

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

Laatst bijgewerkt op 10 juli 2025

MONDIAL RELAY is een vereenvoudigde naamloze vennootschap met één vennoot (SASU) met een bedrijfskapitaal van € 500.400, met maatschappelijke zetel te 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Frankrijk, 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**").

In België is het bedrijf gevestigd op Zoning Tubize II, Rue François Englert 15, 1480 Tubize, België.

BCE-NR.: 897.708.175

BTW-NR.: 0897.708.175

Deze Algemene verkoopvoorwaarden (de "**AVV**") worden afgesloten tussen Mondial Relay, handelend in de hoedanigheid van expediteur, en iedere natuurlijke persoon niet zijnde een handelaar die een Pakket gaat verzenden binnen het netwerk van Mondial Relay (de "**Verzender**").

Gezien het indirecte gebruik van de diensten van Mondial Relay gelden deze AVV ook voor iedere natuurlijke persoon die het Pakket geleverd krijgt binnen het netwerk van Afhaalpunten en Pakketautomaten van Mondial Relay, of, indien mogelijk, op het huisadres (de "**Ontvanger**"), uitsluitend voor de bepalingen van de AVV waarin de Ontvanger expliciet wordt genoemd.

Als u Pakketten verzendt voor zakelijke doeleinden, moet u een "zakelijke" account aanmaken via de [speciaal hiervoor bedoelde](#) pagina.

INHOUDSOPGAVE

1.	DEFINITIES.....	3
2.	TOEPASSELIJKHEID	3
	2.1 Afdwingbaarheid van de AVV.....	4
	2.2 Wijziging van de AVV	4
	2.3 Capaciteit van de Verzender	4
3.	STAPPEN VAN DE BESTELLING	4
	Stap 1: de zending voorbereiden	4
	Stap 2: het winkelmandje bevestigen	4
	Stap 3: Identificatie	5
	Stap 4: Betaling.....	5
4.	VOORWAARDEN VOOR HET AANNEMEN VAN PAKKETTEN.....	5
	4.1 Voorwaarden voor het aannemen van Pakketten	5
	4.2 Verpakking van de Pakketten	6
	Verzendetiket.....	6
	Verzending zonder etiket.....	6
	Verpakking van het Pakket.....	6

4.3	Afgifte van de Pakketten	6
	Speciale voorwaarden voor verzendingen zonder etiket	7
	Bevestiging van Mondial Relay dat Pakketten zijn aangenomen.....	7
5.	BEPERKINGEN VOOR HET AANNEMEN VAN PAKKETTEN.....	7
5.1	Verboden goederen	7
5.2	Accijnsgoederen	8
5.3	Aanvoer per vliegtuig van de goederen	8
5.4	In het buitenland te leveren goederen.....	8
6.	PAKKETTEN VOLGEN TIJDENS VERZENDING	8
7.	RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN	9
7.1	Rechten en plichten van Mondial Relay.....	9
7.2	Rechten en plichten van de Verzender	10
7.3	Rechten en plichten van de gebruikers van de diensten van Mondial Relay	10
8.	BETALING VOOR DE VERVOERSDIENSTEN	10
8.1	Prepaidaccount.....	11
8.2	Betaling per creditcard.....	11
8.3	Betaling via PayPal®	12
8.4	Betaling via Apple Pay®	12
8.5	Niet-betaling	12
9.	FACTURERING VOOR ONZE DIENSTEN	12
9.1	Factureringswijzen	12
9.2	Nafacturering voor niet-naleving van de AVV.....	12
10.	HERROEPING.....	13
11.	LEVERINGSTERMIJNEN	13
12.	LEVERINGSVOORWAARDEN.....	13
12.1	Levering op een Afhaalpunt en in een Pakketautomaat.....	13
	Levering op een Afhaalpunt	13
	Levering in een Pakketautomaat.....	14
	Bewaarperiode.....	14
	Levering niet mogelijk.....	14
	Pakket geweigerd of niet opgehaald door de Ontvanger.....	15
	Niet-conforme Pakketten.....	15
12.2	Thuisbezorging	15
	Levering op een aangegeven postadres.....	15
	Levering niet mogelijk.....	16
	Pakket geweigerd door de Ontvanger.....	16
12.3	Bezorging in het buitenland.....	16
13.	VERANTWOORDELIJKHEID VAN MONDIAL RELAY	17
14.	KLACHTEN EN SCHADEVERGOEDING.....	17
14.1	Klachtenprocedure.....	17
	Aangifte van beschadiging	18

Aangifte van verlies van een Pakket	18
14.2 Schadevergoeding aan de Verzender bij verlies of beschadiging van het Pakket	18
Procedure voor schadevergoeding	18
Bedrag van de schadevergoeding	19
Opties voor forfaitaire schadevergoeding.....	19
15. OPSCHORTING VAN DE ACCOUNT	20
16. INTELLECTUELE EIGENDOM.....	20
17. MEDIATION EN JURISDICTIE.....	21
17.1 Mediation.....	21
17.2 Jurisdictie.....	21
18. DIVERSE BEPALINGEN.....	21
19. TARIEVEN VAN DE TOESLAGEN	22

1. DEFINITIES

"**Applicatie**" verwijst naar de mobiele app van Mondial Relay die de diensten en alle content, tools en functies bevat die aan Verzenders en Ontvangers worden aangeboden (de applicatie is alleen beschikbaar in Frankrijk).

"**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.

"**Pakket**" verwijst naar elk voorwerp of elk concreet geheel van meerdere voorwerpen verpakt volgens de Verpakkingsvoorwaarden met de bedoeling om het door Mondial Relay te laten vervoeren van een Verzender naar een Ontvanger.

"**Account**" verwijst naar de individuele account van een Verzender of Ontvanger bij Mondial Relay, waarmee die toegang heeft tot de diensten die op de Website of in de Applicatie worden aangeboden.

