

FAQs

The English version follows the Arabic version below.

الأسئلة الشائعة

الهدف من الأسئلة الشائعة هو توفير إجابات مفيدة للأسئلة المتعلقة بتذاكر كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019، وهي متاحة لأغراض المعلومات العامة. ينبغي لكل شخص مهتم بشراء تذاكر كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019 الرجوع إلى لوائح مبيعات التذاكر المنطبقة، والشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر، ولوائح الاستاد.

1. معلومات عامة عن البطولة

1.1 أين ومتى سيقام كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019؟

سيقام كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019 في قطر في الفترة من 11 إلى 21 ديسمبر/كانون الأول 2019. هناك ثلاثة ملاعب ستحتضن مباريات كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019. لمزيد من المعلومات، يرجى النقر [هنا](#).

1.2 ما هي الفرق المشاركة في البطولة؟

سيشارك في كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019 سبعة فرق: أبطال الاتحادات القارية الست بالإضافة إلى بطل الدوري المحلي للبلد المضيف. تضم الأندية التي تأهلت للبطولة كلاً من ليفربول، عملاق الدوري الإنجليزي، ومونتيري المكسيكي، والترجي التونسي، وهينجوين سبورت بطل كاليدونيا الجديدة، ونادي السد ممثل دولة قطر التي ستحتضن البطولة. وستحدد هوية الفريقين المشاركين من قارتي آسيا وأمريكا الجنوبية بنهاية شهر نوفمبر/تشرين الثاني بعد إسدال الستار على البطولتين الجاريتين المؤهلتين للعرس العالمي.

يرجى النقر [هنا](#) للاطلاع على الجدول الرسمي للمباريات.

1.3 ما هو جدول المباريات؟

جدول المباريات هو الجدول الذي ستُلعب وفقاً له جميع مباريات كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019. يرجى ملاحظة أنه يمكن تعديل جدول المباريات من حين لآخر، وإذا حدث ذلك، سيتم تحديث هذه المعلومات على الموقع الإلكتروني للبطولة. يرجى النقر [هنا](#) للاطلاع على الجدول الرسمي للمباريات.

2. مستندات مهمة لشراء واستخدام التذاكر

2.1 ما هي لوائح مبيعات التذاكر؟

لوائح مبيعات التذاكر هي اللوائح التي تنطبق على عملية بيع FIFA للتذاكر للأفراد وتحكمها. تتوفر لوائح مبيعات التذاكر في قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني الخاص بالبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

2.2 ما هي الشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر؟

الشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر هي التي تحكم استخدام التذاكر وشروط دخول الاستاد الذي تقام فيه مباراة معينة. تتوفر الشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر في قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني الخاص بالبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

2.3 ما هي لوائح الاستاد؟

تصف لوائح الاستاد إجراءات السلامة والأمان المعمول بها وسياسات السلوك والمواد المحظورة في الاستاد في أيام المباريات. تتوفر لوائح الاستاد في قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني الخاص بالبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

3. معلومات عامة عن التذاكر

3.1 ما هو منفذ البيع الرسمي الذي اعتمده FIFA لبيع التذاكر؟

تتوفر جميع التذاكر المتاحة للجمهور حصرياً على [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

يجوز لـ FIFA، وفقاً لسلطته التقديرية، أن يطرح التذاكر للبيع في قطر في أيام المباريات و/أو قبلها. في هذه الحالة، سيتم الإعلان عن منافذ البيع الإضافية هذه على [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets) وفي هذه الأسئلة الشائعة.

يرجى متابعة هذه الأسئلة الشائعة و [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets) بانتظام للحصول على مزيد من المعلومات عن منافذ البيع الإضافية المحتمل توفرها في موعد لاحق في قطر.

3.2 هل يجب عليّ التقدم للحصول على أي مستندات بخلاف التذكرة لكي يُسمح لي بدخول الاستاد؟

لا يشترط FIFA على حاملي التذاكر التقدم للحصول على أي مستندات بخلاف التذكرة لدخول الاستاد خلال كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019. لكن يُنصح حاملو التذاكر بالتأكد من استيفاء كل متطلبات السفر فيما يخص إقامتهم في قطر (مثل الحصول على التأشيرات، والتأكد من سريان جواز السفر وغير ذلك).

3.3 هل FIFA مسؤول أو مشارك في عملية التقدم بالحصول على مستندات هوية شخصية أو إصدارها أو استخدامها كما هو مطلوب من جانب السلطات القطرية؟

لا، لا يعد FIFA طرفاً في عملية التقدم لأي مستندات هوية شخصية أو إصدارها أو استعمالها بحسب متطلبات السلطات القطرية. ولذا فإن عملية التقدم للحصول على هذه المستندات وإصدارها هي عملية مستقلة تماماً عن FIFA وعن عمليات بيع وشراء تذاكر كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019.

3.4. ما الحد الأدنى المطلوب للعمر للتقدم للحصول على التذاكر؟

يجب أن تكون قد بلغت من العمر 18 عاماً للتقدم بطلب للحصول على تذاكر كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019™.

3.5. هل من الممكن إلغاء أو تغيير طلبات الحصول على التذاكر الخاصة بي؟

تنص لوائح مبيعات التذاكر على أن كل المبيعات نهائية. لا يجوز لك أن تباع التذاكر أو تعرضها للبيع أو تعيد بيعها أو تعرضها في مزاد أو تتبرع بها أو تقوم بدور وكيل تذاكر تجاري أو بخلاف ذلك نقل ملكية تذكرتك بأي طريقة دون موافقة كتابية مسبقة من FIFA.

مع ذلك، سيفتح FIFA منصة لإعادة بيع التذاكر والتي ستتيح الفرصة لحاملي التذاكر لإعادة بيع التذاكر لأي طرف ثالث مهتم بالحصول عليها. يرجى ملاحظة أن إعادة بيع التذاكر غير مضمونة. ستوفر المزيد من المعلومات عن سياسة FIFA لإعادة البيع في حينه وذلك في قسم التذاكر في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets).

3.6. أنا أمثل إحدى الشركات وأرغب في شراء التذاكر، كيف يمكنني التقدم للحصول عليها؟

جميع التذاكر التي يعرضها FIFA للبيع على [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets) معروضة للبيع حصرياً للجمهور وليس لأي شركات أو جهات أو لأي أغراض ترفيهية أو تجارية. إذا كنت تمثل شركة، فقد تهتم بشراء حزم تجارية تتوفر للعملاء من الشركات، لمزيد من المعلومات،

4. المعلومات/البيانات الشخصية للعميل

4.1. ما هي المعلومات التي يجب أن أقدمها في طلب الحصول على التذاكر؟

يجب (*) على جميع المتقدمين بطلب للحصول على التذاكر على الإنترنت تقديم المعلومات الشخصية التالية:

اللقب

الاسم الأول*

اسم العائلة*

تاريخ الميلاد*

الجنسية*

اللغة المفضلة*

بلد الإقامة*

عنوان المنزل (ليس صندوق بريد) *

الرمز البريدي*

المدينة*

رقم الهاتف*

رقم الجوال*

الموافقة على استلام الأخبار والعروض الحصرية (إذا انطبق الأمر)

4.2. ماذا يحدث لبياناتي فور اكتمال العملية؟ هل سيتم الاحتفاظ ببياناتي الشخصية حتى لو لم ينجح طلب الحصول على التذاكر الذي تقدمت به؟

سيتم استخدام البيانات الشخصية ومعالجتها وتخزينها ونقلها لأطراف أخرى محدد من قبل FIFA (متواجدين داخل قطر وخارجها)، بسبب الإجراءات التشغيلية وإجراءات السلامة والأمن فيما يخص كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019™ وبالمثال للقوانين المعمول بها. قد تطلب السلطات القطرية الحصول على هذه البيانات فيما يخص طلب الحصول على التذاكر. إذا فشل طلب الحصول على التذاكر أو رُفض، يجوز لصاحب الطلب أن يطلب حذف جميع البيانات الشخصية بالتواصل مع FIFA.

إذا قدّم صاحب الطلب موافقة معينة في نموذج طلب الحصول على التذاكر، فقد تستخدم بياناته الشخصية لأغراض تتعلق بخدمات ومنتجات FIFA أو أي أطراف أخرى يحددها FIFA فيما يتعلق بالأنشطة التجارية التي قد تحوز اهتمام صاحب الطلب.

5. مراحل البيع

5.1. متى سيتم طرح التذاكر للبيع؟

سنطرح التذاكر للبيع في 22 أكتوبر/تشرين الأول 2019 في إطار مرحلة البيع الحصرية لحاملي بطاقات Visa. المواعيد المذكورة أدناه جميعها عرضة للتغيير، دون اشعار مسبق، وسيتم الإعلان عنها على FIFA.com/Tickets.

مرحلة البيع	الفترة
مرحلة البيع الحصرية لحاملي بطاقات Visa	22 أكتوبر/تشرين الأول 2019 - 31 أكتوبر/تشرين الأول 2019.
مرحلة البيع بنظام الأسبقية	14 نوفمبر/تشرين الثاني 2019 - 21 ديسمبر 2019.

خلال مرحلة البيع الحصرية لحاملي بطاقات Visa والتي تمتد من 22 إلى 31 أكتوبر/تشرين الأول 2019، سيُسمح للعملاء بشراء التذاكر من خلال الدفع ببطاقة دفع Visa فقط. وفي 14 نوفمبر/تشرين الثاني 2019، ستبدأ مرحلة البيع بنظام الأسبقية والتي ستوفر خيارات دفع إضافية حتى نهاية البطولة. ستعمل مرحلتا المبيعات بنظام أسبقية التقدم للحصول على التذاكر.

6. منتجات وفئات التذاكر

6.1. ما هي فئات التذاكر المتاحة للجمهور؟

بعض التذاكر التي سيعرضها FIFA للبيع ستكون تذاكر لمبارتين متعاقبتين، وهي تذكرة مفردة ("تذكرة مباراتين متعاقبتين") ستسمح لحاملها حق دخول مباراتين متعاقبتين ستلعبان في نفس اليوم على نفس الاستاد. وفي جميع الحالات الأخرى، ستسمح التذكرة لحاملها حق دخول مباراة واحدة كما هو مبين في نموذج طلب الحصول على التذاكر وعلى التذكرة نفسها. لا يمكن شراء تذاكر المباراتين المتعاقبتين أو نقل ملكيتها أو إعادة بيعها على أنها تذاكر لمباريات مفردة ويجب أن تستخدم وفقاً للوائح بيع التذاكر والشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر.

يرجى ملاحظة أن حاملي التذاكر الذي يغادرون الاستاد لن يسمح لهم بدخول الاستاد مرة أخرى إلا إذا وافقت السلطات المعنية على ذلك. لتجنب الشك، ففي حالة تذاكر المبارتين المتعاقبتين، لن يسمح لحاملي التذاكر بمغادرة الاستاد ودخوله مرة أخرى بين المبارتين إلا إذا وافقت السلطات المعنية على ذلك.

