



Billetterie de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™

Q&R version 1

- Qui est responsable de la billetterie ? Qui est en charge de la vente de billets ? Qui prend les décisions ?

La FIFA a créé FIFA Ticketing AG, une filiale qu'elle détient dans son intégralité et qui est responsable, entre autres, des programmes de billetterie pour la Coupe des Confédérations de la FIFA 2013 et la Coupe du Monde de la FIFA 2014™, et en particulier de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une stratégie de billetterie.

Le conseil d'administration de FIFA Ticketing AG est actuellement composé des six personnes suivantes :

- Jérôme Valcke, Secrétaire Général de la FIFA, (président du conseil d'administration) ;
- Horst R. Schmidt, consultant de la FIFA en matière de billetterie (membre) ;
- Sunil Gulati, consultant de la FIFA en matière de billetterie (membre) ;
- Markus Kattner, Secrétaire Général adjoint de la FIFA (membre) ;
- Thierry Weil, directeur Marketing de la FIFA (membre) ;
- Marco Villiger, directeur des Services juridiques de la FIFA (membre).

FIFA Ticketing AG délègue certains secteurs clés de la politique de billetterie, comme la politique de prix et la distribution des billets à la sous-commission de la billetterie, instance créée en tant que sous-commission de la Commission d'Organisation de la Coupe du Monde de la FIFA™ laquelle supervise l'organisation de la Coupe des Confédérations de la FIFA 2013 et de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™.

MATCH Services AG (ci-après : « MATCH ») a été désigné par la FIFA en tant qu'agent indépendant traitant les opérations de billetterie, y compris la mise en œuvre de la politique de billetterie de la FIFA relative à la production, à la vente et à la distribution de billets sur le territoire brésilien et à l'international.



- Quel sera le concept de billetterie pour la Coupe des Confédérations de la FIFA 2013 et la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ ?

La FIFA travaille actuellement sur les concepts de billetterie pour ces deux compétitions et effectuera les annonces qui conviennent à une date ultérieure. Cependant, il est prévu que la vente de billets pour la Coupe des Confédérations de la FIFA 2013 commence après le tirage au sort de cette même compétition (décembre 2012) et que la vente de billets pour la Coupe du Monde de la FIFA™ commence après la Coupe des Confédérations, au troisième trimestre 2013.

Y aura-t-il une catégorie de billets réservée aux résidents brésiliens ?

À ce jour, la FIFA n'a pas encore finalisé les stratégies de catégorisation et de prix pour les deux événements organisés par le Brésil. Cependant, il est important pour la FIFA de s'assurer que tous les Brésiliens aient les mêmes chances d'obtenir des billets afin de vivre la Coupe du Monde dans l'un des douze stades de la compétition.

- Combien de billets seront disponibles à la vente pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ ?

Pour la Coupe du Monde 2010, environ 3 millions de billets étaient disponibles à la vente et nous nous attendons à un nombre similaire pour Brésil 2014. Cependant, le nombre définitif ne sera connu qu'une fois que les configurations finales des stades seront connues.

- Combien de billets seront disponibles pour le grand public ?

Le nombre total de billets disponibles à la vente pour les différents groupes cibles n'a pas été encore finalisé. En règle générale, et en se basant sur les éditions précédentes de la Coupe du Monde de la FIFA™, au minimum 65% des billets disponibles sont réservés aux supporters.

En plus des ventes au grand public, un certain nombre de billets par match sont réservés aux supporters des deux équipes participant au match. La FIFA attribuera à chacune des trente-deux équipes qui participeront à la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ 12% des billets pour leurs matches de groupe et 8% pour leurs autres matches. Ces billets seront vendus aux supporters de chaque équipe au moyen d'un outil de vente spécifique. Cela fait que 24% de billets supplémentaires pour chaque match de la phase de groupes seront disponibles pour les groupes de supporters des deux équipes participantes.

À cet égard, il est important de noter que plus de 85% des billets réservés aux affiliés commerciaux devraient être utilisés dans le cadre d'opérations promotionnelles permettant à des supporters du monde entier de réaliser leur rêve d'assister à un match de Coupe du Monde de la FIFA™.

- Que sont les différents groupes cibles et comment seront répartis les billets entre ces groupes ?



Les groupes cibles comprennent le grand public, les trente-deux associations membres participantes et leurs partenaires, les affiliés commerciaux de la FIFA, les détenteurs de droits d'hospitalité, les détenteurs de droits médias, la FIFA et le COL, sans oublier que des billets sont réservés aux médias et à d'autres invités.

La politique de distribution n'a pas été encore finalisée et sera confirmée en temps utile lorsque les capacités des différents stades seront connues.

- Comment calculez-vous le nombre de billets commercialisables ?

Ce nombre est calculé en se basant sur la capacité nette des stades, obtenue après avoir déduit les places avec visibilité entravée, les places condamnées (sièges ne pouvant être utilisés pour des raisons opérationnelles, par ex. : construction de plates-formes supplémentaires pour les caméras, sécurité, etc.), les billets gratuits alloués et les places VIP et médias.

