FIFA®

For the Game. For the World.

À L'ATTENTION DES ASSOCIATIONS MEMBRES DE LA FIFA

Circulaire n°1377

Zurich, le 16 août 2013
SGa/ den

Informations pour les associations membres en matière de billetterie

Madame, Monsieur,

La FIFA accueille toutes les associations membres à l'occasion de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™, qui aura lieu au Brésil.

La Coupe du Monde de la FIFA 2014™ sera une expérience particulière dans la mesure où des communautés footballistiques viendront des quatre coins du monde pour voir jouer leur équipe favorite et célébrer le plus grand spectacle du football.

Pour maximiser leur expérience, la FIFA a mis au point un système de vente et de distribution des billets qui vous aidera après votre qualification et permettra à vos supporters d'acheter des billets spécifiques à votre équipe.

Cette brochure explique en détail le fonctionnement de ce système et les autres dispositions en matière de billetterie mises en place dans l'intérêt des 209 associations membres de la FIFA.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

FÉDÉRATION INTERNATIONALE
DE FOOTBALL ASSOCIATION

Markus Kattner
Secrétaire Général adjoint

Copies à : - Comité Exécutif de la FIFA
- Confédérations

Fédération Internationale de Football Association
FIFA-Strasse 20 P.O. Box 8044 Zurich Switzerland Tel.: +41-(0)43-222 7777 Fax: +41-(0)43-222 7878 www.FIFA.com

FIFA WORLD CUP
Brasil

2014 FIFA World Cup Brazil™

Member Association Ticketing Information

La FIFA et MATCH Services AG souhaitent la bienvenue à toutes les Associations Membres pour la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™. L'épreuve suprême est de retour au pays des quintuples champions du monde, après plus de 60 ans d'absence.
La Coupe du Monde de la FIFA™ est une expérience unique. Pendant plusieurs semaines, les Supporters des Associations Membres participantes viennent du monde entier pour suivre en direct et en personne les exploits de leur équipe. Afin de rendre cette expérience aussi mémorable que possible, la FIFA a conçu un système de vente et de distribution des billets pour faciliter la tâche de votre Association Membre une fois la qualification acquise et permettre à vos Supporters d'acquérir des billets spécifiques d'équipe. Cette brochure vous propose de découvrir en détail le système mis en place et les dispositions prises à l'intention des 209 Associations Membres affiliées à la FIFA.

Table des matières

15 Introduction
15 Précédents Programmes de Billetterie des Associations Membres Participantes
16 Le Programme de Billetterie PMA de la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™
20 Le Programme de Billetterie NPMA de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™
20 Calendrier et Phases de Vente des Associations Membres
21 Rapports entre les Associations Membres et les Voyagistes Affiliés
22 Foire Aux Questions
23 Contact et Information Concernant le Bureau de Billetterie de la FIFA
24 Glossaire

2 ENGLISH
14 FRANÇAIS
26 DEUTSCH
38 ESPAÑOL
50 PORTUGUÊS

1 Introduction

Le Secrétariat Général de la FIFA détient le pouvoir exécutif sur l'ensemble des questions concernant les Groupes Constitutifs de la FIFA, dont le développement et l'application des règles établies.

MATCH Services AG ("MATCH") a été choisi par la FIFA pour gérer l'ensemble des opérations de billetterie et des solutions systèmes pour la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™. Au nom de la FIFA, MATCH fournira des services de billetterie à l'ensemble des clients, y compris la commande, la vente, l'impression, la distribution et la gestion des billets.

Le Bureau de Billetterie de la FIFA ("FTO") est un département de MATCH en charge des besoins de tous les Groupes Constitutifs de la Billetterie de la FIFA. Il comprend notamment une équipe entièrement dédiée aux Associations Membres. Ce guide a été produit par MATCH pour fournir aux Associations Membres toutes les informations utiles concernant les projets de distribution de ventes de billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™, qui se déroulera au Brésil du 12 juin au 13 juillet 2014.

2 Précédents Programmes de Billetterie des Associations Membres Participantes

Suite à un certain nombre de difficultés opérationnelles rencontrées dans l'organisation de précédentes Coupes du Monde de la FIFA™, la FIFA a décidé de demander à l'ensemble des Associations Membres participant à la Coupe du Monde de la FIFA, Afrique du Sud 2010™ de contribuer à la mise en place d'un site Internet de Billetterie standardisé, dont la présentation respecterait l'image de chaque Association Membre. Le site Internet serait géré directement par le FTO (au nom de la FIFA et en coopération avec chaque Association Membre), de la même manière que le site Internet de Billetterie du grand public disponible sur FIFA.com.

Le Site PAMAS a parfaitement administré et géré l'inventaire de la billetterie des Supporters PMA, géré les demandes de billets et les transactions financières avec le projet PMA et fourni un soutien efficace et des services client aux PMA ainsi qu'aux Supporters PMA.

Encouragée par les retours positifs des PMAs en 2010, la FIFA a décidé de mettre à nouveau en place le Système de Vente de Billets et de Distribution PAMAS ("sites PAMAS") pour la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™.

3 Le Programme de Billetterie PMA de la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™

La FIFA a prévu un certain nombre de dispositions dans le domaine de la billetterie à l'intention des Associations Membres qualifiées pour la phase finale de la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™ ("Associations Membres Participantes" ou "PMAs" selon l'abréviation anglaise), lesquelles sont décrites ci-dessous.

