

Coupe du Monde de la FIFA, Russie 2018™

Politique de transfert et de revente de billets

1. Principes généraux

(i) **Les ventes sont définitives :**

Toutes les ventes de billets (« **billets** ») pour la Coupe du Monde de la FIFA, Russie 2018™ (« **l'événement** ») par FIFA Ticketing AG, une filiale de la Fédération Internationale de Football Association, ou par sa propre filiale 2018 FIFA World Cup Ticketing LLC (collectivement nommées « **FIFA** »), sont définitives. Cela signifie qu'un individu qui demande, puis achète un billet (« **acheteur de billet** ») ou un individu étant en possession d'un billet (« **détenteur de billet** ») ne peut transférer ou revendre un billet sauf si ce transfert ou cette revente est autorisé(e) par la présente Politique de transfert et de revente de billets de la FIFA, qui est également disponible sur le site www.FIFA.com/tickets (« **Politique de transfert et revente de billets** »).

La clause 4.1 des Conditions générales d'utilisation des billets de la Coupe du Monde de la FIFA, Russie 2018™ (« **conditions générales** ») stipule que les acheteurs et détenteurs de billet

« NE SONT PAS AUTORISÉS À VENDRE, PROPOSER À LA VENTE, METTRE AUX ENCHÈRES, REVENDRE, DONNER, AGIR COMME AGENT COMMERCIAL POUR UNE AUTRE PARTIE OU TRANSFÉRER DE TOUTE AUTRE MANIÈRE LEURS BILLETS, SOUS QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT, SANS L'AUTORISATION ÉCRITE PRÉALABLE SPÉCIFIQUE DE LA FIFA. »

La FIFA ne donnera son consentement que si (i) le détenteur de billet souhaite transférer un billet à un invité privé ou à un membre de sa famille gratuitement ou au prix facturé au détenteur de billet par la FIFA ; (ii) un invité du détenteur de billet est gravement malade, dans l'incapacité d'obtenir un visa valide lui permettant de se rendre en Russie, ou décédé ; (iii) le détenteur de billet est confronté à un cas de force majeure ; (iv) le détenteur de billet est confronté à une modification de sa situation personnelle ou (v) pour toute autre raison qui pourrait être définie par la FIFA dans le cadre de la Politique de transfert et de revente de billets, qu'il est possible de consulter sur le site www.FIFA.com/tickets. »

(ii) **Objectifs :**

Les raisons justifiant la réglementation limitant les possibilités de transfert de billet comprennent la sécurité de l'événement, la protection du consommateur, la prévention des faux billets et la protection d'un plan de tarification équitable. Ces règles visent à :

- (a) s'assurer que les billets sont vendus aux véritables supporters de l'événement, et non à des personnes qui cherchent seulement à acheter et revendre des billets pour en tirer un quelconque profit ;
- (b) s'assurer qu'une fois tous les billets vendus, tous les billets pour tous les matches sont réellement utilisés par de véritables supporters ;
- (c) maximiser l'accès des billets aux vrais supporters ;
- (d) offrir la possibilité aux consommateurs qui, après avoir acheté avec succès des billets, réalisent ultérieurement qu'eux-mêmes (ou leurs invités, tel que défini dans la section 3(iv) ci-dessous) ne sont pas en mesure d'assister à l'événement ou à un match donné ;

- (e) fournir aux consommateurs des moyens sûrs et autorisés de faire des transactions sur un marché secondaire sans être sujets aux pratiques douteuses de personnes engagées dans des reventes non autorisées et négligeant la réglementation établie par la FIFA ;
- (f) faciliter les plans et les politiques de sécurité pour l'événement.

Le consentement et l'autorisation de la FIFA vis-à-vis du transfert ou de la revente de billets sont soumis aux règles définies ci-dessous :

2. Éligibilité au transfert ou à la revente

(i) Billets pour le grand public :

Les acheteurs de billet qui sont membres du grand public et qui ont acheté des billets via le centre de billetterie de la Coupe du Monde de la FIFA (« FWCTC ») en ligne sur www.FIFA.com, dans un centre de billetterie sur site de la FIFA ou à via le formulaire officiel de demande téléchargeable sont habilités à transférer ou revendre leurs billets conformément à la présente Politique de transfert et revente de billets. Les invités des acheteurs de billet ne sont pas habilités à transférer ou revendre leurs billets selon les termes de la présente la Politique de transfert et de revente de billets, et doivent contacter leur hôte, l'acheteur de billet.

