

COUPE DU MONDE DE LA FIFA, RUSSIE 2018™

CONDITIONS DE LIVRAISON DES BILLETS POUR LE GRAND PUBLIC

Livraison en dehors du territoire russe

1. Objet des présentes conditions de livraison

1.1 Les présentes conditions de livraison (ci-après : « **conditions de livraison** ») traitent de la livraison aux personnes résidant en dehors du territoire russe des billets (ci-après : « **billets** ») pour les matches (ci-après : « **matches** ») de la Coupe du Monde de la FIFA, Russie 2018™ (ci-après : « **compétition** ») émis par FIFA Ticketing AG, une filiale de la Fédération Internationale de Football Association (collectivement, ci-après : « **FIFA** »).

1.2 La FIFA a nommé une société de livraison tierce, indépendante et professionnelle – DHL Express (ci-après : « **société de livraison** ») – afin d’acheminer les billets à destination par tout moyen choisi par la société de livraison, y compris par voie aérienne, routière ou autre.

1.3 Des exceptions concernent :

- (i) les billets achetés lors de la phase de vente de dernière minute après le 3 avril 2018 ;
- (ii) les billets conditionnels de supporter et les billets spécifiques aux équipes pour les matches de la phase à élimination directe ;
- (iii) les billets dont la livraison ne peut être assurée avant le début de la compétition pour des raisons opérationnelles et/ou liées au stade.

Les billets seront livrés par la société de livraison à toute personne ayant acheté un ou plusieurs billets (ci-après : « **détenteur de billet** ») sans demande préalable dudit détenteur de billet ni confirmation de la FIFA ou du Centre de billetterie de la Coupe du Monde de la FIFA™ (ci-après : « **FWCTC** »). Un détenteur de billet ne saurait (i) refuser la livraison des billets, (ii) demander le retrait des billets en mains propres et/ou (iii) demander que les billets soient livrés à un tiers.

1.4 Si les billets ne pouvaient être livrés pour les raisons évoquées à la clause 1.3 ci-dessus, tous les billets alloués par la FIFA à un détenteur de billet pourront être retirés en Russie dans un centre de billetterie ainsi que dans les centres supplémentaires de retrait de billets mis en place par la FIFA sur tous les sites de la compétition avant et pendant celle-ci (ci-après : « **centre de billetterie de la FIFA sur site** », « **FVTC** »), aux lieux et heures précisés sur www.FIFA.com/tickets et conformément au Règlement relatif à la vente de billets pour la compétition (ci-après : « **règlement de vente** »). Le cas échéant, le détenteur de billet sera contacté par le FWCTC afin de lui notifier que ses billets sont disponibles pour un retrait en mains propres.

2. Conditions générales de livraison

2.1 Le détenteur de billet doit choisir la livraison des billets à une adresse située en dehors du territoire russe.

2.2 Le détenteur de billet reconnaît que la livraison des billets est sujette aux présentes conditions de livraison ainsi qu’aux normes et conditions générales appliquées par la société de livraison pour

la prestation de ses services au détenteur de billet (ci-après : « **conditions de la société de livraison** »).

2.3 Afin de bénéficier de la livraison gratuite des billets, sans autre charge en supplément du prix imprimé sur les billets, le détenteur de billet accepte, reconnaît et entreprend irrévocablement de se conformer aux présentes conditions de livraison. En cas de violation des présentes conditions de livraison par le détenteur de billet, la FIFA peut refuser la livraison de ses billets au détenteur de billet, en plus des droits spécifiquement réservés dans lesdites conditions.

2.4 SI LE DÉTENTEUR DE BILLET ACHÈTE DES BILLETS SUPPLÉMENTAIRES APRÈS LA DATE DU 3 AVRIL 2018, CES BILLETS SUPPLÉMENTAIRES NE SERONT PAS CONCERNÉS PAR LA LIVRAISON ET LE DÉTENTEUR DEVRA LES RETIRER EN MAINS PROPRES DANS UN FWTC.

