

## **FRENCH OFFICE / GLOBE SERVICES**

### **Conditions générales de fourniture de prestations de service**

- **Général** p. 2
- **Gestion courrier, documents colis et domiciliation** p. 3
- **Call center** p. 5
- **Prestations administratives** p. 6
- **Prestations logistique** p. 6
- **Annexe – formulaire de rétractation** p. 8
- **Annexe – RGPD & données personnelles** p. 9

## 1 - GENERAL

**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.

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 communes applicables à l'ensemble des prestations puis celles applicables à chaque prestation spécifique.

### Article 1.1 – Consentement et opposabilité

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 1.2 – Création 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 inaccessibles. La conservation de l'identifiant et du mot de passe dans des conditions garantissant leur sécurité relève de la responsabilité du Client.

### Article 1.3 – Suspension du compte

**1.3.1 – 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, certaines formules peuvent donner lieu à des frais de réactivation

**1.3.2 – 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 recréer son compte.

### Article 1.4 – Droit de rétractation

**1.4.1 –** A la souscription de la Prestation, le Client disposant de moins de 5 salariés, 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.

**1.4.2-** 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.

### Article 1.5 – Conditions tarifaires

**1.5.1-** Les tarifs sont indiqués HT (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.

**1.5.2 -** S'agissant des Clients professionnels, tout retard entraînera de plein droit une pénalité de retard égale au taux directeur (taux de refinancement ou Refi) semestriel de la Banque centrale européenne

(BCE), en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier majoré de 10 points, 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.

Le Client autorise par ailleurs GLOBE SERVICES a procédé à la rétention de tout marchandise, colis, courrier, etc. ... dont elle aurait la garde tant qu'une facture échue ou à échoir demeurera impayée.

#### **Article 1.6 – Résiliation**

---

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.

Le Client est informé qu'en cas de résiliation pour faute, ou aux termes du contrat quel qu'en soit la raison, GLOBE SERVICES disposera d'un délai d'un mois si la demande de résiliation provient du Client et de trois mois si la résiliation provient de GLOBE SERVICES pour organiser la suppression / destruction de l'ensemble des éléments (colis, palette, courriers, en sa possession).

Les Parties conviennent qu'il s'agit d'un délai **au seul bénéfice de GLOBE SERVICES**, afin de lui permettre d'organiser cette suppression/destruction.

Il appartient donc au Client d'organiser l'enlèvement de l'ensemble des éléments **dès le jour du terme de son contrat**, pour quel que cause que ce soit.

A défaut, le Client autorise GLOBE SERVICES à en disposer librement si elle le souhaite, et accepte que tous les frais de destruction/enlèvement/suppression/stockage lui soient refacturés, quand bien même ces opérations seraient opérées par GLOBE SERVICES elle-même.

#### **Article 1.7 – Responsabilité**

---

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.

#### **Article 1.8 – Confidentialité**

---

GLOBE SERVICES assurera le plus haut niveau de confidentialité à toutes les informations qui pourraient lui être transmises par le Client ou par les Clients Finaux lors de l'exécution d'une Prestation.

GLOBE SERVICES s'engage à garder confidentielles toutes les informations concernant l'existence ou le contenu des échanges téléphoniques avec les Clients Finaux

Dans le cadre du présent Protocole, sont désignées comme « Informations Confidentielles » toutes les informations, ou données de quelque nature que ce soit, orales, écrites ou sous forme électronique.

La détermination du caractère confidentiel des « Informations Confidentielles » pourra notamment résulter de l'apposition de toute mention appropriée de confidentialité sur les documents dans lesquels apparaîtront ces « Informations ».

