

Q1: Onde se realizará a Final da UEFA Europa League?

R1: A Final da UEFA Europa League terá lugar na Dublin Arena a 18 de Maio de 2011, às 19:45 (hora local).

Q2: Quem devo contactar no caso de ter algum problema com o(s) meu(s) Bilhete(s) ou qualquer dúvida relativa à minha candidatura ao Bilhete?

R2: Se tiver alguma dúvida relativa à sua candidatura ao Bilhete ou ao seu Bilhete:

- Pode obter uma resposta a todas as suas dúvidas sobre Bilhetes na secção “Ajuda / FAQ” em www.uefa.com.
- Pode contactar o serviço de apoio ao cliente indicado pela Federação Irlandesa de Futebol para processamento dos Bilhetes para a Final da UEFA Europa League de 2011:
 - por e-mail: uelfinal2011@fai.ie
 - por telefone através dos seguintes números:

Irlanda do Norte e Reino Unido
0844 277 9964

Resto do Mundo
00 353 818 903001

Segunda a Sexta entre as 9:00 e as 17:00 (hora local), excepto feriados

Q3: Como posso candidatar-me aos Bilhetes? Posso obter Bilhetes para a Final da UEFA Europa League através de leilões online ou de uma página da internet de troca de Bilhetes? Estes Bilhetes são oficiais?

R3: Apenas através do site www.uefa.com os adeptos neutros – não afiliados aos clubes participantes da final – podem adquirir Bilhetes oficiais para o jogo da Final da UEFA Europa League.

No entanto, haverá bilhetes reservados para cada Clube participante. Estes Bilhetes são vendidos por cada Clube aos seus próprios adeptos. Para mais informações sobre este ponto, contacte directamente o respectivo Clube.

Q4: Quem pode candidatar-se a Bilhetes através de www.uefa.com?

R4: Durante esta fase de vendas, os Bilhetes oferecidos destinam-se aos adeptos neutros de futebol internacional que desejam assistir à final, independentemente dos clubes que venham a ser apurados para a mesma.

Q5: Quanto custam os Bilhetes para a Final da UEFA Europa League?

R5: Os Bilhetes para o público estão divididos em várias categorias de preço, conforme especificado abaixo:

Categoria de Preço 1	135 EUR
Categoria de Preço 2	105 EUR
Categoria de Preço 3	80 EUR
Categoria de Preço 4	50 EUR

Q6: Serão aplicadas Taxas Administrativas adicionais ao preço dos Bilhetes?

R6: Em cada Bilhete emitido será aplicável uma Taxa Administrativa, que consiste em despesas administrativas, despesas de manuseamento e despesas de expedição para envio com segurança dos Bilhetes (correio expresso). As Taxas Administrativas são as seguintes:

Encomenda de Bilhetes feita na Europa	30 EUR
Encomenda de Bilhetes feita fora da Europa	40 EUR

Q7: Existem Bilhetes a preços reduzidos?

R7: Não existem Bilhetes a preços reduzidos para nenhum grupo de pessoas em particular. No entanto, haverá um sorteio em que serão atribuídos Bilhetes com o preço da categoria 4 aos Candidatos a espaços destinados a cadeiras de rodas. Os vencedores receberão ainda um Bilhete de acompanhante como oferta.

Q8: Qual é o procedimento para a venda de Bilhetes para pessoas com mobilidade reduzida?

R8: Se desejar candidatar-se a um Bilhete para pessoa com mobilidade reduzida, deve transferir um formulário de candidatura para pessoa com mobilidade reduzida a partir de www.fai.ie, preencher e enviá-lo, juntamente com um comprovativo de identidade, para:

- Correio postal: Wheelchair Ticket Application, Europa League Final 2011, Football Association of Ireland, National Sports Complex, Abbotsstown, Dublin 15.
- Email: uelftickets@fai.ie

Se a procura ultrapassar a oferta, todas os pedidos válidos e correctos recebidos antes de 21 de Março de 2011, até às 12:00, farão parte de um sorteio. O sorteio determinará quem fica com os Bilhetes.

Q9: Quando terá início a venda de Bilhetes?

R9: A venda de Bilhetes para a Final da UEFA Europa League terá início a 21 de Fevereiro de 2011, às 12:00, e terminará a 21 de Março de 2011, às 12:00, sendo realizada exclusivamente através do site www.uefa.com.

Q10: O momento da minha Candidatura afecta as minhas hipóteses de êxito no sorteio?

R10: Não há qualquer diferença entre um registo efectuado logo no arranque (a 21 de Fevereiro de 2011) e um registo efectuado mais tarde durante a fase de vendas. Toda e qualquer Candidatura correctamente submetida e aceite, recebida entre 21 de Fevereiro de 2011 e 21 de Março de 2011, tem as mesmas hipóteses de ser sorteada.

