

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES CHEQUES-VACANCES CLASSIC,  
CHEQUES-VACANCES CONNECT, COUPONS SPORT ET DES PRESTATIONS  
ACCESSOIRES S'Y RAPPORTANT**  
(version janvier 2024)

Les présentes conditions générales régissent la vente sur le site *espace-client.ancv.com*, des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport 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, à l'exception de ceux de moins de cinquante (50) salariés dépourvus de comité d'entreprise/comité social et économique et d'organisme paritaire de gestion,
- (ii) les organismes à caractère social ou les services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics

(ci-après au pluriel, les « Clients » et au singulier, le « Client »).

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

Il est rappelé que les acheteurs soumis au code de la commande publique, sont tenus de respecter les principes de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures lorsqu'ils passent une commande de Coupons Sport.

Ces obligations de mise en concurrence et de publicité ne concernent que l'acquisition de Coupons Sport et non l'acquisition de Chèques-Vacances Classic ou de Chèques-Vacances Connect, dont l'ANCV a le monopole d'émission et de remboursement en vertu de l'article L.411-13 du code du tourisme. Aussi, les acheteurs soumis à la réglementation sur les marchés publics peuvent acquérir librement des Chèques-Vacances Classic ou des Chèques-Vacances Connect en ayant recours à une procédure négociée, sans publicité ni mise en concurrence préalables prévue par le code de la commande publique, en application des CGV.

**ARTICLE 1 - COMMANDE DE CHEQUE-VACANCES CLASSIC, CHEQUE-VACANCES  
CONNECT, COUPONS SPORT 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 le « 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, Coupons Sport et de toutes prestations accessoires s'y rapportant sur le site *espace-client.ancv.com*.

Toute commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport 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 :

« **Se connecter** » : saisie de votre code client et de votre mot de passe vous permettant de vous identifier.

« **Commander** » :

- Choisissez le produit : Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport ;
- Saisie de votre commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport. Validation ;
- Récapitulatif de votre commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport avec faculté de saisir des prestations accessoires s'y rapportant. Acceptation des CGV. Validation ;
- 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. A ce stade, la validation de votre commande la confirme et vaut acceptation de celle-ci.
- Paiement : saisie du mode 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 8 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 client du site *espace-client.ancv.com*, notamment celles relatives aux effectifs soit de votre entreprise, soit de la structure pour laquelle vous œuvrez s'agissant des organismes à caractère social et des services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics, et vous engagez à les tenir à jour pour toute nouvelle commande que vous seriez amené à passer sur le site *espace-client.ancv.com*.

Vous déclarez et attestez avoir informé les bénéficiaires sur la finalité du traitement pour lequel leurs données à caractère personnel sont collectées et les droits dont ils disposent sur leurs données.

## **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, CHEQUES-VACANCES CONNECT ET AUX COUPONS SPORT**

### **3.1 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 à l'exception de ceux de moins de cinquante salariés dépourvus de comité d'entreprise et d'organisme paritaire de gestion**

S'agissant des 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, exception faite de ceux de moins de cinquante (50) salariés dépourvus de comité d'entreprise et d'organisme paritaire de gestion, le dispositif applicable, en particulier à la contribution de l'employeur à l'acquisition par un salarié de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect 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, si vous entrez dans cette catégorie, avoir pris connaissance et que vous vous engagez à respecter.

A l'issue 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, et/ou Connect adoptées au sein de votre entreprise (participation ou épargne) étant précisé que la participation de vos salariés à l'acquisition des Chèques-Vacances Classic et/ou Connect est obligatoire, en application de l'article L.411-11 du code du tourisme.

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.

### **3.2 Organismes à caractère social, services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics**

S'agissant des organismes à caractère social, notamment les caisses d'allocations familiales, les caisses de mutualité sociale agricole, les centres communaux d'action sociale, les caisses de retraite, les comités d'entreprise, les mutuelles ou les services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics, le dispositif applicable aux aides aux vacances qu'ils attribuent versées sous forme de Chèques-Vacances Classic et/ou Connect est régi par les articles L.411-18, L.411-19 et L.411-20 du code du tourisme, dont vous déclarez, si vous entrez dans cette catégorie, avoir pris connaissance et que vous vous engagez à respecter.

