



## ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN START-AANBOD

*Datum van online plaatsing: 8 januari 2026*

*Datum van toepassing: 8 februari 2026*

MONDIAL RELAY, 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 B 385 218 631 ("**Mondial Relay**").

Deze algemene verkoopvoorwaarden (de "**AVV**") worden afgesloten tussen Mondial Relay in zijn hoedanigheid van expediteur en elke rechtspersoon, onderneming of individuele ondernemer die handelt binnen het kader van de uitoefening van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of vrije-beroepsactiviteit (de "**Klant**").

In de AVV worden de rechten en plichten gedefinieerd met betrekking tot de aankoop van vervoersdiensten door de Klant via de Website of enige andere interface verbonden met Mondial Relay.

Door de overhandiging van de te vervoeren goederen aan Mondial Relay aanvaardt de Klant uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk de AVV, die van toepassing zijn niettegenstaande andersluidende bepalingen in de documenten van de Klant. Hiervan kan uitsluitend afgeweken worden bij speciale schriftelijke overeenkomst, ondertekend door de partijen.

Mondial Relay kan de AVV op elk moment bijwerken, onder voorbehoud van een voorafgaande kennisgeving van dertig (30) dagen. In dat geval annuleren en vervangen de nieuwe AVV de vorige algemene verkoopvoorwaarden van Mondial Relay dertig (30) dagen na hun bijwerking, tenzij een specifieke andersluidende bepaling voorziet in een langere voorafgaande kennisgeving.

### 1. DEFINITIES

"**Applicatie**" verwijst naar de mobiele app van Mondial Relay die de diensten en alle content, tools en functies bevat die aan de Klant worden aangeboden.

"**Verpakkingsvoorwaarden**" verwijst naar de goede verpakkingsgewoonten van Mondial Relay die ervoor moeten zorgen dat de verpakkingen van de goederen in de Pakketten en van de Pakketten zelf voldoen aan de eisen die het vervoer en de fabrieksmatige verwerking ervan eraan stellen. De Verpakkingsvoorwaarden zijn [hier](#) beschikbaar.

"**Account**" verwijst naar de zakelijke account van de Klant, waarmee deze toegang heeft tot de diensten die Mondial Relay aanbiedt via de Website of enige andere interface verbonden met Mondial Relay.

"**Prepaidaccount**" verwijst naar de account van de Klant die toegankelijk is via de Website of enige andere interface verbonden met Mondial Relay en waarmee de Klant zijn vervoersdiensten en andere diensten kan betalen, zolang het saldo positief is.

"**Pakketautomaat**" verwijst naar de automatische kluis waarin pakketten kunnen worden afgegeven en opgehaald.

"**Afhaalpunt**" verwijst naar een buurtwinkel en/of een agentschap waar pakketten kunnen worden afgegeven en opgehaald.

"**Website**" verwijst naar de internetsite <https://www.mondialrelay.be/nl-be/>.



## 2. VOORWAARDEN VOOR AANVAARDING VAN HET PAKKET

Als expediteur verbindt Mondial Relay zich ertoe de pakketten aan te voeren vanaf het ogenblik dat ze in behandeling genomen worden tot aan de overeengekomen bestemming volgens de door Mondial Relay gekozen route, procedure en vervoerders.

Dat Mondial Relay een Pakket in zijn netwerk accepteert, betekent niet dat het Pakket, de afmetingen, de inhoud en/of de verpakking voldoen aan de AVV, en kan daarentegen leiden tot de hierna genoemde toeslagen.

### 2.1 Afmetingen en gewicht van de pakketten

De Klant dient uitsluitend pakketten aan te bieden die voldoen aan de door Mondial Relay voorgestelde en aanvaarde afmetingen en gewichten, afhankelijk van het betreffende land van levering. De Klant verplicht zich in dit verband te houden aan de volgende voorwaarden voor het aannemen van pakketten:

INTERNATIONALE IN FRANKRIJK		AFHAALPUNT	PAKKETAUTOMATEN	THUISLEVERING
Kenmerken van de pakketten	Max.gewicht	30 Kg	25 Kg	25 Kg
	Min. gewicht	100 g	100 g	100 g
	Maximumlengte.	120 cm	64 cm	100 cm
	Max. totale lengte (=L+H+B)	150 cm	142 cm	150 cm
	Min. afmetingen	15x10x1 cm	15x10x1 cm	15x10x1 cm
Kenmerken van de zending	Meerdere pakketten	NEE	NEE	Nee
Levertijd	Vertrek hubs	24/48 u	24/48 u	48/72 u
	Vertrek agentschappen	48/72 u	48/72 u	72/96 u
	Vertrek Pakketautomaat of Afhaalpunt	72/96 u	72/96 u	72/96 u
Bewaartijd	Vanaf de dag na levering	5 dagen	5 dagen	5 dagen
Meldingen	SMS	JA	JA	JA
	E-mail	JA	JA	JA
Facturatie		Bij het aannemen van de zending (AZ)		
Levering met handtekening		JA	NEE	NEE
Levering met pincode		JA	JA	NEE
Levering met QR-code		JA	JA	NEE





De Klant verstrekt op de Website of enige interface verbonden met Mondial Relay alle informatie die nodig is voor de correcte verzending van het pakket. De Klant is volledig verantwoordelijk voor de exacte en nauwkeurige aangifte van het gewicht van elk pakket. Elke fout of onjuiste aangifte kan aanzienlijke gevolgen hebben voor Mondial Relay, met name voor de planning en de kosten van de transportdiensten, kan leiden tot niet-naleving van de geldende regelgeving (DREAL-controle), en/of kan de risico's op ongevallen of materiële schade tijdens het vervoer (overbelasting van de vrachtwagen) verhogen. Mondial Relay kan in dit verband de Klant aansprakelijk stellen.

De Klant verbindt zich ertoe zijn klanten uitsluitend een levering in een Pakketautomaat aan te bieden wanneer de afmetingen van het pakket voldoen aan de maximaal toegestane afmetingen voor levering in een Pakketautomaat. Indien het pakket vanwege afwijkende afmetingen niet in de Pakketautomaat van bestemming kan worden geplaatst, is Mondial Relay genoodzaakt om aanvullende middelen in te zetten om het pakket af te leveren in een Afhaalpunt. Hiervoor wordt een toeslag van € 3 excl. btw per pakket berekend.

Als aanvulling op de voorwaarden voor de toelating van pakketten, wordt de Klant ervan op de hoogte gebracht dat er extra kosten in rekening kunnen worden gebracht voor bepaalde specifieke leveringen. Deze toeslagen hebben voornamelijk betrekking op leveringen naar specifieke geografische gebieden, zoals eilanden, afgelegen gebieden of moeilijk toegankelijke gebieden. Deze kosten zijn gerelateerd aan de extra logistieke kosten die worden gemaakt voor vervoer naar deze specifieke bestemmingen en worden gedetailleerd in artikel 18.

## 2.2 Verpakking van de Pakketten

Voor alle pakketten, ongeacht of ze worden heen- of teruggezonden, moet de Klant (a) het verzendetiket afdrukken en zo op het pakket plakken dat het niet kan loslaten of scheuren en (b) een voldoende sterke, dichte verpakking gebruiken die de inhoud van het pakket goed beschermt, zodat het bestand is tegen vervoer, wisselende atmosferische omstandigheden (zoals wisselingen in luchtdruk, vocht en temperatuur), overlading en behandeling, en die voldoet aan de eisen die het vervoer en de geautomatiseerde machinale verwerking eraan stellen.

De Klant verbindt zich ertoe alleen pakketten aan Mondial Relay af te geven die voldoen aan de Verpakkingsvoorwaarden.

## 2.3 Afgifte van de Pakketten

De Klant moet de pakketten die hij wil verzenden afgeven op een Afhaalpunt of in een Pakketautomaat van eigen keuze.

De Klant heeft na betaling een (1) maand de tijd om het pakket af te geven op een Afhaalpunt of in een Pakketautomaat.

