

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES CHEQUES-VACANCES ET COUPONS SPORT ET DES PRESTATIONS ACCESSOIRES S'Y RAPPORTANT

Les présentes conditions générales régissent la vente sur le site espace-client.ancv.com, des Chèques-Vacances, Coupons Sport et la vente de toutes prestations accessoires s'y rapportant qui en sont indissociables, 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 salariés dépourvus de comité d'entreprise 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 »). La conclusion de la commande a lieu en langue française.

Ces conditions 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.

Nonobstant les dispositions qui précèdent, 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.

Il est rappelé que ces obligations de mise en concurrence et de publicité ne concernent que l'acquisition de Coupons Sport et non l'acquisition de Chèques-Vacances 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 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 présentes conditions générales de vente.

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

Votre commande ne peut être enregistrée sur le site espace-client.ancv.com que si vous vous êtes clairement identifié par la saisie de votre code client et de votre mot de passe qui vous sont strictement personnels.

Préalablement à votre première commande, vous devez créer votre compte 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 présentes conditions générales de vente avant la conclusion de votre commande en ligne de Chèques-Vacances, Coupons Sport et de toutes prestations accessoires s'y rapportant sur le site espace-client.ancv.com.

Toute commande de Chèques-Vacances, 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 :

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

« **Commander** » :

- Choisissez le produit ;
- Choisissez le mode de saisie ;
- Saisie de votre commande de Chèques-Vacances, Coupons Sport. Validation ;
- Récapitulatif de votre commande de Chèques-Vacances, Coupons Sport avec faculté de saisir des prestations accessoires s'y rapportant. Acceptation des conditions générales de vente 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 6 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 espace personnel.

Vous déclarez et attestez certifier exactes les données que vous avez renseignées sur votre espace client du site espace-client.ancv.com, notamment celles relatives aux effectifs soit de votre entreprise, soit de l'entreprise, soit encore 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 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 d'HISCOX, 19 rue Louis Le Grand, 75002 PARIS).

ARTICLE 3 DISPOSITIF REGLEMENTAIRE APPLICABLE AUX CHEQUES-VACANCES 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 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, 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 adoptées au sein de votre entreprise (participation ou épargne), étant précisé que la participation de vos salariés à l'acquisition des Chèques-Vacances 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.

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 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 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, hormis votre numéro SIREN.

3.3 Les Chèques-Vacances et Coupons Sport

Les Chèques-Vacances 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 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 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 et des Coupons Sport, 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.

ARTICLE 4 PRESTATIONS ACCESSOIRES A LA COMMANDE DE CHEQUES-VACANCES, COUPONS SPORT

4.1 Personnalisation des chéquiers

Vous avez la possibilité d'accompagner votre commande de Chèques-Vacances, Coupons Sport, d'une commande de reproduction, sur la couverture de ces

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, 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, 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.

4.2 Livraison des Chèques-Vacances 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.

4.2.1 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 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 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, Coupons Sport d'un montant total en valeur libératoire supérieur ou égal 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, 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 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 et Coupons Sport sont définis à l'article 1.4 de l'Annexe tarifaire.

4.2.2 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 des Chèques-Vacances, Coupons Sport commandés.

Vous opterez pour cette prestation de personnalisation des envois lors de la saisie de votre commande en ligne de Chèques-Vacances, 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 bien 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, votre signature, votre marque et 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 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 votre en-tête, les informations juridiques et commerciales vous concernant, le message de communication qu'il contient, votre signature, votre marque et votre logo, à l'imprimer et à l'insérer, après que vous l'aurez validé sur votre espace client du site espace-client.ancv.com, dans chacun des envois directs aux bénéficiaires des Chèques-Vacances, Coupons Sport commandés pour lesquels vous aurez commandé cette prestation.

Vous pouvez à tout moment en vous rendant sur votre 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 votre commande en ligne de Chèques-Vacances, Coupons Sport, de sélectionner le courrier d'accompagnement de votre choix, qui aura été ainsi préalablement communiqué.

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

Les tarifs applicables aux envois directs aux bénéficiaires des Chèques-Vacances, 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.

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 et Coupons Sport jusqu'à leur livraison chez le client dans les conditions définies à l'article 4.2.1 des présentes conditions générales de vente. Le transfert au client des risques de perte et vol et détérioration des Chèques-Vacances et 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 votre commande en ligne de Chèques-Vacances et/ou 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 et Coupons Sport, le transfert des risques visés à l'alinéa précédent s'effectue à la remise des plis par l'ANCV ou ses sous-traitants aux services postaux.