"**Prepaidaccount**" verwijst naar een rekening die toegankelijk is via de Website en waarop de Verzender geld reserveert zodat die er bij een voldoende saldo aankopen mee kan betalen.

"**Pakketautomaat**" verwijst naar de automatische kluis waarin de Verzender Pakketten kan afgeven voor verzending door Mondial Relay en de Ontvanger Pakketten kan ophalen.

"**Platform**" verwijst collectief naar de Website en de Applicatie van Mondial Relay.

"**Afhaalpunt**" verwijst naar een buurtwinkel en/of een agentschap waar Pakketten die worden verzonden door Mondial Relay kunnen worden afgegeven en opgehaald.

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

2. TOEPASSELIJKHEID

In de AVV worden de rechten en plichten beschreven die samenhangen met de aankoop van vervoersdiensten via het Platform door de Verzender.

2.1 Afdwingbaarheid van de AVV

Wanneer de Verzender via het Platform een bestelling plaatst, impliceert dit dat die volledig en zonder voorbehoud deze AVV aanvaardt.

Deze AVV zijn ook van toepassing wanneer de documenten van de Verzender andersluidende bepalingen bevatten. Van deze AVV kan alleen op grond van een specifieke schriftelijke en door de Verzender en Mondial Relay ondertekende overeenkomst worden afgeweken.

De Verzender die niet accepteert gebonden te zijn door de AVV kan geen diensten van Mondial Relay aanschaffen en kan niet gebruikmaken van de vervoersdiensten.

2.2 Wijziging van de AVV

De AVV zijn te allen tijde toegankelijk via het Platform. Mondial Relay behoudt zich de mogelijkheid voor deze AVV op elk gewenst moment aan te passen of te wijzigen in verband met de ontwikkeling van de Website, de Applicatie en/of de vervoersdiensten.

In dit geval gaan de wijzigingen automatisch in op het moment van de online publicatie. Voor de Verzender en de Ontvanger gelden de AVV die van toepassing waren op de dag dat het verzendetiket werd aangemaakt.

2.3 Capaciteit van de Verzender

De Verzender verklaart:

- Minimaal 16 jaar oud te zijn, niet onder voogdij of curatele te staan dan wel de expliciete toestemming van zijn of haar wettelijke voogden te hebben, of een toestemming van de ouder(s) te hebben
- In staat te zijn deze AVV aan te gaan, en
- Geen diensten die Mondial Relay aanbiedt te zullen kopen met een commercieel doel, meer specifiek met als doel om ze te verkopen.

3. STAPPEN VAN DE BESTELLING

Om gebruik te kunnen maken van de diensten van Mondial Relay moet de Verzender alle als verplicht aangemerkte velden van het hiervoor bedoelde formulier op het Platform invullen.

Elke bestelling voor de verzending van een Pakket op het Platform impliceert de aanvaarding van de prijzen zoals bepaald in artikel 8 "Betaling van de vervoersdiensten".

Stap 1: de zending voorbereiden

Na het invoeren van de kenmerken van het Pakket (met name het gewicht) moet de Verzender opgeven waar het Pakket geleverd moet worden. De Verzender heeft de keuze uit verschillende leveringswijzen, afhankelijk van het land van bestemming (levering op een Afhaalpunt, in een Pakketautomaat of aan huis), en moet de gegevens van de Ontvanger invoeren.

Stap 2: het winkelmandje bevestigen

Zolang de bestelling nog niet definitief bevestigd is, kan de Verzender op elk gewenst moment een samenvatting van de bestelling bekijken en eventuele fouten in de ingevoerde gegevens herstellen.

Na controle van alle gegevens van de bestelling (met name het gewicht, het adres van de bestemming en het bedrag van de forfaitaire vergoeding bij verlies) en na lezing en aanvaarding van deze AVV bevestigt de Verzender de bestelling.

Stap 3: Identificatie

Alvorens de bestelling te kunnen afronden moet de Verzender een Account aanmaken of zich aanmelden bij zijn of haar Account met de gevraagde gegevens.

Stap 4: Betaling

Vervolgens moet de Verzender de gegevens van zijn factuuradres invullen en de betalingswijze selecteren, conform artikel 8 "Betaling van de vervoersdiensten".

Wanneer de Verzender de bestelling heeft bevestigd en de betaling geverifieerd is, wordt er een bevestigingsmail naar de Verzender gestuurd. Deze mail bevat de gegevens van de bestelling, een link om het verzendetiket te downloaden en de bevestiging dat zijn bestelling in behandeling is genomen.

4. VOORWAARDEN VOOR HET AANNEMEN VAN PAKKETTEN

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 sancties.

4.1 Voorwaarden voor het aannemen van Pakketten

De Verzender 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.

	AFHAALPUNT		PAKKETAUTOMATEN		THUISLEVERING
Land van levering	Frankrijk België Nederland Luxemburg Spanje Portugal	Polen Italië	Frankrijk België Luxemburg Spanje Portugal	Polen Italië	Frankrijk België Duitsland Oostenrijk Italië Nederland Luxemburg
Maximumgewicht	30 kg	25 kg	25 kg	25 kg	30 kg
Minimumgewicht	100 g	100 g	100 g	100 g	100 g
Maximale afmetingen of maximale lengte	120 cm	64 x 38 x 41 cm	64 x 38 x 41 cm	64 x 38 x 41 cm	120 cm
Maximale totale lengte (L + B + H)	150 cm	120 cm	143 cm	143 cm	150 cm
Minimale afmetingen	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm

De Verzender verstrekt op het Platform alle gegevens die nodig zijn voor de correcte verzending van het Pakket. Het is volledig zijn verantwoordelijkheid om het gewicht van elk Pakket nauwkeurig en correct op te geven.

