CONDITIONS GENERALES DE VENTE
OFFRE START

Date de dernière mise à jour le 01/09/2025

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

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

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

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

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

1. DEFINITIONS

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

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

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

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

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

« **Offre Start+** » désigne le service de collecte proposé par Mondial Relay auquel le Client peut souscrire en supplément des opérations de transport et qui est soumis à des conditions spécifiques telles que prévues à l'annexe « Conditions Particulières ».

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

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

2. CONDITIONS D'ADMISSION DU COLIS

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

L'acceptation d'un colis par Mondial Relay dans son réseau ne confère aucune présomption de conformité du colis, de ses dimensions, de son contenu ou encore de son emballage aux CGV, et est au contraire susceptible d'entrainer l'application de surcharges détaillées ci-après.

2.1 Dimensions et poids des colis

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

OFFRE DE SERVICES EN FRANCE		POINT RELAIS ®	LOCKERS	HOME
Caractéristiques des colis	Poids Max.	30 Kg	25 Kg	25 Kg
	Poids Min.	100g	100g	100g
	Longueur Max.	120 cm	64 cm	100 cm
	Développé Max. (=L+l+H)	150 cm	143 cm	150 cm
	Dimensions Min.	15x10x1 cm	15x10x1 cm	15x10x1 cm
Caractéristiques d'expédition	Multi Colis	NON	NON	Non
Délai de livraison	Départ Hubs	24/48H	24/48H	48/72H
	Départ Agences	48/72H	48/72H	72/96H
	Départ Locker ou Point Relais®	72/96H	72/96H	72/96H
Délai de garde	Au lendemain de la livraison	8 jours	5 jours	8 jours
Notifications	SMS	OUI	OUI	OUI
	E-mail	OUI	OUI	OUI
Facturation		A la Prise en Charge de l'expédition (PEC)		
Livraison avec signature		OUI	NON	NON
Livraison avec code pin		OUI	OUI	NON
Livraison avec QR code		OUI	OUI	NON

Mondial Relay
UN SOURIRE À CHAQUE COIN DE RUE

OFFRE DE SERVICES INTERNATIONAL (depuis la France)		POINTS RELAIS®						LOCKERS					HOME			
		BENELUX	ESPAGNE	PORTUGAL	ITALIE	ALL/AUT	POLOGNE	BENE LUX	ESPAGNE	PORTUGAL	ITALIE	POLOGNE	BENE LUX	ESP	ITALIE	ALL/AUT
Caract. des colis	Poids Max.	30 Kg	30 Kg	30 Kg	25 Kg	20 Kg	25 Kg	25 Kg	25 Kg	25 Kg	25 Kg	25 Kg	30 Kg	30 Kg	30 Kg	30 Kg
	Poids Min.	100g	200g	100g	100g	100g	100g	100g	200g	100g	100g	100g	100g	200g	100g	100g
	Longueur Max.	120 cm	120 cm	120 cm	120 cm	120 cm	120 cm	64 cm	64 cm	64 cm	64 cm	64 cm	120 cm	120 cm	120 cm	120 cm
	Développé Max. (L+l+H)	150 cm	150 cm	150 cm	120 cm	120 cm	120 cm	143 cm	143 cm	143 cm	143 cm	143 cm	150 cm	150 cm	150 cm	150 cm
	Dimensions Min.	15x10x1 cm	20x10x1,5 cm	15x10x1 cm	15x10x1 cm	15x10x1 cm	15x10x2cm	15x10x1 cm	20x10x1,5 cm	15x10x1 cm	15x10x1 cm	15x10x2cm	15x10x1 cm	20x10x1,5 cm	15x10x1 cm	15x10x1 cm
Caract. d'expédition	Multi Colis	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NO	NON
Délai de livraison	Départ Hubs	24/48H	72/96H	72/96H	48/72H	48/72H	48/72H	24/48H	72/96H	72/96H	48/72H	48/72H	24/48H	48/72H	48/72H	48/72H
	Départ Agences	48/72H	72/96H	72/96H	72/96H	48/72H	72/96H	48/72H	72/96H	72/96H	72/96H	72/96H	48/72H	48/72H	48/72H	48/72H
Délai de garde	Au lendemain de la livraison	8 jours	8 jours	8 jours	7 jours	8 jours	3 jours	5 jours	8 jours	8 jours	7 jours	2 jours	8 jours	8 jours	7 jours	8 jours
Notifications	SMS	OUI						OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	SANS RDV		Si absent 1ère présentation	
	E-mail	OUI						OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	SANS RDV			
	Avis de passage	NON						NON	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI		
Facturation		A la prise en Charge de l'expédition						A la PEC					A la PEC			
Livraison avec signature		OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Livraison avec code pin		NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI			NON	NON
Livraison avec QR code		OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