- Ne constituent pas des Informations Confidentielles les informations :
- qui étaient dans le domaine public à la date de leur divulgation ou communication, sans que cela ne résulte d'une violation de cet engagement, ou qui tomberont dans le domaine public ultérieurement, sans que l'une des Parties ne soit à l'origine de leur divulgation ;
- licitement reçues d'un tiers, sans restriction et sans que cela ne résulte d'une violation de cet engagement, dans la mesure où ce dernier n'a pas lui-même, rompu une obligation de confidentialité à l'égard d'une des deux Parties ;
- qui étaient en la possession de l'une ou l'autre des deux Parties de manière licite avant ou au moment de leur divulgation, charge à cette Partie d'en apporter la preuve.

#### **Article 1.9 – Force majeure**

---

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 1.10 – Propriété 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 rencontre et notamment pour contrefaçon.

#### Article 1.11 – 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.

#### Article 1.12 – 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 consent à ce que tout litige relatif au présent Contrat relève de la compétence du Tribunal de Commerce de LYON.

## 2 - GESTION DE COURRIER, DE DOCUMENTS, DE COLIS ET DE DOMICILIATION

#### Article 2.1 – Conditions tarifaires

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

<https://www.french-office.fr/french-office-accueil/services-french-office/presentation-domiciliation-courrier/domiciliation/tarifs-de-domiciliation-entreprise/>

<https://www.french-office.fr/telephonie-virtuelle/ligne-voip-tarifs/>

<https://www.french-office.fr/img/tarifs-courriers.pdf>

<https://www.french-office.fr/french-office-accueil/tarifs/tarifs-logistiques/>

<https://www.french-office.fr/french-office-accueil/comparateur-transporteurs/>

**2.1.2 – 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 : prélèvement mensuel, virement, carte bancaire, chèque, ou espèces.

**2.1.3 – Compte client créditeur :** Le Client est informé que toute demande (ex : 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 15,90 € TTC. 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 2.3 – Stockage, réexpédition, numérisation (courrier) et regroupage (Colis)

**2.3.1 –** 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 incluse 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.

**2.3.2 – 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.

**2.3.3 – 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.

**2.3.4 – 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-règlementaire, chimique, explosif ou plus généralement dangereux, nécessitant des conditions particulières de conservation (température, etc. ...) ou contenant des êtres vivants (animaux, plantes, ...).

**2.3.5 – 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.

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 2.4 – Recommandés 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 2.5 – 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 2.6 – Durée, résiliation et terme du contrat**

**2.6.1** - 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.

**2.6.3** – 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 ouvrées.

**En cas de résiliation à la demande du client, 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 à l'issue d'un délai d'un mois.**

**En cas de résiliation à l'initiative de GLOBE SERVICES, 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 à l'issue d'un délai de trois mois.**

#### **Article 2.7 – RESPONSABILITE**

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.

### **3 - CALL-CENTER**

#### **Article 3.1 – ATTRIBUTION D'UN NUMERO TELEPHONIQUE PERSONNEL**

A la souscription à la Prestation, le Client se verra attribuer un numéro de téléphone permettant à GLOBE SERVICES de fournir les prestations d'accueil et de prise de rendez-vous.

Ce numéro doit être communiqué aux Clients Finaux ou partenaires du Client si celui-ci souhaite que les Prestations puissent être fournies.

Aucune Prestation ne pourra être fournie sur un autre numéro que celui attribué au Client.

#### **Article 3.2 – HORAIRE DE RECEPTION DES APPELS**

Le Client est informé que les appels pourront être reçus et traités par GLOBE SERVICE aux horaires suivants : 9h – 18h

Ces horaires sont assurés 5 jours sur 7, sauf week-end et jours fériés.

Compte tenu des impératifs techniques, GLOBE SERVICES garantit un taux d'accessibilité de 95 % lissé sur l'année civile.

### Article 3.3 – ACCUEIL TELEPHONIQUE

La prise de rendez-vous se fait selon les horaires de disponibilité indiqués par le Client dans l'agenda partagé.

Le Client s'engage à tenir cet agenda à jour.

