

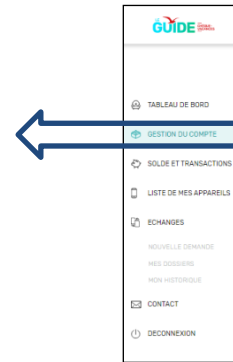
Échanger des Chèques-Vacances Connect

Quelques conseils avant de démarrer

1

Je renseigne mon adresse postale dans mon compte.

- Connectez-vous à votre compte sur [Leguide.ancv.com](https://leguide.ancv.com), rubrique « Mon compte » à l'aide de vos identifiants habituels.
 - Si ce n'est pas déjà fait, complétez votre adresse postale dans la rubrique « Gestion du compte »



2

Je note le N° d'organisme et le millésime de ma dotation.

- Ces informations sont demandées à la 1^{ère} étape de la demande d'échange.
 - Il s'agit du **code client** de l'organisme qui vous a attribué vos Chèques-Vacances Connect et l'**année à laquelle vous les avez reçu**.
- Vous les trouverez dans la rubrique « Solde et transactions », dans le tableau Historique des transactions, colonne « CODE CLIENT » et « DATE ».

| DATE | TYPE | DESCRIPTION | LIBRE CLIENT | MONTANT |
|------------|-------|-------------|--------------|---------|
| 19/03/2021 | DEBIT | Xxxxxxxx | 00000 | 500.00€ |



QUESTIONS FRÉQUENTES

3

J'ai mon smartphone sur lequel est installé l'application Chèque-Vacances à portée de mains !

- Pour valider la demande d'échange, vous devrez confirmer l'opération dans l'application.
- **Votre code personnel de paiement à 6 chiffres vous sera demandé.**



4

Je connais mon code personnel de paiement !

- **Votre code personnel de paiement à 6 chiffres vous sera demandé.**
 - Vous pouvez réinitialiser votre Code personnel de paiement depuis votre application :
 - Dans l'App, bouton « Mon Profil », cliquez sur **J'ai oublié mon code personnel et** suivez la procédure.
- Afin de valider votre identité, **vous devrez utiliser le service France Connect.**

- **France Connect**, c'est la solution proposée par l'État pour sécuriser et simplifier la connexion à plus de 700 services en ligne.
- Ce service suppose que **vous ayez déjà un compte** auprès d'Impots.gouv.fr, d'Ameli.fr, de [MobileConnect et moi](#), de [MSA](#) ou de [IN La Poste](#).
- Pour tout savoir sur France Connect, [cliquez ici](#)



Vous êtes prêts ?

Rendez-vous sur leguide.ancv.com
Connectez-vous à votre compte à l'aide de vos identifiants habituels, rubrique « Echanges ».



Je n'arrive pas à me connecter à mon application !

➔ Avez-vous mis à jour votre application ?

- Depuis le 10 décembre 2020, suite à la mise à jour de l'application **et pour plus de sécurité**,
Vous devez réinitialiser votre mot de passe.

Votre compte est inaccessible tant que vous n'aurez pas procédé à l'opération.

→ Si vous ne l'avez pas déjà fait, cliquez sur « J'ai oublié mon mot de passe » et laissez-vous guider.

➔ Votre smartphone est-il bien enregistré ?

- Pour vous en assurer, rendez-vous sur leguide.ancv.com depuis un ordinateur, identifiez-vous, et vérifiez dans la rubrique **Liste de mes appareils.**
- Si votre appareil n'a pas le statut « Activé », cliquez sur le bouton **Actions** et laissez-vous guider.