ARTICLE 6 MODALITES DE PAIEMENT ET FACTURATION

6.1. Modalités de paiement

Le paiement du montant de la valeur libératoire des Chèques-Vacances, 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 en ligne 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 en ligne sur le site espace-client.ancv.com, soit par prélèvement SEPA interentreprises, 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 l'ANCV à l'adresse suivante :

ANCV
Espace Client
36 boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES cedex

Pour tout paiement par prélèvement SEPA interentreprises, le formulaire de mandat de prélèvement SEPA interentreprises, téléchargeable sur le site espace-client.ancv.com

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.

6.2. Facturation

Vous acceptez expressément de vous voir facturer le montant de la valeur libératoire des Chèques-Vacances, des 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 du 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 espace 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 7 TRAITEMENT DES DEMANDES D'ECHANGE DE CHEQUES-VACANCES ET COUPONS SPORT EN FIN DE VALIDITE

Les Chèques-Vacances et Coupons Sport, respectivement, d'une valeur libératoire totale supérieure ou égale à 30 (TRENTE) euros, non utilisés au cours de leur période de validité peuvent être échangés sur demande du bénéficiaire, via le site internet de l'ANCV, www.porteurs.ancv.com, dans les 3 (TROIS) mois suivant le terme de cette période contre respectivement des Chèques-Vacances et Coupons Sport, d'un même montant, déduction toutefois faite du coût de traitement de cette demande d'échange fixé forfaitairement à la somme de 10 (DIX) euros*, qui sera automatiquement et de plein droit retenue par l'ANCV à titre de règlement sur le montant total de la valeur libératoire des titres remis en échange (* *Exonération de TVA en vertu de [l'article 261 C-1° du Code Général des Impôts.](#)*)

Le coût de traitement de la demande d'échange étant directement pris en charge par le bénéficiaire, le tarif applicable au traitement de la demande d'échange est celui en vigueur au moment de la saisie de sa demande d'échange sur le site internet de l'ANCV, www.porteurs.ancv.com.

Les Chèques-Vacances et Coupons Sport ainsi émis en échange par l'ANCV sont expédiés par la Poste dans un délai d'un mois à compter de la réception des Chèques-Vacances, Coupons Sport remis aux fins d'échange. Les conditions et modalités pratiques d'échange des Chèques-Vacances, Coupons Sport sont directement consultables sur le site internet de l'ANCV, www.porteurs.ancv.com.

En procédant à la commande en ligne de Chèques-Vacances, 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 fin de validité en les invitant à se connecter sur le site internet de l'ANCV, www.porteurs.ancv.com.

La valeur libératoire des Chèques-Vacances, Coupons Sport non utilisés au cours de leur période de validité qui n'ont pas fait l'objet d'une demande d'échange, est affectée par l'ANCV à des aides au départ en vacances de publics en difficulté.

ARTICLE 8 MODALITES D'ARCHIVAGE ET CONDITIONS D'ACCES

L'ANCV assure la conservation de vos commandes de Chèques-Vacances, Coupons Sport 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 9 ci-après.

ARTICLE 9 RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur une commande de Chèques-Vacances, Coupons Sport et 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, suivant l'une ou l'autre des modalités suivantes :

- Soit, via votre espace client du site espace-client.ancv.com, en saisissant votre réclamation à la rubrique « Nous contacter ».
- Soit 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.

ARTICLE 10 SERVICE CLIENTELE

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

Le Centre de relation Client est également joignable au :

du lundi au vendredi de 9 h à 18 h et par courriel à l'adresse suivante : sc@ancv.fr.

ARTICLE 11 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 ;
- et de manière indirecte, des données à caractère personnel concernant les bénéficiaires (nom, prénom, adresse de messagerie électronique, adresse).

Le traitement de ces données est effectué à des fins de gestion des commandes de Chèques-Vacances, Coupons Sport.

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.

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 12 CONVENTION DE PREUVE ET SECURITE DES DONNES

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 les espaces du 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 personnel sur le site espace-client.ancv.com. Le client demeure seul responsable de l'usage qui pourrait être fait de son espace personnel par son personnel et/ou par un tiers qui aurait accédé à ses identifiant et mot de passe.

ARTICLE 13 ANNEXE TARIFAIRE ET CONDITIONS GENERALES APPLICABLES

L'Annexe tarifaire aux présentes conditions générales de vente 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 de Chèques-Vacances, Coupons Sport sur le site espace-client.ancv.com et à toutes autres prestations accessoires s'y rapportant.

Les conditions générales et tarifs applicables aux frais afférents à la commande de Chèques-Vacances, 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 en ligne sur le site espace-client.ancv.com, exception faite du coût de traitement, à la charge du bénéficiaire, de sa demande d'échange de ses titres ainsi qu'il est indiqué à l'article 7 ci-dessus et dans les conditions qui y sont prévues.