6.2. ما هي فئات التذاكر المتاحة للجمهور؟

توجد ثلاث فئات تذاكر لكل مباراة من مباريات كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019™، بحسب توفرها: الفئة 1 والفئة 2 والفئة 3. للحصول على جميع المعلومات المتعلقة بالأسعار ومواقع المقاعد، يرجى زيارة قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول له عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

6.3. كيف يُحدد FIFA بصورة عامة ما هي المقاعد التي تدرج تحت فئة معينة؟

يحدد FIFA فئة كل مقعد في الاستاد على أساس كل مباراة على حدة. وهذا يعني أنه (1) قد تختلف فئة التذاكر من مباراة لأخرى؛ (2) قد تحتوي فئات التذاكر على مقاعد في القسم العلوي أو السفلي من الاستاد، (3) لا يتأثر تحديد فئات التذاكر بأي ظروف تطرأ في يوم المباراة مثل ظروف الطقس؛ و (4) حدود فئة التذاكر قد تختلف من مباراة لأخرى. يعد هذا التفريق ضرورياً لضمان توفر أكبر عدد ممكن من التذاكر لجماهير كرة القدم.

6.4. أين توجد الفئة 1 والفئة 2 والفئة 3 في كل استاد من استادات كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019™؟

يرجى زيارة "فئات التذاكر" في قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني للبطولة؛ والذي يمكن الوصول له عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets) لترى صورة لكل استاد من الاستادات التي ستقام عليها مباريات كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019™.

7. المقاعد

7.1. كيف يحدد FIFA ما هي المقاعد التي تدرج تحت فئة معينة؟

يحدد FIFA فئة كل مقعد في الاستاد على أساس كل مباراة على حدة. هذا يعني أنه (1) قد تختلف فئة التذاكر من مباراة لأخرى؛ (2) قد تحتوي فئات التذاكر على مقاعد في القسم العلوي أو السفلي من الاستاد، (3) لا يتأثر تحديد فئات التذاكر بأي ظروف تطرأ في يوم المباراة والتي قد تؤثر على استخدام المقاعد مثل ظروف الطقس؛ و(4) قد تختلف حدود فئة التذاكر في أي ملعب من مباراة لأخرى. يعد هذا التفريق ضرورياً لضمان توفر أكبر عدد ممكن من التذاكر لجماهير كرة القدم.

7.2. أين يوجد مقعدي في الفئة 1 والفئة 2 والفئة 3 في كل استاد؟

موقع فئات التذاكر مبين في خريطة كل استاد. يرجى الرجوع إلى قسم "منتجات وفئات التذاكر" في هذه الأسئلة الشائعة لكي تتعرف بصورة أوضح على موقع تذكرتك (وفقاً لفئة الأسعار).

وفيما يخص ذلك، يرجى ملاحظة أن الألوان المبينة على خريطة الاستاد توضح المناطق التي قد توجد فيها عادة مقاعد فئة تذاكر معينة. لأجل إتاحة أكبر عدد ممكن من التذاكر للجماهير وفي الوقت ذاته ضمان حصول وسائل الإعلام العالمية وأصحاب المصالح الآخرين على خدمة جيدة، قد يقوم FIFA بإعادة تصميم المناطق التي توجد فيها فئة تذاكر معينة. وبناءً عليه يحتفظ FIFA بحق تخصيص مقاعد معينة لفئة تذاكر مختلفة على أساس كل مباراة على حدة. إذا تقدمت بطلب للحصول على تذاكر في فئة معينة، فسيقع مقعدك في المنطقة المخصصة لهذه الفئة في خريطة الاستاد، أو في منطقة مصورة في الخريطة على أنها تدرج تحت فئة التذاكر الأعلى سعراً. وفي جميع الحالات، لن يقع مقعدك في أي منطقة مخصصة لفئة تذاكر ذات سعر أقل وفقاً لخريطة الاستاد.

7.3. لست سعيداً بالمقاعد المخصصة لي. هل يمكنني أن أغيرها؟

لا، لا يمكنك طلب تغيير مقعد مخصص لك. علاوة على ذلك، يُسمح لحاملي التذاكر بالجلوس فقط على المقعد المخصص لهم بموجب التذكرة التي حصلوا عليها.

يرجى ملاحظة أن أي شكاوى تتعلق بالمقاعد يجب أن يطرحها حامل التذكرة على أحد ممثلي التذاكر قبل أو أثناء المباراة أو المباراتين المتعاقبتين. أي شكاوى تُطرح عقب انتهاء المباراة المعنية أو المباراتين المتعاقبتين لن يتم النظر فيها ولن تحوّل حامل التذكرة حق استرداد قيمتها أو أي تعويض آخر.

7.4. هل يمكنني طلب الجلوس بجوار شخص معين؟

لا، مع ذلك فإن المقاعد المطلوبة في طلب تذاكر واحد ستكون، كلما أمكن، متجاورة. المقاعد المخصصة لصاحب الطلب قد تتواجد في أقسام أو صفوف أو مجموعات مقاعد مختلفة في الملعب. لا يمكن لـ FIFA أن يوفر مقاعد متجاورة لأشخاص تقدموا بنماذج طلبات تذاكر منفصلة أو طلبوا تذاكر لنفس المباراة بصورة منفصلة في نفس نموذج طلب الحصول على التذاكر.

7.5. هل يحق لي أن ألغي طلب الحصول على التذاكر أو إرجاع تذكرتي إذا لم يعجبني مكان مقعدي أو إذا لم يُخصص لي مقعد بجانب ضيوفي؟

لا، لا يمثل مكان المقعد سبباً لإلغاء التذكرة أو إرجاعها. لا يستطيع FIFA أن يضمن أن يخصص للضيوف مقاعد مجاورة لمقعد صاحب طلب الحصول على التذاكر. مع ذلك، يمكنك عرض جميع التذاكر الخاصة بك أو بعضها للبيع على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع وفقاً للشروط المطبقة. هذه الشروط مبينة في سياسة FIFA لإعادة البيع التي ستتاح في حينه في قسم التذاكر في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets).

8. أسعار التذاكر

8.1. ما هي العملة التي تباع بها التذاكر؟

تباع التذاكر بالريال القطري ويشمل سعرها كافة الضرائب المطبقة.

8.2. ما هي أسعار تذاكر المباريات المفردة وتذاكر المباراتين المتعاقبتين؟

يختلف سعر التذاكر بحسب المباراة أو المباراتين المتعاقبتين وحسب فئة التذكرة. يرجى زيارة "أسعار التذاكر" في قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets) للاطلاع على كافة الأسعار.

8.3. هل هناك تخفيض على أسعار تذاكر الأطفال؟

لا، أسعار التذاكر المبينة تنطبق على البالغين والأطفال بغض النظر عن عمر الطفل.

9 قيود المبيعات

9.1. ما هو الحد الأقصى لعدد التذاكر الذي يمكنني طلبه؟

يمكن لصاحب الطلب أن يتقدم بطلب للحصول على عشر (10) تذاكر كحد أقصى للمباراة أو المباراتين المتعاقبتين وهو ما يعني إجمالي 50 تذكرة في البطولة كلها.

وبناءً عليه، إذا رغب صاحب الطلب في التقدم للحصول على أكثر من تذكرة (1) واحدة لمباراة أو مباراتين متعاقبتين، فإن أي تذاكر لم يستخدمها صاحب الطلب بشكل مباشر يمكن أن تعطى لضيف صاحب الطالب ("الضيف") بما يتماشى مع لوائح مبيعات التذاكر والشروط والأحكام العامة.

9.2. هل يسمح لي بتقديم طلبات تضم منتجات تذاكر مختلفة؟

يُسمح لك بالتقدم بطلب للحصول على مجموعة متنوعة من تذاكر لمباريات مفردة أو تذاكر مباراتين متعاقبتين. يرجى ملاحظة أنه في هذه الحالة، ستطبق قيود المبيعات (إجمالي 50 تذكرة للشخص).

إذا اكتشف FIFA حتى بعد التأكيد على التذاكر أنه قد حدث تحايل على قيود المبيعات، فسيتم فسخ عملية الشراء وسيتم إلغاء التذاكر التي خصصت لصاحب الطلب. وفي هذه الحالة، وبموجب لوائح مبيعات التذاكر، قد يطلب من صاحب الطالب أن يدفع مبلغ يقدر بـ 20% لكن إذا حدث الفسخ خلال 48 ساعة قبل اليوم المحدد للمباراة أو إذا اعتبر FIFA أن هذا الإلغاء أو الفسخ قد نتج عن مخالفة جسيمة للوائح مبيعات التذاكر أو الشروط والأحكام العامة، فقد يُطلب منه دفع 100% من المبلغ الإجمالي للتذاكر الملغاة. يحتفظ FIFA بأي حقوق إضافية.

9.3. لماذا تُفرض قيود على المبيعات؟

لكي نضمن أن التذاكر متاحة لأكثر عدد ممكن من الجماهير وأنه يتم تخصيصها بصورة عادلة ولأجل منع الأشخاص غير المرخص لهم بإعادة البيع من الوصول للتذاكر وإعادة بيعها، فقد فرض FIFA حداً أقصى على عدد التذاكر التي يمكن لأي شخص التقدم بشرائها سواءً للمباراة الواحدة أو إجمالاً.

وتعني قيود المبيعات أن صاحب الطالب يمكنه فقط التقدم للحصول على هذا الحد الأقصى لعدد التذاكر.

9.4. ماذا يحدث في حالة مخالفة قيود المبيعات؟

إذا خالف طلب الحصول على التذاكر قيود المبيعات، فسيتم رفض الطلب. إذا اكتشف FIFA هذه المخالفة حتى بعد إرسال التأكيد على التذاكر، سيلغى FIFA التذاكر المبيّنة في التأكيد على التذاكر المعني.

وفي هذه الحالة، سيطلب من صاحب الطالب أن يدفع مبلغ يقدر بـ 20%، لكن إذا حدث الفسخ خلال 48 ساعة قبل اليوم المحدد للمباراة أو إذا اعتبر FIFA أن هذا الإلغاء أو الفسخ قد نتج عن مخالفة جسيمة للوائح مبيعات التذاكر أو الشروط والأحكام العامة، فقد يطلب منه دفع 100% من المبلغ الإجمالي للتذاكر الملغاة. يحتفظ FIFA بأي حقوق إضافية.

10. عملية الدفع

10.1. ما هي طرق الدفع المقبولة خلال مرحلة البيع الحصرية لحاملي بطاقات Visa ومرحلة البيع بنظام الأسبقية؟

خلال مرحلة البيع الحصرية لحاملي بطاقات Visa، تقبل طرق الدفع التالية:

بطاقات الدفع Visa فقط

أما خلال فترة البيع بنظام الأسبقية، تقبل طرق الدفع التالية:

بطاقات الدفع Visa

بطاقات دفع مقبولة أخرى

10.2. متى يتعين عليّ دفع مقابل التذاكر؟

بالنسبة لأي طلبات تذاكر ناجحة تم تسليمها على الإنترنت عبر الرابط FIFA.com/Tickets، وتحتوي على تذاكر الفئة 1 و/أو الفئة 2 و/أو الفئة 3، فإن FIFA سيقوم تلقائياً بمعالجة الدفع فوراً بمجرد قبول FIFA للطلب وتخصيص التذاكر وذلك بخضم المبلغ من بطاقة الدفع التي اخترتها في طلب الحصول على التذاكر. بالنسبة لهذه المعاملة، لا يطلب منك إعادة تأكيد الطلب أو القيام بأي إجراء إضافي. سيرسل لك FIFA تأكيداً على التذاكر عقب استلامه إجمالي قيمة التذاكر كاملة.