Als de Klant gedurende deze termijn het pakket niet heeft afgegeven op een Afhaalpunt of in een Pakketautomaat, kan die via zijn of haar Account verzoeken om annulering van het pakketverzending. Wanneer Mondial Relay het verzoek honoreert, wordt het bedrag binnen gemiddeld één (1) week teruggestort op de Prepaidaccount van de Klant. Na afloop van deze termijn van een maand wordt er geen geld meer terugbetaald.

Nadat een pakket is aangenomen, wordt een e-mail (met een link waarmee het pakket kan worden gevolgd) naar de Klant gestuurd op het e-mailadres dat bij de bestelling hoort. Deze mail geldt als bewijs van afgifte. De Klant dient dit bewijs te bewaren tot het moment van levering van het pakket. Indien de Klant geen bevestigingsmail van afgifte ontvangt en/of uit de volginformatie van het pakket niet blijkt dat het pakket is aangenomen, wordt het pakket beschouwd als niet-afgegeven door de Klant, en kan Mondial Relay geen terugbetaling doen.

## 2.4 Niet-conforme pakketten

In het geval dat Mondial Relay niet op de hoogte is van de niet-conformiteit van het pakket op het moment dat dit in behandeling genomen wordt, en zelfs indien het werd aanvaard op het moment



dat dit werd aangeboden, ontslaat de verwerking door Mondial Relay van het niet-conforme pakket de Klant niet van zijn aansprakelijkheid en ontnemt dit Mondial Relay niet het recht om zich later te beroepen op het niet naleven van de AVV.

De Klant erkent dat de verzending van een niet-conform Pakket in normale omstandigheden en conform de kwaliteitsnormen extra handelingen en middelen vereist om de Pakketten onder goede omstandigheden te kunnen verzenden. Voor elke aanvullende handmatige bewerking of herverpakking van het pakket wordt een bedrag van € 3 excl. btw per handeling in rekening gebracht en voor het aanbrengen van een nieuw etiket wordt € 1,50 excl. btw per pakket in rekening gebracht.

Mondial Relay behoudt zich het recht voor om op elk moment goederen te weigeren die niet voldoen aan de AVV. In geval van niet-conformiteit van een door de Klant geleverd pakket, wordt dit vervoerd op risico van de Klant alleen en komt dit niet in aanmerking voor vergoeding in geval van schade, noch voor terugbetaling van het bedrag dat is betaald voor de verzending. Als een pakket wegens niet-conformiteit naar de Klant wordt geretourneerd, levert Mondial Relay extra diensten om het pakket weer naar de Klant te zenden, en zal het bedrijf daarvoor een bedrag van € 27,50 excl. btw per pakket in rekening brengen.

#### **a. Niet-standaard pakketten**

Onverminderd het recht van Mondial Relay om de prijs van de transportdiensten te herzien (artikel 7), kunnen niet-conforme pakketten met een of meer van de volgende kenmerken onderworpen worden aan een of meer toeslagen

- Voor pakketten met afmetingen en/of een gewicht kleiner of lager dan minimaal vereist voor het betreffende land van levering, zoals aangegeven in de Commerciële aanbieding en/of in de overeenkomst tussen beide partijen, wordt een toeslag van € 2,50 per pakket in rekening gebracht; en
- Voor pakketten die niet voldoen aan een of meer bepalingen van de Verpakkingsvoorwaarden wordt een toeslag van € 5 excl. btw per pakket in rekening gebracht. Dit geldt in het bijzonder voor pakketten met een onstabiele vorm (met name bollen, cilinders of rollen) of een afwijkende vorm, slecht of gedeeltelijk verpakte pakketten, pakketten met overhangende of uitstekende delen of delen die zijn verpakt in materiaal dat een soepele verplaatsing door sorteermachines belemmert en pakketten met een niet-conform (bijvoorbeeld licht weerkaatsend) etiket; en
- Voor pakketten waarvan de maximale afmetingen en/of het maximale gewicht voor aflevering in een Pakketautomaat, conform de Commerciële aanbieding, onder een hogere dienstencategorie vallen dan afgenomen, wordt een toeslag van € 3 excl. btw per pakket in rekening gebracht.

#### **b. Pakketten die buiten de overeenkomst vallen**

Mondial Relay heeft het recht om pakketten met afmetingen en/of een gewicht groter of hoger dan toegestaan voor het betreffende land van levering, zoals aangegeven in de Commerciële aanbieding en/of in de overeenkomst tussen beide partijen, te weigeren en een toeslag van € 27,50 per pakket in rekening te brengen; en

Voor bijzonder grote pakketten die meer wegen dan 35 kg en/of langer zijn dan 240 cm of een totale lengte van meer dan 250 cm hebben, is een speciale behandeling in het Mondial Relay-netwerk nodig. Hiervoor wordt een uitzonderlijke toeslag van € 112,50 excl. btw per pakket in rekening gebracht.

Als een omvangrijk pakket wordt teruggestuurd naar de klant, zal Mondial Relay extra diensten uitvoeren om het pakket opnieuw naar de klant te sturen en zal dezelfde kosten voor de "retour" transportoperatie in rekening brengen.

### **3. BEPERKINGEN BIJ HET IN BEHANDELING NEMEN VAN HET PAKKET**

De Klant verbindt zich ertoe Mondial Relay niet te belasten met de organisatie van het vervoer van onwettige of verboden goederen, en Mondial Relay in te lichten over niet zichtbare kenmerken van de goederen die waarschijnlijk gevolgen hebben voor het verloop van het vervoer.



### 3.1 Verboden goederen

Alle goederen die vallen onder de nationale, Europese en internationale regelgeving voor gevaarlijke producten (gevaarlijke goederen die zijn geclassificeerd van 1 tot 9 volgens de ADR "Overeenkomst voor gevaarlijke goederen over de weg"), zoals, maar niet beperkt tot, explosieven, munitie, gassen, ontvlambare, radioactieve, giftige of bijtende materialen, evenals alle voorwerpen die door hun aard of verpakking een gevaar kunnen vormen voor de menselijke omgeving, de veiligheid van transportmiddelen, het milieu, voertuigen en/of andere vervoerde pakketten kunnen beschadigen, zijn verboden.

Vuile goederen, artikelen die in strijd zijn met de arbeidswetgeving en/of artikelen die door hun aard of verpakking makkelijk kunnen kwijtraken, andere pakketten kunnen beschadigen, personen kunnen verwonden en/of in gevaar kunnen brengen en/of apparatuur van Mondial Relay of derden kunnen beschadigen, mogen niet worden verzonden.

Worden, onder andere, uitgesloten: juwelen, edelstenen, edelmetalen, waardepapieren, munten, deviezen, bankbiljetten, betaalmiddelen (creditcards, cheques, obligaties aan toonder, enz.), aankoopbonnen, goederen die onder een carnet ATA worden vervoerd (met inbegrip van tentoonstellingsgoederen), zendingen die menselijke as of funeraire relikwieën, levende of dode dieren, wapens van categorie A-B-C-D, verdoevende middelen, kunstwerken, namaakproducten, wettelijk verboden publicaties of audiovisuele media, voedingsmiddelen die temperatuurgecontroleerd vervoerd moeten worden, evenals inschrijvingsdossiers, prekwalificatiedossiers en examenpapieren.

Leveringen aan schepen, vakbeurzen, tentoonstellingen, hotels, campings, postbussen, militaire adressen, mobiele bouwterreinen en locaties en expediteurs zijn verboden. In uitzonderlijke gevallen kan Mondial Relay echter dergelijke leveringen aanvaarden, na onderzoek van de haalbaarheid van de levering en/of na aanvaarding van een offerte, en onder voorbehoud van een specifieke prijs die van toepassing is voor de Klant.

Bovendien verbindt de Klant zich ertoe, zonder dat deze opsomming beperkend is, Mondial Relay geen pakketten toe te vertrouwen waarvan de verpakking beledigingen, racistische of antisemitische opmerkingen, bedreigingen of vermeldingen bevat die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden, of die het imago of de reputatie van Mondial Relay zouden kunnen schaden, of elke vermelding die de rechten en/of de reputatie van derden kan schaden.

