version du 03/10/2019

Conditions générales de ventes

Dernière mise à jour le 03/10/2019.

Les présentes conditions définissent les droits et obligations de MONDIAL RELAY, agissant en qualité de commissionaire de transport, et du Client (Les Parties) dans le cadre des prestations de transport commandées par le Client.

La remise des marchandises équivaut à l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions qui s'appliquent nonobstant toutes stipulations contraires sur les documents du client. Il ne peut y être dérogé que par convention particulière écrite et signée entre Le Client et MONDIAL RELAY.

Les présentes Conditions prévalent sur toutes les précédentes conditions générales de MONDIAL RELAY pour les services auxquels elles s'appliquent

1. Champ D'application

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations de MONDIAL RELAY et du Client (Les Parties) dans le cadre des prestations de transport commandées via le site www mondialrelay.fr

Le Client personne physique qui commande une prestation de transport de colis, déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité de contracter. Il sera dénommé "le Client Particulier" lorsqu'une disposition spécifique des présentes conditions lui est applicable.

Le Client (personne morale, entrepreneur individuel...) agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui commande une prestation de transport de colis est dénommé "le Client Professionnel" lorsqu'une disposition spécifique des présentes conditions lui est applicable. Les présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur toutes conditions d'achat d'un Client Professionnel.

Pour toutes les dispositions des présentes qui ne sont pas spécifiques à l'un ou à l'autre, le Client Particulier et le Client Professionnel sont ci-après désignés "Le Client".

2. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

Le Client du présent service peut sauvegarder et/ou imprimer les présentes conditions générales de vente.

Mondial Relay se réserve le droit de modifier à tout instant les présentes Conditions Générales de Vente. En cas de modifications, seront appliquées les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande du Client.

3. CONDITIONS D'ADMISSION DU COLIS

Le Client fournira toutes les informations utiles au bon acheminement du colis sur le site internet www.mondialrelay.fr., ou toute autre interface reliée à MONDIAL RELAY.

Le Client s'engage à respecter les conditions d'admission suivantes :
- Poids (emballage et contenu compris) : Les colis remis n'excéderont pas 30 kg.

- Dimensions maximales : le développé (hauteur + longueur + largeur) du colis ne doit pas excéder 150 cm et la plus grande longueur ne doit pas excéder 120 cm.
- Dimensions minimales: 20cm x 10cm.
- Le Client imprimera l'étiquette de transport transmise par MONDIAL RELAY et la collera à plat sur la plus grande face du colis.

- Le dépôt se fait dans l'un des Points Relais® de France. Le Client dispose d'un délai d'un mois après la date de paiement pour déposer son colis en Point Relais®.

Le Client disposera d'une information de suivi de colis sur internet de la prise en charge de son colis à la livraison.

Mondial Relay se réserve le droit de rectifier toute erreur de poids sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés. En cas d'écart, la différence de tarif sera réclamée au Client, ainsi qu'un coût de traitement administratif de 15 € TTC.

En cas de non-conformité du colis remis par le client (dimensions, emballage, poids…), aucun remboursement ne pourra être opéré par Mondial Relay, les prestations de prise en charge en Points Relais® et de transport vers l'agence ayant été exécutées.

Tout colis ne pouvant être acheminé vers sa destination finale sera mis à disposition du Client en agence régionale Mondial Relay.

Notre offre de livraison s'entend hors îles et enclaves.

4. PAIEMENT de la prestation

Le règlement de la prestation s'effectue en ligne par Carte Bancaire (Carte bleue, Visa, Mastercard) en mode sécurisé via le prestataire Paybox, ou via Paypal.

Compte Prépayé :

Le Client peut choisir d'approvisionner son compte MONDIAL RELAY afin de disposer d'un prépaiement en fonction des opérations qu'il envisage d'effectuer.

Le Client choisit le montant qu'il souhaite affecter à l'approvisionnement de son Compte Prépayé. L'approvisionnement se fait par Carte Bancaire ou via Paypal ; le solde du compte est consultable à tout moment.

Depuis son compte client, Le Client peut demander à tout moment et sans frais le remboursement du solde de son Compte Prépayé. Le remboursement est opéré sans délai par MONDIAL RELAY sur la carte bancaire du Client, ou via Paypal, selon le moyen d'approvisionnement qu'il a utilisé.

Tout abondement qui aurait été effectué par Mondial Relay en application d'opérations promotionnelle ou marketing ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement.

5. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

Le Client s'interdit de confier à MONDIAL RELAY l'organisation d'un transport de marchandises illicites ou prohibées.