- Comment se procurer des billets via Internet ?

Comme lors des précédentes Coupes du Monde de la FIFA™, la FIFA lancera une plate-forme de vente de billets via le site officiel de la compétition : FIFA.com. FIFA.com sera la seule plateforme en ligne officielle où seront vendus des billets ainsi que des packages d'hospitalité.

Afin de protéger les intérêts légitimes des supporters du monde entier contre toute forme de vente frauduleuse de billets, nous vous prions de signaler tout opérateur non autorisé qui pourrait exploiter la passion et l'excitation que suscite la Coupe du Monde de la FIFA™ afin de proposer des billets qu'ils ne détiennent pas ou qu'ils n'ont pas le droit de vendre. Pour ce faire, veuillez envoyer un courriel à l'adresse : enforcement@match-ag.com.

- Qui est en droit de vendre des packages d'hospitalité ?

MATCH Hospitality – et plus particulièrement les agents autorisés qui ont été désignés par MATCH Hospitality pour différents territoires – sont les détenteurs officiels et exclusifs de droits d'hospitalité autorisés par la FIFA et sont ainsi les seuls habilités à vendre en toute légitimité des packages d'hospitalité incluant des billets. Les packages de Match Hospitality seront en vente à compter de novembre 2011. Pour de plus amples informations sur le programme de MATCH Hospitality, veuillez consulter <http://hospitality.fifa.com/fr>.

MATCH Hospitality proposera une vaste gamme de produits d'hospitalité incluant des billets pour la Coupe des Confédérations de la FIFA 2013 et la Coupe du Monde de la FIFA 2014™, allant de simples événements pour entreprise en tente sur site aux suites les plus luxueuses.

- Quelle est la différence entre les billets individuels et les packages d'hospitalité ?

Un billet individuel est vendu sans aucun autre service et donne uniquement accès à un siège particulier pour un match donné.



Les packages de MATCH Hospitality incluent d'autres services en plus du billet pour le match, comme l'hospitalité sur place, les services de traiteur, le parking préférentiel, les programmes de match et des divertissements supplémentaires.

- Pourquoi les packages d'hospitalité sont-ils en vente dès maintenant alors que les supporters ordinaires doivent attendre pour obtenir des billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ ?

En raison de la nature particulière de ces produits, les packages d'hospitalité sont généralement mis en vente plus tôt que les billets traditionnels. Il est important de noter que les packages d'hospitalité seront mis en vente à compter de novembre 2011 mais que ces packages ne comprennent pas de billet au sens matériel du terme. Le nombre de sièges réservés pour les packages d'hospitalité varie d'un stade à l'autre et d'un match à l'autre. Le nombre définitif de billets vendus dans le cadre de packages d'hospitalité sera déterminé en fonction de la demande pour le match en question.

Il est important pour la FIFA de s'assurer que les supporters de football du monde entier auront les mêmes chances de se procurer des billets pour la Coupe des Confédérations de la FIFA et la Coupe du Monde de la FIFA™. Ceci sera reflété dans la politique de billetterie qui est actuellement en cours de finalisation.

- Les supporters seront-ils tenus informés de la billetterie en général ?

Toutes les informations relatives à la billetterie sont régulièrement disponibles sur FIFA.com.

En outre, les supporters peuvent s'inscrire sur www.fifa.com et rejoindre le Club FIFA (<http://fr.fifa.com/theclub/index.html>) afin de recevoir régulièrement des informations sur la billetterie de la Coupe des Confédérations de la FIFA 2013 et de la Coupe du Monde de la FIFA 2014™.

Les supporters intéressés par les programmes d'hospitalité officiels peuvent s'inscrire séparément pour obtenir des informations sur ces packages sur <http://hospitality.fifa.com/fr/>.

- Quelles seront les différentes catégories et quels seront les prix pratiqués ?

À ce jour, la FIFA n'a pas encore finalisé les stratégies de catégorisation et de prix pour la Coupe des Confédérations de la FIFA 2013 et la Coupe du Monde de la FIFA, Brésil 2014™.

- Vente en ligne, centre de billetterie ou commerces, quelles seront les méthodes de vente utilisées ?

Des annonces concernant les canaux de vente de billets seront effectuées une fois que la stratégie de billetterie aura été élaborée et finalisée. Mais la FIFA mettra en place des centres de billetterie dans les villes hôtes afin de s'assurer que les supporters aient un accès facile et fiable aux billets pendant toutes les étapes de la procédure de vente.



- À qui iront les recettes générées par la billetterie ?

La FIFA reçoit toutes les recettes générées par la vente des billets et utilisera ces recettes en tant que contribution financière dans le cadre du financement des coûts liés à l'organisation.

- Qu'avez-vous appris de la vente de billets en Afrique du Sud ?