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

Le Client s'engage à proposer à ses clients la livraison en Locker uniquement lorsque les dimensions du colis correspondent aux dimensions maximales et autorisées pour la livraison en Locker. En cas d'impossibilité de déposer le colis dans le Locker de destination par cause de dimensions non conformes, Mondial Relay sera dans l'obligation de mettre en œuvre des moyens supplémentaires afin d'assurer l'acheminement du colis dans un Point Relais®, impliquant l'application d'une surcharge de 3€ HT par colis.

2.2 Conditionnement des colis

Qu'il s'agisse des colis transportés au titre des envois allers ou retours, le Client doit (a) imprimer l'étiquette de transport et l'apposer sur le colis de manière à ce qu'elle ne se décolle ou déchire pas, et (b) utiliser un emballage fermé, suffisant et résistant, adapté et à même de protéger le contenu du colis, de façon à supporter le transport, les conditions atmosphériques variables (pression, humidité, température, etc.), les ruptures de charge et les manutentions, et ce en respectant les exigences du transport et son traitement industrialisé par machines.

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

2.3 Dépôt des colis

Sauf s'il a souscrit à l'Offre Start+ (annexe « Conditions particulières »), le Client déposera les colis qu'il souhaite expédier dans l'un des Point Relais et/ou Locker de son choix.

Le Client dispose d'un délai d'un (1) mois après la date de paiement pour déposer son colis en Point Relais® ou Locker.

Pendant ce délai, si le Client n'a pas déposé son colis en Point Relais® ou Locker, il peut demander l'annulation de l'expédition de son colis depuis son Compte. Une fois la demande validée par Mondial Relay, le Client sera alors remboursé sur son Compte Prépayé sous un délai moyen d'une (1) semaine. A l'expiration de ce délai d'un mois, aucun remboursement ne pourra être accordé.

Un email de prise en charge du colis (contenant un lien de suivi du colis) sera envoyé au Client sur l'adresse email associée à sa commande, celui-ci faisant preuve de dépôt. Ce justificatif est à conserver par le Client jusqu'à la livraison du colis. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas d'email de confirmation de dépôt et/ou que le suivi du colis ne démontrerait pas la prise en charge du colis, le colis sera considéré comme non déposé par le Client, et aucun remboursement ne pourra être opéré par Mondial Relay.

2.4 Non-conformité des colis

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

Le Client reconnait que l'acheminement d'un colis non-conforme dans des circonstances normales et conformes aux standards de qualité génère une manutention et des ressources supplémentaires afin d'acheminer les colis dans de bonnes conditions. Tout traitement manuel additionnel ou tout réemballage du colis sera facturé 3€ HT par action, et tout ré-étiquetage sera facturé 1€ HT par colis.

Mondial Relay se réserve le droit de refuser, à tout moment, toute marchandise ne répondant pas aux CGV. En cas de non-conformité du colis remis par le Client, celui-ci sera transporté aux risques exclusifs du Client et ne pourra ni faire l'objet d'une indemnisation en cas d'avarie ni faire l'objet d'un remboursement du montant réglé pour les opérations de transport. Si un colis est retourné au Client, pour non-conformité, Mondial Relay réalisera des prestations supplémentaires pour réacheminer le colis au Client, et facturera l'opération de transport « retour » d'un montant de 25€ HT par colis.

a. Colis hors normes

Sans préjudice du droit de Mondial Relay à réviser le prix des prestations de transport (article 7), les colis non-conformes présentant l'une et/ou l'autre des caractéristiques suivantes peuvent être soumis à une ou plusieurs surcharge(s) :