### 3.2 Accijnsgoederen

Indien de Klant aan Mondial Relay accijnsplichtige goederen toevertrouwt, onverminderd de in dit artikel vermelde beperkingen, verbindt de Klant zich er bovendien toe de geldende reglementaire verplichtingen na te leven, met name inzake traceerbaarheid, zodat de Klant, indien nodig, kan bewijzen dat hij deze rechten correct beheert; Mondial Relay kan in dit opzicht geenszins aangeklaagd of vervolgd worden.

### 3.3 Aanvoer per vliegtuig van de goederen

In het geval dat de levering van de goederen vereist dat deze door de lucht worden vervoerd en in overeenstemming met de regelgeving met betrekking tot de veiligheid van het luchtvervoer, verbindt de Klant zich ertoe de geldende internationale en/of nationale instructies toe te passen en na te leven. Bovendien wordt de Klant geïnformeerd dat alle pakketten die in het vliegtuig worden geladen veiligheidscontroles kunnen ondergaan, waarbij röntgenstralen, enz. toegepast kunnen worden.

### 3.4 In het buitenland te leveren goederen

Voor levering in het buitenland kunnen, behalve de voorwerpen die onder de in dit artikel genoemde beperkingen vallen, de volgende voorwerpen niet in behandeling genomen worden:

- Zendingen van goederen waarvoor Mondial Relay een speciale transport-, import- of exportvergunning of autorisatie nodig heeft;



- Zendingen waarvan het vervoer, de invoer of de uitvoer verboden is bij wet- of regelgeving in het land van bestemming of export; en
- Zendingen met een aangegeven douanewaarde die de toegestane waarde overschrijdt.

### 3.5 Gevolgen van het niet naleven van de beperkingen voor het in behandeling nemen

In geval de Klant aan Mondial Relay goederen of documenten toevertrouwt die onder de in dit artikel vermelde beperkingen vallen, reizen deze op het eigen risico van de Klant en onder kwijting van iedere aansprakelijkheid van Mondial Relay, en onverminderd het recht van Mondial Relay om aanspraak te maken op een vergoeding voor geleden schade of nadeel.

## 4. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

Noch Mondial Relay, noch zijn partners en/of onderaannemers zijn verplicht na te gaan of een pakket niet-conform is of onder een uitsluiting of een uitzonderingsbeperking valt.

Niettegenstaande het voorgaande behoudt Mondial Relay zich het recht voor om, voor de pakketten die niet-conform zijn of onder een uitsluiting of een uitzonderingsbeperking vallen, en dit zonder dat deze hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld:

- Een door Mondial Relay of een van zijn partners en/of onderaannemers verzonden Pakket te openen, inspecteren of d.m.v. röntgenstralen te scannen en/of de Pakketten te behandelen op een manier die Mondial Relay geschikt acht, met inbegrip van het afzien van het vervoeren hiervan;
- Een Pakket te weigeren, achter te houden, te annuleren of terug te sturen als dat Pakket schade en/of vertragingen zou kunnen veroorzaken aan andere zendingen, goederen of personen;
- De betreffende autoriteiten te informeren zodat die het pakket kunnen inspecteren; en/of
- Op elk moment te weigeren verzendingen in behandeling te nemen of deze te onderbreken.

In dit opzicht kan Mondial Relay van de Klant een schadevergoeding eisen voor alle kosten en gevolgen die voortvloeien uit deze niet-conformiteit.

De Klant is aansprakelijk voor:

- De informatie die nodig is om het pakket af te leveren, in het bijzonder de exacte gegevens van de verzender en de ontvanger, het gewicht van het pakket, het Afhaalpunt en/of de Pakketautomaat van bestemming, enz;
- Schade die kan worden toegebracht aan derden en/of aan Mondial Relay tijdens de verzending van een pakket dat niet voldoet aan de voorwaarden voor de toelating van het pakket (artikel 2);
- Alle gevolgen die voortvloeien uit het ontbreken of onvoldoende of defect zijn van de verpakking van zijn goederen, in overeenstemming met de aanwijzingen in de Verpakkingsspecificaties;
- De kosten en gevolgen van welke aard dan ook die voortvloeien uit het niet naleven van de beperkingen ten aanzien van het in ontvangst nemen van het pakket (artikel 3); en
- Elke gedeeltelijke of volledige niet-nakoming, slechte of laattijdige nakoming van alle of een deel van zijn verplichtingen krachtens de AVV.

## 5. PAKKETTEN VOLGEN TIJDENS VERZENDING

Mondial Relay heeft als inspanningsverplichting om de Klant en de ontvanger op de Website en in de Applicatie te voorzien van informatie om het pakket te volgen, van het moment dat het pakket in het netwerk is aangenomen tot aan de levering.

De Klant krijgt per e-mail bericht wanneer het pakket beschikbaar is in het vooraf gekozen Afhaalpunt of de vooraf gekozen Pakketautomaat en wanneer de ontvanger het pakket heeft opgehaald (of dat het pakket door de ontvanger is ontvangen als het om een thuislevering gaat).

De Klant weet en accepteert dat die het e-mailadres en/of het telefoonnummer van de ontvanger aan Mondial Relay moet mededelen voor de goede afhandeling van de vervoersdienst.



Afhankelijk van de informatie die de Klant heeft opgegeven wordt de ontvanger van het pakket op de hoogte gesteld van belangrijke stappen in de verzending van het pakket (zoals de levering, het in behandeling nemen en een retour naar de Klant via een Afhaalpunt of Pakketautomaat). Dit gebeurt per e-mail en/of sms, en via de Applicatie.

## 6. FINANCIËLE VOORWAARDEN

### 6.1 Tarieven

De tarieven van en vervoersactiviteiten die de Klant bestelt, zijn te raadplegen op de Website. Ze worden aangegeven in euro's, exclusief belasting, en worden vermeerderd met de btw die van kracht is op het moment dat de factuur wordt uitgereikt of, indien van toepassing, op het moment van verzending. De prijzen zijn exclusief rechten, belastingen, vergoedingen en heffingen die verschuldigd zijn krachtens enige regelgeving, in het bijzonder een belasting- of douaneregeling, en worden standaard geacht in overeenstemming te zijn met de Incoterm DDP voor internationale vervoersdiensten.

Mondial Relay behoudt zich het recht voor op elk gewenst moment en zonder voorafgaande informatie aan de Klant de tarieven voor de aangeboden vervoersdiensten te wijzigen. Tegelijk belooft het bedrijf voor een afgenomen vervoersdienst het tarief toe te passen dat gold op het moment van de bevestiging van de bestelling door de Klant.

De Klant kan misschien profiteren van promotionele aanbiedingen en/of gerichte marketing, afhankelijk van de voorwaarden. Eventuele bonussen van Mondial Relay in verband met promotionele of marketingacties worden niet terugbetaald.

### 6.2 Facturering

Het historische overzicht van de transacties van de Prepaidaccount van de Klant is meteen in de Account beschikbaar.

Mondial Relay archiveert de facturen op een betrouwbaar en duurzaam medium, dat daarmee een getrouwe kopie bevat. De digitale logboeken in de digitale systemen van Mondial Relay en/of zijn partners, gelden als bewijs voor alle communicatie, bestellingen, betalingen en transacties tussen Mondial Relay en de Klant.

Facturatie is gebaseerd op het hoogste gewicht tussen het volumegewicht, het opgegeven gewicht en het gemeten gewicht (met de weegmiddelen van Mondial Relay).

Het volumegewicht wordt berekend door de berekening van lengte x hoogte x breedte van het pakket (in centimeters) gedeeld door 5 000. De toeslagen in verband met een eventuele gewichtsoverschrijding wordt niet toegepast bij facturering op basis van volumegewicht.

Als informatie over het aangegeven of werkelijke gewicht of de afmetingen van het pakket ontbreekt, wordt de facturering gebaseerd op het gemiddelde gewicht van de pakketten die de Klant gedurende de voorgaande maand heeft toevertrouwd.

