

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DES CHEQUES-VACANCES CLASSIC, CHEQUES-VACANCES CONNECT
ET DES PRESTATIONS ACCESSOIRES S'Y RAPPORTANT**
(date d'entrée en vigueur : 30 décembre 2025)

Les présentes conditions générales régissent la vente sur le site espace-client.ancv.com, des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et de toutes prestations accessoires s'y rapportant qui en sont indissociables (ci-après les « CGV »), entre l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ci-après « l'ANCV ») et (i) les entreprises, sociétés et organismes soumis aux dispositions des articles [L.3141-1](#) et [L.3141-2](#) du code du travail, des [3° et 4° de l'article L.5424-1](#) et de l'article [L.5423-3](#) du même code, de moins de cinquante salariés, les chefs d'entreprise de moins de cinquante salariés, dépourvus de comité social et économique et d'organisme paritaire de gestion, les travailleurs non-salariés (ci-après au pluriel, les « Clients » et au singulier, le « Client »).

Ces CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et se substituent à tous les autres accords ou conventions antérieurs conclus entre les parties se rapportant au même objet.

ARTICLE 1 COMMANDE DE CHEQUES-VACANCES CLASSIC, DE CHEQUES-VACANCES CONNECT ET DES PRESTATIONS ACCESSOIRES S'Y RAPPORTANT

Votre commande ne peut être enregistrée sur le site espace-client.ancv.com qu'après identification sur ce site par la saisie de votre code client et de votre mot de passe qui vous sont strictement personnels.

A cet effet, préalablement à votre première commande, vous devez solliciter l'ouverture de votre espace client (ci-après « Espace client ») sur le site espace-client.ancv.com pour obtenir votre code client et générer votre mot de passe.

Votre code client est rappelé sur vos factures électroniques sous format PDF mises à disposition sur votre Espace client du site espace-client.ancv.com.

En cas d'oubli de votre mot de passe, nous vous invitons à vous rendre sur le site espace-client.ancv.com pour en solliciter un nouveau.

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepter les CGV avant la conclusion de votre commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et de toutes prestations accessoires s'y rapportant sur le site espace-client.ancv.com.

Toute commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et de toutes prestations accessoires s'y rapportant sur le site espace-client.ancv.com, doit obligatoirement suivre les étapes successives de saisie et de validation suivantes, le processus de validation vous permettant d'identifier les erreurs commises le cas échéant dans la saisie des données et de les corriger :

- Dans le cas où vous ne choisissez pas le service Objectif Vacances, service optionnel de facilitation de la passation de commande de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect :
 - Choisissez le produit : Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect ;
 - Lorsque vous commandez des Chèques-Vacances Classic, transmission des nom, prénom, matricule et adresse postale des bénéficiaires, nécessaires pour permettre leur identification, et du montant de la dotation individuelle attribuée. Ces

informations sont à fournir au moyen d'un formulaire ou par le téléversement d'un fichier comprenant l'ensemble des bénéficiaires ;

- Lorsque vous commandez des Chèques-Vacances Connect, transmission des nom, prénom, matricule, adresse de messagerie électronique et numéro de téléphone portable des bénéficiaires, et du montant de la dotation individuelle attribuée, ces informations étant nécessaires à l'identification des bénéficiaires et à l'utilisation par eux des Chèques-Vacances Connect. Ces informations sont à fournir au moyen d'un formulaire ou par le téléversement d'un fichier comprenant l'ensemble des bénéficiaires ;
- Récapitulatif de votre commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect avec faculté de saisir des prestations accessoires s'y rapportant;
- Dans le cas où vous choisissez le service Objectif Vacances, service optionnel de facilitation de la passation de commande de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect, les conditions de création de la commande, incluant les choix des bénéficiaires, sont décrites à l'article 4.1 ci-après ;
- Panier : vérification du détail de la totalité de votre commande et de son prix total avec possibilité ou bien de continuer vos achats ou bien de corriger ou de supprimer la commande saisie ou bien de la mettre en attente (avec ou sans demande de proforma) ou bien de la valider pour la payer. Acceptation des CGV. A ce stade, la validation de votre commande la confirme et vaut acceptation de celle-ci.
- Paiement : saisie du moyen de paiement de votre commande et validation de celui-ci, étant précisé que le paiement de votre commande doit impérativement intervenir à la commande selon les prescriptions indiquées à l'article 7 ci-après.
- A la validation de votre paiement, un accusé de réception de votre commande vous est adressé par courriel envoyé à l'adresse de messagerie électronique renseignée sur votre Compte client.

Vous certifiez exactes les données que vous avez renseignées sur votre Compte du site *espace-client.ancv.com*, notamment celles relatives aux effectifs de votre entreprise, société, organisme et vous vous engagez à les tenir à jour pour toute commande en ligne que vous seriez amené à passer sur le site *espace-client.ancv.com*.

De même, vous déclarez que les données communiquées concernant le nom, le prénom, l'adresse postale et, le cas échéant, l'adresse de messagerie électronique et le numéro de téléphone portable des bénéficiaires sont exactes.

