

## Page conditions générales :

Les services visés dans les présentes conditions légales seront fournis conformément aux présentes conditions légales, qui définissent nos responsabilités en tant que fournisseur et vos droits et responsabilités en tant que client, ainsi que les informations relatives à la réservation de devises pour l'encaissement en agence.

Notre [Politique de Confidentialité](#) sera également applicable aux fins de la protection de vos données personnelles.

Le présent site est exploité par GLOBAL EXCHANGE FRANCE CURRENCY SERVICES SAS (ci-après "Global Exchange"), société anonyme constituée 91 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris, France, numéro SIREN 893 717 215 R.C.S. Paris et inscrite au Registre des agents financiers de la Banque de France sous l'identifiant 91473.

Les conditions d'utilisation des sites web de GLOBAL EXCHANGE FRANCE CURRENCY SERVICES SAS (Global Exchange) peuvent être consultées dans les [Mentions légales](#).

### **I.- RÉSERVATIONS EN LIGNE AVEC RETRAIT EN AGENCE : CONDITIONS.**

Avec ce service, Global Exchange, vous offre la possibilité de réserver la devise souhaitée afin de pouvoir la retirer et la payer dans nos agences ("réservation avec encaissement en agence").

#### **1. PROCÉDURE DE RÉSERVATION.**

Les réservations peuvent être effectuées par téléphone, en appelant le numéro gratuit (+33) 1 70 98 18 80, ou sur notre site web : [www.global-exchange.fr](http://www.global-exchange.fr).

Les réservations sur le site Internet peuvent être effectuées en français, en anglais et en espagnol.

Seules certaines devises sont conservées physiquement, et les réservations ne peuvent donc être effectuées que pour celles qui sont disponibles. Un horaire de retrait estimée en fonction de la disponibilité et du lieu de retrait sera indiqué sur le site web pour chaque commande de devise.

Dans tous les cas, le client doit fournir une pièce d'identité valide, ainsi qu'une adresse e-mail et un numéro de téléphone pour permettre à Global Exchange de le contacter et de délivrer dûment la réservation.

Les réservations peuvent être soumises à un montant maximal par mois, trimestre et année civile.

#### **2. TAUX DE CHANGE, FRAIS ET DÉPENSES.**

Lors de la réservation d'une collecte en agence, vous serez informé par téléphone ou en ligne du taux de change estimé (prix), qui varie en fonction de la succursale de collecte choisie, des frais et des commissions. La réservation sera payée dans l'agence indiquée le jour du retrait.

Il convient de rappeler que les entités autorisées à échanger des devises ne sont pas tenues d'appliquer les taux de change officiels et peuvent appliquer une marge commerciale et/ou des frais.

#### **3. MODE DE PAIEMENT.**

Le montant de la réservation sera payé en totalité, en espèces ou par carte bancaire, si ce mode de paiement est activé, dans l'agence choisie, le jour sélectionné par l'utilisateur.

#### **4. CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION.**

Une fois que vous avez effectué une réservation pour un retrait en agence et que nous l'avons acceptée, vous recevrez un e-mail de confirmation avec les détails de la transaction précisant : le prix approximatif, les frais supplémentaires, le mode de paiement, l'adresse du lieu de retrait et le jour et l'heure du retrait.

Dans le cas où la réservation n'est pas acceptée par l'utilisateur, aucune responsabilité ne sera engagée pour l'utilisateur.

#### **5. RETRAIT DE LA RÉSERVATION.**

La réservation pourra être retirée dans l'agence et le jour indiqués dans l'e-mail de confirmation.

La réservation sera remise uniquement à la personne qui l'a effectuée, le client devra donc fournir une pièce d'identité valide.

Le retrait de la réservation sera soumis au respect des mesures de diligence raisonnable et de contrôle interne applicables conformément à la réglementation sur la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme.

## **6. GARANTIE DE QUALITÉ.**

Global Exchange garantit que la devise fournie est de première qualité et correspond à la monnaie en vigueur dans le pays d'émission.

## **7. POLITIQUE D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT.**

### **1. Annulations :**

L'utilisateur peut annuler une réservation avant l'expiration de la date de prise en charge choisie à l'agence. En aucun cas, nous ne facturerons l'utilisateur.

Pour annuler une réservation, le client doit contacter le service clientèle de Global Exchange au numéro gratuit (+33) 1 70 98 18 80 dans les plus brefs délais, et nous communiquer son numéro de réservation.

Dans tous les cas, Global Exchange considérera la réservation comme annulée si l'utilisateur ne se présente pas à l'agence convenue à la date de prise en charge, ou dans les 15 jours calendaires suivants.

### **2. Retours :**

Une fois que la réservation a été collectée, le client disposera de 15 jours calendaires pour la retourner. Nous n'accepterons que les retours du montant total de la transaction et les mêmes billets que ceux qui ont été émis, identifiés par leur numéro de série. Pour effectuer un retour, le client doit se rendre dans l'un de nos bureaux d'échange en France, et fournir le reçu original de la transaction d'échange.

Le retour ne peut être demandé que par la personne qui a effectué la transaction de change, et la personne en question devra fournir le même document d'identification que celui qu'elle a utilisé pour la transaction de change.

Après avoir vérifié que les numéros de série des billets correspondent à ceux de la transaction, Global Exchange remboursera le montant correspondant. Les remboursements seront effectués uniquement en espèces.

## **II.- SERVICE CLIENTÈLE.**

Global Exchange, conformément aux dispositions de la réglementation applicable à son activité, informe les utilisateurs de :

1. Le service clientèle de Global Exchange auquel les utilisateurs peuvent adresser leurs plaintes et réclamations, en écrivant à l'une des adresses suivantes :

**Postal :** GLOBAL EXCHANGE FRANCE. Continental Square 1, 4 Place de Londres - Bât Uranus, 95727 Roissy CDG Cedex - France.

**Site Internet :** via le formulaire de contact de notre site Internet : [www.global-exchange.fr](http://www.global-exchange.fr) [www.global-exchange.fr/service-client](http://www.global-exchange.fr/service-client)

**E-mail :** [customerservice@global-exchange.fr](mailto:customerservice@global-exchange.fr).

Notre service traitera et résoudra les plaintes et réclamations présentées, dans un délai de deux mois à compter de leur réception, en informant l'utilisateur, par le même moyen choisi par lui, du résultat de sa démarche.

2. En outre, les résidents de l'Union européenne peuvent soumettre leurs réclamations par le biais de la plateforme de résolution en ligne des litiges (ODR) créée par la Commission européenne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.