



# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

*Date de dernière mise à jour le 14/11/2024*

MONDIAL RELAY est une société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 500 400 euros, dont le siège social se situe 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, inscrite au registre des commissionnaires de transport de la région Hauts de France et au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631 (« **Mondial Relay** »).

En tant que commissionnaire de transport, Mondial Relay propose des solutions de distribution et d'acheminement de colis, en Point Relais®, en Locker et à domicile.

Dans ce cadre, Mondial Relay édite le Site Web et l'Application permettant notamment aux Utilisateurs de commander des étiquettes d'envoi, de suivre l'acheminement de leur colis, de localiser les Point Relais® et Lockers, de mieux connaître les services, fonctionnalités, outils et éventuelles offres promotionnelles.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « **Conditions Générales d'Utilisation** ») visent à définir les modalités d'accès et d'utilisation du Site Web et de l'Application par tout Utilisateur.

## 1. Définitions

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

« **Application** » désigne l'application mobile Mondial Relay.

« **Compte** » désigne le compte individuel d'un Utilisateur de Mondial Relay, lui permettant d'accéder notamment aux Services proposés par la Plateforme.

« **Identifiant** » désigne l'adresse email renseignée par l'Utilisateur lors de son Inscription.

« **Inscription** » désigne la procédure qui permet à tout Utilisateur de saisir ses coordonnées personnelles et de créer un Compte.

« **Mot de passe** » désigne une suite de caractères renseignée par l'Utilisateur, constituant alors son code personnel, exclusif et confidentiel, lors de la création de son Compte, et qui, associé à l'Identifiant, lui permet d'accéder à son Compte.

« **Plateforme** » désigne indifféremment le Site Web et/ou l'Application.

« **Site Web** » désigne les sites Internet Mondial Relay.

« **Services** » désignent l'ensemble des services de Mondial Relay fournis aux Utilisateurs, accessibles par le biais de la Plateforme, dans leur version actuelle et future ainsi que toute évolution dont ils pourraient faire l'objet.



« **Utilisateur** » désigne toute personne physique ou morale accédant directement ou indirectement à la Plateforme. Si une personne utilise une Plateforme pour le compte et/ou au nom d'une personne morale, celle-ci confirme qu'elle est habilitée pour ce faire.

## 2. Champ d'application

### Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

**Site Web** : en accédant et/ou utilisant le Site Web, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et accepté expressément et sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation, et s'engage à en respecter les termes.

**Application** : l'Utilisateur doit lire et accepter expressément et sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation en cochant la case prévue à cet effet sur la page d'accueil, avant de procéder à la création de ou la connexion à son Compte.

Si l'Utilisateur refuse d'être lié par les Conditions Générales d'Utilisation, celui-ci devra arrêter sa consultation du Site, et ne pourra utiliser l'Application.

L'utilisateur est informé que les modalités relatives aux Services fournis par Mondial Relay sont prévues dans les Conditions Générales de Vente de Mondial Relay, disponibles également sur la Plateforme.

### Modification des Conditions Générales d'Utilisation

Les Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles à tout moment sur la Plateforme.

Les Conditions Générales d'Utilisation applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur la Plateforme, sauf dispositions expresses légales contraires.

Mondial Relay se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier, à tout moment, les présentes Conditions Générales d'Utilisation, du fait de l'évolution de la Plateforme et/ou des Services. Dans cette hypothèse, les modifications seront automatiquement applicables à compter de leur mise en ligne et, concernant l'Application, seront soumises à l'approbation de l'Utilisateur lors de sa prochaine connexion à l'Application.

## 3. Inscription et création de Compte

### Création d'un Compte

Afin de bénéficier de certains Services, l'Utilisateur doit disposer d'un Compte. La création d'un Compte est gratuite et s'effectue en renseignant les informations demandées lors de l'Inscription sur l'Application ou le Site Web, et notamment ses nom, prénom, adresse email, numéro de mobile.

