

# COURRIER DU VOYAGEUR / FRENCH-OFFICE

## CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE PRESTATIONS DE SERVICES

**GLOBE SERVICES** (noms commerciaux : COURRIER DU VOYAGEUR / FRENCH OFFICE) est une société par actions simplifiée dont le siège social est 350 Chemin du Pré Neuf 38350 LA MURE inscrite au RCS de GRENOBLE sous le numéro 482 906 294.

GLOBE SERVICES propose au Client, professionnel ou particulier, des services de gestion de courrier, de gestion de documents, de gestion de colis et de domiciliation.

Les présentes Conditions Générales (ci-après « les CG ») ont pour objet de définir les conditions applicables à la fourniture des prestations de services (ci-après « les Prestations ») par GLOBE SERVICES au Client.

Sont définies dans le présent document, les règles applicables à l'ensemble des prestations puis à chaque prestation.

Pour la réalisation des Prestations, le Client est amené à fournir son numéro de téléphone. Il est rappelé que le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site :

<https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>

### Article 1 – CONSENTEMENT ET OPPOSABILITE

Les CG constituent le socle unique de la relation commerciale entre les Parties. Toute souscription à une Prestation implique irrévocablement l'acceptation préalable par le Client des CG de GLOBE SERVICES lesquelles sont communiquées au Client avant la souscription. Toute modification ou dérogation à celles-ci devra avoir fait l'objet d'un accord écrit et préalable de GLOBE SERVICES sous la forme de conditions particulières, devis, etc. ...

Ces CG s'appliqueront à toute souscription ultérieure, caractérisant une relation d'affaires, sauf à ce que de nouvelles conditions générales soient soumises à l'approbation du Client. Les modifications et les dérogations aux CG ne valent que pour la souscription en cause, sans que le Client ne puisse s'en prévaloir pour d'autres souscriptions antérieures ou ultérieures. Les CG prévalent sur toutes autres conditions, notamment d'achats, du Client, à l'exception des conditions particulières de GLOBE SERVICES qu'elles soient régularisées par un document distinct ou par devis.

Le fait pour GLOBE SERVICES de ne pas se prévaloir ou de ne pas exiger la mise en œuvre d'un droit prévu par les CG ne sera pas interprété comme une modification de celles-ci ou comme une renonciation même tacite à la possibilité de se prévaloir de ce droit dans l'avenir ou d'en exiger la mise en œuvre.

### Article 2 – CREATION D'UN COMPTE PERSONNEL

La création d'un compte personnel et plus généralement la souscription aux Prestations de GLOBE SERVICES sont subordonnées aux engagements suivants du Client : être majeur, et ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou curatelle.

Le Client est tenu préalablement lors de la souscription aux Prestations de créer et alimenter un compte personnel sur le Site Internet de GLOBE SERVICES. Le Client s'engage à remplir avec précision et exactitude les champs du formulaire d'inscription. Ce compte est personnel et inaccessible. La conservation de l'identifiant et du mot de passe dans des conditions garantissant leur sécurité relève de la responsabilité du Client.

### Article 3 – CONDITIONS TARIFAIRES

**3.1 - Prix** : Les conditions tarifaires de chacun des abonnements sont rappelées sur le site Internet à l'adresse :

<https://www.courrier-du-voyageur.com/img/tarifs-colis.pdf>

<https://www.courrier-du-voyageur.com/img/tarifs-courriers.pdf>

<https://www.courrier-du-voyageur.com/tarif-boite-postale/>

Les tarifs sont indiqués TTC (TVA applicable – 20%), et sauf mentions contraires hors frais notamment de port.

Le Client est informé que certains prix sont forfaitaires. Ces forfaits sont établis en fonction d'un volume maximal de traitement (par exemple, l'abonnement mensuel de réception de courriers est établi en fonction d'un nombre maximal de courriers reçus par mois).

GLOBE SERVICES ne peut, pour chaque option et chaque Client, établir en temps réel les dépassements de forfait. Le Client doit donc être particulièrement vigilant, via son espace-client, au volume utilisé afin d'être à même d'anticiper la régularisation auquel ce volume donnera lieu en cas de dépassement.

Une consommation inférieure au volume forfaitaire fixé ne donnera pas lieu à remboursement.

Les Prestations ponctuelles, c'est-à-dire non-comprises dans l'abonnement, telle que la numérisation, la réexpédition ou le regroupage par exemple, font également l'objet d'une facturation au tarif applicable au jour de la demande par le Client.

**3.2 – Paiement** : Les Prestations sont payables à la commande par le Client par prélèvement sur son compte personnel créditeur. Une facture récapitulative lui sera adressée à chaque fin de mois.

