



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Date de dernière mise à jour le 14/11/2024

MONDIAL RELAY est une société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 500 400 euros, dont le siège social se situe 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, inscrite au registre des commissionnaires de transport de la région Hauts de France et au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631, dont la succursale belge est immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0897 708 175, établie 15 rue François Englert, 1480 Tubize (« **Mondial Relay** »).

En tant que commissionnaire de transport, Mondial Relay propose des solutions de distribution et d'acheminement de colis, en Point Relais®, en Locker et à domicile.

Dans ce cadre, Mondial Relay édite le Site Web permettant notamment aux Utilisateurs de commander des étiquettes d'envoi, de suivre l'acheminement de leur colis, de localiser les Point Relais® et Lockers, de mieux connaître les services, fonctionnalités, outils et éventuelles offres promotionnelles.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « **Conditions Générales d'Utilisation** ») visent à définir les modalités d'accès et d'utilisation du Site Web par tout Utilisateur.

1. Définitions

Chacun des termes suivants doit s'entendre au sens donné par sa définition :

« **Compte** » désigne le compte individuel d'un Utilisateur de Mondial Relay, lui permettant d'accéder notamment aux Services proposés par le Site Web.

« **Identifiant** » désigne l'adresse email renseignée par l'Utilisateur lors de son Inscription.

« **Inscription** » désigne la procédure qui permet à tout Utilisateur de saisir ses coordonnées personnelles et de créer un Compte.

« **Mot de passe** » désigne une suite de caractères renseignée par l'Utilisateur, constituant alors son code personnel, exclusif et confidentiel, lors de la création de son Compte, et qui, associé à l'Identifiant, lui permet d'accéder à son Compte.

« **Site Web** » désigne les sites Internet Mondial Relay.

« **Services** » désignent l'ensemble des services de Mondial Relay fournis aux Utilisateurs, accessibles par le biais du Site Web, dans leur version actuelle et future ainsi que toute évolution dont ils pourraient faire l'objet.

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique ou morale accédant directement ou indirectement au Site Web. Si une personne utilise le Site Web pour le compte et/ou au nom d'une personne morale, celle-ci confirme qu'elle est habilitée pour ce faire.



2. Champ d'application

Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

En accédant et/ou utilisant le Site Web, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et accepté expressément et sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation, et s'engage à en respecter les termes.

Si l'Utilisateur refuse d'être lié par les Conditions Générales d'Utilisation, celui-ci devra arrêter sa consultation du Site.

L'utilisateur est informé que les modalités relatives aux Services fournis par Mondial Relay sont prévues dans les Conditions Générales de Vente de Mondial Relay, disponibles également sur le Site Web.

Modification des Conditions Générales d'Utilisation

Les Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles à tout moment sur le Site Web.

Les Conditions Générales d'Utilisation applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur le Site Web, sauf dispositions expresses légales contraires.

Mondial Relay se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier, à tout moment, les présentes Conditions Générales d'Utilisation, du fait de l'évolution du Site Web et/ou des Services. Dans cette hypothèse, les modifications seront automatiquement applicables à compter de leur mise en ligne.

3. Inscription et création de Compte

Création d'un Compte

Afin de bénéficier de certains Services, l'Utilisateur doit disposer d'un Compte. La création d'un Compte est gratuite et s'effectue en renseignant les informations demandées lors de l'Inscription sur le Site Web, et notamment ses nom, prénom, adresse email, numéro de mobile.

L'Utilisateur doit accepter ou non la réception d'informations et offres commerciales de Mondial Relay, attester d'avoir plus de 16 ans, et accepter la politique de confidentialité ainsi que les présentes Conditions Générales d'utilisation.

L'Utilisateur ne pourra pas créer plusieurs comptes avec la même adresse email.

Il appartient à l'Utilisateur de choisir un Mot de passe suffisamment robuste afin d'éviter tout accès frauduleux.

L'Utilisateur qui a déjà créé un Compte peut s'identifier sur le Site Web en utilisant ses Identifiant et Mot de passe existants.

Gestion des Identifiants et Mot de passe

Les Identifiant et Mot de passe sont strictement personnels et confidentiels.



L'Utilisateur s'engage à préserver la confidentialité de son Identifiant et Mot de passe, et à ne pas les divulguer à des tiers.

En cas de perte ou oubli de son Mot de passe, l'Utilisateur s'engage à en informer Mondial Relay via la procédure de renouvellement de mot de passe en cliquant sur « Mot de passe oublié ? » accessible via la rubrique Connexion « Je me connecte ».