(ii) Ventes groupées :

Les billets obtenus via :

- (a) les sponsors de l'événement ;
- (b) les associations membres ;
- (c) le Comité Organisateur Local ;
- (d) Match Hospitality, directement, via un agent officiel MATCH Hospitality agissant au nom de MATCH Hospitality ou via des clients de MATCH Hospitality clients ; ou
- (e) tout autre client de vente groupée

NE sont PAS éligibles en vue d'un transfert ou d'une revente via la Politique de transfert et de revente de billets. Les personnes détenant ces billets doivent contacter l'individu ou l'entité auprès de qui ils ont reçu les billets.

(iii) Canaux de vente non autorisés :

Les billets obtenus de canaux de vente non autorisés NE sont PAS éligibles en vue d'un transfert ou d'une revente via la Politique de transfert et de revente de billets. De tels billets, détenus en violation des conditions générales, seront automatiquement rendus nuls et non valables, et leurs détenteurs pourront se voir refuser l'entrée au stade.

3. Transfert de billets

(i) Principe :

La FIFA reconnaît que la situation de l'acheteur de billet et de ses invités est susceptible d'évoluer dans le temps. Le programme de transfert de billets d'invités a été mis en place pour proposer des systèmes accessibles et faciles d'utilisation en vue de faciliter le transfert de billets d'invités pour l'acheteur de billet et de recueillir des données exactes relatives aux invités. Les acheteurs de billet ne doivent pas transférer de billets à des fins commerciales ou à des personnes avec lesquelles ils n'entretiennent

aucune relation préexistante. L'acheteur de billet n'est pas autorisé à transférer un billet alloué à l'acheteur de billets lui-même. Si l'acheteur de billet n'est pas en mesure d'assister au match pour lequel il a acheté des billets, il peut alors soumettre tous ses billets pour une éventuelle revente tel que décrit dans la section 4 ci-après.

(ii) Définition :

Le « **transfert de billets d'invités** » désigne le transfert d'un billet alloué par l'acheteur de billet à l'un de ses invités initiaux (dont les informations sont détenues par le FTC conformément à la demande de billet initiale de l'acheteur de billet) à un autre invité désigné par l'acheteur de billet après avoir reçu de la FIFA une confirmation de billets. Cet invité doit avoir une relation préexistante avec l'acheteur de billet comme cela est défini dans la section 3 (iv) ci-dessous.

Les acheteurs de billet ne peuvent transférer les billets alloués à l'acheteur de billet lui-même ou tous les billets alloués. Si un acheteur de billet est dans l'incapacité d'utiliser un billet, il peut soumettre ses billets à la FIFA pour revente.

Comme indiqué ci-dessus, les invités qui détiennent des billets ne peuvent demander le transfert d'un de leurs billets. Seul l'acheteur de billet peut faire une demande de transfert pour modifier la composition de ses invités.

(iii) Fenêtre de temps :

Les transferts de billets d'invités peuvent être effectués du **18 avril 2018 (midi heure de Moscou)** jusqu'à la fin de la journée (*minuit heure de Moscou*) qui est trois jours avant le début du match concerné. Par exemple, un billet pour le match n°1, disputé le 14 juin 2018, ne peut être transféré que jusqu'au 10 juin 2018 (minuit heure de Moscou).

(iv) Éligibilité des invités :

Les billets ne peuvent être transférés qu'à d'authentiques « **invités** » de l'acheteur de billet, à savoir des amis proches, des collègues et/ou des accompagnateurs de personnes en fauteuil roulant ou atteintes d'un autre type de handicap. Veuillez noter que l'acheteur de billet est légalement responsable de ses invités, tel que défini dans le Règlement relatif à la vente des billets et dans les conditions générales.