Assim que o período de candidatura chegar ao fim, a atribuição dos bilhetes será decidida através de um sorteio. Todas as candidaturas entrarão no sorteio, independentemente da data em que foram enviadas durante o período de candidatura.

Q11: Os Bilhetes serão atribuídos através de um processo de sorteio?

R11: Se a procura exceder a oferta (o que é extremamente provável), todas as candidaturas válidas e correctas recebidas antes de 21 de Março de 2011, até às 12:00, irão a sorteio. O sorteio irá determinar os candidatos a atribuir o(s) Bilhete(s).

Q12: Existe uma idade mínima estabelecida para as crianças assistirem ao jogo? O/a meu/minha filho/a pode sentar-se no meu colo? Existe algum desconto para crianças?

R12: Por razões de segurança, exige-se que todas as pessoas tenham um lugar atribuído, o que significa que todas as crianças necessitam de um Bilhete válido para entrar no estádio.

Observe-se, no entanto, que, por razões de segurança, crianças autorizadas a entrar no estádio terão de se fazer acompanhar de um adulto com mais de 18 anos de idade. Além disso, a entrada no estádio só será autorizada após a apresentação de um Bilhete válido por pessoa, independentemente da idade. Por último, não existem descontos nos preços dos Bilhetes para crianças.

Q13: Todos os Bilhetes que me forem atribuídos serão em lugares adjacentes?

R13: Os Bilhetes que constituem uma única Candidatura permitirão, na medida do possível, que os Portadores dos Bilhetes se sentem juntos. Não é possível atribuir lugares adjacentes às pessoas que efectuem Candidaturas em separado.

Q14: É possível comprar Bilhetes para um grupo maior (mais do que 2 pessoas)?

R14: Não é possível efectuar reservas para grupos, visto que o nosso objectivo é permitir ao maior número de pessoas possível assistir à Final da UEFA Europa League de 2011.

Q15: O meu nome será impresso nos Bilhetes?

R15: O nome do Candidato será impresso no(s) Bilhete(s) atribuído(s). Poderá ser implementado um sistema de controlo de identidade à entrada do estádio.

Q16: Como pago os meus Bilhetes para a Final da UEFA Europa League?

R16: O pagamento só pode ser efectuado por cartão de crédito (são aceites o MasterCard e o Visa). O cartão deverá ser válido, pelo menos, até Maio de 2011. Se lhe forem atribuídos Bilhetes, o valor será debitado automaticamente do seu cartão de crédito.

Q17: Quando é que o valor do(s) Bilhete(s) será debitado no meu cartão de crédito?

R17: Se lhe forem atribuídos Bilhetes, o valor será debitado no seu cartão de crédito entre 21 e 31 de Março de 2011. No caso de não ser possível efectuar o débito no seu cartão de crédito, – por exemplo se o montante exceder o seu limite de crédito –, a sua encomenda de Bilhete(s) será automaticamente cancelada. Todos os pagamentos através de cartão de crédito serão Certificados pela VeriSign.

Q18: Qual a moeda utilizada para pagamento dos Bilhetes?

R18: Todos os Candidatos devem pagar os seus Bilhetes em euros (EUR).

Q19: Esta página da internet é segura?

R19: Asseguramos que a sua reserva irá ser processada com segurança através do site <https://ticketing.uefa.com/uefaeuropaleague>. As transacções são protegidas por encriptação SSL. Todos os dados enviados para o servidor estarão protegidos. Os tempos de transacção poderão variar de acordo com o tráfego do site. Os dados serão transferidos através de HTTPS apenas quando submeter a candidatura.

Q20: É necessário um programa especial para candidatura aos Bilhetes através do site <https://ticketing.uefa.com/uefaeuropaleague>?

R20: É apenas necessário utilizar o Internet Explorer 5 ou Netscape 7, ou versões mais recentes, para candidatar-se aos Bilhetes através da Internet.

Q21: A versão do meu browser (motor de busca) é compatível com o Portal de Bilhetes da Final da UEFA Europa League? Tenho de activar o JavaScript e os cookies no browser?

R21: Na concepção das páginas, teve-se o cuidado de assegurar a utilização exclusiva de funções padrão, que são correctamente visualizadas nos vários *browsers* em todo o mundo. Em casos excepcionais, poderão existir problemas na visualização de uma página do site, mas tal afectará apenas e só a aparência visual da página, e não a utilização das funções.

Recomendamos a activação do JavaScript de forma a usufruir da totalidade das funções da página do site. Uma mensagem correspondente será visualizada em páginas específicas.

Além disso, os *cookies* têm de ser activados. Caso esteja preocupado com a privacidade, pode desactivar o uso automático dos *cookies* para todas as páginas da Internet, forçando a certificação por parte do *browser* antes de aceitar os *cookies*. Estas modificações podem ser efectuadas nas definições de segurança do *browser*.