ARTICLE 2 IDENTIFICATION DE L'ANCV

L'ANCV est un établissement public de l'Etat à caractère industriel et commercial, placé sous la tutelle du ministre de l'économie et des finances et du ministre chargé du tourisme, dont le siège social est situé 36, boulevard Henri Bergson, 95201 Sarcelles cedex, inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro 326 817 442, numéro de TVA intracommunautaire FR 06 326 817 442, immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM095130003 -garantie financière souscrite auprès de Groupama Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris / assurance de responsabilité civile professionnelle

tourisme souscrite auprès de la MAIF, 200 avenue Salvador Allende, 79038 Niort-, légalement investi du monopole d'émission et de remboursement des Chèques-Vacances.

ARTICLE 3 DISPOSITIF REGLEMENTAIRE APPLICABLE AUX CHEQUES-VACANCES CLASSIC ET AUX CHEQUES-VACANCES CONNECT

Le dispositif applicable, en particulier à la contribution de l'employeur à l'acquisition par un salarié de Chèques-Vacances Classic et/ou de Chèques-Vacances Connect, dans le cadre des CGV, est régi par les articles [L.411-1](#), [L.411-2](#), [L.411-3](#), [L.411-5](#), [L.411-6](#), [L.411-8](#), [L.411-11](#), [L.411-12](#) et [R.411-1](#), [R.411-2](#), [R.411-3](#), [R.411-4](#), [R.411-5](#), [R.411-6](#), [R.411-7](#) et [R.411-8](#) du code du tourisme, dont vous déclarez, avoir pris connaissance et que vous vous engagez à respecter.

Au cours de votre commande sur le site *espace-client.ancv.com*, vous avez la faculté de renseigner les modalités de mise en place du dispositif des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect adoptées au sein de votre entreprise, société, organisme (participation ou épargne) étant précisé que la participation de vos salariés à l'acquisition des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect est, en application de l'article [L.411-11 du code du tourisme](#), obligatoire.

Vous pouvez à tout moment modifier les données que vous aurez renseignées sur votre espace client du site *espace-client.ancv.com*, hormis votre numéro SIREN.

Les Chèques-Vacances Classic et les Chèques-Vacances Connect sont des titres nominatifs régis par les articles [L.411-1](#), [L.411-2](#), [L.411-12](#), [R.411-1](#), [R.411-2](#), [R.411-3](#), [R.411-4](#), [R.411-5](#), [R.411-6](#), [R.411-7](#) et [R.411-8](#) du code du tourisme.

Conformément à [l'arrêté du 2 octobre 2019 relatif aux mentions portées sur les chèques-vacances](#), les Chèques-Vacances Classic doivent porter en caractères apparents le nom de leur titulaire.

La date de limite de validité des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect est fixée au 31 décembre de la deuxième année civile suivant l'année de leur émission.

La vente des Chèques-Vacances Classic et des Chèques-Vacances Connect, compte tenu de la nature de titres nominatifs dont ils sont revêtus, est exclusive, conformément aux dispositions de l'article [L.221-28 du code de la consommation](#), du droit de rétractation visé à l'article [L.221-18 du code de la consommation](#), dispositions susceptibles de recevoir application dans les hypothèses où le client aurait la qualité de consommateur.

Compte tenu des spécificités de ces titres, il paraît judicieux que le Client informe les bénéficiaires sur :

- le non-remboursement des titres émis conformément à l'article L.411-12 du code du tourisme ;
- l'étendue du réseau des professionnels du tourisme et des loisirs conventionnés Chèque-Vacances répertoriés dans le guide en ligne accessible sur le site *leguide.ancv.com*, seuls légitimes à accepter en paiement les Chèques-Vacances Classic et/ou les Chèques-Vacances Connect ;
- l'étendue du réseau des professionnels du tourisme et des loisirs conventionnés Chèque-Vacances acceptant les Chèques-Vacances Connect ;
- la nature des prestations de service éligibles au paiement en Chèques-Vacances Classic et en Chèques-Vacances Connect définie à l'article L.411-2 du code du tourisme ;

- la peine d'amende encourue aux termes de l'article R 411-7 du code du tourisme dans les hypothèses notamment où les Chèques-Vacances Classic ou les Chèques-Vacances Connect seraient utilisés par des personnes autres que les bénéficiaires ou employés pour d'autres dépenses que celles éligibles au paiement en Chèques-Vacances Classic et en Chèques-Vacances Connect ;
- pour payer en Chèques-Vacances Connect, la nécessité de disposer :
 - o de tous équipements et accès nécessaires à la navigation sur Internet,
 - o d'un smartphone utilisant un système d'exploitation iOS ou Android dont les versions minimales sont indiquées sur l'Espace client. Ces versions sont susceptibles d'évoluer moyennant un préavis d'un (1) mois minimum formulé sur le même support, étant précisé qu'une date de montée de version annoncée en amont de ce délai demeure susceptible de modification dans le respect de ce délai, en cas de contrainte technique notamment.

ARTICLE 4 PRESTATIONS ACCESSOIRES A LA COMMANDE DE CHEQUES-VACANCES CLASSIC, CHEQUES-VACANCES CONNECT

4.1. Objectif Vacances, service de facilitation de la passation de commande de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect

Le service optionnel Objectif Vacances permet au Client qui y a recours de faciliter la passation de sa commande en informant les bénéficiaires du montant de Chèques-Vacances alloué par le Client et leur offrant la possibilité de choisir le support de forme, Chèques-Vacances Classic et/ou Chèques-Vacances Connect, qu'ils veulent retenir, ainsi que les quantités.

