

## CHARTA DES SERVICES POSTAUX GPS

### SOMMAIRE

1. INTRODUCTION
2. L'ENTREPRISE
  - 2.1 Notre engagement et nos principes directeurs.
3. PRODUITS ET SERVICES GLOBE POSTAL SERVICE
  - 3.1 Instructions pour une correcte utilisation du produit et du service GPS.
  - 3.2 Le produit GPS: vignette et autocollant.
  - 3.3 APPLI Gratuite "GPS Video Postcard" et service automatique gratuit de géolocalisation
  - 3.4 Instructions pour suivre la carte postale et y associer une photo ou une vidéo grâce la technologie QR-Code et l'Appli "GPS Video Postcard"
  - 3.5 Assistance dédiée grâce au service client
  - 3.6 Assistance dédiée grâce au service client, numéro vert national depuis la France, et numéro dédié depuis l'étranger.
4. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE GPS
  - 4.1 Zone de destination et délais réglementaires pour la distribution à domicile
5. RÉCLAMATIONS, CONCILIATIONS ET REMBOURSEMENTS
  - 5.1 Obligations du réclamant.
  - 5.2 Procédure de réclamation, conciliation ou litige.
  - 5.3 Remboursements.
6. EXAMEN ET ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

## 1. INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi - stabilita conformemente alle disposizioni della « *Décision Arcep n°2019-0272 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 12 mars 2019 autorisant la société GLOBE POSTAL SERVICE à exercer la prestation de services postaux relatifs aux envois de correspondance* » s'adresse à tous les clients utilisant les services postaux fournis par Globe Postal Service Company Srl. (ci-après dénommée également "GPS").

Au vu de ce qui précède, GPS:

- publie la présente Charta des services dans l'espace juridique de son site Internet, permet de la télécharger au format PDF et, sur demande, en fournit une copie papier dans ses points de vente;
- inclut dans les conditions générales du contrat, une référence à la Charta des services en y indiquant les modalités de publication;
- envoie à l'Autorité de régulation des communications électronique et des postes (Arcep) les grandes lignes de la présente charta des services adoptée en l'informant des modifications ou des ajouts ultérieurs.

## 2. L'ENTREPRISE

GPS est un opérateur postal ayant son siège social et d'exploitation à Rome, Via Giacomo Trevis n° 44 - Code postal 00147. L'entreprise est autorisée à fournir « *la prestation de services postaux relatifs aux envois de correspondance* » sur l'ensemble du territoire national en vertu de l'Autorisation n° 2019-0272 émise en date du 12 mars 2019 par l'Arcep.

### 2.1 NOS ENGAGEMENTS ET NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Dans l'exercice de son activité, GPS garantit la compréhension de l'information et de la communication publicitaire, en favorisant les processus de comparabilité des prix en relation à la qualité des services proposés entre différents produits postaux GPS ou différents opérateurs.

Dans ce but, GPS s'engage à fournir, pour chaque service proposé:

- une description adéquate des contenus et des modalités d'utilisation du service;
- les caractéristiques essentielles, une description détaillée consultable également par les clients au moyen d'un lien approprié;
- l'existence d'interdictions, de limitations ou de conditions;
- les tarifs des services (y compris la TVA, le cas échéant);
- tous les services accessoires éventuellement disponibles et les frais correspondants, le cas échéant;
- un Service client.

GPS oriente son activité vers le respect des principes généraux suivants:

- égalité et impartialité du traitement  
GPS fournit ses services en s'inspirant du principe d'égalité et d'équité, sans distinction de sexe, de race, d'ethnie, de langue, de religion ou d'opinions politiques, et sans discrimination entre les différentes zones géographiques (dans lesquelles GPS propose ses services) ni entre les différentes catégories de consommateurs;
- efficacité et efficacité

GPS garantisce GPS, in quanto obiettivo strategico dell'azienda, l'amélioration continue dei servizi forniti, in adottando le soluzioni le piú funzionali in materia di tecnologia, di organizzazione, di contabilità e di procedura; accessibilità e protezione dei dati personali; a ogni cliente la possibilità di esercitare il proprio diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché la protezione dei dati personali dei clienti, conformemente al Decreto legislativo italiano n° 196/2003 (Protezione dei dati) e alle sue modifiche successive UE 2016/679;

- chiarezza e comprensione

L'attività di GPS si basa anche sui principi di trasparenza e di semplicità, che si traducono nell'utilizzo di un linguaggio semplice nella comunicazione rivolta ai clienti.

