

## 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، ومونتييري المكسيكي، والترجي التونسي، وهينجوين سبورت بطل كاليدونيا الجديدة، ونادي السد ممثل دولة قطر التي ستحتضن البطولة. ويكمل فلاننجو البرازيلي والهلال السعودي عقد الفرق المتنافسة على اللقب. يرجى النقر [هنا](#) للاطلاع على الجدول الرسمي للمباريات.

##### 1.3 ما هو جدول المباريات؟

جدول المباريات هو الجدول الذي ستلعب 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://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://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://FIFA.com/Tickets).

## 3. معلومات عامة عن التذاكر

### 3.1. ما هو منفذ البيع الرسمي الذي اعتمدته FIFA لبيع التذاكر؟

تتوفر جميع التذاكر المتاحة للجمهور حصرياً على [FIFA.com/Tickets](https://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://FIFA.com/Tickets) وفي هذه الأسئلة الشائعة. يرجى متابعة هذه الأسئلة الشائعة و [FIFA.com/Tickets](https://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 جميع المبيعات نهائية لا رجعة فيها. 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 لحاملي التذاكر فرصة إعادة بيع التذاكر لأي طرف ثالث مهتم بالحصول عليها. يرجى ملاحظة أن إعادة بيع التذاكر غير مضمونة. ستتوفر المزيد من المعلومات عن سياسة FIFA لإعادة نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://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://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 للتعليق

### 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 محددين من قبل FIFA (متواجدين داخل قطر وخارجها)، بسبب الإجراءات التشغيلية وإجراءات السلامة والأمن فيما يخص كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019™ وبالاتصال 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؟

سُطرح 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](https://FIFA.com/Tickets).

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

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 لمباراتين 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 المباراتين المتعاقبتين، لن يسمح لحاملي التذاكر بمغادرة الاستاد ودخوله مرة أخرى بين المباراتين 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://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://FIFA.com/Tickets) لترى صورة لكل استاد من الاستادات التي ستقام عليها مباريات كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019™.

## 7. تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة

### 7.1 هل تتوفر تذاكر لذوي الإعاقات ومحدودي الحركة (تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة) ؟

نعم، سيعرض FIFA في جميع الاستادات وفي جميع المباريات للبيع حصة مخصصة من التذاكر للأشخاص المعاقين والأشخاص محدودي الحركة، رهنا بالتوافر. ستتوفر هذه التذاكر المسماة تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة في أربعة أنواع لكن لا يُضمن توفر الأنواع الأربعة في كل استاد.

"مستخدم الكرسي المتحرك"، لمستخدمي الكراسي المتحركة واسكوترات التنقل المصممة لنقل الأشخاص المعاقين والأشخاص محدودي الحركة. يرجى ملاحظة أنه يجب على هؤلاء المستخدمين إحضار كراسيهم اليدوية أو الكهربائية لأنه لن تتوفر هذه الكراسي في الاستاد؛ "سهولة وصول قاسية"، للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الذين لا يحتاجون إلى مكان لمستخدم الكراسي المتحركة ولكنهم يحتاجون إلى مقاعد يمكن الوصول إليها بأقل عدد ممكن من درج السلالم وقرابية من المرافق الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة (مثل دورات المياه)؛

"سهولة وصول بمساعدة"، للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة الذين لا يستخدمون الكراسي المتحركة ولكنهم غير قادرين على ثني ركبهم أو يحتاجون إلى مساحة أكبر للوصول إلى مقاعدهم باستخدام أداة المشي أو العكازات. توفر مقاعد هذه الفئة مساحة إضافية للأشخاص المعاقين الذين ترافقهم كلاب مساعدة. كلما أمكن، سيكون الوصول لهذه المقاعد بأقل عدد ممكن من درج السلم؛ و "سهولة وصول باتساع إضافي"، مخصصة للأشخاص ممن يبلغ مؤشر كتلة الجسم لديهم 40 كجم/م<sup>2</sup> أو يزيد على ذلك.

تتنوع المقاعد المتاحة للأشخاص المعاقين أو محدودي الحركة من استاد لآخر. سيسعى FIFA جاهداً أن تكون المقاعد المخصصة لتذاكر مباراة أو مباراتين متعاقبتين مضمنة في طلب تذاكر ناجح، متجاوزة، لكنه لا يضمن ذلك. لا يستطيع FIFA بالأخص أن يضمن مقاعد متجاوزة للتذاكر الخاصة بنفس المباراة أو المباراتين المتعاقبتين التي طلبت بصورة منفصلة في نفس نموذج التقديم بطلب الحصول على

التذاكر. المقاعد المخصصة لصاحب الطلب قد تتواجد في أقسام أو صفوف أو مجموعات مقاعد مختلفة في الاستاد. لا يستطيع FIFA أن يوفر مقاعد متجاورة للأشخاص المتقدمين بطلبات تذاكر منفصلة.

باستثناء المتقدمين لفئة "سهولة وصول باتساع إضافي"، سيحصل أصحاب الطلبات الناجحة للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة على فرصة الحصول على "تذكرة مرافق" مجانية يساعد حامل تذكرة ذوي الاحتياجات الخاصة ويصاحبه للمباراة.