إذا نجح طلب الحصول على التذاكر الخاص بك وتلقى FIFA قيمة التذاكر كاملة، سيصلك تأكيد على التذاكر على بريدك الإلكتروني المسجل في حساب التذاكر الخاص بك.

10.3. ماذا يحدث إذا لم يحصل FIFA على قيمة التذاكر كاملة قبل الموعد المحدد؟

إذا تلقى FIFA جزءاً من قيمة التذكرة من صاحب الطلب أو لم يستلم قيمة التذكرة في الوقت المحدد أو سُحب المبلغ المدفوع كلياً أو جزئياً عقب استلام FIFA له، سيتم رفض طلب الحصول على التذاكر كاملاً.

وعلاوة على ذلك، إذا اكتشف FIFA مدفوعات جزئية أو متأخرة، فيحق لـ FIFA إلغاء التذاكر المخصصة لصاحب الطلب كلياً أو جزئياً وفسخ اتفاقية مبيعات التذاكر عملاً بالشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر ولوائح مبيعات التذاكر.

10.4. هل يمكنني استخدام بطاقة دفع خاصة بأحد أصدقائي أو أقاربي لدفع قيمة التذاكر؟

لا، الدفع ببطاقة الدفع الشخصية هو إلزام مادي بموجب اتفاقية مبيعات التذاكر ويجب أن تكون أنت حامل بطاقة الدفع. إذا قَدِّمت معلومات بطاقة دفع خاصة بطرف آخر في طلب الحصول على التذاكر، سيتم رفض هذا الطلب. إذا اكتشف FIFA استخدام بطاقة دفع مملوكة لشخص آخر بعد إرسال التأكيد على التذاكر، سيلغي FIFA، كلياً أو جزئياً، التذاكر الموضحة في تأكيد التذاكر المعني. في هذه الحالة، سيطلب من صاحب الطلب أن يدفع مبلغ يقدر بـ 20% لكن إذا حدث الفسخ خلال 48 ساعة قبل اليوم المحدد للمباراة أو إذا اعتبر FIFA أن هذا الإلغاء أو الفسخ قد نتج عن مخالفة جسيمة للوائح مبيعات التذاكر أو الشروط والأحكام العامة، سيطلب منه دفع 100% من المبلغ الإجمالي للتذاكر الملغاة. يحتفظ FIFA بأي حقوق إضافية.

10.5. ما هو كود حماية بطاقة الدفع وأين يوجد؟

كود حماية البطاقة هو الثلاثة أرقام الأخيرة في الرقم المطبوع على منطقة التوقيع الموجودة في الجانب الخلفي للبطاقة. يمثل الكود ميزة تأمين تسمح لـ FIFA والجهة التي أصدرت بطاقة الدفع للتعرف عليك كحامل للبطاقة وتزويدك بوسيلة حماية إضافية ضد الاحتيال.

10.6. ماذا لو لم يكن هناك رصيد مالي كاف في حساب بطاقة الدفع الخاصة بي؟

يجب أن تتأكد أن بطاقة الدفع التي اخترتها بها رصيد مالي كافٍ. إذا لم يكن لديك رصيد مالي كاف في حساب بطاقة الدفع الخاصة بك في تاريخ تخصيص التذاكر لك وبناء عليه لا يستطيع FIFA معالجة عملية الدفع الخاصة بك، سيرفض FIFA طلب الحصول على التذاكر كاملاً. للتأكد من أن

لديك فرصة للحصول على طلب ناجح، يرجى التأكد من أن لديك رصيد مالي كاف في بطاقة الدفع لكي تتمكن من دفع مبلغ المعاملة كاملاً. يرجى الرجوع إلى السؤال الشائع "متى يتعين عليّ دفع مقابل التذاكر؟ للحصول على مزيد من المعلومات.

10.7. حاولت الدفع على الإنترنت لكن لم تنجح عملية الدفع. ماذا يجب عليّ أن أفعل؟

إذا كنت تحاول الدفع على الإنترنت لكنك تتلقى رسالة تفيد بفشل عملية الدفع فربما يرجع ذلك إلى قيام البنك الذي أصدر البطاقة بإيقاف المعاملة. يرجى التواصل مع البنك ليأذن بعملية الدفع وحاول تسليم الطلب مرة أخرى. إذا استمر الوضع على ما هو عليه، فيرجى التواصل مع قسم تذاكر FIFA وتزويده بأكبر قدر ممكن من المعلومات بما في ذلك صورة لرسالة الخطأ التي تظهر أمامك، ومنصفحة الإنترنت الذي تستخدمه، وعدد المرات التي حاولت فيها إتمام المعاملة. إذا فشلت عملية الدفع، فلا يمكن تخصيص أي تذاكر لك.

يرجى ملاحظة أن FIFA غير مسؤول عن أي رسالة نصية قصيرة تصلك عن طريق الجهة المصدرة لبطاقة الدفع تخبرك بشراء التذاكر أو التصديق على أي مصروفات من بطاقة الدفع. لا تمنحك مثل هذه الرسائل غير الصادرة عن FIFA حق استلام التذاكر كما أنها لا تشكل تأكيداً على التذاكر.

10.8. ما مدى أمان عملية نقل معلومات بطاقة الدفع ومعلوماتي الشخصية حين أطلب التذاكر على الإنترنت؟

لضمان حماية بطاقة الدفع ومعلوماتك الشخصية المضمنة في طلب التذاكر، فنحن نستخدم بروتوكولات HTTPS/SSL القياسية لتأمين نقل البيانات الحساسة عبر الإنترنت.

11. تأكيد التذاكر

11.1. ما هو تأكيد التذاكر؟

تأكيد التذاكر هو الرسالة الرسمية التي يرسلها لك FIFA ليؤكد على تخصيص تذاكر لك. سيبين تأكيد التذاكر عدد منتجات التذاكر، وفئة التذاكر، والاستاد (إذا كان معروفاً وقت طلب الحصول على التذاكر)، والمباراة و/أو المباريات المضمنة في تذكرة المباريتين المتعاقبتين (أي عدد المباريات وفقاً لجدول المباريات المضمن في نموذج طلب الحصول على التذاكر). يمثل إصدار تأكيد التذاكر قبول FIFA الكلي أو الجزئي لعرضك لشراء التذاكر ويشكل إبرام اتفاقية مبيعات التذاكر.

11.2. هل يمكنني رفض شراء التذاكر بعد استلام تأكيد التذاكر؟

لا، يمثل إصدار تأكيد التذاكر قبول FIFA الكلي أو الجزئي للطلب الذي تقدمت به لشراء التذاكر ويشكل إبرام اتفاقية مبيعات التذاكر. وفور إبرام اتفاقية مبيعات التذاكر، لا يمكنك فسخها. مع ذلك، يمكنك عرض جميع التذاكر الخاصة بك أو بعضها للبيع على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع والتي سيتم إتاحتها في حينه وفقاً للشروط المطبقة. هذه الشروط مبينة في سياسة FIFA لإعادة البيع التي ستتاح في حينه في قسم التذاكر في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

11.3. متى سأعرف إذا نجح طلب الحصول على التذاكر الذي تقدمت به؟

سيتم إرسال بريد إلكتروني إلى جميع أصحاب الطلبات الناجحة يؤكد على قبول طلب الحصول على التذاكر الذي تقدموا به.

11.4. كيف سيتم إرسال تأكيد التذاكر لي؟

جميع أصحاب طلبات التذاكر الناجحة الذين يتقدمون لطلب التذاكر على FIFA.com/Tickets سيستلمون رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني أو التسليم الشخصي أو غير ذلك من FIFA.

11.5. كيف يتم إبلاغي بأن طلب الحصول على التذاكر الخاص بي لم يكن ناجحاً؟

إذا لم تستلم تأكيداً على التذاكر فهذا يعني أن طلب الحصول على التذاكر الذي تقدمت به لم يكن ناجحاً.

11.6. لقد استلمت إخطاراً من الجهة المصدرة لبطاقة الدفع، هل يمثل ذلك تأكيداً على التذاكر؟

لا، الإخطارات التي تصلك من الجهة المصدرة لبطاقة الدفع أو البنك أو أي طرف آخر لا يمت لـ FIFA بصفة لا تشكل تأكيداً على التذاكر ولا تخولك حق الحصول على تذكرة. يرجى ملاحظة أن FIFA غير مسؤول عن أي إخطار (على سبيل المثال رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني) يصلك عن طريق الجهة المصدرة لبطاقة الدفع أو البنك أو طرف آخر بخبرك بشراء التذاكر أو يطلب منك الموافقة على أي مدفوعات من بطاقة الدفع الخاصة بك.

11.7. هل يسمح لي بدخول الاستاد فور تقديم تأكيد التذاكر؟

لا، سيسمح لك بدخول الاستاد فقط في حالة تقديم تذكرة المباراة.

12. إلغاء التذاكر

12.1. بعد شرائي للتذاكر، هل يمكنني إلغاؤها وإرجاعها إلى FIFA؟

هذا ليس ممكناً لأن جميع المبيعات نهائية ولا رجعة فيها. اتفاقية مبيعات التذاكر (التي تبرم بتأكيد التذاكر الذي يرسله FIFA إلى صاحب طلب الحصول على التذاكر) لشراء التذاكر نهائية وتشكل عقداً ملزماً بينك وبين FIFA.

إذا لم تتمكن من حضور مباراة، فيمكنك عرض جميع التذاكر الخاصة بك أو بعضها للبيع على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع والتي سيتم إتاحتها في حينه وفقاً للشروط المطبقة. هذه الشروط مبينة في سياسة FIFA لإعادة البيع التي ستتاح في حينه في قسم التذاكر في الموقع الإلكتروني للمسابقة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط FIFA.com/Tickets.

12.2. هل يمكن أي يلغي FIFA التذاكر بعد شرائي لها؟

نعم، يحق لـ FIFA إلغاء التذاكر التي اشتريتها، كلياً أو جزئياً، إذا اكتشف مخالفة للوائح مبيعات التذاكر والشروط والأحكام العامة وشروط استخدام التذاكر ولوائح الاستاد (تتوفر هذه المستندات في قسم "التذاكر" في موقع البطولة والذي يمكن الوصول له عبر FIFA.com/Tickets)، بما في ذلك على الأخص نقل ملكية التذاكر غير المصرح به، وأي تحريف خلال عملية البيع، وأي فشل في عملية الدفع وأي سوء سلوك داخل الاستاد. يجوز لـ FIFA أن يمارس حق الإلغاء هذا بغض النظر عن موعد اكتشافه لهذه المخالفة. في هذه الحالة، سيطلب من صاحب الطالب أن يدفع مبلغ يقدر بـ 20% من قيمة التذاكر، لكن إذا حدث الفسخ خلال 48 ساعة قبل اليوم المحدد للمباراة أو إذا اعتبر FIFA أن هذا الإلغاء أو الفسخ قد نتج عن مخالفة جسيمة للوائح مبيعات التذاكر أو الشروط والأحكام العامة، سيطلب منه دفع 100% من المبلغ الإجمالي للتذاكر الملغاة. يحتفظ FIFA بأي حقوق إضافية.