En cas de suspicion de piratage ou de fraude du Compte, Mondial Relay recommande à l'Utilisateur de se déconnecter du Compte et de redéfinir un Mot de passe via « Mot de passe oublié ? ».

Dès que l'Utilisateur a connaissance d'une utilisation non autorisée du Compte, d'un piratage ou d'une fraude, il s'engage à en informer Mondial Relay sans délai via l'adresse email : dpo.belgium@mondialrelay.be.

L'Utilisateur est entièrement et exclusivement responsable de l'utilisation de ses Identifiant et Mot de passe, notamment en cas d'utilisation de ceux-ci par un tiers.

La responsabilité de Mondial Relay ne pourra en aucun cas être engagée du fait de l'accès à des tiers aux données, fichiers et/ou résultats accessibles depuis le Compte. L'Utilisateur supportera seul les conséquences éventuelles de cet accès. En aucun cas, Mondial Relay ne saurait être tenue responsable en cas d'usurpation de l'identité de l'Utilisateur.

Vérification de l'identité de l'Utilisateur

Pour garantir la sécurité du Site Web, et notamment vérifier l'identité de l'Utilisateur, prévenir contre les Inscriptions frauduleuses, et sécuriser les transactions réalisées sur le Site Web, la procédure de création de Compte comporte plusieurs étapes indissociables :

- **Saisie et vérification de l'adresse email** : lors de l'Inscription, Mondial Relay vérifie l'adresse email saisie par l'Utilisateur en envoyant un email de notification de l'Inscription contenant un lien vers une page lui permettant de poursuivre son Inscription. L'Utilisateur dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures pour confirmer son Inscription en activant ce lien
- **Saisie et validation du numéro de téléphone** : l'Utilisateur devra également valider son numéro de téléphone afin de pouvoir l'utiliser lors de ses prochaines connexions, en renseignant le code qu'il aura reçu par SMS. L'Utilisateur dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures pour recopier le code.

4. Accès au Site Web et utilisation des Services

Obligations de l'Utilisateur

Lors de l'Inscription, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à maintenir à jour régulièrement les informations le concernant. L'Utilisateur garantit l'exactitude des renseignements fournis et sera seul responsable de toutes informations incomplètes, désuètes ou erronées.

L'ensemble des coûts liés à l'accès au Site Web, qu'il s'agisse de frais matériels, logiciels ou d'accès à Internet sont à la charge de l'Utilisateur.

Conditions d'accès



Le Site Web est accessible gratuitement à tout Utilisateur qui y accède et/ou l'utilise, et disposant de la capacité juridique permettant de souscrire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Pour accéder au Site Web, l'Utilisateur devra disposer des moyens techniques et de télécommunications, en particulier un accès à Internet haut débit et un appareil adapté (smartphone, tablette, etc.).

Pour bénéficier de certaines fonctionnalités proposées, l'Utilisateur devra réaliser certains paramétrages de l'appareil, tels que l'activation de la géolocalisation lorsque l'Utilisateur l'accepte (l'alternative étant la saisie d'une adresse postale). L'Utilisateur pourra à tout moment, et sans frais, désactiver ou activer cette option depuis les réglages de son appareil.

Fonctionnalités

Le Site Web permet notamment à l'Utilisateur de :

- S'informer sur les activités, actualités, services et offres promotionnelles de Mondial Relay
- Bénéficier de questions/réponses (y compris le chat proposé), les idées/conseils, des bonnes pratiques, etc.
- Accéder et modifier ses informations personnelles renseignées lors de la création de son Compte
- Commander une étiquette d'envoi permettant d'envoyer un colis
- De suivre l'acheminement des colis en cours d'envoi ou de réception
- Localiser les Point Relais® et Locker, tout en ayant la possibilité d'activer la géolocalisation
- Postuler pour devenir transporteur, Point Relais®, Locker ou relayeur
- Contacter le service client et de faire une réclamation ;
- Accéder au compte professionnel exclusivement réservé à toute personne morale, société ou entrepreneur individuel agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale

Restrictions générales d'utilisation

L'Utilisateur s'engage à ne pas copier, reproduire, publier, rendre disponible au public, ou distribuer des copies du Site Web, d'utiliser le Site Web au bénéfice d'un tiers ou de monétiser l'utilisation du Site Web.