سيجلس المرافق بالقرب من حامل تذكرة ذوي الاحتياجات الخاصة. لكن لا يمكن ضمان الموقع المحدد للمقعد. لا يستطيع FIFA أن يضمن جلوس المرافق بجوار حامل تذكرة ذوي الاحتياجات الخاصة مباشرة.

إذا تقدمت بطلب للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة وترى أنك لست بحاجة إلى تذكرة مرافق مجانية، يرجى إرسال بريد إلكتروني يفيد بهذه المعلومات إلى [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

يمكن لعملاء تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة الراغبين في أن يتم التواصل معهم عبر الهاتف أن يرسلوا بريداً إلكترونياً يحتوي على رقم هاتفهم إلى [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

## 7.2 كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة؟

جميع أصحاب طلبات الحصول على التذاكر المتقدمين للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة يمكنهم زيارة بوابة تذاكر كأس العالم للأندية FIFA قطر 2019™ التي يمكن الوصول عليها عبر الرابط [FIFA.com/tickets](https://FIFA.com/tickets) والنقر على زر "اطلب الحصول على التذاكر".

يمكن لأصحاب طلبات التذاكر التقدم للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة وأي منتجات تذاكر أخرى في طلب تذاكر واحد رهنا بالقيود المطبقة على عدد التذاكر التي يمكن شراؤها لكل مباراة ورهنا بالتوافر.

إذا اشتمل طلب التذاكر الخاص بك على تذكرة ذوي احتياجات خاصة لطفل، يرجى التواصل مع فريق علاقات عملاء FIFA عبر البريد الإلكتروني [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

يمكن لعملاء تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة الراغبين في أن يتم التواصل معهم عبر الهاتف أن يرسلوا بريداً إلكترونياً يحتوي على رقم هاتفهم إلى [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

## 7.3 كيف يمكنني التقدم للحصول على تذكرة مرافق؟

باستثناء المتقدمين لفئة "سهولة وصول باتساع إضافي"، سيحصل أصحاب الطلبات الناجحة للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة على فرصة الحصول على "تذكرة مرافق" مجانية يساعد حامل تذكرة ذوي الاحتياجات الخاصة ويصاحبه للمباراة.

سيجلس المرافق بالقرب من حامل تذكرة ذوي الاحتياجات الخاصة. لكن لا يمكن ضمان الموقع المحدد للمقعد. لا يستطيع FIFA أن يضمن جلوس المرافق بجوار حامل تذكرة ذوي الاحتياجات الخاصة مباشرة.

إذا تقدمت بطلب للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة وترى أنك لست بحاجة إلى تذكرة مرافق مجانية، يرجى إرسال بريد إلكتروني يفيد بهذه المعلومات إلى [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

يمكن لعملاء تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة الراغبين في أن يتم التواصل معهم عبر الهاتف أن يرسلوا بريداً إلكترونياً يحتوي على رقم هاتفهم إلى [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

#### 7.4. ما هو دليل الأهلية الذي يتعين على تقديمه للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة؟

يطلب من العملاء المتقدمين للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة أن يقدموا دليلاً يثبت أهليتهم للحصول عليها كجزء من عملية التقدم للحصول على التذاكر وقد يطلب منهم تقديمه عند مدخل الاستاد. عدم تقديم دليل الأهلية قد يؤدي إلى إلغاء التذاكر. يرجى مراعاة المشجعين الآخرين والتقدم فقط للحصول على هذه التذاكر إذا كنت بحاجة فعلية لها؛ فهذه التذاكر محدودة العدد بسبب تصميم الاستاد. تتضمن أدلة الأهلية المقبولة ما يلي:

- شهادة توضح درجة الإعاقة؛
- شهادة طبية؛

- دليل مقبول بصورة شائعة وعلى نطاق واسع في بلد إقامة صاحب الطلب.

يرجى ملاحظة أن تصاريح مواقف السيارات الخاصة بذوي الاحتياجات لن تقبل كدليل على الأهلية.

إذا كان لديك أي أسئلة فيما يخص دليل الأهلية، فيرجى التواصل مع فريق علاقات عملاء FIFA عبر البريد الإلكتروني [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

يمكن لعملاء تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة الراغبين في أن يتم التواصل معهم عبر الهاتف أن يرسلوا بريداً إلكترونياً يحتوي على رقم هاتفهم إلى [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

#### 7.5. ماذا يحدث في حالة تحريف دليل أهلية الحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة؟

يشكل أي تحريف من قبل صاحب طلب الحصول على التذاكر لأهليته للحصول على تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة سوءاً له أو لأي من ضيوفه خرقاً مادياً لاتفاقية مبيعات التذاكر. في هذه الحالة يحق لـ FIFA أن يلغي بشكل كامل أو جزئي التذاكر المخصصة لصاحب الطلب وفسخ اتفاقية مبيعات التذاكر عملاً بلوائح مبيعات التذاكر للجمهور على الإنترنت.