- Les colis dont les dimensions, l'épaisseur et/ou le poids sont inférieurs aux caractéristiques minimales du colis selon le pays de livraison concerné, tel qu'indiqué dans l'Offre Commerciale et/ou dans le contrat conclu entre les parties, feront l'objet d'une surcharge de 2,50€ HT par colis ; et
- Les colis ne respectant pas l'une des dispositions du Cahier des Charges Emballages feront l'objet d'une surcharge de 5€ HT par colis, et notamment les colis aux formes instables (sphères, cylindres, rouleaux notamment) ou irrégulières, les colis mal ou partiellement emballés, les colis avec un élément de débord, les colis comportant des éléments saillants ou enveloppés dans un matériau empêchant un déplacement sans encombre sur les machines de tri, les colis dont la présentation de l'étiquette est non conforme (ex. réflectance), etc. ;
- Les colis dont les dimensions et/ou poids maximum pour une catégorie de service acheté, dans le cadre de la livraison en Locker, conformément à l'Offre Commerciale, correspondent à une catégorie de service supérieure, feront l'objet d'une surcharge de 3€ HT par colis.

b. Colis hors contrat

Mondial Relay sera en droit, d'une part, de refuser les colis dont la dimension et/ou le poids est supérieur aux caractéristiques maximales du colis selon le pays de livraison concerné, tel qu'indiqué dans l'Offre Commerciale et/ou dans le contrat conclu entre les parties, et d'autre part, d'appliquer une surcharge de 25€ HT pas colis.

Pour les colis particulièrement encombrants dont le poids est supérieur à 35kg et/ou la longueur maximale dépasse 240 cm ou le développé dépasse 250 cm, un traitement spécial sera nécessaire par le réseau Mondial Relay, entrainant une surcharge exceptionnelle de 100€ HT par colis.

3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE DU COLIS

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

3.1 Marchandises interdites

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

Sont interdites à l'envoi toutes marchandises salissantes, les articles contraires au droit du travail et/ou susceptibles, par leur nature ou leur conditionnement, de perdre et/ou d'endommager les autres colis, de mettre en danger et/ou de blesser les personnes et/ou de détériorer les équipements de Mondial Relay ou de tiers.

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

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

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

3.2 Marchandises soumises à droits d'accises

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

3.3 Acheminement aérien des marchandises

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

3.4 Marchandises livrées à l'international

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

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

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

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

4. DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

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

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

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

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

Le Client est responsable :

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

5. MODALITES RELATIVES AU SERVICE DE COLLECTE OFFRE START+

Afin de compléter sa gamme de services, Mondial Relay propose au Client un service de collecte de ses colis qui constitue une option aux opérations de transport initiales dont bénéficie le Client dans le cadre de l'acheminement de ses colis.

Les conditions d'application de l'Offre Start+ sont soumises à des conditions spécifiques, lesquelles sont précisées ci-après à l'annexe « Conditions particulières ».

6. SUIVI DE L'EXPEDITION DU COLIS

Mondial Relay, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour mettre à disposition du Client et du destinataire une information de suivi de colis sur le Site et l'Application, de la prise en charge du colis à sa livraison.

Le Client sera averti par email, d'une part, de la mise à disposition du colis dans le Point Relais® ou Locker choisi au préalable, et d'autre part, du retrait du colis par le destinataire (ou de la bonne réception du colis par le destinataire en cas de livraison à domicile).

Le Client est informé et accepte que l'adresse email et/ou le numéro de téléphone du destinataire soi(en)t nécessairement communiqué(e)s à Mondial Relay pour la bonne exécution des opérations de transport.

En fonction des informations transmises par le Client, le destinataire du colis sera averti des étapes clés de l'acheminement de son colis (livraison, mise en instance, retour au Client via un Point Relais® ou Locker, etc.) par email et/ou SMS, ainsi que via l'Application.

7. CONDITIONS FINANCIERES

7.1 Prix

Les prix des opérations de transport et de collecte commandées par le Client sont disponibles sur le Site. Ils sont indiqués en euros, et s'entendent HT, augmentés de la TVA en vigueur au moment de

l'émission de la facture ou le cas échéant au moment de l'expédition. Les prix ne comprennent pas les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation notamment fiscale ou douanière et s'entendent, par défaut, selon l'Incoterm DDP pour les prestations de transport international.

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

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

7.2 Facturation

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

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

La facturation est basée sur le poids le plus élevé parmi le poids volumétrique, le poids déclaré et le poids mesuré (par les matériels de pesage de Mondial Relay).

Le poids volumétrique se calcule en multipliant la longueur, par la hauteur et la largeur du colis (en centimètres) et en divisant par 5 000. Les surcharges liées à un éventuel dépassement de poids ne seront pas appliquées en cas de facturation au poids volumétrique.