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

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

A l'international, outre les objets relevant des restrictions ci-dessus, ne peuvent être pris en charge : Les envois exigeant l'obtention par MONDIAL RELAY d'une licence ou autorisation spéciale de transport, d'importation ou d'exportation

Les envois dont le transport, l'importation ou l'exportation est interdit(e) par une quelconque loi ou règlementation dans le pays de destination en particulier et de façon non limitative les fourrures, plantes et denrées périssables, psychotropes, valeurs négociables en bourse...
Les envois ayant une valeur déclarée en douane supérieure à la valeur autorisée. En outre, le Client s'engage à ne pas confier à MONDIAL RELAY des colis dont l'emballage comporte des injures, des menaces ou des mentions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou portant atteinte à l'image de MONDIAL RELAY. Sont exclus, sans que cette liste soit limitative, les bijoux, pierres précieuses, métaux précieux, valeurs, les monnaies, devises, billets de banque, les titres de paiement (cartes de crédit, chèques, titres au porteur,…), les bons d'achats, les marchandises voyageant sous carnet ATA comprenant les marchandises d'exposition, des envois contenant des cendres humaines ou reliques funéraires, les animaux vivants ou morts, les armes de catégorie A-B-C-D quel que soit le régime administratif applicable, les stupéfiants, les objets d'art, les produits contrefaits, les publications ou supports audiovisuels interdits par la loi, les denrées nécessitant un transport sous température dirigée, ainsi que les dossiers de réponse à des appels d'offres, les dossiers de pré qualification, les copies d'examen. MONDIAL RELAY n'accepte pas les livraisons sur les navires, dans les foires, salons, expositions, hôtels, campings, boîtes postales et transitaires ni sur les chantiers ou sites mobiles. Toutefois, MONDIAL RELAY peut décider d'accepter, après étude de faisabilité et/ou devis, de telles livraisons sous réserve d'une tarification spécifique.

L'expéditeur s'engage à informer MONDIAL RELAY des particularités non apparentes de la marchandise quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le déroulement du transport. Dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à MONDIAL RELAY des objets ou documents relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sous décharge de toute responsabilité de MONDIAL RELAY. En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, l'expéditeur autorise MONDIAL RELAY à disposer des colis de la façon qu'elle jugera opportune y compris d'en abandonner l'acheminement et indemnisera MONDIAL RELAY de tous les frais et les conséquences en résultant pour cette dernière, de quelque nature que ce soit. En outre, dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à MONDIAL RELAY des marchandises soumises à droits d'accises en droits acquittés, sans préjudice des restrictions ci-dessus, il s'engage à respecter les contraintes réglementaires en vigueur, notamment en matière de traçabilité, pour permettre d'attester, le cas échéant, qu'il gère correctement ces droits, MONDIAL RELAY ne pouvant en aucun cas être ni inquiétée, ni recherchée à ce sujet.

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

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à Mondial Relay l'expédition d'un colis relevant des restrictions ci-dessus mentionnées.
Le Client est responsable des informations nécessaires à la distribution du colis, en particulier les coordonnées exactes du destinataire/expéditeur, le poids du colis, le Point Relais® d'arrivée, la dimension du colis.

Le Client doit utiliser un emballage fermé, suffisant et résistant, à même de protéger le contenu du colis. L'emballage et le conditionnement du colis doivent respecter les exigences du transport et son traitement industriel, et répondre aux bonnes pratiques d'emballage disponibles ci-après :
https://www.mondialrelay.fr/media/96860/mondial-relay-cahier-des-charges-homologation-emballages.pdf .
A défaut, MONDIAL RELAY est libéré de toute responsabilité, le Client assumant seul les risques et périls du colis.

Mondial Relay se réserve le droit de suspendre le traitement d'un colis, de refuser ou de retourner au Client les envois ne respectant pas les dispositions mentionnées ci-dessus, sans que ce dernier ne puisse se prévaloir d'aucun remboursement. Le fait qu'aucune réserve n'ait été formulée par MONDIAL RELAY lors de la prise en charge du colis ne prive pas MONDIAL RELAY du droit d'invoquer ultérieurement le non-respect des dispositions ci-dessus.

D'autre part, MONDIAL RELAY se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement le compte de tout Client, notamment en cas d'usage anormal, d'infractions aux présentes Conditions Générales de Vente ou de raisons de sécurité. MONDIAL RELAY en avertira le Client par tout moyen de son choix, et procèdera le cas échéant au remboursement du solde du Compte prépayé du client, conformément à l'article 4.

7. Annulation

Tant que le Client n'a pas déposé son colis en Point Relais®, et dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de sa commande, il peut demander l'annulation de l'expédition depuis son compte Client. Le Client sera remboursé automatiquement.

8. RETRACTATION

Prestations de transport de biens :

Le droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance n'est pas applicable aux prestations de services de transport de biens.

9. Delais d'expedition

Mondial Relay mettra tout en œuvre pour acheminer les colis dans un délai moyen de 3 jours ouvrés à partir de la prise en charge pour une livraison en Point Relais® en France métropolitaine. De la même manière, pour les livraisons internationales en Point Relais® ou à domicile (1ère présentation du colis), Mondial Relay mettra tout en œuvre pour acheminer les colis dans un délai moyen de 3 à 6 jours ouvrés selon les destinations.

10. MODALITES DE LIVRAISON

Lors de la dépose du colis dans le Point Relais® choisi par le Client, Mondial Relay prend en charge le colis par une lecture du code à barres figurant sur l'étiquette imprimée par le Client. Un reçu numéroté sera donné au Client pour preuve de dépôt. Ce justificatif est à conserver par le Client jusqu'à la livraison du colis.
Le colis est acheminé au Point Relais® de livraison ou à l'adresse indiquée par le Client lors de l'enregistrement de sa commande sur internet et selon les options disponibles par pays de destination.

