

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

Les présentes conditions générales régissent l'échange des Chèques-Vacances, e-Chèques-Vacances et Coupons Sport, non utilisés au cours de leur période de validité, sollicité par un bénéficiaire ayant la pleine capacité juridique pour conclure un contrat, sur le site porteurs.ancv.com.

La conclusion du contrat d'échange a lieu en langue française.

ARTICLE 1 - ECHANGE DES CHEQUES-VACANCES, E-CHEQUES VACANCES ET COUPONS SPORT

Les Chèques-Vacances et Coupons Sport, respectivement d'une valeur faciale totale supérieure ou égale à trente euros et les e-Chèques-Vacances, non utilisés au cours de leur période de validité, peuvent être échangés, via le site porteurs.ancv.com dans les trois mois suivant le terme de cette période.

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 de messagerie 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 », « e-Chèque-Vacances » ou « Coupon Sport » ;
- Saisissez les numéros, millésimes et les valeurs faciales des Chèques-Vacances/ e-Chèques-Vacances/Coupons Sport dont vous sollicitez l'échange. S'agissant des e-Chèques-Vacances, vous devez saisir en sus les chiffres imprimés dans la case à gratter ;
- Cliquez sur « Ajouter » ;
- Une fois votre saisie terminée, cliquez sur Valider ;
- Un récapitulatif de votre demande d'échange de Chèques-Vacances/e-Chèques-Vacances/Coupons Sport 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 les deux exemplaires du coupon justificatif de votre demande sur une feuille de format A4.

Votre demande d'échange doit contenir :

- o l'exemplaire du coupon justificatif destiné à l'ANCV,
- o les Chèques-Vacances/Coupons Sport périmés privés de leur souche supérieure étant précisé que les e-Chèques-Vacances périmés doivent rester en votre possession.

Elle doit être envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

ANCV - E
TSA 84 380
77 438 Marne La Vallée Cedex 2

Vous devez conserver la souche supérieure des Chèques-Vacances/Coupons Sport périmés, les e-Chèques-Vacances périmés et votre exemplaire du coupon justificatif de votre demande d'échange jusqu'à réception des Chèques-Vacances/Coupons Sport émis en échange, étant précisé que toute demande d'échange de e-Chèques-Vacances périmés donnera lieu à une fabrication de Chèques-Vacances d'une valeur faciale totale équivalente.

Les données et informations enregistrées sur les systèmes d'information de l'ANCV relatives à des demandes d'échange de Chèques-Vacances/e-Chèques-Vacances/Coupons Sport constituent la preuve du contrat d'échange passé entre le bénéficiaire et l'ANCV via le site porteurs.ancv.com. Vous déclarez et certifiez exactes les données que vous avez renseignées sur le site porteurs.ancv.com.

Au regard du caractère nominatif de ces Chèques-Vacances/e-Chèques-Vacances/Coupons Sport, 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 Chèques-Vacances/Coupons Sport 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 de la demande d'échange, étant précisé que le point de départ de ce délai ne peut être antérieur à la date du 3 janvier 2020. 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 - COUT DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'ECHANGE 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 libératoire des Chèques-Vacances/Coupons Sport 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 porteurs.ancv.com.

Les échanges d'e-Chèques-Vacances périmés contre des Chèques-Vacances sont gratuits.


ARTICLE 6 - MODALITES D'ARCHIVAGE ET CONDITIONS D'ACCES

L'ANCV assure la conservation des demandes d'échange de Chèques-Vacances/e-Chèques-Vacances/Coupons Sport formées par un bénéficiaire sur le site porteurs.ancv.com pendant un délai de trois ans et lui en garantit à tout moment l'accès, pendant cette durée, sur le site porteurs.ancv.com.

ARTICLE 7- RECLAMATION - MEDIATION

7.1 Réclamation

Dans l'hypothèse où un bénéficiaire ne recevrait pas les Chèques-Vacances/e-Chèques-Vacances/Coupons Sport 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
- soit par courriel à l'adresse électronique suivante : 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 soixante 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.223-1 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

Les données à caractère personnel collectées par l'ANCV directement auprès du bénéficiaire font l'objet d'un traitement automatisé ayant pour finalité la gestion des échanges de Chèques-Vacances/e-Chèques-Vacances/Coupons Sport. Ce traitement est indispensable à la bonne exécution de la prestation d'échange de ces titres. Ces informations sont destinées aux services de l'ANCV et à ses sous-traitants en charge de l'exécution de cette prestation d'échange qui s'engagent à respecter les mêmes exigences en termes de sécurité et de protection des données.

Les données à caractère personnel du bénéficiaire sont conservées pendant trois ans. Celles se rapportant à des documents comptables seront conservées pendant un délai de dix ans une fois les demandes d'échange traitées.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, le Bénéficiaire dispose des droits suivants sur les données le concernant: droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité.

Le Bénéficiaire peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Pour exercer ses droits ou solliciter de plus amples informations sur ces traitements, le Bénéficiaire peut 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. Le Bénéficiaire devra communiquer dans sa demande une adresse de messagerie électronique ou une adresse postale ainsi que la copie de sa pièce d'identité.

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

ARTICLE 10 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

L'échange des Chèques-Vacances/e-Chèques-Vacances/Coupons Sport 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 Chèques-Vacances/e-Chèques-Vacances/Coupons Sport pourrait donner lieu sera de la compétence exclusive des tribunaux français.