#### 7.6. هل سيتعين عليّ صعود سلالم للوصول إلى مقعد ذوي الاحتياجات الخاصة؟

يخصص لتذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة مقاعد في أفضل مواقع ممكنة ولكن نظراً لاختلاف تصميم بعض الاستادات قد تحتاج للوصول إلى مقعدك بصعود درج سلم قد يزيد عددها على ثلاثة. نحن نتأسف لأي إزعاج قد يسببه ذلك لكم. يرجى ملاحظة أنه سيتواجد متطوعون و/أو أعضاء فريق العمل في هذه المواقع لتقديم المساعدة إذا احتجت لذلك.

## 8. المقاعد

### 8.1. 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 للجماهير كرة القدم.

### 8.2. 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.

### 8.3. 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 تحول حامل التذكرة حق استرداد قيمتها أو أي تعويض آخر.

### 8.4. 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.

### 8.5. 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 المحتمل على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع التي يتيحها FIFA خلال الفترة الموضحة على قسم "التذاكر" على الموقع الرسمي للبطولة، رهنأ بالشروط المطبقة. هذه الشروط موضحة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

## 9. أسعار التذاكر

### 9.1. ما هي العملة التي تباع بها التذاكر؟

تباع التذاكر بالريال القطري ويشمل سعرها كافة الضرائب المطبقة.

### 9.2. 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://FIFA.com/Tickets) للاطلاع على كافة الأسعار.

### 9.3. هل هناك تخفيض على أسعار تذاكر الأطفال؟

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

## 10 قيود المبيعات

### 10.1. 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.

### 10.2. 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.

### 10.3. لماذا تُفرض قيود على المبيعات؟

لكي نضمن أن التذاكر متاحة لأكبر 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.

#### 10.4. 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، سيلغي FIFA التذاكر المبينة 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.

#### 11. عملية الدفع

##### 11.1. 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

##### 11.2. متى يتعين علي دفع مقابل التذاكر؟

بالنسبة لأي طلبات تذاكر ناجحة تم تسليمها على الإنترنت عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://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 بخصم 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.

##### 11.3. 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.

#### 11.4. 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 قُدمت 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 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، سيطلب منه دفع 100% من المبلغ الإجمالي للتذاكر الملغاة. يحتفظ FIFA بأي حقوق إضافية.

#### 11.5. 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 وتزويديك بوسيلة حماية إضافية ضد الاحتيال.

#### 11.6. 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.

#### 11.7. 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، ومتصفح 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.

#### 11.8. 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.

### 12. تأكيد التذاكر

#### 12.1. 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 المباراتين المتعاقبتين (أي عدد المباريات

وفقاً لجدول المباريات المضمن في نموذج طلب الحصول على التذاكر). يمثل إصدار تأكيدات التذاكر قبول FIFA الكلي أو الجزئي لعرضك لشراء التذاكر ويشكل إبرام اتفاقية مبيعات التذاكر.

## 12.2. هل يمكنني رفض شراء التذاكر بعد استلام تأكيدات التذاكر؟

لا، يمثل إصدار تأكيدات 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 المحتمل على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع التي يتيحها FIFA خلال الفترة الموضحة على قسم "التذاكر" على الموقع الرسمي للبطولة، رهناً بالشروط المطبقة. هذه الشروط موضحة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

## 12.3. 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.

## 12.4. كيف سيتم إرسال تأكيدات التذاكر لي؟

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

## 12.5. 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.

## 12.6. 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 يمثل 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 يخبرك بشراء التذاكر أو يطلب منك الموافقة على أي مدفوعات من بطاقة الدفع الخاصة بك.

## 12.7. هل يسمح لي بدخول الاستاد فور تقديم تأكيدات التذاكر؟

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

## 13. إلغاء التذاكر

### 13.1. 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، يمكنك عرض جميع التذاكر الخاصة بك أو بعضها للبيع المحتمل على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع التي يتيحها FIFA خلال الفترة الموضحة على قسم "التذاكر" على الموقع الرسمي للبطولة، رهنأ بالشروط المطبقة. هذه الشروط موضحة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

### 13.2. 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](https://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.

## 14. عواقب مخالفة قواعد التذاكر

### 14.1. أين يمكنني الاطلاع على قواعد التذاكر؟

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

### 14.2. 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://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 سيطلب 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.

### 14.3. 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.

### 14.4. هل أتحمل مسؤولية سلوك ضيوفي؟

نعم، أنت مسؤول عن سلوك ضيوفك، وهذا يعني أنه في حالة مخالفة ضيوفك 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 ضيوفك للوائح مبيعات التذاكر والشروط والأحكام العامة، وشروط استخدام التذاكر ولوائح الاستاد بعناية وقبلها.

## 15. تسليم التذاكر

### 15.1. 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.

**تنبيه:** لن يسمح لك بدخول الاستاد إلا بتقديم تذكرة صحيحة مطبوعة في المنزل بجودة عالية.

يرجى التأكد مما يلي عند طباعة التذاكر

أ. طباعة بجودة عالية؛

ب. طباعة كل تذكرة على ورقة بيضاء حجم A4 (21 سم × 29.7 سم)؛

ج. أن يكون الباركود وجميع العناصر الأخرى للتذكرة واضحة تماماً ويمكن قراءتها بسهولة؛

د. طي كل تذكرة (حجم A4) ثلاث مرات بحيث تؤدي إلى أربعة أجزاء متساوية – يرجى اتباع التعليمات الموضحة على التذكرة؛

هـ. يجب طباعة التذكرة قبل المباراة؛ إذ لن تتوفر إمكانية طباعة 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.