Livraison en Point Relais®

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

En cas d'impossibilité de livraison du colis au Point Relais® de destination, MONDIAL RELAY pourra livrer ce dernier dans le Point Relais® le plus proche et en avertira le destinataire. Aucun remboursement de la

prestation ne pourra intervenir de ce fait.

Remise standard :

Le colis est remis au destinataire sur présentation d'une pièce d'identité et contre signature numérisée sur le terminal du Point Relais®. La signature sur le terminal électronique ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison du colis au destinataire et les parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature manuscrite*.

Les colis sont remis à un mandataire du destinataire sur présentation d'un document d'identité du mandataire et d'une pièce d'identité du destinataire.

Remise sécurisée :

Dans certains cas, selon l'offre souscrite par le Client, Mondial Relay fera parvenir au destinataire du colis un code numérique dit "Code PIN", que le destinataire ou son mandataire devront composer sur le terminal du Point Relais®. Cette disposition dispense le destinataire de présenter sa pièce d'identité, ou son Mandataire de présenter sa pièce d'identité ainsi que celle du destinataire. Le Client reconnaît que la composition du Code PIN exact vaut pour reconnaissance de l'identité du destinataire.

A l'inverse, si le destinataire n'est pas en mesure du composer le code PIN exact, le Point Relais® ne pourra pas procéder à la remise du colis, même en cas de production d'une pièce d'identité du destinataire.

La signature du Destinataire ou de son Mandataire sur le terminal reste obligatoire.

Délai de conservation :

Les colis sont disponibles en Point Relais® au moins durant 7 jours calendaires, ce délai pouvant aller jusqu'à 14 jours calendaires, selon les contraintes de l'activité et des services choisis.

Les colis qui n'auront pas été récupérés ou qui auront été refusés par le destinataire à l'issue de la période de mise à disposition seront retournés au Client via le Point Relais® de dépose.

Le Client est informé par notification e-mail de la mise à disposition de son colis dans le Point Relais® de dépose, il y restera à sa disposition durant 10 jours calendaires.

A l'issue de ce délai, le colis sera expédié par le Point Relais® de dépose au Service Expertise de Mondial Relay, 9 avenue Antoine Pinay 59510 HEM. Le colis restera à disposition du Client à cette adresse durant 1 mois. La récupération du colis est à la charge du Client. Passé ce délai d'un mois, Mondial Relay pourra disposer librement du colis.

Livraison à domicile (international)

Dans le cadre de l'acheminement des colis à l'international, le Client peut opter pour une livraison à domicile. Les zones de destinations et les tarifs d'envoi sont disponibles sur le site mondialrelay.fr.

En fonction des informations enregistrées par le Client, le destinataire du colis sera informé de la livraison de son colis par email et/ou SMS.

La distribution du colis s'effectue à l'adresse indiquée par le Client.

Mondial Relay ne pourra assurer la livraison du colis pour lequel l'adresse de livraison n'est pas exacte et/ou du colis dont le destinataire refuse de prendre livraison. Le colis est dans ce cas retourné à l'expéditeur, via le Point Relais® de dépose.

11. Suivi de colis - reclamation

Le Client fournira au destinataire le numéro de suivi du colis. Le colis peut être suivi avec son numéro en cliquant ici

Pour faciliter le traitement des réclamations concernant l'acheminement du colis, un formulaire de contact est mis à disposition du Client depuis la page de suivi du colis. Il est conseillé au Client de se manifester dans un délai de 15 jours calendaires suivant la prise en charge du colis par Mondial Relay.
Les incidents d'acheminement sont traités par les services de Mondial Relay sous un délai maximal de 15 jours calendaires à réception de la réclamation.

La réclamation devra être adressée au service client en précisant impérativement le numéro de colis :

- par e-mail ou par courrier pour les Clients Particuliers :

suividecolis@mondialrelay.fr

Mondial Relay
Service Relations clientèles
5 Avenue Antoine Pinay
59510 Hem

- via l'interface Connect pour les Clients Professionnels

12. Responsabilite de Mondial RElay / Indemnisation

La responsabilité de Mondial Relay est engagée en cas de perte du colis ou d'avarie constatée. La responsabilité de Mondial Relay est exonérée dans les cas suivants :
- acte de négligence ou erreur du Client et/ou du destinataire
- cas de force majeure (fait imprévisible, irrésistible et extérieur),
- vice propre de l'objet,
- non-respect des restrictions à la prise en charge du colis, des obligations du Client ou des conditions d'admission du colis,
- non-respect des bonnes pratiques d'emballage, notamment concernant les objets réputés fragiles (vaisselle, porcelaine, bouteille, verrerie, …)

En cas de perte du colis ou d'avarie constatée, Mondial Relay verse au Client une indemnisation forfaitaire de 25€ TTC par colis (frais de port compris).

En fonction de la valeur du colis, le Client choisit d'assurer ou non son colis en ajoutant le niveau d'indemnisation souhaité.