A l'issue 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 et/ou Connect que vous avez adoptées.

Vous pouvez à tout moment modifier les données que vous aurez renseignées sur votre espace client du site [espace-client.ancv.com](http://espace-client.ancv.com), hormis votre numéro SIREN.

### **3.3 Les Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et Coupons Sport**

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.

Les Coupons Sport sont également des titres nominatifs.

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

La vente des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et des Coupons Sport, compte tenu de la nature de titres nominatifs dont ils sont revêtus, est exclusive, du droit de rétractation visé à l'article L.221-18 du code de la consommation, conformément aux dispositions de l'article L.221-28-3° et L.221-28-13° 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 L411-12 du code du tourisme ;
- L'étendue du réseau des professionnels du tourisme et des loisirs conventionnés Chèque-Vacances/Coupon Sport répertoriés dans le guide en ligne accessible sur le site [leguide.ancv.com](http://leguide.ancv.com), seuls légitimes à accepter en paiement les Chèques-Vacances Classic et/ou les Chèques-Vacances Connect/ les Coupons Sport ;
- 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 Chèque-Vacances Connect, la nécessité de disposer de tout matériel et logiciel nécessaire à la navigation sur Internet et d'un smartphone dont le système d'exploitation doit correspondre a minima aux versions iOS12 -iPhone- ou 6 -Android et le plancher minimum de paiement fixé à vingt (20) euros.

## **ARTICLE 4 - PRESTATIONS ACCESSOIRES A LA COMMANDE DE CHEQUES-VACANCES CLASSIC, CHEQUES-VACANCES CONNECT, COUPONS SPORT**

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

Afin de faciliter la passation de votre commande et d'offrir à vos bénéficiaires la possibilité de choisir le support de forme des titres que vous entendez leur attribuer, il vous incombe de renseigner dans votre Espace client, le nom, prénom, l'adresse postale, le numéro de téléphone portable et l'adresse de messagerie électronique de chacun d'entre eux ainsi que le montant de la valeur libératoire des titres qui leur sera individuellement alloué en application des critères sociaux d'attribution que vous aurez définis.

Ces éléments renseignés, un courrier électronique leur sera automatiquement envoyé les invitant à vous faire connaître leur choix. A défaut de réponse dans un délai que vous aurez au préalable paramétré, ces bénéficiaires seront relancés selon le même canal.

Au terme de cette campagne dont vous aurez au préalable fixé la durée, un fichier de commande pré-rempli sera mis à votre disposition qu'il vous incombera d'envoyer à l'ANCV après l'avoir validé. Dans l'hypothèse où un bénéficiaire n'aurait pas validé son choix avant l'expiration de la campagne, le choix par défaut que vous aurez au préalable paramétré s'appliquera.

Les tarifs applicables à cette prestation de facilitation de la passation de commande de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect sont définis à l'article 1.6 de l'Annexe tarifaire.

### **4.2 Personnalisation des chéquiers**

Vous avez la possibilité d'accompagner votre commande de Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport, d'une commande de reproduction, sur la couverture des chéquiers, 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 chéquiers 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 et/ou de Coupons Sport.

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, Coupons Sport, de sélectionner le logo de votre choix, qui aura été ainsi préalablement communiqué.

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

### **4.3 Livraison des Chèques-Vacances Classic et Coupons Sport**

Vous pouvez lors de la saisie de votre commande en ligne sur le site *espace-client.ancv.com*, opter pour une livraison sur site à l'adresse de livraison que vous aurez sélectionnée lors de

la saisie de votre commande en ligne et/ou pour un envoi direct aux bénéficiaires par voie postale.

#### **4.3.1 Livraison sur site - Délais de livraison**

En cas d'option pour une livraison sur site, la livraison de votre commande s'effectue automatiquement par transport express, les Chèques-Vacances Classic et Coupons Sport commandés sont livrés par le transporteur choisi par l'ANCV dans les conditions suivantes :

- Hors région Ile-de-France, la livraison s'effectue en cinq (5) 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 trente mille cinq cents (30 500) euros chacun ;
- En Ile-de-France, la livraison s'effectue en dix (10) 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 trente mille cinq cents (30 500) euros chacun.

