



ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN

Laatst bijgewerkt op 14/11/2024

MONDIAL RELAY is een Vereenvoudigde naamloze vennootschap met één vennoot met een bedrijfskapitaal van 500.400 euro, met maatschappelijke zetel te 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, ingeschreven in het register van expediteurs van de regio Hauts de France en in het handels- en vennootschapsregister van Lille Métropole onder nummer 385 218 631, waarvan de Belgische dochter is ingeschreven bij de Banque Carrefour des Entreprises onder nummer 0897 708 175, gevestigd aan 15 rue François Englert, 1480 Tubize ("**Mondial Relay**").

Als expediteur biedt Mondial Relay distributie- en transportoplossingen voor pakketten, via afhaalpunten, pakketautomaten en levering aan huis.

In dit verband exploiteert Mondial Relay een Website zodat Gebruikers verzendetiketten kunnen kopen, de verzending van hun pakket kunnen volgen, afhaalpunten en pakketautomaten kunnen zoeken en meer info kunnen krijgen over de diensten, functies, tools en eventuele aanbiedingen van Mondial Relay.

Deze algemene gebruiksvoorwaarden (hierna "**Algemene gebruiksvoorwaarden**") zijn bedoeld om de voorwaarden voor toegang tot en gebruik van de Website voor elke Gebruiker te definiëren.

1. Definities

Elk van de volgende termen moet worden begrepen in de zin van zijn definitie:

Account verwijst naar de individuele account van een Gebruiker van Mondial Relay, waarmee die met name toegang heeft tot de Services die op de Website worden aangeboden.

Gebruikersnaam verwijst naar het e-mailadres dat de Gebruiker bij zijn inschrijving heeft opgegeven.

Inschrijving verwijst naar de procedure waarmee de Gebruiker zijn persoonsgegevens kan invoeren en een Account kan aanmaken.

Wachtwoord verwijst naar een reeks tekens die de Gebruiker heeft opgegeven als een exclusieve, vertrouwelijke persoonlijke code tijdens het aanmaken van zijn Account, en die in combinatie met de Gebruikersnaam de Gebruiker toegang geeft tot zijn account.

Website verwijst naar de internetsite van Mondial Relay.

Services verwijst naar het geheel van Services dat Mondial Relay aan de Gebruikers levert en die toegankelijk zijn via de Website in hun huidige en toekomstige vorm en met elke verandering die erop van toepassing kan zijn.



Gebruiker verwijst naar elke natuurlijke of rechtspersoon die direct of indirect toegang krijgt tot de Website. Als een Gebruiker de Website gebruikt voor en/of uit naam van een rechtspersoon, bevestigt die dat die daartoe gemachtigd is.

2. Toepasselijkheid

Acceptatie van de Algemene gebruiksvoorwaarden

Door toegang te krijgen tot de Website en/of deze te gebruiken bevestigt de Gebruiker te hebben kennisgenomen van de Algemene gebruiksvoorwaarden, dat hij deze zonder voorbehoud accepteert en dat hij zich verplicht zich aan de voorwaarden te houden.

Als de Gebruiker weigert gebonden te zijn door de Algemene gebruiksvoorwaarden moet die onmiddellijk stoppen met het gebruik van de Website.

De Gebruiker wordt ervan op de hoogte gesteld dat de bepalingen met betrekking tot de Services die Mondial Relay levert, zijn beschreven in de Algemene verkoopvoorwaarden van Mondial Relay, die ook op de Website beschikbaar zijn.

Wijziging van de Algemene gebruiksvoorwaarden

De Algemene gebruiksvoorwaarden kunnen te allen tijde worden geraadpleegd op de Website.

De toepasselijke Algemene gebruiksvoorwaarden zijn de voorwaarden die gelden op het moment dat de Gebruiker over de Website navigeert, tenzij er expliciete juridische bepalingen voor het tegendeel zijn.

Mondial Relay behoudt zich de mogelijkheid voor deze Algemene gebruiksvoorwaarden op elk gewenst moment aan te passen of te wijzigen in verband met de ontwikkeling van de Website en/of Services. In dit geval zijn de wijzigingen automatisch van toepassing vanaf het moment dat ze online geplaatst zijn.