Mondial Relay propose au Client, en option, 5 niveaux d'assurance (N1 à N5) permettant une indemnisation forfaitaire jusqu'à 500 € (voir sur le site).

Cette assurance complémentaire garantit la perte ou l'avarie constatée lors de la remise du colis au destinataire à hauteur du niveau d'indemnisation choisi (le montant de l'indemnisation forfaitaire comprend les frais de port). Le colis sera déclaré, par Mondial Relay, endommagé ou égaré dans un délai de 21 jours calendaires à réception de la réclamation.

Aucune réclamation concernant une avarie ou une livraison ne pourra être prise en compte passé un délai de 3 jours suivant l'avis de livraison mentionné par le système informatique centralisé de MONDIAL RELAY

Mondial Relay n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de chance, de profit...

13. INFORMATIONS NOMINATIVES ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

1) Généralités

a) Identité du Responsable de Traitement

La société MONDIAL RELAY, dont le siège social est situé au ZAC des 4 vents
5 avenue Antoine Pinay - 59510 HEM, s'engage, en sa qualité de responsable de traitement, à protéger la vie privée des personnes utilisant son site internet et la confidentialité des informations fournies (ci-après les « Données Personnelles »).

b) Qu'est-ce qu'une donnée personnelle

Les Données Personnelles sont des informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable. Ces informations comprennent notamment votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse. Ceci ne concerne pas les données statistiques que nous collectons lors de la visite de notre site par exemple et qui ne peuvent pas être directement associées à votre personne.

c) Enregistrement de Données Personnelles lors de la création du compte

Les données collectées (entre autres : nom, adresse, adresse e-mail, informations bancaires.) sont nécessaires au traitement et à la gestion de vos commandes de prestations d'envois de colis ainsi qu'aux relations commerciales.

Sur notre site internet, vous avez la possibilité de créer un compte client protégé par un mot de passe, via lequel vous avez accès à tout moment aux Données Personnelles que nous avons enregistrées et qui vous permet de payer pour envoyer un colis et suivre vos colis. Vous avez également la possibilité de gérer vos données enregistrées dans votre compte client (les modifier, les corriger, les supprimer) et paramétrer les consentements accordés. Les champs précédés ou suivis du symbole * doivent être obligatoirement remplis. Le défaut de renseignement entraîne le rejet de la commande.
Les données sont enregistrées, comme MONDIAL RELAY l'y est légalement autorisée sur la base du contrat, conformément à l'Art.6 (1) b. du règlement général sur la protection des données (RGPD) dite « base juridique ».

2) Finalités des traitements de données à caractère personnel et destinataires des données traitées

Dans le cadre du traitement de votre commande, nous faisons appel à différents prestataires affectés aux services suivants :

a) Services de centre d'appel et de dématérialisation

Pour fournir un service de qualité à nos clients, nous travaillons en collaboration avec la société MEZZO, prestataire de service de relation client qui peut, à des fins de traitement de vos commandes, des questions des consommateurs et le cas échéant des réclamations, avoir accès aux données suivantes : prénom, nom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, historique des commandes. Le traitement des données s'effectue sur la base du contrat, conformément à l'Art. 6 (1) b du règlement général sur la protection des données (RGPD) ou sur la base du consentement, conformément à l'article. 6 (1) a dudit règlement si la personne n'est pas cliente.
Les données peuvent être traitées par notre prestataire en Tunisie pour la gestion de votre appel. Un contrat a été établi entre l'exportateur et l'importateur de données qui vise à garantir la sécurité, la confidentialité et la protection de vos Données Personnelles.

b) Services de paiement

Vos données peuvent être communiquées à nos prestataires de services de paiement afin d'enregistrer votre paiement et facturer les articles de votre commande. MONDIAL RELAY travaille notamment avec les sociétés

BNP Paribas, Verifone et Paypal.
Le traitement des données s'effectue sur la base du contrat, conformément à l'Art. 6 (1) b du règlement général sur la protection des données (RGPD).

c) Services de transport et de logistique

Dans le cadre du traitement des livraisons, nous mettons à disposition des sociétés clientes et des sous-traitants des informations leur permettant la gestion et le suivi des livraisons ainsi que la gestion de la relation commerciale.
Les données suivantes peuvent, aux fins de livraison des marchandises commandées être transmises à ces entreprises de transport : prénom, nom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone. Le traitement des données s'effectue sur la base du contrat, conformément à l'Art.6 (1) b. du règlement général sur la protection des données (RGPD).

d) Prestataires de distribution et récupération de colis

MONDIAL RELAY a développé un important réseau grands publics, destinés aux e-consommateurs, leur permettant de venir chercher et déposer des colis. Les données suivantes peuvent être transmises aux entreprises qui délivrent et récupèrent les colis (« Points relais ») : prénom, nom, adresse postale. Le traitement des données s'effectue sur la base du contrat, conformément à l'Art.6 (1) b. du règlement général sur la protection des données (RGPD).