Pour toute livraison sur site d'une commande en ligne de Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport d'un montant total en valeur libératoire supérieur à trois cent cinq mille (305 000) 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, Coupons Sport 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 huit (8) jours ouvrés susvisé est porté à dix (10) 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 et Coupons Sport sont définis à l'article 1.4 de l'Annexe tarifaire.

#### **4.3.2 Envoi direct aux bénéficiaires par voie postale - Personnalisation des envois - Délais de remise aux services postaux**

En cas d'option pour un envoi direct aux bénéficiaires par voie postale, vous avez la possibilité d'accompagner les envois d'un courrier personnalisé à votre en-tête permettant de valoriser votre action auprès des bénéficiaires de Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport commandés.

Vous opterez pour cette prestation de personnalisation des envois lors de la saisie de votre commande en ligne de Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport, de même que vous opterez lors de la saisie de votre commande en ligne, pour une impression du courrier d'accompagnement en recto ou en recto verso.

Pour les besoins de la réalisation de cette commande, vous devrez préalablement communiquer sur votre Espace client du site *espace-client.ancv.com*, le courrier d'accompagnement à votre en-tête que vous souhaitez joindre à chacun de vos envois, avec les informations juridiques et commerciales vous concernant, le message de communication,

vosre signature, vosre marque et vosre 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 cette prestation, à reproduire par scannage ou tout autre moyen approprié, sur quelque support que ce soit, ce courrier d'accompagnement dans son intégralité tel que vous l'aurez ainsi préalablement communiqué, en ce compris vosre en-tête, les informations juridiques et commerciales vous concernant, le message de communication qu'il contient, vosre signature, vosre marque et vosre logo, à l'imprimer et à l'insérer, après que vous l'aurez validé sur vosre Espace client du site *espace-client.ancv.com*, dans chacun des envois directs aux bénéficiaires de Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport commandés pour lesquels vous aurez commandé cette prestation.

Vous pouvez à tout moment en vous rendant sur vosre Espace client du site *espace-client.ancv.com*, substituer un nouveau courrier d'accompagnement au courrier d'accompagnement que vous aurez précédemment communiqué, ou bien, ajouter un ou plusieurs autres courriers d'accompagnement. Il vous suffira, lors de vosre commande en ligne de Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport, de sélectionner le courrier d'accompagnement de vosre choix, qui aura été ainsi préalablement communiqué.

L'ANCV s'engage à remettre aux services postaux les plis contenant les Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport commandés dans les douze (12) jours ouvrés à compter de la réception du règlement de l'intégralité de vosre commande.

Les tarifs applicables aux envois directs aux bénéficiaires des Chèques-Vacances Classic et Coupons Sport par voie postale (hors frais d'affranchissement et de liasse lire facturés en sus à l'euro/l'euro au moment de la commande) et à la prestation de personnalisation de ces envois, sont définis à l'article 1.5 de l'Annexe tarifaire.

#### **4.4 Allocation de la dotation Chèques-Vacances Connect aux bénéficiaires**

L'ANCV crédite les comptes des bénéficiaires visés par vosre commande de Chèques-Vacances Connect dans les huit (8) jours ouvrés à compter de la réception du règlement de l'intégralité de vosre commande. Vous pouvez sur vosre espace personnel suivre le traitement de vosre commande sur vosre Espace client.

Les bénéficiaires sont invités à créer leur compte bénéficiaire à réception du courrier électronique les informant du versement de leur première dotation Chèques-Vacances Connect.

L'ANCV vous informe de tout dysfonctionnement intervenu au cours de cette procédure.

Les bénéficiaires sont informés de toute mise à disposition d'une nouvelle dotation Chèques-Vacances Connect sur leur compte par courrier électronique, dotation qu'ils devront activer.

#### **ARTICLE 5 – TRANSFERT DES RISQUES**

En cas d'option pour la livraison sur site, l'ANCV prend en charge les pertes et vols et détériorations durant le transport des Chèques-Vacances Classic et Coupons Sport jusqu'à leur livraison chez le Client dans les conditions définies à l'article 4.3.1 des CGV. Le transfert au Client des risques de perte et vol et détérioration des Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport s'effectue dès leur livraison à l'adresse de livraison et à la raison sociale que vous aurez sélectionnées lors de la saisie de vosre commande de Chèques-Vacances Classic, de Coupons Sport 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'Île-de-France (départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94 et 95).