### 3. PRODOTTI E SERVIZI GLOBE POSTAL SERVICE

Il prodotto GPS è realizzato da un adesivo prepagato (anch'esso chiamato adesivo) che consente di inviare le tradizionali cartoline turistiche in Francia e in tutto il mondo; tutte le cartoline con adesivi GPS devono essere depositate esclusivamente nelle cassette per le lettere GPS di colore arancione. L'adesivo è venduto attraverso un vasto network di punti vendita in Francia e una cassetta per le lettere GPS arancione è sempre disponibile in ogni punto vendita. Grazie all'adesivo dotato di tecnologia QR-code, tutti i clienti GPS possono beneficiare di servizi pensati per rendere le cartoline piú innovative e sicure; le istruzioni per un'uso corretto del prodotto e dei servizi GPS sono tradotte nelle principali lingue internazionali a vantaggio di tutti i clienti consumatori nazionali e internazionali. I servizi offerti da GPS sono i seguenti:

1. APPLI gratuita "GPS Video Postcard" che consente di seguire ogni cartolina inviata e di aggiungere foto o video in formato multimediale;
2. La stessa applicazione (o sul sito GPS) consente di geolocalizzare tutti i punti vendita GPS presso i quali è possibile inviare la cartolina con l'adesivo GPS e acquistare altri adesivi GPS;
3. Servizio clienti.

Sul sito [www.globepostalservice.fr](http://www.globepostalservice.fr), sono consultabili a ogni momento:

- Numero di Autorizzazione;
- Certificato di qualità ISO 9001:2015;
- Descrizione degli adesivi e istruzioni per il loro uso corretto;
- Mappa di tutti i punti vendita GPS dove sono disponibili gli adesivi e le cassette per le lettere GPS;
- Lista di tutti i servizi offerti da GPS;
- Servizio assistenza clienti gratuito.

### 3.1 Indications pour une correcte utilisation du produit et du service GPS

GPS est actif dans le secteur de la vente au détail au niveau national pour la vente d'autocollants prépayés pour l'affranchissement de cartes touristiques en France et dans le monde; GPS propose donc un service de collecte, de transport, de tri et de distribution des envois postaux et gère la livraison de la correspondance nationale et transfrontalière par le biais d'accords avec les opérateurs internationaux appartenant à l'UPU (Union Postale Universelle).

Pour utiliser le service GPS, il suffit d'acheter la vignette GPS, de l'apposer sur la carte postale et de la déposer **EXCLUSIVEMENT** dans une boîte aux lettres GPS de couleur orange, disponible dans chaque point de vente GPS ; il est possible d'utiliser n'importe quelle boîte aux lettres GPS présente sur le territoire national, car il n'est pas nécessaire d'envoyer le courrier au point de vente où l'achat a eu lieu. Avant de poster la carte, il est possible de bénéficier des services GPS multimédia via le code QR présent sur chaque autocollant GPS qui contient également les instructions d'utilisation.

Le merchandising GPS<sup>1</sup> permet d'identifier facilement les points de vente GPS par la présence des supports d'information suivants:

- boîte aux lettres GPS de couleur orange qui doit toujours être disponible, facilement identifiable et sous le contrôle visuel du responsable du point de vente (GPS conseille de placer la boîte aux lettres à l'intérieur du point de vente);
- autocollant apposé sur la boîte aux lettres GPS indiquant les tarifs des vignettes d'affranchissement GPS en fonction de la destination requise;
- affichette indiquant les caractéristiques du service GPS et les tarifs des vignettes en fonction de la destination requise;
- autocollants portant l'image et la mention "*Poster UNIQUEMENT dans la boîte aux lettres GPS*";
- copie papier de la Charte des services postaux GPS et de la grille tarifaire, disponible sur demande;

Les délais réglementaires du service d'expédition de cartes postales touristiques en Italie et dans le monde proposé par GPS peuvent ne pas être respectés uniquement en cas d'erreur de dépôt des cartes postales de la part du client, soit quand les cartes postales sont déposées dans une boîte aux lettres n'appartenant pas à GPS, mais à d'autres opérateurs postaux.