## 15.2. 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 المبينة 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 طبع 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.

## 15.3. 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.

**تنبيه:** لن يسمح لك بدخول الاستاد إلا بتقديم تذكرة صحيحة مطبوعة في المنزل بجودة عالية.

يرجى التأكد مما يلي عند طباعة التذاكر

أ. طباعة بجودة عالية؛

ب. طباعة كل تذكرة على ورقة بيضاء حجم A4 (21 سم × 29.7 سم)؛

ج. أن يكون الباركود وجميع العناصر الأخرى للتذكرة واضحة تماماً ويمكن قراءتها بسهولة؛

د. طي كل تذكرة (حجم A4) ثلاث مرات بحيث تؤدي إلى أربعة أجزاء متساوية – يرجى اتباع التعليمات الموضحة على التذكرة؛

هـ. يجب طباعة التذكرة قبل المباراة؛ إذ لن تتوفر إمكانية طباعة 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 منعك من دخول الاستاد. يرجى ملاحظة أن السلطات لن تستبدل أي تذاكر بغض النظر عن طلب الاستبدال مثل فقد التذاكر أو تعرضها للسرقة.

## 16. دخول الاستاد

### 16.1. متى يمكنني أن أصل إلى الاستاد قبل انطلاق المباراة؟

ننصح 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 ستتوفر 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.

### 16.2. 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](https://FIFA.com/Tickets).

### 16.3. 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.

### 16.4. 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.

### 16.5. هل يمكن للأطفال أو المرافقين دخول الاستاد دون أن يرافقهم آبائهم 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.

### 16.6. هل يُسمح لي بدخول الاستاد فور تقديم تأكيد التذاكر؟

لا. لن يُسمح 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 المبينة 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.

## 16.7. 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.

## 17. نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها

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

لا يجوز لك أن تباع 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، يمكنك عرض جميع التذاكر الخاصة بك أو بعضها للبيع المحتمل على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع التي يتيحها FIFA خلال الفترة الموضحة على قسم "التذاكر" على الموقع الرسمي للبطولة، رهنأ بالشروط المطبقة. هذه الشروط موضحة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets)

### 17.2. هل يمكنني نقل 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 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.

### 17.3. 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.

### 17.4. 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 مخالفة 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 التذكار؛
  - (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 تذكار 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.

## 17.5. هل يمكنني أن أسمح لضيبي 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 المبارتين المتعاقبتين التي اشتريت تذاكر لها، فيمكنك عرض جميع التذاكر الخاصة بك أو بعضها للبيع المحتمل على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع التي يتيحها FIFA خلال الفترة الموضحة على قسم "التذاكر" على الموقع الرسمي للبطولة، رهناً بالشروط المطبقة. هذه الشروط موضحة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets)

## 17.6 متى يمكنني تسليم التذاكر لإعادة بيعها؟

يمكن تقديم عروض إعادة بيع التذاكر على منصة FIFA الرسمية لإعادة بيع التذاكر في الفترة الموضحة في قسم التذاكر على الموقع الرسمي للبطولة. لا يمكن عرض التذاكر لإعادة البيع خارج هذا الإطار الزمني. يرجى الاطلاع على جميع الشروط المنطبقة الموضحة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها والتي ستتوفر في قسم "التذاكر" على الموقع الرسمي للبطولة والذي يمكن الوصول له عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets)

## 17.7 كيف يمكنني تسليم التذاكر لإعادة بيعها؟

يجب على مشتري التذاكر أن يسلم تذاكره لإعادة البيع من داخل حساب التذاكر الخاص به على منصة FIFA الرسمية لإعادة بيع التذاكر بنفس السعر الذي اشترى به التذكرة أي القيمة الاسمية للتذكرة. لن يطلب من مشتري التذكرة أن يؤكد على قبوله لعملية إعادة البيع. فور إعادة بيع إحدى التذاكر، تكون عملية إعادة البيع نهائية بغض النظر عما إذا كان صاحب طلب الحصول على تذكار إعادة البيع يرغب في إلغاء الشراء أو لا. يعتمد FIFA تذاكر ذوي الاحتياجات بناءً على التحقق من أهلية صاحب الطلب للحصول عليها، وبناءً عليه فإن تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة لا يمكن إعادة بيعها على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع. إذا كان مشتري التذكرة يرغب في إعادة بيع إحدى تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة، فيتعين عليه التواصل مع FIFA خلال المدة الزمنية المحددة لإعادة البيع عن طريق البريد الإلكتروني [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org). سيطلب من مشتري التذاكر تسليم تذكرة ذوي الاحتياجات الخاصة المعنية لـ FIFA بالإضافة إلى أي "تذاكر مرافق" (كما هو محدد في الشروط والأحكام العامة لاستخدام التذاكر)