(v) Raisons :

Afin d'éviter tout abus au niveau du programme de Transfert de Billets, particulièrement par des individus cherchant à revendre des billets à profit et au détriment du nouveau client achetant le billet (« nouveau client »), la FIFA ne permet le transfert de billet que dans les cas suivants :

- (a) un acheteur de billet souhaite transférer le billet d'un invité désigné à un membre de sa famille ;
- (b) un invité désigné est gravement malade, ou est dans l'incapacité d'obtenir un visa valide lui permettant de se rendre en Russie, n'est pas autorisé à voyager depuis son point de départ ou est décédé, ou si un proche de l'invité désigné est décédé ;
- (c) en cas de force majeure ; ou
- (d) en raison d'une modification de sa situation personnelle.

Le FWCTC peut demander à l'acheteur de billet de lui fournir des documents afin d'établir les motifs d'une raison valable. La FIFA se réserve le droit de refuser un transfert si les documents justificatifs ne sont pas fournis.

(vi) Frais :

Il n'y a pas de frais pour les transferts d'invités.

(vii) Procédure :

L'acheteur de billet doit soumettre une demande de transfert en ligne depuis son compte sur www.FIFA.com/tickets ou demander assistance dans un centre de billetterie sur site de la FIFA en Russie.

(viii) Séries de billets spécifiques à un site / séries de billets spécifiques à une équipe

Les acheteurs de billet ayant acheté des billets spécifiques à un site ou à une équipe peuvent uniquement soumettre tous leurs billets (et non une partie de ceux-ci) en vue d'un transfert et doivent le faire au moins trois jours avant le premier match. Pour les acheteurs de billet souhaitant emmener des invités différents à différents matches, il conviendra de faire une demande de billets individuels, qui permettent de choisir des invités différents pour chaque match.

4. Revente de billets

(i) Principe :

Si un acheteur de billet ne peut pas utiliser tous les billets qu'il a achetés, il peut les soumettre à la FIFA pour qu'elle les revende à un autre client. Si un invité ne peut assister à un match ou à tous les matches, et que l'acheteur de billet ne peut transférer ces billets à un autre invité (conformément à la clause 3), l'acheteur de billet peut soumettre ces billets à la FIFA pour revente. Afin de dissiper tout doute, l'acheteur de billet ne peut soumettre ses propres billets pour revente tout en conservant les billets pour ses invités. Il n'est pas garanti qu'un billet retourné à la FIFA soit revendu. Les billets retournés ne seront pas proposés à la revente jusqu'à ce que la FIFA ait écoulé la totalité de l'inventaire initial de la catégorie et pour le match concerné. Dans le cas où des billets de même catégorie pour le même match deviennent disponibles après que les billets ont été proposés à la revente (mais pas encore vendus), les billets proposés resteront disponibles sur la plateforme. Un billet retourné à la FIFA pour revente est considéré comme « **revendu** » si le siège spécifique initialement alloué au client est vendu à un nouveau client. Si un billet est revendu, la transaction permettra son acquisition par un nouveau client au tarif officiel, et un remboursement du montant initialement déboursé pour le billet sera effectué en faveur de l'acheteur de billet (après déduction des frais définis dans la clause 4 (ix) ci-dessous). Si les billets de l'acheteur de billet ne sont pas revendus, aucune indemnisation ne sera versée à l'acheteur de billet.

(ii) Définition :

Une « **revente de billet** » est une transaction à travers laquelle l'acheteur de billet soumet un billet au FWCTC via une demande de revente de billet en vue d'une potentielle revente à une tierce personne n'ayant pas été désignée par l'acheteur de billet et que ce billet est vendu à ce nouveau client.

(iii) Fenêtre de temps pour les demande de revente de billet :

Les demandes de revente de billets peuvent être soumises à la FIFA du **18 avril 2018 (midi heure de Moscou)** jusqu'à la fin de la journée (*minuit heure de Moscou*) qui est trois jours avant le début du match concerné. Par exemple, un billet pour le match n°1, disputé le 14 juin 2018, ne peut être soumis à la FIFA que jusqu'au 10 juin 2018 (minuit heure de Moscou).

(iv) **Modalités de revente :**

Aucune revente ne pourra être effectuée par le FWCTC avant que le stock initial de billets alloués au grand public dans une catégorie particulière pour un match spécifique ne soit épuisé. Les billets soumis à la revente seront placés dans un fonds commun de billets disponibles. Les billets seront revendus sur la base de la demande réelle par match et par catégorie de billets. **IL N'EST PAS GARANTI QUE LES BILLETS SERONT REVENDUS.** Les billets soumis à la revente peuvent être revendus à toute partie prenante à travers tous les canaux de vente, et ce à la seule discrétion de la FIFA.