3. Inschrijving en aanmaken van een Account

Een Account aanmaken

De Gebruiker moet over een Account beschikken om van bepaalde Services te kunnen profiteren. Het aanmaken van een Account is gratis en bestaat uit het invullen van de gegevens die worden gevraagd bij de inschrijving op de Website. Het gaat hier meer specifiek om de naam, voornaam, het e-mailadres en het mobiele nummer.

De Gebruiker moet hierbij aangeven of die akkoord gaat met toezending van commerciële berichten en aanbiedingen van Mondial Relay, moet bevestigen dat die ouder is dan 16 jaar en moet het geheimhoudingsbeleid evenals deze Algemene gebruiksvoorwaarden accepteren.

De Gebruiker kan per e-mailadres slechts één account aanmaken.

De Gebruiker moet een Wachtwoord kiezen dat sterk genoeg is om frauduleuze toegang te voorkomen.



De Gebruiker die al een Account heeft aangemaakt, kan zich op de Website identificeren met de bestaande combinatie van Gebruikersnaam en Wachtwoord.

Beheer van Gebruikersnamen en Wachtwoorden

De Gebruikersnaam en het Wachtwoord zijn strikt vertrouwelijk en geheim.

De Gebruiker verplicht zich zijn Gebruikersnaam en Wachtwoord geheim te houden en niet aan derden te onthullen.

Wanneer de Gebruiker zijn Wachtwoord is vergeten of dit mogelijk in handen van derden is gekomen, verplicht de Gebruiker zich Mondial Relay hiervan op de hoogte te stellen via de procedure voor het vernieuwen van het Wachtwoord door te klikken op "Wachtwoord vergeten?" via het menu "Inloggen".

Als de Gebruiker hacking of fraude vermoedt, adviseert Mondial Relay de Gebruiker om uit te loggen bij zijn Account en een nieuw wachtwoord in te stellen via "Wachtwoord vergeten?".

Zodra de Gebruiker merkt dat een onbevoegde gebruikmaakt van zijn Account of dat er sprake is van hacking of fraude, moet die onmiddellijk Mondial Relay waarschuwen via het adres: dpo.belgium@mondialrelay.be.

De Gebruiker is als enige volledig verantwoordelijk voor het gebruik van zijn Gebruikersnaam en Wachtwoord, met name voor het gebruik hiervan door derden.

Mondial Relay is in geen geval verantwoordelijk wanneer een derde toegang heeft gekregen tot gegevens, bestanden en/of resultaten die toegankelijk zijn via de Account. De Gebruiker zal als enige de eventuele gevolgen van deze toegang dragen. Mondial Relay kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden in het geval van identiteitsdiefstal.

Controle van de identiteit van de Gebruiker

Om de veiligheid van de Website te waarborgen en met name de identiteit van de Gebruiker te controleren, om frauduleuze inschrijvingen te voorkomen en om de transacties via de Website te beschermen, omvat de procedure voor het aanmaken van een Account een paar vaste stappen:

- **Invoeren en controleren van het mailadres:** bij de inschrijving controleert Mondial Relay het e-mailadres dat de Gebruiker heeft ingevoerd door een bevestigingsmail naar de Gebruiker te sturen met een link naar een pagina waarop de Gebruiker de inschrijving kan vervolgen. De Gebruiker heeft hier vierentwintig (24) uur de tijd voor.
- **Invoeren en bevestigen van het telefoonnummer:** de Gebruiker moet ook zijn telefoonnummer bevestigen om dit te kunnen gebruiken bij volgende sessies, door de code in te voeren die die per sms heeft ontvangen. De Gebruiker heeft hier vierentwintig (24) uur de tijd voor.

4. Toegang tot de Website en gebruik van de Services

Verplichtingen van de Gebruiker



Tijdens de inschrijving verbindt de Gebruiker zich ertoe juiste en volledige informatie te verstrekken en zijn informatie regelmatig te actualiseren. De Gebruiker garandeert dat de geleverde informatie correct is en bevestigt dat die als enige verantwoordelijk is in het geval van onvolledige, verouderde of foutieve gegevens.

Alle kosten met betrekking tot de toegang tot de Website, of dat nu kosten voor hardware, software of internettoegang zijn, zijn voor rekening van de Gebruiker.

Toegangsvoorwaarden

De Website is gratis toegankelijk voor elke Gebruiker die er gebruik van wil maken en het juridische vermogen heeft om deze Algemene verkoopvoorwaarden te accepteren.

