

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES de GLOBE SERVICES

## Article 1 : Préambule

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après désignées CGVU) régissent la vente de services et de produits de la société Globe Services ainsi que l'utilisation des sites Internet ou des locaux associés.

La société SARL Globe Services de dénomination commerciale Courrier du Voyageur est enregistrée sous le numéro d'immatriculation 482 906 294 RCS au registre du commerce et des sociétés de Grenoble. Chaque utilisateur de Globe Services confirme avoir lu et accepté les présentes CGVU. Il est aussi conseillé à l'utilisateur d'imprimer les présentes conditions.

## Article 2 : Objet et application des conditions:

### 2-1 Applications générales

Les CGVU sont conclues entre, d'une part la société Globe Services (dont le nom d'enseigne commerciale est Courrier du Voyageur) et d'autre part toute personne physique ou morale (ci-après dénommée l'utilisateur) souhaitant bénéficier des prestations et produits (ci-après dénommés les prestations) proposés par Globe Services.

Les CGVU régissent l'ensemble des sites de Globe Services ainsi que les prestations proposées par la société.

Le seul fait d'utiliser les sites Internet de Globe Services ou de s'inscrire aux services de Globe Services implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions. Ces conditions générales de vente et d'utilisation prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Globe Services.

Les présentes CGVU peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis sous réserve de faire apparaître ces conditions sur les sites Internet. Les modifications sont alors applicables à tous les services et toutes les utilisations. Il est donc recommandé à tout client ou utilisateur de régulièrement consulter les CGVU en ligne.

### 2-2 Date d'application:

La version des présentes CGVU date du 1er Janvier 2016. Cette version annule et remplace les éditions antérieures.

## Article 3: Les prestations de Globe Services

### 3-1 Prestations générales

Globe Services propose des services de gestion de courrier, de gestion de documents, de gestion de colis et de domiciliation et de services téléphoniques.

La souscription à un contrat chez Globe Services donne le droit d'utiliser les services de courrier ou de colis, de disposer d'un espace client Internet ainsi que de souscrire à de nombreuses options gratuites ou payantes.

Globe Services s'engage à fournir les prestations de services notées ci-dessous en fonction des abonnements souscrits :

- Réception des courriers et colis (ci-après dénommés articles) destinés à l'utilisateur lorsqu'ils lui sont adressés à l'adresse figurant aux conditions particulières.
- Information électronique sur les services rendus (via email ou en consultant l'espace en ligne)
- Traitement à la demande (ouverture, scan, gestion chèques, opérations administratives, etc)
- Archivage et classement des articles
- Expédition à la demande de l'utilisateur (frais d'expédition en sus)
- Accueil ou service téléphonique (fax, transfert, standard téléphonique ou boîte vocale)

Seul le personnel de Globe Services a accès aux articles classés et archivés.

Aucune publicité ne sera conservée par Globe Services pour le compte de l'utilisateur.

### 3-2 Espace client Personnel :

A la souscription du contrat, il y a création sur le site Internet de Globe Services, d'un espace client personnel et sécurisé. Dès la réception des articles, Globe Services s'engage à mettre à jour, le contenu de l'espace client, afin de refléter le détail des objets reçus au nom de l'utilisateur.

Avec son accès sécurisé en ligne, l'utilisateur peut :

- consulter ses articles et demander une ouverture afin d'en visualiser le contenu sur internet
- demander une réexpédition
- visualiser l'historique des opérations effectuées pour son compte
- créditer son compte ou modifier certaines données personnelles

### 3-3 Recommandés et contre-remboursement

Globe Services n'est pas habilité de façon générale à donner des décharges au nom et pour le compte de l'utilisateur et se contente, en cas de présentation de recommandés avec avis de réception, de mandats ou d'envois contre remboursement, de notifier l'avis de passage. Cependant, Globe Services peut se charger de recevoir les courriers et colis recommandés, et de donner décharge en son nom et pour son compte. Ceci exclut les réceptions « contre-remboursement ».

Si l'option relative aux envois recommandés est retenue, elle est validée par la signature d'une procuration postale n° 776 au nom de l'utilisateur. Les procurations étant nominatives, il est possible qu'en cours de contrat Globe Services demande à l'utilisateur d'établir une nouvelle procuration au nom d'un nouvel employé.

Il appartient alors à l'utilisateur de régulariser le mandat dans les conditions en vigueur édictées par l'administration et par la Poste. L'utilisateur est avisé de l'arrivée d'un tel courrier ou colis par une notification dans l'espace client sur Internet.