Pour cette raison, l'entreprise invite tous les opérateurs, au moment de la vente des vignettes GPS, à rappeler à chaque client de veiller à déposer la correspondance portant l'autocollant GPS dans la boîte aux lettres GPS de couleur orange présente à l'intérieur du point de vente ou dans tout autre point de vente GPS.

Pour faciliter l'identification de l'emplacement de la boîte aux lettres GPS le plus proche, outre la carte disponible sur le site [www.globepostalservice.fr](http://www.globepostalservice.fr), GPS permet de télécharger gratuitement l'application "GPS video Postcard" qui simplifie l'accès au service de géolocalisation des boîtes aux lettres via smartphone.

<sup>1</sup> Identifiable par des affichettes à fond jaune et la mention noire "CARTES POSTALES & ENVOIS"

### 3.2 Le produit GPS : vignette et autocollants

Le produit GPS destiné à la vente au public est dénommé vignette. Il est composée d'une partie adhésive amovible pré-découpée appelée autocollant qui doit être apposée sur la carte postale à envoyer<sup>2</sup>, et d'une souche portant la mention "Cliquez pour suivre" que l'expéditeur doit conserver.

La partie supérieure de l'autocollant présente une image de la tradition française ou du lieu visité, et la couleur entourant l'image indique la zone géographique pour laquelle l'autocollant à apposer sur la carte postale est valable:

Vert	Zone 1
Jaune	Zone 2 et 3
Coq-drapeau tricolore	France to France

L'image présente des signes distinctifs qui caractérisent les autocollants GPS :

- Mention "Poster **UNIQUEMENT** dans la boîte aux lettres GPS";
- Ville représentée sur la vignette;
- Destination pour laquelle l'autocollant acheté est valable;
- Logo GPS;
- Mention "Autorisation 2019-0272";
- Infographie boîte aux lettres orange GPS.

Figure 2 Autocollant



Dans la partie inférieure figurent le tarif de la vignette achetée, sur fond blanc, le code QR (avec code alphanumérique) qui permet de suivre la carte postale ou d'y joindre une photo ou une vidéo.

La souche est destinée à l'expéditeur et comprend le même code QR présent sur l'autocollant (avec code alphanumérique) qui permet de suivre l'acheminement du courrier envoyé. Pour faciliter la compréhension et l'utilisation du service de suivi, la mention "Cliquez pour suivre" est reportée sur la souche.

### 3.3 APPLI Gratuite GPS Video Postcard et Service automatique gratuit de Géolocalisation

La "GPS Video Postcard" (disponible également dans l'application Web accessible via le navigateur) est téléchargeable gratuitement sur Google Play ou Apple Store depuis un smartphone.

Une fois installée sur le smartphone, l'application donne accès gratuitement au service de géolocalisation<sup>3</sup> automatique en mesure de guider le client vers le point de vente GPS le plus proche, où il peut se procurer des autocollants GPS et poster les cartes postales achetées précédemment et affranchies avec l'autocollant GPS.

L'application vous permet également de joindre à la carte postale portant l'autocollant GPS une vidéo ou une photo au format multimédia. Seul le destinataire pourra visualiser le contenu à l'aide du code QR présent sur l'autocollant de la carte postale reçue ; la même application permet enfin d'activer le service de suivi pour surveiller l'acheminement de la carte postale envoyée.

<sup>2</sup>L'autocollant acquiert une valeur prépayée lorsqu'il est apposé sur la carte touristique à envoyer. La vignette GPS a une valeur faciale, mais ne peut être vendue à des fins philatéliques et ne constitue pas une valeur fiscale.

<sup>3</sup> Requiert l'activation des services de géolocalisation.