Pour la mise en œuvre de ce service, il incombe au Client de renseigner dans son Espace client, par téléversement d'un fichier de pré-commande, le nom, prénom, le matricule, un numéro de téléphone portable et une adresse de messagerie électronique des bénéficiaires ainsi que le montant de la valeur libératoire des titres qui leur sera individuellement alloué.

Ces éléments renseignés, un courrier électronique sera automatiquement envoyé aux bénéficiaires les invitant à faire connaître leur choix au Client en saisissant ce choix sur un site Internet dédié. A défaut de réponse dans un délai que le Client aura au préalable paramétré, ces bénéficiaires seront relancés selon le même canal.

Au terme de cette campagne dont le Client aura au préalable fixé la durée, un fichier de commande peut être généré par le Client dans son Espace Client. Dans l'hypothèse où un bénéficiaire n'aurait pas validé son choix avant l'expiration de la campagne, le choix par défaut que le Client a au préalable paramétré s'appliquera. Le lendemain, le Client peut accéder à la commande et la valider.

Les tarifs applicables à ce service de facilitation de la passation de commande de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect sont définis à l'article 1.5 de l'Annexe tarifaire.

Dans le cadre de ce service optionnel, l'ANCV agira pour le compte du Client en tant que sous-traitant au sens de l'article 4.8 du RGPD. Les engagements de l'ANCV en tant que sous-traitant sont définis à l'article 12 des présentes CGV.

4.2. Personnalisation des chéquiers

Vous avez la possibilité d'accompagner votre commande de Chèques-Vacances Classic d'une commande de reproduction en noir et blanc, sur la couverture des chèquiers, de votre logo dont vous garantissez la titularité de vos droits de propriété intellectuelle.

Vous autorisez par conséquent l'ANCV et tout sous-traitant de son choix, pour les besoins de la réalisation de toute commande de reproduction de votre logo, à reproduire sur la couverture des chèquiers commandés, votre logo que vous aurez préalablement communiqué sur votre Espace client du site espace-client.ancv.com et sélectionné lors de votre commande en ligne de Chèques-Vacances Classic.

Vous pouvez à tout moment en vous rendant sur votre espace client du site espace-client.ancv.com, substituer une nouvelle reproduction de votre logo, à la reproduction que vous aurez précédemment communiquée, ou bien, ajouter une reproduction d'un ou plusieurs autres logos. Il vous suffira, lors de votre commande en ligne de Chèques-Vacances Classic, de sélectionner le logo de votre choix, qui aura été ainsi préalablement communiqué.

Les tarifs applicables à cette prestation de personnalisation des chèquiers sont définis à l'article 1.3 de l'Annexe tarifaire.

4.3. Livraison des Chèques-Vacances Classic

La livraison de votre commande s'effectue automatiquement par transport express, les Chèques-Vacances Classic commandés sont livrés par le transporteur choisi par l'ANCV dans les conditions suivantes :

- Hors région Ile-de-France, la livraison s'effectue en 5 (cinq) colis maximum par jour et par adresse de livraison sélectionnée lors de la saisie de votre commande en ligne, d'un montant total en valeur libératoire maximum de 30 500 € (trente mille cinq cents euros) chacun ;
- En Ile-de-France, la livraison s'effectue en 10 (dix) colis maximum par jour et par adresse de livraison sélectionnée lors de la saisie de votre commande en ligne, d'un montant total en valeur libératoire maximum de 30 500 € (trente mille cinq cents euros) chacun.

Pour toute livraison sur site d'une commande en ligne de Chèques-Vacances Classic d'un montant total en valeur libératoire supérieur à 305 000 € (trois cent cinq mille euros) par adresse de livraison, vous avez la possibilité si vous souhaitez bénéficier d'une livraison totale en une seule fois de votre commande, d'opter lors de la saisie de celle-ci, pour une livraison par transport de fonds. A défaut, la livraison aura lieu par transport express selon les modalités définies à l'alinéa ci-dessus et selon les conditions tarifaires applicables à la livraison par transport express définies à l'Annexe tarifaire.

L'ANCV s'engage à livrer les Chèques-Vacances Classic commandés dans les 8 (huit) jours ouvrés à compter de la réception du règlement de l'intégralité de votre commande, sans préjudice des dispositions prévues ci-après. Pour les commandes passées entre le mois de mai et le mois de juillet, compte tenu de l'affluence des commandes, le délai de livraison de 8 (huit) jours ouvrés susvisé est porté à 10 (dix) jours ouvrés et, s'agissant des livraisons par transport de fonds, le délai de livraison sera communiqué au Client après consultation du transporteur de fonds.

Les tarifs applicables aux livraisons sur site des Chèques-Vacances Classic sont définis à l'article 1.4 de l'Annexe tarifaire.

L'ANCV prend en charge les pertes et vols et détériorations durant le transport des Chèques-Vacances Classic jusqu'à leur livraison chez le Client. Le transfert au Client des risques de perte et vol et détérioration des Chèques-Vacances Classic s'effectue dès leur livraison à

l'adresse de livraison et à la raison sociale que vous aurez sélectionnées lors de la saisie de votre commande de Chèques-Vacances Classic sur le site *espace-client.ancv.com*, étant précisé que le nom patronymique du destinataire renseigné reste indicatif hormis pour les livraisons dans les départements de l'Ile-de-France (départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94 et 95).