L'Utilisateur accepte de ne pas associer, saisir ou charger sur ou par le biais du Site Web tout virus, cheval de Troie, ver, bombe à retardement ou autre routine de programmation informatique qui (a) vise à endommager, interférer, intercepter ou exproprier le Site Web ou tout autre système ou technologie de Mondial Relay, (b) qui perturbe le fonctionnement normal du Site Web et/ou des Services, et/ou (c) qui viole les droits de propriété intellectuelle de Mondial Relay ou d'un tiers.

L'Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site Web sous quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme disponible librement.

L'Utilisateur s'engage à ne pas modifier, adapter, traduire, préparer des travaux dérivés, transmettre, décompiler, faire l'ingénierie inverse, désassembler, ou tenter de déterminer le code source de tout ou partie du Site Web. Une telle action serait considérée comme un manquement à l'article « Propriété intellectuelle » des présentes.



L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Site Web et/ou les Services avec l'intention de commettre des actes ou d'effectuer des transactions illicites ou frauduleuses. A ce titre, l'Utilisateur s'engage à ne pas télécharger sur le Site Web des contenus faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie de crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale et/ou la violence ou de nature pédopornographique.

Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à ne pas enfreindre les lois et/ou réglementations en vigueur.

Particularités liées aux jeux concours et offres commerciales

Mondial Relay peut, à tout moment, publier des nouveautés ou d'autres éléments de communication concernant des offres à court et long terme publiés sur le Site Web, des concours, des campagnes, des jeux ou des promotions, ou mettre à disposition de certains ou de tous les Utilisateurs des offres spéciales, limitées dans le temps ou exclusives, conformes aux lois nationales (collectivement les « **Offres commerciales** »).

Certaines caractéristiques ou fonctionnalités du Site Web peuvent être temporairement modifiées ou désactivées pendant ou dans le cadre d'une Offre commerciale.

Les Offres commerciales peuvent être soumises à certaines conditions d'éligibilité, déterminées par Mondial Relay et peuvent être soumises à des conditions particulières ou règlement de jeu concours.

Les informations concernant les Offres commerciales pourront être fournies sur le Site Web au moment du lancement de ladite Offre commerciale.

5. Propriété intellectuelle

Mondial Relay est propriétaire des droits sur les marques, logos, textes, architecture générale, images, graphismes, et plus généralement de l'ensemble du Site Web. Conformément aux normes en vigueur en matière de protection des droits d'auteur et notamment du Code de droit économique, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite, par quelque procédé que ce soit, sans le consentement exprès et préalable de Mondial Relay est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

Toute violation entraîne les sanctions prévues par le Code de droit économique belge ou, le cas échéant, toute autre disposition applicable, notamment en droit belge.

Aucune disposition des Conditions Générales d'Utilisation ne pourra être interprétée comme concédant à l'Utilisateur un droit de quelque nature que ce soit sur les éléments protégés par la propriété intellectuelle, dont Mondial Relay pourrait avoir la propriété ou le droit exclusif d'exploitation.

6. Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation du Site Web, Mondial Relay collecte et traite des données à caractère personnel concernant l'Utilisateur dans le respect de la réglementation en



vigueur applicable quant au traitement de données personnelles, notamment le Règlement Général (UE) n°2016/679 sur la Protection des Données Personnelles (dit le « **RGPD** »).

Pour plus de détails sur les traitements des données personnelles des Utilisateurs effectués par Mondial Relay et sur les droits associés, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité : <https://www.mondialrelay.be/fr-be/envoi-de-colis/donnees-personnelles-et-cookies>.

Pour toutes demandes en lien avec l'exercice des droits de l'Utilisateur liés au traitement de données à caractère personnel, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante : dpo.belgium@mondialrelay.be.

Mondial Relay se réserve le droit de vérifier l'identité de la personne souhaitant accéder, modifier ou supprimer ses données personnelles, en cas de doute légitime sur son identité.

7. Suppression et suspension du Compte

Suppression du Compte par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut supprimer son Compte en demandant la fermeture de son Compte à tout moment sur le Site Web, sans avoir à justifier de motifs, en accédant à la rubrique « Mes paramètres de connexion ».

La suppression du Compte ne pourra être qu'effective qu'à la condition que le compte prépayé de l'Utilisateur soit soldé.

La suppression du Compte entrainera la fermeture de votre Compte, mais n'entrainera pas automatiquement la suppression de vos données personnelles associées (demande qui devra être faite conformément à l'article « Données personnelles »).

