version du 25/02/2013

Conditions générales de ventes

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En tant que commissionnaire de transport, MONDIAL RELAY s'engage à acheminer les colis dès leur prise en charge jusqu'à la destination (Belgique, Luxembourg, France métropolitaine) convenue selon le trajet, la procédure et les transporteurs qu'elle choisira.

Ces conditions concernent que les personnes physiques non commerçantes, âgées d'au moins 18 ans et ayant la capacité de contracter.

Le client du présent service peut sauvegarder et/ou imprimer les présentes conditions générales de vente. Mondial Relay se réserve le droit de modifier à tout instant les présentes Conditions générales de vente. En cas de modifications, seront appliquées les Conditions générales de vente en vigueur au jour de la demande du client.

2. CONDITIONS D'ADMISSION DU COLIS

Le client enregistrera toutes les informations utiles au bon acheminement du colis sur le site internet
www.mondialrelay.be.
Le règlement de la prestation sera effectué en ligne par Carte Bancaire en mode sécurisé via le prestataire Paybox.
L'expéditeur s'engage à respecter les conditions d'admission suivantes :
- Poids : Les colis remis n'excéderont pas 20 kg.
- Dimensions maximales : la somme de la longueur et de la hauteur ne doit pas excéder 120 cm.
- Le client imprimera l'étiquette sur internet.

Le client disposera d'une information de tracing sur internet de la prise en charge à la livraison.

Les poids déclarés par le client seront contrôlés lors de la réception des colis sur les agences Mondial Relay. Mondial Relay se réserve le droit de rectifier toute erreur de poids sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés.
En cas d'écart, la différence de tarif sera réclamée au client, ainsi qu'un coût de traitement administratif de 15€TTC. En cas de refus du client, le colis sera retourné au point Relais de dépose et sera disponible 10 jours.

3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

Sont interdits toutes marchandises relevant des réglementations nationales et internationales sur des produits dangereux comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les matières inflammables, radioactives, toxiques ou corrosives ainsi que tous les objets qui, par nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour l'environnement humain, la sûreté des avions, ou endommager les autres colis transportés.
Sont exclus, sans que cette liste soit limitative, les bijoux, pierres, valeurs, métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque, les titres de paiement (cartes de crédit, chèques, titres au porteur etc…), les animaux vivants ou morts, les armes à feu, les stupéfiants, les objets d'art, les publications ou supports audiovisuels interdits par la loi, ainsi que les réponses à des appels d'offres.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client est tenu responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à Mondial Relay l'expédition d'un colis relevant des restrictions ci-dessus mentionnées.
Le client est responsable des mentions figurant sur l'étiquette nécessaires à la distribution du colis, en particulier les coordonnées du destinataire, le poids du colis, le relais d'arrivée, la dimension du colis.
Le client doit utiliser un emballage fermé, résistant, à même de protéger le contenu et respectant les exigences du transport. A défaut, le client assume seul les risques et périls du colis.
Mondial Relay se réserve le droit de refuser les envois ne respectant pas les dispositions mentionnées dans le présent article.

5. MODALITES DE LIVRAISON

Lors de la dépose du colis dans le Point Relais choisi par le client, le colis sera prix en charge par Mondial Relay par une lecture du code à barres figurant sur l'étiquette imprimée par le client. Un reçu numéroté sera donné au client pour preuve de dépôt.
Le colis est acheminé au Point Relais de livraison indiqué par le client lors de l'enregistrement sur internet.
Le destinataire sera averti de l'arrivée de son colis par email et/ou SMS, en fonction des informations enregistrées par le client.
Le colis est remis contre la présentation d'une pièce d'identité et contre une signature numérisée sur le terminal du Point Relais. Cette signature, ainsi que la reproduction, font preuve de la livraison du colis et les parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

Les colis sont à disposition du destinataire pendant une durée de 12 jours, les colis qui n'auront pas été récupérés seront retournés à l'expéditeur via le Point Relais de dépose.

6. RESPONSABILITE DE MONDIAL RELAY

La responsabilité de Mondial Relay est engagée en cas de perte ou d'avarie causé au colis, sauf :
- acte de négligence ou erreur de l'expéditeur et/ou du destinataire
- cas de force majeure,
- vice propre de l'objet,
- non-respect des obligations qui résulte directement ou indirectement des présentes Conditions générales de vente
- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

Cette liste est non exhaustive.
La limite de responsabilité qui engage Mondial Relay est de 25€ TTC par colis, y compris les frais de port.

Le colis sera déclaré, par Mondial Relay, égaré ou endommagé dans un délai de 15 jours suivant la prise en charge du colis.

7. DELAIS D'EXPEDITION

Mondial Relay mettra tout en œuvre pour acheminer les colis dans un délai de 3 jours ouvrés à partir de la prise en charge. Néanmoins, aucun dédommagement ne sera du si ce délai n'était pas respecté.

8. ASSURANCE

Il est proposé en option, 3 niveaux d'assurance forfaitaires (voir conditions tarifaires).
Cette assurance complémentaire garantit la perte ou l'avarie causée au bien transporté à hauteur du niveau choisi.

9. INFORMATIONS NOMINATIVES ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Mondial Relay s'engage à protéger la vie privée des personnes utilisant son site web et la confidentialité des informations fournies.
Les informations et données concernant le client sont demandées par Mondial Relay, responsable du

traitement, afin d'acheminer le colis dans les meilleures conditions et de lui renvoyer en cas d'anomalie lors de la livraison.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à Mondial Relay d'améliorer et personnaliser les services
qu'elle propose aux client et les informations qui pourront être adressées au client.
Conformément à la loi informatique et libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant, et d'opposition au traitement de celles-ci. Il lui suffit d'écrire à Mondial
Relay à l'adresse ci-dessous, en fournissant une photocopie de sa pièce d'identité et en indiquant ses nom, prénom, e-mail et adresse:

Mondial Relay / Service Relations clientèles
114 rue saint denis

B - 1190 Bruxelles

En fonction du choix émis lors de la création ou consultation de son compte, le client pourrait recevoir des offres Mondial Relay, ainsi que d'autres sociétés du groupe ou de partenaires comme indiqué lors de la
création du compte du client. Si le client ne le souhaite plus, il peut à tout moment en faire la demande à Mondial Relay.

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'utilisation de ce service web d'affranchissement en ligne est réservée à un usage strictement personnel.
Toutes les marques, textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images, qu'ils soient visuels ou sonores, reproduits sur le site de Mondial Relay sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets et droit à l'image.
Ils sont la propriété pleine et entière de Mondial Relay ou de ses partenaires.
Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.
Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site de Mondial Relay www.mondialrelay.be, en utilisant la technique dite du framing ou du deep linking, est strictement interdit.

11. RECLAMATION

Pour faciliter le traitement des réclamations concernant toutes opérations de livraison, nous vous conseillons de vous manifester dans un délai de 15 jours suivant la prise en charge du colis par Mondial Relay.
La réclamation devra être adressée au service client en utilisant le formulaire mis à disposition sur le site www.mondialrelay.be en accédant au suivi du colis.

12. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant tout recours judiciaire qui sera traité par les tribunaux français et soumis au droit belge.

Service de médiation pour le secteur postal

97 rue royale bte 14

1000 Bruxelles

info@smspo.be

T : 02 221 02 30

F : 02 221 02 44