3.1 ALLOCATION DE BILLETS AUX PMA

Les PMA bénéficieront des allocations de billets suivantes pour leur usage personnel:

- **Billets pour la Communauté de Football:** une allocation de 700 billets est proposée à l'achat pour chaque match disputé par la PMA. Ce fonds **ne** sera **pas** géré par les sites PAMAS mais par le Système de Gestion de l'Inventaire des Billets ("TIMS", selon l'abréviation anglaise) sur demande de la PMA, ou traité comme une commande groupée de la PMA, directement par le FTO. Chaque PMA pourra ainsi organiser l'allocation et la distribution de ces billets aux dirigeants, amis, familles, invités, personnels et/ou sponsors.
- **Billets à Titre Gracieux:** une allocation de billets déterminée à l'avance sera proposée par la FIFA aux PMA à titre gracieux, pour leur usage interne.
- **Billets Sièges Techniques:** une allocation de 15 sièges situés derrière le banc de l'équipe sera proposée pour chaque match disputé par la PMA, afin d'accueillir les personnels techniques qui n'ont pas vocation à prendre place sur le banc.

Tous les billets sont soumis aux conditions de l'Accord d'Allocation signé par la PMA et la FIFA, notamment en ce qui concerne la revente et l'utilisation commerciale, comme cela avait déjà été le cas pendant la Coupe du Monde de la FIFA 2010™.

Accès des PMAs aux billets pour les matches disputés par d'autres PMAs ou après élimination

Afin de permettre aux représentants des PMAs d'accéder aux Matches ("Match") de la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™, chaque PMA sera autorisée à accéder aux Matches auxquels son équipe nationale ne participe pas. Dans ce cas, les PMAs seront traitées comme les Associations Membres Non-Participantes ("NPMA").

Le même principe s'applique une fois que la PMA a été éliminée de la compétition: une partie (décidée en fonction du stade de la compétition auquel la PMA a été éliminée) de l'allocation réservée aux NPMA sera proposée à la vente au nom de la FIFA ou mise à disposition pour usage personnel (selon les disponibilités).

3.2 VENTES DE BILLETS, DISTRIBUTION AUX SUPPORTERS PMA ET GROUPES D'ALLOCATION

Suite au succès rencontré pendant la Coupe du Monde de la FIFA 2010™, le comité de direction de FIFA Ticketing AG a décidé de reconduire les sites PAMAS pour les Supporters PMA qui souhaitent suivre leur équipe tout au long de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™.

Allocation

Les Supporters PMA et les Groupes d'Allocation de Billetterie PMA auront accès à huit pour cent (8 %) de l'ensemble du quota de places mises en vente dans les stades où l'équipe nationale de la PMA se produira pendant la phase de groupes, dans les Catégories 1, 2 et 3.

L'allocation des places de la PMA pour les matches de la deuxième phase dépend de la participation de l'équipe nationale de la PMA à chaque rencontre. Les PMA auront accès à une allocation portant sur un nombre donné de billets, qui représenteront huit pour cent (8 %) du nombre moyen de billets mis en vente dans l'ensemble des stades concernés par la deuxième phase du tournoi, toujours dans les Catégories 1, 2 et 3.

Les Supporters des PMA handicapés pourront effectuer des demandes de billets mais celles-ci ne seront pas décomptées sur l'allocation et feront l'objet d'un traitement au cas par cas, en fonction des disponibilités. Merci de vous référer à la section Monnaies et Réductions Applicables aux Supporters PMA ci-dessous.

Le Système de Vente et de Distribution des Billets PAMAS

Les sites PAMAS ont été conçus afin de répondre aux objectifs suivants: (a) simplifier la billetterie des PMAs et d'aider les PMAs et leurs Supporters dans leurs achats de billets; (b) promouvoir la transparence des PMAs et de la FIFA; (c) réserver un certain quota de billets à l'usage interne exclusif des PMAs et (d) s'assurer que la volonté de la FIFA d'organiser une distribution juste et équitable des billets est bien comprise par les amateurs de football.

Le Site PAMAS a été développé à partir des concepts suivants:

- Fournir un modèle clair aux PMA, géré directement par le FTO au nom de la FIFA.
- Intégrer l'ensemble des sites Internet dans la structure de FIFA.com.
- Fournir des informations générales concernant la procédure de demande et mettre en place une foire aux questions concernant la billetterie de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™.
- Intégrer des contenus spécifiques des PMAs sur chaque site.
- Fournir un site Internet disponible dans les 4 langues officielles de la FIFA, ainsi qu'en portugais; permettre les traductions dans les autres langues des PMAs (à leurs frais).

Le Site PAMAS a été développé autour des fonctionnalités suivantes:

- Vente de billets aux Supporters des PMAs:
  - Transfert des demandes de billets directement par le FTO.
  - Collecte des données personnelles et des informations de paiement des Supporters PMA.
  - Mise en avant des Packs Équipe Conditionnels en plus des billets pour les trois matches de groupes.
  - Les ventes s'effectueront en réaux brésiliens (uniquement pour les Supporters PMA résidant au Brésil, indépendamment de leur équipe) ou en dollars américains (pour les Supporters PMA résidant dans le reste du monde), comme précisé ci-dessous.
  - Plateforme de Transfert et de Revente des billets.
- Tirage au sort pour l'attribution des billets dans les cas où la demande dépasserait l'offre.
- Options de service clients via un espace client autonome.

Vente de Billets aux Supporters PMA

Les Supporters PMA seront invités à soumettre leur demande de billets sur leur quota PMA via le Site PAMAS. Les Supporters PMA commanderont leurs billets directement auprès de la FIFA via le site Internet. Toutefois, leur demande sera traitée par un site aux couleurs de la PMA, de sorte que les Supporters associent leur commande à leur PMA. Grâce aux sites PAMAS, le FTO gèrera l'ensemble des ventes de billets et de la procédure de distribution aux Supporters PMA, y compris la commande, la confirmation, le paiement et la réception.