Het is bijvoorbeeld verboden een Pakket in een Pakketautomaat te leggen als de verpakking moet worden ingedrukt om in de kluis van de Pakketautomaat gelegd te kunnen worden die past bij het gekozen formaat van het Pakket.

4.2 Verpakking van de Pakketten

Verzendetiket

De Verzender kan het verzendetiket downloaden vanaf het bevestigingsscherm van de bestelling op het Platform. De bevestigingsmail voor de bestelling bevat ook een downloadlink voor het etiket. Tot slot kan de Verzender het etiket ook te allen tijde van de Website downloaden onder "Mijn pakketten".

Dit etiket is voor eenmalig gebruik (**één etiket voor de verzending van één Pakket**). Standaard is de verantwoordelijkheid hier voor Mondial Relay uitgesloten: de Verzender is als enige verantwoordelijk voor de risico's en gevaren van een Pakket dat wordt verzonden met een etiket dat al gebruikt is voor een eerdere zending.

De Verzender moet het etiket afdrukken en zo op de grootste zijde van het Pakket plakken dat het goed zichtbaar en leesbaar is. Het etiket moet stevig op het Pakket worden bevestigd om te voorkomen dat het loslaat of scheurt tijdens het automatische sorteerproces. Desgewenst kan de Verzender als voorzorgsmaatregel een kopie van het etiket in het Pakket doen.

Verzending zonder etiket

Desgewenst kan de Verzender gebruikmaken van de printservice "Print-in-store" die op bepaalde Afhaalpunten wordt aangeboden (kijk [hier](#) voor een lijst met deze Afhaalpunten) of van de dienst voor verzending zonder etiket ("Zéro étiquette") in de Pakketautomaat. Mondial Relay zorgt dan voor de etikettering van het Pakket.

In dit geval wordt de Verzender erop gewezen dat die de QR-code moet scannen om het kluisje te openen (en niet de barcode op het verzendetiket, omdat dan het Pakket niet kan worden gevolgd en verzonden). Raadpleeg voor meer informatie artikel 4.3 §1 "Speciale voorwaarden voor verzendingen zonder etiket" verderop.

Verpakking van het Pakket

De Verzender moet 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.

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

4.3 Afgifte van de Pakketten

Mondial Relay neemt een Pakket dat op het Afhaalpunt of in de Pakketautomaat naar keuze van de Verzender wordt afgegeven in ontvangst door de barcode op het verzendetiket te scannen.

De Verzender heeft tot een (1) maand na betaling de tijd om het Pakket af te geven. Als de Verzender na 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 Pakket. Wanneer Mondial Relay het verzoek honoreert, wordt het bedrag binnen één (1) week teruggestort op de Prepaidaccount van de Verzender. Na deze termijn kan er geen vergoeding meer worden toegekend.

Speciale voorwaarden voor verzendingen zonder etiket

Voor afgiftepunten die de dienst "Print-in-store" aanbieden, moet de Verzender op het Afhaalpunt de QR-code tonen die Mondial Relay heeft toegestuurd (**één QR-code per Pakket**).

Bij afgifte in een Pakketautomaat mag de Verzender niet meerdere Pakketten in één kluisje van de Pakketautomaat leggen, ook al zijn alle Pakketten voorzien van een etiket (**één Pakket per kluisje**). Bij overtreding van deze regel raken Pakketten die op deze manier in het netwerk komen kwijt.

Verder moet de Verzender bij Pakketautomaten waar verzending zonder etiket mogelijk is de QR-code scannen die Mondial Relay heeft gestuurd (en niet de barcode op het verzendetiket, omdat dan het Pakket niet kan worden gevolgd en verzonden) (**één QR-code per Pakket**). Het verdient aanbeveling het volgnummer op het Pakket te noteren zodat Mondial Relay het makkelijker kan terugvinden in het geval van problemen.

Bevestiging van Mondial Relay dat Pakketten zijn aangenomen

Nadat een Pakket is aangenomen, wordt een e-mail (met een link waarmee het Pakket kan worden gevolgd) naar de Verzender gestuurd op het e-mailadres dat bij de bestelling hoort. Deze mail geldt als bewijs van afgifte. De Verzender dient dit bewijs te bewaren totdat het Pakket geleverd is.

Indien de Verzender 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 Verzender, en kan Mondial Relay niets terugbetalen.

5. BEPERKINGEN VOOR HET AANNEMEN VAN PAKKETTEN

De Verzender verplicht zich Mondial Relay geen illegale of verboden artikelen aan te bieden om te laten vervoeren.

5.1 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 stoffen, evenals alle voorwerpen die door hun aard of verpakking een gevaar kunnen vormen voor de menselijke omgeving, de veiligheid van transportmiddelen, het milieu en voertuigen of die 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, verdovende 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.

Bovendien verbindt de Verzender zich er onder meer toe Mondial Relay geen Pakketten toe te vertrouwen waarvan de verpakking beledigingen, racistische of antisemitische opmerkingen, bedreigingen of vermeldingen die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden bevat of vermeldingen die het imago of de reputatie van Mondial Relay zouden kunnen schaden, of elke andere vermelding die de rechten en/of de reputatie van derden kan schaden.

5.2 Accijnsgoederen

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

5.3 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 Verzender zich ertoe de geldende internationale en/of nationale instructies toe te passen en na te leven. Bovendien wordt de Verzender geïnformeerd dat alle pakketten die in het vliegtuig worden geladen veiligheidscontroles kunnen ondergaan, waarbij röntgenstralen enz. toegepast kunnen worden.

5.4 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 waarvoor vervoer, import of export verboden is op grond van wet- of regelgeving in het land van bestemming of export, inclusief, maar niet beperkt tot bont, planten en bederfelijke levensmiddelen, geestverruimende middelen en verhandelbare effecten, en
- Zendingen met een aangegeven douanewaarde die de toegestane waarde overschrijdt.