L'Utilisateur doit accepter ou non la réception d'informations et offres commerciales de Mondial Relay, attester d'avoir plus de 16 ans, et accepter la politique de confidentialité ainsi que les présentes Conditions Générales d'utilisation.

L'Utilisateur ne pourra pas créer plusieurs comptes avec la même adresse email.



Il appartient à l'Utilisateur de choisir un Mot de passe suffisamment robuste afin d'éviter tout accès frauduleux.

L'Utilisateur qui a déjà créé un Compte sur l'Application ou le Site Web peut s'identifier sur la Plateforme en utilisant ses Identifiant et Mot de passe existants.

### Gestion des Identifiants et Mot de passe

Les Identifiant et Mot de passe sont strictement personnels et confidentiels.

L'Utilisateur s'engage à préserver la confidentialité de son Identifiant et Mot de passe, et à ne pas les divulguer à des tiers.

En cas de perte ou oubli de son Mot de passe, l'Utilisateur s'engage à en informer Mondial Relay via la procédure de renouvellement de mot de passe en cliquant sur « Mot de passe oublié ? » accessible via la rubrique Connexion « Je me connecte ».

En cas de suspicion de piratage ou de fraude du Compte, Mondial Relay recommande à l'Utilisateur de se déconnecter du Compte et de redéfinir un Mot de passe via « Mot de passe oublié ? ».

Dès que l'Utilisateur a connaissance d'une utilisation non autorisée du Compte, d'un piratage ou d'une fraude, il s'engage à en informer Mondial Relay sans délai via l'adresse email : [dpo@mondialrelay.fr](mailto:dpo@mondialrelay.fr).

L'Utilisateur est entièrement et exclusivement responsable de l'utilisation de ses Identifiant et Mot de passe, notamment en cas d'utilisation de ceux-ci par un tiers.

La responsabilité de Mondial Relay ne pourra en aucun cas être engagée du fait de l'accès à des tiers aux données, fichiers et/ou résultats accessibles depuis le Compte. L'Utilisateur supportera seul les conséquences éventuelles de cet accès. En aucun cas, Mondial Relay ne saurait être tenue responsable en cas d'usurpation de l'identité de l'Utilisateur.

### Vérification de l'identité de l'Utilisateur

Pour garantir la sécurité de la Plateforme, et notamment vérifier l'identité de l'Utilisateur, prévenir contre les Inscriptions frauduleuses, et sécuriser les transactions réalisées sur la Plateforme, la procédure de création de Compte comporte plusieurs étapes indissociables :

- **Saisie et vérification de l'adresse email** : lors de l'Inscription, Mondial Relay vérifie l'adresse email saisie par l'Utilisateur en envoyant un email de notification de l'Inscription contenant un lien vers une page lui permettant de poursuivre son Inscription. L'Utilisateur dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures pour confirmer son Inscription en activant ce lien
- **Saisie et validation du numéro de téléphone** : l'Utilisateur devra également valider son numéro de téléphone afin de pouvoir l'utiliser lors de ses prochaines connexions, en renseignant le code qu'il aura reçu par SMS. L'Utilisateur dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures pour recopier le code.

## 4. Accès à la Plateforme et utilisation des Services

### Obligations de l'Utilisateur



Lors de l'Inscription, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à maintenir à jour régulièrement les informations le concernant. L'Utilisateur garantit l'exactitude des renseignements fournis et sera seul responsable de toutes informations incomplètes, désuètes ou erronées.

L'ensemble des coûts liés à l'accès à la Plateforme, qu'il s'agisse de frais matériels, logiciels ou d'accès à Internet sont à la charge de l'Utilisateur.

### Conditions d'accès

**Site Web** : accessible gratuitement à tout Utilisateur qui y accède et/ou l'utilise.

**Application** : accessible gratuitement après téléchargement par l'Utilisateur sur un smartphone, tablette ou ordinateur hybride.