Suspension du Compte par Mondial Relay

Mondial Relay se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire ou définitive tout ou partie du Site Web et/ou des Services, ou de fermer, suspendre ou geler le Compte d'un Utilisateur :

- Pour des raisons liées à la sécurité de l'Utilisateur et/ou des personnes ou à un manquement avéré ou soupçonné de l'Utilisateur à l'une de ses obligations, telles que visées aux présentes Conditions Générales d'Utilisation
- Dans le cadre de l'amélioration, l'actualisation et du développement du Site Web et des Services
- Pour corriger une erreur ou un bug du Site Web
- Pour tenter d'éviter ou d'interrompre un accès dangereux ou inapproprié au Site Web et/ou aux Services
- Pour se conformer à toute injonction judiciaire, loi ou réglementation en vigueur

Mondial Relay s'engage à prendre des mesures de restriction ou de blocage proportionnées aux circonstances et, en particulier, aux violations commises par l'Utilisateur.

Mondial Relay se réserve le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation avec l'Utilisateur dans l'hypothèse où l'Utilisateur ferait preuve de manquements graves et/ou répétés à l'une quelconque de ses obligations, telles que visées aux Conditions Générales



d'Utilisation. Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que Mondial Relay pourrait solliciter.

8. Responsabilité

Le Site Web est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de Mondial Relay, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site Web.

Mondial Relay n'apporte aucune garantie sur l'aptitude du Site Web à répondre à des attentes ou besoins particuliers de l'Utilisateur et n'est pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement n'apparaîtra au cours de l'utilisation.

Mondial Relay ne saurait dès lors être responsable pour tous dommages inhérents à l'utilisation d'Internet et des systèmes informatiques et de télécommunications, notamment sans que cette liste soit limitative, la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique, la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication et tout autre dysfonctionnement d'Internet empêchant le bon fonctionnement du Site Web et/ou des Services.

Mondial Relay ne pourra en aucun cas être responsable des dommages pouvant être causés du fait de l'utilisation du Site Web par l'Utilisateur de manière non conforme aux Conditions Générales d'Utilisation.

L'Utilisateur reconnaît que toute utilisation du Site Web, et plus particulièrement tout accès à son Compte avec ses éléments d'identification, est présumée faite par l'Utilisateur et lui sera imputée, à charge pour l'Utilisateur d'apporter la preuve contraire.

Mondial Relay est responsable de la bonne exécution des obligations résultant des Conditions Générales d'Utilisation. Toutefois, Mondial Relay peut s'exonérer de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Conditions Générales d'Utilisation est imputable soit à l'Utilisateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

9. Réclamations

Service client

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions Générales d'Utilisation ou aux Services, l'Utilisateur est invité à s'adresser au service client :

- Via le formulaire de contact pour les Utilisateurs particuliers, en cliquant sur le motif « Mon compte, mes paiements, ma facturation, mes étiquettes »
- Via l'interface Connect pour les Utilisateurs professionnels (email de contact contractuel)

Médiation

Si l'Utilisateur n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa réclamation par Mondial Relay, il peut ensuite s'adresser gratuitement en recours au Service de Médiation pour le



Secteur Postal Institué par la loi du 21 mars 1991 et situé au Boulevard du Roi Albert II 8 bte 4, 1000 BRUXELLES (F) ; Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 BRUSSEL (NL).

Pour plus d'informations, vous pouvez également consulter le site <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. Loi applicable et litiges

Les Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi belge.

Tous différends qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront portés devant les juridictions francophones de Bruxelles, lesquelles appliqueront le droit belge.

Mondial Relay se réserve cependant le droit d'introduire une action contre l'Utilisateur devant le tribunal compétent selon les règles de droit commun en matière de compétence territoriale.

11. Dispositions générales

La seule langue de référence pour les Conditions Générales d'Utilisation est la langue française.

Si une disposition particulière des Conditions Générales d'Utilisation devait être considérée non valide ou déclarée comme telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente ou si l'une des clauses des Conditions Générales d'Utilisation s'avérait nulle et non avenue en suite d'un changement de législation ou de réglementation, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Cette nullité ne saurait en aucun cas affecter la validité et le nécessaire respect de l'ensemble des autres dispositions des Conditions Générales d'Utilisation.

Mondial Relay peut à tout moment cesser ou suspendre l'exploitation du Site Web, ou la céder à des tiers, sous réserve d'en informer les Utilisateurs et de respecter un délai de préavis de trente (30) jours avant la cession ou la suspension.