e) Activités de Contacts / Devis commerciaux

Le site de Mondial Relay a pour finalité de répondre aux demandes de contacts de professionnels du e-commerce en vue de présenter les offres commerciales de Mondial Relay. Les données personnelles collectées concernent des données de contact et notamment : nom, prénom, fonction, adresse postale, adresse email, téléphone.
Le traitement des données s'effectue sur la base de votre consentement conformément à l'Art. 6 (1) a. de RGPD.

f) Activités de Contacts / Partenariats

Le site de Mondial Relay a également pour finalité de répondre aux demandes de contacts de transporteurs et commerces souhaitant devenir Points Relais. Les données personnelles collectées concernent des données de contact et notamment : nom, prénom, fonction, adresse postale, adresses postales de facturation, et de livraison adresse email, téléphone.
Le traitement des données s'effectue sur la base du consentement, conformément à l'Art.6 (1) a. du règlement général sur la protection des données (RGPD).

g) Mondial Relay en tant qu'employeur

Si vous êtes intéressé (e) par une opportunité de carrière chez Mondial Relay, vous avez la possibilité de nous adresser votre candidature via la page « candidatures ». Les données personnelles collectées concernent prénom, nom, email, téléphone, C.V, lettre de motivation.
Le traitement des données s'effectue sur la base du consentement, conformément à l'Art.6 (1) a. du règlement général sur la protection des données (RGPD).

h) E-mails promotionnels

Mondial Relay peut, si vous l'avez accepté lors de votre inscription ou lors de votre connexion à votre compte et dans la limite de six fois par an, vous envoyer des e-mails promotionnels afin de vous faire profiter d'offres sur le site Mondial Relay. Mondial Relay ne transmet pas vos données à des tiers et est seule destinataire de vos données confiées pour cette finalité. Vous pouvez modifier ce choix à tout moment en vous connectant sur votre espace personnel sur le site.
Le traitement de vos données s'effectue sur la base de votre consentement, conformément à l'Art. 6 (1) a. du RGPD.

i) Jeux et animations commerciales

Mondial Relay organise via les réseaux sociaux ou sur son site internet www.mondialrelay.fr des jeux et des animations avec des lots à gagner. A cette occasion, nous vous proposons de souscrire à nos e-mails d'information mais vous n'êtes pas tenu d'accepter pour que votre participation soit enregistrée.
Nous utilisons vos données le cas échéant pour vous informer de votre gain et vous l'adresser. Selon les jeux, et si vous remportez l'un d'eux, vos données pourront être transmises à des tiers chargés de délivrer le lot ou de le personnaliser.
Nous vous informons de la finalité de la collecte de vos données et de vos droits également dans le formulaire de participation au jeu-concours.
Le traitement de vos données pour les besoins de la mise en œuvre du jeu-concours se fonde sur la base de l'exécution du contrat, conformément à l'Art. 6 (1) b du règlement général sur la protection des données (RGPD). Une utilisation publicitaire de vos données pour l'envoi d'emails de prospection repose sur votre consentement conformément à l'Art. 6 (1) a, 7 du règlement général sur la protection des données (RGPD).

j) Avis en ligne

Afin de vous permettre de donner votre avis sur la qualité de la livraison de votre colis par Mondial Relay et nous permettre d'améliorer notre service, vos données personnelles (nom, prénom, adresse e-mail, date et références de commande) sont susceptibles d'être transmises à la société Net Reviews (Avis vérifiés). Vos autres données personnelles traitées par Avis Vérifiés sont la date de votre avis et le contenu de celui-ci.

Vous pouvez refuser de répondre à l'email envoyé par Avis Vérifiés pour solliciter votre avis et vous opposer à recevoir de nouvelles demandes d'avis pour Mondial Relay. Le traitement s'effectue sur la base de l'intérêt légitime de Mondial Relay, conformément à l'article 6 (1) f) du RGPD.

3) Médias et réseaux sociaux

Nous utilisons différents réseaux et médias sociaux pour promouvoir notre entreprise de manière ciblée. Dans ce cadre, Mondial Relay n'est qu'un utilisateur de ces plateformes. Nous vous invitons à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir. Ces politiques de protection doivent notamment vous permettre d'exercer vos choix auprès de ces réseaux sociaux.

14. COOKIES

Cette rubrique « COOKIES » vous permet d'en savoir plus sur l'origine et l'usage des informations de navigation traitées à l'occasion de votre consultation de notre site et sur vos droits. Cette rubrique est donc importante pour vous, qui souhaitez avoir une expérience positive et confiante de nos Services et pour Nous, qui souhaitons répondre de manière précise et complète à vos questions sur votre consultation de notre site et tenir compte de vos souhaits.
Ainsi, lors de la consultation de notre site, des informations relatives à la navigation de votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) sur notre site, sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers

"Cookies" installés sur votre terminal. Par ailleurs, nous sommes susceptibles d'acheter des espaces publicitaires directement ou par l'intermédiaire de nos prestataires (agences de communication, régies publicitaires) afin de promouvoir nos activités et nos offres sur des sites/applications de tiers, au moyen de contenus publicitaires (texte, graphismes, animations, vidéos, etc.) diffusés par ces sites/applications. Sachez que seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier des informations qui y sont contenues.