La Plateforme est accessible à tout Utilisateur disposant de la capacité juridique permettant de souscrire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Pour accéder à la Plateforme, l'Utilisateur devra disposer des moyens techniques et de télécommunications, en particulier un accès à Internet haut débit et un appareil adapté (smartphone, tablette, etc.).

Pour bénéficier de certaines fonctionnalités proposées, l'Utilisateur devra réaliser certains paramétrages de l'appareil, tels que l'activation de la géolocalisation lorsque l'Utilisateur l'accepte (l'alternative étant la saisie d'une adresse postale). L'Utilisateur pourra à tout moment, et sans frais, désactiver ou activer cette option depuis les réglages de son appareil.

### Fonctionnalités

La Plateforme permet notamment à l'Utilisateur de :

- S'informer sur les activités, actualités, services et offres promotionnelles de Mondial Relay
- Bénéficier de questions/réponses
- Accéder et modifier ses informations personnelles renseignées lors de la création de son Compte
- Commander une étiquette d'envoi permettant d'envoyer un colis
- De suivre l'acheminement des colis en cours d'envoi ou de réception
- Localiser les Point Relais® et Locker, tout en ayant la possibilité d'activer la géolocalisation
- Postuler pour devenir transporteur, Point Relais®, Locker ou relayeur

En accédant à son Compte depuis l'Application, l'Utilisateur peut utiliser et bénéficier d'autres fonctionnalités :

- Ajouter plusieurs emails et/ou numéros de mobile à un Compte afin de suivre l'acheminement de l'ensemble des colis associés à ces emails et numéros de mobile. Cette association fera l'objet d'une vérification préalable. Un code à usage unique sera envoyé à l'Utilisateur, selon son choix, par email ou SMS, qu'il devra renseigner dans l'Application. L'Utilisateur dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures pour confirmer sa demande d'association
- Ajouter manuellement un colis en renseignant le numéro de suivi et le code postal rattachés afin d'avoir le suivi détaillé de l'acheminement du colis et l'adresse du Point Relais® et/ou Locker



- Archiver les colis, étant précisé que les colis livrés ou réceptionnés depuis plus de sept (7) jours seront automatiquement archivés dans l'Application
- Effacer des colis archivés, étant précisé dans ce cas qu'une suppression automatique des colis archivés est réalisée tous les 160 jours

Le Site Web, quant à lui, permet notamment à l'Utilisateur de :

- Contacter le service client et de faire une réclamation ;
- Accéder au compte professionnel exclusivement réservé à toute personne morale, société ou entrepreneur individuel agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale
- Bénéficier de questions/réponses (y compris le chat proposé), les idées/conseils, des bonnes pratiques, etc.

### Restrictions générales d'utilisation

L'Utilisateur s'engage à ne pas copier, reproduire, publier, rendre disponible au public, ou distribuer des copies de la Plateforme, d'utiliser la Plateforme au bénéfice d'un tiers ou de monétiser l'utilisation de la Plateforme.

L'Utilisateur accepte de ne pas associer, saisir ou charger sur ou par le biais de la Plateforme tout virus, cheval de Troie, ver, bombe à retardement ou autre routine de programmation informatique qui (a) vise à endommager, interférer, intercepter ou exproprier la Plateforme ou tout autre système ou technologie de Mondial Relay, (b) qui perturbe le fonctionnement normal de la Plateforme et/ou des Services, et/ou (c) qui viole les droits de propriété intellectuelle de Mondial Relay ou d'un tiers.

L'Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte la Plateforme sous quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme disponible librement.

L'Utilisateur s'engage à ne pas modifier, adapter, traduire, préparer des travaux dérivés, transmettre, décompiler, faire l'ingénierie inverse, désassembler, ou tenter de déterminer le code source de tout ou partie de la Plateforme. Une telle action serait considérée comme un manquement à l'article « Propriété intellectuelle » des présentes.

L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser la Plateforme et/ou les Services avec l'intention de commettre des actes ou d'effectuer des transactions illicites ou frauduleuses. A ce titre, l'Utilisateur s'engage à ne pas télécharger sur la Plateforme des contenus faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie de crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale et/ou la violence ou de nature pédopornographique.

Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à ne pas enfreindre les lois et/ou réglementations en vigueur.

### Particularités liées aux jeux concours et offres commerciales

Mondial Relay peut, à tout moment, publier des nouveautés ou d'autres éléments de communication concernant des offres à court et long terme publiés sur la Plateforme, des concours, des campagnes, des jeux ou des promotions, ou mettre à disposition de certains ou de tous les Utilisateurs des offres spéciales, limitées dans le temps ou exclusives, conformes aux lois nationales (collectivement les « **Offres commerciales** »).



Certaines caractéristiques ou fonctionnalités de la Plateforme peuvent être temporairement modifiées ou désactivées pendant ou dans le cadre d'une Offre commerciale.

Les Offres commerciales peuvent être soumises à certaines conditions d'éligibilité, déterminées par Mondial Relay et peuvent être soumises à des conditions particulières ou règlement de jeu concours.

Les informations concernant les Offres commerciales pourront être fournies sur la Plateforme au moment du lancement de ladite Offre commerciale.

## 5. Propriété intellectuelle

Mondial Relay est propriétaire des droits sur les marques, logos, textes, architecture générale, images, graphismes, et plus généralement de l'ensemble de la Plateforme. Conformément à l'article L122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite, par quelque procédé que ce soit, sans le consentement exprès et préalable de Mondial Relay est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

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

Aucune disposition des Conditions Générales d'Utilisation ne pourra être interprétée comme concédant à l'Utilisateur un droit de quelque nature que ce soit sur les éléments protégés par la propriété intellectuelle, dont Mondial Relay pourrait avoir la propriété ou le droit exclusif d'exploitation.

## 6. Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, Mondial Relay collecte et traite des données à caractère personnel concernant l'Utilisateur dans le respect de la réglementation en vigueur applicable quant au traitement de données personnelles, notamment le Règlement Général (UE) n°2016/679 sur la Protection des Données Personnelles (dit le « **RGPD** »).

Pour plus de détails sur les traitements des données personnelles des Utilisateurs effectués par Mondial Relay et sur les droits associés, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité : <https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/>.

Pour toutes demandes en lien avec l'exercice des droits de l'Utilisateur liés au traitement de données à caractère personnel, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante : [dpo@mondialrelay.fr](mailto:dpo@mondialrelay.fr).

Mondial Relay se réserve le droit de vérifier l'identité de la personne souhaitant accéder, modifier ou supprimer ses données personnelles, en cas de doute légitime sur son identité.



## 7. Suppression et suspension du Compte

L'Utilisateur peut à tout moment mettre fin à la relation avec Mondial Relay dans le cadre de l'utilisation de l'Application en supprimant l'Application de tous les appareils qu'il possède ou contrôle. La suppression de l'Application n'entraîne pas automatiquement la suppression du Compte de l'Utilisateur, lequel reste accessible sur le Site Web, ce qui signifie également qu'en cas de suppression de l'Application seule, les données personnelles stockées via le Compte restent détenues par Mondial Relay.

### Suppression du Compte par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut supprimer son Compte en demandant la fermeture de son Compte à tout moment sur la Plateforme, sans avoir à justifier de motifs, en accédant à la rubrique « Mes paramètres de connexion » sur le Site Web ou dans la rubrique « Paramètres » sur l'Application.

La suppression du Compte ne pourra être qu'effective qu'à la condition que le compte prépayé de l'Utilisateur soit soldé.

La suppression du Compte entraînera la fermeture de votre Compte, mais n'entraînera pas automatiquement la suppression de vos données personnelles associées (demande qui devra être faite conformément à l'article « Données personnelles »).