Als een pakket, om welke reden dan ook (in het bijzonder omdat de ontvanger het pakket niet heeft afgehaald of het pakket heeft geweigerd), naar de Klant wordt geretourneerd, moet Mondial Relay de facto aanvullende diensten leveren om het pakket niet kwijt te raken. Zo moet het bedrijf het pakket weer ophalen, een nieuw verzendetiket afdrukken en het pakket verwerken en naar de Klant vervoeren. Daarom zal Mondial Relay de Klant € 3 excl. btw per pakket in rekening brengen voor het retourvervoer voor binnenlandse zendingen en € 6 excl. btw per pakket voor internationale zendingen.

Voor leveringen aan huis behoudt Mondial Relay zich het recht voor om aan de Klant de nieuwe kosten door te berekenen die door een van zijn partners en/of onderaannemers in het kader van deze dienst worden gefactureerd.



Alle toeslagen en/of boetebedragen die conform de AVV eventueel van toepassing zijn op de Klant, worden opgenomen in de bestellingen en/of op de facturen, afhankelijk van de situatie. Ze worden onafhankelijk van elkaar toegepast en kunnen zo nodig worden gecombineerd als Mondial Relay meerdere gevallen van non-conformiteit heeft geconstateerd.

Bij de bevestiging van de bestelling wordt het verschuldigde bedrag meteen in mindering gebracht op het saldo van de Prepaidaccount van de Klant. Bij uitblijven van de betaling worden de bedragen van rechtswege automatisch en zonder verdere formaliteiten verrekend met het saldo van de Prepaidaccount van de Klant.

Bij problemen of vragen met betrekking tot de facturering kan de Klant contact opnemen met de factureringsafdeling van Mondial Relay op het adres: [offrestart@mondialrelay.be](mailto:offrestart@mondialrelay.be).

## **7. Betaling**

Ongeacht de betaalwijze die de Klant heeft gekozen uit de beschikbare opties op de Website of enige andere interface verbonden met Mondial Relay, worden bestellingen pas geacht te zijn geregistreerd op het moment dat de betaling is bevestigd of ontvangen. De uiteindelijke bevestiging van de bestelling geldt als bewijs voor de hele bestelling en de opeisbaarheid van de verschuldigde bedragen bij uitvoering van genoemde bestelling.

### **7.1 Betaling via de Prepaidaccount**

De Klant kan desgewenst een prepaidtegoed laden op zijn Mondial Relay-account voor diensten die die van plan is af te nemen. Daarbij is die vrij om te bepalen welk bedrag die op zijn prepaidaccount zet.

De Prepaidaccount is geen bankrekening en een tegoed is niet een eenheid van digitaal geld.

Wanneer de Klant een dienst wil bestellen op de Website of enige interface verbonden met Mondial Relay kan die een bedrag storten in zijn Prepaidaccount, als vooruitbetaling voor de vervoersdiensten die hij denkt te bestellen. De Prepaidaccount kan worden aangevuld met een creditcard of elke andere betaalwijze die op de Website wordt aangeboden.

Het bedrag dat verschuldigd is voor een bestelling wordt dan automatisch in mindering gebracht op het saldo van de Prepaidaccount die wordt gebruikt op de datum van de transactie.

Als het bedrag van de bestelling van de Klant hoger is dan het saldo van de Prepaidaccount, moet de Klant de Prepaidaccount aanvullen met het benodigde bedrag om de volledige bestelling te kunnen betalen.

De Klant kan het saldo van de Prepaidaccount te allen tijde raadplegen op de Website.

De Klant kan vanuit zijn account op ieder moment en zonder kosten verzoeken om terugbetaling van het tegoed van zijn Prepaidaccount, mits alle facturen zijn betaald, met name de facturen voor eventuele toeslagen wegens niet-conformiteit. Mondial Relay zal het bedrag binnen gemiddeld één (1) week terugbetalen via de door de Klant gekozen betaalwijze.

### **7.2 Betaling per creditcard**

Vervoersdiensten kunnen online per creditcard worden betaald. Op de Website staat een lijst met geaccepteerde creditcards.

Mondial Relay maakt gebruik van de diensten van een provider van beveiligde online betaaldiensten voor het beheer van de betalingen op de Website.

Het digitale certificaat dat de online betalingsprovider afgeeft, geldt als bewijs voor het bedrag en de datum van de transactie, conform de bepalingen van artikel 1316 en volgende van het Franse Burgerlijk Wetboek.



Er kunnen verschillende instrumenten worden ingezet voor de beveiliging van betalingen, zoals de zogenaamde 3D Secure-technologie. Dit beveiligde betalingsproces wordt in sommige gevallen ingezet, met name afhankelijk van de hoogte van het bedrag.

### 7.3 Betaling via PayPal®

Vervoersdiensten kunnen online via PayPal® worden betaald. Na bevestiging van de bestelling kan de Klant met een PayPal®-account het e-mailadres dat is gekoppeld aan deze account en het bijbehorende wachtwoord invoeren.

Ga voor meer informatie over PayPal® naar de website van Paypal.

### 7.4 Betaling via Apple Pay®

Vervoersdiensten die via de Applicatie zijn besteld, kunnen online via Apple Pay® worden betaald.

Ga voor meer informatie over Apple Pay® naar hun site op internet.

### 7.5 Niet-betaling

In het geval van een incident met een automatische incasso (ontoereikend saldo, afgesloten rekening, geschil) wordt een bedrag van € 25 exclusief btw in rekening gebracht. De gehele of gedeeltelijke niet-betaling van een factuur op één enkele vervaldag heeft, zonder enige formaliteit, het verval van de betalingstermijn tot gevolg, wat automatisch leidt tot de onmiddellijke betaling van alle verschuldigde bedragen (zelfs op de vervaldag) op de datum van deze niet-betaling, en Mondial Relay het recht geeft om contante betaling te eisen alvorens een nieuwe prestatie te leveren.

Bovendien worden na ingebrekestelling en onverminderd de vervaldatum boetes voor te late betaling opgelegd die gelijk zijn aan de rentevoet die de Europese Centrale Bank toepast op haar meest recente financieringsverrichting, vermeerderd met tien punten maar niet minder dan vijf keer de wettelijke rentevoet. In overeenstemming met het decreet van 2 oktober 2012 (nr. 2012-1115) zal een vaste vergoeding van € 40 worden toegepast voor incassokosten in geval van te late betaling.

## 8. GEAUTOMATISEERDE GEGEVENSOVERDRACHT

De Klant verbindt zich ertoe dat de persoonsgegevens in te zamelen in overeenstemming met Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en meer in het algemeen alle wetgevingen die van toepassing zijn op persoonsgegevens op het grondgebied waarop de diensten worden toegepast.

### 8.1 Informatie vereist voor de aanvoer van pakketten en de kennisgeving

De Klant verbindt zich ertoe de volgende informatie online door te geven: naam, voornaam, leveringsadres, mobiel nummer, e-mailadres, pakketnummer, afmetingen van het pakket en datum van overhandiging. Hij verbindt zich ertoe juiste en volledige informatie te verstrekken en de hem en de ontvanger betreffende informatie regelmatig bij te werken. Mondial Relay kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onjuiste of niet bijgewerkte gegevens.

Deze gegevens moeten absoluut worden doorgegeven voordat de pakketten aan Mondial Relay worden overhandigd. Wanneer er herhaaldelijk geen EDI- of API-transmissie is vóór de ontvangst van het pakket, behoudt Mondial Relay zich het recht voor om het pakket te weigeren en/of bijkomende kosten van € 1 excl. btw per zending aan te rekenen.

Mondial Relay heeft deze gegevens nodig om de kwaliteit van de transportdienst te garanderen en om alle berichten over het traceren van zendingen veilig en efficiënt naar de ontvanger te kunnen sturen. In geval van niet-nakoming van deze verplichting om nauwkeurige en actuele informatie te verstrekken, aanvaardt de Klant dat boetes van € 0,50 exclusief btw per pakket kunnen worden toegepast.



## 8.2 Informatie over de Afhaalpunten en Pakketautomaten

Tenzij uitdrukkelijk anders door Mondial Relay toegestaan, garandeert de Klant dat de lijst van in aanmerking komende, open en beschikbare Afhaalpunten en Pakketautomaten compleet is en dagelijks bijgewerkt wordt in zijn computersystemen, en meer bepaald op zijn commerciële distributiekanaalen, zodat zijn klanten voortdurend op de hoogte zijn van de meest recente beschikbaarheid van de Afhaalpunten en Pakketautomaten.