Les seules données personnelles qui pourront être demandées et récoltées auprès du client final sont : son nom, son prénom, les coordonnées de contact (mail et téléphone) et la date et l'heure du rendez-vous, à l'exclusion de toute autre information (données de santé, judiciaire, etc. ...).

Il appartient au Client de rappeler le client final en cas de changement de disponibilité ou si des précisions étaient nécessaires.

Il appartient également au Client d'informer le client final de la récolte des données personnelles et des traitements effectués via GLOBE SERVICES, laquelle n'intervient qu'en qualité de sous-traitant au sens donné par le RGPD.

### Article 3.4 – ASSISTANCE COMMERCIAL

**3.4.1** - Les Parties conviennent que cette prestation est réservée aux seules activités pour lesquelles les informations nécessaires à l'établissement du devis peuvent être communiquées à une personne n'exerçant pas l'activité du Client.

Les professions réglementées (avocat, médecin, notaires, etc. ...) ne peuvent donc souscrire à cette Prestation, et les informations tarifaires données par GLOBE SERVICES à l'occasion d'une prise de rendez-vous par exemple, ne tiendront pas lieu de devis, et ne pourront pas être précédées d'une communication par le patient ou le client à GLOBE SERVICES d'informations confidentielles.

Il appartient au Client de s'assurer de la comptabilité de cette prestation avec ses obligations légales et réglementaires, et d'assumer la responsabilité de sa souscription, à l'exclusion de toute responsabilité de GLOBE SERVICES.

Le Client relèvera et garantira GLOBE SERVICES contre toute condamnation, y compris une peine d'amende, qui devrait être prononcée pour des prestations fournies conformément aux demandes du Client et qui s'avèreraient enfreindre une obligation qu'elle soit légale, réglementaire, déontologique ou contractuelle.

**3.4.2** – Le devis est établi sur la base du questionnaire fournie par le Client et devant être utilisé par GLOBE SERVICES pour établir le devis.

Le Client doit pour se faire fournir une trame de devis reprenant de manière exhaustive toutes les informations légales ou pratiques permettant l'établissement du devis par GLOBE SERVICES

Ces informations et le questionnaire devront être clairs, actualisés, et suffisamment précis pour ne pas requérir de GLOBE SERVICES une analyse ou la communication par les Clients Finaux d'informations supplémentaires.

En toute hypothèse, GLOBE SERVICES ne pourra être tenue responsable d'un devis erroné en raison de la non-fourniture par le

Client ou les Clients Finaux d'une information, ou de la fourniture d'une information erronée.

Il appartient au Client de faire figurer dans l'ensemble de ses documents contractuels que ce devis est non engageant avant toute approbation du Client, et les conditions, notamment de délai, dans lesquelles cette approbation doit intervenir.

Le Client demeure en toute hypothèse seul responsable de la validation du devis, de sa non-modification et de son exécution.

### Article 3.5 – CONDITIONS TARIFAIRES & durée

Les Prestations d'accueil téléphonique sont facturées par abonnement et peuvent faire l'objet d'une régularisation en cas de dépassement des quotas fixés dans l'abonnement

La Prestation d'assistance commercial est facturée selon une offre sur mesure établie au cas par cas. Toute souscription suppose la remise préalable au Client d'un devis et son acceptation.

Les prix sont affichés HT et en euros. Les abonnements doivent être réglés en mensualité échue.

Les engagements sont d'une durée de six (6) mois et résiliables moyennant un préavis de 3 mois. A l'issue de ces 6 mois, il se renouvelleront tacitement pour des périodes successives de 6 mois

## 4 - PRESTATIONS ADMINISTRATIVES

### Article 4.1 – ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF

**4.1.1** - Le Client est informé et accepte expressément que les Prestations fournies par GLOBE SERVICES ne se substitue en aucun cas en tout ou partie aux services d'un avocat, d'un expert-comptable ou de toute autre profession réglementée.