وأخيراً، يحق لـ FIFA أن يلغي التذاكر الخاصة بك، بشكل كامل أو جزئي، إذا طرأت أي ظروف غير متوقعة مثل إلغاء مباراة أو مباراتين متعاقبتين. وفي هذه الظروف، تُلغى التذاكر ويسترد صاحب طلب التذاكر المبلغ الذي دفعه لـ FIFA للحصول على التذاكر الملغاة. لن يدفع لك FIFA أي فائدة أو تعويضاً لأي تكاليف أو مصروفات أخرى (مثل تكاليف السفر أو الإقامة). يجب أن يكون صاحب طلب الحصول على التذاكر هو من يطلب استرداد قيمة التذاكر لنفسه أو لضيوفه. لا يجوز أن يطلب استرداد قيمة التذاكر.

في حالة شراء تذكرة مباراتين متعاقبتين وتم إلغاء مباراة واحدة من المباراتين، لا يحق لصاحب طلب التذاكر استرداد أي مبالغ مدفوعة.

13. عواقب مخالفة قواعد التذاكر

13.1. أين يمكنني الاطلاع على قواعد التذاكر؟

جميع القواعد المتعلقة بشراء واستخدام التذاكر وكذلك السلوكيات والأشياء المسموح بها في الاستاد مبيّنة في لوائح مبيعات التذاكر، والشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر، ولوائح الاستاد (تتوفر هذه المستندات في قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني للبطولة، المتاح عبر [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets)). يجب من طلب الحصول على التذاكر، يطلب منك قراءة لوائح مبيعات التذاكر والشروط والأحكام العامة وشروط استخدام التذاكر ولوائح الاستاد بعناية وقبولها.

13.2. ما هي عواقب مخالفتي لقواعد التذاكر؟

إذا حدث أي مخالفة لوائح مبيعات التذاكر والشروط والأحكام العامة وشروط استخدام التذاكر ولوائح الاستاد (تتوفر هذه المستندات في قسم "التذاكر" في موقع البطولة والذي يمكن الوصول له عبر [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets))، بما في ذلك على الأخص نقل ملكية التذاكر غير المصرح به، وأي تحريف خلال عملية البيع، وأي فشل في عملية الدفع وأي سوء سلوك داخل الاستاد، يحق لـ FIFA إلغاء التذاكر التي اشتريتها، كلياً أو جزئياً. يجوز لـ FIFA أن يمارس حق الإلغاء هذا بغض النظر عن موعد اكتشافه لهذه المخالفة. في هذه الحالة سيُطلب منك دفع ما يعادل 20% من قيمة التذكرة، لكن إذا حدث الفسخ خلال 48 ساعة قبل يوم إقامة المباراة، فسيطلب منك دفع ما يعادل 100% من قيمة التذاكر الملغاة.

13.3. لماذا يتعين عليّ دفع مبلغ مالي إذا ألغى FIFA التذاكر الخاصة بي؟

يتعين عليك دفع ما يعادل 20% من قيمة التذكرة، ولكن إذا حدث الفسخ خلال 48 ساعة قبل يوم إقامة المباراة أو رأى FIFA أن هذا الإلغاء أو الفسخ قد نتج عن مخالفة جسيمة للوائح مبيعات التذاكر أو الشروط والأحكام العامة، فسيطلب منك دفع ما يعادل 100% من قيمة التذاكر الملغاة لكي تعوض FIFA عن أي مصاريف إدارية تكبدها نتيجة لإلغاء التذاكر المخصصة، وإعادة التخصيص الضرورية وإعادة طرح التذاكر للبيع للجمهور ولتعويض FIFA عن تراجع فرصة إعادة بيع التذاكر. بالإضافة إلى ذلك، يحتفظ FIFA بأي حقوق إضافية قد تنتج عن أي أضرار محتملة يتكبدها FIFA نتيجة لمخالفة الشروط والأحكام العامة وشروط استخدام التذاكر ولوائح الاستاد أو لوائح مبيعات التذاكر.

13.4. هل أتحمل مسؤولية سلوك ضيوفي؟

نعم، أنت مسؤول عن سلوك ضيوفيك، وهذا يعني أنه في حالة مخالفة ضيوفيك للوائح مبيعات التذاكر، أو الشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر، أو لوائح الاستاد، فيجوز لـ FIFA أن يلغي تذكرة ضيفك وبعض أو كل التذاكر الأخرى الخاصة بك.

ولهذا السبب، يُطلب منك التأكد من قراءة ضيوفيك للوائح مبيعات التذاكر والشروط والأحكام العامة، وشروط استخدام التذاكر ولوائح الاستاد بعناية وقبولها.

14. تسليم التذاكر

14.1. كيف ومتى أستلم التذاكر الخاصة بي؟

ستصبح التذاكر التي اشتريتها متاحة لتنزيلها إلكترونياً في ديسمبر/كانون الأول 2019. يرجى زيارة حساب تذاكر FIFA الخاص بك في ديسمبر/كانون الأول لتطبع التذاكر.

يرجى ملاحظة أنك لن تستلم تذاكرك عن طريق بريد إلكتروني مخصص. أي تأكيدات (بالبريد الإلكتروني أو غيره)، أو صور محفوظة من شاشة حساب التذاكر و/أو أي مستندات أخرى لن تعتبر بديلاً صالحاً للتذكرة المطبوعة وبالتالي لن تمنحك حق دخول الاستاد.

التذاكر الخاصة بك متاحة لطباعتها من داخل حساب تذاكر FIFA في ديسمبر 2019.

قبل طباعة/تنزيل التذاكر، يطلب منك كصاحب طلب الحصول على التذاكر تعيين اسم حامل التذكرة (أي صاحب طلب التذاكر أو ضيفه). يظهر اسم حامل التذاكر المعين على التذكرة التي تم طباعتها/تنزيلها وتسمح فقط للشخص المبين اسمه عليها بدخول الاستاد. لا يسمح لصاحب طلب التذاكر بتغيير اسم حامل التذكرة المعين بعد طباعة/تنزيل التذكرة إلا إذا وافق FIFA على ذلك صراحة.

أنت، كصاحب طلب التذاكر، مسؤول عن ضمان إحضارك أو إحضار ضيوفك لتذاكر الدخول الصحيحة في يوم المباراة وأن تعامل كل تذكرة بعناية وأن تحتفظ بها في مكان آمن في جميع الأوقات. تعديل أو إتلاف التذاكر قد يؤدي إلى منع دخولك الاستاد. يرجى ملاحظة أن السلطات لن تستبدل أي تذاكر بغض النظر عن طلب الاستبدال مثل فقد التذاكر أو تعرضها للسرقة.

14.2. هل يمكنني أن أستلم التذاكر في يوم المباراة في الاستاد؟

لا، لأسباب أمنية، لن يتيح FIFA استلام التذاكر في الاستاد في أيام المباريات.

ستقبل التذاكر المطبوعة إذا طبعت قبل المباراة بالطريقة المبيّنة والموضحة من قبل FIFA في مستند الأسئلة الشائعة هذا.

لن تستلم تذاكرك عن طريق بريد إلكتروني مخصص.

أي تأكيدات (بالبريد الإلكتروني أو غيره)، أو صور محفوظة من شاشة حساب التذاكر و/أو أي مستندات أخرى لن تعتبر بديلاً صالحاً للتذكرة المطبوعة وبالتالي لن تمنحك حق دخول الاستاد.

لن تتوفر إمكانية طباع التذاكر في الاستاد.

أنت، كصاحب طلب التذاكر، مسؤول عن ضمان إحضارك أو إحضار ضيوفك لتذاكر الدخول الصحيحة في يوم المباراة وأن تعامل كل تذكرة بعناية وأن تحتفظ بها في مكان آمن في جميع الأوقات. تعديل أو إتلاف التذاكر قد يؤدي إلى منع دخولك الاستاد. يرجى ملاحظة أن السلطات لن تستبدل أي تذاكر بغض النظر عن طلب الاستبدال مثل فقد التذاكر أو تعرضها للسرقة.

14.3. هل سأستلم التذاكر الخاصة بي عبر البريد الإلكتروني؟

لا، لن تستلم تذاكرك عبر البريد الإلكتروني.

ستتوفر التذاكر لتنزيلها إلكترونياً في ديسمبر/كانون الأول 2019. يرجى زيارة حساب تذاكر FIFA الخاص بك في ديسمبر/كانون الأول لتطبع التذاكر.

أي تأكيدات (بالبريد الإلكتروني أو غيره)، أو صور محفوظة من شاشة حساب التذاكر و/أو أي مستندات أخرى لن تعتبر بديلاً صالحاً للتذكرة المطبوعة وبالتالي لن تمنحك حق دخول الاستاد.

التذاكر الخاصة بك متاحة لطباعتها من داخل حساب تذاكر FIFA في ديسمبر 2019.

أنت، كصاحب طلب التذاكر، مسؤول عن ضمان إحضارك أو إحضار ضيوفك لتذاكر الدخول الصحيحة في يوم المباراة وأن تعامل كل تذكرة بعناية وأن تحتفظ بها في مكان آمن في جميع الأوقات. تعديل أو إتلاف التذاكر قد يؤدي إلى منعك من دخول الاستاد. يرجى ملاحظة أن السلطات لن تستبدل أي تذاكر بغض النظر عن طلب الاستبدال مثل فقد التذاكر أو تعرضها للسرقة.

15. دخول الاستاد

15.1. متى يمكنني أن أصل إلى الاستاد قبل انطلاق المباراة؟

نصح بأن تخطط مسبقاً وأن تسافر مبكراً وأن تسترخي فور وصولك الاستاد لكي تتمكن من الاستمتاع بالمباراة. يرجى ملاحظة أنه خلال كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019، ستعرض وسائل النقل العام لضغط كبير كما ستوفر مساحة انتظار محدودة للسيارات بالمناطق القريبة من الاستاد. وفي بعض الأوقات والمواقع، سيتسبب الطلب المتزايد في زيادة الوقت المستغرق للوصول للاستاد. نوصي بتخصيص متسع من الوقت للذهاب للاستاد.

15.2. هل هناك قيود مفروضة على الأشياء التي يمكنني إحضارها معي إلى الاستاد؟

تتضمن الأشياء المحظور إحضارها للاستاد الأسلحة من أي نوع أو أي شيء قد يستخدم كسلاح، والألعاب النارية، والشماريح، أو بارود دخاني، أو علب دخان، أو القنابل الدخانية، أو مواد دعائية أو تجارية أو أي أشياء مشابهة والتي قد تنتهك أيًا من حقوق FIFA فيما يخص كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019 وأي أشياء أخرى قد تؤثر على السلامة العامة و/أو تضر بسمعة كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019. لمزيد من المعلومات عن الأشياء المحظورة، يرجى الرجوع إلى لوائح الاستاد المتوفرة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة الذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط FIFA.com/Tickets.

