



FIFA WORLD CUP
RUSSIA 2018

FIFA Ticketing Enforcement Programme

FAQ – Frequently Asked Questions

1 декабря 2017



FAQ – Frequently Asked Questions

1	Общая информация о мероприятии	Где и когда будет проводиться Чемпионат мира по футболу FIFA 2018™?	Чемпионат мира по футболу FIFA 2018™ будет проводиться в России с 14 июня по 15 июля 2018 года. Чемпионат мира по футболу FIFA™ будет проводиться в 12 местах проведения соревнований.
2	Общая информация о Билетах	Какие официальные точки продаж были созданы FIFA для Продажи Билетов?	Все Билеты, доступные для приобретения представителям широкой общественности, доступны исключительно на сайте www.fifa.com/bilet , а также во время Этапа продаж «в последний момент» (см. раздел «Этапы продаж») в Главных билетных центрах FIFA в России. Помимо различных видов Билетов на сайте FIFA.com по ссылке www.fifa.com/hospitality можно также приобрести Официальные пакеты гостеприимства, в которые входит Билет на Матч.
	Где еще можно купить Билеты? Я нашел веб-сайт, продающий Билеты на Чемпионат мира по футболу FIFA 2018 в России™. Как мне понять законный ли это канал продаж?	Ни один другой веб-сайт и ни одна другая сторона не вправе продавать Билеты на Чемпионат мира по футболу FIFA 2018™. Если Вам встретится какой-то другой веб-сайт, предлагающий Билеты на Чемпионат мира по футболу FIFA 2018™, этот веб-сайт однозначно не является законным каналом продаж. Обращаем Ваше внимание, что любые Билеты, полученные из любых других источников (например, от неуполномоченных посредников, в частности билетных брокеров, через интернет-аукционы, агентов по продаже билетов через интернет, посредством неофициальных платформ по обмену билетов в интернете или посредством других неофициальных программ, предлагающих такой обмен), будут автоматически признаны недействительными и не предоставляют Владельцу Билета право доступа на Стадион или право на получение какого-либо возмещения или дополнительной компенсации. По требованию FIFA Владелец Билета должен объяснить, каким образом, у кого, по какой цене и где он приобрел Билет.	

3	Заявка на покупку Билетов	Как направить Заявку на покупку Билета в интернете?	Зайдите на веб-страницу Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™, относящуюся к вопросам, связанным с Билетами: www.fifa.com/bilet . Для заказа Билетов в интернете сначала необходимо создать учетную запись на странице www.fifa.com/bilet . После этого Вы сможете заказывать Билеты на странице www.fifa.com/bilet . Для заказа Билетов, на странице www.fifa.com/bilet зайдите в раздел меню «Подать Заявку на заказ Билетов».
		Я представляю компанию и хочу купить Билеты. Как мне направить Заявку?	Все Билеты, предлагаемые FIFA для продажи на странице www.fifa.com/bilet или, в течение Этапа продаж «в последний момент», в Главных билетных центрах FIFA в России, предлагаются исключительно представителям широкой общественности, являющимся частными лицами, и не предоставляются компаниям или иным юридическим лицам для использования в целях осуществления представительских мероприятий или в коммерческих целях. Если Вы представляете компанию, советуем связаться с компанией MATCH Hospitality AG для покупки пакетов гостеприимства, доступных корпоративным покупателям. Дополнительная информация доступна на сайте: http://hospitality.fifa.com/hospitality2018/home .
		Я представляю любительскую команду и хочу купить Билеты для группы людей. Как мне направить Заявку на покупку Билетов для группы?	Все Билеты, предлагаемые FIFA для продажи на странице www.fifa.com/bilet или, в течение Этапа продаж Билетов «в последний момент», в Главных билетных центрах FIFA в России, предлагаются исключительно представителям широкой общественности, являющимся частными лицами, и не предоставляются большим группам людей или командам. Однако Вы вправе заказать до 4 Билетов на каждый Матч, при этом Вы можете посетить в общей сложности до 7 Матчей. В качестве альтернативного варианта, Вы можете заказать до 4 Пакетов билетов на матчи с участием определенную команды (TST) на Матчи сборной по Вашему выбору (если Вы заказываете Билеты болельщика на возможные матчи определенной команды, Ваша Заявка может включать в себя пакет до 8 матчей). Если Вы представляете более крупную группу или команду, количество лиц в которой превышает установленные ограничения, советуем направить запрос в Билетный центр Чемпионата мира FIFA (FWCTC).