6. PAKKETTEN VOLGEN TIJDENS VERZENDING

Mondial Relay heeft als inspanningsverplichting om de Verzender 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 Verzender 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 Verzender is ervan op de hoogte 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 Verzender 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 Verzender). Dit gebeurt per e-mail en/of sms, en via de Applicatie.

7. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

7.1 Rechten en plichten van Mondial Relay

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.

Indien Mondial Relay geen bezwaar maakte tegen een niet-conform Pakket op het moment dat dit werd aangenomen, of dit zelfs accepteerde in zijn netwerk, blijft de Verzender verantwoordelijk, ook al verwerkte Mondial Relay het niet-conforme Pakket. Ook behoudt Mondial Relay in dit geval het recht om zich later te beroepen op niet-naleving van de AVV.

De Verzender erkent dat de verzending van een niet-conform Pakket in normale omstandigheden en conform de kwaliteitsnormen extra handelingen en middelen vereist (voorzien van een nieuw etiket, opnieuw verpakken en andere handmatige verwerkingen) om de Pakketten onder goede omstandigheden te kunnen verzenden.

Indien de Verzender aan Mondial Relay een Pakket toevertrouwt dat niet voldoet aan de AVV (met name niet voldoet aan artikel 4 "Voorwaarden voor het in behandeling nemen van Pakketten" of artikel 5 "Beperkingen voor het aannemen van pakketten"), wordt het op eigen risico van de Verzender vervoerd, buiten de verantwoordelijkheid van Mondial Relay, en zonder dat de Verzender of de Ontvanger recht heeft op terugbetaling of schadevergoeding in geval van verlies of beschadiging.

Bovendien behoudt Mondial Relay zich, zonder hiervoor aansprakelijk te kunnen worden gesteld en onverminderd zijn recht schadevergoeding te eisen voor geleden schade of defecten, het recht voor om:

- 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 bevoegde autoriteiten (douane, politie enz.) te informeren in verband met inspectie van het Pakket of om het Pakket over te dragen aan een autoriteit in het geval van controle en een expliciet verzoek; en/of
- Op elk moment te weigeren Pakketten in behandeling te nemen of om behandeling te onderbreken.

Voor niet-conforme Pakketten met een of meer van de hierna genoemde kenmerken (lijst is niet volledig) kan een forfaitaire toeslag worden berekend zoals vermeld in artikel 19 "Tarieven van de toeslagen":

- Alle Pakketten met afmetingen en/of een gewicht hoger of lager dan de toegestane specificaties in het land van levering;
- Elk Pakket dat niet voldoet aan een of meer van de bepalingen van de Verpakkingsvoorwaarden. Dit geldt in het bijzonder voor Pakketten met een onstabiele of afwijkende vorm (bollen, cilinders, rollen), 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 etiket (weerkaatsend); en
- In het algemeen elk Pakket dat opnieuw gelabeld, herverpakt, gesorteerd of speciaal handmatig verwerkt moet worden.

7.2 Rechten en plichten van de Verzender

De Verzender is verantwoordelijk voor:

- De informatie die nodig is om het Pakket af te leveren (zoals de exacte NAW-gegevens van de Verzender en de Ontvanger, het gewicht van het Pakket en het Afhaalpunt en/of de Pakketautomaat van bestemming, of in het voorkomende geval het leveringsadres) en het zo nodig aanpassen van de gegevens;
- Mogelijke schade aan derden en/of aan Mondial Relay tijdens de verzending van een Pakket dat niet voldoet aan de voorwaarden van artikel 4 "Voorwaarden voor het aannemen van pakketten";
- 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 Verpakkingspecificaties;
- De kosten en gevolgen van welke aard ook die voortvloeien uit het niet naleven van artikel 5 "Beperkingen voor het aannemen van Pakketten"; en
- Elke gedeeltelijke of volledige niet-nakoming, slechte of laattijdige nakoming van alle of een deel van zijn verplichtingen krachtens de AVV.

7.3 Rechten en plichten van de gebruikers van de diensten van Mondial Relay

De gebruikers van de diensten van Mondial Relay, zijnde de Verzenders en Ontvangers van Pakketten, moeten zich strikt aan de regels houden die zijn opgesteld voor het gebruik van Pakketautomaten en Afhaalpunten. Ze moeten zich beleefd en met respect gedragen tegenover het personeel en tegenover de andere mensen op de locatie, om een welkome en professionele sfeer te waarborgen.

Bovendien mogen gebruikers Pakketautomaten niet gebruiken voor opslag of doorvoer van illegale, verboden goederen, zoals gedefinieerd in artikel 5 "Beperkingen voor het aannemen van Pakketten".

Indien gebruikers zich hier niet aan houden, behoudt Mondial Relay zich het recht voor de noodzakelijke maatregelen te treffen en genoegdoening te eisen voor de geleden schade of defecten.

8. BETALING VOOR DE VERVOERSDIENSTEN

De tarieven voor de vervoersdiensten die de Verzender bestelt, kunnen worden geraadpleegd op het **Platform**. Ze zijn vermeld in euro's en zijn inclusief alle belastingen die van toepassing zijn op de dag van de bestelling. De prijs is gegarandeerd, onder voorbehoud van overduidelijke type- of drukfouten.

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

Mondial Relay behoudt zich het recht voor op elk gewenst moment en zonder voorafgaande informatie aan de Verzender 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 Verzender.

Ongeacht de betaalwijze die de Verzender heeft gekozen uit de beschikbare opties op het Platform, 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.

8.1 Prepaidaccount

De Verzender 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 Verzender dient dit bedrag te betalen met een creditcard of via PayPal®.

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 Verzender hoger is dan het saldo in de Prepaidaccount, moet de Verzender de Prepaidaccount aanvullen met het benodigde bedrag om het bedrag van de bestelling te kunnen voldoen.