Indien de Klant algoritmes gebruikt om het aanbod van Afhaalpunten en Pakketautomaten te automatiseren wanneer zijn klanten bestellingen plaatsen, verbindt hij zich ertoe om deze algoritmes minstens een (1) keer per maand bij te werken om te verzekeren dat de voorgestelde Afhaalpunten en Pakketautomaten altijd de meest recente lijst van open en beschikbare Afhaalpunten en Pakketautomaten weergeven.

Deze aanpak is gericht op een optimale gebruikerservaring door klanten de meest relevante en actuele afhaal- en retouropties te bieden. Mondial Relay behoudt zich het recht voor om de naleving van deze verbintenis te controleren en een schadevergoeding te eisen voor de geleden schade.

## 9. LEVERINGSVOORWAARDEN

Alle diensten worden uitgevoerd door Mondial Relay of door zijn partners en/of onderaannemers volgens de hierna beschreven modaliteiten, behalve in geval van gebeurtenissen die niet te wijten zijn aan Mondial Relay of zijn partners en/of onderaannemers (met name dagen waarop een rijverbod geldt, feestdagen, aanhouding door de douane, gelijktijdige sluitingen van een aanzienlijk aantal Afhaalpunten en/of Pakketautomaten als gevolg van administratieve, reglementaire of regeringinstructies en gevallen van overmacht).

Mondial Relay biedt de Klant verschillende leveringsmethoden, afhankelijk van de beschikbare opties voor elk land van bestemming. De Klant kan kiezen voor levering op een Afhaalpunt, in een Pakketautomaat of aan huis, afhankelijk van de in aanmerking komende bestemmingszones. De leveringsvoorwaarden (zoals de kosten en de leveringstermijnen) verschillen naargelang de gekozen leveringswijze en worden vermeld op de Website.

### 9.1 Levering in een Afhaalpunt en/of een Pakketautomaat

Afhankelijk van de door de Klant verstrekte informatie wordt de ontvanger van het pakket via e-mail en/of sms en via de Applicatie op de hoogte gebracht van de aankomst ervan.

#### a. Levering op een Afhaalpunt

Pakketten kunnen op verschillende manieren afgeleverd worden bij de ontvanger en/of zijn gemachtigde:

- **Handtekening:** op vertoon van het identiteitsbewijs van de ontvanger (en dat van de gemachtigde, indien van toepassing), en tegen een digitale handtekening op het scan- en traceerhulpmiddel ("Personal Digital Assistant" of "PDA") op het Afhaalpunt. De handtekening op de PDA en de reproductie ervan vormen het bewijs van aflevering van het pakket bij de ontvanger. De partijen erkennen dat deze handtekening dezelfde juridische waarde heeft als een handgeschreven handtekening.
- **Afhaalcode:** door de numerieke code, de zogenaamde "Afhaal" te geven die door Mondial Relay werd verstuurd in de e-mail en/of sms ter bevestiging van de levering. Met deze optie hoeft de ontvanger en/of zijn gemachtigde vertegenwoordiger geen identiteitsbewijs voor te leggen. De Klant erkent dat de correcte invoer van de "Afhaalcode" door het Afhaalpunt op de PDA gelijkstaat aan de bevestiging van de identiteit van de Ontvanger en het bewijs is van de levering van het Pakket.
- **QR-code:** op vertoon van de QR-code. Met deze optie hoeft de ontvanger en/of zijn gemachtigde vertegenwoordiger geen identiteitsbewijs voor te leggen. De Klant erkent dat de scan met de PDA van de QR-code door het Afhaalpunt gelijkstaat aan de bevestiging van de identiteit van de ontvanger en het bewijs is van levering van het Pakket.

In geval van betwisting door de Klant worden de door het gecentraliseerde informaticasysteem van Mondial Relay verstrekte bewijzen en elementen als bewijsstuk beschouwd.



#### **b. Levering in een Pakketautomaat**

Pakketten worden bij de ontvanger afgeleverd door een code in te voeren op het hoofdscherm van de Pakketautomaat of door een QR-code te scannen die per e-mail en/of sms is ontvangen.

De Klant erkent dat het invoeren van de code of het scannen van de QR-code een erkenning van de identiteit van de ontvanger vormt en een bewijs van levering van het pakket is.

In geval van betwisting door de Klant worden de door het gecentraliseerde informaticasysteem van Mondial Relay verstrekte bewijzen en elementen als bewijsstuk beschouwd.

Met het oog op een optimaal gebruik van de opslagruimte in de Pakketautomaten, en om het voor de Ontvangers makkelijker te maken om hun Pakketten op te halen, kunnen de Pakketten van één en dezelfde Ontvanger, gekoppeld aan hetzelfde e-mailadres die op dezelfde dag en in dezelfde Pakketautomaat worden geleverd, worden gecombineerd en opgeslagen in één kluis, dit te bepalen door Mondial Relay.

#### **c. Bewaarperiode**

Pakketten blijven beschikbaar op een Afhaalpunt en/of in een Pakketautomaat gedurende een bepaalde bewaarperiode. Deze periode gaat in op de dag na de feitelijke aflevering van het Pakket op het Afhaalpunt of in de Pakketautomaat.

De duur verschilt per Afhaalpunt en Pakketautomaat en is afhankelijk van de tijd van het jaar.

De geldende bewaarperiode wordt medegedeeld aan de Klant. Het is aan de Klant om te beslissen of die deze deelt met de eigen klanten via zijn diverse communicatiekanalen.

In ieder geval heeft de ontvanger toegang tot deze informatie op de Website en in de Applicatie, en via statusberichten die Mondial Relay zal sturen.

#### **d. Levering niet mogelijk**

Indien het pakket niet kan worden afgeleverd bij het Afhaalpunt en/of de Pakketautomaat van bestemming, kan Mondial Relay het pakket afleveren bij een ander Afhaalpunt® of een andere Pakketautomaat (afhankelijk van de beschikbaarheid), en zal de ontvanger hiervan per e-mail op de hoogte worden gebracht. Als gevolg hiervan kan geen terugbetaling van de service plaats vinden.

#### **e. Pakket geweigerd of niet opgehaald door de Ontvanger**

Pakketten die niet zijn afgehaald of die zijn geweigerd door de ontvanger worden na afloop van de bewaarperiode teruggestuurd naar de Klant via het Afhaalpunt en/of de Pakketautomaat van afgifte. Mondial Relay zal aan de Klant het retourtransport in rekening brengen conform de bepalingen in artikel 6.2.

In dit geval krijgt de Klant per e-mail bericht dat zijn pakket bij het Afhaalpunt of de Pakketautomaat van afgifte beschikbaar is en kan de Klant het pakket gedurende de geldende bewaarperiode daar afhalen. Als het Afhaalpunt of de Pakketautomaat van afgifte niet beschikbaar is, zal Mondial Relay al het mogelijke doen om het Pakket op een locatie zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bestemming af te geven.

Als de Klant het pakket tijdens de geldende bewaarperiode heeft geweigerd of niet heeft opgehaald, wordt het naar de expertisedienst van Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 HARNES, Frankrijk, gestuurd, zonder directe melding aan de Klant. Deze kan echter informatie hierover zien bij de volginformatie van het pakket. Het pakket blijft gedurende veertien (14) dagen op dit adres ter beschikking van de Klant. De Klant moet het pakket hier voor eigen rekening ophalen. Na afloop van deze veertien (14) dagen kan Mondial Relay vrij beschikken over het Pakket.