En cas d'information manquante quant au poids ou aux dimensions du colis, la facturation sera basée sur le poids moyen des colis confiés par le Client le mois précédent.

Mondial Relay réalisera des contrôles de cohérence aléatoires entre le poids déclaré par le Client et le poids réel des colis. Si le poids réel du colis, tel que mesuré par Mondial Relay, est supérieur au poids déclaré, et ce à compter de deux (2) fois, des frais de traitement de 2€ seront ajoutés à chaque nouvel écart de poids (une tolérance d'une erreur étant appliquée par Mondial Relay à ce titre).

Si un colis est retourné au Client, pour quelque motif que ce soit (notamment, colis non récupéré ou refusé par le destinataire), Mondial Relay est de facto amenée à réaliser des prestations supplémentaires afin de ne pas perdre le colis, et notamment récupérer le colis, éditer une nouvelle étiquette de transport, traiter et réacheminer le colis au Client. Dans ce cadre, Mondial Relay facturera au Client l'opération de transport « retour » d'un montant de 2,50€ HT par colis pour les flux domestiques, et d'un montant de 5€ HT par colis pour les flux internationaux.

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

L'ensemble des surcharges et/ou pénalités éventuellement applicables au Client, conformément au CGV, seront reprises dans les commandes et/ou les factures le cas échéant. Elles s'appliquent indépendamment les unes des autres, et se cumulent le cas échéant si plusieurs non-conformités sont identifiées par Mondial Relay.

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

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

8. PAIEMENT

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

8.1 Paiement via le 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. Il choisit le montant qu'il souhaite affecter à l'approvisionnement de son Compte Prépayé.

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

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

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

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

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

Depuis son Compte, le Client peut demander à tout moment et sans frais le remboursement du solde de son Compte Prépayé, sous réserve d'avoir réglé toutes les factures dues, et notamment celles liées aux éventuelles surcharges en cas de non-conformité. Le remboursement est opéré par Mondial Relay dans un délai moyen d'une (1) semaine par Mondial Relay sur le moyen de paiement choisi par le Client.

8.2 Paiement par carte bancaire

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

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

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

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

8.3 Paiement par PayPal®

Le règlement des opérations de transport peut s'effectuer en ligne via PayPal®. A la validation de sa commande, le Client disposant d'un compte PayPal® entre son adresse email liée à son compte PayPal® et son mot de passe.

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

8.4 Paiement par Apple Pay®

Le règlement des opérations de transport achetées sur l'Application peut s'effectuer via Apple Pay®. Le Client utilisant Apple Pay® suivra la procédure d'authentification Apple®.

Pour obtenir davantage d'informations sur Apple Pay®, il est conseillé de visiter directement leur site Internet.

8.5 Défaut de paiement

En cas d'incident de prélèvement (solde insuffisant, compte clôturé, contestation), des frais de 25€ HT seront facturés. Le non-paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emportera, sans formalité, déchéance du terme entraînant exigibilité de règlement immédiat de plein droit, de toute somme due (même à terme) à la date de ce manquement, et autorisera Mondial Relay à exiger le paiement au comptant avant exécution de toute nouvelle prestation.

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

9. TRANSMISSIONS INFORMATIQUES DE DONNEES

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

9.1 Informations nécessaires à l'acheminement des colis et à l'avisage

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

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

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

9.2 Informations relatives aux Point Relais® et Lockers

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

Dans l'hypothèse où le Client fait appel à des algorithmes pour automatiser la proposition des Point Relais® et Lockers lors de la passation de commande par ses clients, il s'engage à mettre à jour ces

algorithmes au moins une (1) fois par mois afin de garantir que les Point Relais® et Lockers proposés reflètent toujours la liste la plus récente des Point Relais® et Lockers ouverts et disponibles.

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

10. MODALITES DE LIVRAISON

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

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

10.1 Livraison en Point Relais® et/ou Locker

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

a. Livraison en Point Relais®

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

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

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

b. Livraison en Locker

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

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

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

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

c. Délai de conservation

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

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

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

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

d. Livraison impossible

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

e. Colis non réclamé ou refusé par le destinataire

Les colis qui n'auront pas été récupérés ou qui auront été refusés par le destinataire à l'issue du délai de conservation, seront retournés au Client dans le Point Relais® ou Locker de dépôt . Mondial Relay facturera au Client l'opération de transport « retour » conformément aux dispositions de l'article 7.2.

