



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE OFFRE START

*Date de dernière mise à jour le 06/08/2024*

MONDIAL RELAY, 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 des Hauts de France et au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro B 385 218 631 (« **Mondial Relay** »).

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») sont conclues entre Mondial Relay agissant en qualité de commissionnaire de transport, et toute personne morale, société ou entrepreneur individuel agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et disposant d'un Compte (le « **Client** »).

Les CGV visent à définir les droits et obligations d'achat des prestations de transport commandées par le Client via le Site ou toute autre interface reliée à Mondial Relay.

La remise par le Client de marchandises à transporter à Mondial Relay équivaut à l'acceptation expresse et sans réserve des CGV qui s'appliquent nonobstant toutes stipulations contraires sur les documents du Client. Il ne peut y être dérogé que par convention particulière écrite et signée entre les parties.

Les CGV peuvent être mises à jour à tout moment par Mondial Relay, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours. Dans ce cas, les nouvelles CGV annulent et remplacent les précédentes conditions générales de vente de Mondial Relay trente (30) jours après leur mise à jour, sauf disposition spécifique contraire prévoyant un préavis plus long.

### 1. DEFINITIONS

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

« **Application** » désigne l'application mobile Mondial Relay qui comprend les services et tous les contenus, outils, fonctions et fonctionnalités proposés au Client.

« **Cahier des Charges Emballage** » désigne les bonnes pratiques d'emballage de Mondial Relay pour que l'emballage et le conditionnement du colis respectent les exigences du transport et son traitement industrialisé par machines. Le Cahier des Charges Emballage est [disponible ici](#).

« **Compte** » désigne le compte professionnel du Client, lui permettant d'accéder aux services proposés par Mondial Relay depuis le Site ou toute autre interface reliée à Mondial Relay.

« **Compte Prépayé** » désigne le compte du Client accessible sur le Site ou toute autre interface reliée à Mondial Relay, lui permettant de régler les opérations de transport et tout autre service, dès lors que son solde est créditeur.

« **Locker** » désigne la consigne automatique qui permet de déposer et retirer un colis.

« **Point Relais®** » désigne le commerce de proximité et/ou l'agence utilisé(e) comme lieu et service de dépôt et de retrait de colis.

« **Site** » désigne le site Internet <https://www.mondialrelay.fr/>.

### 2. CONDITIONS D'ADMISSION DU COLIS



En tant que commissionnaire de transport, Mondial Relay s'engage à acheminer les colis dès leur prise en charge jusqu'à la destination convenue selon le trajet, la procédure et les transporteurs qu'elle choisira.

## 2.1 Dimensions et poids des colis

Il appartient au Client de ne présenter que des colis qui correspondent aux dimensions et poids proposés et acceptés par Mondial Relay selon le pays de livraison éligible. A ce titre, le Client s'engage à respecter les conditions d'admission suivantes :

**a. Livraison en Point Relais® :**

- Jusqu'à 30kg et dimensions : longueur max 120cm et développé\* 150cm

**b. Livraison en Locker :**

- Casier XS : jusqu'à 5kg et dimensions : P 40cm x L 23cm x H 4cm
- Casier S : jusqu'à 25kg et dimensions : P 64cm x L 38cm x H 8cm
- Casier M : jusqu'à 25kg et dimensions : P 64cm x L 38cm x H 19cm
- Casier L : jusqu'à 25kg et dimensions : P 64cm x L 38cm x H 39cm

**c. Livraison à domicile :**

- Jusqu'à 30kg et dimensions : longueur max 100cm et développé\* 150cm

*\* Le développé représente la somme de la longueur + hauteur + largeur.*

Le Client fournira toutes les informations utiles au bon acheminement du colis sur le Site ou toute interface reliée à Mondial Relay. Le Client est pleinement responsable de la déclaration exacte et précise du poids de chaque colis, et est informé que toute erreur ou déclaration incorrecte peut avoir des conséquences significatives pour Mondial Relay, et notamment affecter la planification et le coût des prestations de transport, entraîner une non-conformité aux réglementations en vigueur (contrôle DREAL), et/ou augmenter les risques d'accidents ou dommages matériels lors du transport (surcharge camion). Mondial Relay est susceptible d'engager la responsabilité du Client à ce titre.

Le Client s'engage à proposer à ses clients la livraison en Locker uniquement lorsque les dimensions du colis correspondent aux dimensions maximales et autorisées. En cas d'impossibilité de déposer le colis dans le Locker de destination par cause de dimensions non conformes, Mondial Relay sera dans l'obligation de mettre en œuvre des moyens supplémentaires afin d'assurer l'acheminement du colis dans un Point Relais®, impliquant l'application d'une surcharge de 2€ HT par colis.

## 2.2 Conditionnement des colis

Qu'il s'agisse des colis transportés au titre des envois allers ou retours (ou reprises à domicile), le Client doit (a) imprimer l'étiquette de transport et l'apposer sur le colis, et (b) utiliser un emballage fermé, suffisant et résistant, à même de protéger le contenu du colis, de façon à supporter le transport, les ruptures de charge et les manutentions, et ce en respectant les exigences du transport et son traitement industrialisé par machines.

Il s'engage à remettre à Mondial Relay des colis qui répondent au Cahier des Charges Emballage.

## 2.3 Dépôt des colis

Le Client déposera les colis qu'il souhaite expédier dans l'un des Point Relais et/ou Locker de son choix.