#### **f. Niet-conforme Pakketten**



Pakketten die niet naar de eindbestemming kunnen worden vervoerd omdat de afmetingen, de verpakking en/of het gewicht niet aan de voorwaarden voldoen, worden, naar eigen inzicht van Mondial Relay, (a) teruggestuurd naar de Klant via het Afhaalpunt of de Pakketautomaat van afgifte, waarbij de retourdienst aan de Klant wordt gefactureerd, conform de bepalingen in artikel 2.4, of (b) aan de Klant ter beschikking gesteld via de expertisedienst van Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 HARNES, Frankrijk, zonder directe melding aan de Klant. Deze kan echter informatie hierover zien bij de volginformatie van het pakket. Het pakket blijft gedurende veertien (14) dagen op dit adres ter beschikking van de Klant. De Klant moet het pakket hier voor eigen rekening ophalen. Na afloop van deze veertien (14) dagen kan Mondial Relay vrij beschikken over het Pakket.

Ter herinnering: Pakketten die niet voldoen aan de AVV worden op eigen risico van de Klant vervoerd, buiten de verantwoordelijkheid van Mondial Relay, en zonder dat de Klant recht heeft op terugbetaling of een schadevergoeding.

## 9.2 Thuisbezorging

### a. Levering op een aangegeven postadres

Het pakket wordt afgeleverd op het adres dat de Klant heeft opgegeven, in de brievenbus, door persoonlijke overhandiging of volgens de instructies van de ontvanger, mits de Klant deze heeft medegedeeld aan Mondial Relay. Mondial Relay behoudt zich de mogelijkheid voor het pakket te overhandigen aan ieder die op het opgegeven adres aanwezig is, inclusief de huisbewaarder of de conciërge die bereid is het pakket in ontvangst te nemen.

Mondial Relay behoudt zich bovendien de mogelijkheid voor de thuislevering over te zetten naar levering op een ander adres als het Pakket bij de eerste poging niet kan worden overhandigd op het door de Klant opgegeven adres. Omdat Mondial Relay graag een optimale service levert en wil zorgen voor tevreden klanten, behoudt het zich de mogelijkheid voor om de Ontvanger voor de levering de kans te geven de ontvangstlocatie voor het Pakket te bevestigen, en desgewenst te kiezen voor een Afhaalpunt of Pakketautomaat. (er kan geen terugbetaling van de dienst of enige klacht plaatsvinden als de ontvanger kiest voor levering bij een Afhaalpunt of Pakketautomaat in plaats van thuislevering).

Indien de ontvanger het bezorgadres wil wijzigen vóór de eerste poging tot aflevering van het pakket, door te kiezen voor een nieuwe thuislevering maar op een ander adres, zal Mondial Relay de Klant een bedrag van € 4 exclusief btw extra in rekening brengen.

Het bewijs van levering bestaat uit de registratie van de leveringsinformatie in het centrale digitale systeem van Mondial Relay, waarbij geen handtekening nodig is.

Mondial Relay biedt geen service aan voor het ophalen van eventuele retouren op het adres van de Ontvanger. Een Pakket retourneren is alleen mogelijk door afgifte op een Afhaalpunt of in een Pakketautomaat met een hiervoor bedoeld verzendetiket, correct aangebracht op het Pakket (behalve in het specifieke geval van een retour met de service Print In Store of Zéro Etiquette).

### b. Levering niet mogelijk

Wanneer het bij thuislevering bij de eerste poging niet mogelijk is het Pakket af te leveren, wordt het Pakket naar een beschikbaar Afhaalpunt of een beschikbare Pakketautomaat gebracht. Mondial Relay zal de Ontvanger hiervan op de hoogte stellen via e-mail. In dit geval wordt er niets terugbetaald en is er geen reden voor een genoegdoening.

Als levering onmogelijk is omdat het leveringsadres fout of onvindbaar is, wordt de Ontvanger dezelfde dag nog uitgenodigd om de nodige aanvullende informatie te verschaffen. Wanneer de Ontvanger daar niet op reageert, wordt het Pakket naar een beschikbaar Afhaalpunt of een beschikbare Pakketautomaat in de omgeving van het genoemde adres gebracht. Elke volgende levering van het pakket, hetzij naar het gecorrigeerde bezorgadres opgegeven door de ontvanger, of naar een Afhaalpunt of Pakketautomaat na een omleiding, wordt aan de Klant in rekening gebracht voor een extra bedrag van € 5 exclusief btw. Indien het verkeerde of onvindbare adres echter niet toestaat dat het pakket naar een Afhaalpunt of Pakketautomaat wordt omgeleid, zal het pakket naar



de Klant worden teruggestuurd. In dat geval zal Mondial Relay deze operatie in rekening brengen voor een bedrag van € 8 exclusief btw (inclusief heretiketteringskosten en de "retour" transportoperatie).

Wanneer thuislevering van het Pakket om uitzonderlijke redenen (zoals dagen waarop er niet gereden mag worden, demonstraties, extreme weersomstandigheden, technische of logistieke problemen, aanwijzingen van de overheid of overmacht) niet mogelijk is, behoudt Mondial Relay zich het recht voor het Pakket meteen bij een Afhaalpunt of in een Pakketautomaat in de naaste omgeving af te leveren, zonder voorafgaande poging het Pakket af te leveren op het opgegeven adres. In dit geval wordt er niets terugbetaald en is er geen reden voor een genoegdoening.

### **c. Pakket geweigerd door de Ontvanger**

Als de ontvanger het pakket weigert bij de levering, wordt het pakket teruggestuurd naar het Afhaalpunt of de Pakketautomaat van afgifte (of, als die niet beschikbaar zijn, een ander Afhaalpunt of een andere Pakketautomaat). Mondial Relay zal aan de Klant het retourtransport in rekening brengen conform de bepalingen in artikel 6.2.

In dit geval krijgt de Klant per e-mail bericht dat zijn pakket bij het Afhaalpunt of de Pakketautomaat van afgifte beschikbaar is en kan de Klant het pakket gedurende de geldende bewaarperiode daar afhalen. Als het Afhaalpunt of de Pakketautomaat niet beschikbaar is, zal Mondial Relay al het mogelijke doen om het Pakket zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke afgiftelocatie af te geven.

Als de Klant het pakket tijdens de geldende bewaarperiode heeft geweigerd of niet heeft opgehaald, wordt het naar de expertisedienst van Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 HARNES, Frankrijk, gestuurd, zonder directe melding aan de Klant. Deze kan echter informatie hierover zien bij de volg informatie van het pakket. Het pakket blijft gedurende veertien (14) dagen op dit adres ter beschikking van de Klant. De Klant moet het pakket hier voor eigen rekening ophalen. Na afloop van deze veertien (14) dagen kan Mondial Relay vrij beschikken over het Pakket.

## **9.3 Bezorging in het buitenland**

Gedeeltelijk of uitsluitend vervoer over de weg (al dan niet uitdrukkelijk overeengekomen) waarbij de plaats van inontvangstneming van de goederen en de plaats bestemd voor de bezorging gelegen zijn in twee verschillende landen waarvan er ten minste een partij is bij het Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (het "**CMR**"), is onderworpen aan de bepalingen van het CMR, ondertekend te Genève op 19 mei 1956. Zendingen die worden vervoerd tussen specifieke locaties binnen hetzelfde land zijn onderworpen aan de dwingende regels die zijn vastgelegd in de wetten van dat land.

Internationale zendingen kunnen worden onderworpen aan douane- en veiligheidscontroles die van toepassing zijn op zee- en luchtvracht, zonder dat de uitoefening van dit recht afbreuk doet aan het feit dat de Klant als enige aansprakelijk blijft voor zijn aangiften. In dit kader kunnen zendingen worden geopend, kan de identiteit van de aanvrager worden geverifieerd en kunnen de bijbehorende gegevens worden geregistreerd.

Voor zendingen waarvoor een douaneaangifte moet worden gedaan, verbindt de Klant zich ertoe alle nodige douane- en belastingformaliteiten te vervullen, zowel voor de uitvoer als voor de invoer, binnen de termijnen die zijn vastgelegd in de douaneregels. De Klant neemt de volledige aansprakelijkheid op zich voor de conformiteit van de documenten en verbindt zich ertoe alle douanerechten te betalen.