Dans ce cas, le Client est informé par notification email de la mise à disposition de son colis dans le Point Relais® ou Locker de dépôt et le colis restera à sa disposition durant le délai de conservation en vigueur. Si le Point Relais® ou Locker de dépôt n'est pas disponible, Mondial Relay fera ses meilleurs efforts pour replacer le colis au plus proche de la destination initiale.

A l'issue du délai de conservation en vigueur, si le Client n'a pas récupéré ou a refusé son colis, celui-ci sera expédié au Service Expertise de Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 HARNES, sans notification directe au Client, qui pourra néanmoins en être informé via le suivi du colis. Le colis restera à disposition du Client à cette adresse durant quatorze (14) jours. La récupération du colis est à la charge et aux frais du Client. Passé ce délai de quatorze (14) jours, Mondial Relay pourra disposer librement du colis.

f. Colis non conforme !

Tout colis ne pouvant être acheminé vers sa destination finale pour raison de dimensions et/ou emballage et/ou poids non conformes sera, à la discrétion de Mondial Relay, (a) retourné au Client via le Point Relais® et/ou Locker de dépôt, lequel sera facturé de l'opération de transport « retour » conformément aux dispositions de l'article 2.4, ou (b) mis à disposition du Client au service expertise de Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 HARNES, sans notification directe au Client, qui pourra néanmoins en être informé via le suivi du colis. Le colis restera à disposition du Client à cette adresse durant quatorze (14) jours ouvrés. La récupération du colis est à la charge et aux frais du Client. Passé ce délai de quatorze (14) jours, Mondial Relay pourra disposer librement du colis.

Pour rappel, tout colis faisant l'objet d'une non-conformité aux CGV voyagera aux risques et périls du Client, sans que la responsabilité de Mondial Relay ne puisse être engagée, et sans que le Client ne puisse se prévaloir d'un quelconque droit à remboursement ou à indemnisation.

10.2 Livraison à domicile

a. Livraison à l'adresse postale indiquée

La distribution du colis s'effectue à l'adresse indiquée par le Client, en boîte aux lettres, en remise en main propre, ou selon les instructions données par le destinataire sous réserve qu'elles aient été communiquées à Mondial Relay par le Client.Mondial Relay se réserve la possibilité d'une remise à toute personne présente à l'adresse indiquée, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

Mondial Relay se réserve en outre la possibilité de basculer en livraison hors domicile en cas d'échec de la première tentative de remise du colis à l'adresse indiquée par le Client. Par ailleurs, soucieuse d'offrir un service optimal et de garantir la satisfaction du destinataire, Mondial Relay se réserve la possibilité, avant la mise en livraison, de lui offrir l'opportunité de reconfirmer le lieu de réception de son colis, en ce compris d'opter pour un Point Relais® ou Locker.

La preuve de livraison est constituée par l'enregistrement de l'information de livraison dans le système informatique centralisé de Mondial Relay, aucune signature n'étant requise.

Mondial Relay ne propose pas un service de collecte des éventuels retours à l'adresse du destinataire. Le retour d'un colis est uniquement possible par dépôt dans un Point Relais® ou Locker, avec une étiquette d'envoi prévue à cet effet et correctement apposée sur le colis (sauf cas spécifique d'un retour utilisant le service Print In Store ou Zéro Etiquette).
Quelle que soit la raison pour laquelle un colis initialement prévu pour une livraison à domicile sera finalement livré en Point Relais® ou Locker, les parties conviennent que ladite livraison ne donnera pas lieu à régularisation tarifaire, ni dans un sens, ni dans un autre, le tarif ainsi agrée étant forfaitaire, indépendamment du nombre de tentatives de livraison effectuées et d'une possible redirection en Point Relais® ou Locker.

b. Livraison impossible

En cas d'impossibilité de livrer dès la première tentative de livraison à domicile, le colis est redirigé vers un Points Relais® ou Locker disponible. Mondial Relay en avertira le destinataire par email. Aucun remboursement de la prestation, ni aucune réclamation ne pourra intervenir de ce fait.

Si la livraison est impossible pour cause d'adresse de livraison erronée ou introuvable, le destinataire sera invité, le jour même, à fournir les informations nécessaires à la correction de l'adresse. A défaut de réponse, le colis est redirigé vers un Point Relais® ou Locker disponible dans la zone de ladite adresse.