15.3. هل هناك حد أدنى لعمر الأطفال؟ هل من الممكن أن يجلس طفلي على حجري؟

لا يوجد حد أدنى لعمر الأطفال. يجب شراء تذكرة لأي شخص يرغب في حضور مباراة بغض النظر عن عمره. يرجى ملاحظة أن الأطفال والمرافقين يجب أن يرافقهم أبائهم أو أوصياؤهم القانونيون في جميع الأوقات في يوم المباراة. أي حامل تذكرة يدخل الاستاد ومعه أطفال أو مرافقين يجب أن يحصل ويحمل معه ويُقدّم في أي وقت، بناءً على طلب السلطات، التصريح اللازم من آباء القاصر أو أوصيائه القانونيين، وفقاً لما تنص عليه اللوائح المحلية.

15.4. هل أحتاج إلى تصريح لأدخل الاستاد ومعي أطفال أو مرافقين؟

أي حامل تذكرة يدخل الاستاد ومعه أطفال أو مرافقين يجب أن يحصل ويحمل معه ويُقدّم، بالإضافة إلى التذاكر الخاصة بهم، التصريح اللازم من آباء القاصر أو أوصيائه القانونيين، وفقاً لما تنص عليه اللوائح المحلية.

15.5. هل يمكن للأطفال أو المرافقين دخول الاستاد دون أن يرافقهم أبائهم أو أوصياؤهم القانونيون؟

الأطفال والمرافقون يجب أن يكونوا برفقة آبائهم أو أوصيائهم القانونيين في جميع الأوقات في يوم المباراة. أي حامل تذكرة يدخل الاستاد ومعه أطفال أو مرافقين يجب أن يحصل ويحمل معه ويُقدّم في أي وقت، بناءً على طلب السلطات، التصريح اللازم من آباء القاصر أو أوصيائه القانونيين، وفقاً لما تنص عليه اللوائح المحلية.

15.6. هل يُسمح لي بدخول الاستاد فور تقديم تأكيد التذاكر؟

لا. لن يسمح بدخول الاستاد إلا بعد تقديم تذكرة مطبوعة كما هو مبين في قسم "تسليم التذاكر" في هذه الأسئلة الشائعة هذا. أي تأكيدات (بالبريد الإلكتروني أو غيره)، أو صور محفوظة من شاشة حساب التذاكر و/أو أي مستندات أخرى لن تعتبر بديلاً صالحاً للتذكرة المطبوعة وبالتالي لن تمنحك حق دخول الاستاد.

يرجى ملاحظة أنك لن تستلم تذاكرك عن طريق البريد الإلكتروني.

ستعتبر التذاكر المطبوعة صالحة إذا طبعت قبل المباراة بالطريقة المبيّنة والموضحة في قسم "تسليم التذاكر" في هذه الأسئلة الشائعة. لن تتوفر إمكانية طبع التذاكر في الاستاد.

يرجى زيارة حساب تذاكر FIFA الخاص بك في ديسمبر/كانون الأول لتقوم بطباعة التذاكر.

يتحمل حامل التذكرة مسؤولية أن يقوم هو وضيوفه بإحضار تذاكر الدخول الصحيحة في يوم المباراة وأن يعاملوا كل تذكرة بعناية وأن يحتفظوا بها في مكان آمن في جميع الأوقات. تعديل أو إتلاف التذاكر قد يؤدي إلى منعك من دخول الاستاد.

15.7. هل يمكنني مغادرة الاستاد ثم دخوله مرة أخرى؟

يرجى ملاحظة أن حاملي التذاكر الذي يغادرون الاستاد لن يسمح لهم بدخول الاستاد مرة أخرى إلا إذا وافقت السلطات المعنية على ذلك. لتجنب الشك، ففي حالة تذاكر المباراتين المتعاقبتين، لن يسمح لحاملي التذاكر بمغادرة الاستاد ودخوله مرة أخرى بين المباراتين إلا إذا وافقت السلطات المعنية على ذلك.

16. نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها

16.1. هل يمكنني نقل ملكية التذاكر أو إعادة بيعها لشخص آخر؟

لا يجوز لك أن تبيع التذاكر أو تعرضها للبيع أو تعيد بيعها أو تعرضها في مزاد أو تتبرع بها أو أن تتصرف كوكيل تذاكر تجاري أو بخلاف ذلك تنقل ملكية تذكرتك بأي طريقة غير مسموح بها صراحة من قبل FIFA. إذا لم تتمكن من حضور مباراة، فيمكنك عرض جميع التذاكر الخاصة بك أو بعضها للبيع على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع وفقاً للشروط المطبقة. هذه الشروط مبيّنة في سياسة FIFA لإعادة البيع التي ستتاح في حينه في قسم التذاكر في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets).

16.2. هل يمكنني أن أنقل تذاكر ضيوفي لشخص آخر؟

يرجى ملاحظة أن التذاكر تكون مخصصة لشخص معين. قبل طباعة/تنزيل التذاكر، يُطلب منك كصاحب طلب الحصول على التذاكر تعيين اسم حامل التذكرة (أي صاحب طلب التذاكر أو ضيفه). يظهر اسم حامل التذاكر المعين على التذكرة التي تم طباعتها/تنزيلها وتسمح فقط للشخص المبيّن اسمه عليها بدخول الاستاد. لا يسمح لصاحب طلب التذاكر بتغيير اسم حامل التذكرة المعين بعد طباعة/تنزيل التذكرة إلا إذا وافق FIFA على ذلك صراحة.

16.3. هل يمكنني أن أستخدم التذاكر لأغراض تجارية؟

لا، تنص الشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر على أنه يحظر استخدام التذاكر لأي أغراض تجارية مثل الأنشطة الترويجية أو الدعائية أو أن تستخدم كجائزة أو مكافأة في مسابقة أو ينصيب أو أي برنامج تحفيزي. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر.

16.4. ما هي العواقب المترتبة على نقل ملكية التذاكر أو إعادة بيعها لشخص آخر خارج منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع؟
يشكل نقل ملكية التذاكر غير المصرح به مخالفةً للشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر. وفي هذه الحالة، سيتم إلغاء التذاكر الخاصة بك. وبناء عليه يجوز لـ FIFA:

- (1) رفض تسليم التذكرة إلى صاحب طلب الحصول على التذاكر؛
 - (2) رفض دخول حامل التذكرة الاستاد؛
 - (3) إخراج حامل التذكرة من الاستاد؛
 - (4) مصادرة التذكرة؛
 - (5) إبطال التذكرة إلكترونياً وكذلك القيام إلكترونياً بإبطال وإلغاء أي تذاكر أخرى تحمل اسم حامل التذكرة إذا تبين أن هذه التذاكر الأخرى تم الحصول عليها بمخالفة للقواعد؛
 - (6) رفع دعوى قضائية لتفعيل البنود والقوانين واللوائح ذات الصلة والمطالبة بتعويضات، إذا كان مناسباً، و/أو
 - (7) إبلاغ السلطات الحكومية بهذه المخالفة.
- في هذا الحالة لا يحق لك استرداد قيمة التذكرة أو أي تعويض آخر. وبناءً على طلب FIFA سيتعين عليك توضيح كيف حصلت على التذكرة ومن باعها لك وبأي اعتبار وأين حصلت عليها.

16.5. هل يمكنني أن أسمح لضييفي بأن يصبح صاحب طلب التذاكر الرئيسي؟

لا، لا يحق لك (بصفتك صاحب طلب التذاكر الرئيسي والطرف المتعاقد في اتفاقية مبيعات التذاكر) أن تنتقل ملكية التذاكر المخصصة لك. إذا لم تتمكن من حضور المباراة أو المباراتين المتعاقبتين التي اشتريت تذاكر لها، فيمكنك تسليم كل تذاكرك لإعادة البيع الممكن على منصة FIFA الرسمية لإعادة بيع التذاكر والتي سيبيحها FIFA في حينه ووفقاً للشروط المعمول بها. هذه الشروط مبيّنة في سياسة FIFA لإعادة البيع التي ستتاح في حينه في قسم التذاكر في الموقع الإلكتروني للمسابقة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets).

17. استفسارات حساب التذاكر

17.1. لماذا يتعين عليّ الرجوع إلى "حسابي" في قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني الخاص بالبطولة والذي يمكن الوصول

إليه عبر [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets)؟

يتضمن حساب تذاكر FIFA الخاص بك معلومات مهمة تتعلق بطلبات التذاكر الخاصة بك. على سبيل المثال، يمكنك تغيير بياناتك الشخصية، ومعرفة ما إذا كان طلب الحصول على التذاكر قد نجح أم لا وتنزيل التذاكر إلكترونياً ابتداءً من ديسمبر/كانون الأول 2019.

17.2. من أتوجه إليه بالأسئلة المتعلقة بعملية التقدم بطلبات الحصول على التذاكر؟

يرجى الرجوع إلى هذه "الأسئلة الشائعة". إذا لم تجد إجابة على أسئلتك، فيمكنك التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني

FCWCenquiries@tickets.fifa.org.

17.3. كيف يمكنني تغيير عنوان البريد الإلكتروني لحساب تذاكر FIFA الخاص بي؟

لتغيير عنوان البريد الإلكتروني، يجب أن تسجل الدخول على حساب تذاكر FIFA على قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني الخاص بالبطولة، والذي يمكن للوصول إليه عبر FIFA.com/Tickets، عبر النقر على "طلبات التذاكر الخاصة بي" ثم إدخال عنوان بريدك الإلكتروني وبمجرد أن تدخل على حساب التذاكر، يرجى النقر على "الملف الخاص بي" من القائمة الموجودة على الجانب الأيسر. من هنا يمكنك تغيير بيانات عنوان بريدك الإلكتروني أو التعرف على العملية التي ينبغي اتباعها لتغيير معلوماتك الشخصية الأخرى التي قدمتها كجزء من طلب الحصول على التذاكر. يرجى تذكر أي تغييرات تجريها لحسابك.

18. الاستفسارات العامة

18.1. حصلت على تذاكر بالفعل. كيف يمكنني حجز الإقامة؟

يمكنك الترتيب للإقامة في فندق أو أي نوع سكن آخر بأي طريقة تختار.

يوصي FIFA بأن ترتب مبكراً لإقامتك في قطر، وكذلك إجراءات السفر الدولي إلى قطر ومنها، بسبب الإقبال الكبير المتوقع.

19. معلومات إضافية

19.1. لم تتمكن من العثور على المعلومات التي كنت تبحث عنها؟

يمكن للعملاء التواصل معنا لطرح استفسارات عن التذاكر على البريد الإلكتروني FCWCenquiries@fifa.org.

إذا كنت أحد ضيوف FIFA أو أحد الشركات التابعة لـ FIFA وترغب في التواصل معنا لطرح استفسارات عن التذاكر، فيرجى التواصل معنا على

البريد الإلكتروني FCWCgroupsales@tickets.fifa.org.



FAQs

These Frequently Asked Questions are intended to provide useful answers to questions relating to Ticketing for the FIFA Club World Cup Qatar 2019 and are provided for general information purposes. Anyone interested in purchasing tickets should refer to the Ticket Sales Regulations applicable to them, the General Terms and Conditions for the Use of Tickets and the Stadium Regulations.

1. General Event Information

1.1. Where and when is the FIFA Club World Cup Qatar 2019™ being held?

The FIFA Club World Cup Qatar 2019™ will take place in Qatar from 11 to 21 December 2019. There are 3 FIFA Club World Cup Qatar 2019™ Stadiums. For further information, please click [here](#).

