



Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018

Venta de entradas y paquetes turísticos
Información importante para el consumidor



Fundamento Legal

Fundamento legal

Constitución Política de Costa Rica

Artículo 46.

“Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.”

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472

Artículo 34.- Obligaciones del comerciante.

b) Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo.

Ley 7472

Artículo 44. Ventas a Plazo

Las ventas a plazo de bienes tales como **bienes inmuebles**, apartamentos y casas, la prestación futura de servicios, tales como **las ventas de clubes de viaje**, acciones, títulos y derechos que den participación a los consumidores como dueños, socios o asociados y los proyectos futuros de desarrollo, como centros sociales y turísticos, urbanizaciones, explotación de actividades industriales, agropecuarias y comerciales, deben cumplir con lo establecido en este artículo **siempre que concurren las siguientes condiciones:**

Condiciones para una venta a plazo

- Oferta pública y generalizada a los consumidores.
- Entrega del bien o prestación del servicio está condicionado a un hecho futuro.
- Realización de ese hecho futuro, dependa de la empresa vendedora.
- Previo a vender debe contar con la autorización del MEIC.

Información importante sobre la venta de entradas



PRECIOS DE LAS ENTRADAS
PARA LA COPA MUNDIAL DE LA FIFA RUSIA 2018™

PARTIDO	CAT 1	CAT 2	CAT 3	CAT 4*
PARTIDO INAUGURAL (Nº 1)	USD 550	USD 390	USD 220	RUB 3 200
FASE DE GRUPOS (Nº 2 A 48)	USD 210	USD 165	USD 105	RUB 1 280
OCTAVOS DE FINAL (Nº 49 A 56)	USD 245	USD 185	USD 115	RUB 2 240
CUARTOS DE FINAL (Nº 57 A 60)	USD 365	USD 255	USD 175	RUB 3 800
SEMIFINALES (Nº 61 A 62)	USD 750	USD 480	USD 285	RUB 4 480
PARTIDO POR EL 3º Y 4º PUESTO (Nº 63)	USD 365	USD 255	USD 175	RUB 3 800
FINAL (Nº 64)	USD 1 100	USD 710	USD 455	RUB 7 040

* Solo para espectadores en Rusia

¿Qué tipo de entradas puedo adquirir?

1. Entradas generales:

Único punto de venta es www.fifa.com/tickets

O a partir del 18 de abril de 2018 en centros oficiales de la FIFA en Rusia.



2. MATCH Hospitality:

Único punto de venta de paquetes preferentes que incluyen entradas con vendedores oficiales

<https://hospitality.fifa.com/>.

Opción 1.

Fechas para la venta de entradas al público en general

Ingresando en:
www.fifa.com/tickets

En los Centros de Entradas de las Sedes de la FIFA, en Rusia



Aplica en caso de que la demanda de entradas supere la oferta

De los boletos que quedaron disponibles, se asignan por orden de solicitud.

Compra de entradas en www.fifa.com/tickets

1. Visitar el sitio web www.FIFA.com/tickets
2. Abrir una cuenta de entradas ingresando sus datos personales.
3. Haga clic en “Solicitar Entradas” en www.FIFA.com/tickets

La confirmación de la solicitud de entradas se envía por correo electrónico.



- Se ofrecen **exclusivamente al público en general y no a grupos o equipos más numerosos.**
- Se puede solicitar **hasta 4 entradas por partido,** con un **máximo de 7 partidos.**
- No son transferibles.
- **Si la demanda de entradas** durante el periodo de ventas por sorteo aleatorio **supera las existencias disponibles** para un determinado partido y una determinada categoría de entradas, **se llevará a cabo un sorteo aleatorio** para determinar qué solicitudes son aceptadas.