(v) **Procédure :**

L'acheteur de billet doit soumettre une demande de revente comme suit :

(a) ***Revente en ligne pour des billets qui n'ont pas été imprimés :*** Pour des billets qui n'ont pas encore été imprimés ou envoyés pour livraison, l'acheteur de billet peut soumettre une demande en ligne via son compte de billetterie sur FIFA.com.

(b) ***Revente libre pour des billets qui n'ont pas été imprimés :*** Pour des billets qui n'ont pas encore été imprimés ou envoyés pour livraison, l'acheteur de billet peut soumettre une demande dans l'un des bureaux d'assistance des centres de billetterie sur site de la FIFA, comme suit :

- Pour les billets achetés en ligne sur FIFA.com, l'acheteur de billet peut demander l'aide du service d'assistance d'un des centres de billetterie de la FIFA sur site quant à la procédure applicable pour la soumission de billets à la revente sur le compte de billetterie de l'acheteur de billet sur FIFA.com.
- Pour les billets achetés à travers la soumission d'un formulaire de demande de billet téléchargeable ou au guichet d'un centre de billetterie de la FIFA sur site, l'acheteur de billet peut soumettre une demande de revente auprès du service d'assistance d'un centre de billetterie de la FIFA sur site.

(c) ***Revente libre pour des billets qui ont été imprimés :*** Pour les billets qui ont déjà été imprimés ou retirés par l'acheteur de billet, ou qui sont en cours de livraison ou qui ont déjà été livrés, l'acheteur de billet doit se rendre dans l'un des bureaux d'assistance des centres de billetterie sur site de la FIFA, remettre le billet au personnel de ce bureau et remplir le formulaire de revente élaboré à cet égard ; ou doit renvoyer ses billets par coursier aux centres de billetterie sur site de la FIFA de Moscou, Russie, ou de Manchester, Royaume-Uni, dont les adresses se trouvent sur www.FIFA.com/tickets. Dans ce dernier cas :

- les billets doivent être reçus par le FWCTC au moins sept jours avant le match ;
- tous les frais liés au renvoi des billets par coursier seront à la charge de l'acheteur de billet ;
- l'acheteur de billet sera seul responsable pour tout billet non livré ou perdu ;
- l'acheteur de billet devra remplir tous les documents requis dans le cadre de cette procédure ; et
- le personnel du centre de billetterie sur site de la FIFA suivra un protocole de sécurité avancé afin de traiter les billets rendus.

Dans le cadre du processus de revente, l'acheteur de billet doit également fournir un moyen secondaire pour réception du remboursement du montant initialement déboursé (ex. : coordonnées bancaires).

Une fois que le FWCTC a reçu les billets (s'ils ont déjà été imprimés) et les a annulés, l'acheteur de billet devra retourner sur son compte de billetterie en ligne afin de proposer ses billets à la revente.

(vi) **Séries de billets spécifiques à un site / séries de billets spécifiques à une équipe**

Les acheteurs de billet qui ont acheté des séries de billets spécifiques à un site ou à une équipe, mais dont les invités ne pourront assister à un ou plusieurs matches, pourront soumettre à la revente un ou plusieurs billets des séries de billets spécifiques à un site/une équipe de leurs invités – sous réserve de respecter les critères énoncés dans la présente politique.

(vii) **Remboursement :**

Si un billet est revendu avec succès, l'acheteur de billet recevra un produit de la revente correspondant à la valeur nominale du billet payée par l'acheteur de billet (indépendamment du prix auquel le billet aura été revendu), c'est-à-dire que l'acheteur de billet recevra un remboursement basé sur le tarif plein du billet, auquel seront retranchés des frais administratifs de revente (décrits ci-dessous) s'élevant 10% du prix initialement payé par l'acheteur de billet.

(viii) **Procédure de remboursement :**

Si les billets sont revendus, le FWCTC procédera au remboursement de l'acheteur de billet dans les trente jours après l'une des deux échéances suivantes :

- (a) la vente du dernier billet proposé à la revente ; ou
- (b) la tenue du dernier match concerné par la demande de revente de billet.