### 3.4 Instructions pour suivre la carte postale et y associer une photo ou vidéo via la tecnologia QR-Code et l'Appli "GPS video postcard"

Pour utiliser la technologie QR Code et l'application "GPS Video in a Postcard", l'expéditeur et le destinataire doivent disposer de:

- Smartphone connecté à Internet via une ligne 3G/4G ou wifi;
- Smartphone habilité à lire le code QR;
- Services de géolocalisation actifs.

#### CÔTÉ EXPÉDITEUR

En appelant "QR Code A" celui de droite et "QR Code B" celui de gauche, avant de poster la carte postale, l'expéditeur peut:



- scanner le "Code A" avec le smartphone et choisir d'envoyer une vidéo ou une photo qui pourra être visualisée uniquement par le destinataire, et voyagera jointe à la carte postale et sera reçue en même temps que celle-ci;
- scanner le "QR Code A" avec le smartphone et choisir d'activer le service de suivi de la carte postale qu'il s'apprête à envoyer.

En scannant le "QR Code A" deux fois de suite, le client bénéficie des deux services.

Après avoir posté la carte postale et activé le service de suivi, l'expéditeur doit conserver la souche portant le "code QR B" afin de pouvoir suivre l'acheminement de la carte postale expédiée ; en scannant le code QR en sa possession et en entrant le code numérique inscrit au-dessous, l'expéditeur saura si:

- a) La carte postale est arrivée au Centre de traitement GPS (et la date d'arrivée);
- b) La carte postale a été traitée et a donc quitté le Centre de traitement GPS pour être confiée à l'agence postale de référence chargée du tri et de la distribution (et la date prévue)<sup>4</sup>.

#### CÔTÉ DESTINATAIRE

En scannant le "Code A" de la carte postale reçue, le destinataire pourra visualiser la vidéo ou la photo jointe et informera ainsi le système de la réception de la carte postale.

Si le destinataire ne scanne pas le "QR Code A" présent sur l'autocollant GPS, outre à ne pas visualiser la vidéo ou la photo éventuellement jointe, il ne communiquera au système pas la réception advenue, par conséquent, le service d'assistance GPS ne sera pas informé de la bonne réception de la carte postale.

**IMPORTANT** : le service de suivi **NÉ FONCTIONNE PAS** si la carte postale portant l'autocollant GPS n'est pas déposée dans une des boîtes aux lettres orange GPS.

<sup>4</sup> Le service de suivi permet de surveiller de manière autonome les phases de traitement directement gérées par GPS, l'arrivée et la sortie des cartes postales du Centre de traitement GPS de référence. Après cette dernière phase, seul le destinataire pourra certifier la réception de la carte postale.

### 3.5 Assistenza dedicata grazie al Service client

Le client GPS a l'avantage, quasi exclusif sur le marché de référence, d'être constamment suivi et assisté de l'achat de la vignette GPS jusqu'à la distribution de la carte postale.

Le Service client fourni par GPS est totalement gratuit et disponible tous les jours du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 à l'adresse électronique [info@globepostalservice.com](mailto:info@globepostalservice.com) et du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 au numéro vert 0800941644 depuis la France et +39 06 2279772 depuis l'étranger.

GPS précise que son Service client est le seul service habilité à traiter toutes les demandes et urgences éventuelles: GPS ne prend en compte aucune demande reçue selon des modalités différentes et se réserve le droit de signaler aux autorités judiciaires compétentes les commentaires mensongers ou offensants postés en ligne (par exemple : blog et forum) ou sur les réseaux sociaux.

Le Service client activé par GPS peut:

- fournir des informations sur la boîte aux lettres GPS la plus proche où déposer les cartes postales affranchies avec la vignette GPS;
- communiquer la cause de tout retard éventuel dans la distribution des cartes postales par rapport aux délais réglementaires;
- clarifier ce qu'il advient des cartes postales portant des autocollants GPS déposés dans des boîtes aux lettres appartenant à d'autres opérateurs postaux<sup>5</sup> ou des cartes postales sans autocollant GPS et postées dans des boîtes oranges appartenant au GPS;
- dans certains cas exceptionnels, corriger les erreurs commises par le client en cas de carte postale mal renseignée (ex. adresse manquante ou illisible);
- fournir des indications sur la correcte utilisation de la technologie QR Code, du service de géolocalisation et du service de suivi;
- fournir les informations nécessaires pour déposer une réclamation, demander une conciliation ou un éventuel remboursement.