4.4. Allocation de la dotation Chèques-Vacances Connect aux bénéficiaires

L'ANCV adresse un courrier électronique aux bénéficiaires visés par la commande de Chèques-Vacances Connect du Client dans les 4 (quatre) jours ouvrés à compter de la réception du règlement de l'intégralité de sa commande. Ce courrier électronique les informe de l'attribution de Chèques-Vacances et les met en situation d'avoir accès à la dotation de Chèques-Vacances Connect. Le Client reconnaît que l'envoi de ce courrier électronique aux bénéficiaires vaut livraison des Chèques-Vacances Connect commandés.

Le courrier électronique invite les bénéficiaires à créer un compte sur un site internet de l'ANCV, s'ils n'en ont pas déjà un, à télécharger dans un smartphone l'application dédiée au Chèques-Vacances Connect et à activer leur dotation dans l'application. A partir de son activation, les bénéficiaires pourront utiliser leur dotation.

Le Client peut sur son Espace client suivre le traitement de sa commande. Le Client a en particulier la possibilité, sous sa seule responsabilité, de modifier les coordonnées (adresse de messagerie électronique et numéro de téléphone) des bénéficiaires tant que ceux-ci n'ont pas activé leur dotation. Le Client s'engage à ce que les coordonnées modifiées, le cas échéant, portent sur le même bénéficiaire.

ARTICLE 5 BLOCAGE DE L'ESPACE PERSONNEL DU CLIENT

L'ANCV peut procéder, sans préavis et sans indemnité, à un blocage de votre Compte client dans les hypothèses suivantes :

- Utilisation de celui-ci en contravention des CGV ;
- Rejet du paiement de la commande ;
- Atteinte à la sécurité des systèmes d'information de l'ANCV.

L'ANCV vous informe par tout moyen approprié du blocage de votre Espace client et des motifs qui justifient la décision de l'ANCV.

ARTICLE 6 DISPONIBILITE DE L'ESPACE CLIENT

L'ANCV s'attache à rendre les fonctionnalités du site *espace-client.ancv.com* et des espaces personnels des clients disponibles 24/24 heures et 7/7 jours. Des interruptions ou dysfonctionnements ne peuvent cependant être exclus, ce que reconnaît le Client.

L'ANCV se réserve le droit d'interrompre la disponibilité du site *espace-client.ancv.com* et des Comptes client à tout moment et sans délai de prévenance en vue notamment d'opérations de maintenance préventives, évolutives ou curatives. Dans de tels cas d'interruption, l'ANCV en informera les Clients par tout moyen approprié, notamment par une information diffusée sur le site ancv.com et s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour y remédier dans les meilleurs délais.

ARTICLE 7 MODALITES DE PAIEMENT ET FACTURATION

7.1. Modalités de paiement

Le paiement du montant de la valeur libératoire des Chèques-Vacances Classic et des Chèques-Vacances Connect commandés, des frais afférents à leur commande, à leur livraison et du prix de toutes autres prestations accessoires s'y rapportant, est impérativement effectué au moment de votre commande sur le site *espace-client.ancv.com*. A défaut de paiement, comme en cas de paiement partiel, votre commande ne pourra pas être traitée. Les paiements se font, selon l'option choisie lors de la saisie de votre commande sur le site *espace-client.ancv.com*, soit par carte bancaire, soit par prélèvement SEPA interentreprises dès la deuxième commande, soit par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de l'Agent Comptable de l'ANCV et adressé à l'ANCV à l'adresse suivante :

ANCV
Espace Client
36 boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES cedex

Pour tout paiement par prélèvement SEPA interentreprises susceptible d'être opéré à compter de la deuxième commande, le formulaire de mandat de prélèvement SEPA interentreprises, téléchargeable sur le site *espace-client.ancv.com*, doit être préalablement adressé, dûment complété et signé, à l'ANCV, accompagné de votre relevé d'identité bancaire en original, à l'adresse suivante :

ANCV
Agence comptable
36 boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES cedex

Vous pourrez alors effectuer le paiement de votre commande par prélèvement SEPA interentreprises au terme d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à réception par l'ANCV du formulaire de mandat de prélèvement SEPA interentreprises dûment complété et signé, accompagné de votre relevé d'identité bancaire en original, ce dont vous serez informé par courriel envoyé à l'adresse électronique renseignée sur votre espace client du site *espace-client.ancv.com*.

En cas de paiement par prélèvement SEPA interentreprises, l'ANCV notifiera au client, par courriel envoyé à l'adresse de messagerie électronique renseignée sur son espace client du site *espace-client.ancv.com*, un jour ouvré avant la date d'échéance, le montant et la date du prélèvement SEPA interentreprises avec son Identifiant Créancier SEPA (« ICS ») et la Référence Unique de Mandat (« RUM »).

Le débit des cartes bancaires s'effectue à la date de la conclusion de votre commande en ligne et l'encaissement du chèque est réalisé à sa réception.

Conformément aux dispositions de l'article [L.441-10 du code de commerce](#), en cas de retard de paiement, le client se verra appliquer et facturer, d'une part, une pénalité de retard d'un montant égal à 3 (TROIS) fois le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues et, d'autre part, une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement.

7.2. Facturation

Vous acceptez expressément de vous voir facturer le montant de la valeur libératoire des Chèques-Vacances Classic et des Chèques-Vacances Connect commandés, les frais afférents à leur commande, à leur livraison et à toutes autres prestations accessoires s'y rapportant, sous forme dématérialisée.