A) Les Cookies que Nous émettons sur notre site

Lorsque vous vous connectez à notre site, nous pouvons être amenés, sous réserve de vos choix (voir « - Vos choix concernant les cookies »), à installer divers cookies dans votre terminal, nous permettant de reconnaître le navigateur de votre terminal pendant la durée de validité du cookie concerné.
Ces Cookies « techniques » nous permettent :
• avec votre consentement d'établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant notre site (rubriques et contenus visités, parcours), Nous permettant d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services ;
• d'adapter la présentation de notre site aux préférences d'affichage de votre terminal (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc.) lors de vos visites sur notre Site, selon les matériels et les logiciels de visualisation ou de lecture que votre terminal comporte ;
• de mémoriser des informations relatives à un formulaire que vous avez rempli sur notre site (inscription ou accès à votre compte) ou à des produits, services ou informations que vous avez choisis sur notre site (service souscrit, contenu d'un panier de commande, etc.) ;
• de vous permettre d'accéder à des espaces réservés et personnels de notre site, tels que votre compte, grâce à des identifiants ou des données que vous nous avez éventuellement antérieurement confiés ;
• de mettre en œuvre des mesures de sécurité, par exemple lorsqu'il vous est demandé de vous connecter à nouveau à un contenu ou à un service après un certain laps de temps.

B) Les Cookies émis par des tiers auprès des utilisateurs de notre site

Les contenus publicitaires (graphismes, animations, vidéos, etc.) diffusés dans nos espaces publicitaires sont susceptibles de contenir des Cookies émis par des tiers. L'émission et l'utilisation de cookies par ces tiers, sont soumises aux politiques de protection de la vie privée de ces tiers. Ces cookies permettent à ces derniers, pendant la durée de validité de ces cookies:
• De comptabiliser le nombre d'affichages des contenus publicitaires diffusés via nos espaces publicitaires, d'identifier les publicités ainsi affichées, le nombre d'utilisateurs ayant cliqué sur chaque publicité, leur permettant de calculer les sommes dues de ce fait et d'établir des statistiques;
• De reconnaître votre terminal lors de sa navigation ultérieure sur tout autre site ou service sur lequel ces annonceurs ou ces tiers émettent également des cookies et, le cas échéant, d'adapter ces sites et services tiers ou les publicités qu'ils diffusent, à la navigation de votre terminal dont ils peuvent avoir connaissance;

C) Les Cookies posés par Nous sur des Sites sur lesquels nos publicités sont présentes

Lorsque vous accédez à un site/application contenant une publicité de MONDIAL RELAY, cette annonce peut contenir un cookie. Ce cookie est susceptible, sous réserve de vos choix, d'être enregistré dans votre terminal et de nous permettre de reconnaître le navigateur de votre terminal pendant la durée de validité du cookie concerné.
Ces Cookies sont utilisés :
• pour comptabiliser le nombre d'affichages et d'activations de nos contenus publicitaires diffusés sur des sites/applications de tiers, d'identifier ces contenus et ces sites/applications, de déterminer le nombre d'utilisateurs ayant cliqué sur chaque contenu ;
• pour calculer les sommes dues aux acteurs de la chaîne de diffusion publicitaire (agence de communication, régie publicitaire, site/support de diffusion) et d'établir des statistiques ;
• pour adapter la présentation du site auquel mène un de nos contenus publicitaires ;
• selon les préférences d'affichage de votre terminal (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc.) lors de vos visites sur notre Site et selon les matériels et les logiciels de

visualisation ou de lecture que votre terminal comporte ;
• selon les données de localisation (longitude et latitude) qui nous sont transmises (ou à nos prestataires) par votre terminal avec votre accord préalable
• pour suivre la navigation ultérieure effectuée par votre terminal sur des sites/applications ou sur d'autres contenus publicitaires dont nous opérons des cookies.
Les cookies "Flash"© de "Adobe Flash Player"™
"Adobe Flash Player"™ est une application informatique qui permet le développement rapide des contenus dynamiques utilisant le langage informatique "Flash". Flash (et les applications de même type) mémorise les paramètres, les préférences et l'utilisation de ces contenus grâce à une technologie similaire aux cookies. Toutefois, "Adobe Flash Player"™ gère ces informations et vos choix via une interface différente de celle fournie par votre logiciel de navigation.
Dans la mesure où votre terminal serait susceptible de visualiser des contenus développés avec le langage Flash, nous vous invitons à accéder à vos outils de gestion des cookies Flash, directement depuis le site Web d'Adobe.

Le recours aux cookies a pour base juridique l'intérêt légitime de MONDIAL RELAY conformément à l'Art. 6 (1) f du règlement général sur la protection des données (RGPD)

D) Quel est l'intérêt de voir s'afficher des publicités adaptées à votre navigation ?

