



## CONDITIONS GENERALES D'ECHANGE DES CHEQUES- VACANCES ET DES COUPONS SPORT

### Article 1 - ECHANGE DES TITRES

Les Chèques-Vacances et Coupons Sport, respectivement d'une valeur faciale totale supérieure ou égale à 30 € (TRENTE euros), non utilisés au cours de leur période de validité, peuvent être échangés, via le site <https://porteurs.ancv.com/index.php>, dans les trois mois suivant le terme de cette période contre respectivement des Chèques-Vacances et des Coupons Sport.

Toute demande d'échange doit suivre les étapes successives de saisie et de validation ci-après énoncées.

#### (a) Création de votre compte

- Cliquez sur « Accéder à mon espace » puis sur «Se connecter à l'espace particulier», puis sur le lien hypertexte <https://porteurs.ancv.com> présent dans le corps du texte consacré aux demandes d'échange ;
- Cliquez sur la mention « Je souhaite créer un compte » ;
- Saisissez votre genre, nom, prénom, date de naissance, adresse (l'adresse postale saisie doit-être située en France métropolitaine ou dans un Département-Région d'Outre Mer), adresse électronique, numéro de téléphone et un mot de passe. Un courriel d'activation de compte vous est alors adressé ;
- Cliquez sur le lien hypertexte « Cliquer ici pour activer votre compte » figurant dans ce courriel.

Une fois votre compte créé, vous pouvez à tout moment actualiser vos données à caractère personnel en cliquant sur l'onglet « Mon compte » présent sur votre espace personnel, puis en cliquant sur la mention « Mes coordonnées ».

#### (b) Demande d'échange

- Accédez à votre espace ECHANGE, PERTE & VOL, puis saisissez votre courriel et votre mot de passe, validez ;
- Dans la partie « Votre Espace Echange », cliquez sur le lien « Cliquez ici pour accéder à la page de création » afin de saisir votre demande ;
- Choisissez le titre « Chèque-Vacances » ou « Coupon Sport » ;
- Saisissez les numéros et la valeur faciale des Titres dont vous sollicitez l'échange ;
- Cliquez sur « Ajouter » ;
- Une fois votre saisie terminée, cliquez sur Valider ;
- Un récapitulatif de votre demande d'échange de Titres vous est soumis, avec possibilité de modifier ou de supprimer votre demande d'échange. Avant de valider définitivement votre demande, vous êtes invité à accepter les présentes conditions générales. A ce stade, la validation de votre demande d'échange la confirme et vaut acceptation de celle-ci ;
- Cliquez sur le pictogramme correspondant à la fonction « Affichage et impression du coupon justificatif » ;
- Imprimez le coupon justificatif de votre demande sur une feuille de format A4 ; une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Conservez l'exemplaire qui vous est destiné et envoyez celui réservé à l'ANCV avec les Titres, privés de leur souche supérieure que vous devez conserver, par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**ANCV / DOCAPOST - BPO / PORTEURS**  
**Centre de Traitement des Chèques**  
**93737 BOBIGNY Cedex 9**

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par l'ANCV constituent la preuve du contrat d'échange passé entre le bénéficiaire et l'ANCV via le site :

<https://porteurs.ancv.com/index.php>

Vous déclarez et certifiez exactes les données que vous avez renseignées sur le site

<https://porteurs.ancv.com/index.php>

Au regard du caractère nominatif de ces Titres, la demande d'échange les concernant 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.

#### **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.

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 - DELAI DE LIVRAISON DES TITRES EMIS EN ECHANGE**

Les Titres émis en échange par l'ANCV sont expédiés par la Poste en courrier recommandé à l'adresse saisie par le bénéficiaire sur le site porteurs.ancv.com dans un délai d'un mois à compter de la réception des Titres remis aux fins d'échange, étant précisé que le point de départ de ce délai ne peut être antérieur à la date du 3 janvier 2018. Les frais d'envoi sont supportés financièrement par l'ANCV.

#### **Article 4 - SUIVI PAR LE BENEFICIAIRE DE SA DEMANDE D'ECHANGE**

Le bénéficiaire peut suivre le traitement de sa demande d'échange. A cette fin, il est invité à se rendre sur l'espace « Votre espace Echange » du site porteurs.ancv.com espace ECHANGE, PERTE & VOL, puis à cliquer sur le lien « Cliquer ici pour accéder à la page de suivi ».

## **Article 5 - COÛT DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'ÉCHANGE ET MODALITES DE PAIEMENT**

Les Chèques-Vacances et les Coupons Sport peuvent être échangés dans les conditions prévues à l'article 1, contre respectivement des Chèques-Vacances et des Coupons Sport d'un même montant, déduction toutefois faite du coût de traitement de cette demande d'échange fixé forfaitairement à ce jour 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 faciale des titres remis en échange.