En cas d'impossibilité de livraison à domicile pour des raisons exceptionnelles (telles que, mais sans que cette liste ne soit limitative, des jours d'interdiction de circuler, manifestations, intempéries, problèmes techniques ou logistiques, directives administratives, réglementaires ou gouvernementales, ou cas de force majeure), Mondial Relay se réserve le droit de livrer le colis directement dans un Point Relais® ou Locker disponible à proximité, sans tentative préalable de livraison à l'adresse indiquée.

c. Colis refusé par le destinataire

Si le destinataire refuse le colis lors de la livraison, il fera l'objet d'un retour au Point Relais® ou Locker de dépôt (ou, le cas échéant, dans un autre Point Relais® ou Lockers selon ses disponibilités). Mondial Relay facturera au Client l'opération de transport « retour » conformément aux dispositions de l'article 7.2.

Dans ce cas, le Client est informé par notification email de la mise à disposition de son colis dans le Point Relais® ou Locker de dépôt et le colis restera à sa disposition durant le délai de conservation en vigueur. Si le Point Relais® ou Locker de dépôt n'est pas disponible, Mondial Relay fera ses meilleurs efforts pour replacer le colis au plus proche du lieu initial de dépôt.

A l'issue du délai de conservation en vigueur, si le Client n'a pas récupéré ou a refusé son colis, celui-ci sera expédié au Service Expertise de Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 HARNES, sans notification directe au Client, qui pourra néanmoins en être informé via le suivi du colis. Le colis restera

à disposition du Client à cette adresse durant quatorze (14) jours. La récupération du colis est à la charge et aux frais du Client. Passé ce délai de quatorze (14) jours, Mondial Relay pourra disposer librement du colis.

10.3 Livraison à l'international

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

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

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

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

L'exportateur et/ou l'importateur supporte(nt) seul(s) toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, pouvant entraîner pour Mondial Relay, liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée. Le Client prend en charge également toutes les opérations d'inspection et de quarantaine ainsi que tous frais liés à ces opérations

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

11. PROCÉDURE LITIGES

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

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

11.1 Procédure de réclamation

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

Pour les livraisons en Point Relais® ou à domicile, le destinataire doit refuser le colis pour que la réclamation soit recevable.

Pour les livraisons en Locker, le Client doit procéder à des réserves écrites, claires et détaillées dans le délai indiqué ci-dessous, tout en récupérant son colis dans le Locker ; Mondial Relay déclinant toute responsabilité quant à un colis qui serait laissé dans le Locker après l'ouverture de la porte, le casier étant alors à nouveau réputé vide.

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

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

11.2 Déclaration d'une avarie ou d'une perte de colis

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

Si l'avarie caractérisée concerne une livraison vers la Pologne, les demandes devront être faites dans les sept (7) jours suivant la livraison (hors jours fériés) par le destinataire auprès du service client localisé en Pologne.

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

12. INDEMNISATION EN CAS DE PERTE OU D'AVARIE

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

En cas de litige ou d'avarie de tout ou partie de la marchandise transportée, les frais de transport sont dus et ne font pas l'objet d'un remboursement. En cas d'indemnisation, Mondial Relay procédera au remboursement uniquement sur le Compte Prépayé du Client. L'indemnisation est valable pour un colis, indépendamment du nombre de marchandises contenues dans le colis.

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

Nonobstant ce qui précède, et dans le cas très spécifique d'une avarie caractérisée lors d'une livraison vers la Pologne, le Client reconnait et accepte qu'il ne percevra aucune indemnisation, étant donné que seul le destinataire est juridiquement habilité à faire une réclamation et à être indemnisé.

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

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

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

13. GESTION DU COMPTE

13.1 Remises liées à l'activité du Client

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

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

13.2 Suspension du Compte

Mondial Relay se réserve le droit bloquer la commande, refuser d'effectuer toute opération de transport, de refuser tout demande d'indemnisation ou remboursement, ou de fermer, suspendre ou geler, temporairement ou définitivement, le Compte d'un Client pour des raisons liées à (a) la sécurité des biens et/ou des personnes, (b) un refus ou incident de paiement quel qu'en soit la cause, et notamment en raison d'une opposition sur la carte bancaire utilisée ou de l'insolvabilité du compte auquel elle est rattachée, (c) un usage inapproprié du Compte, ou (d) un manquement avéré, soupçonné ou frauduleux du Client à l'une de ses obligations.