Notre objectif est de vous présenter les publicités les plus pertinentes possibles. À cette fin, la technologie des cookies permet de déterminer en temps réel quelle publicité afficher à un terminal, en fonction de sa navigation récente sur un(e) ou plusieurs sites ou applications.
Votre intérêt pour les contenus publicitaires qui sont affichés sur votre terminal lorsque vous consultez un site, détermine souvent les ressources publicitaires de celui-ci lui permettant d'exploiter ses services, souvent fournis aux utilisateurs à titre gratuit. Vous préférez sans doute voir s'afficher des publicités qui correspondent à ce qui vous intéresse plutôt que les publicités qui n'ont aucun intérêt pour vous. De même, les annonceurs qui souhaitent voir leurs publicités diffusées, sont intéressés par l'affichage de leurs offres auprès d'utilisateurs susceptibles d'être les plus intéressés par celles-ci.

E) Si vous partagez l'utilisation de votre terminal avec d'autres personnes

Nous ne pouvons pas nous assurer de manière certaine que les services et publicités destinés à votre terminal correspondent bien à votre propre utilisation de ce terminal et non à celle d'un autre utilisateur de ce terminal.
Le partage avec d'autres personnes de l'utilisation de votre terminal et la configuration des paramètres de votre navigateur à l'égard des cookies, relèvent de votre libre choix et de votre responsabilité.

F) Vos choix concernant les cookies

Plusieurs possibilités vous sont offertes pour gérer les cookies. Tout paramétrage que vous pouvez entreprendre sera susceptible de modifier votre navigation sur Internet et vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de Cookies.
Vous pouvez faire le choix à tout moment d'exprimer et de modifier vos souhaits en matière de cookies, par les moyens décrits ci-dessous.

Les choix qui vous sont offerts par votre logiciel de navigation

Vous pouvez configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans votre terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur. Vous pouvez également configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies vous soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans votre terminal. Pour plus d'informations, consultez la rubrique "Comment exercer vos choix, selon le navigateur que vous utilisez ?" ci-dessous.

G) L'accord sur les Cookies

L'enregistrement d'un cookie dans un terminal est essentiellement subordonné à la volonté de l'utilisateur du Terminal, que celui-ci peut exprimer et modifier à tout moment et gratuitement à travers les choix qui lui sont offerts par son logiciel de navigation.
Si vous avez accepté dans votre logiciel de navigation l'enregistrement de cookies dans votre Terminal, les cookies intégrés dans les pages et contenus que vous avez consultés pourront être stockés temporairement dans un espace dédié de votre Terminal. Ils y seront lisibles uniquement par leur émetteur.

H) Le refus des Cookies

Si vous refusez l'enregistrement dans votre terminal des cookies que nous émettons, ou si vous supprimez ceux que nous y avons enregistrés, vous ne pourrez plus bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités qui sont néanmoins nécessaires pour naviguer dans certains espaces de notre site. Tel serait le cas si vous tentiez d'accéder à nos contenus ou services qui nécessitent de vous identifier. Tel serait également le cas lorsque nous ne pourrions pas reconnaître, à des fins de compatibilité technique, le type de navigateur utilisé par votre terminal, ses paramètres de langue et d'affichage ou le pays depuis lequel votre terminal semble connecté à Internet.
Le cas échéant, nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de nos services résultant de l'impossibilité pour nous d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que vous auriez refusés ou supprimés.

I) Comment exercer vos choix, selon le navigateur que vous utilisez ?

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Avec le navigateur Internet Explorer, ouvrir le menu "Outils", sélectionner la rubrique "Options Internet", cliquer sur l'onglet "Sécurité", puis "Personnaliser le niveau".

Avec le navigateur Mozilla, ouvrir le menu "Outils", sélectionner la rubrique "Options", cliquer sur l'onglet "Vie privée".

Avec le navigateur Chrome, ouvrir le menu "Personnaliser et configurer Google Chrome", sélectionner la rubrique "Paramètres", cliquer sur l'onglet "Afficher les paramètres avancés", puis choisir "Confidentialité" et cliquer sur le bouton "Paramètres de contenu". Effectuez vos choix pour le menu "Cookies".

Avec le navigateur Safari, ouvrir le menu "Outils", sélectionner la rubrique "Préférences", cliquer sur l'onglet "Sécurité".

Avec le navigateur Opera, ouvrir le menu "Outils", sélectionner la rubrique "Préférences", cliquer sur l'onglet "Cookies".

J) Vos choix exprimés en ligne auprès de plateformes interprofessionnelles

Vous pouvez vous connecter au site Youronlinechoices, proposé par les professionnels de la publicité digitale regroupés au sein de l'association européenne EDAA (European Digital Advertising Alliance) et géré en France par l'Interactive Advertising Bureau France.
Vous pourrez ainsi connaître les entreprises inscrites à cette plate-forme et qui vous offrent la possibilité de refuser ou d'accepter les cookies utilisés par ces entreprises pour adapter à vos informations de navigation les

publicités susceptibles d'être affichées sur votre terminal :
http://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/.

Cette plate-forme européenne est partagée par des centaines de professionnels de la publicité sur Internet et constitue une interface centralisée vous permettant d'exprimer votre refus ou votre acceptation des cookies susceptibles d'être utilisés afin d'adapter à la navigation de votre terminal les publicités susceptibles d'y être affichées.

Notez que cette procédure n'empêchera pas l'affichage de publicités sur les sites Internet que vous visitez. Elle ne bloquera que les technologies qui permettent d'adapter des publicités à vos centres d'intérêts.

