

Politique d'abonnement – « Every seats counts »

Lors de la saison 2022/23, nous avons recensé une moyenne de taux d'absence de 30% de nos abonnés lors de chaque rencontre. Pour remédier à cela et permettre à tous ceux qui le souhaite réellement d'encourager nos joueurs au Stade Joseph Marien, la RUSG a décidé de mettre en place une charte destinée à tous les détenteurs d'abonnement afin que chaque siège compte !

Quelle est la nouvelle politique ?

Une nouvelle politique est mise en place pour réduire de manière significative le nombre de sièges vides les jours de match.

Vous devez "utiliser" votre abonnement pour le plus grand nombre de matches possible. Si vous manquez un certain nombre de matches, vous risquez de perdre la priorité de renouveler votre abonnement la saison suivante.

Si vous n'utilisez pas votre titre d'accès pour au minimum **11 matchs de championnat à domicile** lors de la saison classique en cours, vous perdrez la priorité de renouveler votre abonnement pour la saison suivante.

Vous serez considéré comme « présent » pour un match si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Vous assistez au match en scannant votre carte d'abonné à l'entrée du stade.
- Vous mettez votre billet en vente sur la solution de revente officielle du club via sa billetterie en ligne (« Resale tickets »). Cette revente doit être actée au minimum 48h avant la fin des ventes officielles du club.

Quand est-ce que la revente de ma place est nécessaire ?

Si vous ne pouvez pas assister au match ou si vous ne pouvez pas céder votre abonnement à un autre supporter de la Royale Union Saint-Gilloise pouvant assister au match à votre place, vous devez mettre votre billet en vente via l'outil de la billetterie en ligne du club.

Afin de valider cette vente dans votre quota de présence, vous devrez mettre en vente votre place au minimum 48h avant la fin des ventes officielles du club. Ces dernières seront toujours communiquées pour chaque rencontre. La procédure pour la mise en vente de votre place sera disponible via un tutoriel mis à disposition par le club sur son site internet.

Suivi de l'assiduité pendant la saison et procédure en cas de litiges

Comment le club comptabilise-t-il le nombre de matches auxquels j'assiste ?

- Lorsque vous entrez dans le stade, vous devez vous assurer que votre carte d'abonnement (ou votre billet numérique) est scannée. Ces données sont ensuite stockées par le club et conservées dans votre dossier.
- Si vous avez remis en vente votre place, au minimum 48h avant la fin des ventes officielles du club, cela sera également comptabilisé comme étant un acte de présence.

Que se passe-t-il si je cède mon abonnement à un ami ou à un membre de ma famille pour qu'il l'utilise lors d'un match ? Cela signifie-t-il que j'ai "assisté" au match ?

Les titulaires d'un abonnement sont autorisés à « transmettre » leur place à un membre de leur famille ou à un ami pour un match donné, à condition qu'il n'y ait pas d'échange d'argent, que le ticket soit correctement renommé via l'outil « Pass ticket ». Vous serez comme « présent » au match si cette personne scanne le billet à l'entrée du stade.

(Remarque : les détenteurs d'abonnements doivent également veiller à ne pas céder leur place à un supporter visiteur et demander à leur invité de s'informer sur le règlement d'ordre intérieur du Stade Joseph Marien avant d'assister au match, car ils seront tenus responsables du comportement de la personne qui utilisera l'abonnement « transmis »).

Procédure de contestation - que se passe-t-il si l'on m'indique que j'ai manqué un match, mais que j'y étais en réalité ?

Dans le cas où vous recevriez un courriel vous indiquant des absences alors que vous étiez présent au match, vous devez répondre au courriel dans les 7 jours en détaillant les informations suivantes :

- une preuve d'identité (carte ID, passeport, permis de conduire, etc...)
- Une explication des raisons pour lesquelles vous pensez que votre carte n'a pas été scannée ou n'a pas été enregistrée.
- Les détails du siège sur lequel vous vous êtes assis pendant le match.