Pour créditer son compte personnel, le paiement peut intervenir par : virement, carte bancaire, chèque, ou espèces.

S'agissant des Clients professionnels, tout retard entraînera de plein droit une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal, outre une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Si dans les 15 jours qui suivent l'envoi d'une mise en demeure, le Client ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la prestation

sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de GLOBE SERVICES.

**3.3 – Compte client créditeur :** Le Client est informé que la réexpédition ou la numérisation ne sera mise en œuvre que sous la réserve expresse que le compte du Client soit créditeur d'une somme suffisante pour régler les frais de port et qu'aucune facture de GLOBE SERVICES, exigible, ne soit en attente de paiement.

Par ailleurs, des frais de résiliation seront facturés à la résiliation du Contrat. Ces frais sont de 5,10 € TTC pour les consommateurs et 15,90 € TTC pour tout professionnel. En conséquence, le Client s'engage à maintenir son compte à un minimum créditeur du montant susmentionné outre le montant des frais de port dans l'éventualité d'une demande de prestation de réexpédition.

#### **Article 4 – STOCKAGE, REEXPÉDITION, NUMÉRISATION (COURRIER) ET REGROUPEAGE (COLIS)**

**4.1 –** Les abonnements peuvent, ainsi qu'indiqués, comprendre ou non la réexpédition des courriers/colis reçus et la numérisation (courriers) selon les options choisies par le Client. En cours d'abonnement, le Client peut également ponctuellement solliciter ces Prestations ainsi que le regroupage d'un ou plusieurs colis. Ces Prestations donneront lieu à une facturation supplémentaire, sauf à être expressément incluses dans l'abonnement choisi.

La numérisation et la réexpédition du courrier ont lieu dans les 24h ouvrées de sa réception, ou de la demande faite par le Client si cette option n'est pas inclue dans son abonnement. Le Client est informé qu'en cas de changement du transporteur choisi par défaut ou en cas de demande de regroupage (colis), un délai de 48h sera appliqué à compter de la demande du Client.

**4.2 – réexpédition :** Avant toute réexpédition, s'il ne l'a pas déjà fait, il sera demandé au Client de sélectionner sur une liste préétablie par GLOBE SERVICES un transporteur par défaut (ou d'autoriser GLOBE SERVICES à faire appel au transporteur de son choix avec pour seul critère le tarif le moins cher). Sauf changement via son espace personnel, il sera systématiquement fait appel à ce transporteur pour les réexpéditions futures. La réexpédition a lieu à l'adresse indiquée par le Client lors de sa demande d'expédition.

Un email de confirmation sera adressé au Client lui indiquant : les références du courrier/colis renvoyé, l'adresse de réexpédition, le mode de transport sélectionné, et un numéro de suivi lorsque celui-ci est fourni par le transporteur.

**4.3 – numérisation (courrier) :** A la suite de la numérisation de son courrier, le Client pourra y accéder *via* son espace personnel. Une copie de ce courrier pourra lui être adressée également par email, sur demande préalable.

**4.4 – Stockage physique :** En l'absence de réexpédition, les courriers et colis sont stockés par GLOBE SERVICES pour la durée du Contrat. Le Client est informé, s'agissant des colis, que cette conservation est soumise à des conditions de volumétrie rappelées dans les conditions commerciales indiquées sur le site Internet relatives à l'abonnement souscrit.

Le Client accepte en outre qu'il soit expressément interdit de faire réceptionner, stocker, ou réexpédier par GLOBE SERVICES tout colis ou courrier contenant un produit illégal, non-réglementaire, chimique, explosif ou plus généralement dangereux, nécessitant des conditions particulières de conservation (température, etc. ...) ou contenant des êtres vivants (animaux, plantes, ...).

**4.5 – Regroupage (colis) :** A la demande du Client, ou sur option, GLOBE SERVICES peut procéder à l'ouverture, au regroupage puis à la réexpédition des colis d'ores et déjà reçus et conservés par GLOBE SERVICES.

Les Clients professionnels sont informés que, malgré tout le soin pris par GLOBE SERVICES, cette opération peut nécessiter le retrait de protections (papier bulle, mousse, etc...) mises par l'expéditeur. Le Client professionnel comprend donc que cette opération de regroupage se fera sous son unique responsabilité.

#### **Article 5 – RECOMMANDES ET CONTRE-REMBOURSEMENTS**

GLOBE SERVICES ne donne aucune décharge au nom et pour le compte du Client et se contente, en cas de présentation de recommandés avec avis de réception, de mandats ou d'envois ou de réception 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 au nom et pour le compte du Client.