## 4 Caractéristiques du service GPS

Le service GPS peut être utilisé pour envoyer exclusivement des cartes postales depuis la France, vers la France et le reste du monde.

Les cartes postales affranchies avec l'autocollant GPS doivent être déposées EXCLUSIVEMENT dans les boîtes aux lettres GPS oranges situées sur le territoire français.

GPS gère le service de collecte des cartes postales de manière autonome et garantit un minimum de un (1) relèves hebdomadaires et trois (3) jours ouvrables pour transférer les cartes postales de ses boîtes aux lettres au Centre de traitement postal de référence où les opérateurs GPS effectuent le travail de tri.

Les délais de distribution publiés font référence au moment où la carte postale quitte le Centre de traitement et GPS garantit 85% de la distribution dans les délais impartis ; pour l'acheminement national et international jusqu'à la destination finale des cartes postales, GPS collabore avec les opérateurs postaux autorisés à effectuer le service de distribution du courrier.

Comme prévu au point 3.1 de la présente Charte des Services, GPS se réserve le droit de choisir l'opérateur postal auquel confier la distribution du courrier sur le territoire national et international, selon les critères de qualité et de fiabilité du service offert. Cette phase de distribution est, dans tous les cas, gérée en collaboration avec les opérateurs postaux des pays de référence adhérents à l'UPU (Union postale universelle).

Les tarifs appliqués par GPS sont consultables sur son site Internet, ils sont également indiqués dans la grille tarifaire jointe à la présente Charte des Services et sont accessibles au public via l'autocollant placé sur toutes les boîtes aux lettres GPS dans les points de vente.

<sup>5</sup> Dans ce cas, les délais de distribution de la carte postale pourront subir des retards importants par rapport à ceux publiés par GPS.

GPS s'engage à respecter les standards de qualité publiés, à condition que la carte postale soit correctement renseignée dans toutes ses parties et, en particulier pour les destinations étrangères, GPS recommande de renseigner de manière claire et lisible toutes les données concernant la destination, telles que: ville, État, code postal, pays; en raison de cette phase manuscrite, il est recommandé de veiller à renseigner distinctement les informations requises.

GPS s'engage à respecter les niveaux de service publiés dans tous les cas où l'utilisateur ne commet pas d'erreur lors du dépôt de la carte postale. Dans le cas contraire, le GPS assistera les clients ayant déposé par erreur la carte postale portant l'autocollant GPS dans la boîte aux lettres appartenant à d'autres opérateurs postaux. GPS s'engage à gérer le retour de ces cartes postales, en les retournant à l'opérateur chargé du traitement du courrier, à condition que celui-ci soit identifiable par le logo figurant sur l'autocollant ou par son numéro de licence<sup>6</sup>.

#### 4.1 Zones de destination et délais publiés pour la distribution

Pour un bon fonctionnement du service GPS, il est nécessaire d'acheter la vignette GPS correspondante à la destination en suivant le tableau ci-dessous:

Zone 1	Pays de l'EU Cee et non EU Cee. <b>France EXCLUSE</b>
France to France	Expéditions nationales de la France vers la France.
Zones 2 et 3	Zones hors EU: Asie, Afrique, Amériques, Australie, Océanie.

Les délais de distribution des cartes postales sont consultables en ligne et indiqués ci-dessous, ils sont respectés dans 85% des cas :

Zone 1	14 j. à compter de la date de dépôt dans la boîte aux lettres GPS
De la France vers la France	13 j. à compter de la date de dépôt dans la boîte aux lettres GPS
Zones 2 et 3	18 j. à compter de la date de dépôt dans la boîte aux lettres GPS

<sup>6</sup> Dans les cas où l'opérateur n'est pas directement identifiable, GPS s'adressera à l'Autorité compétente en la matière.