4	Информация о покупателях / Персональные данные покупателей	<p>Какую информацию о покупателях я должен предоставить при подаче моей Заявки на покупку Билета?</p>	<p>Все Заказчики Билетов, оставляющие Заявку на покупку Билета в интернете или путем заполнения и направления доступной для скачивания Формы заявки на покупку Билета, должны предоставить следующую информацию о себе и обо всех своих Гостях:</p> <p>Обращение</p> <p>Имя</p> <p>Отчество (только для резидентов Российской Федерации)</p> <p>Фамилия (полностью)</p> <p>Дата рождения</p> <p>Гражданство</p> <p>Номер паспорта / иного документа, удостоверяющего личность</p> <p>Страна постоянного проживания</p> <p>Кроме этого, все Заказчики Билетов должны предоставить следующую информацию о себе (но не о своих Гостях):</p> <p>Домашний адрес (в качестве адреса нельзя указывать абонентский ящик)</p> <p>Контактные данные (адрес электронной почты, номер мобильного телефона и номер домашнего телефона)</p> <p>Предпочтительный язык общения</p> <p>Подробности оплаты</p>
		<p>Почему я должен сообщать всю эту информацию при подаче моей Заявки на покупку Билета?</p>	<p>Личные сведения требуются для облегчения обработки Заявок на покупку Билета и распределения Билетов. Ваши контактные данные также будут использоваться для направления Вам важной информации касательно Вашей Заявки на покупку Билета. Предоставленные Вами персональные данные будут использоваться, обрабатываться, храниться и передаваться третьим лицам (находящимся как в России, так и за ее пределами), с учетом применимого законодательства, для целей продажи и распределения Билетов, принятия любых связанных с этим мер защиты и обеспечения безопасности и/или мер по защите прав, связанных с Чемпионатом мира по футболу FIFA 2018™. В рамках процедуры подачи Заявки на покупку Билета нам необходимо получить Ваше согласие на использование данных в этих целях. Если Билеты по Заявке на покупку Билета распределены не были или если Заявка на покупку Билета была отклонена, Заказчик Билета вправе потребовать удалить предоставленные им персональные данные, связавшись с Билетным центром Чемпионата мира</p>