En centralisant la vente et la distribution des billets, la FIFA s'assure que les Supporters PMA bénéficieront d'un accès direct à l'infrastructure de la billetterie. En collaborant avec la FIFA, les PMAs auront l'assurance que les billets iront à de véritables fans de football et à leurs Supporters.

Pour bénéficier du statut de supporter de la PMA, une personne doit remplir au moins l'un des critères suivants:

- Posséder la nationalité du pays de la PMA.
- Résider dans le pays de la PMA.
- Être membre d'une association de Supporters officielle de la PMA ou membre d'un groupe allocataire de billets reconnus par la PMA et approuvé par la FIFA.

Les fans de football auront la possibilité d'accéder aux billets mis à la disposition de leur PMA par la FIFA. Le FTO travaillera en étroite collaboration avec les PMAs qui possèdent un club de Supporters et/ou des programmes de fidélité, afin de s'assurer que les Supporters de PMA recevront des billets en accord avec la politique de billetterie de la FIFA et les règles d'adhésion qui s'appliquent à l'ensemble des clubs de Supporters de chaque PMA.

Monnaies et Réductions Applicables aux Supporters PMA

Le Site PAMAS recueillera la nationalité et le pays de résidence des demandeurs. En fonction du pays de résidence indiqué, les caractéristiques de la demande pourront varier au niveau de la monnaie, des catégories et des éventuelles réductions.

Monnaie

Les monnaies suivantes pourront être utilisées par les Supporters PMA pour l'acquisition de leurs billets:

- Les billets vendus aux Supporters PMA résidant au Brésil devront être payés en réals brésiliens, indépendamment de la nationalité de l'équipe supportée.
- Les billets vendus aux Supporters PMA qui ne résident pas au Brésil devront être payés en dollars US, indépendamment de la nationalité de l'équipe supportée.

Produits de Billetterie

Les Supporters PMA se verront proposer les deux types de produits de Billetterie suivants:

- **Billets fixes d'Équipe Spécifique** pour les Matches de Groupes: disponibles pour les trois Matches de Groupes disputés par une PMA (c'est-à-dire les 3 rencontres comprises entre les Matches 1 et 48 définis à l'issue du Tirage au sort officiel de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™).
- **Billets d'Équipe Spécifique Conditionnels** pour les Matches de la Deuxième Phase: valable pour chacun des 4 Matches de la Deuxième Phase pouvant être disputés par la PMA (quatre matches entre les Matches 49 et 64). Tous les Billets d'Équipe Spécifique Conditionnels sont soumis à la qualification ou à la participation de la PMA à chaque tour. Une fois la PMA éliminée, les titulaires de Billets d'Équipe Spécifique Conditionnels seront remboursés, conformément aux dispositions de la section 3.4.

Catégories et Réductions

Les catégories suivantes seront proposées aux personnes **résidant au Brésil** :

- Catégories 1, 2 et 3 (les billets de catégorie 4 **ne** seront **pas** disponibles pour les Supporters PMA résidant au Brésil).
- Fauteuils roulants, obèses et personnes à mobilité réduite.

En accord avec les conditions légales prévues par la législation brésilienne sur les réductions fédérales accordés aux personnes âgés, toute personne résidant au Brésil et âgée de 60 ans ou plus à la date de la finale de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ peut prétendre à un rabais de 50 % sur la valeur nominale d'un billet et la commission (si applicable) .

Les Supporters PMA qui demandent et achètent des billets accès handicapés doivent apporter la preuve de leur handicap au moment de retirer leurs billets et à leur entrée dans le stade.

Faute de preuve d'éligibilité pourrait résulter dans l'annulation de vos billets. En raison de la configuration des stades, le nombre de billets réservés aux personnes handicapées est limité.

Preuves d'éligibilité acceptées comprennent: un certificat médical avec le CRM du Médecin ainsi qu'un code ICD, un permis de stationnement pour personne handicapée ou avec mobilité réduite, un national « Passe Livre » ou un carte de transport municipal pour personne handicapée, ou un lettre de prestation d'invalidité du Ministère de la Sécurité Sociale. Pour qualifier pour un billet pour une personne obèse, un certificat médical signé par un professionnel de la santé qui constate que votre indice de masse corporelle est plus que 30kg/m2 doit être fourni.

Les catégories suivantes seront proposées aux Supporters PMA **ne résidant pas au Brésil**:

- Catégories 1, 2 and 3.
- Fauteuils roulants.

Les clients internationaux ne peuvent prétendre à aucune réduction, quelle que soit la catégorie de billets.

-Vente de Billets aux Groupes Allocataires

Le Groupe d'Allocation des Billets ("TAG") a été mis en place pour la première fois pendant le développement du projet PAMAS pour la Coupe du Monde de la FIFA 2010™. Les billets issus de l'Allocation des Supporters PMA peuvent être distribués par la FIFA à différents groupes identifiés par chaque PMA comme prioritaires.

Un groupe peut prétendre au TAG s'il satisfait **TOUS** ces critères:

- Les individus au sein du TAG doivent être identifiables.
- Le groupe doit avoir un rapport avec le football.
- Le groupe ne peut pas être une entité commerciale.
- Les individus au sein du groupe acceptent de respecter les restrictions maison.
- Le groupe doit recevoir l'aval de la FIFA.

Une fois que la PMA concernée a fourni les détails relatifs à chaque entité à la FIFA, l'adhésion au TAG reste soumise à l'approbation de la FIFA.