Om toegang te krijgen tot de Website moet de Gebruiker beschikken over de technische en telecommunicatiemiddelen, en met name toegang hebben tot snel internet en een geschikt apparaat (zoals een smartphone of tablet).

De Gebruiker moet bepaalde instellingen in het apparaat configureren, zoals geolokalisatie inschakelen als de gebruiker dit accepteert (als alternatief kan ook een postadres worden ingevoerd), om te kunnen profiteren van bepaalde aangeboden functies. De Gebruiker kan deze optie op elk moment, zonder verdere kosten, in- of uitschakelen via de instellingen van zijn apparaat.

Functies

Via de Website kan de Gebruiker onder meer:

- Informatie krijgen over de activiteiten, actualiteiten, Services en promotionele aanbiedingen van Mondial Relay
- Toegang krijgen tot vragen/antwoorden (zoals via de chatfunctie), ideeën/tips, best practices en dergelijke
- De persoonsgegevens bekijken die die heeft ingevoerd bij het aanmaken van zijn Account en die wijzigen
- Een verzendetiket bestellen om een pakket te verzenden
- De verzending en de ontvangst van het pakket volgen
- Afhaalpunten en pakketautomaten zoeken, waarbij die geolokalisatie kan inschakelen
- Solliciteren om vervoerder, afhaalpunt of pakketautomaat, of Relay-medewerker te worden
- Contact opnemen met de klantenservice en een klacht indienen
- Toegang krijgen tot de zakelijke account, die is gereserveerd voor elke rechtspersoon, onderneming of individuele ondernemer die handelt binnen het kader van de uitoefening van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of vrijeberoepsactiviteit

Algemene gebruiksbeperkingen

De Gebruiker verbindt zich ertoe de Website niet te kopiëren, te reproduceren, te publiceren, openbaar beschikbaar te maken of kopieën ervan te verspreiden, de Website niet te gebruiken ten gunste van derden en het gebruik van de Website niet te gelde te maken.



De Gebruiker verklaart geen virussen, Trojaanse paarden, wormen, tijdbommen of andere IT-programmeringsroutines te koppelen, in te voeren of te laden op of via de Website die (a) beogen de Website of enig ander technisch middel of systeem van Mondial Relay te schaden, dwarsbomen, ondervangen of onteigenen, (b) de normale werking van de Website en/of de Services verstoren, en/of (c) inbreuk plegen op de intellectuele-eigendomsrechten van Mondial Relay of een derde.

De Gebruiker belooft de Website op geen enkele manier te wijzigen of dit te proberen, geen inbreuk te plegen op de Website en om geen software of vrij beschikbare programma's in welke vorm dan ook te gebruiken.

De Gebruiker belooft de broncode van de hele Website of een deel ervan niet te wijzigen, aan te passen, te vertalen of er afgeleide werkzaamheden op te verrichten, te verzenden, te decompileren, te reverse-engineeren, uit elkaar te halen of te proberen deze te achterhalen. Een dergelijke actie wordt gezien als een inbreuk op het artikel "Intellectuele eigendom" in dit document.

De Gebruiker belooft de Website en/of de Services niet te gebruiken met de bedoeling om verboden of frauduleuze handelingen of transacties te verrichten. In dit verband belooft de Gebruiker geen content naar de Website te uploaden die onder meer, maar niet alleen, misdaden tegen de menselijkheid verdedigt, opzet tot haat wegens ras en/of geweld of blijk geeft van kindermisbruik.

Meer in het algemeen verplicht de Gebruiker zich niet de wet en/of geldende regelgeving te overtreden.

Bepalingen met betrekking tot quizen en commerciële aanbiedingen

Mondial Relay kan op elk gewenst moment nieuwtjes of andere uitingen publiceren op de Website voor kort- of langlopende aanbiedingen, quizen, campagnes, spelletjes of aanbiedingen, of aan sommige of alle gebruikers speciale aanbiedingen doen, die slechts een beperkte periode of alleen voor een select publiek geldig zijn, conform de nationale wetgeving (samen "**Commerciële aanbiedingen**").

Bepaalde kenmerken of functies van de Website kunnen tijdelijk worden gewijzigd of gedeactiveerd tijdens of in het kader van een commerciële aanbieding.