Precios de las entradas generales

PRECIOS DE LAS ENTRADAS
PARA LA COPA MUNDIAL DE LA FIFA RUSIA 2018™

*Solo para residentes en Rusia

PARTIDO	CAT 1	CAT 2	CAT 3	CAT 4*
PARTIDO INAUGURAL (Nº 1)	USD 550	USD 390	USD 220	RUB 3 200
FASE DE GRUPOS (Nº 2 A 48)	USD 210	USD 165	USD 105	RUB 1 280
OCTAVOS DE FINAL (Nº 49 A 56)	USD 245	USD 185	USD 115	RUB 2 240
CUARTOS DE FINAL (Nº 57 A 60)	USD 365	USD 255	USD 175	RUB 3 800
SEMIFINALES (Nº 61 A 62)	USD 750	USD 480	USD 285	RUB 4 480
PARTIDO POR EL 3.º Y 4.º PUESTO (Nº 63)	USD 365	USD 255	USD 175	RUB 3 800
FINAL (Nº 64)	USD 1 100	USD 710	USD 455	RUB 7 040

*Solo para residentes en Rusia

Opción 2. Venta de Paquetes de Hospitalidad “Match Hospitality u Hospitalidad”



MATCH Hospitality/ Hospitalidad es la única empresa autorizada por la FIFA para ofrecer y garantizar paquetes exclusivos de “hospitality” para todos los partidos de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018™, de manera directa o a través de sus Agentes de Ventas designados.

- Solo se obtienen a través de una **agencia autorizada** por Match Hospitality.
- Algunos beneficios: **entradas garantizadas**, personal de bienvenida, estacionamiento, comida, obsequio conmemorativo, bebidas, entrada exclusiva con área de recepción.

IMPORTANTE

- **No incluyen** tiquetes aéreos, transportes internos ni hospedaje. Estos servicios pueden contratarse en forma separada.

Algunos precios de Paquetes de Hospitalidad



MÁS VENDIDOS

ELJA PARTIDOS ESPECÍFICOS
DESDE 695 USD

MÁS INFORMACIÓN



MÁS VENDIDOS

TODOS LOS PARTIDOS EN UNA MISMA SEDE
DESDE 3,000 USD

MÁS INFORMACIÓN



MÁS VENDIDOS

SIGA A SU EQUIPO
DESDE 1'100 USD

MÁS INFORMACIÓN



MATCH PAVILION
DESDE 1,650 USD

MÁS INFORMACIÓN



MATCH BUSINESS SEAT
DESDE 2,650 USD

MÁS INFORMACIÓN



MATCH CLUB
DESDE 850 USD

MÁS INFORMACIÓN

Ejemplo de la ubicación de la entrada según categoría

Moscú - Estadio Luzhnikí



Nota: La ubicación de la categoría varía en cada estadio

Fuente: <http://es.fifa.com/worldcup/organisation/ticketing/ticket-categories.html#2909645>

Demanda de entradas

Indica la **demanda de Entradas** en un momento determinado.

Los colores de cada combinación de Productos de Boletería/Categoría **indican la demanda** que hay en ese momento y **por tanto indican la probabilidad** de que la **Solicitud de Entradas sea exitosa.**

Tenga en cuenta que, si la demanda de Entradas supera el número de Entradas disponibles para un Partido o una Categoría de Entradas determinada, los Sorteos Aleatorios se llevarán a cabo para determinar qué Solicitantes de Entradas tendrán Entradas asignadas.