Le Client dispose d'un délai d'un (1) mois après la date de paiement pour déposer son colis en Point Relais® ou Locker. Le Client disposera d'une information de suivi de colis sur le Site et/ou l'Application de la prise en charge de son colis à la livraison de celui-ci. Il pourra également contacter la ligne dédiée au 03 53 79 60 01.

Pendant ce délai, si le Client n'a pas déposé son colis en Point Relais® ou Locker, il peut demander l'annulation de l'expédition de son colis depuis son Compte. Le Client sera alors remboursé automatiquement sur son Compte Prépayé.



## 2.4 Non-conformité des colis

Dans l'hypothèse où Mondial Relay n'aurait pas connaissance d'une non-conformité du colis au moment de sa prise en charge, et même s'il a été accepté lors de sa présentation, le traitement par Mondial Relay du colis non-conforme n'exonère pas le Client de sa responsabilité et ne prive pas Mondial Relay du droit d'invoquer ultérieurement le non-respect des CGV.

Le Client reconnaît que l'acheminement d'un colis non-conforme dans des circonstances normales et conformes aux standards de qualité génère une manutention et des ressources supplémentaires pour Mondial Relay (ré-étiquetage, réemballage et tout autre traitement manuel) afin d'acheminer les colis dans de bonnes conditions.

Mondial Relay se réserve le droit de refuser, à tout moment, toute marchandise ne répondant pas aux CGV. En cas de non-conformité du colis remis par le Client, celui-ci sera transporté aux risques exclusifs du Client et ne pourra ni faire l'objet d'une indemnisation en cas d'avarie ni faire l'objet d'un remboursement du montant réglé pour les opérations de transport.

### a. Colis hors normes

Les colis non-conformes présentant l'une et/ou l'autre des caractéristiques suivantes peuvent être soumis à une surcharge forfaitaire de 25€ HT par colis :

- Les colis dont les dimensions minimales sont inférieures à 15 x 10cm, avec une épaisseur inférieure à 1cm et/ou un poids inférieur à 100g ;
- Les colis ne respectant pas l'une des dispositions du Cahier des Charges Emballages, et notamment les colis aux formes instables ou irrégulières (sphères, cylindres, rouleaux), les colis mal ou partiellement emballés, les colis avec un élément de débord, les colis dont la présentation de l'étiquette est non conforme (réflectance), etc. ; et
- En général, tout colis nécessitant un ré-étiquetage, un réemballage, un tri ou un traitement manuel particulier.

### b. Colis hors contrat

Mondial Relay sera en droit de refuser les colis dont le poids et/ou la dimension dépasse 30kg et/ou 150cm de développé.

Si Mondial Relay prend en charge un colis hors contrat par erreur dans son réseau, elle pourra mesurer le poids et le volume réels du colis, et appliquer au Client une surcharge pour dépassement exceptionnel de 25€ HT par colis.

## 3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE DU COLIS

Le Client s'interdit de confier à Mondial Relay l'organisation d'un transport de marchandises illicites ou prohibées, et s'engage à informer Mondial Relay des particularités non apparentes de la marchandise quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le déroulement du transport.

### 3.1 Marchandises interdites

Sont interdites à l'envoi toutes marchandises relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux (matières dangereuses classées de 1 à 9 par l'ADR « Accord for Dangerous goods by Road ») tels que, de façon non exhaustive, les explosifs, munitions, gaz, matières inflammables, radioactives, toxiques ou corrosives, ainsi que tous les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour l'environnement humain, la sûreté des engins de transport, l'environnement, les véhicules, et/ou endommager les autres colis transportés.

Sont interdites à l'envoi toutes marchandises salissantes, les articles contraires au droit du travail et/ou susceptibles, par leur nature ou leur conditionnement, de blesser les personnes et/ou détériorer les équipements Mondial Relay.



Sont exclus, sans que cette liste soit limitative, les bijoux, pierres précieuses, métaux précieux, valeurs, monnaies, devises, billets de banque, titres de paiement (cartes de crédit, chèques, titres au porteur, etc.), bons d'achats, marchandises voyageant sous carnet ATA (comprenant les marchandises d'exposition), envois contenant des cendres humaines ou reliques funéraires, animaux vivants ou morts, armes de catégorie A-B-C-D, stupéfiants, objets d'art, produits contrefaits, publications ou supports audiovisuels interdits par la loi, denrées nécessitant un transport sous température dirigée, ainsi que les dossiers de réponse à des appels d'offre, les dossiers de pré qualification, et les copies d'examen.

Sont interdites les livraisons sur les navires, dans les foires, salons, expositions, hôtels, campings, boîtes postales, adresses militaires, sur les chantiers ou sites mobiles, mais aussi chez les transitaires. Toutefois, à titre exceptionnel, Mondial Relay pourra accepter de telles livraisons, après l'étude de la faisabilité de la livraison et/ou l'acceptation d'un devis, et sous réserve d'une tarification spécifique applicable au Client.

En outre, le Client s'engage sans que cette liste soit limitative à ne pas confier à Mondial Relay des colis dont l'emballage comporte des injures, propos racistes ou antisémites, menaces ou mentions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou susceptibles de porter atteinte à l'image ou à la réputation de Mondial Relay, ou toute mention pouvant porter atteinte aux droits et/ou à la réputation des tiers.