De Klant zal de kosten moeten betalen die Mondial Relay draagt in geval van een onjuiste aangifte en de kosten die de ontvanger maakt bij gebrek aan betaling door deze laatste. Er mogen geen pakketten worden verzonden onder de tijdelijke uitvoerregeling. Mondial Relay kan niet aansprakelijk worden gesteld voor feiten of nalatigheden die te wijten zijn aan de exporteur en/of de importeur, of aan de douanediens ten.

De exporteur en/of de importeur draagt als enige alle financiële gevolgen die voortvloeien uit foutieve, onvolledige, ontoepasselijke of laattijdige aangiften of documenten, of uit het niet naleven van de



bepalingen van het algemeen belastingwetboek, wat Mondial Relay kan verplichten tot de betaling van rechten, aanvullende belastingen of boetes door het betrokken overheidsapparaat. De Klant is eveneens aansprakelijk voor alle inspectie- en quarantaineverrichtingen en alle kosten in verband met deze verrichtingen.

Vertragingen die te wijten zijn aan douanebeperkingen kunnen geenszins aan Mondial Relay worden verweten en de Klant dient aan Mondial Relay alle daaruit voortvloeiende schade vergoeden.

## 10. GESCHILLENPROCEDURE

Geschillen dienen te worden gemeld via de tool Connect die Mondial Relay ter beschikking stelt of per mail naar het volgende mailadres: [offrestart@mondialrelay.be](mailto:offrestart@mondialrelay.be).

Als de klacht na ontvangst terecht blijkt, zal Mondial Relay overgaan tot de betaalbaarstelling van de factuur. Indien deze procedure niet wordt gevolgd, en in het bijzonder indien het geschil te laat wordt gemeld, zal Mondial Relay de aanvraag tot schadeloosstelling niet in behandeling nemen.

### 10.1 Klachtenprocedure

De Klant moet een klacht indienen voor elk vermist of beschadigd pakket. De klacht moet worden verzonden onder vermelding van het nummer van het betreffende pakket. Wanneer het gaat om een pakket dat niet is aangenomen in het netwerk van Mondial Relay (in de status "DPC"), moet de Klant, samen met de aanvraag tot schadevergoeding, de vrachtbrief bijvoegen, evenals de lijst met nummers van de aan Mondial Relay overhandigde pakketten, beide ondertekend en afgestempeld.

Voor leveringen op een Afhaalpunt of aan huis moet de Ontvanger het Pakket weigeren, anders wordt de klacht onontvankelijk verklaard.

Voor leveringen in een Pakketautomaat moet de Klant het pakket uit de Pakketautomaat meenemen en vervolgens de klacht schriftelijk, duidelijk en gedetailleerd beschrijven en binnen de hierna genoemde periode indienen. Mondial Relay wijst elke verantwoordelijkheid af voor een pakket dat in de Pakketautomaat wordt achtergelaten nadat het kluisdeurtje is geopend: het kluisje wordt na opening namelijk geacht leeg te zijn.

Mondial Relay behoudt zich het recht voor op elk gewenst moment de identiteit van de persoon te controleren en de nodige bewijzen te vragen voor bijvoorbeeld de inhoud of de waarde van het pakket.

De eis tot schadeloosstelling vervangt geenszins de noodzaak om een nauwkeurig, gemotiveerd en duidelijk voorbehoud te maken op het vervoersdocument of bij de overhandiging van de goederen door de ontvanger. Mondial Relay zal geen rekening houden met een voorbehoud dat niet gekenmerkt of voorafgegaan wordt door de woorden "onder voorbehoud".

### 10.2 Aangifte van beschadiging of vermissing van een pakket

Indien het pakket **direct zichtbare schade** vertoont (d.w.z. schade aan de goederen, veroorzaakt door het transport en zichtbaar bij de levering), moet binnen tweeënzeventig (72) uur na de bezorging (feestdagen niet meegerekend) aangifte worden gedaan. Na deze termijn zal Mondial Relay het dossier van de aanvraag tot schadevergoeding niet meer aanmerking kunnen nemen.

Als de direct zichtbare schade een levering naar Polen betreft, moet de ontvanger aangifte doen binnen zeven (7) dagen na de levering (feestdagen niet meegerekend) bij de klantenservice in Polen.

Voor **geschillen over de bezorging** (d.w.z. wanneer het pakket door Mondial Relay als bezorgd is gemeld, maar de ontvanger verklaart dat hij het niet ontvangen heeft), moet de Klant een klacht indienen binnen één (1) maand na de melding van bezorging door Mondial Relay. De Klant moet de verklaring onder erewoord van de ontvanger, waarin die verklaart het pakket niet te hebben ontvangen, met een kopie van zijn identiteitsbewijs naar zijn contactpersoon bij de klantenservice sturen. Indien dit niet het geval is, kan Mondial Relay de claim niet registreren. Indien een pakket wordt teruggevonden binnen een termijn van dertig (30) dagen vanaf de datum waarop het geschil



werd behandeld, zal Mondial Relay de Klant op de hoogte brengen van het herstel van de zending en de annulering van het geschil. Indien dit geschil reeds het onderwerp was van een schadevergoeding, zal de Klant Mondial Relay een creditnota bezorgen die overeenstemt met het bedrag van het geschil of de schadevergoeding.

## **11. VERGOEDING IN GEVAL VAN VERLIES OF SCHADE**

De door Mondial Relay toegekende schadeloosstelling houdt geen erkenning in, zelfs niet impliciet, van het bestaan van welke schade dan ook, groter dan het bedrag van de schadeloosstelling; Mondial Relay betwist uitdrukkelijk elke verantwoordelijkheid die de hieronder vermelde bedragen overschrijdt.

In geval van een geschil of schade aan alle of een deel van de vervoerde goederen, zijn de transportkosten verschuldigd en worden deze niet terugbetaald. Mondial Relay zal een eventuele schadevergoeding alleen terugbetalen via de Prepaidaccount van de Klant. De schadevergoeding geldt voor één Pakket, ongeacht het aantal goederen in het Pakket.

In het geval van vastgestelde schade aan of vermissing van een pakket is de aansprakelijkheid van Mondial Relay beperkt tot € 25 per pakket.

Ongeacht het voorgaande en in het zeer specifieke geval van direct zichtbare schade bij een levering in Polen erkent en accepteert de Klant dat die geen schadevergoeding krijgt, omdat alleen de ontvanger wettelijk het recht heeft om een klacht in te dienen en een schadevergoeding te ontvangen.

Mondial Relay biedt de Klant als optie vijf verschillende verzekeringsniveaus (N1 t/m N5) voor een forfaitaire schadevergoeding bij beschadiging of vermissing van het pakket van maximaal € 500 (raadpleeg hiervoor de Website). De Klant kan er afhankelijk van de waarde van het pakket voor kiezen zijn pakket al dan niet te verzekeren voor een hoger bedrag door het gewenste verzekeringsniveau toe te voegen. Deze aanvullende schadevergoeding dekt het verlies van het Pakket tijdens het vervoer of de vastgestelde beschadiging bij overhandiging van het Pakket aan de Ontvanger ter hoogte van het bedrag van het gekozen niveau (inclusief verzendkosten).

In elk geval zal een schadevergoeding die Mondial Relay aan de Klant betaalt verworven worden op voorwaarde dat de voorwaarden voor de toelating van het pakket (artikel 2), de beperkingen inzake de inontvangstneming van het pakket (artikel 3) en de Verpakkingsspecificaties worden nageleefd.

Deze schadevergoeding geldt niet in geval van schuld van de Klant of de ontvanger, overmacht of een gebrek in de goederen zelf.

## **12. BEHEER VAN DE ACCOUNT**

### **12.1 Kortingen in verband met de activiteit van de Klant**

De Klant kan profiteren van een kortingspercentage afhankelijk van het aantal aangemaakte zendingen of afgenomen diensten. Voor het totaal aantal zendingen tellen zendingen van eBay® niet mee, omdat hiervoor al een voorkeurstarief geldt. Ook aanvullingen van de Prepaidaccount tellen hierbij niet mee.

Het loyaliteitsprogramma is op maandbasis, de korting wordt aan het begin van de maand bijgeschreven op de Prepaidaccount voor de zendingen die de maand ervoor zijn aangemaakt.