			<p>FIFA (FWCTC). Указанные данные также могут быть запрошены российскими властями в связи с процедурами подачи заявок на получение и процедурами выдачи иных персонализированных идентификационных документов (Паспорта болельщика (FAN ID)), требуемых российскими властями в соответствии с Федеральным законом № 108-ФЗ от 7 июня 2013 года.</p>
5	Этапы продаж / Процедура продажи	<p>Когда можно подать Заявку на покупку Билета?</p>	<p>Для обеспечения справедливого и прозрачного распределения Билетов процедура распределения Билетов на Чемпионат мира по футболу FIFA 2018™ будет проходить в несколько этапов. Все указанные ниже даты могут меняться без предварительного уведомления. О таких изменениях будет сообщаться на странице www.fifa.com/bilet.</p> <p>Этап продаж (2)</p> <p>Случайная жеребьевка Билетов: 05/12/2017 – 31/01/18</p> <p>«В порядке живой очереди»: 13/03/18 – 03/04/18</p> <p>Этап продаж «в последний момент»: 18/04/18 – 15/07/18</p> <p>Этап продаж (2) начнется через 4 (четыре) дня после проведения Финальной жеребьевки Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™, которая состоится 5 декабря 2017 года. В этот день болельщики узнают, где сыграют Матчи конкретные сборные. На Этапе продаж (2) болельщики смогут заказать Билеты в рамках Случайной жеребьевки Билетов категорий 1-4 в период с 5 декабря 2017 года по 31 января 2018 года, а также «В порядке живой очереди» в период с 13 марта 2018 года по 3 апреля 2018 года. Во время Этапа продаж (2) болельщики смогут приобрести Билеты на Матч, который проводится в конкретную дату или на конкретном Стадионе и (только в отношении Матчей группового этапа) на игру конкретной сборной в данном Матче.</p> <p>На Этапе продаж «в последний момент», который будет проходить в период с 18 апреля 2018 года до дня последнего Матча Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™ (т.е. до 15 июля 2018 года), Билеты будут доступны в интернете; также с определенной даты (которую FIFA определит позднее) и до дня последнего Матча Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™ Билеты будут доступны для приобретения в Главных билетных центрах FIFA.</p>
		<p>Кто определяет, какие Заказчики Билетов получат Билеты?</p>	<p>В течение Периодов продаж посредством случайной жеребьевки Билетов, если спрос на Билеты превысит доступное количество Билетов на конкретный Матч и Билетов определенной Категории, для определения</p>

			<p>Заказчиков Билетов, которым будут распределены Билеты, будет проведена Случайная жеребьевка (жеребьевки) Билетов. Все Случайные жеребьевки Билетов будут осуществляться в соответствии с установленными алгоритмами, обеспечивающими их справедливость. За порядком осуществления Случайных жеребьевок Билетов следит уполномоченный нотариус, который подтверждает их результаты.</p>
--	--	--	---

6	Билетные продукты	Какие виды Билетов доступны широкой общественности?	<p>На Чемпионате мира по футболу FIFA 2018™ будет четыре вида Билетов.</p> <p>Билеты на определенный Матч - IMT: Это Билеты на определенный Матч. Этот вид Билетов будет доступен для всех Матчей (с Матча №1 по Матч №64).</p> <p>Пакеты билетов на определенный стадион - (VST): VST - это Пакеты Билетов на Матчи в определенном месте проведения соревнований (т.е. на определенном Стадионе). В городе-организаторе Москве FIFA сделает доступными два разных Пакета билетов на определенный стадион (VST): один для Стадиона «Лужники», другой для Стадиона «Спартак». Пакеты билетов на определенный стадион (VST) включают Матчи группового этапа (кроме Матча открытия), Матчи 1/8 финала и Матч за 3-е место, которые проводятся в определенном месте проведения соревнований по выбору клиента. Ни один из Пакетов билетов на определенный стадион (VST) не включает Билеты на Матч открытия, какие-либо Матчи 1/4 финала и 1/2 финала, а также Финал. Пакеты билетов на определенный стадион (VST) предназначены только для посещения Матчей, входящих в выбранный Пакет билетов на определенный стадион (VST) и проводимых на определенном стадионе Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™.</p> <p>Пакеты билетов матчи с участием определенной команды - (TST): TST - это Пакеты Билетов, предназначенные для посещения Матчей выбранной Вами сборной. Пакет билетов на матчи с участием определенной команды (TST) не всегда включает Билеты на все Матчи определенной национальной сборной, а только Билеты на то количество Матчей, которое включено в выбранный Вами Пакет. Это означает, что в зависимости от заказанного Вами Пакета билетов на матчи с участием определенной команды (TST) этот Пакет может включать от трех Матчей (т.н. Пакет TST3, в который входит только три Матча группового этапа) до семи Матчей (т.н. Пакет TST7, в который входят все Матчи группового этапа, Матчи 1/8 финала, 1/4 финала, 1/2 финала и Финал), согласно описанию в Форме заявки на покупку Билета. Приобретенный Пакет билетов на матчи с участием определенной команды (TST) гарантирует покупателю Билеты на Матчи тех раундов Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™, которые входят в определенный Пакет билетов на матчи с участием определенной команды (TST), приобретенный потребителем, независимо от того, пройдет ли в эти раунды сама сборная. Информация о количестве Билетов и Матчах, входящих в каждый Пакет билетов на матчи с участием определенной команды (TST), представлена в таблице в Форме заявки на покупку Билета на странице www.fifa.com/bilet. Пакеты билетов на матчи с участием определенной команды (TST) предназначены для</p>
---	-------------------	---	---