La FIFA a été très satisfaite du succès rencontré par la vente de billets en Afrique du Sud (96% des billets ont été vendus). L'un des facteurs clé de la vente de billets est de prendre en considération les habitudes du pays hôte en matière de billetterie. Ainsi, la FIFA et le COL ainsi que leurs partenaires de services ont mené des recherches approfondies afin de s'assurer que la stratégie sera bien adaptée au marché brésilien.

- Suivrez-vous les mêmes principes de billetterie qu'en Afrique du Sud ?

La FIFA et MATCH ont accumulé énormément d'expérience lors des précédentes éditions de la Coupe du Monde de la FIFA™ et mettront à profit cette expérience lors de l'élaboration et la mise en œuvre de leur politique de billetterie pour la Coupe des Confédérations de la FIFA 2013 et la Coupe du Monde de la FIFA 2014™.

Cependant, il est important de noter que chaque événement possède son lot de défis qui lui sont propres et que de nombreux facteurs qui ont eu une influence sur la vente de billets en Afrique du Sud ne seront pas applicables au Brésil.

- Comment vous y prendrez vous pour empêcher que des billets pour la Coupe du Monde de la FIFA 2014™ soient vendus via un marché parallèle ?

Afin d'empêcher que les billets disponibles soient vendus à un tarif excessif et de protéger les supporters du monde entier contre les billets contrefaits, la FIFA fera tout son possible pour protéger les supporters contre tout préjudice que pourrait causer le marché parallèle. Les conditions générales d'utilisation des billets empêcheront la revente non autorisée de billets, en particulier à des prix excessifs dépassant leur valeur nominale. Pour cette raison, la FIFA demande à tous les supporters de ne pas acheter de billets à des vendeurs non autorisés opérant dans le marché parallèle. En achetant des billets sur le marché parallèle, les supporters courent le risque que ces billets :

- n'existent pas. En d'autres termes, les billets sont proposés sur le marché parallèle par un revendeur qui n'est en réalité pas en possession des billets ;
- soient vendus à des prix significativement plus importants que les prix officiels de la FIFA ;
- soient contrefaits ;
- ne permettent pas d'accéder au stade les jours de matches car ils auront été invalidés ;
- soient livrés trop tard (voire pas du tout) ;
- puissent occasionner des infractions aux normes de sécurité.



- Quelles mesures sont prises par la FIFA contre le marché parallèle ?

Quels que soient ses efforts consentis afin de sensibiliser les supporters aux dangers du marché parallèle, la FIFA est consciente que, dans le monde entier, des opérateurs peu scrupuleux encouragent des supporters à leur acheter des billets même s'ils ne sont pas autorisés à les vendre.

Pour cette raison, la FIFA a chargé MATCH Services d'élaborer un programme de supervision totale de la billetterie et de travailler avec les autorités gouvernementales, les autorités de protection des consommateurs et d'autres parties afin de développer des stratégies juridiques et opérationnelles permettant de faire face aux préjudices causés aux supporters par le marché parallèle. Ces efforts seront pris en compte par la politique de billetterie une fois que celle-ci sera finalisée. Il faut garder à l'esprit que la revente illégale de billets est considérée comme un délit pénal dans de nombreuses juridictions à travers le monde.

De leur côté, les supporters sont invités à signaler tout abus à l'adresse : enforcement@match-ag.com.

- Qui s'occupe des invitations VIP ? Les représentants du gouvernement et des villes hôtes recevront-ils des billets supplémentaires ? Si oui, combien, et qui décide de l'attribution de ces billets ?

Les sièges de la tribune VIP sont divisés de manière égale entre la FIFA et le Comité Organisateur Local (COL). Les VIP seront directement invités par la FIFA ou le COL avant l'événement.

- Qu'en est-il de l'attribution de billets aux sponsors ?

En reconnaissance de leur importante contribution financière à l'organisation des événements de la FIFA, aux programmes de développement de la FIFA et aux diverses activités caritatives, les affiliés commerciaux de la FIFA ont le droit d'acheter des billets, en particulier en vue de les utiliser dans le cadre d'activités promotionnelles. Cependant, les allocations définitives des billets qui seront disponibles pour chaque catégorie de sponsors n'est pas encore finalisée et sera communiquée à une date ultérieure.

En général, les billets achetés par les affiliés commerciaux sont utilisés dans le cadre de jeux ou de concours pour leurs clients et permettent à des milliers de supporters de football de vivre une expérience unique qu'ils n'auraient jamais pu vivre autrement.

- Qu'en est-il des billets non utilisés qui ont été réservés pour les différents groupes cibles ?

Tous les billets réservés pour les différents groupes cibles (les équipes participantes, les affiliés commerciaux et les détenteurs de droits d'hospitalité) qui ne sont pas achetés avant une certaine date seront remis en vente auprès du grand



public afin que les billets restants soient disponibles pour les supporters et qu'aucun siège ne reste vide.