تم الحصول عليها مع تذكرة ذوي الاحتياجات الخاصة. يرجى الاطلاع على جميع الشروط المبينة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

#### 17.8 هل إعادة بيع التذاكر مضمونة؟

إعادة البيع غير مضمونة. إذا لم يتم بيع التذاكر، لن يتم إعادة أي مبالغ إعادة بيع البيع وستبقى التذاكر سارية للمباراة أو المباراتين المتعاقبتين المعنيتين. فور إغلاق FIFA لمنصة FIFA الرسمية لإعادة البيع، سيتم تلقائياً إعادة أي تذاكر لم يتم إعادة بيعها إلى حساب التذاكر الخاص بمشتري التذاكر. أي تذاكر لم يتم بيعها وأعيد إلى حساب التذاكر ولا يمكن لأي شخص غير مشتري التذاكر أن يستخدمها مصحوباً بضيوفه (إذا انطبق الأمر). يرجى الاطلاع على جميع الشروط المبينة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

#### 17.9 هل يمكنني تغيير رأيي وسحب التذاكر من منصة FIFA الرسمية لإعادة بيع التذاكر؟

إذا لم يكن بالفعل قد تم بيع التذاكر، فيحق لمشتري التذاكر أن يغير رأيه وأن يسحب تذكرته من منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع بتحديد هذا الخيار من حساب التذاكر الخاص به في أي وقت قبل إعادة بيع التذكرة وقبل غلق FIFA لمنصة FIFA الرسمية لإعادة البيع. في حالة نجاح إعادة بيع إحدى التذاكر، سيسترد مشتري التذكرة مبلغاً مالياً بناءً على القيمة الاسمية للتذكرة مع خصم رسوم إدارية ("رسوم إعادة البيع") مقدرة بـ 5% من القيمة الاسمية للتذكرة المعنية أو 2 ريال قطري، أيهما أكبر، لكل تذكرة محددة تم بيعها بالفعل بالإضافة إلى أي رسوم بنكية قد تنطبق. يرجى الاطلاع على جميع الشروط المبينة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

#### 17.10 كيف ومتى سأسترد مبلغ إعادة بيع التذاكر؟

إعادة البيع غير مضمونة. إذا أعيد بيع إحدى التذاكر، سيجري FIFA عملية دفع مبلغ إعادة بيع التذاكر في موعد أقصاه 30 يوماً بعد قيام FIFA بغلق منصة FIFA الرسمية لإعادة بيع التذاكر. سيتم إرسال المبلغ إلى صاحب طلب الحصول على التذاكر إلى البطاقة التي استخدمها في طلب الحصول على التذاكر. إذا فشلت عملية رد المبلغ، سيتواصل قسم تذاكر FIFA مع صاحب طلب التذاكر عبر البريد الإلكتروني ليخبره بهذه المعلومات وسيزوده بتعليمات بشأن كيفية القيام بتزويده بطريقة دفع بديلة لكي يرسل لك مبلغ إعادة البيع. يرجى الاطلاع على جميع الشروط المبينة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

#### 17.11 كيف يمكنني التقدم للحصول على التذاكر من منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع؟

يمكن للعملاء الراغبين في التقدم للحصول على التذاكر من منصة إعادة البيع أن يدخلوا على منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع من حساب تذاكر FIFA الخاص بهم في الفترة الموضحة في الفترة الموضحة في قسم "التذاكر" على الموقع الرسمي للبطولة. كل عملية إعادة بيع للتذاكر لأي عميل تذاكر جديد من الجمهور ستسري عليها شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها وكذلك لوائح بيع التذاكر للجمهور والشروط والأحكام العامة. على وجه الخصوص، يعتبر عميل التذاكر الجديد كصاحب طلب حصول على تذاكر وفقاً للوائح بيع التذاكر على الإنترنت للجمهور. لا يسمح للعميل الذي اشترى تذاكر من خلال منصة FIFA الرسمية لإعادة البيع بأن يعيد بيع هذه التذاكر مرة أخرى كما هو مبين في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها. يرجى الاطلاع على جميع الشروط المبينة في شروط نقل ملكية التذاكر وإعادة بيعها المتاحة في قسم "التذاكر" في الموقع الإلكتروني للبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر الرابط [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

## 18. استفسارات حساب التذاكر

18.1. لماذا يتعين عليّ الرجوع إلى "حسابي" في قسم "التذاكر" على الموقع الإلكتروني الخاص بالبطولة والذي يمكن الوصول إليه عبر [FIFA.com/Tickets](https://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.

18.2. 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](mailto:FCWCenquiries@tickets.fifa.org).

18.3. 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](https://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.

## 19. الاستفسارات العامة

19.1. 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.

## 20. معلومات إضافية

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

يمكن للعملاء التواصل معنا لطرح استفسارات عن التذاكر على البريد الإلكتروني [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

يمكن لعملاء تذاكر ذوي الاحتياجات الخاصة الراغبين في أن نتواصل معهم عبر الهاتف أن يرسلوا بريداً إلكترونياً إلى [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org) يحتوي على رقم الهاتف.