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

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

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

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

14. RETENTION ET GAGE

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

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

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

15. FORCE MAJEURE

Est considéré comme un cas de force majeure :

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

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

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

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

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tout contenu (textes, commentaires, images, sons, photographies, données, dessins, séquences animées sonores ou non, vidéos, illustrations, graphiques, marques, logos, supports audiovisuels, etc.) reproduits sur le Site, ainsi que la conception, la forme, les bases de données et les logiciels utilisés sur le Site sont la propriété exclusive de Mondial Relay ou de ses partenaires, et/ou sont utilisés sous licences par des tiers. Ces contenus sont protégés par les normes en vigueur en matière de protection des droits d'auteur.

Est interdite toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement exprès et préalable de Mondial Relay. 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. Toute violation entraîne les sanctions prévues par le Code de la propriété intellectuelle ou, le cas échéant, toute autre disposition applicable, notamment en droit français.

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

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

17. PRESCRIPTION

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

18. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCES

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

CONDITIONS PARTICULIERES
SERVICE DE COLLECTE OFFRE START+

Les présentes Conditions Particulières sont conclues en application des CGV, et définissent les conditions spécifiques applicables à l'Offre Start+. Sauf disposition contraire stipulée dans les présentes Conditions Particulières, les CGV continuent de s'appliquer pleinement et de régir les conditions d'application de l'Offre Start+.

Le Client a la possibilité de souscrire à l'Offre Start+, en complétant le formulaire de demande de collecte (disponible ici), lequel devra être au préalable validé par Mondial Relay.

Les parties s'accorderont sur les modalités du service, et notamment la durée de l'engagement, la date de démarrage souhaitée, le créneau horaire et la fréquence de collecte, ainsi que le prix selon la formule sélectionnée par le Client. Dès que la première collecte est réalisée, les collectes suivantes se poursuivront selon les modalités définies par les parties.

Le Client pourra demander de modifier la formule choisie (notamment la fréquence de collecte ainsi que le volume/poids maximal collecté), sous réserve d'informer Mondial Relay par tout moyen écrit au moins un (1) mois avant la date de modification souhaitée. En cas d'accord par Mondial Relay, le Client sera facturé le mois suivant du montant correspondant à la nouvelle formule souscrite.

1. ADRESSE DE COLLECTE

L'Offre Start+ n'est valable que pour certains codes postaux. La collecte aura lieu exclusivement à l'adresse mentionnée par le Client sur le formulaire, après validation par Mondial Relay. Cette adresse de collecte reste identique pour toutes les opérations de collecte suivantes réalisées par Mondial Relay.

Toute modification d'adresse (notamment le code postal du lieu de la collecte) devra être notifiée par écrit à Mondial Relay, au moins un (1) mois avant la date de modification souhaitée. Cette modification fera l'objet d'une étude de faisabilité par Mondial Relay et d'un accord préalable des parties par tout moyen écrit.

Dans le cas où la nouvelle adresse n'est pas éligible car n'entrant pas dans le périmètre des zones ou codes postaux couverts par Mondial Relay, Mondial Relay interrompra automatiquement les prestations de collecte à l'issue de ce délai d'un (1) mois, et pourra proposer un devis au Client avec un prix spécifique correspondant à ce service de collecte éloignée.

2. CONDITIONS DE LA COLLECTE

Le Client pourra faire collecter par Mondial Relay un volume maximal de 3m^3 de colis et un poids maximal de 300kg par collecte. Au-delà de ce volume et/ou poids, Mondial Relay ne saurait garantir une prise en charge des colis dans le périmètre de l'Offre Start+, et se réserve le droit de facturer le Client une surcharge de 19€ HT par collecte à chaque tranche supplémentaire de 100kg et/ou de 1m^3 dépassée.

Le volume et/ou poids maximal susvisé s'entend par jour de collecte et non en moyenne. Aucun ajustement ou remboursement ne saurait être réalisé le(s) jour(s) suivant(s) du fait d'une remise inférieure au maximum possible pour un jour de collecte donné.