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069577&idArticle=LEGIARTI000027795512>

Le tarif applicable au traitement de la demande d'échange est celui en vigueur au jour de la saisie de la demande d'échange sur le site <https://porteurs.ancv.com/index.php>

## **Article 6 - MODALITES D'ARCHIVAGE ET CONDITIONS D'ACCES**


L'ANCV assure la conservation des demandes d'échange de Titres formées par un bénéficiaire sur le site <https://porteurs.ancv.com/index.php> pendant un délai de dix ans et lui en garantit à tout moment l'accès, pendant cette durée, sur le site porteurs.ancv.com.

Les demandes d'échange de Titres formées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 sont consultables sur son espace personnel du site <https://porteurs.ancv.com/index.php>

## **Article 7- RECLAMATION - MEDIATION**

### **7.1 Réclamation**

Dans l'hypothèse où un bénéficiaire ne recevrait pas les Titres émis à la suite de sa demande d'échange dans les conditions prévues à l'article 1, le bénéficiaire doit porter sa réclamation auprès de l'ANCV dans les meilleurs délais selon les modalités suivantes :

- soit par téléphone au numéro suivant :  0 969 320 616 Service gratuit + prix appel
- soit par courriel à l'adresse électronique suivante : [serviceporteur@ancv.fr](mailto:serviceporteur@ancv.fr)
- soit par courrier à l'adresse suivante : ANCV - Service Echanges - 36 boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES cedex.

### **7.2 Médiation**

Dès lors que la réclamation n'a pas pu être réglée dans le cadre d'une réclamation écrite préalable directement introduite par le bénéficiaire auprès de l'ANCV selon les modalités prévues ci-dessus ou à défaut de réponse de l'ANCV dans un délai de 60 jours suivant cette introduction, le bénéficiaire 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 : <http://www.mtv.travel/index.php?page=saisine-du-mediateur>

## **Article 8 - EXISTENCE D'UNE LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Conformément aux dispositions de l'article L.223-2 du Code de la consommation, le bénéficiaire est informé qu'il peut, s'il le souhaite, s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (<https://conso.bloctel.fr>). Cette liste s'impose à tous les professionnels, sauf en cas de relations précontractuelles préexistantes.

## **Article 9 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

### **9.1 Finalité**

Les informations recueillies dans le cadre de votre demande d'échange de Titres font l'objet d'un traitement informatique par l'ANCV à des fins de gestion de ces demandes, d'études statistiques et de prospection commerciale. Ces informations sont destinées à ses services et sous-traitants chargés de l'exécution de ces demandes et prestations, et de leur stockage informatique.

### **9.2 Accès, opposition, rectification, suppression**

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant que vous pouvez exercer en envoyant une lettre recommandée avec demande d'avis de réception en précisant vos coordonnées accompagnées de la copie d'une pièce d'identité à l'adresse suivante : ANCV - Direction des systèmes de l'information, Service responsable des données à caractère personnel - 36, boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES cedex. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des informations vous concernant selon les mêmes modalités.

### **9.3 Durées de conservation des informations recueillies**

Les durées de conservation des informations recueillies dans le cadre de votre demande d'échange de Titres sont les suivantes :

- Les informations concernant votre demande d'échange de Titres sont conservées conformément à l'article 6 des présentes.
- Les données à caractère personnel du bénéficiaire mentionnées sur les Titres sont conservées pendant toute la durée de validité des Titres majorée d'un an.

### **9.4 Destinataires des informations recueillies**

L'ANCV, responsable du traitement des informations recueillies dans le cadre de votre demande d'échange de Titres, est destinataire de ces informations.

L'ANCV a mis en place les mesures de sécurité et de confidentialité pour assurer un niveau adéquat de protection des informations recueillies dans le cadre de votre demande d'échange de Titres ou de mise en recherche des Titres perdus ou volés. Les sous-traitants de l'ANCV s'engagent à respecter les mêmes exigences en termes de sécurité et de protection de ces informations.

Les informations sont centralisées sur les serveurs informatiques du sous-traitant de l'ANCV qui se situent en France.

### **9.5 Sécurité et confidentialité des données**

L'ANCV met en œuvre des mesures visant à préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles traitées et à empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, détruites ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Pour accéder à votre espace ECHANGE, PERTE & VOL, la saisie d'un mot de passe qui vous est personnel est obligatoire et participe de la politique de confidentialité de l'ANCV. Cependant, l'ANCV attire votre attention sur l'existence d'éventuels risques inhérents à l'utilisation et au fonctionnement d'internet. Si vous constatez une anomalie ou un risque sur les informations vous concernant, vous pouvez adresser un mël à : [DPO@ancv.fr](mailto:DPO@ancv.fr).

## **9.6 Cookies et témoins de connexion**

L'ANCV vous invite à prendre connaissance des informations consultables sur <http://www.ancv.com/mentions-legales-securite>

## **Article 10 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

L'échange des Titres sur le site porteurs.ancv.com, régi par les présentes conditions générales, est soumis au droit français.

Sans préjudice des dispositions prévues à l'article 7 des présentes conditions générales, tout litige ou contestation auquel l'échange des Titres pourrait donner lieu sera de la compétence exclusive des tribunaux français.