## 5. RÉCLAMATIONS, CONCILIATIONS ET REMBOURSEMENTS

Le client a la possibilité de déposer auprès du Service client GPS, sans frais, une réclamation ou une demande de procédure de conciliation pour cause d'inefficacité du service, de non-respect des clauses contractuelles ou des dispositions de la présente charte des services, ainsi que pour les standards de qualité qui y sont publiés.

Le Service client GPS peut être saisi en remplissant le formulaire en ligne ou en envoyant un e-mail à [info@globepostalservice.com](mailto:info@globepostalservice.com) avec demande obligatoire d'accusé réception. Le dépôt d'une réclamation peut également être effectué par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante, Via Giacomo Trevis n. 44, 00147 - Rome, Italie ou par courrier électronique certifié à [globepostalservice@pec.it](mailto:globepostalservice@pec.it)

Pour les réclamations adressées par simple courriel, GPS adresse au client une réponse par courriel dans lequel il déclare accuser réception de la réclamation. Pour toutes les autres modalités énumérées ci-dessus, l'accusé de réception généré automatiquement fera foi.

Au plus tard quarante-cinq (45) jours à compter de la réception, GPS s'engage à proposer une première action permettant d'apporter une solution à la réclamation ; si le client n'est pas satisfait de la réponse ou en cas d'absence de réponse dans les délais impartis, celui-ci peut présenter une demande de conciliation.

Les procédures de traitement des réclamations, signalements et demandes de conciliation, ainsi que les coordonnées susmentionnées de l'entreprise sont consultables sur le site Internet de GPS et auprès de ses prestataires de services.

### 5.1 Obligations du réclamant

La réclamation doit être adressée dans les trois (3) mois suivant la date d'envoi des cartes postales. Pour les réclamations déposées au-delà des délais impartis, la réponse ne pourra être garantie.

Avant de déposer une réclamation, le réclamant doit:

- avoir pris connaissance des délais de livraison publiés dans la présente charte des services ou sur le site Internet de GPS;
- indiquer le nombre de jours de retard calculés;
- fournir une adresse électronique et un numéro de téléphone auquel le GPS pourra éventuellement le contacter.

Le réclamant doit également déclarer:

- a. l'objet de la réclamation (en choisissant entre retard de livraison, non-livraison, altération totale ou partielle);
- b. le lieu d'achat des vignettes GPS (en indiquant la ville et de préférence l'adresse du point de vente);
- c. le nombre d'autocollants GPS achetés et la date de dépôt des cartes postales;
- d. la ville où ont été postées les cartes postales (si différente de la ville d'achat, en indiquant la ville et de préférence l'adresse du point de vente GPS);
- e. la destination des cartes postales;
- f. s'il a activé ou non le service de suivi proposé par GPS, en communiquant le code indiqué sous le code QR<sup>7</sup>;

Compte tenu de l'implication d'autres opérateurs postaux dans la distribution des cartes postales, l'entreprise GPS déclare que, conformément aux points 3.1 et 4 de la présente charte des services, sa responsabilité est engagée uniquement pour les phases de traitement qu'elle gère de façon autonome, telles que la collecte, la

<sup>7</sup> Le service de suivi GPS ne fonctionne pas si la carte postale n'est pas déposée dans l'une des boîtes oranges GPS ; tout cela reste valable jusqu'à ce que la carte postale est remise à GPS par l'opérateur propriétaire de la boîte aux lettres dans laquelle la carte postale avec l'autocollant GPS a été déposée par erreur.

remise de cartes postales au Centre de traitement, le tri et la remise successive du courrier à l'opérateur postal de référence choisi pour le pays de destination.

Une fois les phases de traitement susmentionnées terminées dans les délais indiqués, l'entreprise Globe Postal Service est déchargée de toute responsabilité en cas de retard ou de non-distribution de la carte postale, en cas de survenance de cause de force majeure ou imputable au destinataire et, en tout état de cause, pour tout fait qui n'est pas directement imputable à GPS (comme un transfert d'adresse de la part du destinataire).