En cas d'option pour un envoi direct aux bénéficiaires par voie postale des Chèques-Vacances Classic et Coupons Sport, le transfert des risques visés à l'alinéa précédent s'effectue à la remise des plis aux services postaux par l'ANCV ou ses sous-traitants. À défaut de remise des titres aux bénéficiaires, il appartiendra à ces derniers de s'en référer aux services postaux.

## **ARTICLE 6 - BLOCAGE DE L'ESPACE 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 7 - DISPONIBILITE DU SITE ESPACE-CLIENT.ANCV.COM ET DES ESPACES CLIENT**

L'ANCV s'attache à rendre les fonctionnalités du site *espace-client.ancv.com* et des Comptes client disponibles 24/24 heures et 7/7 jours. Des interruptions ou dysfonctionnements ne peuvent cependant être exclus, ce qu'accepte 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 à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour y remédier dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 8 - MODALITES DE PAIEMENT ET FACTURATION**

### **8.1 Modalités de paiement**

Le paiement du montant de la valeur libératoire des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et/ou des Coupons Sport commandés, des frais afférents à leur commande, à leur livraison, à leur envoi par voie postale, y compris les frais d'affranchissement et de liasse lire facturés en sus à l'euro/l'euro au moment de la commande, 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 prélèvement SEPA interentreprises dès la deuxième commande, soit par virement, soit par carte bancaire, soit par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de l'Agent Comptable de l'ANCV et adressé à :

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](http://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 :

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 cinq (5) 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](http://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](http://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 trois (3) 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 quarante (40) euros pour frais de recouvrement.

## **8.2 Facturation**

Vous acceptez expressément de vous voir facturer le montant de la valeur libératoire des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport commandés, les frais afférents à leur commande, à leur livraison, à leur envoi par voie postale, y compris les frais d'affranchissement et de liasse lire, 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 client sur le site [espace-client.ancv.com](http://espace-client.ancv.com) à partir duquel vous pourrez la consulter et la télécharger pendant douze (12) 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 client, 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 9 - TRAITEMENT DES DEMANDES D'ÉCHANGE DE CHEQUES-VACANCES CLASSIC, CHEQUES-VACANCES CONNECT ET COUPONS SPORT**

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

En procédant à la commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport 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 10 - MODALITES D'ARCHIVAGE ET CONDITIONS D'ACCES**

L'ANCV assure la conservation de vos commandes de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et/ou de Coupons Sport et de toutes prestations accessoires s'y rapportant que vous aurez conclues pendant un délai de dix (10) 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 rubrique « *Suivre toutes mes commandes* ».

## **ARTICLE 11 - RECLAMATIONS**

Toute réclamation portant sur une commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et/ou de Coupons Sport 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 trente (30) jours à compter de la réception de votre commande de Chèques-Vacances Classic ou de Coupons Sport/à compter de la validation du paiement de votre commande de Chèques-Vacances Connect suivant l'une des modalités suivantes :

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

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 trente (30) jours susvisés ne sera pas recevable.

## **ARTICLE 12 - 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 du lundi au vendredi de 9 h à 18 h au numéro

**0 969 320 616** Service gratuit  
\* prix appel ;

- Par courriel à l'adresse suivante : [form-clients@ancv.fr](mailto:form-clients@ancv.fr).

## **ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

En tant que responsable de traitement, l'ANCV collecte auprès de ses clients :

- de manière directe, des données à caractère personnel les concernant ;
- de manière indirecte, des données à caractère personnel concernant les bénéficiaires (nom, prénom, adresse de messagerie électronique, adresse et numéro de téléphone).

Le traitement de ces données est effectué à des fins de gestion des commandes de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport, mais également à des fins de réalisation d'enquêtes auprès des Clients de l'ANCV en vue d'évaluer leur satisfaction. La base légale de ce traitement est le consentement du Client au traitement de ses données à caractère personnel. Le recueil du consentement du Client s'effectuera par courriel ou par un formulaire dédié aux enquêtes.