**GLOBE SERVICES ne fournit aucune prestation d'optimisation qu'elle soit comptable, fiscale ou juridique. GLOBE SERVICES ne fournit aucun conseil quant au choix ou à l'opportunité d'une forme sociale.**

GLOBE SERVICES ne fournit que des trames juridiques, rédigées via le site Internet MANEWCO, sans sélection ni étude, selon les demandes spécifiques fournies par le Client.

**La conformité des statuts, des convocations et procès-verbaux d'assemblée générale ou de tout autre acte juridique, doit être vérifiée par un avocat mandaté par le Client.**

Cette communication et cette validation par un avocat ou un expert-comptable sont sous le contrôle et la responsabilité exclusive du Client. Il n'appartient pas à GLOBE SERVICES de vérifier ou demander si le Client a procédé à ces diligences.

GLOBE SERVICES peut, si le Client en fait la demande, mandater un avocat pour se faire, que celui-ci ait été choisi par le Client ou qu'il s'agisse de l'un des avocats de confiance avec lequel GLOBE SERVICES traite.

A défaut, le Client doit se charger de confier la vérification de ces

actes à un avocat ou assumer seul la responsabilité de ce manquement.

**4.1.2** - Dans le cadre des Prestations, GLOBE SERVICES assistera ou représentera le Client auprès du Greffe du Tribunal de Commerce concerné et/ou des services fiscaux notamment pour la réalisation des formalités administratives demandées par le Client (création, changement de siège social, de dénomination, etc. ...).

Le Client donne expressément mandat à GLOBE SERVICES pour la réalisation des diligences administratives.

**4.1.3** - Chaque formulaire et diligence devra préalablement à leur envoi ou réalisation être validé par le Client, lequel assumera donc la responsabilité exclusive de toute information erronée qui y figurerait avant validation, et de tout retard imputable à ce délai de validation.

#### **Article 4.2 – CONFIDENTIALITE**

GLOBE SERVICES assurera le plus haut niveau de confidentialité à toutes les informations qui pourraient lui être transmises par le Client ou par les Clients Finaux lors de l'exécution d'une Prestation.

Dans le cadre du présent Protocole, sont désignées comme « Informations Confidentielles » toutes les informations, ou données de quelque nature que ce soit, orales, écrites ou sous forme électronique.

La détermination du caractère confidentiel des « Informations Confidentielles » pourra notamment résulter de l'apposition de toute mention appropriée de confidentialité sur les documents dans lesquels apparaîtront ces « Informations ».

Ne constituent pas des Informations Confidentielles les informations :

- qui étaient dans le domaine public à la date de leur divulgation ou communication, sans que cela ne résulte d'une violation de cet engagement, ou qui tomberont dans le domaine public ultérieurement, sans que l'une des Parties ne soit à l'origine de leur divulgation ;
- licitement reçues d'un tiers, sans restriction et sans que cela ne résulte d'une violation de cet engagement, dans la mesure où ce dernier n'a pas lui-même, rompu une obligation de confidentialité à l'égard d'une des deux Parties ;
- qui étaient en la possession de l'une ou l'autre des deux Parties de manière licite avant ou au moment de leur divulgation, charge à cette Partie d'en apporter la preuve.

#### **Article 4.3 – CONDITIONS TARIFAIRES**

Les Prestations sont facturées à l'acte, selon les conditions tarifaires en vigueur au moment de la souscription de la Prestation.

## **5 - PRESTATIONS LOGISTIQUES**

#### **Article 5.1 – Conditions tarifaires**

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

<https://www.french-office.fr/french-office-accueil/services-french-office/presentation-domiciliation-courrier/domiciliation/tarifs-de-domiciliation-entreprise/>

<https://www.french-office.fr/telephonie-virtuelle/ligne-voip-tarifs/>

<https://www.french-office.fr/img/tarifs-courriers.pdf>

<https://www.french-office.fr/french-office-accueil/tarifs/tarifs-logistiques/>

<https://www.french-office.fr/french-office-accueil/comparateur-transporteurs/>

Le Client est informé que certains prix sont forfaitaires. Ces forfaits sont établis en fonction d'un volume maximal de traitement.