Demanda de entradas

Match 10 - Costa Rica v Serbia - Samara

Match 17
10 JUN
16:00



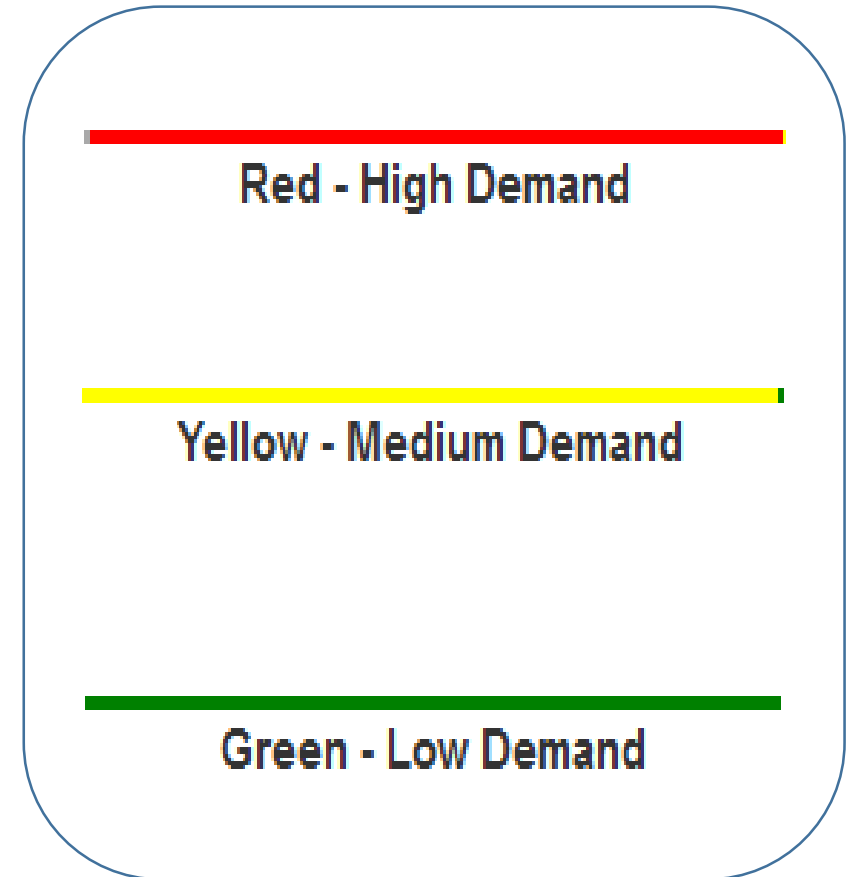
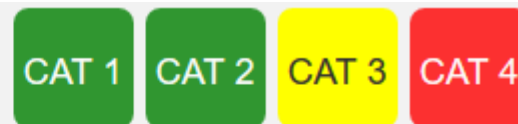
Match 25 - Brazil v Costa Rica - Saint Petersburg

Match 22
25 JUN
15:00



Match 42 - Switzerland v Costa Rica - Nizhny Novgorod

Match 27
42 JUN
21:00



Tomado el día 8 de diciembre del 2017 en:

<http://es.fifa.com/worldcup/organisation/ticketing/ticket-demand.html>

Obtenga toda la información relevante en www.fifa.com/tickets

Preguntas Frecuentes

Escriba la palabra que desea buscar dentro de Preguntas Frecuentes, o desglose los temas de la siguiente lista.

Ocultar Todo

- ❖ I. Información General del Evento
- ❖ II. Información General de Boletería
- ❖ III. Solicitud de Entradas
- ❖ IV. Información del cliente / Datos Personales
- ❖ V. Fases de Venta / Proceso de Venta
- ❖ VI. Productos de Boletería
- ❖ VII. Categorías de Entradas
- ❖ VIII. Entradas de Acceso Especial
- ❖ IX. Características de los Asientos
- ❖ X. Precios de las Entradas



- ❖ XI. Restricciones de Ventas
- ❖ XII. Formas de Pago
- ❖ XIII. Confirmación de Entradas
- ❖ XIV. Cancelación de Entradas
- ❖ XV. Consecuencias del incumplimiento de las reglas aplicables a la Venta de Entradas
- ❖ XVI. Recogida y Entrega a Domicilio de Entradas
- ❖ XVII. Ingreso al Estadio
- ❖ XVIII. Transferencia y Reventa de Entradas
- ❖ XIX. Preguntas sobre mi Cuenta de Entradas
- ❖ XX. Preguntas Generales
- ❖ XXI. Documentos Importantes para la Compra y el Uso de las Entradas
- ❖ XXII. Más información

Infórmese

Obtenga toda la información relevante en www.fifa.com/tickets

✓XXII. Más información

1. ¿No encuentra lo que está buscando?