L'entreprise GPS déclare enfin que, conformément aux dispositions de la présente charte des services, l'Expéditeur doit obligatoirement activer le service de suivi de la carte postale envoyée et que le Destinataire doit nécessairement conclure la procédure susmentionnée étant donné que, conformément à la Convention Postale Universelle, les remboursements ou les indemnités sont prévus uniquement pour les envois soumis au traçage et à l'enregistrement. En effet, la possibilité de remboursement ou d'indemnité n'est prévue qu'avec les produits dont il est possible de déterminer avec certitude les données relatives à l'expédition, destination et distribution. L'absence de remboursement ou d'indemnité dans le cas d'envois effectués sans service de suivi est déterminée par un jugement de bon sens.

## 5.2 Procédure de réclamation, conciliation ou litige.

Conformément aux dispositions de l'annexe à la décision de l'Arcep n° 2019-0272, en cas de réclamation jugée recevable, GPS s'engage à:

- prendre les mesures nécessaires visant à dédommager le client pour le préjudice subi;
- prendre toute mesure visant à corriger le dysfonctionnement constaté.

Une fois acquis le code inscrit sous le code QR toujours en possession de l'expéditeur<sup>8</sup>, GPS procédera à des contrôles, inspections et enquêtes et rendra à l'utilisateur un avis écrit et motivé par courrier électronique dans un délai indiqué au point 5 de la présente charte des services ; en cas de résultat négatif, GPS informera également l'utilisateur sur la possibilité de recourir à la procédure de conciliation.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait de la solution proposée ou n'a pas obtenu de réponse dans les délais impartis, celui-ci peut adresser une demande de conciliation à GPS, dont la procédure devra être achevée dans les soixante (60) jours suivant la réception de la réclamation.

GPS transmettra par écrit au réclamant une copie du rapport et le résultat de la procédure de conciliation ; les raisons de toute entrave à la procédure de conciliation seront communiquées dans un délai de trente jours, ainsi que les modalités pour saisir l'Autorité compétente (*"Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, Arcep, 14 rue Gerty Archimède, CS 90410, 75613 Paris CEDEX 12 – www.arcep.fr*), au cas où le résultat de la procédure de conciliation n'est pas jugé satisfaisant, en totalité ou en partie, par le réclamant.

Sauf en cas de classement sans suite pour vice de procédure, d'irrecevabilité ou de demande manifestement non fondée, la procédure de définition du litige sera engagée dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la demande.

Le client ne peut demander le règlement du litige dans les cas suivants:

- a) il n'a pas présenté la demande de conciliation visée à l'article 3, paragraphe 2;
- b) bien qu'il ait présenté la demande de conciliation, il n'a pas participé à la procédure;
- c) plus de quatre-vingt-dix (90) jours se sont écoulés depuis la date de clôture de la procédure de conciliation.

Toutes les informations concernant la procédure, date d'ouverture du dossier, objet de la demande, bureau où le dossier peut être consulté, nom du responsable et date limite pour la conclusion de la procédure seront communiquées au réclamant.

<sup>8</sup> En continuité avec le point 3.2, il est fait référence au "QR Code A" figurant sur la souche que l'expéditeur est invité à conserver jusqu'à la réception de la carte postale.

Une procédure de définition d'un litige entre utilisateurs et opérateurs peut donner lieu à différentes conclusions :

- Classement pour renoncement d'une des parties;
- Classement pour satisfaction de la demande du client à la fin de la phase préliminaire;
- Classement pour demande manifestement non fondée;
- Définition du litige avec injonction pour l'opérateur de rembourser, lorsque la demande du client est recevable, les sommes jugées non dues, de payer les frais et indemnités prévus par les dispositions réglementaires, les résolutions de l'Autorité, le contrat ou la charte des services.

### 5.3 Remboursements.

GPS ne prévoit aucune indemnisation dans les cas suivants:

- L'expéditeur dépose la carte postale dans les boîtes aux lettres d'autres opérateurs postaux\*;
- L'expéditeur n'a pas activé le processus de suivi de la carte postale envoyée.