Q22: O que devo fazer se me esquecer da palavra-chave?

R22: Se esquecer a sua palavra-chave, utilize a ligação "Esqueceu a sua password? Recupere-a!", que se encontra na janela do *login*. O endereço de *e-mail* fornecido será utilizado para lhe enviar uma nova palavra-chave de acesso à sua Candidatura Pessoal.

Após efectuar o acesso com a nova palavra-chave, poderá alterá-la clicando em "Conta e definições" e em "Mudar a password".

Caso não receba a sua palavra-chave por *e-mail*, verifique as definições da sua conta de correio electrónico e certifique-se de que pode receber e-mails enviados pela FAI. Pode acontecer que o seu fornecedor de *e-mail* tenha classificado os e-mails que lhe enviamos como *spam*. Se utilizar um programa de aplicação de *e-mail* integrado no seu computador, como o Outlook, este programa poderá ter enviado automaticamente os nossos e-mails para a pasta Lixo (Junk). Esta poderá constituir uma das razões pela qual, por vezes, os nossos *e-mails* contendo a sua nova palavra-chave não são recebidos directamente na caixa de entrada.

Q23: Não consigo aceder à minha Candidatura Pessoal, embora tenha inserido correctamente os dados de acesso. O que devo fazer?

R23: Caso tenha dificuldades em efectuar o acesso à sua Candidatura, considere as seguintes razões possíveis:

- A sua palavra-chave é *case sensitive* (sensível a maiúsculas/minúsculas). Neste caso, respeite a introdução das letras maiúsculas e minúsculas.
- Active o JavaScript; caso contrário as funções da página não estarão disponíveis na sua totalidade.
- Os *cookies* têm de estar activados. Caso esteja preocupado com a privacidade, pode desactivar o uso automático dos *cookies* para todas as páginas da Internet, forçando a certificação por parte do *browser* antes de aceitar os *cookies*. Estas modificações podem ser efectuadas nas definições de segurança do *browser*.
- Se esqueceu a sua palavra-chave, utilize a ligação "Esqueceu a sua password? Recupere-a!", presente na janela do *login*. O e-mail fornecido será utilizado para lhe enviar uma nova palavra-chave de acesso à sua Candidatura Pessoal.
- Após introdução do seu e-mail e da sua palavra-chave, clique no botão "login" para aceder à Candidatura Pessoal. Preste atenção porque não poderá efectuar o *login* se pressionar a tecla Enter no seu teclado em vez do botão "login".

Q24: E se, por engano, tiver preenchido informações incorrectas?

R24: Para modificar a sua candidatura, é necessário aceder à sua candidatura pessoal e alterar as informações incorrectas antes do prazo: 21 de Março de 2011, às 12:00.

Q25: Porque é necessário um número de Identificação nacional ou de Passaporte?

R25: É necessário um número de Identificação nacional ou de Passaporte para assegurar a identificação inequívoca e para estabelecer uma relação inequívoca com os dados pessoais do comprador.

Q26: Irei receber uma confirmação da minha Candidatura aos Bilhetes?

R26: Imediatamente após a sua encomenda de Bilhetes, receberá um *e-mail* de confirmação de recepção da sua candidatura, fornecendo-lhe o seu número de referência de cliente. Se não receber este e-mail, verifique o Lixo (Junk/Spam) da a sua caixa de correio.

Q27: Posso cancelar a minha candidatura?

R27: Sim. Durante o prazo de candidatura pode aceder à sua candidatura pessoal e cancelá-la. No entanto, uma vez expirado o prazo de candidatura (após 21 de Março de 2011, às 12:00), já não será possível cancelar a sua candidatura.

Q28: Como tomarei conhecimento do resultado da minha candidatura a Bilhete(s)?

R28: Após a realização do sorteio e depois de efectuado o pagamento, todos os candidatos a Bilhetes, quer tenham sido sorteados ou não, irão receber até 31 de Março de 2011 uma notificação por *e-mail*.

Q29: Se me forem atribuídos Bilhetes no sorteio, ainda posso cancelar o(s) meu(s) Bilhete(s)?

R29: Após o encerramento do prazo de candidatura, não é possível cancelar a sua candidatura. Se lhe forem atribuídos Bilhetes no sorteio, o valor dos mesmos será automaticamente debitado no seu cartão de crédito.

Q30: Qual é o estado da minha Candidatura? Como posso saber o resultado da minha Candidatura?

R30: Todos os Candidatos irão ser informados, o mais tardar, até 31 de Março de 2011 do resultado do sorteio.