Puede solicitar la información no incluida en las Preguntas Frecuentes (FAQ) a través del [formulario de contacto](#) o por teléfono en el 8 495 787 2018 para los residentes rusos, o en el [+ 41 44 563 2018](#) para clientes internacionales.

El Centro de Entradas de la Copa Mundial de la FIFA está preparado para recibir mensajes escritos a través de la línea telefónica para clientes con sordera congénita o adquirida, con problemas auditivos o sordos ciegos. Sí necesita usar esta opción, por favor, pulse 9 cuando llame al Centro de Entradas de la Copa Mundial de la FIFA.

Para más información sobre otros documentos de identificación personalizados (Fan ID), visite la página web www.fan-id.ru.

Infórmese

Obtenga toda la información
relevante en www.fifa.com/tickets

Legal

DOCUMENTOS OFICIALES



Ventas No Autorizadas de Entradas



Términos y condiciones generales para la
utilización de entradas



Código de Conducta del Estadio



Reglamento de venta de entradas al
público (Internacional)



Reglamento de venta de entradas al
público (Residentes en Rusia)

Infórmese

Términos y condiciones generales para la utilización de entradas

11. Entradas perdidas, robadas o dañadas

11.1 El titular de entradas deberá cuidar sus entradas y guardarlas siempre en un lugar seguro. Las autoridades de la Copa Mundial de la FIFA no restituirán ninguna entrada, independientemente del motivo de la solicitud de restitución, sea pérdida o robo de la entrada.

11.2 El hecho de alterar o dañar las entradas puede dar lugar a que se niegue el acceso al estadio. Por razones de seguridad, ni la FIFA ni sus agentes estarán obligados a expedir duplicados de las entradas, ya que los duplicados podrían dar acceso al estadio a más espectadores de los que el estadio puede alojar en condiciones óptimas de seguridad.

11.3 Ni la FIFA ni sus agentes asumen responsabilidad alguna por la pérdida o el deterioro de entradas ni de una entrega atrasada atribuible al mal funcionamiento o la interrupción de los servicios postales o de mensajería.

REGLAMENTO DE VENTA DE ENTRADAS AL PÚBLICO 2018 FIFA World Cup Ticketing LLC




21.4 En la medida permitida por las leyes aplicables, todo litigio referido y en relación con cualquiera de los derechos y obligaciones derivados del presente reglamento de venta de entradas y el formulario de solicitud de entradas se resolverá entre las partes de forma amistosa. Si la FIFA y el solicitante o el titular de la entrada, o su sucesor, no pudieran llegar a una solución amistosa, en la medida en que lo permitan las leyes aplicables, la jurisdicción exclusiva será la de la ciudad de Moscú (Rusia). Independientemente de ello y de conformidad con las leyes aplicables, la FIFA se reserva el derecho a iniciar cualquier acción legal en relación con el presente reglamento de venta de entradas y el formulario de solicitud de entradas ante los tribunales locales del domicilio o lugar de residencia del solicitante de entradas o del titular de la entrada, en particular en cuestiones relacionadas con la publicidad no autorizada y otras actividades de marketing o la transferencia no autorizada de entradas o su reventa.

Infórmese

Tarjeta Fan ID



El FAN ID es un documento obligatorio para todos los espectadores que quieren asistir a los partidos de la Copa Mundial de la FIFA 2018™.

-  El confort y la seguridad en el estadio
-  Entrada sin visado en la Federación Rusa
-  Transporte gratuito

Para realizar la reserva de los billetes de transporte gratuito tiene que visitar la página www.transport2018.com.

Fuente: www.fan-id.ru.

Tarjeta Fan ID

El Fan ID es un **documento de identidad requerido** por las autoridades rusas.

Todos los **titulares de entradas necesitan tener un Fan ID junto con una entrada válida** para poder acceder a los estadios que alberguen partidos de la Copa Mundial de la FIFA 2018™.

Los aficionados pueden **solicitar su Fan ID tras obtener una entrada o recibir un correo electrónico de confirmación de entradas** para un partido de la Copa Mundial de la FIFA 2018™.