Les TAG ne peuvent pas recevoir plus de 70 % de l'ensemble de l'allocation réservée aux Supporters PMA par la FIFA.

Les membres du TAG qui résident au Brésil ne pourront pas bénéficier de rabais sur le prix des billets.

Méthodes de Paiement

- Tous les Supporters PMA ne résidant pas au Brésil qui achèteront leurs billets via le Site PAMAS auront la possibilité de régler par carte bancaire. En reconnaissance du parrainage de Visa, la FIFA préfère Visa. Les Supporters PMA qui se trouvent dans l'incapacité de régler par carte bancaire peuvent soumettre leur demande via un Formulaire de Demande de Billets Papiers ("HTAF") et régler par virement bancaire. Les HTAF seront disponibles uniquement sur demande des PMA.

Supporters PMA ne résidant pas au Brésil				
Catégories disponibles	1	2	3	Fauteuils roulants
Réductions potentielles	✘	✘	✘	✘

Supporters PMA résidant au Brésil (ne s'applique pas aux Membres du TAG)						
Catégories disponibles	1	2	3	Fauteuils roulants	Obèses	Mobilité réduite
Réductions : Plus de 60 ans	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Étudiant ou Bolsa Família	✘	✘	✘	✘	✘	✘

VISA | FIFA WORLD CUP Brasil
WORLDWIDE PARTNER
FIFA World Cup™ Prefers Visa

- Les Supporters PMA résidant au Brésil qui achèteront leurs billets via le Site PAMAS pourront régler par carte bancaire et se verront également offrir la possibilité de payer via Boleto. En reconnaissance du parrainage de Visa, la FIFA préfère Visa.

3.3 RÔLE ET RESPONSABILITÉS DES PMAs

Les éléments suivants figurent au nombre des rôles et des responsabilités des PMAs. Cette liste n'est toutefois pas exhaustive:

- Gestion rigoureuse de l'allocation de Billets pour la Communauté de Football PMA.
- Définition des TAG (si applicable).
- Soutien de la création du Site PAMAS: ajout des contenus propres à chaque PMA, y compris les certificats de transaction (le cas échéant), la marque, les procédures, etc.
- Promotion de la disponibilité des billets auprès des Supporters PMA, afin de leur permettre d'accéder à l'allocation PMA.
- Les PMA qui disposent d'un site Internet officiel doivent proposer des liens directs vers le Site PAMAS.
- Fournir un bilan des précédents programmes de vente de billets (promotions, méthodes de paiement locales, distribution, etc.).
- Collaboration avec la FIFA et le FTO afin de veiller à ce que les médias disposent d'informations exactes.
- Fournir une liste nominative de supporters interdits de stade (pour cause de comportement antisocial).
- Si une PMA demande à ce que le système de commande de billets ou la procédure de paiement puisse se faire par d'autres moyens que l'accès au Site PAMAS, elle devra fournir des garanties supplémentaires, notamment en ce qui concerne la production et la distribution de formulaires papier qu'elle serait amenée à distribuer, la collecte de données et le traitement des paiements. Les demandes justifiées seront étudiées par la FIFA au cas par cas.

3.4 TRAITEMENT DES TAXES / TAXES PMA

Taxes Supporters PMA

Les commissions suivantes sont à la charge des Supporters PMA qui souhaitent acquérir des billets de l'allocation PMA via le Site PAMAS:

- Commande pour les matches de groupes: aucune commission. Tous les billets sont vendus au tarif de base.
- Commande pour les matches de la deuxième phase (Billets d'Équipe Conditionnels): commission de 10 % due au caractère conditionnel des billets. Aucune autre commission ne peut être appliquée à ces billets.

Attention: une fois qu'une PMA a été éliminée, les Supporters PMA pourront se faire rembourser les billets pour les Matches de la Deuxième Phase que la PMA ne disputera pas en raison de son élimination, moins les frais de gestion déduits par la FIFA, d'un montant équivalent à US$10 par cliente/ invité (un limite de US$40 par demande), équivalent à BR$20 (un limite de BR$80 par demande) et ce indépendamment du nombre de Matches de la Deuxième Phase couverts par la demande de chaque Supporter PMA.

Commission Payée par la FIFA aux PMA

La FIFA versera une commission à chaque PMA afin de couvrir les coûts de promotion et d'accompagnement des ventes de la FIFA via le Site PAMAS et d'encourager la promotion des billets pour la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™.

3.5 CATÉGORIES DE PRIX DES BILLETS

Il y aura quatre (4) catégories de prix des billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™, comme pour les évènements précédents.

- Les sièges de **catégorie 1** sont les plus chers et se trouvent dans les zones identifiés en rose sur le schéma ci-dessous.
- Les sièges des **catégories 2 et 3** sont généralement situés autour des zones de catégorie 1, identifiés en violet et orange respectivement sur le schéma en-dessous.
- Les sièges de **catégorie 4** (identifiés en vert sur le schéma en-dessous) sont les moins chers et sont réservés uniquement à l'PMA de Brésil, comme partie de son allocation attribuée par la FIFA à l'Association Membre Hôte.

La FIFA décide la classification de chaque siège dans le stade au match par match. Cela signifie que (i) la catégorie auquel un siège spécifique est attribué peut être modifiée selon le match; (ii) Toutes les catégories de billets, la catégorie 1 comprise, peuvent comprendre les places dans les gradins à la fois supérieurs et inférieurs; (iii) La classification ne prend pas compte des conditions le jour du match, telles que la météo; (iv) Les zones attribuées aux différentes catégories peuvent être modifiées selon le match. Cette différentiation est nécessaire pour assurer que le nombre maximum de billets soit disponibles aux supporteurs.