Il est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie et à la gestion de vos commandes. A défaut, l'ANCV ne sera pas en mesure de répondre à votre commande. Ces données à caractère personnel sont destinées aux services habilités de l'ANCV et à ses sous-traitants agissant pour son compte (imprimeurs et personnalisateurs). Les données à caractère personnel du client seront conservées pendant 5 (CINQ) ans après le dernier contact commercial avec l'ANCV et les documents comptables seront archivés pendant 10 (DIX) ans. Le délai de conservation des données à caractère personnel des bénéficiaires mentionnés sur le Chèque-Vacances, Coupon Sport est d'un an à l'issue de la date de fin de validité du titre. Le délai de conservation des données à caractère personnel du Client collectées dans le cadre des enquêtes de satisfaction est d'un an à compter de la réponse apportée par ce dernier.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez des droits suivants sur vos données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des données à caractère personnel vous concernant après votre décès.

Pour exercer vos droits ou solliciter de plus amples informations sur ce traitement, vous pouvez saisir le Délégué à la protection des données de l'ANCV par courrier libellé à l'adresse suivante : ANCV, Délégué à la protection des données, 36, boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES Cedex. Vous devrez communiquer dans votre demande une adresse de messagerie électronique ou une adresse postale ainsi que votre numéro client.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

## **ARTICLE 14 - 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 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 15 - ANNEXE TARIFAIRE ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE 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 de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et de Coupons Sport 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, Chèques-Vacances Connect et de Coupons Sport, à leur livraison, à leur envoi par voie postale et à toutes autres prestations accessoires s'y rapportant, définis dans l'Annexe tarifaire (hors frais d'affranchissement et de liasse lire facturés en sus à l'euro/l'euro au moment de la commande), 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 16 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

La vente des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et de Coupons Sport ainsi que 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, COUPONS SPORT ET DES PRESTATIONS ACCESSOIRES S'Y RAPPORANT**

(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, à l'exception de ceux de moins de cinquante (50) salariés dépourvus de comité social économique et d'organisme paritaire

de gestion, organismes à caractère social ou les services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics)

## **1. À LA CHARGE DES CLIENTS**

### **1.1 Frais d'ouverture de compte**, à la première commande de titres (Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport) :

- 85 € (QUATRE-VINGT CINQ euros)\* pour les entreprises ayant un effectif compris entre 1 et 19 salariés ainsi que pour les organismes à caractère social et les services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics œuvrant pour un effectif salariés ou d'agents inférieur à 19,
- 133 € (CENT TRENTE-TROIS euros)\* pour les entreprises ayant un effectif compris entre 20 et 49 salariés inclus, ainsi eu pour les organismes à caractère social et les services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics œuvrant pour un effectif de salariés ou d'agents inférieur à 50,
- 324 € (TROIS CENT VINGT-QUATRE euros)\* pour les entreprises ayant un effectif compris entre 50 et 249 salariés inclus ainsi que pour les organismes à caractère social et les services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics œuvrant pour un effectif de salariés ou d'agents compris dans cette fourchette,
- 436 € (QUATRE CENT TRENTE-SIX euros)\* pour les entreprises ayant un effectif compris entre 250 et 499 salariés inclus ainsi que pour les organismes à caractère social et les services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics œuvrant pour un effectif de salariés ou d'agents compris dans cette fourchette,
- 548 € (CINQ CENT QUARANT-HUIT euros)\* pour les entreprises ayant un effectif égal ou supérieur à 500 salariés ainsi que pour les organismes à caractère social et les services sociaux de l'Etat, des collectivités publiques ou de leurs établissements publics œuvrant pour un effectif de salariés ou d'agents égal ou supérieur à 500,
- 191 € (CENT QUATRE-VINGT-ONZE euros)\* pour les organismes à caractère social (hors comités d'entreprise et organismes paritaires de gestion) ainsi que pour les services sociaux des collectivités publiques œuvrant pour le compte d'allocataires ou d'administrés.

\* 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 de titres** (Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport) pour toutes commandes :

- 1% (UN POUR CENT)\* du montant de la valeur libératoire des Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect et des Coupons Sport commandés.

