

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

(Version janvier 2024)

Les présentes conditions générales régissent la vente sur le site [espace-client.ancv.com](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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 ;

- Saisie de votre commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect. Validation ;
- Récapitulatif de votre commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect avec faculté de saisir des prestations accessoires s'y rapportant. Acceptation des CGV et des conditions tarifaires qui y sont annexées. 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 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*.

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, 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. De par la loi, l'ANCV est seule en charge de l'émission et du remboursement des Chèques-Vacances.

L'ANCV est 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 souscrite auprès [de la MAIF, 200 avenue Salvador Allende, 79038 NIORT](#)).

## **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.

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,

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 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, CHÈQUES-VACANCES CONNECT**

#### **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 1.5 de l'Annexe tarifaire.

#### **4.2. Personnalisation des chéquiers**

Vous avez la possibilité d'accompagner votre commande de Chèques-Vacances Classic 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](http://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](http://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 chéquiers 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 15 (QUINZE) 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 15 (QUINZE) jours ouvrés susvisé est porté à 17 (DIX-SEPT) 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.

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

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

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 dans les conditions définies à l'article 4.3. des CGV. 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).

## **ARTICLE 6 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 7 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](http://ancv.com) et s'engage 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 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 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.

## **8.2. 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 9 TRAITEMENT DES DEMANDES D'ÉCHANGE 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](http://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](http://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](http://leguide.ancv.com).

## **ARTICLE 10 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](http://espace-client.ancv.com) à la page « Suivre toutes mes commandes ». Pour les commandes antérieures au 1<sup>er</sup> janvier 2011, celles-ci vous seront communiquées sur demande formulée selon l'une des deux modalités prévues à l'article 11 ci-après.

## **ARTICLE 11 RECLAMATIONS – MEDIATION**

### **11.1. 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](http://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](mailto:form-clients@ancv.fr) ;
- via votre espace client du site [espace-client.ancv.com](http://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.

### **11.2. 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 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 12 SERVICE CLIENTELE

Pour toute question, rendez-vous sur le site [espace-client.ancv.com](http://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](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, 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 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 SECURITÉ 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](http://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](http://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 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](http://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](http://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](http://leguide.ancv.com).

#### **ARTICLE 16 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](http://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 :

- 85 € (QUATRE-VINGT-CINQ euros)\* pour les entreprises, sociétés, organismes ayant un effectif compris entre 1 et 19,
- 133 € (CENT TRENTE TROIS euros)\* pour les entreprises, sociétés et organismes ayant un effectif compris entre 20 et 49.

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

**1.2** Pour toute commande de Chèques-Vacances Classic, Chèques-Vacances Connect sur le site [espace-client.ancv.com](#), taux de commission appliqué à leur vente de :

- 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** Reproduction du logo sur la couverture des chèquiers de Chèques-Vacances Classic commandés :

- Reproduction du logo en noir et blanc sur la couverture des chèquiers de Chèques-Vacances Classic :

0,35 € HT (TRENTE-CINQ centimes hors taxes) en noir et blanc, soit 0,42 € TTC (QUARANT-DEUX centimes TTC) par chèque 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,

- Reproduction du logo en couleur sur la couverture des chèquiers de Chèques-Vacances :

0,85 € HT (QUATRE-VINGT-CINQ centimes hors taxes) en couleurs, soit 1,02 € TTC (UN euros et ZERO DEUX centimes TTC) par chèque 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 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 Chèques-Vacances Classic 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 Chèques-Vacances Classic 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 Chèques-Vacances Classic 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 Chèques-Vacances Classic 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 Chèques-Vacances Classic 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 Chèques-Vacances Classic d'un montant total en valeur libératoire supérieur à 305 000 € (TROIS CENT CINQ MILLE euros).

**1.5.** Service de facilitation de passation de commande de Chèques-Vacances Classic et de Chèques-Vacances Connect facturé en fonction du nombre de bénéficiaires à qui la possibilité du choix du support de forme de leurs titres est offerte :

Ce service ne donne pas lieu à facturation en 2024.

## **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>.