3. Refus de livraison par la FIFA

3.1 LE DÉTENTEUR DE BILLET ACCEPTE ET RECONNAÎT QUE :

- (i) LES ENVOIS NE PEUVENT ÊTRE LIVRÉS À DES BOÎTES POSTALES OU DES ADRESSES VIRTUELLES ;**
- (ii) LES ENVOIS PEUVENT NE PAS ÊTRE DÉLIVRÉS EN MAINS PROPRES AU DÉTENTEUR DE BILLET ;**
- (iii) CERTAINS PAYS ET/OU SITES SPÉCIFIQUES PEUVENT NE PAS ÊTRE COUVERTS PAR LA SOCIÉTÉ DE LIVRAISON ;**
- (iv) la FIFA se réserve le droit de refuser la prestation des services de livraison dans certains pays et/ou sur certains sites spécifiques, de fournir des services alternatifs, d'intercepter, de retenir ou de faire renvoyer un envoi lorsque, entre autres raisons, la société de livraison considère à sa seule discrétion qu'il est risqué ou économiquement/opérationnellement impossible de fournir les services demandés ou que lesdits services sont utilisés en violation des lois applicables ou à des fins frauduleuses.**

La FIFA publiera régulièrement sur www.FIFA.com/tickets une liste des pays et/ou sites spécifiques que la société de livraison ne peut couvrir et communiquera ces informations par courriel aux détenteurs de billet concernées.

4. Modification des informations de livraison par le détenteur de billet

4.1 Le détenteur de billet est en droit de modifier les informations de livraison sous réserve que TOUTES les conditions ci-dessous soient réunies :

- (i) la modification est reçue par la FIFA avant le 31 janvier 2018 ;**
- (ii) la modification est demandée par le détenteur de billet lui-même et non par l'un ou l'une de ses invité(e)s ;**
- (iii) la modification des informations de livraison doit être effectuée en ligne, via le compte principal de billetterie du demandeur (tel que défini dans le règlement de vente) sur www.FIFA.com/tickets, ou en contactant par écrit le FWCTC, un prestataire de services nommé par la FIFA, dans le cas où les billets ont été achetés par le biais d'un formulaire de demande téléchargeable. **AFIN DE DISSIPER TOUT DOUTE, LA MODIFICATION DES****

INFORMATIONS DE LIVRAISON NE PEUT ÊTRE EFFECTUÉE AUPRÈS D'UN FVTC, NI PAR QUELQUE AUTRE MOYEN QUE CE SOIT ;

- (iv) la modification des informations de livraison s'applique à tous les billets achetés par le détenteur de billet avant le 3 avril 2018 (tous les billets achetés après cette date doivent être retirés en mains propres dans un FVTC) ;
- (v) la modification n'est pas effectuée afin de saisir une adresse de livraison située sur le territoire russe ; et
- (vi) les billets concernés n'ont pas encore été imprimés pour envoi à l'adresse initiale.

Enfin, s'ils sont contactés directement par la société de livraison, et sur demande de celle-ci, les détenteurs de billet sont en droit de modifier les informations de livraison.

4.2 Le détenteur de billet est seul et entier responsable de l'exactitude des informations de livraison – dont son adresse – fournies sur le formulaire de demande de billet ainsi que de leur soumission en temps utile et sous forme complète. Si la société de livraison ne peut livrer les billets en raison de l'inexactitude des informations de livraison (par ex. adresse erronée), ni la FIFA, ni le FWCTC ne saurait être tenu(e) responsable de l'impossibilité de livrer les billets à leur détenteur.

5. Déroulement de la livraison

5.1 Pour des raisons de sécurité, les billets ne seront pas livrés avant avril/mai 2018 et le détenteur de billet sera notifié en temps utile par la FIFA de la date à laquelle la société de livraison lance son processus de livraison/envoi des billets de la compétition. Le détenteur de billet accepte et reconnaît que ni la FIFA, ni le FWCTC, ni la société de livraison ne peuvent programmer ou garantir une heure ou une date de livraison spécifique.

5.2 La société de livraison peut être amenée à effectuer les actions suivantes pour le compte de la FIFA, du FWCTC et/ou du détenteur de billet dans le cadre de la prestation des services de livraison : (a) remplir des documents, modifier des codes produit ou service sur les documents d'expédition et payer les taxes ou frais de douane applicables selon les lois et règlements en vigueur (à rembourser par le détenteur de billet), (b) agir en qualité de transitaire pour la FIFA, le FWCTC et/ou le détenteur de billet dans le cadre des formalités et contrôles douaniers à l'exportation, ainsi qu'en qualité de destinataire dans le seul but de désigner un courtier en douanes afin d'effectuer les formalités douanières d'entrée, et (c) rediriger l'envoi vers l'agent d'importation du détenteur de billet ou vers une autre adresse à la demande du FWCTC.