ARTICLE 14 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

La vente des Chèques-Vacances, Coupons Sport ainsi que la vente de toutes prestations accessoires s'y rapportant sur le site espace-client.ancv.com, régies par les présentes conditions générales, sont soumises 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 EN LIGNE SUR LE SITE ESPACE-CLIENT.ANCV.COM DES CHEQUES-VACANCES, E-CHEQUES-VACANCES ET COUPONS SPORT 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, à l'exception de ceux de moins de cinquante salariés dépourvus de comité d'entreprise 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)

Article 1 A LA CHARGE DES CLIENTS

1.1 Frais d'ouverture de compte, à la première commande en ligne de titres (Chèques-Vacances, Coupons Sport) sur le site espace-client.ancv.com, tarifés selon la grille tarifaire suivante :

- 125 € (CENT VINGT-CINQ euros)* 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,
- 295 € (DEUX CENT QUATRE-VINGT-QUINZE 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,
- 395 € (TROIS CENT QUATRE-VINGT-QUINZE 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,
- 495 € (QUATRE CENT QUATRE-VINGT-QUINZE 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,
- 180 € (CENT QUATRE-VINGT 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 Pour toute commande en ligne de titres (Chèques-Vacances, Coupons Sport) 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, 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 chèquiers de Chèques-Vacances, Coupons Sport commandés :

- Reproduction du logo en noir et blanc sur la couverture des chèquiers de Chèques-Vacances et/ou Coupons Sport :

0,30 € HT (TRENTE centimes hors taxes), soit 0,36 € TTC (TRENTE-SIX centimes TTC) par chéquier avec une facturation forfaitaire minimale de 100 € HT (CENT euros hors taxes), soit 120 € TTC (CENT VINGT euros TTC) par commande.

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

0,80 € HT (QUATRE-VINGT centimes hors taxes), soit 0,96 € TTC (QUATRE-VINGT-SEIZE centimes TTC) par chéquier avec une facturation forfaitaire minimale

de 100 € HT (CENT euros hors taxes), soit 120 € TTC (CENT VINGT euros TTC) par commande.

1.4 Livraison sur site

1.4.1 Frais d'expédition par transport express :

- 20 € HT (VINGT euros hors taxes), soit 24 € TTC (VINGT-QUATRE euros TTC) par adresse de livraison, appliqués dès la première adresse de livraison, pour toute commande de titres (Chèques-Vacances, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire inférieur ou égal à 3 000 € (TROIS MILLE euros),
- 28 € HT (VINGT-HUIT euros hors taxes), soit 33,60 € TTC (TRENTE TROIS euros et SOIXANTE centimes TTC) par adresse de livraison, appliqués dès la première adresse de livraison, pour toute commande de titres (Chèques-Vacances, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire supérieur à 3 000 € (TROIS MILLE euros) et inférieur ou égal à 15 000 € (QUINZE MILLE euros),
- 35 € HT (TRENTE-CINQ euros hors taxes), soit 42 € TTC (QUARANTE-DEUX euros TTC) par adresse de livraison, appliqués dès la première adresse de livraison, pour toute commande de titres (Chèques-Vacances, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire supérieur à 15 000 € (QUINZE MILLE euros).

1.4.2 Frais d'expédition par transport de fonds :

- 35 € HT (TRENTE-CINQ euros hors taxes), soit 42 € TTC (QUARANTE-DEUX euros TTC) par adresse de livraison, appliqués dès la première adresse de livraison, pour toute commande de titres (Chèques-Vacances, Coupons Sport) d'un montant total en valeur libératoire supérieur ou égal 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 :

- 2,20 € HT (DEUX euros et VINGT centimes hors taxes), soit 2,64 € TTC (DEUX euros et SOIXANTE-QUATRE centimes TTC), comprenant la mise sous pli des titres (Chèques-Vacances, , 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 personnalisation des envois avec l'insertion d'un courrier d'accompagnement :

- 0,22 € HT (VINGT-DEUX centimes hors taxes), soit 0,26 € TTC (VINGT-SIX centimes TTC), comprenant la reproduction, l'impression et l'insertion d'un courrier d'accompagnement dans chaque envoi direct aux bénéficiaires par voie postale.

Article 2 A LA CHARGE DES BENEFICIAIRES DE CHEQUES-VACANCES ET/OU DE COUPONS SPORT

Coût de traitement d'une demande d'échange de Chèques-Vacances et/ou de Coupons Sport, dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes conditions générales de vente :

- 10 € (DIX euros)* automatiquement et de plein droit retenus par l'ANCV à titre de règlement sur le montant total de la valeur libératoire des titres remis en échange.

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

Il est rappelé que le coût de traitement de la demande d'échange étant directement pris en charge par le bénéficiaire, le tarif applicable au traitement de sa demande d'échange est celui en vigueur au moment de la saisie de sa demande d'échange sur le site internet www.porteurs.ancv.com.