Voor commerciële aanbiedingen kunnen bepaalde voorwaarden voor deelname gelden, te bepalen door Mondial Relay, en kunnen specifieke gebruiksbepalingen of wedstrijdvoorwaarden gelden.

De informatie over de commerciële aanbiedingen kan worden gegeven op de Website op het moment dat de commerciële aanbieding wordt gelanceerd.

5. intellectuele eigendom

Mondial Relay is eigenaar van de rechten op de merken, logo's, teksten, de algemene architectuur, afbeeldingen en schriftbeelden, en meer in het algemeen de hele Website. Conform de geldende normen wat betreft de bescherming van auteursrechten en met name het economische recht is elke gedeeltelijke of gehele voorstelling of reproductie, via welk proces dan ook, zonder voorafgaande, expliciete toestemming van Mondial Relay



verboden. Dit geldt ook voor de vertaling, aanpassing of transformatie, ordening of reproductie met behulp van enige kunstvorm of enig proces.

Elke inbreuk leidt tot sancties zoals voorzien in het Belgische Wetboek van economisch recht of in het voorkomende geval elke andere bepaling, met name in het Belgische recht.

Geen enkele bepaling van de Algemene gebruiksvoorwaarden kan worden geïnterpreteerd als een toekenning aan de Gebruiker van enig recht op de elementen die vallen onder de bescherming van intellectuele eigendom waarvan Mondial Relay de eigendom of het exclusieve gebruiksrecht heeft.

6. Persoonsgegevens

In het kader van het gebruik van de Website verzamelt en verwerkt Mondial Relay persoonsgegevens van de Gebruiker in overeenstemming met de geldende regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens, meer specifiek de Algemene verordening gegevensbescherming van de Europese Unie, nummer 2016/679, de "**AVG**").

Ga voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens van de Gebruikers door Mondial Relay en over de bijbehorende rechten ons privacybeleid: <https://www.mondialrelay.be/fr-be/envoi-de-colis/donnees-personnelles-et-cookies>.

Wanneer u een vraag hebt over de uitoefening van uw rechten als Gebruiker met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, kunt u een mail sturen naar het volgende adres: dpo.belgium@mondialrelay.be.

Bij legitieme twijfels over de identiteit van de persoon die toegang wil tot de persoonsgegevens en deze wil wijzigen of verwijderen, behoudt Mondial Relay zich het recht voor diens identiteit te controleren.

7. Verwijdering en opschorting van de Account

Verwijdering van de Account door de Gebruiker

De Gebruiker kan op elk gewenst moment zijn Account verwijderen door een verzoek daartoe in te dienen op de Website, zonder redenen te hoeven opgeven, via 'Mes paramètres de connexion' (Mijn verbindinginstellingen).

De Account kan pas worden verwijderd als er geen openstaande bedragen zijn in de prepaidaccount van de Gebruiker.

Wanneer de Account wordt verwijderd, wordt uw Account gesloten, maar worden uw gekoppelde persoonsgegevens niet automatisch verwijderd (hiertoe moet een verzoek worden gedaan conform het artikel "Persoonsgegevens").

Verwijdering van de Account door Mondial Relay

Mondial Relay behoudt zich het recht voor tijdelijk of definitief de Website en/of zijn Services geheel of gedeeltelijk te onderbreken of een gebruikersaccount te sluiten, op te schorten of te bevriezen:



- In verband met de beveiliging van de Gebruiker en/of andere personen, of met een geconstateerde of vermoede tekortkoming van de Gebruiker ten opzichte van zijn verplichtingen, zoals beoogd door deze Algemene gebruiksvoorwaarden
- In het kader van de verbetering, actualisering en ontwikkeling van de Website en Services
- Om een fout of een bug in de Website te corrigeren
- Om te proberen een gevaarlijke of ongepaste toegang tot de Website en/of de Services te voorkomen of te onderbreken
- Om te voldoen aan een gerechtelijk bevel of aan geldende wet- of regelgeving

Mondial Relay verplicht zich beperkende of blokkerende maatregelen te treffen die in verhouding staan tot de ernst van de situatie en, meer in het bijzonder, de schendingen door de Gebruiker.