Après avoir examiné les données fournies par le client en réponse aux exigences du paragraphe 5.1 de la présente charte des services, le processus d'évaluation GPS commence par prendre en compte les erreurs éventuelles commises par le client ou les éventuelles omissions imputables au revendeur GPS auprès duquel le client déclare avoir acheté ou déposé le produit.

Une fois la responsabilité du client exclue et la fiabilité de ses déclarations reconnue, GPS peut proposer un dédommagement visant à offrir au client le nombre de cartes postales et/ou vignettes GPS précédemment achetées et la gratuité de l'expédition à l'adresse fournie du client, selon les paramètres suivants:

- Remboursement total par la fourniture de cartes postales et de nouvelles vignettes GPS si la responsabilité du retard ou de l'absence de livraison incombe à l'une des phases gérées directement par GPS;
- Remboursement partiel par la fourniture de nouvelles vignettes GPS si la responsabilité du retard ou de l'absence de livraison est établie après les phases gérées directement par GPS.

La possibilité de bénéficier du nouveau produit est limitée aux contraintes territoriales, c'est-à-dire à la disponibilité du service GPS dans le pays du client qui a reçu la nouvelle fourniture.

Au cas où le service GPS n'est pas disponible dans le pays de référence, le client peut choisir d'attendre d'effectuer un nouveau voyage pour utiliser le produit GPS ou de renvoyer les nouvelles cartes postales reçues (affranchies des nouvelles vignettes fournies par GPS avec l'adresse du destinataire) sous enveloppe fermée au Centre de traitement de référence (l'adresse sera communiquée) en utilisant le service postal national. GPS procédera gratuitement à leur distribution.

L'utilisateur contraint d'envoyer les nouvelles cartes reçues au Centre de traitement GPS, en raison de l'absence de service GPS dans le pays de référence, peut demander un remboursement pour les frais engagés pour l'envoi en écrivant à [info@globepostalservice.com](mailto:info@globepostalservice.com) et en joignant une preuve de paiement.

Conformément à la Décision 2019-0272 de l'Arcep, l'indemnité sera payée dans les soixante (60) jours à compter de la date d'acceptation du mode de dédommagement de la part du client ; le terme précité est valable à compter de la date à laquelle l'accord, en phase de conciliation, est devenu contraignant pour les

\* En tout état de cause, GPS estime informer correctement sur la nécessité de déposer les cartes postales avec l'autocollant GPS exclusivement dans des boîtes aux lettres GPS par le biais de : merchandising dédié, communication en ligne, sur les réseaux sociaux, et dans la présente charte des services, ainsi que sur les vignettes GPS.

parties, accord qui doit être défini dans un délai de soixante (60) jours à compter de la réception de la demande de conciliation;

## 6. EXAMEN ET ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

GPS s'engage à garantir les standards de qualité requis par la réglementation en vigueur, ainsi que par les directives exprimées par l'Arcep, les standards de qualité à respecter dans la fourniture de ses services, dans des conditions normales et en l'absence d'obstacles rendant impossible leur réalisation.

Afin d'améliorer le service proposé, GPS demande à ses clients de remplir le formulaire disponible en ligne et de renseigner:

- la date d'envoi des cartes postales;
- le lieu de distribution;
- la destination;
- les jours écoulés avant la réception.

Le formulaire est totalement gratuit et anonyme. GPS publiera périodiquement les statistiques de satisfaction des services offerts aux clients sur le site <http://www.globepostalservice.fr>.  
Chaque année GPS:

- informe l'Autorité sur les indicateurs de qualité des services, les définitions et les méthodes de mesure utilisées, ainsi que des standards adoptés;
- parallèlement à la publication du bilan annuel ou, en tout état de cause, au plus tard le 30 juin de l'année suivante l'année de référence, GPS publie un rapport sur les indicateurs de qualité du service, les normes associées et les résultats obtenus au cours de l'année civile de référence et en envoie une copie à l'Autorité;
- indique les normes de qualité pour chaque produit postal, fournissant les spécifications relatives au territoire national et transfrontalier, à celui de l'Union européenne et hors Union européenne, en précisant également toute différenciation géographique et territoriale ultérieure.

Cristiana Di Grazia