Cookies déposés par Mondial Relay sur notre site

Afin de rendre nos pages aussi agréables que possible pour nos clients, nous avons recours sur notre site à des fonctions dites de personnalisation. Ceci nous permet de techniquement mieux adapter notre site Internet aux besoins de nos clients et de vous proposer des contenus et des services en lien avec vos intérêts personnels.
Suivi de votre comportement de navigation à des fins de marketing personnalisés
Nous analysons votre comportement d'utilisateur sur notre site Internet afin de diffuser des campagnes marketing ciblées et de vous proposer des offres commerciales personnalisées en fonction de votre comportement d'utilisateur (par ex. livraison offerte).

Recommandations personnalisées

Vous trouverez sur mondialrelay.fr des recommandations personnalisées. Celles-ci se basent sur l'historique de votre activité shopping : catégories d'articles et de produits que vous avez déjà consultés, recherchés, déposés dans le panier d'achat ou achetés.

Analyses web et retargeting par des prestataires tiers

Outre nos fonctions de personnalisation propres, nous utilisons également différents services de prestataires tiers qui nous aident à faire évoluer continuellement notre site et l'adapter aux besoins de nos clients.

Notre site Internet utilise entre autres des technologies de retargeting (reciblage) en ligne. Ces technologies permettent de présenter sur les sites Internet de nos partenaires des publicités en ligne adaptées à chaque utilisateur s'intéressant à notre boutique en ligne et à nos produits de manière ciblée.

Vous trouverez ci-après une liste détaillée des services de prestataires tiers actuellement utilisés sur notre site mondialrelay.fr :

- **Google Analytics**
  Notre site Internet utilise Google Analytics, un outil d'analyse d'audience Internet fourni par Google. En règle générale, les informations générées par les cookies concernant votre utilisation de ce site Internet sont transmises et stockées sur un serveur Google aux États-Unis. Google analyse votre utilisation du site Internet et établit des rapports sur les activités générées sur le site Internet.

Vous trouverez plus d'informations sur les conditions d'utilisation et sur la protection des données sur
https://www.google.com/analytics/terms/fr.html
https://policies.google.com/?hl=fr

Vous pouvez empêcher le dépôt des cookies en configurant votre navigateur ; nous attirons toutefois votre attention sur le fait que vous ne pourrez alors peut-être pas profiter de l'ensemble des fonctions de notre site Internet. Vous pouvez par ailleurs empêcher la transmission à Google des données générées par le cookie et se rapportant à votre utilisation du site Internet (y compris votre adresse IP), ainsi que le traitement par Google de ces données en téléchargeant et en installant le plug-in disponible à l'adresse suivante :
https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr

- **Facebook Pixel**
  Facebook Pixel est un service de Facebook qui utilise des cookies afin de nous permettre d'analyser le trafic sur notre site et d'analyser les actions effectuées afin de créer des statistiques (nombre de visites, nombre d'interactions, actions spécifiques etc.) afin de vous proposer des offres plus pertinentes. Les informations générées nous sont transmises par Facebook et peuvent être transférées dans leurs serveurs situés aux USA ou dans d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne. Vous pouvez vous opposer au dépôt de cookies en configurant votre navigateur.
  Pour en savoir plus sur le traitement de vos données effectué par Facebook , consultez leur politique de confidentialité à l'adresse suivante : https://www.facebook.com/privacy/explanation. Vous pouvez également gérer vos préférences publicitaires en paramétrant votre compte Facebo

- **Admo.tv**
  Admo est un service permettant de détecter les diffusions de spots TV (publicités composées d'une succession d'images et de sons, peu importe le support de diffusion tels que sites web ou télévision) concernant Mondial Relay et d'analyser l'impact de ces diffusions sur le trafic du site mondialrelay.fr.
  Pour en savoir plus sur le traitement d'informations effectué par Admo.tv et vous opposer à être suivi par ce service, rendez-vous sur la politique de confidentialité de Admo.tv à l'adresse suivante : https://admo.tv/politique-de-confidentialite

- **Webmecanik**
  Webmecanik est un service nous permettant de vous proposer des offres adaptées par e-mail si vous l'avez accepté dans votre espace client et vous proposer des messages contextualisés en fonction de votre navigation sur mondialrelay.fr. Vous pouvez vous opposer au dépôt de cookies par Webmecanik en paramétrant votre navigateur comme expliqué ci-dessus.

15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'utilisation de ce service web d'affranchissement en ligne est réservée à un usage strictement personnel.
Toutes les marques, textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images, qu'ils soient visuels ou sonores, reproduits sur le site de Mondial Relay sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets et droit à l'image.
Ils sont la propriété pleine et entière de Mondial Relay ou de ses partenaires.
Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur. Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site de Mondial Relay www.mondialrelay.fr, en utilisant la technique dite du framing ou du deep linking, est strictement interdit.

16. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant tout recours judiciaire qui sera traité par les tribunaux français et soumis au droit français.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, MONDIAL RELAY adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – http://www.mediateurfevad.fr.

Après démarche préalable écrite du Client Particulier vis-à-vis de MONDIAL RELAY, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

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