De Prepaidaccount is geen bankrekening en een tegoed is niet een eenheid van digitaal geld. De gebruiker kan het saldo van de Prepaidaccount te allen tijde raadplegen op de Website.

Vanuit zijn Account kan de Verzender op ieder moment en zonder kosten verzoeken om terugbetaling van het tegoed van zijn Prepaidaccount, mits alle verschuldigde bedragen zijn betaald, met name bedragen voor eventuele toeslagen wegens niet-conformiteit. Mondial Relay zal het saldo gemiddeld binnen één (1) week terugstorten op de creditcard van de Verzender of via PayPal®, afhankelijk van de betaalwijze die de Verzender voor de terugbetaling heeft gekozen.

8.2 Betaling per creditcard

Vervoersdiensten kunnen online per creditcard worden betaald: op de Website staat een lijst met de creditcards die worden geaccepteerd.

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 3DSecure-technologie. Dit beveiligde betalingsproces wordt in sommige gevallen ingezet, met name afhankelijk van de hoogte van het bedrag.

8.3 Betaling via PayPal®

Vervoersdiensten kunnen online via PayPal® worden betaald. Na bevestiging van de bestelling kan de Verzender 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 hun website.

8.4 Betaling via Apple Pay®

Vervoersdiensten die via de Applicatie zijn besteld, kunnen online via Apple Pay® worden betaald. Voor betaling via Apple Pay® volgt de Verzender de authenticatieprocedure van Apple®.

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

8.5 Niet-betaling

In het geval van incassoproblemen (onvoldoende saldo, afgesloten rekening, betwisting) worden na ingebrekestelling en onverminderd de opeisbaarheid 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.

9. FACTURERING VOOR ONZE DIENSTEN

9.1 Factureringswijzen

Het historische overzicht van de transacties van de Prepaidaccount van de Verzender en de facturen voor bestellingen zijn 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 Verzender.

9.2 Nafacturering voor niet-naleving van de AVV

De facturering is gebaseerd op het gewicht dat de Verzender opgeeft. Als de weeginstrumenten van Mondial Relay echter aangeven dat het werkelijke gewicht hoger is dan het door de Verzender opgegeven gewicht, zal Mondial Relay het tariefsverschil achteraf alsnog in rekening brengen. Indien een dergelijke fout of onjuiste opgave zich vaker voordoet, worden er behandelingskosten berekend bij elke fout, zoals aangegeven in artikel 19 "Tarieven van de toeslagen".

In geval van terugzending van een Pakket naar de Verzender, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld omdat de Ontvanger het Pakket heeft geweigerd of niet heeft afgehaald), moet Mondial Relay de facto aanvullende diensten leveren: het Pakket weer ophalen, een nieuw verzendetiket afdrukken en het pakket verwerken en verzenden naar de Verzender. Hiervoor zal Mondial Relay aan de Verzender de vervoersdienst "retour" factureren tegen een forfaitair bedrag zoals gedefinieerd in artikel 19 "Tarieven van de toeslagen".

De Verzender wordt op maandbasis gefactureerd en moet het verschuldigde bedrag binnen dertig (30) dagen vanaf de factuurdatum betalen. Bij uitblijven van de betaling

worden de bedragen van rechtswege automatisch en zonder verdere formaliteiten verrekend met een eventueel saldo van de Prepaidaccount van de Verzender. Zolang de schuld aan Mondial Relay niet is betaald, kan de Verzender geen bestellingen meer doen via zijn Account.

10. HERROEPING

Het herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand geldt niet voor het vervoer van goederen (artikel VI.53, 12° van het Wetboek van economisch recht).

11. LEVERINGSTERMIJNEN

Mondial Relay heeft als inspanningsverplichting om Pakketten in gemiddeld drie (3) werkdagen vanaf de afgifte van het Pakket af te leveren in een Afhaalpunt, een Pakketautomaat of op een huisadres (1e aanbidding van het Pakket) in België.

Voor internationale leveringen zet Mondial Relay alles op alles om Pakketten binnen gemiddeld drie (3) tot zes (6) werkdagen af te leveren, afhankelijk van de bestemming.

Kijk [hier](#) voor meer informatie over de geschatte verzendduur per bestemming.

12. LEVERINGSVOORWAARDEN

De Verzender kan kiezen voor levering op een Afhaalpunt, in een Pakketautomaat of aan huis, afhankelijk van de in aanmerking komende bestemmingszones. De leveringsvoorwaarden (zoals de tarieven en de leveringstermijnen) verschillen naargelang de gekozen leveringswijze en worden gedefinieerd op het Platform.

Aangemerkt wordt dat leveringen kunnen worden uitgevoerd door Mondial Relay of door een partner en/of onderaannemer naar keuze.

Het Pakket wordt naar het door de Verzender geselecteerde Afhaalpunt en/of de geselecteerde Pakketautomaat gestuurd, of naar het adres dat de Verzender heeft opgegeven in het geval van een levering aan huis, zoals deze bestemming is opgegeven tijdens de registratie van de bestelling op het Platform.

12.1 Levering op een Afhaalpunt en in een Pakketautomaat

Levering op een Afhaalpunt

Een Pakket kan op verschillende manieren worden afgegeven aan de Ontvanger en/of zijn gemachtigde, namelijk met een:

- **Handtekening:** op vertoon van het identiteitsbewijs van de Ontvanger (en dat van de gemachtigde, indien van toepassing) en na plaatsing van een digitale handtekening op het scan- en volgapparaat ("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 aan 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 Verzender 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 die toegankelijk is via de Applicatie. Met deze optie hoeft de Ontvanger en/of zijn gemachtigde vertegenwoordiger geen identiteitsbewijs voor te leggen. De Verzender 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 Verzender worden de door het centrale digitale systeem van Mondial Relay verstrekte bewijzen en elementen als bewijsstuk beschouwd.