Les factures électroniques sous format PDF tiennent lieu de factures d'origine au sens de la réglementation fiscale.

Vous serez informé par courriel de la mise à disposition de toute nouvelle facture :

- sur votre Espace sur le site *espace-client.ancv.com* à partir duquel vous pourrez la consulter et la télécharger pendant 3 (trois) mois ou,
- sur le portail Chorus Pro si vous entrez dans le périmètre d'application de l'ordonnance du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique.

En cas d'erreur de saisie de votre adresse de messagerie électronique dans votre Compte dédié, l'ANCV ne pourra être tenue pour responsable de l'échec de distribution du courriel vous informant de la mise à disposition d'une facture.

La mise en place de la facturation électronique par l'ANCV ne vous exonère pas de vos obligations légales et réglementaires quant à la conservation et à l'archivage par vos soins de vos factures électroniques.

Vous pouvez demander à recevoir des factures papier. Dans cette hypothèse, vous devez en faire la demande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception envoyée à l'adresse suivante : ANCV-Service Clients- 36, boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES cedex.

ARTICLE 8 TRAITEMENT DES DEMANDES D'ECHANGE DE CHEQUES-VACANCES CLASSIC ET DE CHEQUE-VACANCES CONNECT

Les conditions et modalités pratiques d'échange des Chèques-Vacances Classic et des Chèques-Vacances Connect sont directement consultables sur le site *leguide.ancv.com*.

En procédant à la commande en ligne de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect sur le site *espace-client.ancv.com*, vous vous engagez à informer les bénéficiaires des conditions et modalités d'échange de leurs titres en les invitant à se connecter sur le site *leguide.ancv.com*.

ARTICLE 9 MODALITES D'ARCHIVAGE ET CONDITIONS D'ACCES

L'ANCV assure la conservation de vos commandes de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect et de toutes prestations accessoires s'y rapportant que vous aurez conclues pendant un délai de 10 (dix) ans. L'ANCV vous en garantit à tout moment l'accès, pendant cette durée, sur votre espace client du site *espace-client.ancv.com* à la page « Suivre toutes mes commandes ». Pour les commandes antérieures au 1^{er} janvier 2011, celles-ci vous seront communiquées sur demande formulée selon l'une des deux modalités prévues à l'article 10 ci-après.

ARTICLE 10 RECLAMATIONS – MEDIATION

10.1. Réclamations

Toute réclamation portant sur une commande de Chèques-Vacances Classic, de Chèques-Vacances Connect ou de toutes prestations accessoires s'y rapportant sur le site *espace-*

client.ancv.com, doit être portée à la connaissance de l'ANCV dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la réception de votre commande de Chèques-Vacances Classic/ à compter de la validation du paiement de votre commande de Chèques-Vacances Connect, suivant l'une des modalités suivantes :

- par courriel envoyé à l'adresse de messagerie électronique suivante : form-clients@ancv.fr ;
- via votre espace client du site *espace-client.ancv.com*, en saisissant votre réclamation à la rubrique « Nous contacter » ;
- par lettre recommandée avec demande d'avis de réception envoyée à l'adresse suivante : ANCV - Service Clients - 36, boulevard Henri Bergson 95201 Sarcelles cedex.

Toute réclamation qui ne revêtirait pas l'une ou l'autre de ces modalités ou qui parviendrait à l'ANCV au-delà du délai de 30 (trente) jours susvisé ne sera pas recevable.

10.2. Médiation

Dès lors que la réclamation n'a pas pu être réglée dans le cadre d'une réclamation écrite préalable directement introduite par le client auprès de l'ANCV selon les modalités prévues ci-dessus ou à défaut de réponse de l'ANCV dans un délai de 60 (soixante) jours suivant cette introduction, le client peut saisir gratuitement le Médiateur Tourisme Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 PARIS cedex 17. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur Tourisme Voyage : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

ARTICLE 11 SERVICE CLIENTELE

Pour toute question, rendez-vous sur le site *espace-client.ancv.com* à la rubrique « Nous contacter ».

Le Centre de relation Client est également joignable :

- par téléphone au numéro suivant :
du lundi au vendredi de 9 h à 18 h,
- par courriel à l'adresse : form-clients@ancv.fr



ARTICLE 12 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'ANCV et le Client sont respectivement responsables des traitements de données qui leur incombent, et du respect des obligations au titre du règlement général relatif à la protection des données 2016/679 adopté le 27 avril 2016 (« RGPD »), et de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée.

12.1 Traitement mis en œuvre par le Client à l'égard des bénéficiaires

Le Client, préalablement à la finalisation de sa commande, recense les bénéficiaires auxquels il souhaite attribuer des Chèques-Vacances Classic ou Connect et recueille les informations les concernant qui sont nécessaires à la commande sous sa responsabilité, listées à l'article

1. Ce traitement s'insère dans le cadre des activités sociales du Client à l'égard des bénéficiaires.

Il incombe au Client d'informer les bénéficiaires de la communication des données les concernant à l'ANCV dans le cadre de la commande, afin de leur attribuer une dotation de Chèques-Vacances. Il informe également les bénéficiaires des droits dont ils disposent sur leurs données au titre du RGPD (conformément aux articles 15 à 18 du RGPD) et des modalités d'exercice de ces droits auprès de l'ANCV, décrites à l'article 12.2 des CGV.