LÉGENDE

- Catégorie 1
- Catégorie 2
- Catégorie 3
- Catégorie 4
- Hospitalité
- Gracieux, pas en vente au public

La configuration du stade ci-dessus est un exemplaire de la façon dans lequel les différentes catégories (et autres groupes des clients) pourraient être appliquées.

4 Le Programme de Billetterie NPMA de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™

La FIFA a prévu un certain nombre de dispositions en ce qui concerne les billets alloués aux Associations Membres qui n'ont pas eu la chance de se qualifier pour la phase finale de la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™.

4.1 ALLOCATION DES BILLETS NPMA

Les NPMA auront accès aux allocations de billets suivantes via le FTO:

- **Billets pour la Communauté de Football:** Cette allocation de billets peut être achetée auprès de la FIFA, selon les disponibilités. Gérée par TIMS, ce stock permet à chaque NPMA de déterminer la répartition des billets auprès des sponsors, dirigeants, amis, famille, invités et/ou employés (à la vente ou gratuitement). Tous les billets sont soumis aux mêmes conditions que l'Accord d'Allocation de Billets signé par la NPMA et la FIFA et notamment aux restrictions concernant les reventes et les usages commerciaux, comme lors de la Coupe du Monde de la FIFA 2010™.

5 Calendrier et Phases de Vente des Associations Membres

5.1 ASSOCIATIONS MEMBRES PARTICIPANTES

Le calendrier du traitement de la billetterie d'une PMA comprend normalement les phases et les étapes suivantes:

- **Période de qualification:** Période à l'issue de laquelle les 31 équipes concernées par la phase finale seront connues. Les qualifications pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ devraient se terminer entre août 2013 et novembre 2013.
- **Demande de billets** (phase de collecte des demandes): À l'issue du Tirage au sort officiel (qui aura lieu entre le 8 décembre 2013 et le 7 février 2014), les demandes de billets seront réunies. Au cours de cette période:
  - Les PMAs transmettront leurs demandes de Billets pour la Communauté de Football via TIMS.
  - Via le Site PAMAS:

    Les Supporters PMA feront leurs demandes de billets. Toutes les demandes seront ensuite réunies et resteront en attente.

    Les PMAs transmettront leurs considérations concernant les TAG et un quota leur sera alloué.
- **Tirage au Sort des Demandes des Supporters PMA:** Un tirage au sort aura lieu dès la fin de la phase de vente pour tous les matches où la demande dépassera l'offre.
- **Confirmation et Procédure de Paiement:**
  - Les Supporters PMA réussi seront notifiés du résultat du tirage au sort par mi-février et la procédure de paiement sera initiée immédiatement.
  - Les Billets pour la Communauté de Football seront facturés en février pour paiement immédiat. Les demandes de billets conditionnels seront réglées via une procédure de paiement exceptionnelle (décrite plus avant dans l Accord d'Allocation des Billets). Veuillez noter que le paiement peut également être effectué par carte bancaire; dans ce cas, FIFA préfère Visa.
- **Transfert des Billets:** Tous les inventaires réservés aux PMA qui n'auront pas trouvé preneur au 8 février 2014 seront remis en vente à travers les différents canaux.
- **Plateforme de Transfert et de Revente des billets:** Grâce à la procédure de Revente des Billets et à la Plateforme de Transfert et de Revente des billets officiellement gérées par la FIFA, tous les Supporters PMA se verront offrir la possibilité de transférer leurs billets à des invités qui n'auraient pas été désignés dans la demande initiale ou de proposer leurs billets à la FIFA pour revente.
- **Phase de Vente de Dernière Minute:** Les PMAs pourront soumettre des demandes supplémentaires de Billets de Matches Individuels via TIMS pour chacune des 64 rencontres, à partir du 15 avril 2014 et ce jusqu'au terme de la Compétition. Toutes les demandes seront traitées selon le principe du Premier Arrivé, Premier Servi, en fonction des disponibilités. Attention: les Frais de Dossier seront applicables aux billets commandés pendant la Phase de Vente de Dernière Minute (y compris pour les demandes concernant des billets pour les Matches de la Deuxième Phase).

5.2 ASSOCIATIONS MEMBRES NON-PARTICIPANTES

Le calendrier du traitement de la billetterie d'une NPMA comprend normalement les phases et les étapes suivantes:

- **Demande de Billets (phase de collecte des demandes):** À l'issue du Tirage au sort officiel (qui aura lieu entre le 8 décembre 2013 et le 7 février 2014), les demandes de billets des NPMA seront réunies via TIMS.
- **Tirage au Sort des Demandes NPMA:** Toutes les demandes seront soumises aux disponibilités. Un Tirage au sort aura lieu dès la fin de la phase de vente pour tous les matches où la demande dépassera l'offre.
- **Confirmation et Paiement:** Les NPMA sélectionnées seront informées du résultat du Tirage au sort et facturées en février 2014 pour paiement immédiat; dans ce cas, FIFA préfère Visa.
- **Transfert des Billets:** Tous les inventaires réservés aux NPMA qui n'auront pas trouvé preneur au 8 février 2014 seront remis en vente à travers les différents canaux.
- **Phase de Vente de Dernière Minute:** Du 15 avril 2014 à la fin de la compétition, les NPMA pourront soumettre d'autres demandes de billets via TIMS. Toutes les demandes seront traitées sur la base du Premier Arrivé, Premier Servi, en fonction des disponibilités. Attention: les Frais de Dossier seront applicables aux billets commandés pendant la Phase de Vente de Dernière Minute (y compris pour les demandes concernant des billets pour les Matches de la Deuxième Phase).