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](mailto: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. CR Flamengo and Al Hilal SFC complete FIFA Club World Cup Qatar 2019™ line-up.

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](#).

### **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](#).

### **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](#).

## **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](#).

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](#) and these FAQs.

Please monitor these FAQs and [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 Ticket Transfer and Resale Terms will be available in the "Ticketing" section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://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://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](https://www.fifa.com/tickets).

Sales Phases	Period
Visa Presale	22 October, 2019 – 31 October, 2019
Last Minute Sales Phase	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, Last Minute 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](http://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. Accessibility Tickets**

#### **7.1. Are there Tickets available for disabled people and people with limited mobility (Accessibility Tickets)?**

Yes, in each Stadium and for all Matches FIFA will offer for purchase a dedicated allocation of Tickets for disabled people and people with limited mobility, subject to availability. These so-called Accessibility Tickets (“ATs”) will be offered in four types, although it is not guaranteed that all four types are available in each venue:

“Wheelchair User”, for users of wheelchairs and mobility scooters designed for transporting disabled people and people with limited mobility. Please note that such users must bring their own manual or electric wheelchairs as they will not be provided at the Stadium;

“Easy Access Standard”, for people with limited mobility who do not need a wheelchair user place but require seating with minimal step-access that is close to accessible amenities (e.g. accessible toilets);

“Easy Access Amenity”, for people with limited mobility who do not use wheelchairs but are unable to bend their knees or need more room to access their seats using a walking aid or crutches. Amenity seats also provide extra space for disabled people with assistance dogs. Whenever possible, these seats have minimal step-access; and

“Easy Access Extra-Width”, for people with a BMI that is equal to or exceeds 40kg/m<sup>2</sup>.

The location of the available seats for disabled people and people with limited mobility varies from Stadium to Stadium. FIFA will endeavour to ensure that all seats assigned to Tickets for a Match or

Double-Header that are allocated following a successful Ticket application will be located adjacent to each another, but this cannot be guaranteed. In particular, FIFA cannot guarantee that Tickets for the same Match or Double-Header requested separately on the same Ticket Application Form will result in adjacently assigned seats. 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 people submitting separate Ticket Application Forms.

With the sole exception of “Easy Access Extra-Width”, successful applicants for Accessibility Tickets will receive one complimentary “Companion Ticket” for a companion to accompany and provide assistance to the Accessibility Ticket holder to the selected Match or Double-Header. The companion will be seated as close as possible to the Accessibility Ticket customer. However, the exact location of the seat cannot be guaranteed. FIFA cannot ensure that the seat for the companion will be adjacent to that of the AT customer.

If you apply for an AT and do not require a complimentary Companion Ticket, please email [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org) with this information. AT customers who wish to be contacted by phone may email [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org) with their phone number.

## **7.2. How to apply for an Accessibility Ticket?**

All Ticket Applicants applying for Accessibility Tickets may visit the FIFA Club World Cup Qatar 2019™ Ticketing Portal, accessible via [FIFA.com/tickets](https://FIFA.com/tickets), and click on the button “Apply for Tickets”. Ticket Applicants can apply for Accessibility Tickets and other Ticket products within one Ticket Application, subject to any restrictions with regard to the number of Tickets that can be purchased on a per Match/Double-Header basis and availability. Should your Ticket Application comprise only one Accessibility Ticket for a child, please contact the FIFA Customer Relations Team via the email address [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org). AT customers who wish to be contacted by phone may email [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org) with their phone number.

## **7.3. How to apply for an accompanying person?**

With the sole exception of “Easy Access Extra-Width”, successful applicants for Accessibility Tickets will receive one complimentary “Companion Ticket” for a companion to accompany and provide assistance to the Accessibility Ticket holder to the selected Match or Double-Header. The companion will be seated as close as possible to the Accessibility Ticket customer. However, the exact location of the seat cannot be guaranteed. FIFA cannot ensure that the seat for the companion will be adjacent to that of the AT customer. If you apply for an AT and do not require a complimentary Companion Ticket, please email [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org) with this information. AT customers who wish to be contacted by phone may email [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org) with their phone number.

## **7.4. Which proof of eligibility document do I have to submit for Accessibility**

### **Tickets?**

Customers who apply for Accessibility Tickets are required to provide proof of eligibility document as part of the Ticket Application process, and upon request at the entrance to the Stadium. Failure to provide proof of eligibility may result in the cancellation of the Tickets. Please be courteous to the other fans, and only apply for these Tickets if you truly require them. They are limited in number due to Stadium configuration.

Acceptable proof of eligibility include:

- Certificate of degree of disability;
  - Medical certificate;
  - Proof that is commonly and widely accepted in the Ticket Applicant's country of residence.
- Please note that permits for accessible (disabled-friendly) parking are not accepted as valid proof of eligibility.

In case of any question in relation to the proof of eligibility, please contact the FIFA Customer Relations Team via the email address [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org). AT customers who wish to be contacted by phone may email [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org) with their phone number.