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 le *dispatch* de palette ou le regroupage par exemple, font également l'objet d'une facturation au tarif applicable au jour de la demande par le Client.

#### **Article 5.2 – Stockage, réexpédition, numérisation (courrier) et regroupage (Colis)**

**5.2.1 – Expédition** : Avant toute expédition, 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 expéditions futures. L'expédition 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 colis renvoyé, l'adresse d'expédition, le mode de transport sélectionné, et un numéro de suivi lorsque celui-ci est fourni par le transporteur.

**5.2.2 – Réception et réexpédition de retour client** : dans l'hypothèse d'une réception d'un produit en retour client, celui sera réexpédié au Client *via* le transporteur qu'il aura missionné à cet effet.

GLOBE SERVICES peut procéder, à la demande du Client, à la vérification de l'état des produits reçus par une photographie.

**5.2.3 – Stockage physique** : En l'absence de réexpédition, les produits et colis sont stockés par GLOBE SERVICES pour la durée du Contrat. Le Client est informé 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 produit contenant un produit illégal, non-règlementaire, chimique, explosif ou plus généralement dangereux, nécessitant des conditions particulières de conservation (température, etc. ...) ou contenant des êtres vivants (animaux, plantes, ...).

**5.2.4 – Regroupage :** 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.

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.

**5.2.5 – Dispatch :** GLOBE SERVICES peut procéder à la réception de palettes, ou de colis contenant des colis plus petits, et leur envoi séparément à des clients finaux désignés par le Client.

Le dispatch n'est possible que si les colis réexpédiés ont été préalablement conditionnés par le Client, à défaut une prestation de *pick pack* (préparation de commandes) sera facturée.

**5.2.6 – Bons de transport – e-logistique :** le Client a la possibilité, pour la préparation des réexpéditions en retour client, des dispatchs ou du regroupage, d'imprimer des bons de transport via le site Internet de GLOBE SERVICES.

Le Client est informé que ces bons de transport, qui devront en toute hypothèse être fournis à GLOBE SERVICES, sont remplis sous la seule responsabilité du Client à qui il appartient d'en vérifier la conformité.

Le Client peut suivre le statut de ses envois ainsi que la gestion des stocks disponibles chez GLOBE SERVICES via son espace personnel. Le Client est informé que l'actualisation de l'espace personnel ne peut être effectuée en temps réelle. Dès lors des différences peuvent exister entre les informations figurant sur l'espace personnel et la réalité. GLOBE SERVICES et le Client accepte que des latences de 48h puissent ainsi être observées entre chaque actualisation.

### **Article 5.3 – Assurances**

---

GLOBE SERVICES attache la plus grande vigilance à la sécurité et l'intégrité des produits 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 produits et colis.

En conséquence, le Client s'engage à informer expressément GLOBE SERVICES de tout produit 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 susmentionné.

### **Article 5.4 – CONDITIONS TARIFAIRES**

---

Les Prestations sont facturées à l'acte, selon les conditions tarifaires en vigueur au moment de la souscription de la Prestation.

Les prix sont affichés HT (au taux de TVA applicable au jour de la facturation) hors frais, et en euros.

**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 :**                    /                    /

## ANNEXE 2 - SOUS-TRAITANCE RGPD - INFORMATION

Le présent contrat pour objet de définir les conditions dans lesquelles GLOBE SERVICES, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à effectuer pour le compte du Client, en sa qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant direct du responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Les notions de sous-traitant et de responsable de traitement sont prises, ici, au sens que leur donne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, RGPD).

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, les dispositions du RGPD.

### Définitions

« *Données à caractère personnel* » (ci-après « *Données* ») désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une « *personne physique identifiable* » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, économique, culturelle ou sociale.