Para más información, por favor visite la página web www.fan-id.ru.

Tarjeta Fan ID

- Tiene una vigencia de **10 días** antes del primer partido y **10 días** después del último partido



- El espectador extranjero deberá seleccionar el tipo de envío "por correo postal" y seleccionar la oficina de correos

- El espectador extranjero recibirá una notificación de envío del FAN ID a la dirección de correo electrónico y un mensaje SMS.

- El seguimiento de entrega de los envíos postales del FAN ID se encuentra disponible en la página Web de Correos de Rusia www.pochta.ru/tracking

- El plazo estimado de entrega al extranjero es de hasta 30 días. Es necesario precisar el plazo de envío con el operador local de correos.

- El envío de las entradas y del FAN ID no guardan relación entre sí.

Tarjeta Fan ID

Información disponible en español

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

- ✔ Preguntas sobre el FAN ID
- ✔ Preguntas sobre los Centros de entrega del FAN ID
- ✔ Entrada sin visado en la Federación Rusa
- ✔ Transporte gratuito
- ✔ El FAN ID para los menores
- ✔ Preguntas sobre la solicitud
- ✔ Cambiar los datos para recibir el FAN ID
- ✔ Preguntas sobre la entrega postal
- ✔ Preguntas sobre las entradas

CÓMO SOLICITAR EL FAN ID

A continuación verá un breve recordatorio para obtener el FAN ID. La información detallada se puede encontrar en la sección de "Preguntas y respuestas".



Tarjeta Fan ID

Información disponible en español

REGISTRO



CONDICIONES PARA TRAMITAR EL FAN ID

Para asistir a los partidos de la Copa Mundial de la FIFA 2018™ es necesario obtener un FAN ID (tarjeta personalizada del espectador). El FAN ID se expedirá de conformidad con el procedimiento de expedición de tarjetas personalizadas de los espectadores, en los Centros de expedición del FAN ID, así como se distribuirá a través de los grupos de representantes de clientes de la FIFA. Para obtener el FAN ID es necesario rellenar el formulario en este portal o acudir a un Centro de expedición del FAN ID.

¡Atención! Si por alguna razón usted no puede rellenar el formulario por internet, solicite ayuda dirigiéndose al Centros de expedición del FAN ID o comunique con el centro de llamadas de asistencia a los espectadores en el teléfono 8 (800) 775-20-18. Antes de comenzar el registro, consulte con las disposiciones de los siguientes documentos.

Estoy familiarizado y acepto el Consentimiento del espectador para recibir e-mails y SMS de notificación.

Estoy familiarizado y acepto el Consentimiento del espectador para el tratamiento de datos personales.

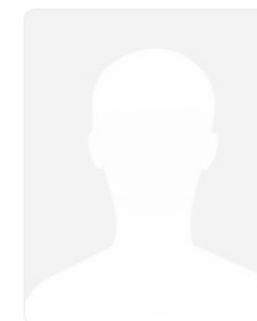
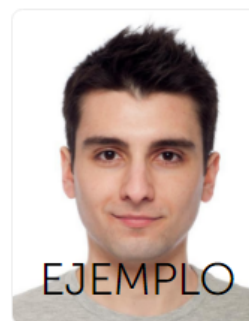
Fuente: www.fan-id.ru.

¡Atención! Si por alguna razón usted no puede rellenar el formulario por internet, solicite ayuda dirigiéndose al Centros de expedición del FAN ID o comunique con el centro de llamadas de asistencia a los espectadores en el teléfono 8 (800) 775-20-18. Antes de comenzar el registro, consulte con las disposiciones de los siguientes documentos.

Estoy familiarizado y acepto el Consentimiento del espectador para recibir e-mails y SMS de notificación.

Estoy familiarizado y acepto el Consentimiento del espectador para el tratamiento de datos personales.