Le produit de la revente pourra être crédité sur la carte de paiement de l'acheteur de billets ou, si l'acheteur de billet a réglé ses billets par virement bancaire ou au guichet d'un des centres de billetterie de la FIFA sur site, le produit de la revente pourra être transféré par virement bancaire sur le même compte, si tant est que l'acheteur de billet reconfirme ses coordonnées bancaires. **L'ACHETEUR DE BILLET DOIT ÊTRE CONSCIENT ET TENIR COMPTE DU TEMPS ET DES DÉLAIS REQUIS PAR LE TRAITEMENT ET LA RÉALISATION DE PAIEMENTS ET TRANSACTIONS BANCAIRES.** Le FWCTC ne peut être tenu responsable de tout retard occasionné par les procédures des banques, des entreprises de cartes de paiement ou de tierces parties impliquées dans la transaction.

L'acheteur de billet a la charge de déterminer le statut de la demande de revente en accédant à son compte de billetterie sur FIFA.com/tickets ou en contactant le FWCTC via le formulaire de contact ou par téléphone. L'acheteur de billet doit également s'assurer qu'il a fourni au FWCTC un mode de paiement effectif pour le produit de la revente, et vérifier auprès du FWCTC si le statut de sa demande indique que ses billets ont été revendus, mais que le produit de la revente n'a pas été perçu dans la période de temps identifiée, afin de s'assurer que le moyen de paiement fourni par l'acheteur de billet ne pose pas problème.

Le produit de la revente sera versé en dollars (US) ou en roubles russes selon la devise utilisée pour la transaction initiale. Une fois le produit de la revente crédité sur le compte de carte de paiement ou le compte bancaire de l'acheteur de billet, le taux de change applicable pour d'autres devises sera déterminé par les banques ou les sociétés de cartes de paiement concernées. Si le produit de la revente doit être transféré par virement bancaire, les frais liés au coût du transfert bancaire seront déduits du produit de la revente. La fluctuation des taux de change peut diminuer d'autant le montant du produit de la revente.

Le nom de l'acheteur de billet doit être le même que le nom figurant sur la carte de paiement concernée ou que le nom du détenteur du compte bancaire sur lequel le produit de la revente doit être transféré.

(ix) **Frais administratifs de revente :**

Des frais administratifs représentant 10% du prix imprimé sur le billet (valeur nominale) arrondis au dollar ou au rouble près (« **frais administratifs de revente** ») pour chaque billet revendu identifié dans la demande de revente de billets seront déduits du montant versé à l'acheteur de billet. Par conséquent, si les billets sont revendus, l'acheteur de billet initial sera en droit de percevoir un produit de la revente équivalant au montant qu'il a payé, déduction faite des frais administratifs de revente et de tout frais bancaire occasionné si l'acheteur de billet choisit un moyen paiement pour lequel des frais bancaires sont imposés, et des éventuels frais de change. Le nouveau client paiera le prix officiel applicable à la vente de billets au moment de la vente comme défini dans la liste officielle des tarifs émise par la FIFA pour ce type de billets.

L'acheteur de billet initial NE recevra PAS de remboursement pour tout frais éventuellement payé par celui-ci au moment de l'achat du billet.

(x) **Changement de statut de revente :**

Tant que les billets n'ont pas été revendus, un acheteur de billet peut changer d'avis et retirer ses billets du programme de revente à tout moment en sélectionnant en ligne l'option appropriée sur son compte de billetterie ou en se rendant dans un des centres de billetterie sur site de la FIFA à tout moment avant que les billets ne soient revendus jusqu'à 48 heures avant le coup d'envoi du match.

(xi) **Revente non réussie :**

Si les billets n'ont pas été revendus avant le jour du match concerné, l'acheteur de billet pourra les retirer dans le centre de billetterie sur site de la FIFA Il est vivement recommandé aux clients de retirer leurs billets aussi tôt que possible

(xii) **Pas d'annulation :**

Une fois qu'un billet est indiqué comme étant revendu, la revente est traitée comme étant définitive indépendamment du fait que le nouveau client annule ou non son achat.