de un cargo administrativo de reventa (descrito más adelante) del 10 % del precio total pagado que haya pagado.

viii) **Trámite de reembolso:**

Si las entradas se revenden, el FWCTC pagará al comprador los beneficios obtenidos de la reventa en un plazo de treinta (30) días después de que:

- a) se venda la última entrada enviada para reventa; o
- b) se dispute el último partido al que corresponda la entrada por revender.

El reembolso se remitirá al comprador mediante un pago a su tarjeta de crédito; en caso de que pague las entradas por transferencia bancaria o en persona en uno de los centros de venta de entradas de la FIFA en las sedes, los beneficios de la reventa podrán enviarse por transferencia bancaria a la cuenta utilizada, siempre que el comprador vuelva a confirmar los datos de la cuenta bancaria. EL COMPRADOR DEBERÁ TENER EN CUENTA EL TIEMPO QUE REQUIERE EL PROCESAMIENTO DEL PAGO BANCARIO O A LA EMPRESA EXPEDIDORA DE LA TARJETA DE PAGO. El FWCTC no se hará responsable de los retrasos debidos al tiempo que tarden los bancos, las empresas de procesamiento de tarjetas de crédito o terceros a la hora de gestionar la transacción.

El comprador será responsable de comprobar el estado de la reventa solicitada a través de su cuenta de entradas EN [FIFA.com/tickets](http://FIFA.com/tickets) o contactando con el FWCTC mediante el formulario correspondiente o por teléfono. El comprador también es responsable de cerciorarse de que ha facilitado al FWCTC un método efectivo para recibir el pago de los beneficios de la reventa, y deberá verificar con el FWCTC si el estado de la solicitud indica que la reventa se ha producido, pero no ha recibido los beneficios en el plazo estipulado, para asegurarse de que no haya problemas con el método de pago proporcionado.

Los beneficios de la reventa se pagarán en dólares estadounidenses o en rublos rusos, dependiendo de la moneda utilizada al realizar la compra. Una vez que se paguen los beneficios de la reventa a la cuenta de la tarjeta o al banco del comprador, las tasas de conversión de divisas dependerán de los bancos o las empresas de tarjetas de crédito. Si el pago se realiza por transferencia bancaria, se descontarán los cargos bancarios. Las fluctuaciones entre divisas pueden asimismo reducir el total de los beneficios de la reventa.

El nombre del comprador debe coincidir con el nombre de la tarjeta a la que se transferirá el crédito o de la cuenta bancaria a la que se transferirán los beneficios de la reventa.

ix) **Cargo administrativo de reventa:**

Por cada entrada revendida de la solicitud de reventa, se deducirá de la suma pagada al comprador un cargo administrativo del 10 % del precio indicado en la entrada (precio nominal) redondeado al alza en USD / RUB (el «**cargo administrativo de reventa**»). Por consiguiente, en caso de que se revendan las entradas, el comprador original tendrá derecho a recibir una suma igual a la cantidad que pagó, menos el cargo administrativo de reventa y los cargos bancarios, si el método de pago escogido por el comprador conlleva este tipo de cargos, y diferencias cambiarias (si proceden). El nuevo comprador pagará el precio oficial correspondiente a la entrada en el momento de la venta, tal como se define en la lista oficial de precios publicada por la FIFA para ese tipo de entradas.

El comprador original NO recibirá ningún reembolso de tasas que haya pagado cuando compró originalmente la entrada.

x) **Cambio del estado de reventa:**

Siempre y cuando las entradas no se hayan vendido, los compradores pueden cambiar de opinión en cualquier momento y retirar sus entradas del programa de reventa seleccionando la opción pertinente en su cuenta de entradas en línea o acudiendo en cualquier momento a un centro de venta de entradas de la FIFA en las sedes antes de que sean revendidas, hasta 48 horas antes del inicio de partido en cuestión.

xi) **Entradas no revendidas:**

Si para el día del partido las entradas no se han vendido, el comprador podrá recogerlas en el correspondiente centro de venta de entradas de la FIFA en las sedes. Se recomienda a los compradores que recojan sus entradas con suficiente antelación.

xii) **Política de anulación:**

Una vez que se haya comunicado al comprador original la reventa de una entrada, esta será definitiva, independientemente de que el nuevo comprador cancele la compra.