Le club analysera et vérifiera ensuite via ses outils de contrôle utilisées lors du match afin de certifier si vous avez effectivement assisté au match.

Remise en vente des places d'abonnement

Si je remets en vente mon billet via la billetterie en ligne, faut-il qu'il ait été acheté pour qu'il soit pris en compte dans le calcul des présences ?

Non, à condition que vous ayez revendu votre place au minimum 48h avant la fin des ventes officielles du club (date limite pour effectuer cette opération).

Les reventes de place ne seront pas possibles au-delà de cette deadline.

Nous imposons cette deadline car nous devons avoir les meilleures chances de revendre les billets et de faire en sorte qu'il y ait le moins de sièges vides possible dans le stade.

Lorsque je remets en vente ma place, quel est le montant que je percevrai ? Sous quelle forme ?

Si votre place d'abonnement est revendue via notre billetterie en ligne pour un match individuel, vous recevrez 1/15e du montant que vous avez payé pour votre abonnement, sous forme d'un voucher utilisable pour vos prochains achats ticketing. Vous pourrez utiliser ces vouchers sur la majorité des rencontres à domicile du club, peu importe la compétition. Des informations complémentaires seront communiquées au cours de la saison pour l'utilisation de ces vouchers en fonction des rencontres.

Veuillez noter que les vouchers seront ajoutés automatiquement à votre compte à la suite de la revente.

Est-il possible d'obtenir de l'aide si je ne suis pas sûr de savoir comment utiliser le système d'échange de billets ?

Nous fournirons des instructions claires grâce à des tutoriels expliquant la manière de revendre votre place ou de céder votre place à un proche via la billetterie en ligne.

Si vous n'êtes toujours pas sûr ou si vous n'avez pas accès à votre compte de billetterie en ligne pour quelque raison que ce soit, vous pouvez appeler l'équipe de la billetterie qui vous aidera avec plaisir.

Adresse email : ticketing@rusg.be

Si vous achetez un abonnement pour un ami ou un membre de votre famille, comment fonctionne la comptabilité des présences ? Idem si j'ai plusieurs abonnements au nom de ma société ?

Si vous achetez un abonnement pour un tiers, veuillez noter que chaque abonnement est nominatif et que donc la présence de l'abonné sera comptabilisée de façon individuelle. Il est de la responsabilité du détenteur final de se conformer aux conditions expliquées précédemment.

Pour les sociétés, le comptage fonctionnera de la même façon à savoir que les présences de chaque titre d'accès sera analysé, peu importe les personnes auxquelles vous aurez cédé vos places.

J'ai revendu ma place mais je n'ai pas reçu de voucher. Que dois-je faire ?

Si vous avez effectué une revente et que vous n'avez pas reçu de mail de confirmation et que vous ne trouvez pas de voucher dans votre compte en ligne, veuillez contacter sans plus tarder le service ticketing.

Comment la politique d'abonnement s'appliquera-t-elle en fonction de chaque supporter ?

En règle générale, la nouvelle politique d'abonnement s'appliquera à tous les détenteurs d'abonnement. Les sections ci-dessous fournissent plus de détails sur la manière dont la politique sera appliquée pour les supporters qui assistent aux matches avec un assistant personnel ou une personne soignante et pour les familles.

Comment cela fonctionne-t-il pour les détenteurs d'abonnement qui assistent les personnes à mobilité réduite lors des matchs ?

Les accompagnateurs de personnes à mobilité réduite sont exemptés de cette politique.

Comment cela fonctionne-t-il pour les moins de 18 ans ?

Nous sommes conscients que les plus jeunes supporters sont dépendants de leurs parents, cependant ces derniers sont responsables de cession des tickets de leurs enfants s'ils ne sont pas aptes à suivre les procédures de cession de leur place d'eux-mêmes.

Comment cela fonctionne-t-il pour les détenteurs de sièges Gold ou Silver ?