Levering in een Pakketautomaat

Mondial Relay stuurt per e-mail en/of sms een numerieke code, de "Afhaalcode", en/of een "QR-code", naar de Ontvanger. Deze moet de Ontvanger invoeren of scannen op de terminal van de Pakketautomaat.

Bij deze optie hoeft de Ontvanger geen identiteitsbewijs te tonen. De Verzender erkent dat de invoer van de Afhaalcode of de scan van de QR-code de identiteit van de ontvanger bevestigt en een bewijs van levering van het Pakket is.

Als de Ontvanger echter niet in staat is om op de Pakketautomaat de correcte Afhaalcode in te voeren of de QR-code te scannen, kan de Pakketautomaat het Pakket niet afgeven.

In geval van betwisting door de Verzender worden de door het centrale digitale systeem 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.

Bewaarperiode

Pakketten blijven beschikbaar op een Afhaalpunt en/of in een Pakketautomaat gedurende een bepaalde bewaarperiode. Deze periode wordt berekend in volledige kalenderdagen (inclusief zon- en feestdagen) vanaf de datum van levering 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 Verzender. In ieder geval heeft de Ontvanger toegang tot deze informatie op het Platform en via statusberichten die Mondial Relay per mail en/of sms zal sturen.

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. Dit geeft geen recht om genoegdoening voor de dienst te eisen.

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 Verzender via het Afhaalpunt en/of de Pakketautomaat van afgifte. Hiervoor zal Mondial Relay aan de Verzender de vervoersdienst "retour" factureren tegen een forfaitair bedrag zoals gedefinieerd in artikel 19 "Tarieven van de toeslagen".

In dit geval krijgt de Verzender per e-mail bericht dat zijn Pakket bij het Afhaalpunt of de Pakketautomaat van afgifte beschikbaar is en kan de Verzender 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 Verzender het Pakket na afloop van de geldende bewaarperiode heeft geweigerd of niet heeft opgehaald, wordt het naar de expertisedienst van Mondial Relay, Zoning Tubize II, Rue François Englert 15, 1480 Tubize, België, gestuurd, zonder directe melding aan de Verzender. Deze kan echter informatie hierover zien bij de volginformatie van het Pakket. Het Pakket blijft hier veertien (14) werkdagen beschikbaar voor de Verzender. De Verzender moet het Pakket hier voor eigen rekening ophalen. Na afloop van deze veertien (14) dagen kan Mondial Relay vrij beschikken over het Pakket.

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, naar goeddunken van Mondial Relay, (a) worden teruggezonden naar de Verzender via het Afhaalpunt of de Pakketautomaat, waaraan de transportkosten voor de "retour" in rekening zullen worden gebracht voor een vast bedrag zoals gedefinieerd in artikel 19 "Tarieven van de toeslagen ", of (b) kan de Verzender afhalen bij de expertisedienst van Mondial Relay, Zoning Tubize II, Rue François Englert 15, 1480 Tubize, België, zonder directe melding aan de Verzender. Deze kan echter informatie hierover zien bij de volginformatie van het Pakket. Het Pakket blijft hier veertien (14) werkdagen beschikbaar voor de Verzender. De Verzender 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 Verzender vervoerd, buiten de verantwoordelijkheid van Mondial Relay, en zonder dat de Verzender of de Ontvanger recht heeft op terugbetaling of een schadevergoeding.

12.2 Thuisbezorging

Levering op een aangegeven postadres

Het Pakket wordt afgeleverd op het adres dat de Verzender heeft opgegeven, in de brievenbus, door persoonlijke overhandiging of volgens de instructies van de Ontvanger, mits de Verzender deze heeft medegedeeld aan Mondial Relay. Mondial Relay behoudt zich echter de mogelijkheid voor het Pakket te overhandigen aan ieder die bij de eerste bezorgpoging op het adres aanwezig is, inclusief de huisbewaarder of de conciërge die de levering accepteert.

Mondial Relay behoudt zich 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 Verzender 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.

Mondial Relay biedt geen service aan voor het ophalen van eventuele retouren op het distributieadres 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.

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

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.

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.

Pakket geweigerd door de Ontvanger

Als de Ontvanger het Pakket weigert, wordt het teruggezonden naar de Verzender via het Afhaalpunt en/of de Pakketautomaat van afgifte. Hiervoor zal Mondial Relay aan de Verzender de vervoersdienst "retour" factureren tegen een forfaitair bedrag zoals gedefinieerd in artikel 19 "Tarieven van de toeslagen".

In dit geval krijgt de Verzender per e-mail bericht dat zijn Pakket bij het Afhaalpunt of de Pakketautomaat van afgifte beschikbaar is en kan de Verzender 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 Verzender het Pakket na afloop van de geldende bewaarperiode heeft geweigerd of niet heeft opgehaald, wordt het naar de expertisedienst van Mondial Relay, Zoning Tubize II, Rue François Englert 15, 1480 Tubize, België, gestuurd, zonder directe melding aan de Verzender. Deze kan echter informatie hierover zien bij de volginformatie van het Pakket. Het Pakket blijft hier veertien (14) werkdagen beschikbaar voor de Verzender. De Verzender moet het Pakket hier voor eigen rekening ophalen. Na afloop van deze veertien (14) dagen kan Mondial Relay vrij beschikken over het Pakket.

12.3 Bezorging in het buitenland

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 Verzender 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.

13. VERANTWOORDELIJKHEID VAN MONDIAL RELAY

Mondial Relay is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de AVV, met name in het geval van verlies van het Pakket of geconstateerde schade.