### 3-4 Réexpéditions

Utilisateur peut demander la réexpédition de ses articles à une adresse de son choix moyennant le paiement d'une provision pour affranchissement et service d'expédition.

Il peut modifier à tout moment cette adresse de réexpédition par l'un des moyens suivants :

- via l'accès espace client en ligne
- via le téléphone et dans ce cas une identification à l'aide de son code d'accès sera demandée.

Quelle que soit l'adresse de réexpédition Globe Services procède au re conditionnement éventuel et à l'affranchissement nécessaire, dans la limite de la provision versée par l'utilisateur.

Avant que cette provision ne vienne à épuisement, Globe Services en avertit l'utilisateur et demande le versement d'un complément de provision.

Aucune réexpédition n'est effectuée si le compte n'est pas suffisamment approvisionné.

## Article 4 : Confidentialité

### 4-1 Données personnelles

Globe Services garantit la plus grande confidentialité.

Les informations personnelles de l'utilisateur et mises à disposition de Globe Services (dont les coordonnées et courriers) ne sont communiquées à aucun organisme public ou privé ni à aucun particulier.

Cependant Globe Services est autorisé à les conserver en mémoire informatique et à les communiquer aux personnes morales de son groupe, à ses assureurs, à un tribunal ou toute autorité administrative compétente, voire à des tiers ou des sous-traitants pour des besoins de gestion.

Globe Services décline toute responsabilité en cas de violation de confidentialité consécutive à une défaillance technique liée à un cas de force majeure indépendant de sa volonté.

Par contre, l'utilisateur doit fournir à tout moment des coordonnées valides et s'assurer qu'elles sont à jour dans son espace client. Globe Services doit être pouvoir contacter l'utilisateur régulièrement à toutes fins utiles.

### 4-2 Codes d'accès à l'espace client en ligne

Les codes d'accès (identifiant et mot de passe) correspondant à l'espace client sur Internet sont strictement confidentiels.

Toute personne utilisant les codes d'accès de l'espace client de l'utilisateur est réputée les

détenir légitimement. Il appartient à l'utilisateur de veiller à ce que les codes d'accès de l'espace client qui lui sont remis ne soient pas copiés.

Globe Services décline toute responsabilité en cas d'usage de codes copiés. L'utilisateur s'engage à garantir Globe Services contre toute réclamation émanant d'un tiers du fait d'un quelconque dommage consécutif, direct ou indirect, lié à la perte, au vol ou à l'utilisation non autorisée par lui de son identifiant et/ou de son mot de passe.

En cas de perte ou de vol de son mot de passe, il appartient à l'utilisateur d'en recréer un nouveau. L'utilisateur peut à tout moment changer son mot de passe à travers son espace client. Il est recommandé de le faire plusieurs fois par an et de constituer son mot de passe de lettres et de chiffres en intégrant des majuscules et en évitant d'utiliser des noms communs ou propres.

Globe Services se réserve le droit de procéder à tout instant au remplacement des codes d'accès pour des raisons de sécurité.

## Article 5 : Contrat

### 5-1 Signature du contrat

En application de l'article 1124 du Code Civil, l'utilisateur déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code Civil.

L'utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies aux différents services de Globe Services.

L'utilisateur déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes CGVU soit lors de son inscription, soit lors de sa commande ou soit lors de l'utilisation des services à titre gratuit. A défaut d'une telle acceptation, l'utilisateur ne pourra prétendre recourir aux prestations de Globe Services.

Pour pouvoir bénéficier des prestations proposées par Globe Services, l'utilisateur doit signer un contrat précisant les conditions particulières des prestations et dont les présentes CGVU sont parties intégrantes.

### 5-2 Tarification et paiement du contrat

Les tarifs en vigueur sont à jour sur le site Internet. Ce sont ces tarifs qui sont applicables le jour de la commande ou de la reconduction de contrat.

Quel que soit le mode de paiement choisi (chèque, carte bancaire, mandat, etc), le règlement se fait à réception de facture et prend la forme d'un crédit rechargeable qui est renouvelé à la convenance de l'utilisateur. De ce crédit sont débitées les prestations utilisées et/ou souscrites. Le crédit du compte de l'utilisateur est à tout moment consultable et rechargeable dans son espace client sur Internet. Les services sont toujours payés en avance. Il est également demandé une provision destinée à couvrir les frais de réexpédition et des services annexes du contrat.

Le paiement en ligne est sécurisé. Le protocole utilisé est SSL128 bits pour crypter l'ensemble des données échangées entre ordinateurs.

Globe Services se réserve le droit de prélever le montant nécessaire sur la carte bancaire de l'utilisateur lorsque celui-ci continue d'utiliser les services sans régler le montant dû.