La fotografía no debe haber sido hecha más de seis meses antes del día de la presentación de la solicitud;
La fotografía presentada ha de ser en color, con una imagen nítida de la cara de frente y con la cabeza descubierta;
Se permite la presentación de fotografías con la cabeza cubierta siempre que los tocados, que no deben cubrir el óvalo de la cara, los lleven personas cuyas convicciones religiosas no les permiten mostrarse en público con la cabeza descubierta y con la condición de que dichas personas aparezcan también fotografiadas así en su pasaporte;
La persona fotografiada debe estar de frente, con los ojos abiertos, la boca cerrada, la expresión del rostro neutral, con el rostro perfectamente enfocado;
El rostro debe recibir una luz homogénea, la cara y los ojos deben verse perfectamente, sin sombras, no se permite la utilización del efecto de "ojos rojos";
El fondo debe ser blanco y uniforme. No se permite el uso de iluminación de colores;
No se permite la inclusión de imágenes de objetos innecesarios en la fotografía;
La fotografía no debe presentar manchas ni señales;
No se permite la edición de los colores de la fotografía para mejorar el aspecto;
Los requisitos para la fotografía los puede consultar en la sección "Preguntas y respuestas".



Requisitos para trámite de visa en caso de no contar con el **FAN ID**



- Completar una forma electrónica del cuestionario <http://visa.kdmid.ru> e imprimirlo.

- Tener pasaporte para viajes al extranjero con validez mínima de 6 meses desde la fecha de expiración de la visa solicitada. El pasaporte debe contener al menos 2 páginas en blanco contiguas sin sellos ni visas.

- Tener una foto de tamaño 3x4 a color.

- **Tener póliza de seguro de asistencia en viaje que cubra el periodo previsto de estadía.**

- **Confirmación de recepción de turista extranjero** - ("Confirmation letter") - una carta en formato establecido, emitida por el operador turístico (agencia de viajes, hotel) **en Rusia, acreditado por el Gobierno**

Advertencia: los documentos indicados se obtienen al contratar y pagar por los servicios turísticos. ***No se trata de la simple reserva del hotel.***

- Pasajes aéreos con destino a Rusia, con las fechas de ingreso y salida del país confirmadas

- El pago se efectúa en colones en el Banco de Costa Rica (después de recibir una cotización en la embajada)

Consulte además la “Guía del aficionado” en
http://welcome2018.com/es/fan_guide/



Bienvenidos



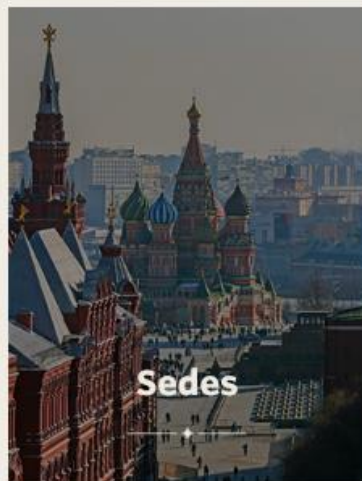
Información general



Reglas de ingreso a Rusia



Desplazamiento por Rusia



Sedes



Alojamiento y hospedaje



FAN ID y compra de entradas a los partidos de fútbol



Asistencia a los partidos



Eventos para los aficionados

Paquetes turísticos

Paquetes turísticos: Rusia 2018



Las empresas turísticas pueden comercializar paquetes turísticos a Rusia, que incluyan tiquetes aéreos, transportes internos, hospedaje y otros servicios.



Si los paquetes se realizan en la modalidad de ventas a plazo o de ejecución futura: Las empresas **deben** estar registradas y los paquetes **deben** estar autorizados por el MEIC.



El MEIC no ha recibido ni autorizado solicitudes de paquetes turísticos a Rusia.

Consejos

Consejos para el consumidor

C

Cualquier entrada obtenida en cualquier otro punto de venta distinto de los aquí indicados, será automáticamente anulada por FIFA, y no confiere a su titular derecho a acceder al Estadio ni a obtener ningún tipo de reembolso u otra compensación.

E

Ejemplo de intermediarios no autorizados: vendedores de entradas, subastas en internet, agentes de entradas en internet, plataformas de intercambio de entradas extraoficiales o en internet.