### **3.2 Marchandises soumises à droits d'accises**

En outre, dans l'hypothèse où le Client confierait à Mondial Relay des marchandises soumises à droits d'accises en droits acquittés, sans préjudice des restrictions visées au présent article, il s'engage à respecter les contraintes réglementaires en vigueur, notamment en matière de traçabilité, pour permettre d'attester, le cas échéant, qu'il gère correctement ces droits ; Mondial Relay ne pouvant en aucun cas être ni inquiétée, ni recherchée à ce sujet.

### **3.3 Acheminement aérien des marchandises**

Dans le cas où la livraison de la marchandise nécessite un acheminement aérien et conformément à la réglementation relative à la sûreté du transport aérien, le Client s'engage à mettre en œuvre et respecter les instructions internationales et/ou nationales en vigueur. Par ailleurs, le Client est informé que tous les colis chargés dans les avions sont susceptibles de subir des visites de sûreté pouvant inclure l'utilisation de rayons X, etc.

### **3.4 Marchandises livrées à l'international**

A l'international, outre les objets relevant des restrictions visées au présent article, ne peuvent être pris en charge :

- Les envois de marchandises exigeant l'obtention par Mondial Relay d'une licence ou autorisation spéciale de transport, d'importation ou d'exportation ;
- Les envois dont le transport, l'importation ou l'exportation est interdit(e) par une quelconque loi ou réglementation dans le pays de destination ou d'exportation ; et
- Les envois ayant une valeur déclarée en douane supérieure à la valeur autorisée.

### **3.5 Effets du non-respect aux restrictions à la prise en charge**

Dans l'hypothèse où le Client confierait à Mondial Relay des marchandises ou documents relevant des restrictions visées au présent article, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sous décharge de toute responsabilité de Mondial Relay, et sans préjudice pour Mondial Relay de pouvoir réclamer une quelconque indemnité au titre des dommages ou préjudices subis.

## **4. DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES**

Ni Mondial Relay ni ses partenaires et/ou sous-traitants sont tenus de contrôler si un colis fait l'objet d'une non-conformité, d'une exclusion ou d'une restriction d'exception.



Nonobstant ce qui précède, Mondial Relay se réserve le droit, pour les colis faisant l'objet d'une non-conformité, d'une exclusion ou d'une restriction d'exception, et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée :

- D'ouvrir, inspecter ou scanner au rayon X un colis par Mondial Relay ou par l'un de ses partenaires et/ou sous-traitants, et/ou de disposer des colis de la façon que Mondial Relay jugera opportune, y compris d'en abandonner l'acheminement ;
- De refuser, retenir, annuler ou renvoyer un colis susceptible d'entraîner des dommages et/ou des retards pour d'autres expéditions, des biens ou des personnes ; et/ou
- De refuser la prise en charge ou d'interrompre le traitement à tout moment des envois.

Mondial Relay pourra à ce titre demander au Client l'indemnisation de tous les frais et conséquences résultant de cette non-conformité.

Le Client est responsable :

- Des informations nécessaires à la distribution du colis, en particulier les coordonnées exactes de l'expéditeur et du destinataire, le poids du colis, le Point Relais® et/ou Locker de destination, etc. ;
- Des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou à Mondial Relay lors de l'expédition d'un colis ne respectant pas les conditions d'admission du colis (article 2) ;
- De toutes les conséquences résultant d'une absence, insuffisance, défectuosité du conditionnement et/ou de l'emballage de sa marchandise, conformément aux indications données dans le Cahier des Charges Emballage ;
- Des frais et conséquences, de quelque nature que ce soit, résultant d'un non-respect des restrictions relatives à la prise en charge du colis (article 3) ; et
- De toute inexécution, partielle ou totale, de mauvaise exécution ou d'exécution tardive, de tout ou partie de ses obligations en vertu des CGV.

## **5. CONDITIONS FINANCIERES**

### **5.1 Prix**

Les prix des opérations de transport commandées par le Client sont disponibles sur le Site. Ils sont indiqués en euros, et s'entendent HT, augmentés de la TVA en vigueur au moment de l'émission de la facture ou le cas échéant au moment de l'expédition. Les prix ne comprennent pas les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation notamment fiscale ou douanière et s'entendent, par défaut, selon l'Incoterm DDP pour les prestations de transport international.

Mondial Relay se réserve le droit de modifier le prix des opérations de transport proposées à tout moment, sans information préalable du Client, mais s'engage à appliquer le prix en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

Le Client peut éventuellement bénéficier d'offres promotionnelles et/ou marketing ponctuelles, selon les conditions prévues par les offres. Tout abondement qui aurait été effectué par Mondial Relay en application d'opérations promotionnelles ou marketing ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement.

### **5.2 Facturation**

L'historique des mouvements du Compte Prépayé du Client est disponible directement sur le Compte.

Mondial Relay procède à l'archivage des factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Mondial Relay et/ou de ses partenaires, seront considérés comme preuve de communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre Mondial Relay et le Client.

La facturation est basée sur le poids déclaré par le Client, sauf si le poids réel des colis tel que constaté par les matériels de pesage de Mondial Relay est supérieur au poids déclaré. En cas d'information manquante quant au poids déclaré ou réel, la facturation sera basée sur le poids moyen des colis confiés par le Client le mois précédent.



Mondial Relay réalisera des contrôles de cohérence aléatoires entre le poids déclaré par le Client et le poids réel des colis. En cas d'écart, la différence de tarif sera réclamée au Client, ainsi qu'un coût de traitement de 15€ HT.