6. Frais de livraison

6.1. À l'exception de tous droits de douane ou autres frais applicables à l'importation des Billets dans le pays du Titulaire de Billet(s) qui sont à la charge exclusive du Titulaire de Billet(s), la livraison des Billets est libre de tous frais supplémentaires en sus du prix imprimé au recto du Billet (sauf si des droits ou taxes doivent être remboursés par le Titulaire de Billet(s) conformément à l'Article 5.2 ci-dessus).

6.2 Si le détenteur de billet retire ses billets dans un FVTC en Russie et/ou si la livraison des billets n'est pas possible ou est refusée par la FIFA pour quelque raison que ce soit, y compris, sans toutefois s'y limiter, les raisons précisées aux clauses 1 et 3 ci-dessus, le détenteur de billet accepte et reconnaît qu'il n'a droit à aucun remboursement ni à aucune autre forme de compensation ou d'indemnité de la part de la FIFA, de la société de livraison et/ou du FWCTC.

7. Limitation de responsabilité

7.1 NI LA FIFA, NI LE FWCTC, NI LA SOCIÉTÉ DE LIVRAISON NE SAURAIT ÊTRE TENU(E) RESPONSABLE DES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

(i) ÉCHEC OU RETARD DE LA LIVRAISON EN RAISON D'INFORMATIONS DE LIVRAISON INEXACTES OU DE DONNÉES ERRONÉES FOURNIES PAR LE DÉTENTEUR DE BILLET. Si la société de livraison ne peut livrer un billet en raison d'une adresse incorrecte, elle consentira des efforts raisonnables afin de prendre connaissance de la bonne adresse, mais ni la FIFA, ni le FWCTC, ni la société de livraison ne saurait accepter une quelconque responsabilité pour la livraison dudit billet dans ces circonstances ;

(ii) COLLECTE, SAISIE, TRANSFERT, TRAITEMENT, MANIPULATION OU GESTION INCORRECT(E) OU INCOMPLÉT(E) DES DONNÉES ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES, Y COMPRIS TOUT DEMANDE DE LIVRAISON PERDUE, INCORRECTE OU INCOMPLÈTE ;

(iii) DYSFONCTIONNEMENTS TECHNIQUES, TELS QUE TOUTE PANNE DE MATÉRIELS OU LOGICIELS INFORMATIQUES OU TOUT DYSFONCTIONNEMENT D'INTERNET OU DE L'IMPRESSION ;

(iv) ABSENCE DE COMMUNICATION AVEC LE DÉTENTEUR DE BILLET PAR COURRIEL, COURRIER, SMS OU AUTRES MOYENS, Y COMPRIS ABSENCE OU RETARD D'INDICATION DE LA CONFIRMATION DE LIVRAISON VIA L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE OU LE TÉLÉPHONE DU DÉTENTEUR DE BILLET OU PAR TOUT AUTRE PRESTATAIRE DE SERVICES ;

(v) TOUT RETARD DANS LA LIVRAISON DES BILLETS (DANS LES LIMITES LÉGALEMENT PERMISES) ; ET/OU

(vi) INTERRUPTION DU SERVICE DE LIVRAISON, PERTE OU DOMMAGES POUR DES RAISONS HORS DE LEUR CONTRÔLE, Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, L'ABSENCE D'UNE PERSONNE OU LE REFUS D'UNE PERSONNE D'ACCEPTER LA LIVRAISON DE L'ENVOI, LE VOL, LA PERTE OU LES DOMMAGES À DES BILLETS EN TRANSIT, LES DOMMAGES ÉLECTRIQUES OU MAGNÉTIQUES À OU L'EFFACEMENT D'IMAGES, DONNÉES OU ENREGISTREMENTS ÉLECTRONIQUES, LES ACTIONS DES AUTORITÉS PUBLIQUES POSSÉDANT UNE AUTORITÉ RÉELLE OU APPARENTE SUR DES INSTALLATIONS OU SERVICES, LES ACTIONS OU OMISSIONS DES AUTORITÉS DOUANIÈRES OU DE TOUTE AUTRE AUTORITÉ SIMILAIRE OU TIERCE PARTIE NI SOUS CONTRAT, NI EMPLOYÉE(S) PAR LA FIFA, LE FWCTC OU LA SOCIÉTÉ DE LIVRAISON, LES ACTES SÉDITIEUX, LES GRÈVES OU TOUT AUTRE CONFLIT DE TRAVAIL, LES TROUBLES À L'ORDRE PUBLIC, LES ÉLÉMENTS PERTURBANT LES SYSTÈMES DE TRANSPORT AÉRIEN ET TERRESTRE TELS QUE LES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES OU LES CATASTROPHES NATURELLES, LES CAS DE FORCE MAJEURE OU TOUT AUTRE FAIT SIMILAIRE INCLUS À LA DÉFINITION DE LA FORCE MAJEURE DANS LES « CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES BILLETS DE LA COUPE DU MONDE DE LA FIFA 2018™ ».