Mondial Relay kan zich echter ontdoen van deze verantwoordelijkheid door een bewijs te leveren dat het niet of slecht uitvoeren van de vervoersdienst:

- Te wijten is aan de Verzender of de Ontvanger, bijvoorbeeld doordat die niet voldoet aan de AVV, nalatig is geweest, een onjuist of onvolledig adres heeft opgegeven of doordat de Ontvanger het Pakket heeft geweigerd, of aan het feit dat het Pakket niet aan de voorwaarden of de Verpakkingsvoorwaarden voldoet;
- Feitelijk niet te wijten is aan Mondial Relay, zoals dagen waarop niet gereden mag worden, feestdagen, vasthouden door de douane of gelijktijdige sluiting van een groot aantal Afhaalpunten of Pakketautomaten na aanwijzingen van de lokale of nationale overheid of door regelgeving;
- Te wijten is aan overmacht of een gebeurtenis die de kenmerken van overmacht heeft waarop artikel 1218 van het Franse Burgerlijk Wetboek doelt, zijnde elke natuurramp, explosie, externe staking, brand, staat van alarm, oorlog, oproer, burgerlijke of sociale onrust, aanslag, overstroming, pandemie, epidemie, brandstoftekort, verslechterde weersomstandigheden, milieuverplichtingen, bijzonder drukke periode 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 elke handeling die uitgaat van een feitelijke regering, instantie of burgerlijke autoriteit.

Mondial Relay is niet aansprakelijk voor indirecte of immateriële schade, zoals verlies van kansen, winst en dergelijke voortvloeiend uit verlies, afgenomen kwaliteit of een vertraagde levering van het Pakket.

Deze uitzonderlijke situaties kunnen leiden tot onvoorziene vertraging in de levering van de Pakketten. Mondial Relay zal zijn best doen om de nadelige gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Deze zendingen geven in geen enkel geval recht op genoegdoening en/of een schadevergoeding.

14. KLACHTEN EN SCHADEVERGOEDING

14.1 Klachtenprocedure

Verzenders en Ontvangers kunnen als volgt een klacht indienen met betrekking tot de verzending van een Pakket:

- Telefoon: 00 32 23 40 06 10 (van maandag t/m vrijdag, van 8.30 tot 18.00 uur)
- Per e-mail: customerservice@mondialrelay.be
- Per brief: Mondial Relay, Service Relations Clientèles, Zoning Tubize II, Rue François Englert 15, 1480 Tubize, België

De klacht moet worden verzonden onder vermelding van het nummer van het betreffende Pakket. 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 (zoals een factuur van de bestelling, een foto van de verpakking of een aankoopfactuur van de goederen).

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 Verzender of de Ontvanger schriftelijk, duidelijk en gedetailleerd de klacht beschrijven, binnen de hierna gegeven periode.

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".

Verzendincidenten worden binnen maximaal vijftien (15) kalenderdagen vanaf ontvangst van de klacht afgehandeld door de klantenservice van Mondial Relay.

Aangifte van beschadiging

Indien een Pakket direct zichtbare schade heeft (dus schade aan de goederen veroorzaakt door het vervoer en zichtbaar bij levering, zoals een beschadigde of geopende verpakking), moet de klacht worden ingediend binnen tweeënzeventig (72) werkuren na de kennisgeving van levering door het centrale digitale systeem van Mondial Relay. Hierbij moet de Verzender of de Ontvanger de schade, al dan niet met foto's, bewijzen.

Als de direct zichtbare schade een levering naar Polen betreft, moet de Ontvanger de aangifte binnen zeven (7) werkdagen na de levering bij de klantenservice in Polen doen.

Na deze periode kan Mondial Relay geen klachten meer in behandeling nemen.

Aangifte van verlies van een Pakket

Een klacht met betrekking tot een betwiste levering (dus wanneer Mondial Relay aangeeft dat het Pakket geleverd is, terwijl de Ontvanger beweert het Pakket niet ontvangen te hebben) moet binnen een periode van tweeënzeventig (72) werkuren na de kennisgeving van levering door het centrale digitale systeem van Mondial Relay worden ingediend.

Na deze periode kan Mondial Relay de klacht niet meer in behandeling nemen.

Het Pakket wordt na eenentwintig (21) kalenderdagen na ontvangst van de klacht van de Verzender of de Ontvanger door Mondial Relay als verloren aangemerkt.

Indien het Pakket wordt teruggevonden binnen dertig (30) dagen nadat de klacht in behandeling is genomen, kan Mondial Relay de klacht annuleren en het Pakket terugsturen naar het Afhaalpunt of de Pakketautomaat van afgifte (of als die niet beschikbaar zijn, de meest dichtbijzijnde), op voorwaarde dat de Verzender de ontvangen schadevergoeding terugstort.

14.2 Schadevergoeding aan de Verzender bij verlies of beschadiging van het Pakket

Procedure voor schadevergoeding

Als Mondial Relay de klacht bevestigt, kan alleen de Verzender een schadevergoeding krijgen. De Ontvanger moet een eventueel verzoek om compensatie met betrekking tot het verlies of de beschadiging van het Pakket indienen bij de Verzender. De Verzender is dus de enige contactpersoon die een schadevergoeding van Mondial Relay kan ontvangen.

Als u iets hebt gekocht of verkocht via een webwinkel of platform (zoals Leboncoin® of Vinted®) dat via het netwerk van Mondial Relay wordt verzonden, kunt u uw klacht rechtstreeks bij de webwinkel indienen. Deze zal uw klacht afhandelen volgens de eigen toepasselijke procedures en regels.

De door Mondial Relay aan de Verzender toegekende schadevergoeding houdt geen erkenning in, zelfs niet impliciet, van het bestaan van enige schade groter dan het bedrag van de schadevergoeding. Mondial Relay betwist uitdrukkelijk elke verantwoordelijkheid voor schaden hoger dan de hieronder vermelde bedragen.