En revanche, le Client est tenu de confier un volume de colis suffisant pour rendre la collecte bénéfique pour les parties. Si le Client confie moins de deux (2) colis par collecte, Mondial Relay se réserve le droit d'appliquer une surcharge de 3€ HT pour un seul colis confié, et de 1€ HT pour deux colis confiés.

Dans le cas où le Client ne confierait aucun colis lors d'une collecte, Mondial Relay aura alors effectué un déplacement sans objet, ce qui l'autorise à facturer le Client d'une surcharge de 5€ HT par collecte.

Aucune expédition ne peut être annulée dès lors que l'opération de collecte a été effectuée par Mondial Relay.

Si le Client souhaite suspendre, pour une période donnée, les prestations de collecte, il doit en aviser par tout moyen écrit Mondial Relay au moins un (1) mois avant la suspension et obtenir son accord préalable. Les collectes non réalisées pour la période validée par les parties ne seront soumises à aucune pénalité mais le Client restera redevable de son abonnement mensuel dans son intégralité. Toutefois, si le Client n'informe pas dans le délai susvisé Mondial Relay, il sera redevable de la surcharge applicable en cas de colis non-confié.

3. CONSEQUENCES D'UNE NON-COLLECTE REALISEE PAR MONDIAL RELAY

Dans l'hypothèse où Mondial Relay ne réaliserait pas une ou plusieurs collecte(s), pour quelque motif que ce soit, le Client doit impérativement adresser une réclamation accompagnée de toute pièce justificative permettant de prouver que la collecte n'a pas été réalisée et que le Client avait des colis en attente.

L'ensemble de ces documents doit être envoyé dans un délai de trente (30) jours calendaires à partir de la date supposée de la collecte, par email à l'adresse offrestart@mondialrelay.fr.

Dès réception du dossier complet, Mondial Relay analysera le dossier. Si le dossier est confirmé et validé, Mondial Relay émettra un avoir sur la facture du mois suivant d'un montant de 18€ par collecte non réalisée.

4. MODALITES D'ABONNEMENT

Le Client s'engage pour une période minimale, au choix, de trois (3), six (6) ou douze (12) mois à compter de la date de souscription (« **Période Initiale de Souscription** »). A l'issue de la Période Initiale de Souscription, le Client devra manifester sa volonté de poursuivre l'Offre Start+. A défaut, les services de collectes prendront fin à la date de fin de la période de souscription.

Mondial Relay donne l'opportunité au Client de tester, pendant le premier mois de souscription les services de collecte. Aussi, le Client aura le droit de se désabonner avant la fin du premier mois calendaire de l'Offre Start+, sous réserve d'en informer Mondial Relay par tout moyen écrit. L'arrêt sera effectif au dernier jour du premier mois calendaire de souscription.

5. REGLEMENT ET PRIX

Le règlement des services Offre Start+ par le Client s'effectue en une fois pour la période de souscription choisie, exclusivement par prépaiement depuis le Compte Prépayé, à la date définie par Mondial Relay lors de validation du formulaire.

Le règlement de l'abonnement au titre de l'Offre Start+ ne dispense pas le Client du règlement de l'affranchissement de ses colis dans le cadre de l'offre initiale d'acheminement des colis.

L'opération de collecte ne pourra avoir lieu que si le solde du Compte Prépayé est suffisant pour couvrir le paiement de l'Offre Start+ pour le mois donné.

Mondial Relay se réserve le droit de modifier le prix l'Offre Start+ à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours. Toutefois, aucun ajustement tarifaire ne sera effectué durant la Période Initiale de Souscription. Mondial Relay garantit le maintien du tarif en place au moment de la souscription tout au long de la première période de souscription. Il est à noter que les périodes ultérieures de reconduction tacite seront sujettes à des révisions tarifaires prévues à leur terme.

Pour chaque colis qui serait collecté par Mondial Relay pour lequel l'édition de l'étiquette d'expédition et son paiement n'auraient pas été réalisés directement sur le Site, mais par l'intermédiaire d'un tiers et/ou partenaire, Mondial Relay facturera le Client d'une surcharge de 1€ HT par colis.

Dans l'éventualité d'un retard de paiement, Mondial Relay se réserve le droit de suspendre les services de collecte jusqu'à régularisation complète des sommes impayées. Cette suspension des services n'exonère en aucun cas le Client de son obligation de régler l'intégralité de son abonnement, même en l'absence de réalisation des collectes au cours de la période de retard de paiement.