« *Responsable de Traitement* » (ci-après « *Responsable de Traitement* ») désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union européenne ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union européenne ou par le droit d'un État membre.

« *Sous-Traitant* » (ci-après « *Sous-Traitant* ») désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

« *Personne concernée* » désigne toute personne pouvant être identifiée, directement ou indirectement, par le biais d'un identifiant ou d'un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité.

« *Violation de données à caractère personnel* » désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données.

### 1 - DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

**1.1** - GLOBE SERVICES est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données nécessaires à la fourniture des Prestations.

Les finalités du traitement sont :

- La gestion des réservations et prises de rendez-vous pour le Client
- L'émission de devis pour le compte du Client
- La gestion des services associés (facturation, etc. ...)
- Les envois / réceptions / réexpédition
- Des analyses statistiques et des rapports

**1.2** - Les Données traitées sont toutes les données fournies par les Clients Finaux et nécessaires à la prise de rendez-vous et à l'émission

des devis sans que GLOBE SERVICES puisse avoir connaissance avec exactitude de la nature et du volume des données entrées.

Le Client fournira à GLOBE SERVICES la liste précise et exhaustive des informations nécessaires pour la prise de rendez-vous et l'établissement des devis, en prenant en compte les impératifs de limitation et de justification des données demandées.

Le Client s'engage par conséquent à informer GLOBE SERVICES de l'existence de toutes données sensibles, ainsi que de toute information les concernant (nature, traitement, base légale, ...).

Les catégories de personnes concernées sont les Clients Finaux du Client

**1-3** – Les données de contact (email, numéro de téléphone) seront utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat et, dans l'intérêt légitime de GLOBE SERVICES, pourront être communiquées à des tiers sous-traitants administratifs (expert-comptable, avocat, ...).

### 2 - DUREE DU CONTRAT ET DE CONSERVATION DES DONNEES

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature et pour toute la durée de l'exécution des Prestations par GLOBE SERVICES.

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 dans un délai de trois mois maximums au terme du contrat de prestation, sauf à ce que l'Utilisateur sollicite de GLOBE SERVICES une suppression plus tôt.

Les coordonnées de contact (email, etc. ...) concernant le Client pourront être conservées pendant cinq ans à des fins probatoires.

### 3 - OBLIGATIONS DE GLOBE SERVICES VIS-A-VIS DU CLIENT

GLOBE SERVICES s'engage à :

- traiter les Données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance
- traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client. Si GLOBE SERVICES considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, elle en informe immédiatement le Client.
- En outre, si GLOBE SERVICES est tenu de procéder à un transfert de Données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, elle doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- garantir la confidentialité des Données traitées dans le cadre du présent Contrat ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données en vertu du présent Contrat : s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;

- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des données par défaut ;

GLOBE SERVICES se porte fort du respect par ses salariés de ces obligations et de leur engagement de ne pas accéder, altérer modifier ou supprimer des Données à laquelle ils ne devraient pas avoir accès du fait de leurs fonctions au sein de la société.

#### **4 - OBLIGATIONS DU CLIENT VIS-A-VIS DE GLOBE SERVICES**

Le Client s'engage à :

- ne collecter, communiquer et/ou traiter, ou solliciter la collecte, la communication ou le traitement par GLOBE SERVICES que des Données pertinentes quant à la finalité visée ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données par GLOBE SERVICES ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD par le responsable de traitement, si celui-ci n'est pas le Client.
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de GLOBE SERVICES ;
- Permettre à GLOBE SERVICES d'être en mesure de respecter ses obligations au regard du RGPD (effectivité des droits exercés par les personnes concernées, etc. ...)

#### **5 - SOUS-TRAITANCE**

GLOBE SERVICES peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « Sous-traitant Ulérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, elle informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-traitant Ulérieur et les dates du contrat de sous-traitance.