Les mêmes principes s'appliquent aux détenteurs de sièges Gold ou Silver.

Dérogations à la politique des abonnements

Le club acceptera-t-il des excuses si je n'utilise pas mon abonnement pour un match ?

Grâce à l'amélioration du système d'échange de billets, nous pensons qu'il n'y a aucune raison pour que les supporters n'utilisent pas leur abonnement à chaque match. Cependant, nous comprenons que des événements de dernière minute peuvent survenir et vous empêcher de transférer ou d'inscrire votre carte d'abonnement. Dans ce cas, vous avez la possibilité de manquer jusqu'à 5 matchs (sans raison) au cours de la saison régulière. Si vous manquez plus de match sans suivre les procédures proposées, vous perdrez la priorité de renouvellement d'abonnement pour la saison prochaine.

La demande d'abonnements dans notre stade est bien supérieure à l'offre, il est donc juste que, si les abonnements ne sont pas utilisés, le club puisse vendre ces abonnements dans les années à venir à des supporters qui viendront plus régulièrement.

Procédure de renouvellement d'abonnement

Que se passera-t-il lorsque viendra le moment de renouveler votre abonnement pour la saison suivante ?

À ce moment-là, nous contacterons les supporters qui ont atteint les seuils de présence/utilisation requis et les inviterons à renouveler leur abonnement. Les détenteurs de cartes d'abonnement qui ne remplissent pas les conditions requises recevront un courriel les informant qu'ils n'ont pas atteint le seuil d'utilisation requis et qu'ils ne pourront donc pas renouveler leur carte d'abonnement en priorité pour la saison suivante.

Procédure d'appel : Est-il possible de faire appel de la décision de ne pas me permettre de renouveler ma carte d'abonnement pour la saison suivante ?

Les supporters qui souhaitent encore faire appel de cette décision peuvent alors écrire à ticketing@rusg.be dans un délai de 7 jours pour demander que cette décision soit réexaminée par la commission d'appel pour le renouvellement de la carte d'abonnement en priorité.

La commission d'appel pour le renouvellement des abonnements en priorité est composée de membres du personnel du département ticketing sous la responsabilité du responsable des opérations du club.

La commission d'appel sur le renouvellement des abonnements examinera toutes les informations explicatives fournies et prendra une décision finale quant à l'autorisation du renouvellement lors de la période de priorité des abonnés.

La procédure de contestation/appeal se déroulera lors de la phase prioritaire de renouvellement des abonnements, ces derniers seront "conservés" et ne pourront pas être achetés par d'autres supporters en attendant la décision finale. Si vous avez été évincé des ventes de renouvellement d'abonnement, vous n'y aurez simplement pas accès.

Veuillez noter que la procédure d'appel est distincte de la procédure de contestation.

Toute contestation concernant la présence à un match particulier au cours de la saison doit être enregistrée dans les 7 jours suivant le match, au moyen du formulaire de contestation de présence envoyé par le club à tous les supporters qui n'ont pas utilisé leur abonnement.

Comment la procédure d'appel fonctionnera-t-elle pour les supporters qui ne sont pas en mesure d'envoyer leurs coordonnées par courrier électronique ?

Nous encourageons tous les supporters qui le peuvent à répondre par courrier électronique pour contester les décisions et demander un appel, car c'est le moyen le plus efficace de suivre la procédure.

Pour les supporters qui n'utilisent pas le courrier électronique, il sera possible de s'adresser au service ticketing présent au stade qui pourra les aider à enregistrer leur contestation.

Si je ne remplis pas les critères d'utilisation, aurai-je une nouvelle chance d'acheter un abonnement pour les saisons suivantes ?

Vous aurez la possibilité d'acheter un abonnement pour la saison suivante (après la période de priorité des abonnés) si vous ne remplissez pas les critères minimums de présence et d'assiduité. Vous ne pourrez donc acheter votre prochain abonnement que lors de la période de vente libre.