			<p>посещения Матчей Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™ с участием выбранной Вами сборной и всех раундов турнира, включенных в выбранный Вами Пакет билетов на матчи с участием определенной команды (TST), что позволит Вам распланировать Вашу поездку и заранее определиться с раундами матчей, на которые у Вас будут Билеты.</p> <p>Билеты болельщика (ST) / (Билеты болельщика на возможные матчи определенной команды - CST): Билеты болельщика и Билеты болельщика на возможные матчи определенной команды – это Билеты, продаваемые «Официальным болельщикам» сборных, играющих в соответствующем матче (такие болельщики определяются в соответствии с требованиями ассоциации-члена FIFA, участвующей в соревновании). Эти Билеты входят в 8% Билетов, которые распределяются в пользу каждой играющей сборной.</p>
7	Категории билетов	Какие категории билетов предлагает FIFA?	<p>Будут предложены четыре ценовые категории Билетов на Чемпионат мира по футболу FIFA 2018™:</p> <p>Категория 1: Самые дорогие Билеты. Места по этим Билетам расположены в самых лучших зонах Стадиона.</p> <p>Категории 2 and 3: Места по этим Билетам находятся за пределами зоны, в которую можно пройти по Билетам Категории 1.</p> <p>Категория 4: Билеты этой категории самые доступные. Они предлагаются исключительно резидентам Российской Федерации.</p>
8	Ограничения продажи Билетов	Какое максимальное количество Билетов можно заказать?	<p>Для себя и своих гостей Вы можете заказать не более 4 Билетов на каждый Матч, при этом Вы и ваши гости можете посетить в общей сложности не более 7 Матчей. Таким образом, для себя и всех ваших гостей Вы можете заказать в общей сложности 28 Билетов. В качестве альтернативного варианта, Вы можете заказать не более 4 Пакетов билетов на матчи с участием определенной команды (TST) на Матчи сборной по Вашему выбору.</p> <p>В виде исключения, если Вы заказываете Билеты болельщика на возможные матчи определенной команды, Ваша Заявка может включать в себя пакет до 8 матчей.</p>
		Помимо ограничений в отношении максимального количества Билетов, есть ли какие-либо	<p>Да. Нельзя купить Билеты на разные Матчи, запланированные на один и тот же календарный день. Также один и тот же человек, будь то Заказчик Билета или</p>