1.2. Which teams are taking part?

There will be a total of 7 clubs participating in the FIFA Club World Cup Qatar 2019™: The champions of the six continental confederations, as well as the host nation's league champions.

Amongst the qualified clubs are Premier League powerhouse Liverpool FC, C.F. Monterrey from Mexico, Esperance Sportive de Tunis, New Caledonian football team Hienghène Sport and Host Nation representative Al Sadd Sports Club.

Due to ongoing qualifications, the final participating teams from AFC and CONMEBOL will be determined by the end of November.

Please click [here](#) to view the official Match Schedule.

1.3. What is the Match Schedule?

The Match Schedule is the schedule according to which all Matches of the FIFA Club World Cup Qatar 2019™ will be played. Please note that the Match Schedule may be modified from time to time, should this happen the updated information will be reflected on the website. Please click [here](#) to view the official Match Schedule.

2. Important Documents for the Purchase and Use of Tickets

2.1. What are the Ticket Sales Regulations?

The Ticket Sales Regulations are the regulations applying to, and governing, the sale of Tickets by FIFA to individuals. The Ticket Sales Regulations are available on the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

2.2. What are the General Terms and Conditions for the Use of Tickets?

The General Terms and Conditions for the Use of Tickets are regulating any use of Tickets and the terms of admission to the Stadium at which a specific Match is taking place. The General Terms and Conditions for the Use of Tickets are available on the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

2.3. What are the Stadium Regulations?

The Stadium Regulations describe the applicable safety and security measures and policies for the conduct and items prohibited within a Stadium on Match days. The Stadium Regulations are available on the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

3. General Ticketing Information

3.1. What is the official sales outlet established by FIFA for the Sale of Tickets?

All Tickets available to the general public are exclusively available on [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

FIFA, at its sole discretion, may also make Tickets available on-site in Qatar, on Match days and/or earlier. In such case, these additional sales outlet will be announced in [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets) and these FAQs.

Please monitor these FAQs and [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets) regularly for more information on possible additional sales outlet at a later date, within Qatar.

3.2. Do I have to apply for any documents other than a Ticket to access a Stadium?

FIFA does not require Ticket Holders to apply for any other documents than a Ticket to access a Stadium during the FIFA Club World Cup Qatar 2019™. However, Ticket holders are advised to ensure that they satisfy all travel requirements for the purpose of their stay in Qatar (e.g. visas, passport validity, etc.).

3.3. Is FIFA responsible or involved in the application, issuance or use of other personalized identification documents required by the Qatari authorities?

No, FIFA is not at all involved in the application, issuance or use of any other personalised identification documents as required by the Qatari authorities. Such application and issuance process is entirely independent from FIFA and its Ticketing operations for the FIFA Club World Cup Qatar 2019™.

3.4. What is the minimum age for the application of Tickets?

You must have turned 18 years of age to apply for Tickets for the FIFA Club World Cup Qatar 2019™.

3.5. Is it possible to cancel or change my Ticket Applications?

As per the Ticket Sales Regulations, all sales are final. You may not sell, offer for sale, resell, offer at auctions, donate Tickets, act as a commercial Ticket agent for another party or otherwise transfer your Ticket in any way without the specific prior written consent of FIFA.

However, FIFA will be operating a Resale platform, which will offer Ticket Holders the opportunity to resell Tickets, upon interest from a third party. Please note that the Resale is not guaranteed. More information regarding the FIFA Resale Policy will be available in due course at the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

3.6. I represent a corporation, and would like to purchase Tickets, how can I apply?

All Tickets made available by FIFA for sales on [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets) are exclusively offered to members of the public and not to corporations or further entities, respectively for business entertainment or commercial purposes. If you represent a corporation, you may be interested in purchasing business packages which are made available to corporate customers.

4. Customer Information / Personal Data

4.1. What customer information do I have to provide along with my Ticket Application?

All Ticket Applicants applying for Tickets online must (*) provide the following information for themselves:

Title

First Name*

Last Name*

Date of Birth*

Nationality*

Preferred Language*

Country of Residence*

Home Address (no P.O. Boxes)*

Post code*

Town/city*

Phone number*

Mobile number

Authorisation to receive news and exclusive offers (if applicable)

4.2. What happens to my data once the process is complete? Will my personal details be kept even if a Ticket Application is not successful?

The personal data will be used, processed, stored and transferred to third parties designated by FIFA (located both within and outside of Qatar) due to operational, safety and security measures in connection with the FIFA Club World Cup Qatar 2019™, in compliance with the applicable laws. The data may also be requested by the Qatari authorities in connection with the Application. If a Ticket Application is unsuccessful or rejected, the Ticket Applicant may request deletion of the personal data provided by contacting FIFA.

If the Ticket Applicant provides specific consent in the Ticket Application Form, his/her personal data may also be used for purposes relating to other products and services of FIFA or third parties determined by FIFA, in connection with commercial activities that may be of interest to the Ticket Applicant.

5. Sales Phases

5.1. When do Tickets go on sale?

Tickets go on sale on 22 October 2019 as part of an exclusive Visa Presale period. The dates outlined below are subject to possible changes without prior notice, which will be communicated on FIFA.com/Tickets.

Sales Phases	Period
Visa Presale	22 October, 2019 – 31 October, 2019
First Come First Served	14 November, 2019 – 21 December, 2019

During Visa Presale lasting from 22 until 31 October, 2019, customers will only be able to purchase Tickets with a valid Visa payment card. On 14 November, 2019, First Come First Served Sales Phase commences, offering additional payment options until the end of the competition. Both Sales Phases will operate on a first come first served basis.

6. Ticket Products and Categories

6.1. What types of Tickets are available for the general public?

Some Tickets made available by FIFA will be Double-Header Tickets, being a single Ticket (“DoubleHeader Ticket”) that grants access to two (2) Matches played in succession on the same Match day and within the same Stadium (“Double-Header”). In all other cases, a Ticket shall grant access to an individual Match, as indicated in the Ticket Application Form and on the Ticket. Double-Header Tickets may not be purchased, transferred or resold as individuals Match Tickets, and must otherwise be used in accordance with the Ticket Sales Regulations and the General Terms and Conditions for the Use of Tickets.

Please note that Ticket Holders leaving the Stadium will not be re-admitted unless otherwise approved by the relevant Authorities. For the avoidance of doubt, in the case of Double-Headers, Ticket Holders shall not be permitted to leave and re-enter the Stadium between Matches unless otherwise approved by the relevant Authorities.

6.2. What type of Ticket categories are available for the general public?



There are three Ticket categories offered for every Match of the FIFA Club World Cup Qatar 2019™, subject to availability: Category 1, Category 2 and Category 3. For all information relating to prices and seating positions, please visit the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

6.3. How does FIFA in general decide which seats belong to which category?

FIFA determines the categorization of each seat in the Stadium on a Match-by-Match basis. This means that (i) the Ticket category may vary from Match to Match; (ii) both Ticket categories may include Stadium seats of the lower and upper tier, (iii) the Ticket categorization remains unaffected from any conditions on the Match day, such as weather conditions; and (iv) Ticket category boundaries may vary from Match to Match. Such differentiation is necessary to secure that the maximum number of Tickets can be made available to football fans.

6.4. Where is Category 1, Category 2 and Category 3 located in each Stadium of the FIFA Club World Cup Qatar 2019™?

Please visit "Ticket Categories" within the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets), to view a Stadium image for each Stadium participating in the FIFA Club World Cup Qatar 2019™.

7. Seating

7.1. How does FIFA decide which seats belong to which category?

FIFA determines the categorization of each seat in the Stadium on a Match-by-Match basis. This means that (i) the Ticket category may vary from Match to Match; (ii) both Ticket categories may include Stadium seats of the lower and upper tier of the Stadium, (iii) the Ticket categorization remains unaffected from any conditions on the Match day which may have an impact on the use of the seats, such as weather conditions; and (iv) Ticket Category boundaries in a Stadium may vary from Match to Match. Such differentiation is necessary to ensure that the maximum number of Tickets can be made available to football fans.

7.2. Where is my Category 1, Category 2 and Category 3 seat located in the respective stadium?

The location of the Ticket categories is indicated in the Stadium Maps of each Stadium. Please refer to section "Ticket Products and Categories" of these FAQs in order to better understand the location of your Ticket (subject to price category).

With respect to this, please note that the colours in the Stadium Map illustrate the areas in which seats of a certain Ticket category may regularly be located. In order to make as many Tickets as

possible available for fans and at the same time to secure that the global media and other stakeholders are properly serviced, FIFA may redesign the areas in which seats of a certain Ticket category are located. Therefore FIFA reserves the right to assign specific seats to a different Ticket category on a Match-by-Match basis. If you have applied for a certain Ticket category, your seat will be located in such area as indicated in the stadium map for such category, or in an area depicted on the map as included in the higher-priced category. In no instances, your seat will be located in an area as indicated in the Stadium Map for the lower priced Ticket category.

7.3. I am not happy with the seats I have been allocated. Can I change?

No. It is not possible to request the change of a seat allocated to you. Furthermore, Ticket Holders are only permitted to sit in the seat allocated to them by their respective Tickets.

Please note that complaints concerning seating must be raised to a ticketing representative by a Ticket Holder before or during the Match or Double-Header. Any complaints made only after the conclusion of the relevant Match or Double-Header will not be considered and shall not entitle the Ticket Holder to a refund or any other compensation.

7.4. Can I request to sit next to a specific person?

No. However, Tickets for seats requested with one Ticket Application will, wherever possible, be allocated adjacent to one another. Seats assigned to a Ticket Applicant may be located in different sections, rows or blocks of seats in the Stadium. FIFA cannot provide adjacent seats to persons submitting separate Ticket Application Forms, or requesting Tickets for the same Match or DoubleHeader separately within the same Ticket Application Form.

7.6. Do I have the right to cancel my Ticket Application and give back my Ticket if

I do not like the position of my seat or if I am not assigned a seat adjacent to my Guests?

No. The position of a seat does not give reason to cancel and return the Ticket. FIFA is not able to guarantee that Guests will be assigned seats adjacent to that of the Ticket Applicant. However, you may put all or any of your Tickets up for resale on the official FIFA Resale Platform subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Resale Policy, which will be available in due course at the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets).

8. Ticket Prices

8.1. What are the currencies of the Ticket prices?

Tickets are sold in Qatari Riyal (QAR) and are inclusive of all applicable taxes.

8.2. What are the prices for Individual Match Tickets and Double-Headers?

Ticket prices vary across Matches/Double-Headers and Ticket categories. Please visit "Ticket Prices" within the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets), to view a full price overview.

8.3. Is there any reduced Ticket price or gratuity for my child?

No. All Ticket prices apply to both adults and children, regardless of the age of a child.

9. Sales Restrictions

9.1. What is the maximum number of Tickets I can request?

The Ticket Applicant can only apply for a maximum of ten (10) Tickets per Match or Double-Header, i.e. a Competition total of 50 Tickets.

Therefore, if the Ticket Applicant wishes to apply for more than one (1) Ticket for a Match or DoubleHeader, any Tickets not directly used by the Tickets Applicant may only be provided to a guest of the Ticket Applicant ("Guest") strictly in accordance with the Ticket Sales Regulations and the General Terms and Conditions.