### 5-3 Pénalités de retard de paiement

Conformément à la loi, les pénalités de retard de paiement et une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ sont dues de plein droit le jour qui suit la date de règlement mentionnée sur la facture. Le taux annuel des pénalité de retard est égal à 12%.

### 5-4 Durée du contrat

La durée du contrat de Gestion de Courrier est fixée aux conditions particulières. L'utilisateur peut en fin de contrat renouveler pour la période qui lui convient. A défaut de résiliation, d'avis de l'utilisateur ou d'avis contraire stipulé dans les clauses particulières, le contrat se renouvelle ensuite par tacite reconduction au tarif en vigueur au moment de la reconduction pour une période mensuelle. En particulier, lorsque l'utilisateur continue à recevoir des articles à l'adresse de Globe Services et que le client n'a pas confirmé sa résiliation ou n'a pas suspendu son contrat de réexpédition avec La Poste, le contrat est reconduit automatiquement.

### 5-5 Résiliation du contrat

Le contrat peut être résilié par chacune des deux parties. L'utilisateur peut demander la résiliation à tout moment par courriel ou par courrier postal. La résiliation prend effet à la fin du mois d'abonnement en cours, sauf pour les services transfert d'appel, call center ou domiciliation commerciale qui nécessitent un préavis de 3 mois.

Globe Services se réserve le droit de résilier ou de suspendre un contrat sans autre formalité, et sans droits à indemnisation ni remboursement, dans les cas suivants:

- violation des présentes CGVU
- fausse information donnée par l'utilisateur à Globe Services sur sa situation
- entrave à la bonne marche de Globe Services ou atteinte à sa réputation
- suspicion d'escroquerie ou opérations douteuses et non clarifiées
- incident ou retard de paiement
- utilisateur qui ne répond ni par courriel ni par téléphone pendant plus de 3 mois
- utilisation des services dans un contexte contraire à la loi Française ou Européenne

### 5-6 Conditions en fin de contrat

A la date de résiliation de contrat, la garde et réception des articles ne sont plus prises en charge. Il appartient à l'utilisateur de faire réexpédier ses articles à une adresse donnée et de s'assurer que son compte est provisionné pour les dernières expéditions. A la date de résiliation de contrat, les prestations administratives ou de téléphonie ne sont plus assurées.

Le solde de provision peut être restitué à l'utilisateur au plus tard 60 jours après la date de résiliation du contrat déduction faite des frais de résiliation.

Si 30 jours après la date de résiliation du contrat, l'utilisateur n'a pas suffisamment crédité son compte pour les dernières expéditions ou n'a donné aucune réponse, Globe Services se réserve le droit de clôturer définitivement le compte du client, de détruire les articles en sa possession et d'appliquer les frais de pénalités de retard et de recouvrement.

## Article 6 : Responsabilité

Être utilisateur de Globe Services implique une responsabilité.

L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser les services pour des activités contraires à la Loi. De plus, la souscription et l'utilisation des services ne doit pas être une entrave à la bonne marche et réputation de Globe Services. Tout impact préjudiciable (appels téléphoniques entrants pour plaintes de l'utilisateur, agressivité auprès des salariés, réclamations de fournisseurs suite à des défauts de paiement, etc) sera facturé à l'utilisateur.

Les prestations de domiciliation permettent à l'utilisateur en tant que particulier d'obtenir une adresse de correspondance où il peut recevoir son courrier. L'adresse de Globe Services n'est en aucun cas un domicile d'habitation pour l'utilisateur et au sens fiscal. Pour la domiciliation juridique des professionnels, un contrat de domiciliation doit être signé et permet aux entités d'élire leur siège social à l'adresse de Globe Services.

Globe Services ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de l'état des articles reçus, même s'ils sont extérieurement endommagés.

L'utilisateur décharge Globe Services de toute responsabilité lorsque celui-ci fait appel à un sous-traitant. C'est le cas lorsqu'il y a réexpédition, celle-ci étant effectuée par un prestataire logistique. L'utilisateur s'engage de manière irrévocable à ne jamais se retourner en responsabilité tant civile que pénale contre Globe Services au titre de fait relatif à cette réexpédition. L'utilisateur décharge Globe Services de la responsabilité des réseaux de télécommunications, des modifications ou incidents qui peuvent survenir sur les services de téléphonie proposés par Globe Services.

Par ailleurs, l'utilisateur reconnaît que les applications informatiques utilisées par Globe Services relève d'un domaine techniquement complexe et que par conséquent, l'utilisateur accepte que les prestations puissent subir de manière raisonnable quelques défaillances ou dysfonctionnements.