Caso não receba qualquer *e-mail* de confirmação, verifique as definições da sua conta de *e-mail* e certifique-se de que pode receber *e-mails* enviados pela FAI. Pode acontecer que o seu fornecedor de *e-mail* tenha classificado os nossos *e-mails* como '*spam*'. Se utilizar um programa de aplicação de *e-mail* integrado no seu computador, como o Outlook, este programa poderá ter enviado automaticamente os nossos *e-mails* para a pasta Lixo (Junk). Esta poderá constituir uma das razões pela qual, por vezes, os nossos *e-mails* não são recebidos directamente na sua caixa de correio. Verifique também se o *e-mail* que forneceu está correcto. Se, ainda assim, não encontrar o *e-mail*, aceda à sua candidatura pessoal a partir de 31 de Março de 2011 com o seu e-mail e a sua palavra-chave de forma a verificar a situação da sua Candidatura.

Q31: A quantos Bilhetes me posso candidatar?

R31: Cada candidato pode habilitar-se a um máximo de 2 Bilhetes.

Q32: Posso candidatar-me a Bilhetes em categorias de preço diferentes?

R32: As candidaturas podem apenas ser efectuadas para uma categoria de preço. No entanto, durante o processo de candidatura, os candidatos podem indicar que aceitam Bilhetes numa categoria de preço diferente, seleccionando essa opção. No caso de indisponibilidade da categoria de preço seleccionada, poder-lhe-ão ser atribuídos Bilhetes de outra categoria de preço.

Q33: Quando será(ão) enviado(s) o(s) Bilhete(s)?

R33: Os Bilhetes para a Final da UEFA Europa League serão enviados até 18 de Abril de 2011 por um correio seguro (correio expresso) para a morada do candidato, indicada no formulário de candidatura aos Bilhetes, desde que efectuado o pagamento na sua totalidade.

Q34: O que acontece no caso de danificar ou perder o(s) meu(s) Bilhete(s), ou não os receber a tempo,?

R34: Não serão emitidos duplicados dos Bilhetes por nenhum motivo. Em nenhuma circunstância, a Federação Anfitriã e/ou a UEFA poderão ser responsabilizadas por qualquer perda de Bilhetes, dano ou entrega tardia provocada pelo mau funcionamento ou interrupção dos serviços postais.

Q35: Que regras se aplicam aos Bilhetes para a Final da UEFA Europa League de 2011?

A35: Quando se candidatar a Bilhetes para a Final da UEFA Europa League de 2011, está automaticamente vinculado pelos Termos e Condições da venda de Bilhetes tal como estipulado pela UEFA e Federação Irlandesa de Futebol (Federação anfitriã). Leia atentamente estas regras antes de se candidatar aos Bilhetes

Q36: Posso dar ou vender os meus Bilhetes a outra pessoa?

A36: À excepção do disposto no artigo 6.5 dos Termos e Condições, o candidato, ou convidado, não poderá vender, oferecer para venda, leiloar, revender ou transferir os Bilhetes.

Q37: Os Bilhetes podem ser utilizados para fins comerciais, por exemplo como prémio de uma competição ou como parte de um pacote de viagem?

R37: A utilização comercial dos Bilhetes foi garantida exclusivamente aos patrocinadores oficiais da Final da UEFA Europa League. Por esse motivo, os Bilhetes não podem ser utilizados para fins comerciais tais como e sem limitação: para promoção, publicidade, utilização como prémio numa competição ou lotaria, ou como parte de um pacote de viagem (por exemplo combinando voos, hotel e Bilhetes).

Q38: O que é um "Candidato"?

R38: "Candidato" significa qualquer indivíduo com capacidade legal de apresentar uma candidatura contratual para Bilhete(s) para a Final da UEFA Europa League, de acordo com os Termos e Condições. O Candidato pode candidatar-se a Bilhetes para si próprio e pode, adicionalmente, candidatar-se a Bilhetes para uma (1) outra pessoa que será denominada "o convidado". Os candidatos serão inteira e incondicionalmente responsáveis por garantir que os convidados estejam cientes de, concordem com e cumpram os Termos e Condições. Em particular, os Candidatos estão obrigados a fornecer aos seus convidados uma cópia dos Termos e Condições.

Q39: O que é um "convidado"?

R39: Um "convidado" pode ser um parente, amigo, colega e/ou o acompanhante do indivíduo em cadeira de rodas pelo qual o Candidato se possa candidatar e para quem se possam transferir Bilhetes de acordo com estes Termos e Condições.

Q40: Onde posso encontrar os Termos e Condições de venda de Bilhetes para a Final da UEFA Europa League de 2011?

A40: Este regulamento está disponível em www.uefa.com, na seguinte ligação:

http://www.uefa.com/MultimediaFiles/Download/competitions/Ticketing/01/56/68/46/1566846_DOWNLOAD.pdf