### **12.2 Opschorting van de account**

Mondial Relay behoudt zich het recht voor de bestelling te blokkeren, te weigeren een vervoersdienst uit te voeren, een verzoek om schadevergoeding of terugbetaling te weigeren, of tijdelijk of definitief de Account van een Klant te sluiten, op te schorten of te bevriezen om redenen in verband met (a) de veiligheid van goederen en personen, (b) een geweigerde betaling of een betalingsincident, ongeacht de oorzaak, zoals een blokkering van de gebruikte creditcard of onvoldoende saldo op de rekening waaraan die is gekoppeld, (c) ongepast gebruik van de Account of (d) aangetoonde nalatigheid van



de Klant ten opzichte van een of meer van zijn verplichtingen, een vermoeden daarvan of frauduleus gedrag.

Mondial Relay zal de Klant op de door het bedrijf gekozen manier waarschuwen en zal beperkende of blokkerende maatregelen treffen die in verhouding staan tot de ernst van de situatie en, meer in het bijzonder, de schendingen door de Klant.

Mondial Relay behoudt zich het recht voor eenzijdig een eind te maken aan de relatie met de Klant indien de Klant ernstig en/of herhaaldelijk niet voldoet aan een of meer van diens verplichtingen. Deze opzegging is dan van rechtswege, ongeacht de schadevergoeding die Mondial Relay kan opeisen.

Ter herinnering: wie een creditcard of pinpas namaakt of vervalst, of bewust een nagemaakte of vervalste creditcard of pinpas gebruikt of probeert te gebruiken, kan worden gestraft met een gevangenisstraf van zeven (7) jaar en een boete van € 750.000, conform artikel L163-3 en volgende van de Franse Code monétaire et financier (wetboek van monetaire en financiële zaken).

In het kader van de bestrijding van internetfraude behoudt Mondial Relay zich het recht voor de gegevens (inclusief de persoonsgegevens) die de Klant heeft opgegeven te controleren en bij een vermoeden van fraude of bewezen fraude gepaste maatregelen te nemen (zoals bewijzen vragen, de bestelling annuleren of de Account opschorten of sluiten).

### **13. RETENTIE EN BELOFTE**

Mondial Relay heeft een voorrecht op de waarde van de goederen die het voorwerp uitmaken van zijn verbintenis en op de handelsdocumenten die daarop betrekking hebben, overeenkomstig de bepalingen van artikel L132-2 van het Wetboek van Koophandel, evenals een retentierecht overeenkomstig de bepalingen van de artikelen 1948 en 2286 van het Burgerlijk Wetboek.

De Klant erkent in alle gevallen, ten voordele van Mondial Relay, een conventioneel voorrecht op de goederen die hij aan Mondial Relay toevertrouwt.

Na afloop van de bewaarperiode is Mondial Relay vrij om, waarvoor dan ook, te beschikken over alle pakketten die niet konden worden afgeleverd aan de ontvangers en die niet konden worden getourneerd aan de Klant.

### **14. OVERMACHT**

Wordt als overmacht beschouwd

- Elke gebeurtenis met de kenmerken waarnaar wordt verwezen in artikel 1218 van het Burgerlijk Wetboek;
- Elke natuurramp, explosie, staking buiten een van de partijen, brand, staat van alarm, oorlog, oproer, burgerlijke of sociale onrust, aanslag, overstroming, pandemie, epidemie, brandstoftekort, verslechterde weersomstandigheden, milieuverplichtingen, periode van hoge activiteit voor Mondial Relay, blokkering van bevoorradingsmiddelen, onderbreking of blokkering van transportmiddelen en/of wegnetten, of elke andere gebeurtenis die Mondial Relay, rechtstreeks of via een derde, verstoort of verhindert om de contractuele verplichtingen na te komen; en/of
- Elke handeling die uitgaat van een feitelijke of wettelijke regering, instantie of burgerlijke autoriteit, en in het algemeen elke gebeurtenis die als zodanig wordt beoordeeld.

De partij die getroffen wordt door een geval van overmacht dient de andere partij zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte te stellen van het optreden en de einddatum ervan en dient het bewijs te leveren dat een geval van overmacht heeft plaatsgevonden.

Er wordt overeengekomen dat elke partij zich slechts op een geval van overmacht kan beroepen voor de periode tijdens welke een dergelijk geval gevolgen voor hem had. De partijen verbinden zich ertoe alles in het werk te stellen om de schadelijke gevolgen zoveel mogelijk te beperken en de uitvoering van de diensten zo snel mogelijk, en in elk geval onmiddellijk nadat deze omstandigheden zijn verdwenen, te hervatten.



Geen van de partijen kan in enig geval aansprakelijk worden gesteld voor niet-nakoming en/of schending van de tussen de partijen gesloten overeenkomst als gevolg van een geval van overmacht, en de andere partij kan in dit verband geen schadevergoeding of rente vorderen.

## 15. INTELLECTUELE EIGENDOM

Alle content (teksten, opmerkingen, afbeeldingen, geluiden, foto's, gegevens, tekeningen, bewegende beelden met of zonder geluid, video's, illustraties, graphics, merken, logo's, audiovisuele media enz.) op de Website, alsook het ontwerp, de vormgeving, de databases en de gebruikte software op deze Website zijn exclusief eigendom van Mondial Relay of zijn partners en/of worden gebruikt onder licentie van derden. Deze content is beschermd door de geldende voorschriften betreffende de bescherming van het auteursrecht.

Elke gedeeltelijke of gehele presentatie of reproductie, via welk proces dan ook, zonder voorafgaande, expliciete toestemming van Mondial Relay is 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 de wet op de intellectuele eigendom of in het voorkomende geval elke andere toepasselijke bepaling, met name in het Franse recht.

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

De Klant met een eigen website die voor persoonlijk gebruik op zijn site een link naar de homepage van de Website wil plaatsen, moet vooraf expliciet en schriftelijk toestemming hebben gekregen van Mondial Relay. In ieder geval moet elke toegestane link op eenvoudig verzoek van Mondial Relay worden verwijderd.

## 16. VERJARING

Elk vorderingsrecht tegen Mondial Relay is beperkt tot een jaar in overeenstemming met artikel L133-6 van het Wetboek van Koophandel.

## 17. TOEKENNING VAN BEVOEGDHEDEN

Op de AVV is het Franse recht van toepassing. Elk geschil tussen Mondial Relay en de Klant dat de partijen niet in der minne kunnen schikken, valt onder de exclusieve bevoegdheid van de Rechtbank van Koophandel van Lille Métropole, zelfs in geval van een kort geding, meerdere verweerders of vorderingen van derden.

## 18. SAMENVATTING VAN OPTIES EN TOESLAGEN

<b>TARIEVEN VOOR OPTIES EN TOESLAGEN</b> (in € exclusief BTW)			
Locker vervangen	3 €	Pakket teruggestuurd binnenlands verkeer	3 €
Herlabeling	1,50 €	Pakket teruggestuurd internationaal verkeer	6 €
Opnieuw verpakken	3 €	Pakket retour na mislukte thuislevering	8 €
Handmatige verwerking	3 €	Thuisleveradres gecorrigeerd	4 €
Pakket te klein	2,50 €	Pakket omgeleid (verkeerd of niet gevonden thuisadres)	5 €
Niet naleven verpakkingsvoorschriften	5 €	Herhaalde afwezigheid van EDI / API-transmissie	1 €
Pakket niet conform met de aangeschreven Locker-servicecategorie	3 €	Onjuiste gegevensverzending	0,50 €



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



		<b>Toeslagen voor eilanden</b>	
Pakket te volumineus of zwaar (> dim/gew max van het land van levering)	27,50 €		
Bulky pakket (> 35 kg of > lengte max. 240cm of totale afmeting 250cm)	112,50 €	Levering in een Pakketautomaat of Afhaalpunt op een eiland	5 €
Pakket teruggestuurd voor niet-naleving	27,50 €	Levering aan huis op een eiland	20 €
Bulky pakket teruggestuurd voor niet- naleving	112,50 €	Levering aan huis in een afgelegen of moeilijk toegankelijk gebied	5 €