9.2. Am I allowed to submit mixed applications for different Ticket products?

You are permitted to apply for a mixture of Individual Match and Double-Header Tickets. Please note that in such case, the sales restrictions (i.e. a total of 50 Tickets per person) applies.

Should FIFA detect, even after the Ticket Confirmation, any circumvention of the sales restrictions, the purchase will be terminated and all Tickets eventually allocated to the Ticket Applicant will be cancelled. In such case, pursuant to the Ticket Sales Regulations, the Ticket Applicant will be required to pay an amount of 20% or, in case the termination takes place within 48 hours prior to the scheduled day of the Match or if such cancellation or termination is deemed by FIFA as resulting from a severe breach of the Ticket Sales Regulations or the General Terms and Conditions, an amount of 100% of the aggregate price of the cancelled Tickets. FIFA reserves any additional rights.

9.3. Why are there sales restrictions?

In order to ensure that Tickets are available to as many fans as possible and are therefore allocated in a fair manner and to prevent unauthorized Ticket resellers from accessing and reselling Tickets, FIFA has established a limit on the number of Tickets that any person can apply for per Match and in total.

Sales restrictions means that the Ticket Applicant can only apply for such maximum number of Tickets.

9.4. What happens in case of violation of the sales restrictions?

If your Ticket Application violates the sales restrictions, your Application will be rejected. If FIFA detects this violation after a Ticket Confirmation has been provided, FIFA will cancel any Tickets reflected in the relevant Ticket Confirmation.

In such case, the Ticket Applicant will be required to pay an amount of 20% or, in case the termination takes place within 48 hours prior to the scheduled day of the Match or if such cancellation or termination is deemed by FIFA as resulting from a severe breach of the Ticket Sales Regulations or the General Terms and Conditions, an amount of 100% of the aggregate price of the cancelled Tickets. FIFA reserves any additional rights.

10. Payment Process

10.1. What methods of payment are accepted during the Visa Presale and the First Come First Served Sales Phases?

For the Visa Presale, the following methods are accepted:

Visa payment cards only

For the First Come First Served phase, the following methods are accepted:

Visa payment cards

Other accepted payment cards

10.2. When do I have to pay my Tickets?

For any successful Ticket Applications submitted online via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets), containing Category 1 and/or Category 2 and/or Category 3 Tickets, FIFA will automatically process payment immediately upon acceptance by FIFA and allocation of Tickets by charging the payment card nominated by you with your application for Tickets. For such transaction you are not required to reconfirm your application or do anything further. A Ticket Confirmation will be provided to you by FIFA after FIFA's receipt of full payment.

If your Ticket Application is successful and if payment is received by FIFA in full, you will receive a Ticket Confirmation in the email address you registered within your Ticketing Account.

10.3. What happens if FIFA does not receive full payment from you by the relevant due date?

If FIFA only receives partial payment from the Ticket Applicant, the payment is not received on time, or the payment is, completely or partially, withdrawn following receipt of the money by FIFA, the Ticket Application will be rejected by FIFA in its entirety.

Moreover, in the event that FIFA detects partial or delayed payment, FIFA shall have the right to, fully or partially, cancel the Tickets allocated to the Ticket Applicant and terminate the Ticket Sales Agreement pursuant to the General Terms and Conditions for the Use of Tickets and the Ticket Sales Regulations.

10.4. Can I use a relative's or friend's payment card to pay for my Tickets?

No, payment with your personal payment card is a material obligation under the Ticket Sales Agreement and you must be the named payment card holder. If you provide payment card information from a payment card of a third party within your application, your application will be rejected. If FIFA detects the use of a payment card owned by a third party after a Ticket Confirmation has been provided, FIFA will, fully or partially, cancel any Tickets contained in the relevant Ticket Confirmation. In such case, the Ticket Applicant will be required to pay an amount of 20% or, in case the termination takes place within 48 hours prior to the scheduled day of the Match or if such cancellation or termination is deemed by FIFA as resulting from a severe breach of the Ticket Sales Regulations or the General Terms and Conditions, an amount of 100% of the aggregate price of the cancelled Tickets. FIFA reserves any additional rights.

10.5. What and where is the Payment Card Security Code?

The Card Security Code is the last three digits of the number printed on the signature panel located on the back of your card. The code is a security feature that allows FIFA and your Payment Card issuer to identify you as the cardholder and provide you with additional security against fraud.

10.6. What if I have insufficient funds on my payment card account?

You must ensure that the payment card nominated by you has sufficient funds. If you have insufficient funds on your payment card account at the relevant date when Tickets are allocated to you and therefore your payment cannot be processed by FIFA successfully, your application will be rejected by FIFA in its entirety. In order to make sure you have the opportunity to have a successful

application, please make sure you have sufficient funds on your payment card to satisfy the full transaction amount. Please see FAQ “When do I have to pay my Tickets?” for more information.

10.7. I have attempted to pay online, however my payment has been unsuccessful. What should I do?

If you are trying to pay online but are receiving an unsuccessful message it could be because your issuing bank is blocking the transaction. Please contact your bank to authorize payment and try to submit the request again. If the situation continues please contact FIFA Ticketing with as much information as possible including a screenshot with any specific error message shown, the internet browser you are using, and how many times you have attempted the transaction. If your payment is unsuccessful, no Tickets can be allocated to you.

Please note that FIFA is not responsible for any SMS sent to you by your payment card issuer informing you of the purchase of Tickets or the approval of any expenditure on your payment card. Such communication, not issued by FIFA, does not entitle you to receive Tickets nor does it represent the Ticket Confirmation.

10.8. How secure is the transfer of my payment card and personal information when making a request online?

To guarantee the security of your payment card and personal information for your Ticket request, we use HTTPS/SSL standard protocols to securely transfer sensitive data over the internet.

11. Ticket Confirmation

11.1. What is the Ticket Confirmation?

The Ticket Confirmation is the official communication by FIFA confirming that Tickets have been allocated to you. The Ticket Confirmation will specify the quantity of Ticket products, the Ticket category, the Stadium (if known at the time of the Ticket application) the Match and/or the Matches included in the respective Double-Header (i.e. the number of the Match(es) according to the Match schedule comprised in the Ticket Application Form). The issuance of the Ticket Confirmation represents FIFA’s full or partial acceptance of your offer to purchase Tickets and constitutes the conclusion of the Ticket Sales Agreement.

11.2. May I reject the purchase of Tickets upon receipt of the Ticket Confirmation?

No, the Ticket Confirmation represents FIFA’s full or partial acceptance of your offer to purchase Tickets and constitutes the conclusion of the Ticket Sales Agreement. Once concluded, you may not terminate the Ticket Sales Agreement. However, you may put all your Tickets up for resale on the

official FIFA Resale Platform which will be made available by FIFA in due course, subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Resale Policy, which will be available in due course at the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

11.3. When will I know if my Application was successful?

All successful Ticket Applicants will be sent an email confirming the acceptance of their Ticket Application

11.4. How is a Ticket Confirmation sent to me?

All successful Ticket Applicants, who apply for Tickets online on [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets) will receive a confirmation message by email, personal delivery or otherwise from FIFA.

11.5. How am I informed that my Ticket Application was not successful?

In the event that you do not receive a Ticket Confirmation, your Ticket Application was not successful.

11.6. I have received a notification from my payment card issuer, is this a valid Ticket Confirmation?

No, notifications by your payment card issuer, bank or further third party are not attributable to FIFA and, in particular, do not represent a Ticket Confirmation and do not entitle you to receive a Ticket. Please note that FIFA is not responsible for any type of notification (e.g. a SMS or email) sent to you by your payment card issuer, bank or further third party informing you of the payment for the purchase of Tickets or requesting your approval of any expenditure on your payment card.

11.7. Am I granted access to the Stadium upon presentation of my Ticket Confirmation?

No, access to the Stadium will only be granted upon presentation of a valid Ticket.

12. Cancellation of Tickets

12.1. Once I have purchased my Tickets, can I cancel my Tickets and give back the Tickets to FIFA?

This is not possible as all sales are final. The Ticket Sales Agreement (which is concluded by the Ticket Confirmation provided by FIFA to the Ticket Applicant) for the purchase of Tickets is final and constitutes a binding contract between you and FIFA.

If you cannot attend a Match, you may put all your Tickets up for resale on the official FIFA Resale Platform which will be made available by FIFA in due course, subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Resale Policy, which will be available in due course at the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

12.2. Once I have purchased my Tickets, can FIFA cancel my Tickets?

Yes, FIFA has the right to fully or partially cancel the Tickets purchased by you in case of any violation of the Ticket Sales Regulations, the General Terms and Conditions for the Use of Tickets or the Stadium Regulations (these documents are available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets)), in particular including the unauthorized transfer of Tickets, any misrepresentation during the sales process, failures in the payment process or misbehaviour inside the Stadium. FIFA may exercise such cancellation right regardless of the time when FIFA detects such violation. In such case, the Ticket Applicant will be required to pay an amount of 20% or, in case the termination takes place within 48 hours prior to the scheduled day of the Match or if such cancellation or termination is deemed by FIFA as resulting from a severe breach of the Ticket Sales Regulations or the General Terms and Conditions, an amount of 100% of the aggregate price of the cancelled Tickets. FIFA reserves any additional rights.

Finally, FIFA is entitled to fully or partially cancel your Tickets in unforeseen circumstances like the cancellation of a Match or Double-Header. In such circumstances, the Ticket(s) shall be cancelled and the Ticket Applicant shall be entitled to a refund for the price paid to FIFA for the cancelled Tickets. No interest, refund or compensation for any other costs or expenses (e.g. travel or accommodation costs) will be paid to you by FIFA. Any refund must be requested by the Ticket Applicant for himself/herself and his/her Guests. A refund may not be requested by a Guest.

In the case of a Double-Header Ticket, if only one of the two Matches of the Double-Header is cancelled, the Ticket Applicant shall not be entitled to any refund.

13. Consequences of Violation of Ticketing Rules

13.1. Where do I find the Ticketing Rules?

All rules regarding the purchase and use of Tickets as well as the conduct and items permitted inside the Stadium are contained in the Ticket Sales Regulations, the General Terms and Conditions for the Use of Tickets and the Stadium Regulations (these documents are available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets)). As part of your Ticket Application, it is required to carefully read and accept the Ticket Sales Regulations, the General Terms and Conditions for the Use of Tickets and the Stadium Regulations.

13.2. What is the consequence of my violation of the Ticketing Rules?

In case of any violation of the Ticket Sales Regulations, the General Terms and Conditions for the Use of Tickets or the Stadium Regulations (these documents are available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets)), in particular including the unauthorized transfer of Tickets, any misrepresentation during the sales process, failures in the payment process or misbehaviour inside the Stadium, FIFA has the right to fully or partially cancel the Tickets purchased by you. FIFA may exercise such cancellation right regardless of the time when FIFA detects such violation. In such case, you will be required to pay either an amount of 20% or, in case the termination takes place within 48 hours prior to the scheduled day of the Match, an amount of 100% of the aggregate price of all cancelled Tickets.