Si l'option relative aux envois recommandés est retenue, elle est validée par la signature d'une procuration postale au nom du Client.

Les procurations étant nominatives, il est possible qu'en cours de contrat GLOBE SERVICES demande au Client d'établir une nouvelle procuration au nom d'un nouvel employé. Il appartient alors au Client de régulariser le mandat dans les conditions en vigueur édictées par l'administration et par LA POSTE.

#### **Article 6 – ASSURANCES**

GLOBE SERVICES attache la plus grande vigilance à la sécurité et l'intégrité des courriers et colis réceptionnés et/ou envoyés pour le compte du Client. Toutefois GLOBE SERVICES n'a pas connaissance du contenu et de l'importance du contenu de ces courriers et colis. En conséquence, le Client s'engage à informer expressément GLOBE SERVICES de tout courrier et colis dont il estimerait que la valeur nécessite une attention particulière relative à toute perte, dégradation, retard, ... Le Client s'engage à solliciter de GLOBE SERVICES une augmentation ponctuelle de son plafond d'assurances, et à en payer le surcoût, ou à défaut, à renoncer à l'envoi / la réception du courrier ou colis concerné.

Le Client est conscient que tout manquement aux obligations susmentionnées engagera sa responsabilité. Dans une telle hypothèse, le Client, professionnel, exonère GLOBE SERVICES de toute responsabilité pour la partie du préjudice excédant le plafond d'assurance susmentionné.

## Article 7 – DROIT DE RETRACTATION

### 7.1 – Consommateur : A la souscription de la Prestation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

Dans l'hypothèse où le Client solliciterait une mise en place immédiate, ou dans un délai inférieur à 14 jours, de la Prestation, le Client reconnaît expressément renoncer à son droit à rétractation.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, dans le délai susmentionné, le Client devra en informer GLOBE SERVICES par l'intermédiaire de son compte personnel ou au moyen du formulaire de rétractation joint aux présentes CG.

### 7.2- Professionnel : Le Client, en tant que professionnel souscrivant aux services de GLOBE SERVICES dans le cadre de son activité professionnelle et en tant que professionnel disposant de plus de 5 salariés, ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

En toute autre hypothèse, le Client professionnel peut exercer son droit à rétractation dans les conditions mentionnées à l'article 7.1 des présentes CG.

## Article 8 – RESPONSABILITE (CLIENTS PROFESSIONNELS)

La responsabilité de GLOBE SERVICES sera limitée aux seuls dommages matériels directs causés au Client qui résulteraient de fautes qui seraient directement et exclusivement imputables à GLOBE SERVICES dans l'exécution du Contrat à l'exclusion de :

- Tout dommage indirect, et notamment perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, etc. ;
- Tout dommage consécutif à un non-respect des instructions de GLOBE SERVICES ;
- Tout dommage consécutif à une faute d'un tiers non sous-traitant de GLOBE SERVICES ;
- Tout dommage résultant de la non-communication par le Client d'une information en sa connaissance ou dont il pouvait être raisonnablement attendu qu'il en est connaissance ;

En cas de dommage, le Client s'engage à adresser à GLOBE SERVICES un courrier recommandé avec accusé de réception accompagné de l'ensemble des pièces justifiant des causes et du montant du préjudice que le Client estimera avoir subi dans un délai d'un mois suivant la date à laquelle la faute alléguée aura eu lieu, à peine de déchéance et de forclusion de tout droit d'agir en indemnisation à l'encontre de GLOBE SERVICES. En toute hypothèse, la responsabilité de GLOBE SERVICES sera limitée à 3 fois le montant des sommes versées par le Client au titre de la Prestation en cause, et en toute hypothèse, au plafond d'assurance susmentionné.

Cette prestation constitue un service de pure logistique (préparation du colis, emballage, etc....). GLOBE SERVICES ne fournit aucune prestation de transport ou de courtage de transport. L'envoi, le transport et la réception de courrier et de colis par le Client se fait sous son entière responsabilité, ou sous celle du prestataire de transport (LA POSTE, etc. ...) que le Client aura sélectionné. Celui-ci n'est pas sous-traitant de GLOBE

SERVICES, laquelle n'aura aucun lien juridique avec le transporteur sélectionné par le Client.

## ARTICLE 9 – SUSPENSION DU COMPTE

### 9.1 – A la demande du Client : Le Client a la possibilité de suspendre, à tout moment, son compte pour une durée maximum de 12 mois.

La suspension n'est possible que sous réserve qu'aucun courrier ou colis ne soit encore conservé par GLOBE SERVICES pour le compte du Client.