Tout colis pris en charge par Mondial Relay est susceptible d'être assujéti, sans notification, à la facturation au poids volumétrique si celle-ci est nécessaire pour assurer les prestations de transport, notamment en cas de transport aérien, et si le poids volumétrique est supérieur au poids réel. Le poids volumétrique se calcule en multipliant longueur x hauteur x largeur du colis (le tout en centimètres) et en divisant par 5 000.

Si un colis est retourné au Client, pour quelque motif que ce soit (notamment, colis non récupéré ou refusé par le destinataire), Mondial Relay sera amenée à réaliser des prestations supplémentaires afin de ne pas perdre le colis, et notamment récupérer le colis, éditer une nouvelle étiquette de transport, traiter et réacheminer le colis au Client. Dans ce cadre, Mondial Relay facturera au Client l'opération de transport « retour » d'un montant de 2€ HT par colis.

Pour les livraisons à domicile, Mondial Relay se réserve le droit de répercuter au Client toute charge nouvelle qui serait facturée par l'un de ses partenaires et/ou sous-traitants dans le cadre de ce service.

L'ensemble des surcharges et/ou pénalités éventuellement applicables au Client, conformément au CGV, seront reprises dans les commandes et/ou les factures le cas échéant. Elles s'appliquent indépendamment les unes des autres, et se cumulent le cas échéant.

A la validation de sa commande, le Client sera débité immédiatement sur son Compte Prépayé des sommes dues. A défaut de paiement, les sommes seront compensées automatiquement, de plein droit et sans formalités, avec le solde du Compte Prépayé du Client.

En cas de problème ou d'interrogation lié(e) à la facturation, le Client peut joindre le service facturation de Mondial Relay à l'adresse : [offrestart@mondialrelay.fr](mailto:offrestart@mondialrelay.fr).

## **6. PAIEMENT**

Quel que soit le mode de paiement choisi parmi ceux acceptés sur le Site ou toute autre interface reliée à Mondial Relay, les commandes ne seront réputées enregistrées qu'après validation ou réception du paiement. La validation finale de la commande vaudra preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

### **6.1 Paiement via le Compte Prépayé**

Le Compte Prépayé n'est pas un compte bancaire et les crédits y figurant ne sont pas des unités de monnaie électronique.

Pour réaliser une commande sur le Site ou toute autre interface reliée à Mondial Relay, le Client peut approvisionner son Compte afin de disposer d'un prépaiement en fonction des opérations de transport qu'il envisage de commander. Le Client choisit le montant qu'il souhaite affecter à l'approvisionnement de son Compte Prépayé. L'approvisionnement se fait par carte bancaire ou par tout autre moyen proposé sur le Site.

Le montant débité à la suite d'une commande est alors soustrait automatiquement du solde du Compte Prépayé utilisé à la date de la transaction.

Si le montant de la commande du Client est supérieur à la somme disponible sur le Compte Prépayé, le Client devra préalablement réapprovisionner son Compte Prépayé de la somme nécessaire pour atteindre le montant la commande.

Le solde du Compte est consultable à tout moment sur le Site.

Depuis son Compte, le Client peut demander à tout moment et sans frais le remboursement du solde de son Compte Prépayé, sous réserve d'avoir réglé toutes les factures dues, et notamment celles liées



aux surcharges et/ou pénalités. Le remboursement est opéré par Mondial Relay sur le moyen de paiement choisi par le Client.

## 6.2 Paiement par carte bancaire

Le règlement des opérations de transport peut s'effectuer en ligne par carte bancaire. La liste des cartes bancaires acceptées figure sur le Site.

Mondial Relay fait appel à un prestataire de solutions de paiement sécurisé sur Internet pour la gestion des paiements sur le Site.

Le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction, conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du Code civil.

Certains dispositifs de sécurité peuvent être mis en œuvre pour sécuriser le paiement d'une commande, comme par exemple, la technologie dite du « 3DSecure ». Ce processus de paiement sécurisé sera mis en œuvre dans certains cas, dépendant notamment du montant du paiement.

## 6.3 Paiement par PayPal®

A la validation de sa commande, le Client disposant d'un compte PayPal® entre son adresse email liée à son compte PayPal® et son mot de passe.

Pour plus d'informations sur PayPal®, nous vous invitons à vous rendre directement sur leur site Internet.

## 6.4 Défaut de paiement

Le Client est informé que Mondial Relay se réserve le droit de bloquer la commande, de refuser d'effectuer toute opération de transport, de suspendre immédiatement l'utilisation du Compte et/ou du Compte Prépayé, et de refuser toute demande de remboursement :

- En cas de refus ou d'incident de paiement quelle qu'en soit la cause, et notamment, en raison d'une opposition sur la carte bancaire utilisée ou de l'insolvabilité du compte auquel elle est rattachée ; et/ou
- En cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée.

En outre, les sommes dues entraîneront, après mise en demeure de payer et sans nuire à leur exigibilité, perception de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de financement la plus récente, majoré de dix points sans toutefois être inférieur à cinq fois le taux d'intérêt légal. Conformément au décret du 02 octobre 2012 (n° 2012-1115), une indemnité forfaitaire de 40€ sera appliquée pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement.

## 7. TRANSMISSIONS INFORMATIQUES DE DONNEES

Le Client s'engage à ce que les données personnelles aient été collectées en conformité avec le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et plus globalement, toute législation applicable aux données à caractère personnel sur le territoire d'application des prestations.

