

CONDITIONS GENERALES PRESTATION CHEQUE-VACANCES

Les conditions de la prestation Chèque-vacances sont définies chaque année par le Comité régional.

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Un mandat de prélèvement SEPA vous est adressé par le C.G.O.S de votre région après l'enregistrement de votre contrat. Il est impératif de compléter ce document et de le retourner signé à l'adresse du C.G.O.S de votre région figurant au recto. Aucun prélèvement ne pourra être fait si le mandat signé n'a pas été réceptionné par le C.G.O.S. Le(s) prélèvement(s) intervient durant la première quinzaine du mois. Pour éviter tout incident, ayez soin d'assurer un approvisionnement suffisant de votre compte bancaire.

ENVOI DES CHEQUES-VACANCES

A terme échu, vous recevrez les chèques-vacances, en envoi recommandé, à l'adresse de votre domicile, dans la deuxième quinzaine du mois suivant le dernier prélèvement (sans possibilité de réception anticipée). **Cette date est non contractuelle.** Des frais de gestion sont prélevés lors du 1^{er} prélèvement d'épargne et pour les contrats en cours avec le 1^{er} prélèvement à venir. Ces frais ne sont pas remboursés en cas d'annulation du contrat. En cas de déménagement, il vous appartient de communiquer votre nouvelle adresse au C.G.O.S au plus tard deux mois avant l'échéance de votre contrat. **Toute réclamation sur le contenu de l'envoi ou la non-réception doit être signalée au C.G.O.S de votre région dans un délai d'un mois à compter de la date de remise en poste (cachet de La Poste faisant foi).**

CONDITIONS D'UTILISATION

Les chèques-vacances sont valables deux ans après le 31 décembre de l'année d'émission.

Ils sont utilisables en France (y compris DOM-TOM), pour des prestations à destination de la France ou des pays membres de l'Union Européenne, chez les professionnels du tourisme, du voyage, des loisirs et de la culture agréés chèques-vacances, répertoriés sur le site www.ancv.com.

ECHANGE DE CHEQUES-VACANCES PERIMES

La date de limite de validité des Chèques-Vacances est fixée au 31 décembre de la deuxième année civile suivant l'année de leur émission. Si pour des raisons exceptionnelles, vous vous trouvez dans l'incapacité d'utiliser vos chèques-vacances avant la date limite d'utilisation, par dérogation, l'échange contre de nouveaux chèques-vacances (valables à leur tour deux ans) est possible dans un délai de 3 mois suivant la date de fin de validité. L'ANCV propose un espace dédié aux porteurs de chèques-vacances : <https://porteurs.ancv.com>. Cet espace est ouvert du 1^{er} décembre au 31 mars. Passé cette date, il ne sera plus possible d'échanger vos chèques-vacances. Pour être prise en compte, toute demande d'échange doit au moins être égale à un montant de 30€. La procédure d'échange implique des frais de dossier d'un montant forfaitaire de 10 €, qui sera automatiquement et de plein droit retenue par l'ANCV. Les Chèques-Vacances 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 remis aux fins d'échange. Il est impératif qu'un défaut de réception de vos titres soit porté à la connaissance de l'ANCV le plus rapidement possible afin qu'une enquête puisse être menée à sa demande par les services postaux. Toute réclamation qui parviendrait à l'ANCV au-delà d'un délai de 30 jours ne sera pas recevable.

SERVICE CLIENTELE

Pour toute question, rendez-vous sur votre espace client du site [ancv.com](http://www.ancv.com) à la rubrique «Accéder à mon espace». Le service client est également joignable au : 0 969 320 616 (service gratuit + prix appel).

PERTE OU VOL DE CHEQUES-VACANCES RECUS

Enregistrez votre déclaration de perte et vol (en reprenant les numéros de Chèques-vacances perdus ou volés) directement sur le site de l'ANCV : <http://www.ancv.com>. Lors de la saisie de la déclaration, vous devez inscrire le code 35876 correspondant au numéro d'organisme. Les Chèques-vacances qui n'auront pas été utilisés (présentés au remboursement) à l'issue de leur date de fin de validité seront réémis automatiquement et expédiés en recommandé AR directement à votre domicile. NB : Les chèques-vacances ne sont pas assurés lorsqu'ils sont entre les mains des porteurs, ayant à ce moment là un statut proche de celui d'espèces.

ARRET DE VOTRE EPARGNE

- . Si la rupture est à votre initiative, l'épargne vous est remboursée sans la participation du C.G.O.S.
- . En cas de non-respect du prélèvement pendant plus de deux mois consécutifs, l'épargne constituée vous est remboursée sans la participation du C.G.O.S.
- . En cas de rupture de votre épargne avant terme suite à un événement familial particulier (décès, divorce etc.), une Commission étudiera votre dossier.
- . Achat des chèques-vacances sans épargne (un seul prélèvement) : en cas d'impayé, le contrat sera automatiquement annulé.