Au cours de cette période de suspension, le Client ne disposera que d'un accès restreint à son compte personnel, et aucune prestation ne sera ni réalisée ni facturée.

Aux termes du délai indiqué par le Client, ou pendant ce délai en cas de réception d'un courrier pour le compte du Client, le Contrat et la facturation correspondante seront à la demande ou après accord du Client « réactivés » pour 1 mois avec tacite reconduction. En fonction de la formule détenue auparavant, certaine formule peuvent donner lieu à des frais de réactivation

### 9.2 – Pour faute du Client : Dans l'hypothèse d'une faute du Client, constituée par le non-respect d'une obligation telle que stipulée aux présentes (non-paiement d'une facture, solde du compte inférieur au montant minimum, ...), GLOBE SERVICES pourra immédiatement et sans préavis ni autre diligence d'une notification d'information par email, radier le compte personnel du Client.

Le Client n'aura alors qu'un accès restreint lui permettant notamment de recréder son compte.

## ARTICLE 10 – DUREE, RESILIATION ET TERME DU CONTRAT

### 10.1 - La durée des abonnements est au minimum d'un mois, et sans condition de maximum. Le Client détermine la durée de son abonnement, laquelle ouvre droit, selon la durée, à un barème dégressif.

A l'issue de cette durée, l'abonnement est renouvelé, pour des périodes d'un an renouvelable, sauf dénonciation par le Client ou GLOBE SERVICES dans un délai de préavis de 72H minimum avant le terme de ce délai.

### 10.2 - En cas de faute de l'une des Parties, telle que l'utilisation d'un ou plusieurs services contraires aux stipulations des CG ou incident de paiement, l'autre Partie pourra résilier, sans indemnité et par tout moyen, tout ou partie des ventes ou services, avec un préavis de 15 jours, ou sans préavis si la résiliation présentait un degré d'urgence. Les Parties conviennent expressément que l'envoi d'un recommandé ne sera pas exigé la communication via email et/ou le compte personnel du Client suffisant.

### 10.3 – Quelle que soient les raisons de la fin du Contrat (terme, résiliation, etc. ...), le Client s'engage à retirer en mains propres et contre récépissé, ou à solliciter la réexpédition à frais payés en avance, l'ensemble des courriers, colis ou autres conservés pour son compte par GLOBE SERVICES sous un délai de 48h ouvertes.

**A l'issue d'un délai d'un mois, tout courrier, document ou colis sera considéré comme abandonné et sera détruit, sans qu'aucune autre diligence, notamment de notification, ne soit exigible de GLOBE SERVICES.**

#### **Article 11 – FORCE MAJEURE (CLIENTS PROFESSIONNELS)**

Les Parties ne pourront être tenues responsables de l'inexécution d'une obligation contractuelle, si cette inexécution est due à un cas de force majeure, tel que défini habituellement par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence. **De convention expresse, les Parties ont exclu la possibilité d'invoquer la force majeure pour s'exonérer d'une obligation de paiement.** En cas de survenance d'un cas de force majeure, l'exécution des Prestations, sera suspendue pour une durée correspondant à l'empêchement et son terme sera retardé d'une durée égale à la durée de la suspension. La partie victime d'un cas de force majeure s'engage à informer l'autre de la survenance d'un événement de force majeure et de ses conséquences sur l'exécution du Contrat, dans un délai de 8 (huit) jours suivant le début de l'événement. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de 3 (trois) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier de plein droit la prestation sans indemnité, ni préavis, en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### **Article 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Toute reproduction, représentation, publication, transmission, utilisation ou modification, extraction, de tout ou partie des éléments du Site Internet de GLOBE SERVICES, des marques ou des œuvres de GLOBE SERVICES et ce de quelque manière que ce soit, faite sans l'autorisation préalable et écrite de GLOBE SERVICES est illicite. Ces actes illicites engagent la responsabilité de leurs auteurs et sont susceptibles d'entraîner des poursuites judiciaires à leur encontre et notamment pour contrefaçon.

#### **Article 13 – NOTIFICATION**

Les communications entre le Client et GLOBE SERVICES pourront être effectuées, sauf clause contraire notamment de résiliation et dénonciation, par le biais de mails et de l'espace client sur le Site Internet de GLOBE SERVICES, notamment s'agissant du suivi de courrier et colis.