### 7.1 Informations nécessaires à l'acheminement des colis et à l'avisage

Le Client s'engage à assurer la transmission informatique des données suivantes : nom, prénom, adresse de livraison, téléphone portable, email, numéro de colis, dimensions du colis, et date de remise. Il s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à maintenir à jour régulièrement les informations le concernant et concernant le destinataire. La responsabilité de Mondial Relay ne pourra être recherchée en cas de données incorrectes ou de défaut de mise à jour.



La transmission de ces données doit impérativement être réalisée avant la remise des colis à Mondial Relay. En cas d'absences répétées de transmission EDI ou API avant la réception de colis, Mondial Relay se réserve le droit de refuser la prise en charge du colis et/ou de mettre en œuvre une surfacturation de 1€ HT par expédition.

Ces données sont nécessaires à Mondial Relay pour garantir la qualité de la prestation de transport et permettre l'envoi de manière sécurisée et efficace de toutes les notifications de suivi d'expédition au destinataire. En cas de non-respect de cette obligation de fournir des informations exactes et à jour, le Client accepte que des pénalités puissent être appliquées à hauteur de 0,20€ HT par colis.

## 7.2 Informations relatives aux Point Relais® et Lockers

Sauf accord express contraire de Mondial Relay, le Client garantit l'exhaustivité et la mise à jour quotidienne sur ses systèmes informatiques, et plus particulièrement sur ses canaux de distribution marchands, la liste des Point Relais® et Lockers éligibles, ouverts et disponibles afin que ses clients soient constamment informés de la disponibilité la plus récente des Point Relais® et Lockers.

Dans l'hypothèse où le Client fait appel à des algorithmes pour automatiser la proposition des Point Relais® et Lockers lors de la passation de commande par ses clients, il s'engage à mettre à jour ces algorithmes au moins une (1) fois par mois afin de garantir que les Point Relais® et Lockers proposés reflètent toujours la liste la plus récente des Point Relais® et Lockers ouverts et disponibles.

Cette démarche vise à offrir une expérience utilisateur optimale en proposant aux clients les options de collecte et de retour les plus pertinentes et actuelles. Mondial Relay se réserve le droit d'auditer le respect de cet engagement et de demander réparation du préjudice subi.

## 8. MODALITES DE LIVRAISON

Toutes les prestations sont effectuées par Mondial Relay ou par ses partenaires et/ou sous-traitants suivant les modalités décrites ci-après, sauf en cas de fait non imputable à Mondial Relay ou ses partenaires et/ou sous-traitants (notamment jours d'interdiction de circuler, jours fériés, rétention en douane, fermetures simultanées d'un nombre significatif de Point Relais® et/ou Lockers consécutives à des consignes administratives, réglementaires ou gouvernementales et cas de force majeure).

Mondial Relay propose au Client différents modes de livraison selon les options disponibles par pays de destination. Le Client peut opter pour une livraison en Point Relais®, Locker ou à domicile, selon les zones de destinations éligibles dont les conditions de livraison (notamment les coûts et les délais) diffèrent en fonction du mode de livraison choisi par le Client et sont précisés sur le Site.

### 8.1 Livraison en Point Relais® et/ou Locker

En fonction des informations transmises par le Client, le destinataire du colis sera averti de l'arrivée de son colis par email et/ou SMS.

#### a. Livraison en Point Relais®

Les colis sont remis au destinataire et/ou son mandataire selon plusieurs options :

- **Signature** : sur présentation de la pièce d'identité du destinataire (et celle du mandataire, le cas échéant), et contre signature numérisée sur l'outil de scan et de suivi des livraisons (« Personal Digital Assistant » ou « PDA ») du Point Relais®. La signature sur PDA ainsi que sa reproduction font preuve de la livraison du colis au destinataire. Les parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature manuscrite.
- **Code de retrait** : en communiquant le code numérique dit « Code de retrait » envoyé par Mondial Relay dans l'email et/ou le SMS de confirmation de livraison. Cette option dispense le destinataire et/ou son mandataire de présenter leur pièce d'identité. Le Client reconnaît que la composition exacte du « Code de retrait » par le Point Relais® sur le PDA vaut pour reconnaissance de l'identité du destinataire et fait preuve de la livraison du colis.
- **QR code** : sur présentation du QR code. Cette option dispense le destinataire et/ou son mandataire de présenter leur pièce d'identité. Le Client reconnaît que le scan du QR code par





le Point Relais® via le PDA vaut pour reconnaissance de l'identité du destinataire et fait preuve de la livraison du colis.

En cas de contestation du Client, les preuves et éléments fournis par le système informatique centralisé de Mondial Relay feront foi.

#### **b. Livraison en Locker**

Les colis sont remis au destinataire en renseignant un code sur l'écran principal du Locker ou en scannant un QR code qu'il aura reçu préalablement par email et/ou sms.

Le Client reconnaît que la composition du code ou le scan du QR code vaut pour reconnaissance de l'identité du destinataire et fait preuve de la livraison du colis.

En cas de contestation du Client, les preuves et éléments fournis par le système informatique centralisé de Mondial Relay feront foi.

Dans le but d'optimiser l'utilisation de l'espace de stockage des Lockers, et afin de faciliter la récupération des colis par leurs destinataires, les colis d'un même destinataire, associés à la même adresse email, qui sont livrés le même jour et dans le même Locker, pourront être regroupés et stockés dans un seul casier à la discrétion de Mondial Relay.

#### **c. Délai de conservation**

Les colis sont disponibles en Point Relais® et/ou Locker pour une durée déterminée de conservation, qui commence à courir à compter de la date de livraison effective du colis au sein du Point Relais® ou du Locker.