13.3. Why do I have to pay an amount if my Tickets are cancelled by FIFA?

You have to pay either an amount of 20% or, in case the termination takes place within 48 hours prior to the scheduled day of the Match or if such cancellation or termination is deemed by FIFA as resulting from a severe breach of the Ticket Sales Regulations or the General Terms and Conditions, an amount of 100% of the aggregate price of all cancelled Tickets in order to reimburse FIFA for any administration costs incurred as a result of the cancellation of the allocated Tickets, the necessary re-allocation and re-issuance of the Ticket for the sale to the general public and to compensate FIFA for the reduced opportunity to re-sell the Tickets. In addition, FIFA reserves additional rights due to the possibility of other potential damages incurred by FIFA as a result of violations of the General Terms and Conditions for the Use of Tickets, the Stadium Regulations or the Ticket Sales Regulations.

13.4. Am I responsible for the behaviour of my Guests?

Yes, you are responsible for the behaviour of your Guests. This means that, in case any of your Guests violate the Ticket Sales Regulations, the General Terms and Conditions for the Use of Tickets or the Stadium Regulations, FIFA may not only cancel the Ticket of your Guest, but also all or some of your other Tickets.

For this reason, you are required to ensure that your Guests have read, understood and accepted the Ticket Sales Regulations, the General Terms and Conditions for the Use of Tickets and the Stadium Regulations.

14. Ticket Delivery

14.1. How and when do I receive my Tickets?

Tickets purchased online will be made available for download on December 2019. Please visit your FIFA Ticketing Account on December 2019 in order to print your Tickets.

Please note that you will NOT receive your Tickets via a dedicated email. No (email or other) confirmations, screenshots of the Ticketing Account, and/or other documents be deemed a valid substitute for a print-at-home Ticket and will therefore not allow access to the Stadium.

Your Tickets are available for you to print within your FIFA Ticketing Account on December 2019.

Prior to printing/downloading your print-at-home Ticket(s), you as the Ticket Applicant shall be required to nominate the name of the Ticket Holder (i.e. the Ticket Applicant or his/her Guest). The name of the nominated Ticket Holder shall appear on the printed/downloaded Ticket and shall grant Stadium access only to the person named on the Ticket. The Ticket Applicant is not permitted to change the name of the nominated Ticket Holder after the Ticket has been printed/downloaded, unless expressly permitted by FIFA.

You, as the Ticket Applicant, are responsible to ensure that you and your Guests bring the correct admission Ticket on Match day, to treat each Ticket with care and to keep it in a safe location at all times. Altering or damaging Tickets may result in entry to a Stadium being refused. Please also note that the Authorities will not replace any Tickets, irrespective of the reason for the replacement request, such as lost or stolen Tickets.

14.2. Can I collect Tickets on Match day in the Stadium?

No, for security reasons, FIFA will not make available Tickets for collection at the Stadium on Match days.

Print-at-home Tickets will only be considered valid if they are printed prior to the Match in exactly such manner as described and instructed by FIFA in these FAQs.

You will NOT receive your Tickets via a dedicated email.

No (email or other) confirmations, screenshots of the Ticketing Account, and/or other documents be deemed a valid substitute for a print-at-home Ticket and will therefore not allow access to the Stadium.

There will be no Ticket printing facilities at the Stadium.

You, as the Ticket Applicant, are responsible to ensure that you and your Guests bring the correct admission Ticket on Match day, to treat each Ticket with care and to keep it in a safe location at all times. Altering or damaging Tickets may result in entry to a Stadium being refused. Please also note that the Authorities will not replace any Tickets, irrespective of the reason for the replacement request, such as lost or stolen Tickets.

14.3. Will I receive my Tickets via email?

No. You will NOT receive your Tickets via email.

Tickets will be made available for download on December 2019. Please access your FIFA Ticketing Account on December 2019 in order to print your Tickets.

No (email or other) confirmations, screenshots of the Ticketing Account, and/or other documents be deemed a valid substitute for a print-at-home Ticket and will therefore not allow access to the Stadium.

Your Tickets are available for you to print within your FIFA Ticketing Account on December 2019.

You, as the Ticket Applicant, are responsible to ensure that you and your Guests bring the correct admission Ticket on Match day, to treat each Ticket with care and to keep it in a safe location at all times. Altering or damaging Tickets may result in entry to a Stadium being refused. Please also note that the Authorities will not replace any Tickets, irrespective of the reason for the replacement request, such as lost or stolen Tickets.

15. Entry to the Stadium

15.1. How long before the kick-off of a Match should I arrive at the Stadium?

Please consider planning ahead, traveling early and relaxing once you arrive at the Stadium so that you can enjoy the Match. Please note, that during the FIFA Club World Cup Qatar 2019™, public transport systems will be under increased pressure and only limited parking space will be available close to the Stadium. At certain times and locations, high demand will increase the time it takes to make a journey. We recommend that you allow plenty of time to travel to the Stadiums.

15.2. Will there be any restriction for items which I can bring to the Stadium?

Examples of items prohibited in the Stadium include weapons of any kind or anything that could be used as a weapon, fireworks, flares, smoke powders, smoke canisters, smoke bombs or other pyrotechnics, promotional or commercial materials or similar items which could infringe any rights of FIFA for the FIFA Club World Cup Qatar 2019™, and other objects which could compromise public safety and/or harm the reputation of the FIFA Club World Cup Qatar 2019™. For further information on prohibited items, please refer to the Stadium Regulations available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

15.3. Is there a minimum age for children? Can my child sit on my lap?

There is no minimum age for children. A Ticket must be purchased for each person who wishes to attend a Match, regardless of age. Please note that children and adolescents must be accompanied by their parents or legal guardians at all times on the day of the Match.

Any Ticket Holder entering the Stadium accompanied by children or adolescents must obtain, carry and present at any time, upon request of the Authorities, the necessary authorisation from the minor's parents or legal guardians, as may be established by the local regulations.

15.4. Do I need any authorization to enter a Stadium with children or adolescents?

Any Ticket Holder entering the Stadium accompanied by children or adolescents must obtain, carry and present in addition to their Ticket, the necessary authorization from the minor's parents or legal guardians, as established by the local regulations.

15.5. Can children or adolescents enter the Stadium alone without parents or guardians?

Children and adolescents must be accompanied by their parents or legal guardians at all times on the day of the Match.

Any Ticket Holder entering the Stadium accompanied by children or adolescents must obtain, carry and present at any time, upon request of the Authorities, the necessary authorisation from the minor's parents or legal guardians, as may be established by the local regulations.

15.6. Am I granted access to the Stadium upon presentation of my Ticket Confirmation?

No. Access to the Stadium will only be granted upon presentation of a valid printed Ticket as outlined in the "Ticket Delivery" section of these FAQs.

No (email or other) confirmations, screenshots of the Ticketing Account, and/or other documents will be deemed a valid substitute for a print-at-home Ticket and will therefore not allow access to the Stadium.

Please also note that you will NOT receive your Tickets via email.

Print-at-home Tickets will only be considered valid if they are printed prior to the Match in exactly such manner as described in the "Ticket Delivery" section of these FAQs. There will be no Ticket printing facilities at the Stadium.

Please access your FIFA Ticketing Account on December 2019 in order to print your Tickets.

It is the responsibility of the Ticket Holder to make sure he/she and his/her Guests bring the correct admission Ticket for the Match days, to treat each Ticket with care and to keep it in a safe location at all times. Altering or damaging Tickets may result in entry to a Stadium being refused.

15.7. Can I leave and re-enter the Stadium?

No. Ticket Holders leaving the Stadium will not be re-admitted unless otherwise approved by the relevant Authorities. For the avoidance of doubt, in the case of Double-Headers, Ticket Holders shall not be permitted to leave and re-enter the Stadium between Matches unless otherwise approved by the relevant Authorities.

16. Ticket Transfer and Resale

16.1. Can I transfer or resell my Tickets to somebody else?

You may not sell, offer for sale, resell, offer at auctions, donate, act as a commercial Ticket agent for another party or otherwise transfer your Ticket in any way that is not expressly permitted by FIFA. If you cannot attend a Match, you may put all your Tickets up for resale on the official FIFA Resale Platform, subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Resale Policy, which will be available in due course at the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets).

16.2. Can I transfer the Tickets of my Guests?

Please note that the Tickets are personalised. Prior to printing/downloading your print-at-home Ticket(s), you as the Ticket Applicant shall be required to nominate the name of the Ticket Holder (i.e. the Ticket Applicant or his/her Guest). The name of the nominated Ticket Holder shall appear on the printed/downloaded Ticket and shall grant Stadium access only to the person named on the Ticket. The Ticket Applicant is not permitted to change the name of the nominated Ticket Holder after the Ticket has been printed/downloaded, unless expressly permitted by FIFA.

16.3. Can I use Tickets for commercial purposes?

No. As stated in the General Terms and Conditions for the Use of Tickets, Tickets must not be used for commercial purposes, such as for promotions or advertising activities or used as a price or reward in a competition, sweepstake or incentive programme. For further details, please refer to the General Terms and Conditions for the Use of Tickets.

16.4. What are the consequences if I transfer or resell my Tickets to somebody else outside of FIFA's official Resale Platform?

The unauthorized transfer constitutes a violation of the General Terms and Conditions for the Use of Tickets. In such case, your Tickets will be cancelled. As a consequence FIFA may:

- h) refuse to deliver the Ticket to the Ticket Applicant;
- i) refuse entry into the Stadium to the Ticket Holder;
- j) reject the Ticket Holder from the Stadium;
- k) seize the Ticket;
- l) electronically invalidate the Ticket as well as electronically invalidate and cancel any other Tickets bearing the Ticket Holder's name if such other Tickets are determined to have also been subject of a violation;
- m) file suit to enforce the relevant terms, laws and regulations and claim damages, if appropriate; and/or
- n) notify governmental authorities of any such violation.

In such case, you are not entitled to any refund or further compensation. Upon request from FIFA, you must explain how, from whom, for what consideration and from where you obtained your Tickets.

16.5. Can I allow one of my Guests to become the main Ticket Applicant of my application?

No, you (being the main Ticket Applicant and contracting party of the Ticket Sales Agreement) are not entitled to transfer those Tickets allocated to yourself. If you are unable to attend the Match or Double-Header for which you have purchased Tickets, then you may submit all of your Tickets for possible resale on FIFA's official Ticket Resale platform which will be made available by FIFA in due course, subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Resale Policy, which will be available in due course at the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

17. Ticket Account Enquiries

17.1. Why should I check “My Account” on the ‘Ticketing’ section of the Competition website, accessible via FIFA.com/Tickets?

Your FIFA Ticketing Account includes important information related to your Ticket Applications. For example, you can change your personal data, check if your Ticket Application has been successful and download your Ticket(s) from December 2019.

17.2. Who can I ask if I have a question regarding the Ticket Application process?

Please refer to these “Frequently Asked Questions”. Should your question still be unanswered you can contact us by emailing FCWCenquiries@fifa.org.

18. General Enquiries

18.1. I have Tickets. How do I get accommodation?

You can secure hotel and other types of accommodations by any means of your choice

FIFA recommends that you secure accommodation, as well as international transportation early, to and from Qatar, due to anticipated high demand.

19. More Information

19.1. Unable to find what you were looking for?

Customers wishing to contact us with Ticketing enquiries may do so by emailing FCWCenquiries@fifa.org. If you are a Guest of FIFA or of a FIFA Commercial Affiliate and you wish to contact us with Ticketing Enquiries, please email FCWCgroupsales@tickets.fifa.org.