## **7.5. What happens in case of misrepresentation of eligibility for an Accessibility**

### **Ticket?**

The misrepresentation by the Ticket Applicant of the eligibility for an Accessibility Ticket of the Ticket Applicant or any of his/her guests represents a material breach of the Ticket Sales Agreement. In such case, 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 Online [Ticket Sales Regulations](#) for General Public.

## **7.6. Will I have to climb stairs in order to reach an Easy Access Seat?**

Accessibility Tickets are assigned seats in the best possible locations, however, given the design of some Stadiums, you may only be able to access your seat via staircases with more than three steps. We apologize for any inconvenience this may cause. Please note that volunteers and/or staff will be placed at these locations to offer assistance, should you need it.

## **8. Seating**

### **8.1. 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.

### **8.2. 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.

### **8.3. 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.

#### **8.4. 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 Double-Header separately within the same Ticket Application Form.

#### **8.5. 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 possible resale on the official FIFA Resale Platform subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Ticket Transfer and Resale Terms which will be available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

### **9. Ticket Prices**

#### **9.1. What are the currencies of the Ticket prices?**

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

#### **9.2. 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://FIFA.com/Tickets), to view a full price overview.

#### **9.3. 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.

## **10. Sales Restrictions**

### **10.1. 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 Double-Header, 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 for the Use of Tickets](#).

### **10.2. 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 for the Use of Tickets](#), an amount of 100% of the aggregate price of the cancelled Tickets. FIFA reserves any additional rights.

### **10.3. 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.

### **10.4. 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 for the Use of Tickets](#), an amount of 100% of the aggregate price of the cancelled Tickets. FIFA reserves any additional rights.

## **11. Payment Process**

### **11.1. 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 Last Minute phase, the following methods are accepted:

Visa payment cards

Other accepted payment cards

### **11.2. When do I have to pay my Tickets?**

For any successful Ticket Applications submitted online via [FIFA.com/Tickets](https://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.

### **11.3. 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](#).

#### **11.4. 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 for the Use of Tickets](#), an amount of 100% of the aggregate price of the cancelled Tickets. FIFA reserves any additional rights.

#### **11.5. 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.

#### **11.6. 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.

#### **11.7. 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.

### **11.8. 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.

## **12. Ticket Confirmation**

### **12.1. 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.

### **12.2. 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 possible resale on the official FIFA Resale Platform which is made available by FIFA between the dates communicated on the "Ticketing" section of the Competition website, subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Ticket Transfer and Resale Terms will be available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

### **12.3. 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

### **12.4. 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.

### **12.5. 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.

### **12.6. 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.

### **12.7. 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.

## **13. Cancellation of Tickets**

### **13.1. 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 possible resale on the official FIFA Resale Platform which will be made available by FIFA between the dates communicated on the "Ticketing" section of the Competition website, subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Ticket Transfer and Resale Terms which will be available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

### **13.2. 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 for the Use of Tickets](#), 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.

## **14. Consequences of Violation of Ticketing Rules**

### **14.1. 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.

### **14.2. 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](#) 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.

### **14.3. 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 for the Use of Tickets](#), 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](#).

### **14.4. 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.

## **15. Ticket Delivery**

### **15.1. 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.

**ATTENTION:** Access to the stadium will only be granted upon presentation of a valid print-at-home Ticket, printed with good quality.

Please ensure the following when printing your Tickets:

- a. Good quality printing;
- b. Each Ticket is printed on white paper, size A4 (21 cm x 29.7 cm);
- c. The barcode, and all the other elements on the Ticket, should be completely visible and readable;
- d. Each Ticket (A4 format) is folded three times resulting in four equal parts – please follow carefully the instructions presented on the Ticket;
- e. Tickets must be printed prior to the Match; 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.

## **15.2. 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.

### 15.3. 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.

**ATTENTION:** Access to the stadium will only be granted upon presentation of a valid print-at-home Ticket, printed with good quality.

Please ensure the following when printing your Tickets:

- a. Good quality printing;
- b. Each Ticket is printed on white paper, size A4 (21 cm x 29.7 cm);
- c. The barcode, and all the other elements on the Ticket, should be completely visible and readable;
- d. Each Ticket (A4 format) is folded three times resulting in four equal parts – please follow carefully the instructions presented on the Ticket;
- e. Tickets must be printed prior to the Match; 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.

## 16. Entry to the Stadium

### 16.1. 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.

## **16.2. 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).

## **16.3. 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.

## **16.4. 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.

## **16.5. 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.

## **16.6. 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.

## **16.7. 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.

## **17. Ticket Transfer and Resale**

### **17.1. 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 possible resale on the official FIFA Resale Platform, subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Ticket Transfer and Resale Terms will be available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

### **17.2. 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.

### **17.3. 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](#).

### **17.4. 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) eject 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.

### **17.5. 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 is made available by FIFA between the dates communicated on the "Ticketing" section of the Competition website, subject to the applicable conditions. Those conditions are explained in the FIFA Ticket Transfer and Resale Terms will be available in the 'Ticketing' section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/Tickets).