Cette durée est susceptible de varier entre les Points Relais® et les Lockers, ainsi que de varier en fonction des époques de l'année.

La durée de conservation applicable sera notifiée au Client. Il appartiendra au Client de décider de la partager ou non avec ses propres clients par le biais de ses divers canaux de communication.

Dans tous les cas, le destinataire disposera de cette information directement sur le site internet Mondial Relay et depuis les notifications de suivi d'expédition qui lui seront communiquées par Mondial Relay.

Mondial Relay se réserve le droit de modifier les durées de conservation à tout moment, et notamment pendant des périodes spécifiques ou de surcharge, sous réserve de respecter un préavis de trente (30) jours.

#### **d. Livraison impossible et colis non récupérés ou refusés**

En cas d'impossibilité de livraison du colis au Point Relais® et/ou Locker de destination, Mondial Relay pourra livrer ce dernier dans un autre Point Relais® ou Locker (selon ses disponibilités), et en avertira le destinataire par email. Aucun remboursement de la prestation ne pourra intervenir de ce fait.

Les colis qui auront été refusés par Mondial Relay pour non-conformité ou par le destinataire, ou qui n'auront pas été récupérés par le destinataire à l'issue du délai de conservation, seront retournés au Client dans le Point Relais® ou Locker de dépôt (ou, le cas échéant, dans un autre Point Relais® ou Locker, selon ses disponibilités), et Mondial Relay en avertira le Client par email. Le Client devra le récupérer dans le délai de conservation applicable, à compter de la date de dépôt. Mondial Relay facturera au Client l'opération de transport « retour » conformément aux dispositions de l'article 6.2.

A l'issue de ce délai de conservation, si le Client n'a pas récupéré ou a refusé son colis, Mondial Relay expédiera le colis, sans en avertir le Client, au Service Expertise de Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 HARNES. Le colis restera à disposition du Client à cette adresse durant quatorze (14) jours. La récupération du colis est à la charge du Client. Passé ce délai de quatorze (14) jours, Mondial Relay pourra disposer librement du colis.



## 8.2 Livraison à domicile

### a. Livraison à domicile

La distribution du colis s'effectue en boîte aux lettres, à l'adresse indiquée par le Client.

Mondial Relay n'assure pas le retour au Client des envois ayant été distribués à l'adresse indiquée.

Le Client est informé et accepte que l'adresse email et/ou le numéro de téléphone du destinataire soient nécessairement communiquées à Mondial Relay pour la bonne exécution des opérations de transport.

Mondial Relay se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de remise à l'adresse indiquée par le Client ou de prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

### b. Livraison impossible et colis non récupérés ou refusés

En cas d'impossibilité de livrer le colis (adresse de livraison erronée, refus du destinataire de prendre livraison, etc.), le colis sera mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage ou fera l'objet d'un retour au Point Relais® ou Locker de dépose (ou, le cas échéant, dans un autre Point Relais® ou Lockers selon ses disponibilités).

Le Client devra le récupérer dans le délai de conservation applicable, à compter de la date de dépôt. Mondial Relay facturera au Client l'opération de transport « retour » conformément aux dispositions de l'article 6.2.

A l'issue de ce délai de conservation, si le Client n'a pas récupéré ou a refusé son colis, Mondial Relay expédiera le colis, sans en avertir le Client, au Service Expertise de Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 HARNES. Le colis restera à disposition du Client à cette adresse durant quatorze (14) jours. La récupération du colis est à la charge du Client. Passé ce délai de quatorze (14) jours, Mondial Relay pourra disposer librement du colis.

## 8.3 Livraison à l'international

Les prestations de transport partiellement ou uniquement par route (que ce soit par accord explicite ou non) lorsque le lieu de la prise en charge de la marchandise et le lieu prévu pour la livraison sont situés dans deux pays différents dont l'un au moins adhère à la Convention relative au Contrat de Transport International de Marchandises par Route (la « **CMR** ») sont régies par les dispositions de la CMR signée à Genève le 19 mai 1956. Les envois transportés entre des lieux spécifiques au sein d'un même pays sont soumis aux règles impératives prévues par les lois de ce pays.

Les envois internationaux sont susceptibles d'être soumis aux contrôles douaniers ainsi qu'aux contrôles de sûreté applicables au fret maritime et aérien, sans que l'exercice de ce droit ne remette en cause le fait que le Client reste seul responsable de ses déclarations. Dans ce cadre, les envois peuvent être ouverts et une vérification de l'identité du déposant, avec enregistrement des données correspondantes, peut être effectuée.

Pour les envois pour lesquels une déclaration en douane doit être réalisée, le Client s'engage à effectuer l'ensemble des formalités douanières et fiscales nécessaires tant à l'exportation qu'à l'importation dans les délais prescrits par les règlements douaniers, il assume l'entière responsabilité de la conformité des documents et s'engage à payer tous les droits de douane.

Le Client sera tenu au paiement des frais supportés par Mondial Relay en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. Aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires. Mondial Relay ne saurait être responsable de faits ou d'omissions imputables à l'exportateur et/ou l'importateur, ou au service des douanes.

L'exportateur et/ou l'importateur supporte(nt) seul(s) toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout



manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, pouvant entraîner pour Mondial Relay, liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée. Le Client prend en charge également toutes les opérations d'inspection et de quarantaine ainsi que tous frais liés à ces opérations

Tout retard dû aux contraintes douanières ne pourra en aucun cas être reproché à Mondial Relay, et le Client devra compenser toutes les pertes qui en découleront pour Mondial Relay.