7.2 Nonobstant ce qui précède, dans le cas où la FIFA, le FWCTC ou la société de livraison est tenu(e) pour responsable de quelque dommage que ce soit en relation avec la livraison des billets, la responsabilité globale est strictement limitée aux seul(e)s pertes et dommages et dans les limites

par kilogramme/livre stipulées dans cette clause 7.2. Tous les autres types de pertes ou de dommages sont exclus (y compris, sans toutefois s'y limiter, les pertes de profits, revenus, intérêts et affaires futures), qu'ils soient spécifiques ou indirects, et ce même si le risque de perte ou de dommages a été porté à l'attention de la FIFA, du FWCTC ou de la société de livraison avant ou après l'acceptation de la livraison par la FIFA et la société de livraison. Si l'envoi des billets combine le transport aérien, routier ou autre, ledit envoi sera considéré comme ayant été effectué par voie aérienne.

La responsabilité de la FIFA, du FWCTC ou de la société de livraison en relation avec tout envoi est limitée à la valeur marchande réelle dudit envoi et ne saurait excéder les montants suivants :

- (i) USD 26/kilogramme ou USD 11,34/livre jusqu'à un maximum de USD 100 pour les envois effectués par voie aérienne ou tout autre mode de transport non routier ; ou
- (ii) USD 14/kilogramme ou USD 5,44/livre jusqu'à un maximum de USD 100 pour les envois effectués par voie routière.

7.3 Les réclamations sont limitées à une réclamation par envoi, dont le règlement constituera le règlement définitif de toute perte ou de tout préjudice en relation avec ladite réclamation.

7.4 Toute réclamation concernant la livraison des billets doit parvenir par écrit au FWCTC sous vingt-cinq jours à compter de la date de réception de la notification par le FWCTC que les billets ont été envoyés pour livraison. Passé ce délai, la FIFA, le FWCTC et la société de livraison n'assumeront plus aucune responsabilité.

8. Coordonnées

Toute demande d'information concernant les billets, les présentes conditions de livraison, la demande de livraison et/ou la confirmation de livraison doit être adressée à la FIFA via le FWCTC. L'adresse du FWCTC sera disponible sur www.fifa.com/tickets, le formulaire de demande de billet et d'autres supports de vente de billets que la FIFA décidera de publier.

9. Divers

9.1 Si une ou plusieurs clauses des présentes conditions de livraison devai(en)t être déclarée(s) nulle(s), sans effet ou inapplicable(s) par un tribunal compétent, les clauses restantes demeurent valables comme si la ou les dispositions nulle(s), sans effet ou inapplicable(s) n'avai(en)t jamais été incluse(s).

9.2 Les présentes conditions de livraison ont été rédigées en anglais et traduites en plusieurs langues. En cas de divergence entre la version anglaise et l'une de ses traductions, le texte anglais fait toujours foi et est toujours utilisé pour lever tout doute concernant l'interprétation et l'application.

9.3 Dans l'intérêt d'une application cohérente et d'une plus grande clarté, les présentes conditions de livraison sont uniquement régies par les lois de la Fédération de Russie et interprétées conformément à celles-ci, dans la mesure permise par les lois applicables. Si l'envoi est effectué par voie aérienne, la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie s'applique, selon le cas. La Convention relative au contrat de transport international de marchandise par route peut également s'appliquer. Ces conventions limitent les responsabilités.

9.4 Dans toute la mesure permise par les lois applicables, les parties tenteront d'arriver à un règlement à l'amiable en cas de litige concernant tout droit ou obligation dérivant des présentes conditions de livraison. Si la FIFA et le détenteur de billet, ou son successeur, ne parviennent pas à conclure un tel arrangement à l'amiable, le seul lieu de juridiction sera Moscou (Russie) dans la mesure permise par les lois applicables. Indépendamment de cette clause et sous réserve des lois applicables, la FIFA se réserve le droit d'intenter toute action en justice en rapport avec les présentes conditions de livraison devant le tribunal local du domicile ou du lieu de résidence du détenteur de billet.

9.5 Les présentes conditions de livraison sont mises à la disposition de tous les détenteurs de billet sur www.fifa.com/tickets.