\* Exonération de TVA en vertu de l'article 261 C-1° du Code Général des Impôts

### **1.3 Reproduction du logo sur la couverture des chéquiers de Chèques-Vacances Classic et/ou Coupons Sport commandés :**

- 0,35 € HT (TRENTE-CINQ centimes hors taxes) en noir et blanc, soit 0,42 € TTC (QUARANT-DEUX centimes TTC) par chéquier avec une facturation forfaitaire minimale de 106 € HT (CENT-SIX euros hors taxes), soit 127,20 € TTC (CENT VINGT-SEPT euros et VINGT centimes TTC) par commande,
- 0,85 € HT (QUATRE-VINGT-CINQ centimes hors taxes) en couleurs, soit 1,02 € TTC (UN euros et ZERO DEUX centimes TTC) par chéquier avec une facturation forfaitaire

minimale de 106 € HT (CENT-SIX euros hors taxes), soit 127,20 € TTC (CENT VINGT-SEPT euros et VINGT centimes TTC) par commande.

## **1.4 Livraison sur site**

1.4.1 Frais d'expédition par transport express et par transport de fonds par adresse de livraison :

- 9 € (NEUF euros hors taxes) soit 10,80 euros TTC (DIX euros et QUATRE-VINGT centimes TTC) pour toute commande de titres (Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire inférieur ou égal à 450 € (QUATRE CENT CINQUANTE euros),
- 27 € HT (VINGT-SEPT euros hors taxes), soit 32,40 € TTC (TRENTE-DEUX euros et QUARANTE centimes TTC) par adresse de livraison, appliqués dès la première adresse de livraison, pour toute commande de titres (Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire compris entre 451 € (QUATRE CENT CINQUANTE-ET-UN euros) et 3 000 € (TROIS MILLE euros),
- 37 € HT (TRENTE-SEPT euros hors taxes), soit 44,40 € TTC (QUARANTE-QUATRE euros et QUARANTE centimes TTC) par adresse de livraison, appliqués dès la première adresse de livraison, pour toute commande de titres (Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire compris entre 3001 € (TROIS MILLE UN euros) et 15 000 € (QUINZE MILLE euros),
- 48 € HT (QUARANTE-HUIT euros hors taxes), soit 57,60 € TTC (CINQUANTE-SEPT euros et SOIXANTE centimes TTC) pour toute commande de titres (Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire compris entre 15 001 € et 30 500 € (TRENTE MILLE CINQ CENT euros),
- 53 € HT (CINQUANTE-TROIS euros hors taxes), soit 63,60 € TTC (SOIXANTE-TROIS euros et SOIXANTE centimes TTC) pour toute commande de titres (Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire inférieure comprise entre 30 501 € (TRENTE MILLE CINQ CENT UN euros) et 305 000 € (TROIS CENT CINQ MILLE euros),
- 85 € (QUATRE-VINGT-CINQ euros hors taxes), soit 102 € TTC (CENT DEUX euros TTC) pour toute commande de titres (Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire supérieur à 305 000 € (TROIS CENT CINQ MILLE euros).

## **1.5 Envoi direct aux bénéficiaires par voie postale**

1.5.1 Frais de mise sous pli :

- 2,60 € HT (DEUX euros et SOIXANTE centimes hors taxes), soit 3,12 € TTC (TROIS euros et DOUZE centimes TTC), comprenant la mise sous pli des titres (Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport) commandés, hors frais d'affranchissement et de liasse lire facturés en sus à l'euro/l'euro au moment de la commande.

1.5.2 Frais de mise sous pli avec insertion d'un courrier d'accompagnement :

- 2,80 € HT (DEUX euros et QUATRE-VINGT centimes hors taxes), soit 3,36 € TTC (TROIS euros et TRENTE-SIX centimes TTC), comprenant la reproduction, l'impression et l'insertion d'un courrier d'accompagnement dans chaque pli envoyé directement au bénéficiaire par voie postale, la mise sous pli des titres (Chèques-Vacances Classic, Coupons Sport) commandés, hors frais d'affranchissement et de liasse lire facturés en sus à l'euro/l'euro au moment de la commande.

## **1.6 Service de facilitation de passation de commande de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect**

Ce service est offert jusqu'au 31 décembre 2024.

## **2. À LA CHARGE DES BÉNÉFICIAIRES DE CHÈQUES-VACANCES CLASSIC, CHÈQUE-VACANCES CONNECT, COUPONS SPORT**

Les coûts de traitement des demandes d'échange de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect, Coupons Sport, 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>.