T

Todos los **paquetes turísticos** bajo la modalidad de **ventas a plazo** o de ejecución futura, deben estar debidamente autorizados por el MEIC.

C

Consulte vía web las empresas autorizadas en:

<http://www.meic.go.cr/meic/web/103/consumidor/ventas-a-plazo/paquetes-rusia-2018>



Consejos para el consumidor



RECUERDE

Usted tiene derecho a:



A información clara, veraz, suficiente y en idioma español.



A indicación del precio final del paquete, incluyendo todos los impuestos, cargos o comisiones.



Consejos para el consumidor



No son permitidas las ventas atadas



Planifique su viaje con tiempo y procure revisar el presupuesto que necesitará.



Conserve todos los comprobantes, facturas, recibos, etc.



Campaña de información para redes sociales



FIFA WORLD CUP
RUSSIA
2018

FIFA.COM/TICKETS



**¿Quiere adquirir entradas para la
Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018?**

- **Adquiéralas únicamente en los canales autorizados:**
 - **Entradas Generales:**
www.fifa.com/tickets
 - **Paquetes de servicios preferentes:**
www.hospitality.fifa.com

Para más información, contáctenos a los números de teléfono

1-311 u 800-266-7866, o a través de la página web <http://meic.go.cr/consumidorenlinea/>.

FIFA WORLD CUP RUSSIA 2018

Tome en cuenta:

- Las empresas turísticas pueden comercializar paquetes turísticos, pero estos no pueden incluir entradas a los partidos de fútbol.
- Todos los paquetes turísticos deben estar inscritos ante el MEIC.
- Para ver la lista de empresas que han inscrito sus paquetes, visite este link

<http://www.meic.go.cr/meic/web/103/consumidor/ventas-a-plazo/paquetes-rusia-2018>



El sorteo!

1. Los aficionados podrán solicitar entradas en www.fifa.com/tickets por Sorteo Aleatorio desde el 5 de diciembre de 2017 hasta el 31 de enero de 2018, y por Orden de Solicitud desde el 13 de marzo de 2018 hasta el 3 de abril de 2018.

2. La solicitud de entradas no garantiza la disponibilidad de las mismas ni la aceptación del pedido por parte de la FIFA.

3. En la Fase de Ventas de Última Hora, a partir del 18 de abril hasta el 15 de julio de 2018, se venderán entradas en línea y en los Centros de Entradas de las sedes de la FIFA designados.



Para más información, contáctenos a los números de teléfono 1-311 u 800-266-7866, o --a través de la página web <http://meic.go.cr/consumidorenlinea/>.

FIFA WORLD CUP RUSSIA 2018

RECUERDE! Al adquirir paquetes turísticos usted tiene derecho a:

- Que le den información clara, veraz, suficiente y en idioma español.
- Que le indiquen el precio final del paquete, incluyendo todos los impuestos, cargas o comisiones.
- Información sobre los beneficios contenidos en el paquete como transporte aéreo, terrestre, tours, alimentación, entre otros.



Para más información, contáctenos a los números de teléfono 1-311 u 800-266-7866, o a través de la página web <http://meic.go.cr/consumidorenlinea/>.

Recuerde

En caso de incumplimiento en los paquetes turísticos:

Cuenta con 2 meses para la interposición de la denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor www.meic.go.cr/consumidorenlnea

La gestión es totalmente GRATUITA

Puede pedir asesoría gratuita a la Línea 800-CONSUMO

Consecuencias legales en caso de ofrecer un servicio no autorizado por el MEIC

Se puede plantear una denuncia ante la CNC y solicitar una medida cautelar para que el proveedor no ofrezca el paquete turístico sin autorizar. Art. 53 inciso d) de la Ley 7472

La CNC además puede multar a la empresa que puede ir desde ¢2,602,500 hasta ¢10,410,000

Puede ser remitido el caso al Ministerio Público para que se investigue el delito de desobediencia a la autoridad.

Contáctenos



1-311
800-2667866



<http://meic.go.cr/consumidorenlnea/>



Muchas gracias