Mondial Relay behoudt zich het recht voor eenzijdig een eind te maken aan de relatie met de Gebruiker in het geval dat de Gebruiker ernstig en/of herhaaldelijk niet voldoet aan een of meer van diens verplichtingen waarop deze Algemene gebruiksvoorwaarden betrekking hebben. Deze opzegging is dan van rechtswege, ongeacht de schadevergoeding die Mondial Relay kan opeisen.

8. Aansprakelijkheid

De Website is 24x7 uur toegankelijk, behalve in geval van overmacht of een gebeurtenis waarop Mondial Relay geen controle heeft en onder voorbehoud van eventuele storingen en onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn voor de goede werking van de Website.

Mondial Relay biedt geen enkele garantie dat de Website geschikt is om te voldoen aan de specifieke behoeften of verwachtingen van de Gebruiker en kan niet garanderen dat de Website zonder fouten of enige andere problemen zal werken.

Mondial Relay is niet verantwoordelijk voor schade in verband met het gebruik van internet en IT- en telecommunicatiesystemen, zoals, maar niet beperkt tot, een slechte verzending en/of ontvangst van gegevens en/of informatie op internet, indringing of de aanwezigheid van een virus, storingen in ontvangsthardware of communicatielijnen en enige andere storing van internet die een goede werking van de Website en/of de Services in de weg staat.

Mondial Relay is in geen enkel geval verantwoordelijk voor de schade die kan ontstaan doordat de Gebruiker de Website op een andere manier gebruikt dan bedoeld in de Algemene gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiker erkent dat elk gebruik van de Website, en meer specifiek alle toegang tot zijn Account met zijn identificatiemiddelen, wordt geacht te zijn gedaan door de Gebruiker en aan hem toe te rekenen is: het is aan de Gebruiker om het tegendeel te bewijzen.

Mondial Relay is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene gebruiksvoorwaarden. Mondial Relay kan zich echter vrijwaren van deze verantwoordelijkheid door te bewijzen dat het niet of slecht voldoet aan de Algemene gebruiksvoorwaarden te wijten is aan de Gebruiker, aan het onvoorzienbare en onoverkomelijke handelen van een derde of aan overmacht.



9. Claims

Klantenservice

Voor elke informatie, klacht of vraag over de Algemene gebruiksvoorwaarden of de Services, kan de Gebruiker zich richten tot de klantenservice:

- Via het contactformulier voor particuliere Gebruikers door te klikken op de reden 'Mijn account, betalingen, facturen en etiketten'.
- Via de interface Connect voor zakelijke Gebruikers (e-mailadres contactpersoon die in de overeenkomst staat)

Mediation

Als de Gebruiker niet tevreden is over het resultaat of over de behandeling van zijn klacht door Mondial Relay, kan die zich gratis richten tot de mediationservice voor de postsector die is ingesteld bij de Belgische wet van 21 maart 1991, gevestigd aan de Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 BRUSSEL.

Raadpleeg voor meer informatie de site <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. Toepasselijke wet en geschillen

De Algemene gebruiksvoorwaarden vallen onder het Belgische recht.

Alle geschillen die niet in der minne kunnen worden geschikt, worden voorgelegd aan de Franstalige jurisdictie van Brussel, die het Belgische recht zal toepassen.

Mondial Relay behoudt zich echter het recht voor om gerechtelijke stappen te ondernemen tegen de Gebruiker bij een bevoegde rechtbank volgens het gemeenschappelijk recht voor territoriale bevoegdheid.

11. Algemene bepalingen

De enige taal voor de Algemene gebruiksvoorwaarden is het Frans.

Als een specifieke bepaling van de Algemene gebruiksvoorwaarden moet worden beschouwd als ongeldig of als ongeldig wordt verklaard door een ter zake competente rechter, of als een van de bepalingen van de Algemene gebruiksvoorwaarden van nul en generlei waarde blijkt na een wijziging in wet- of regelgeving, heeft dit geen gevolgen voor de werking en het bereik van de overige bepalingen. Dit feit zal in geen geval consequenties hebben voor de geldigheid en de geëiste naleving van alle andere bepalingen van de Algemene gebruiksvoorwaarden.

Mondial Relay kan op elk moment de exploitatie van de Website stopzetten of opschorten, of afstaan aan derden, mits het bedrijf de Gebruikers op de hoogte stelt met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen voor de afstand of opschorting.