12.2 Traitements mis en œuvre par l'ANCV en tant que responsable de traitement

Dans le cadre des services proposés par l'ANCV, des données à caractère personnel concernant les préposés du Client et les bénéficiaires sont collectées. Les données relatives aux préposés du Client sont celles communiquées par celui-ci sur son Espace client. Les données relatives aux bénéficiaires sont celles qui sont transmises à l'ANCV par le Client lors de sa commande, listées à l'article 1.

A réception de la commande de Chèques-Vacances et des informations relatives aux bénéficiaires, l'ANCV traite les données à caractère personnel concernant les bénéficiaires fournies par le Client, sous la responsabilité de l'ANCV au sens de l'article 4.7 du RGPD, afin d'émettre les Chèques-Vacances, de faire parvenir les Chèques-Vacances Classic au Client si c'est l'option que celui-ci a retenue et de gérer les Chèques-Vacances Connect, le cas échéant. La base légale de ce traitement est l'exécution d'un contrat au profit des bénéficiaires.

L'ANCV peut également utiliser les données à caractère personnel concernant les préposés du Client pour réaliser des enquêtes de satisfaction. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'ANCV.

Ces différentes données à caractère personnel sont destinées aux services habilités de l'ANCV ainsi qu'aux sous-traitants qui interviennent pour le compte de l'ANCV.

L'ANCV met en œuvre des mesures de sécurité appropriées afin de prévenir tout accès non autorisé aux données, détérioration ou altération, suppression et incident rendant les données indisponibles.

Les données à caractère personnel fournies par le Client et relatives à la commande seront conservées pendant 5 (cinq) ans à compter de la livraison des titres commandés et les documents comptables seront archivés pendant 10 (dix) ans.

les données à caractère personnel des préposés du client collectées dans le cadre des enquêtes de satisfaction sont conservées jusqu'à 1 (un) an après l'enquête de satisfaction.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD), les bénéficiaires et les préposés du Client disposent des droits suivants sur leurs données à caractère personnel, transmises à l'ANCV par le Client : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité.

Pour exercer leurs droits ou solliciter de plus amples informations sur les traitements, les bénéficiaires ou les préposés du Client peuvent saisir le Délégué à la protection des données de l'ANCV par courrier postal libellé à l'adresse suivante : ANCV, Délégué à la protection des données, 36, boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES Cedex. Ils doivent communiquer dans leur demande une adresse de messagerie électronique ou une adresse postale ainsi que le numéro client.

Si, malgré tous les efforts fournis par l'ANCV pour protéger les données personnelles qui lui sont confiées, les bénéficiaires ou les préposés du Client n'étaient pas satisfaits des mesures mises en œuvre ou de la réponse apportée, ils disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

12.3 Traitements mis en œuvre par l'ANCV en tant que sous-traitant

L'ANCV intervient en tant que sous-traitant au sens de l'article 4.8 du RGPD dans le cadre du service optionnel Objectif Vacances de facilitation de la passation de commande de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect, prévu au 4.1 des CGV.

Finalités du traitement et opérations effectuées

Lorsque le Client choisit le service optionnel Objectif Vacances, l'ANCV informe les bénéficiaires du montant de Chèques-Vacances alloué par le Client et leur offre la possibilité de choisir le support de forme, Chèques-Vacances Classic et/ou Chèques-Vacances Connect, qu'ils veulent retenir, ainsi que les quantités. L'ANCV intervient pour le compte du Client, afin de faciliter la passation de commande, et réalise donc ces opérations en tant que sous-traitant.

Le traitement comprend :

- La réception par l'ANCV des données relatives aux bénéficiaires, fournies par le Client dans le cadre du service Objectif Vacances ;
- L'envoi aux bénéficiaires d'un courrier électronique d'information sur l'attribution ;
- Le recueil des choix des bénéficiaires sur un site internet dédié.

Personnes concernées et données personnelles collectées

Dans le cadre du service Objectif Vacances, l'ANCV collecte les données suivantes relatives aux bénéficiaires auprès du Client : nom et prénom, matricule, un numéro de téléphone portable et une adresse de messagerie électronique, ainsi que le montant de la dotation individuelle qui lui est attribuée. L'ANCV collecte auprès des bénéficiaires leurs choix quant aux supports de forme et aux quantités qu'ils souhaitent.

Durée du traitement confié en tant que sous-traitant

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de ces traitements seront conservées pendant 5 (CINQ) ans à compter de la livraison des titres commandés avec choix du service Objectif Vacances et les documents comptables seront archivés pendant 10 (dix) ans.

Destinataires des données

Les données personnelles collectées sont destinées aux services habilités de l'ANCV, ainsi qu'aux sous-traitants auxquels l'ANCV a confié la gestion du service Objectif Vacances.

Sous-traitance ultérieure

L'ANCV confie à des prestataires spécialisés (sous-traitants ultérieurs) la gestion du service Objectif Vacances.

Les sous-traitants ultérieurs sont tenus de respecter les obligations décrites dans les CGV. L'ANCV impose aux sous-traitants ultérieurs les mêmes obligations en matière de protection des données que celles prévues par les CGV.

La commande vaut acceptation du recours aux sous-traitants ultérieurs auxquels l'ANCV fait appel.

Les sous-traitants ultérieurs sont :

- Gestion du service Objectif Vacances : Wordline.

Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

L'ANCV met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées liées à la sécurité avant de traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées et use de tous les moyens nécessaires, eu égard aux risques liés au traitement, à la nature des données à protéger et au coût de mise en œuvre, afin de protéger les données à caractère personnel contre toute perte fortuite, altération, divulgation à des tiers non autorisés ou accès non autorisé aux données précitées.

L'ANCV veille à ce que ses sous-traitants ultérieurs mettent en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles suffisantes.

Conformité aux règles relatives à la protection des données

Les données collectées dans le cadre du service Objectif Vacances sont conservées exclusivement à ces fins, conformément aux instructions du Client décrites dans le présent article. Si l'ANCV est dans l'incapacité de s'y conformer pour quelque raison que ce soit, elle informe dans les meilleurs délais le Client, responsable de traitement, de son incapacité.

L'ANCV prend en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

L'ANCV tient un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client, responsable de traitement et s'engage à coopérer avec l'autorité de contrôle compétente. Sur la demande du Client, il met à sa disposition le registre précité.

Dans le cas où l'ANCV serait susceptible de transférer des données en dehors de l'Union Européenne, celle-ci s'engage à obtenir l'accord écrit du Responsable de traitement préalable à tout transfert de données à caractère personnel et à respecter les obligations légales et réglementaires incombant à tout transfert effectué hors de l'Union Européenne. En l'état, l'ANCV ne procède à aucun transfert à destination d'un pays situé en dehors de l'Espace Economique Européen.

Information et gestion des demandes des personnes

a) Information des personnes concernées

Le Client, en qualité de responsable de traitement au moment de la collecte des données, fournit aux personnes concernées l'information relative aux traitements de données et aux finalités de cette collecte.

b) Droits des personnes concernées

Dans la mesure du possible, l'ANCV vient en aide au Client afin que ce dernier s'acquitte de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

ARTICLE 13 CONVENTION DE PREUVE ET SECURITE DES DONNEES

De convention expresse entre les Parties, les données enregistrées sur les systèmes d'information de l'ANCV ou de ses sous-traitants constituent la preuve de l'ensemble des opérations effectuées par le Client sur le site ancv.com mis à sa disposition par l'ANCV et font foi entre l'ANCV et le Client.

Il incombe toutefois au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses données et/ou logiciels de toute perte ou dommage notamment par contamination par un éventuel virus et tout particulièrement de procéder à des sauvegardes régulières.

Le Client s'engage à conserver la confidentialité de ses identifiant et mot de passe lui permettant d'accéder à son Espace client sur le site espace-client.ancv.com. Le Client demeure seul responsable de l'usage qui pourrait être fait de son Espace client par son personnel et/ou par toute autre personne auquel il aurait accordé ou laissé l'accès à ses identifiant et mot de passe. L'ANCV ne saurait être tenue responsable en cas d'accès par un tiers à l'Espace client d'un Client au moyen des identifiants et mot de passe de ce dernier.

ARTICLE 14 ANNEXE TARIFAIRE ET CONDITIONS GENERALES APPLICABLES

L'Annexe tarifaire aux CGV modifiables à tout moment sans préavis, en fait partie intégrante et en est indissociable. Elle définit la commission et l'ensemble des tarifs applicables aux frais afférents à la commande en ligne des Chèques-Vacances Classic et Chèques-Vacances Connect sur le site espace-client.ancv.com et à toutes autres prestations accessoires s'y rapportant.

Les CGV et les tarifs applicables aux frais afférents à la commande de Chèques-Vacances Classic et Chèques-Vacances Connect, à leur livraison et à toutes autres prestations accessoires s'y rapportant, définis dans l'Annexe tarifaire, sont celles et ceux en vigueur à la date de la conclusion de votre commande sur le site espace-client.ancv.com, exception faite du coût de traitement, à la charge du bénéficiaire, de la demande d'échange de ses titres qui est celui en vigueur au jour où celui-ci forme sa demande sur le site leguide.ancv.com.

ARTICLE 15 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

La vente des Chèques-Vacances Classic et des Chèques-Vacances Connect ainsi que la vente de toutes prestations accessoires s'y rapportant sur le site espace-client.ancv.com, régies par les CGV, est soumise au droit français. Toute contestation relative à leur interprétation et à leur exécution est soumise aux tribunaux compétents de Pontoise.

ANNEXE TARIFAIRE AUX CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES CHEQUES-VACANCES CLASSIC, CHEQUES-VACANCES CONNECT ET DES PRESTATIONS ACCESSOIRES S'Y RAPPORTANT

(entreprises, sociétés et organismes soumis aux dispositions des articles [L.3141-1](#) et [L.3141-2](#) du code du travail, des [3° et 4° de l'article L.5424-1](#) et de [l'article L.5423-3](#) du même code de moins de cinquante salariés, les chefs d'entreprise de moins de cinquante salariés, dépourvus de comité d'entreprise/comité social et économique et d'organisme paritaire de gestion, les travailleurs non-salariés)

Article 1 A LA CHARGE DES CLIENTS

1.1 Frais d'ouverture de compte, à la première commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect sur le site espace-client.ancv.com, tarifés selon la grille tarifaire suivante :

- 89 € (quatre-vingt-neuf euros)* pour les travailleurs non-salariés et les entreprises, sociétés, organismes ayant un effectif compris entre 1 et 19,
- 140 € (cent quarante euros)* pour les entreprises, sociétés et organismes ayant un effectif compris entre 20 et 49,
- Absence de frais pour les ESAT.