De schadevergoeding geldt voor één Pakket, ongeacht het aantal goederen in het Pakket.

Mondial Relay zal een eventuele schadevergoeding alleen terugbetalen via de Prepaidaccount van de Verzender.

Bedrag van de schadevergoeding

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.

Ongeacht de toepassing van de bepalingen in artikel 17 "Mediation en jurisdictie" betaalt Mondial Relay bij verlies of geconstateerde schade een forfaitaire schadevergoeding van € 25 per Pakket aan de Verzender.

Deze schadevergoeding wordt alleen toegekend als is voldaan aan artikel 4 "Voorwaarden voor het aannemen van pakketten" en artikel 5 "Beperkingen voor het aannemen van pakketten", en aan de Verpakkingsvoorwaarden.

In het zeer specifieke geval van een direct zichtbare schade bij levering in Polen erkent en accepteert de Verzender dat die geen compensatie krijgt, omdat hier alleen de Ontvanger een klacht mag indienen bij Mondial Relay en een schadevergoeding kan ontvangen. Dat houdt in dat de Ontvanger contact moet opnemen met de klantenservice in Polen en een schadevergoeding ter hoogte van de werkelijke waarde van de goederen krijgt, conform de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Opties voor forfaitaire schadevergoeding

Mondial Relay biedt de Verzender als optie vijf (5) verschillende verzekeringsniveaus (N1 t/m N5), voor een forfaitaire schadevergoeding van maximaal € 500. Afhankelijk van de waarde van het Pakket kan de Verzender ervoor kiezen zijn Pakket te verzekeren voor een hogere schadevergoeding door het gewenste niveau 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 ieder geval wordt een schadevergoeding alleen toegekend als is voldaan aan artikel 4 "Voorwaarden voor het aannemen van pakketten" en artikel 5 "Beperkingen voor het aannemen van pakketten", en aan de Verpakkingsvoorwaarden.

Te late levering

Wanneer Mondial Relay niet voldoet aan de verplichting om het Pakket binnen de termijn bepaald in artikel 11 te leveren, kan de Verzender Mondial Relay opdragen het pakket binnen een extra termijn aangepast aan de omstandigheden te leveren. Als Mondial Relay het Pakket niet aflevert binnen de gestelde extra termijn, heeft de Verzender het recht de

overeenkomst tussen hen te ontbinden. Nadat de overeenkomst is beëindigd, betaalt Mondial Relay zo snel mogelijk al het geld terug dat voor de genoemde overeenkomst is betaald.

15. 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 Verzender of een Ontvanger 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 Verzender of de Ontvanger ten opzichte van een of meer van zijn verplichtingen, een vermoeden daarvan of frauduleus gedrag.

Mondial Relay zal de Verzender of de Ontvanger 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 deze persoon.

Mondial Relay behoudt zich het recht voor eenzijdig een eind te maken aan de relatie met de Verzender of Ontvanger indien deze 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 Verzender of de Ontvanger 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).

16. 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 het Platform alsook het ontwerp, de vormgeving, de databases en de gebruikte software op het Platform 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 het Belgische economisch recht of in het voorkomende geval elke andere toepasselijke bepaling, met name in het Belgische recht.

Geen enkele bepaling van de AVV kan worden geïnterpreteerd als een toekenning aan de Verzender of de Ontvanger 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 persoon met een eigen website die voor persoonlijk gebruik op zijn site een link naar het Platform wil plaatsen, moet vooraf expliciet en schriftelijk toestemming vragen aan Mondial Relay. In ieder geval moet elke toegestane link op eenvoudig verzoek van Mondial Relay worden verwijderd.

Plaatsing van een hyperlink naar het Platform met behulp van zogenaamde 'framing'- of 'deep linking'-technologie is ten strengste verboden.

17. MEDIATION EN JURISDICTIE

17.1 Mediation

In geval van een geschil (zoals wegens te late levering, beschadiging, verlies of een geschat schadebedrag hoger dan de aangeboden schadevergoeding) starten wij eerst een minnelijk traject.

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

Een Europees burger kan voor een eventuele klacht naar het volgende adres gaan: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

17.2 Jurisdictie

Indien er geen minnelijke schikking mogelijk is, kan de kwestie worden voorgelegd aan de Franstalige jurisdictie van Brussel, die het Belgische recht zal toepassen.

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

18. DIVERSE BEPALINGEN

Als een of meer bepalingen van deze AVV moeten worden beschouwd als ongeldig of als ongeldig worden verklaard door een ter zake competente rechter, of van nul en generlei waarde blijken na een wijziging in wet- of regelgeving, heeft dit geen gevolgen voor de werking en het bereik van de overige bepalingen. Deze nietigheid heeft in geen geval consequenties voor de geldigheid en de geëiste naleving van alle andere bepalingen van de AVV.

Elk recht op vorderingen tegen Mondial Relay is beperkt tot één (1) jaar in overeenstemming met artikel L133-1 van het Franse Wetboek van Koophandel.

19. TARIEVEN VAN DE TOESLAGEN

De toeslagen en/of boetebedragen worden onafhankelijk van elkaar toegepast en kunnen zo nodig worden gecombineerd als er meerdere gevallen van non-conformiteit zijn geconstateerd door Mondial Relay.

TARIEVEN VAN DE TOESLAGEN	
Pakketten die niet voldoen aan de voorwaarden voor toelating van het land van levering	€ 15
Heretikettering, herverpakking, sorteren, handmatige behandeling van het Pakket	€ 15
Niet voldaan aan verpakkingsvoorwaarden	€ 15
Werkelijk gewicht van het Pakket is hoger dan opgegeven door de Verzender	Tariefverschil
Onjuiste aangifte van het gewicht van het Pakket	€ 2
Pakket teruggestuurd naar de Verzender	€ 2
Incassokosten bij een betalingsincident	€ 40