#### **Article 14 – LITIGE**

Le présent Contrat est soumis et régi par le droit français. Pour toute contestation, les Parties chercheront en priorité une solution amiable. Le Client professionnel consent à ce que tout litige relatif au présent Contrat relève de la compétence du Tribunal de Commerce de LYON. Pour les consommateurs, ces derniers sont invités à se rapprocher de GLOBE SERVICES pour tenter de convenir d'une solution amiable à tout litige. En cas de litige non résolu, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond

## **ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RETRACTATION**

**GLOBE SERVICES**  
350 Chemin du Pré Neuf  
38350 LA MURE

### **PAR LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION**

**Prénom et nom du consommateur :**

**Adresse :**

**Code postal - Ville**

**Date de la signature du contrat :**

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous informe exercer mon droit de rétractation, dans un délai de 14 jours suivant la souscription du contrat signé avec la Société GLOBE SERVICES (LE COURRIER DU VOYAGEUR).

En vous remerciant par avance,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur l'expression de mes salutations distinguées.

**Fait à :**

**Le :** / /

**Signature :**

## ANNEXE 2 - Information quant aux traitements des données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation de l'application de GLOBE SERVICES, l'Utilisateur est amené à fournir des informations le concernant ou concernant d'autres personnes physiques.

Ces informations peuvent constituer des données personnelles dont la protection doit être assurée.

A cette fin, GLOBE SERVICES de responsable de traitement fournit aux Utilisateurs les informations suivantes s'agissant du traitement de leur données personnelles.

**Catégories de données personnelles :** Les catégories de données personnelles collectées puis traitées par GLOBE SERVICES sont l'ensemble des données personnelles contenues dans les documents, courriers et colis confiés par l'Utilisateur pour leur envoi, leur réception, et/ou leur numérisation.

**Finalité du traitement :** GLOBE SERVICES est amenée à collecter et à communiquer les données transmises au Responsable de données pour la finalité exclusivement défini au contrat de prestation de service.

*A titre d'exemple, lorsque le Client souscrit une prestation de boîte postale réelle et à distance, GLOBE SERVICES reçoit, numérise et conserve au format papier et numérique les courriers reçus au nom et pour le compte de l'Utilisateur.*

**Base légale du traitement :** Les différents traitements des données personnelles mis en œuvre par GLOBE SERVICES reposent sur l'une des bases suivantes :

L'exécution du contrat de prestation de services

La nécessité aux fins de conformité aux obligations légales et réglementaires,

La nécessité du traitement dans l'intérêt légitime de GLOBE SERVICES (statistiques anonymes, assurantiel, etc. ....).

**Absence de traitement automatisé sans aucune intervention humaine :** Aucune décision concernant les Utilisateurs ne peut être prise sans intervention humaine.

**Destinataires des données :** les données personnelles collectées sont utilisées par les seules personnes habilitées de GLOBE SERVICES.

Les données sont également susceptibles d'être transférées, pour les finalités précitées, à des tiers ou sous-traitants situés dans l'Union Européenne à savoir :

Communication aux tiers pour les seuls besoins de l'exécution de la Prestation convenue (ex : La Poste, etc. ....).

Communication aux organismes de droit public ou privé lorsque cette communication est prévue par la loi (exemples : Urssaf, service des impôts...),

Communication aux fournisseurs de GLOBE SERVICES qui réalisent des prestations à sa demande notamment des tâches administratives et opérationnelles et comme par exemple des fournisseurs informatiques, des sociétés de gestion d'installation, fournisseurs de services de gestion des finances et de comptabilité...,

### Durées de conservation des données :

Les données collectées font l'objet d'une suppression progressive au terme du contrat souscrit entre le Client et GLOBE SERVICES.

L'ensemble des données numérisées pour le compte de l'Utilisateur (courrier, documents, etc. ...) sera supprimé immédiatement au terme du contrat de prestation, sauf à ce que l'Utilisateur sollicite de GLOBE SERVICES une suppression plus tôt.

### Exercice des droits :

**Droit d'opposition :** Conformément à la réglementation en vigueur, l'Utilisateur peut exercer auprès de GLOBE SERVICES, son droit d'opposition à l'utilisation de ses données à caractère personnel.

**Autres droits :** L'Utilisateur également exercer auprès de GLOBE SERVICES, ses droits d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Il peut également définir, modifier et révoquer à tout moment des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après sa mort.

Par ailleurs, GLOBE SERVICES l'informe également qu'à tout moment il peut retirer son consentement au traitement de ses données personnelles. En conséquence du retrait de son consentement, et dans l'hypothèse où aucun autre fondement légal ne viendrait justifier le traitement de vos données, ses données seront supprimées.

Tous ces droits peuvent être exercés en écrivant à l'adresse suivante :

GLOBE SERVICES  
350 Chemin du Pré Neuf  
38350 LA MURE

Enfin, à défaut de résolution amiable, l'Utilisateur a la possibilité de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.