## **17.6. When can I submit my Tickets for Resale?**

Ticket Resale offers may be submitted on the official FIFA Resale Platform between the dates communicated on the “Ticketing” section of the Competition website. Tickets cannot be submitted for Resale outside of this dedicated time frame. Please read all the applicable conditions explained in the [FIFA Ticket Transfer and Resale Terms](#), which will be available in the ‘Ticketing’ section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

## **17.7. How can I submit my Tickets for Resale?**

The Ticket Purchaser must submit his/her Ticket(s) for possible resale via the respective Ticketing Account, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets), on the official FIFA Resale Platform at the same price for which the Ticket was originally purchased, i.e. the Ticket’s face value. The Ticket Purchaser will not be asked to confirm his/her acceptance of the Ticket Resale. Once a Ticket is communicated as resold, the Resale is treated as final, regardless of whether or not the Resale Ticket Applicant wishes to cancel the purchase. Accessibility Tickets are approved by FIFA on an individual basis, based on the verification of eligibility, and therefore Accessibility Tickets are not eligible for resale on the Resale Platform. If a Ticket Purchaser wishes to resell an Accessibility Ticket, he/she must contact FIFA within the Resale Window by email at [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org). The Ticket Purchaser will be required to submit the relevant Accessibility Ticket to FIFA together with any companion Ticket (as defined in the [General Terms and Conditions for the Use of Tickets](#)) obtained in conjunction with that Accessibility Ticket. Please read all the applicable conditions explained in the [FIFA Ticket Transfer and Resale Terms](#), which will be available in the “Ticketing” section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

## **17.8. Is the Ticket Resale guaranteed?**

Resale is not guaranteed. If the Ticket(s) are not resold, no Resale proceeds will be returned to the Ticket Purchaser, and the Ticket(s) will remain valid for the respective Match/Double-Header. Upon closure of the official FIFA Resale Platform by FIFA, any Tickets that have not been resold will be automatically reinstated to the Ticket Purchaser’s Ticketing Account. Any unsold Tickets reinstated to the Ticketing Account may only be used by the Ticket Purchaser, accompanied by his/her Guest(s) (as applicable). Please read all the applicable conditions explained in the [FIFA Ticket Transfer and Resale Terms](#), which will be available in the “Ticketing” section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://www.fifa.com/tickets).

## **17.9. Can I change my mind and take my Tickets off the official FIFA Resale Platform?**

Provided a Ticket has not yet been resold, a Ticket Purchaser may change his/her mind and take his/her Ticket(s) off the official FIFA Resale Platform by selecting the option in his/her Ticketing Account at any time prior to such Ticket being resold and the official FIFA Resale Platform not having

been closed by FIFA. In the event that a Ticket is successfully resold, the Ticket Purchaser will receive a refund based on the face-value price of the Ticket less an administration fee (“Resale fee”) for the amount of the higher of five per cent (5%) of the respective Ticket face value or two Qatari riyals (QAR 2), for each Ticket identified in the Ticket Resale that is actually resold, and any bank charges as may be applicable. Please read all the applicable conditions explained in the [FIFA Ticket Transfer and Resale Terms](#), which will be available in the “Ticketing” section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

#### **17.10. How and when will I receive the refund for the resale of my Tickets?**

Resale is not guaranteed. If a Ticket is resold, FIFA will initiate the payment of Resale proceeds to the Ticket Purchaser no later than thirty (30) days after FIFA has closed the official FIFA Resale Platform. These proceeds will be provided to the Ticket Applicant by way of a credit to the payment card used in his/her Ticket Application. If the refund attempt fails, FIFA Ticketing will communicate this information to the Ticket Applicant via email, along with instructions as to how he/she can provide an alternative payment method for the Resale proceeds. Please read all the applicable conditions explained in the [FIFA Ticket Transfer and Resale Terms](#), which will be available in the “Ticketing” section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

#### **17.11. How and when can I apply for Tickets within the official FIFA Resale Platform?**

Customers wishing to apply for Tickets on the official FIFA Resale Platform may access the platform via their FIFA Ticketing Account, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets), between the dates communicated on the “Ticketing” section of the Competition website. Each Ticket Resale to a Resale Ticket Applicant, being a member of the general public, shall be governed by the [Ticket Sales Regulations](#) and the [General Terms and Conditions for the Use of Tickets](#). In particular, a Resale Ticket Applicant shall be deemed a Ticket Applicant in accordance with the [Ticket Sales Regulations](#). A customer who has purchased Tickets using the official FIFA Resale Platform is not permitted to conduct a Ticket Resale, as stated in the [FIFA Ticket Transfer and Resale Terms](#). Please read all the applicable conditions explained in the [FIFA Ticket Transfer and Resale Terms](#), which will be available in the “Ticketing” section of the Competition website, accessible via [FIFA.com/Tickets](https://FIFA.com/Tickets).

## **18. Ticket Account Enquiries**

### **18.1. 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.

### **18.2. 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](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

## **19. General Enquiries**

### **19.1. 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.

## **20. More Information**

### **20.1. Unable to find what you were looking for?**

Customers wishing to contact us with Ticketing enquiries may do so by emailing [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org).

Accessibility Ticket customers who wish to be contacted by phone may email [FCWCenquiries@fifa.org](mailto:FCWCenquiries@fifa.org) with their phone number.

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](mailto:FCWCgroupsales@tickets.fifa.org).