Le Sous-traitant Ulérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat pour le compte et selon les instructions du Client ou de GLOBE SERVICES. Il appartient à GLOBE SERVICES de s'assurer que le Sous-Traitant Ulérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le Sous-Traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, GLOBE SERVICES demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par le Sous-Traitant Ulérieur de ses obligations.

Le Client est informé que GLOBE SERVICES fait d'ores et déjà appel au jour de la signature des présentes aux catégories de sous-traitants suivants :

- Hébergeurs
- Prestataire de sécurité informatique
- Services administratifs, comptables et juridiques.

#### **6 - DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNÉES**

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données, que les personnes concernées soient les salariés, les clients du Client ou des tiers.

Dns l'hypothèse où GLOBE SERVICES intervient en qualité de sous-traitant, le Client est informé de son obligation d'informer le responsable des traitements de ses propres devoirs au regard du RGPD, vis-à-vis des personnes dont les données seront traitées.

#### **7 - EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES**

Dans la mesure du possible, GLOBE SERVICES doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice

des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de GLOBE SERVICES des demandes d'exercice de leurs droits, GLOBE SERVICES doit adresser ces demandes dès réception par email au Client à l'une des adresses emails fournies par ce dernier.

A défaut d'opposition du Client dans un délai de 5 jours ouvrés, GLOBE SERVICES procèdera, si elle l'estime nécessaire, à la communication des informations demandées par la partie concernée, ou à tout exercice des droits qui serait demandé (accès, suppression, etc. ...).

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

**Autres droits :** la personne concernée 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, la personne concernée a la possibilité de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

#### **8 – TRANSFERT HORS UE**

Les Données ne sont pas transférées hors de l'Union Européenne, et sont hébergées en France.

#### **9 - NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

GLOBE SERVICES notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance et à l'une des adresses de contact utilisées pour l'exécution du Contrat. Si ce délai est supérieur à 48 heures, le Sous-traitant doit motiver son retard auprès du Client.

Le Sous-traitant est tenu de justifier auprès du Client le délai entre la violation effective des Données et la connaissance de cette même violation.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à la CNIL

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de Données y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées

par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données concernés;

- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues;
- la description des conséquences probables de la violation des Données ;
- la description des mesures prises ou que GLOBE SERVICES propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

S'il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

#### **10- ASSISTANCE DE GLOBE SERVICES DANS LE CADRE DU RESPECT DU CLIENT DE SES OBLIGATIONS**

GLOBE SERVICES assiste le Client, ou le cas échéant le responsable de traitement, pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données. GLOBE SERVICES assiste le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### **11 - SORT DES DONNEES**

11.1- À tout moment en cours d'exécution du Contrat, à la demande du Client, ainsi qu'en cas d'expiration ou de résiliation de tout ou partie du Contrat pour quelque motif que ce soit, GLOBE SERVICES s'engage à assurer, les opérations qui permettront au Client, ou de faire reprendre par un tiers, les Données dans les meilleures conditions afin de les faire migrer vers tout autre système de son choix.

Les opérations de réversibilité comprendront :

- la restitution de l'ensemble des Données, propriété du Client et résultant notamment de la mise en œuvre de la sous-traitance, que ces éléments soient archivés ou non, sous format Excel.
- La communication au Client des toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre des opérations de réversibilité ;

**11.2** - Au cours de l'exécution du Contrat et/ou à son terme, GLOBE SERVICES s'engage à détruire les Données, sur instructions du Client dans un délai maximum de 6 mois.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de GLOBE SERVICES.

Les données de connexion et de contact seront conservées pour une durée de 2 ans.

#### **12 - DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES**

GLOBE SERVICES communique au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, si elle en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.

#### **13 - REGISTRE DES CATEGORIES D'ACTIVITES DE TRAITEMENT**

GLOBE SERVICES déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client conformément au règlement européen sur la protection des données.

#### **14 - DOCUMENTATION**

GLOBE SERVICES met à la disposition du Client, à son siège social, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.