6 Rapports entre les Associations Membres et les Voyagistes Affiliés

Traditionnellement, les PMAs ont souvent collaboré avec des voyagistes nationaux dans le cadre de la vente et de la distribution des billets alloués par la FIFA. Pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™, les voyagistes ne sont pas autorisés à participer directement à la vente des billets PMA, à créer ou faire la promotion d'offres comprenant des billets ou à faire leur publicité en s'associant à la compétition.

Les voyagistes ont la possibilité de proposer des offres de voyage et d'hébergement aux Supporters PMA ayant acquis leurs billets via le Site PAMAS. Les PMAs auront la possibilité de demander à la FIFA de faire figurer des informations concernant le voyagiste de leur choix sur le Site PAMAS afin de promouvoir des services de voyage ou d'hébergement en rapport avec la Coupe du Monde de la FIFA 2014™.

La FIFA a décidé de ne pas gérer de programme de voyage pour la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™. En conséquence, aucun voyagiste ou agence de voyages n'est autorisé à proposer des offres comprenant des billets. Si une PMA venait à apprendre l'existence d'un voyagiste ou d'une agence de voyages proposant de telles offres, elle devrait porter l'affaire devant la FIFA via enforcement@match-ag.com.

7 Foire Aux Questions

Le site de billetterie PMA ressemblera-t-il au site d'une Association Membre existante ?

- Le site Internet fourni par le FTO sera développé conformément aux exigences de la FIFA. Son apparence s'inspirera donc largement de celle de FIFA.com.
- Certaines sections seront personnalisées pour rappeler l'apparence de chaque PMA.
- Le contenu et l'apparence feront l'objet de discussions entre le FTO, le Département Nouveaux Médias de la FIFA et les Associations Membres.

Comment accéder au site de billetterie PMA ?

- Les sites Internet de billetterie PMA seront intégrés à FIFA.com.
- Si une PMA dispose d'un site Internet officiel, celui-ci devra proposer un lien vers le site Internet PAMAS.

Comment le FTO gérera la traduction des textes du site Internet dans les quatre langues officielles de la FIFA ?

- Le FTO s'assurera que tous les sites sont disponibles dans les quatre langues officielles de la FIFA (anglais, espagnol, français et allemand), ainsi qu'en portugais.
- Si une PMA souhaite proposer une version du site dans une autre langue, elle devra se charger de fournir une traduction certifiée au FTO, à ses propres frais.
- Le FTO établira le format dans lequel les traductions certifiées effectuées par les PMA devront être rendues.

Comment une PMA peut-elle superviser l'état des ventes de ses billets ?

- Les PMAs auront accès à un module en ligne qui leur permettra de créer des rapports d'activité et de superviser les demandes des Supporters.

Combien de billets de l'Allocation des Supporters PMA puis-je mettre à la disposition des TAG ?

- Toutes les PMAs doivent s'assurer qu'au moins 30 % de l'inventaire PMA qui leur est alloué par la FIFA (pour chaque match disputé) sera mis directement à disposition des Supporters PMA individuels via le site PAMAS. Les TAG approuvés peuvent donc se voir allouer jusqu'à 70 % de cet inventaire.

Sur quel compte en banque les paiements des billets seront-ils versés ?

- Les paiements des billets seront déposés et conservés sur un compte en banque de la FIFA.

Dans quelle devise les ventes des Supporters PMA seront-elles réglées ?

- La devise avec laquelle un Supporter PMA peut acheter des billets via le Site PAMAS dépend de son pays de résidence. Toutes les ventes de billets sont effectuées en dollars US, sauf pour les Supporters PMA qui résident au Brésil. Ces derniers régleront leurs billets en réals brésiliens, quelle que soit l'équipe PMA dont ils souhaitent acquérir les billets.

Les Supporters PMA devront-ils acquitter des frais supplémentaire pour les Billets d'Équipe Conditionnels ?

- Les Billets pour les Matches de Groupes seront vendus au prix de base.
- Les billets pour les Matches de la Seconde Phase (à partir des huitièmes de finale) feront l'objet de frais de gestion de dix pour cent (10 %) en raison du caractère conditionnel du produit.

En cas de qualification de l'équipe d'un Supporter PMA pour les huitièmes de finale ou au-delà, comment s'organisent les ventes de dernière minute ?

- Tout Supporter PMA souhaitant acquérir des billets peut participer à la phase de vente de dernière minute sur le site FIFA.com, sujet à disponibilité.
- En outre, le FTO organisera des ventes de billets pour des matches individuels en direct, via les Centres de Billetterie sur Site de la FIFA au Brésil, en fonction des disponibilités.

Comment les Supporters PMA pourront-ils payer leurs billets sur les sites PAMAS ?

- Les personnes résidant au Brésil pourront régler par Boleto ou par carte bancaire.
- Les Supporters PMA qui ne résident pas au Brésil pourront payer par carte bancaire.

En reconnaissance du parrainage de Visa, la FIFA préfère Visa.

FIFA World Cup™ Prefers Visa

Le FTO dispose-t-il des effectifs nécessaires pour traiter les questions, les plaintes, les problèmes de service, etc. des Supporters PMA dans leur langue d'origine ?

- La gestion du service client relèvera de la responsabilité conjointe du FTO et des PMAs, qui pourront tous deux être contactés par les Supporters PMA.
- Le FTO fournira des informations dans les 4 langues officielles de la FIFA ainsi qu'en portugais et fera son possible pour communiquer dans d'autres langues en cas de besoin.