## 9. PROCÉDURE LITIGES

La déclaration des litiges se fait via l'outil Connect mis à disposition par Mondial Relay ou par email à l'adresse suivante : [offrestart@mondialrelay.fr](mailto:offrestart@mondialrelay.fr).

Dès réception de la réclamation, Mondial Relay procédera à la mise en paiement de la facture si le litige est confirmé. A défaut de respect de cette procédure et notamment en cas de dépassement des délais, Mondial Relay ne prendra pas en compte le dossier de demande d'indemnisation.

### 9.1 Colis en cours de livraison

Le Client doit adresser une réclamation pour tout colis déclaré perdu ou abîmé. La réclamation devra être adressée impérativement en précisant le numéro du colis concerné. S'il s'agit d'un colis non pris en charge dans le réseau Mondial Relay (à l'état « DPC »), le Client doit joindre en même temps que la demande de réclamation, la lettre de voiture ainsi que le listing reprenant les numéros de colis remis à Mondial Relay, tous deux signés et tamponnés.

Mondial Relay se réserve le droit de vérifier, à tout moment, l'identité de la personne et de demander tous justificatifs afin de prouver notamment le contenu ou la valeur du colis.

La demande d'indemnisation ne remplace en rien la pose de réserves précises, motivées et significatives sur le document de transport ou de remise de la marchandise par le destinataire. Aucune réserve non caractérisée ou précédée de la mention « sous réserve » ne sera prise en compte par Mondial Relay.

### 9.2 Colis livré au destinataire

Dans l'hypothèse où le colis fait l'objet d'une **avarie caractérisée** (à savoir, une avarie sur la marchandise, causée par le transport et visible à la livraison), les demandes doivent être faites dans les soixante-douze (72) heures suivant la livraison (hors jours fériés). Passé ce délai, Mondial Relay ne pourra prendre en compte le dossier de demande d'indemnisation.

Pour les **contestations de livraison** (à savoir lorsque le colis est déclaré livré par Mondial Relay alors que le destinataire déclare ne pas l'avoir reçu), le Client ouvrira une réclamation dans un délai d'un (1) mois à partir de la déclaration de la livraison par Mondial Relay. Le Client devra adresser à son référent service client, la déclaration sur l'honneur du destinataire, attestant que ce dernier n'a pas reçu le colis, accompagnée de la copie de sa pièce d'identité, le cas échéant. A défaut, aucune réclamation ne pourra être enregistrée par Mondial Relay. Dans l'hypothèse où un colis serait retrouvé dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de prise en charge du litige, Mondial Relay notifiera la réintégration de l'expédition chez le Client et l'annulation du litige. Si ce litige a déjà fait l'objet d'une indemnisation, un avoir correspondant au montant du litige ou de l'indemnisation sera émis par le Client pour Mondial Relay.

## 10. INDEMNISATION EN CAS DE PERTE OU D'AVARIE

L'indemnisation accordée par Mondial Relay ne saurait valoir reconnaissance, même implicite, de l'existence d'un préjudice quel qu'il soit, supérieur au montant d'indemnisation ; Mondial Relay contestant expressément toute responsabilité au-delà des montants ci-dessous.

En cas de litige ou d'avarie de tout ou partie de la marchandise transportée, les frais de transport sont dus et ne font pas l'objet d'un remboursement. En cas d'indemnisation, Mondial Relay procédera au



remboursement uniquement sur le Compte Prépayé du Client. L'indemnisation est valable pour un colis, indépendamment du nombre de marchandises contenues dans le colis.

En cas de perte du colis ou d'avarie constatée, la responsabilité de Mondial Relay est limitée à 25€ par colis.

Mondial Relay propose au Client, en option, 5 niveaux d'assurance (N1 à N5) permettant une indemnisation forfaitaire jusqu'à 500 € (voir le détail sur le Site). En fonction de la valeur du colis, le Client choisit d'assurer ou non son colis, pour une indemnisation plus élevée, en ajoutant le niveau d'indemnisation souhaité. Cette assurance complémentaire garantit la perte du colis lors de son acheminement ou l'avarie constatée lors de la remise du colis au destinataire à hauteur du niveau d'indemnisation choisi (frais de port compris).

Dans tous les cas, toute indemnisation versée par Mondial Relay au Client sera acquise sous réserve du respect des conditions d'admission du colis (article 2), des restrictions à la prise en charge du colis (article 3) et du Cahier des Charges Emballage.

Cette responsabilité n'est pas applicable en cas de faute du Client ou du destinataire, de force majeure ou de vice de la chose.

Sauf pour les livraisons en Point Relais® pour lesquelles le destinataire doit refuser le colis pour engager la responsabilité de Mondial Relay en cas de dommages subis par la marchandise, le destinataire ou le réceptionnaire doit procéder à des réserves immédiates, écrites, significatives et complètes sur le document de transport ou de remise des marchandises et confirmer par écrit ces réserves dans les trois (3) jours ouvrables qui suivront. A défaut, aucun recours ne pourra être exercé à l'encontre de Mondial Relay.

## **11. GESTION DU COMPTE**

### **11.1 Remises liées à l'activité du Client**

Le Client peut bénéficier d'un pourcentage de remise selon le nombre d'expéditions créées ou de services souscrits. Le total des expéditions ne tient pas compte des expéditions eBay® qui bénéficient déjà d'un tarif préférentiel, ni du rechargement du Compte Prépayé.