		<p>другие ограничения продажи Билетов?</p>	<p>Гость, не может купить Билеты на один и тот же Матч, направив несколько Заявок.</p> <p>Все Билеты, заказанные на определенный Матч, должны относиться к одной и той же Категории Билетов, однако Вы можете заказать разные категории Билетов на разные Матчи. Единственным исключением из этого правила является случай подачи комбинированной Заявки на покупку Билета совместно с Билетом для особой категории лиц на один и тот же Матч.</p>
		<p>Почему введены ограничения продажи Билетов?</p>	<p>Для того, чтобы предложить болельщикам как можно больше Билетов и обеспечить их справедливое распределение, а также для того, чтобы предотвратить доступ перекупщиков к Билетам и не допустить осуществления ими перепродажи Билетов, FIFA установила ограничение в отношении количества Билетов, которое любая группа лиц (включая Заказчика Билетов и его гостей) может приобрести как на конкретный Матч и так и в целом. Ограничения продажи Билетов означают, что Заказчик Билета и любое другое лицо, являющееся его гостем, могут заказать не более максимального количества Билетов.</p>
<p>9</p>	<p>Передача и перепродажа Билетов</p>	<p>Могу ли я передать или перепродать Билеты кому-либо еще?</p>	<p>Вы не вправе продавать, предлагать для продажи, перепродавать, выставлять на аукционе, передавать в дар, выступать в качестве коммерческого агента другой стороны или любым другим образом передавать свои Билеты без специального предварительного письменного согласия FIFA.</p> <p>Вы не вправе передавать свои Билеты, но Вы можете передавать Билеты приглашенных Вами Гостей другим приглашенным вами Гостям. Запросы на Передачу Билетов будут рассмотрены в соответствии с Политикой о передаче и перепродаже Билетов, которая будет размещена на сайте www.fifa.com/bilet. Правило, ограничивающее передачу и перепродажу Билетов, было введено с целью: (а) обеспечения безопасности на мероприятии, (б) защиты прав потребителей, (в) предотвращения фальсификации Билетов и (г) справедливой ценовой политики.</p> <p>Пожалуйста, имейте в виду, что согласно российскому законодательству, передача или перепродажа Билетов без согласия FIFA является административным правонарушением.</p>
		<p>Можно ли использовать Билеты в</p>	<p>Нет. Согласно Общим условиям использования билетов, Билеты нельзя использовать в коммерческих целях, таких как маркетинговые или рекламные мероприятия, или в качестве платы или вознаграждения за участие в</p>

	<p>коммерческих целях?</p>	<p>соревновании, лотерее или в рамках мотивационной программы. Более подробная информация указана в Общих условиях использования билетов.</p>
	<p>Можно ли купить или получить Билеты у любой третьей стороны, не связанной с официальными точками продаж FIFA?</p>	<p>Нет, все Билеты, доступные для приобретения представителями широкой общественности, доступны только на сайте www.fifa.com/bilet и в любых официальных точках продаж FIFA, например, в Главных билетных центрах FIFA, а также через каких-либо иных официальных агентов по продажам (в случае их назначения).</p> <p>По ссылке www.fifa.com/hospitality, доступна страница официального правообладателя в сфере реализации пакетов программы гостеприимства на Чемпионате мира по футболу FIFA 2018 в России™, назначенного FIFA. На этой странице Вы можете приобрести Официальные пакеты гостеприимства, в которые входит Билет на Матч.</p> <p>Обращаем Ваше внимание, что любые Билеты, полученные из любых других источников (например, от неуполномоченных посредников, в частности билетных брокеров, через интернет-аукционы, агентов по продаже билетов через интернет, посредством неофициальных платформ по обмену билетами в интернете или других неофициальных программ такого обмена) будут автоматически аннулированы сразу после их обнаружения и не предоставляют Владельцу Билета право доступа на Стадион или право на получение какого-либо возмещения или дополнительной компенсации. По требованию FIFA Владелец Билета должен объяснить, каким образом, у кого, по какой цене и где он приобрел Билет.</p>
	<p>Могу ли я передать Билет, предназначенный для Гостей?</p>	<p>Вы можете передать Билеты изначально приглашенных Вами Гостей иным указанным Вами Гостям на странице Вашей Учетной записи на билетном портале на сайте www.fifa.com/bilet. Обращаем Ваше внимание на то, что любая передача Билетов должна осуществляться с согласия FIFA. Функция передачи Билетов будет доступна на странице www.fifa.com/bilet во время Этапа продаж «в последний момент», начиная с 18 апреля.</p>
	<p>В каком случае FIFA дает согласие на передачу Билета?</p>	<p>Запросы в отношении передачи Билетов будут рассмотрены в соответствии с Политикой о передаче и перепродаже билетов, которая будет доступна на сайте www.fifa.com/bilet на более позднем этапе. FIFA дает свое согласие на передачу Билета только если (i) Заказчик Билета желает передать Билет, предназначенный для Гостя, Гостю, которого он приглашает лично и с которым у него были</p>