* Exonération de TVA en vertu de [l'article 261 C-1° du Code Général des Impôts](#)

1.2 Taux de commission appliqué à la vente des Chèques-Vacances Classic et Chèques-Vacances Connect, pour toutes commandes :

- 1% (un pour cent)* du montant de la valeur libératoire des Chèques-Vacances Classic et des Chèques-Vacances Connect commandés.

* Exonération de TVA en vertu de [l'article 261 C-1° du Code Général des Impôts](#)

1.3 Frais de reproduction du logo sur la couverture des chéquiers de Chèques-Vacances Classic commandés :

- 0,90 € HT (quatre-vingt-dix centimes hors taxes), soit 1,08 € TTC (un euro et huit centimes toutes taxes comprises) par chéquier avec une facturation forfaitaire minimale de 111 € HT (cent-onze euros hors taxes), soit 133,20 € TTC (cent trente-trois euros et vingt centimes toutes taxes comprises) par commande.

1.4 Frais de livraison sur site par transport express

Montant total de la commande (en valeur libératoire des Chèques-Vacances Classic)	Montant des frais par commande et par point de livraison
Jusqu'à 560 € Jusqu'à cinq cent soixante euros	11,00 € HT (13,20 € TTC) Onze euros hors taxes (treize euros et vingt centimes toutes taxes comprises)
Entre 561 € et 1 120 € Entre cinq cent soixante-et-un euros et mille cent vingt euros	24,00 € HT (28,80 € TTC) Vingt-quatre euros hors taxes (vingt-huit euros et quatre-vingt centimes toutes taxes comprises)

Montant total de la commande (en valeur libératoire des Chèques-Vacances Classic)	Montant des frais par commande et par point de livraison
Entre 1 121 € et 1 850 € Entre mille cent vingt-et-un euros et mille huit cent cinquante euros	28,00 € HT (33,60 € TTC) Vingt-huit euros hors taxes (trente trois euros et soixante centimes toutes taxes comprises)
Entre 1 851 € et 3 300 € Entre mille huit cent cinquante-et-un euros et trois mille trois cents euros	32,60 € HT (39,12 € TTC) Trente-deux euros et soixante centimes hors taxes (trente neuf euros et douze centimes toutes taxes comprises)
Entre 3 301 € et 5 700 € Entre trois mille trois cent un euros et cinq mille sept cents euros	37,20 € HT (44,64 € TTC) Trente-sept euros et vingt centimes hors taxes (quarante-quatre euros et soixante-quatre centimes toutes taxes comprises)
Entre 5 701 € et 10 000 € Entre cinq mille sept cent un euros et dix mille euros	41,80 € HT (50,16 € TTC) Quarante et un euros et quatre-vingt centimes hors taxes (cinquante euros et seize centimes toutes taxes comprises)
Entre 10 001 € et 17 500 € Entre dix mille et un euros et dix-sept mille cinq cents euros	46,40 € HT (55,68 € TTC) Quarante-six euros et quarante centimes hors taxes (cinquante-cinq euros et soixante-huit centimes toutes taxes comprises)
Entre 17 501 € et 30 500 € Entre dix-sept mille cinq cent un euros et trente mille cinq cents euros	51,00 € HT (61,20 € TTC) Cinquante-et-un euros hors taxes (soixante-et-un euros et vingt centimes toutes taxes comprises)
Entre 30 501 € et 55 000 € Entre trente mille cinq cent un euros et cinquante-cinq mille euros	58,60 € HT (70,32 € TTC) Cinquante-huit euros et soixante centimes hors taxes (soixante-dix euros et trente-deux centimes toutes taxes comprises)
Entre 55 001 € et 97 000 € Entre cinquante-cinq mille et un euros et quatre-vingt-dix-sept mille euros	66,20 € HT (79,44 € TTC) Soixante-six euros et vingt centimes hors taxes (soixante-dix-neuf euros et quarante-quatre centimes toutes taxes comprises)
Entre 97 001 € et 172 000 € Entre quatre-vingt-dix-sept mille et un euros et cent soixante-douze mille euros	73,80 € HT (88,56 € TTC) Soixante-treize euros et quatre-vingt centimes hors taxes (quatre-vingt-huit euros et cinquante-six centimes toutes taxes comprises)
Entre 172 001 € et 305 000 € Entre cent soixante-douze mille et un euros et trois cent cinq mille euros	81,40 € HT (97,68 € TTC) Quatre-vingt-un euros et quarante centimes hors taxes (quatre-vingt-dix-sept euros et soixante-huit centimes toutes taxes comprises)
Plus de 305 000 € Plus de trois cent cinq mille euros	89,00 € HT (106,80 € TTC) Quatre-vingt-neuf euros hors taxes (cent six euros et quatre-vingt centimes toutes taxes comprises)

Article 2 A LA CHARGE DES BENEFICIAIRES DE CHEQUES-VACANCES CLASSIC ET DE CHEQUES-VACANCES CONNECT

Les coûts de traitement des demandes d'échange de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, en cours de validité ou périmés le cas échéant, à la charge du bénéficiaire, sont consultables dans les conditions générales d'utilisation de l'espace bénéficiaire, document accessible en cliquant sur le lien hypertexte suivant <https://leguide.ancv.com/CGUespacepersonnel>.