### Suspension du Compte par Mondial Relay

Mondial Relay se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire ou définitive tout ou partie de la Plateforme et/ou des Services, ou de fermer, suspendre ou geler le Compte d'un Utilisateur :

- Pour des raisons liées à la sécurité de l'Utilisateur et/ou des personnes ou à un manquement avéré ou soupçonné de l'Utilisateur à l'une de ses obligations, telles que visées aux présentes Conditions Générales d'Utilisation
- Dans le cadre de l'amélioration, l'actualisation et du développement de la Plateforme et des Services
- Pour corriger une erreur ou un bug de la Plateforme
- Pour tenter d'éviter ou d'interrompre un accès dangereux ou inapproprié à la Plateforme et/ou aux Services
- Pour se conformer à toute injonction judiciaire, loi ou réglementation en vigueur

Mondial Relay s'engage à prendre des mesures de restriction ou de blocage proportionnées aux circonstances et, en particulier, aux violations commises par l'Utilisateur.

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

## 8. Responsabilité





La Plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de Mondial Relay, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme.

Mondial Relay n'apporte aucune garantie sur l'aptitude de la Plateforme à répondre à des attentes ou besoins particuliers de l'Utilisateur et n'est pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement n'apparaîtra au cours de l'utilisation.

Mondial Relay ne saurait dès lors être responsable pour tous dommages inhérents à l'utilisation d'Internet et des systèmes informatiques et de télécommunications, notamment sans que cette liste soit limitative, la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique, la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication et tout autre dysfonctionnement d'Internet empêchant le bon fonctionnement de la Plateforme et/ou des Services.

Mondial Relay ne pourra en aucun cas être responsable des dommages pouvant être causés du fait de l'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur de manière non conforme aux Conditions Générales d'Utilisation.

L'Utilisateur reconnaît que toute utilisation de la Plateforme, et plus particulièrement tout accès à son Compte avec ses éléments d'identification, est présumée faite par l'Utilisateur et lui sera imputée, à charge pour l'Utilisateur d'apporter la preuve contraire.

Mondial Relay est responsable de la bonne exécution des obligations résultant des Conditions Générales d'Utilisation. Toutefois, Mondial Relay peut s'exonérer de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Conditions Générales d'Utilisation est imputable soit à l'Utilisateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil français.

## 9. Conditions générales de tiers

Certaines fonctionnalités de la Plateforme utilisent des outils et des services fournis par des tiers, qui peuvent être régis par des conditions générales distinctes. Par exemple, l'Application doit uniquement être utilisée sur une plateforme mobile autorisée (iOS d'Apple Inc ou Android de Google Inc). L'Utilisateur doit accepter séparément ces conditions générales distinctes s'il souhaite accéder à et utiliser l'Application et/ou les Services.

## 10. Réclamations

### Service client

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions Générales d'Utilisation ou aux Services, l'Utilisateur est invité à s'adresser au service client :

- Via le formulaire de contact pour les clients particuliers, en cliquant sur le motif « Mon compte, mes paiements, ma facturation, mes étiquettes »
- Via l'interface Connect pour les clients professionnels (email de contact contractuel)





## Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », l'Utilisateur a le droit de recourir gratuitement 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>.

En cas de réclamation éventuelle par un Utilisateur européen, ce dernier peut se rendre à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 11. Loi applicable et litiges

Les Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française.

Tous différends qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront portés devant les tribunaux compétents du domicile du défendeur ou du ressort du siège social de Mondial Relay.

## 12. Dispositions générales

La seule langue de référence pour les Conditions Générales d'Utilisation est la langue française.

Si une disposition particulière des Conditions Générales d'Utilisation devait être considérée non valide ou déclarée comme telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente ou si l'une des clauses des Conditions Générales d'Utilisation s'avérait nulle et non avenue en suite d'un changement de législation ou de réglementation, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Cette nullité ne saurait en aucun cas affecter la validité et le nécessaire respect de l'ensemble des autres dispositions des Conditions Générales d'Utilisation.

Mondial Relay peut à tout moment cesser ou suspendre l'exploitation de la Plateforme, ou la céder à des tiers, sous réserve d'en informer les Utilisateurs et de respecter un délai de préavis de trente (30) jours avant la cession ou la suspension.