			<p>существующие до момента передачи Билета взаимоотношения, или члену своей семьи на безвозмездной основе или за ту цену, за которую Заказчик Билета приобрел Билет у FIFA, (ii) в случае серьезной болезни Гостя, в случае, если он не может получить действующую визу в Россию, или в случае смерти Гостя, (iii) при возникновении форс-мажорных обстоятельств, (iv) в случае изменения личных обстоятельств или (v) по любым иным причинам, которые могут быть определены FIFA в Политике о передаче и перепродаже билетов, которая будет доступна сайте www.fifa.com/bilet.</p>
		<p>Каковы будут последствия передачи или перепродажи Билетов без использования Платформы FIFA для передачи и перепродажи Билетов?</p>	<p>Несанкционированная передача является нарушением Общих условий использования билетов. В таком случае Билеты будут автоматически аннулированы. В результате FIFA будет вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> отказаться от осуществления доставки Билета; не допустить Вас на территорию Стадиона; выдворить Владельца Билета со Стадиона; изъять Билет; аннулировать в электронной системе данный Билет и любые иные Билеты, приобретенные Заказчиками Билетов; подать требование о принудительном исполнении в судебном порядке соответствующих условий, законов и положений, потребовать возмещения ущерба, при необходимости; и/или уведомить органы государственной власти о нарушении. <p>В таком случае Вы не имеете права на получение какой-либо компенсации. По требованию FIFA Вы должны объяснить каким образом, у кого, по какой цене и где были приобретены Билеты.</p>
<p>10</p>	<p>Направление запросов общего характера</p>	<p>Будут ли расходы на проезд включены в стоимость приобретаемого мной Билета?</p>	<p>Нет. Тем не менее, в России в некоторых Городах-организаторах соответствующие органы власти могут предоставлять лицам, имеющим Билет, бесплатный проезд на (i) общественном транспорте от основных зон Города-организатора до Стадиона и обратно в дни Матчей и на (ii) поездах междугородного сообщения между некоторыми Городами-организаторами в дни Матчей, при условии что такие лица, имеющие Билет, позаботились о предоставлении им такой возможности.</p>
		<p>Что FIFA предпринимает в отношении</p>	<p>FIFA тесно сотрудничает со всеми Национальными футбольными ассоциациями, участвующими в соревнованиях, и международными органами власти, для</p>

		футбольных хулиганов?	того чтобы не допустить покупки Билетов лицами, которым запрещено посещение футбольных Матчей. Если впоследствии обнаружится, что Заказчик Билетов, которому были распределены Билеты, включен в список лиц, которым запрещено посещение футбольных Матчей, составленный какой-либо национальной футбольной ассоциацией, то Заявка такого лица будет аннулирована.
11	Важные документы для приобретения и использования Билетов	Что такое Правила продажи билетов?	Правила продажи билетов - это положения, регулирующие продажу Билетов FIFA физическим лицам. Правила продажи билетов размещены на сайте www.fifa.com/bilet в пункте меню «Правовая информация».
		Что такое Общие условия использования билетов?	Общие условия использования билетов регулируют порядок использования Билетов и содержат условия допуска на Стадион, где проводится определенный Матч. Общие условия использования билетов размещены на сайте www.fifa.com/bilet в пункте меню «Правовая информация».
		Что такое Правила поведения на стадионе?	Правила поведения на стадионе содержат применимые меры защиты и обеспечения безопасности, а также правила поведения и список предметов, запрещенных к проносу на территорию Стадиона в дни проведения Матча. Правила поведения на стадионе размещены на сайте www.fifa.com/bilet , в пункте меню «Правовая информация».