Le programme de fidélité est mensuel, la remise est créditée sur le Compte Prépayé en début de mois sur les expéditions créées le mois précédent.

### **11.2 Suspension du Compte**

Mondial Relay se réserve le droit de fermer, suspendre ou geler, temporairement ou définitivement, le Compte d'un Client pour des raisons liées à la sécurité des biens et/ou des personnes, à un usage inapproprié du Compte, ou à un manquement avéré, soupçonné ou frauduleux du Client à l'une de ses obligations.

Mondial Relay en avertira le Client par tout moyen de son choix, et s'engage à prendre des mesures de restriction ou de blocage proportionnées aux circonstances et, en particulier, aux violations commises par le Client.

Mondial Relay se réserve le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation avec le Client dans l'hypothèse où le Client ferait preuve de manquements graves et/ou répétés à l'une quelconque de ses obligations. Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que Mondial Relay pourrait solliciter.

Il est rappelé au Client qu'est puni de sept (7) ans d'emprisonnement et 750 000€, le fait pour toute personne de contrefaire ou de falsifier une carte de paiement ou de retrait, de faire ou de tenter de faire usage, en connaissance de cause, d'une carte de paiement ou de retrait contrefaisante ou falsifiée, conformément à l'article L163-3 et suivants du Code monétaire et financier.



Afin de contribuer à la prévention de la fraude sur Internet, Mondial Relay se réserve le droit de vérifier les données (y compris les données personnelles) fournies par le Client et de prendre les mesures appropriées (demande de justificatifs, annulation de la commande, suspension ou clôture du Compte, etc.) en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée.

## **12. RETENTION ET GAGE**

Mondial Relay dispose d'un privilège sur la valeur des marchandises faisant l'objet de son obligation et sur les documents commerciaux qui s'y rapportent, conformément aux dispositions de l'article L132-2 du Code de Commerce, ainsi que d'un droit de rétention conformément aux dispositions des articles 1948 et 2286 du Code Civil.

Le Client reconnaît, dans tous les cas, au bénéfice de Mondial Relay, un gage conventionnel sur les biens qu'il lui confie.

À l'expiration du délai de conservation, Mondial Relay aura la liberté de disposer, pour quelque motif que ce soit, de tous les colis qui n'auront pu être livrés au destinataire ni retournés au Client.

## **13. FORCE MAJEURE**

Est considéré comme un cas de force majeure :

- Tout évènement présentant les caractéristiques de la force majeure visées à l'article 1218 du Code Civil ;
- Tout évènement de catastrophe naturelle, explosion, grève extérieure à l'une des parties, incendie, état d'alerte, guerre, émeute, trouble civil ou social, attentat, inondation, pandémie, épidémie, pénurie de carburant, conditions météorologiques dégradées, contraintes environnementales, période de forte activité pour Mondial Relay, blocage des moyens d'approvisionnement, interruption ou blocage des moyens de transport et/ou des réseaux routiers, ou tout autre évènement perturbant ou empêchant Mondial Relay, directement ou au travers d'un tiers, de répondre aux obligations contractées ; et/ou
- Tout acte émanant d'un gouvernement, d'un organisme ou d'une autorité civile de fait ou de droit, et de manière générale, tout évènement apprécié comme tel.

La partie affectée par un cas de force majeure notifiera par écrit l'autre partie dans les meilleurs délais de sa survenance et de sa date de fin, et devra rapporter la preuve qu'un cas de force majeure est caractérisé.

Il est entendu que chaque partie ne pourra invoquer un cas de force majeure que pendant la durée de l'effet d'un tel cas à son égard. Les parties s'engagent à faire tous leurs efforts pour en limiter au maximum les conséquences dommageables et reprendre l'exécution des prestations dès que cela est possible, et en tout état de cause immédiatement après que ces circonstances aient disparu.

Aucune des parties ne pourra en aucun cas être tenue responsable de toute inexécution et/ou rupture du contrat conclu entre les parties née d'un cas de force majeure, et aucun dommage et intérêt ne pourra lui être réclamé par l'autre partie à ce titre.

## **14. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Mondial Relay est propriétaire des droits sur les marques, logos, textes, architecture générale, images, graphismes, et plus généralement de l'ensemble du Site, de l'Application et de ses différents supports. Conformément à l'article L122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle, 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.

La violation des dispositions de l'article L122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle constitue une contrefaçon au sens de l'article L335-2 du même code, laquelle constitue un délit pouvant être puni de 3 ans d'emprisonnement et de 300 000€ d'amende. Lorsque le délit a été commis en bande organisée, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 500 000€ d'amende.



Aucune disposition des CGV ne pourra être interprétée comme concédant au Client 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.

Le Client qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien renvoyant directement à la page d'accueil du Site, doit obligatoirement solliciter préalablement l'autorisation expresse et écrite de Mondial Relay. En tout état de cause, tout lien autorisé, pourra être retiré sur simple demande de Mondial Relay.

#### **15. PRESCRIPTION**

Tout droit d'action à l'encontre de Mondial Relay est limité à un an conformément à l'article L133-6 du Code de Commerce.

#### **16. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCES**

Les CGV sont soumises à la loi française. Tout différend entre Mondial Relay et le Client, que les parties ne parviendraient pas à régler amiablement, relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Lille Métropole, même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.



**Mondial  
Relay** UN SOURIRE  
À CHAQUE COIN  
DE RUE