Qui est responsable de la livraison des billets aux Supporters PMA et des points de collecte des Billets d'Équipe PMA pendant le tournoi ?

- Le FTO est responsable de la distribution des billets commandés avec succès par Internet, immédiatement avant le début de la Coupe du Monde de la FIFA™ ou pendant la Compétition dans l'un des Centre de Billetterie sur Site de la FIFA dans les villes hôtes brésiliennes.
- La gestion des stocks des Billets d'Équipe Spécifiques Conditionnels sera également assurée dans les Centre de Billetterie sur Site de la FIFA au Brésil.

Combien de billets une PMA peut-elle demander après son élimination ?

- La FIFA mettra les billets suivants à la disposition des PMAs éliminées. Ceux-ci seront réservés à d'autres usages (en fonction des disponibilités au moment de la demande) :
- Un maximum de 50 Billets Achetables (Catégories 1-3) pour les matches 49 à 60 et le match 63 dans la limite de 20 billets par match.
- Un maximum de 10 Billets Achetables (Catégories 1-3) pour les matches 61, 62 et 64.

Mon Association Membre gère un Programme de Fidélité / un fan club. Le FTO peut-il s'assurer que ses membres seront reconnus ?

- Toutes les Associations Membres qui gèrent des programmes de fidélité ou des fans clubs doivent se mettre en contact au plus vite avec le FTO pour discuter de leur intégration sur le Site PAMAS, tel que la création des TAGs.

Existe-t-il des offres de voyagistes comprenant des billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ ?

- Les voyagistes ne sont pas autorisés à participer activement à la vente des billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™, à créer ou proposer des offres comprenant des billets et/ou à faire leur publicité en s'associant à la compétition.

Les PMAs auront-elles la possibilité de faire la promotion du voyagiste de leur choix auprès de leurs Supporters ?

- Les PMAs pourront demander à la FIFA de promouvoir ou de présenter des informations sur le voyagiste de leur choix sur le Site PAMAS, concernant exclusivement des services de voyage et d'hébergement en rapport avec la Coupe du Monde de la FIFA 2014™.

8 Contact et Information Concernant le Bureau de Billetterie de la FIFA

Le FTO a mis en place une équipe entièrement dédiée aux Associations Membres de la FIFA.

Toutes les Associations Membres qualifiées ou ayant de bonnes chances de participer à la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ devraient se mettre en rapport avec le FTO pour faire connaître les Programmes de billetterie proposés à leurs Supporters, notamment les Fans Clubs et Programmes de Fidélité.

Si votre Association Membre se pose des questions au sujet de la billetterie et souhaite entrer en contact avec l'Équipe de Billetterie des Associations Membres, les coordonnées suivantes sont à votre disposition.:

Contact:	Fernando Abellan
Titre:	Responsable de l'Équipe de Billetterie des Associations Membres
E-mail:	MemberAssociations@2014FTO.com.br
Téléphone:	+44 (0)161 492 1901
Fax:	+44 (0)161 492 1902

9 Glossaire

Accord d'Allocation de Billets
L'Accord d'Allocation de Billets ou TAA est un contrat ou un accord entre les Associations Membres et FIFA Ticketing, filiale exclusive de la FIFA, responsable de la vente des billets des matches de la compétition.

Allocation de Billets des Supporters PMA
Allocation de billets mise à disposition des Associations Membres par la FIFA pour distribution auprès de ses Supporters, via les sites PAMAS.

Allocation de Billets pour la Communauté de Football PMA
Allocation de billets mise à la disposition des Associations Membres par la FIFA pour distribution auprès des dirigeants, amis, familles, invités, personnels et/ou sponsors.

Billet
Objet physique (généralement une carte en papier) donnant le droit à son possesseur d'entrer dans un stade pour un match particulier.

Billet Achetable
Tout billet mis à la disposition d'une tierce partie par FIFA Ticketing AG ou FIFA Ticketing Brazil sous réserve de paiement du prix du billet et de toute autre taxe, le cas échéant, par l'acheteur.

Billet de match individuel
Produit composé d'un seul billet pour un match individuel. Les deux équipes qui disputent cette rencontre peuvent être connues ou non au moment de l'achat.

Billet Fixé d'Équipe Spécifique
Billets disponibles pour les trois matches de groupes disputés par une PMA (c'est-à-dire les 3 rencontres comprises entre les matches 1 et 48).

Billet d'Équipe Spécifique Conditionnel
Ce terme désigne un billet d'équipe spécifique valable pour la deuxième phase de la compétition et donc soumis à la qualification ou à la participation de cette Association Membre aux rencontres couvertes par le billet, vendu aux Supporters PMA.

Billets à titre gracieux
Billets mis à la disposition d'une Association Membre de la FIFA sans qu'aucune forme de paiement ne soit versée à la FIFA en contrepartie.

Catégorie de Billets Fauteuil Roulant
Catégorie de billets conçue pour les Supporters PMA qui, en raison de leur handicap, doivent utiliser un fauteuil roulant pour accéder au stade. Cette catégorie donne potentiellement accès à une partie spécifique du stade, ainsi qu'à un billet gracieux pour l'accompagnateur.

Catégorie de Billets Mobilité Réduite
Catégorie de billets réservée aux Supporters PMA résidant au Brésil qui, en raison de leur handicap, doivent accéder à une partie spécifique du stade. Cette catégorie inclut un billet gracieux pour l'accompagnateur.

Catégorie de Billets Obèse
Catégorie de billets réservée aux Supporters PMA résidant au Brésil dont l'IMC dépasse 30kg/m² et qui doivent donc accéder à une partie spécifique du stade. Cette catégorie inclut un billet gracieux pour l'accompagnateur.

Centres de Billetterie FIFA sur Site ou VTC FIFA
Locaux dans lesquels le Bureau de Billetterie de la FIFA gère les opérations de billetterie pour chaque site. Des zones ouvertes au public permettront de retirer et acheter les billets.

Club de Supporters ou Programme de Fidélité
Organisation inscrite auprès d'une Association Membre ou gérée par l'Association Membre elle-même, sur la base d'une adhésion limitée. Il peut s'agir d'un Programme de Fidélité par lequel les Supporters deviennent prioritaires pour leurs commandes de billets en fonction de leur présence à d'autres matches disputés par l'Association Membre ou selon tout autre critère établi par l'Association Membre.

FIFA Ticketing AG
FIFA Ticketing AG, une entreprise entièrement détenue par la FIFA, a reçu un certain nombre de licences globales et exclusives concernant la billetterie de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™. Ses responsabilités incluent l'application du Règlement de Billetterie de la FIFA et les directives de la FIFA concernant la billetterie.

FIFA Ticketing Brazil
FIFA Ticketing a mis en place une filiale brésilienne, 2014 FWC Venda de Ingressos Ltda, en charge de la vente des billets aux personnes (i) résidant au Brésil ou (ii) achetant un billet dans un Centre de Billetterie FIFA sur Site.

FTO ou Bureau de Billetterie de la FIFA
Le FTO est l'acronyme correspondant au Bureau de Billetterie FIFA, conçu comme fournisseur de services en rapport avec la distribution des billets et fournisseur de services de billetterie auprès des Groupes d'Allocation de Billets.

Groupe d'Allocation de Billets ou TAG
Un groupe identifié de Supporters qui suivent une PMA et qui:

- constitue une entité liée au football ;
- ne peut pas être une entreprise commerciale, à moins d'accord de la FIFA ;
- dispose d'un système d'adhésion sans rapport avec une offre commerciale ou promotionelle ;
- doit être reconnu par la FIFA.

Match de la Phase de Groupes
Durant la première phase de la Coupe du Monde de la FIFA™, les équipes sont réparties en groupes de quatre et s'affrontent selon un principe de championnat. Les meilleures équipes au sein de chaque section accèdent à la deuxième phase.

Match de la Seconde Phase
À l'issue de la phase de groupes, les équipes s'affrontent en matches à élimination directe. Le vainqueur de chaque match est automatiquement qualifié pour la suite de la Coupe du Monde de la FIFA™ ; le perdant est éliminé

Membres du TAG
Groupe de Supporters PMA qui compose un Groupe d'Allocation de Billets ou TAG.

NPMA ou Association Membre Non-Participante
Toute Association Membre affiliée à la FIFA dont l'équipe nationale n'est pas qualifiée pour la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™.

Phase de vente
Période durant laquelle les demandes de billets sont enregistrées et les billets sont attribués et vendus aux demandeurs.

PMA ou Association Membre Participante
Toute Association Membre affiliée à la FIFA dont l'équipe nationale est qualifiée pour la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™.

Premier Arrivé, Premier Servi
Principe selon lequel les demandes sont traitées dans l'ordre chronologique de leur arrivée, sans parti-pris ou préférence.

Réduction Fédérale pour les Personnes Âgées
En ce qui concerne les billets vendus aux personnes résidant au Brésil, tout individu âgé de 60 ans et plus à la date de la finale de la Coupe du Monde de la FIFA™ peut prétendre à une réduction de 50 % sur la valeur nominale d'un billet et la commission (si applicable) conformément aux obligations faites par la loi brésilienne.

Revente de Billets & Plateforme de Transfert des Billets
Fonctionnalité mise à la disposition des Supporters PMA qui permet la revente de billet via un canal officiel de la FIFA.

Site PAMAS
Un modèle de site Internet développé pour chaque PMA et géré directement par le FTO au nom de la FIFA, conçu pour faciliter la vente de l'allocation de billets aux Supporters PMA. À travers les sites PAMAS, le FTO gèrera la totalité du processus de vente et de distribution des billets auprès des Supporters PMA, y compris les demandes, les confirmations, le paiement et l'encaissement.

Supporter PMA
Supporters d'une Association Membre participante. Ceux-ci peuvent commander des billets de l'Allocation de Billets des Supporters PMA, conformément aux critères définis par l'allocation de leurs PMA respectives.

Système de Vente et de Distribution des Billets PAMAS
Projet spécifiquement conçu pour la Coupe du Monde de la FIFA™ et les PMA, afin de remplir les objectifs suivants: (a) simplifier les procédures de billetterie pour les PMA, afin de permettre aux PMA et à leurs Supporters d'acheter leurs billets PMA plus simplement ; (b) promouvoir la transparence des PMA et de la FIFA ; (c) réserver un certain quota de billets à l'usage interne exclusif des PMA et (d) s'assurer que la volonté de la FIFA d'organiser une distribution juste et équitable des billets est bien comprise par les amateurs de football.

Tirage au sort
Méthode de distribution aléatoire des billets pour les matches où la demande de billets dépasse l'offre disponible.

Voyagiste
Compagnie de services de voyage qui associe généralement différents éléments pour proposer des vacances complètes.

2014 FIFA WORLD CUP BRAZIL™

FIFA PARTNERS

FIFA WORLD CUP SPONSORS

Fédération Internationale
de Football Association
FIFA-Strasse 20,
P.O. Box 8044 Zurich,
Switzerland

FIFA Ticketing Office
Seamos House, Brooks Drive,
Cheadle Royal Business Park,
Cheshire SK8 3SA
United Kingdom