



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Date de dernière mise à jour le 21 octobre 2025

MONDIAL RELAY est une société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 500 400€, 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 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 physique non commerçante, qui procède à l'envoi d'un Colis dans le réseau de Mondial Relay (l'« **Expéditeur** »).

En raison de leur utilisation indirecte des services Mondial Relay, ces CGV s'appliquent également à toute personne physique qui reçoit le Colis livré dans le réseau de Point Relais® et de Lockers Mondial Relay, ou selon éligibilité, à domicile (le « **Destinataire** »), et ce, uniquement pour les dispositions des CGV qui mentionnent expressément le Destinataire.

Si vous expédiez des Colis à des fins professionnelles, vous devez créer un compte « professionnel » et vous rendre sur la page dédiée.

SOMMAIRE

1.	DEFINITIONS	3
2.	CHAMP D'APPLICATION	4
2.1	Opposabilité des CGV	4
2.2	Modification des CGV	4
2.3	Capacité de l'Expéditeur	4
3.	ETAPES DE LA COMMANDE	4
	Etape 1 : Préparation de l'envoi	5
	Etape 2 : Validation du panier	5
	Etape 3 : Identification	5
	Etape 4 : Paiement	5
4.	CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE DES COLIS	5
4.1	Conditions d'admission des Colis	5
4.2	Conditionnement des Colis	6
	Etiquette d'envoi	6
	Envoi sans étiquette	6
	Emballage du Colis	7



4.3 Dépôt des Colis.....	7
Modalités spécifiques aux envois sans étiquette	7
Confirmation de prise en charge par Mondial Relay	7
5. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE	8
5.1 Marchandises interdites	8
5.2 Marchandises soumises à droits d'accises.....	8
5.3 Acheminement aérien des marchandises.....	9
5.4 Marchandises livrées à l'international.....	9
6. SUIVI DE L'EXPEDITION DU COLIS.....	9
7. DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES	9
7.1 Droits et obligations de Mondial Relay	9
7.2 Droits et obligations de l'Expéditeur	10
7.3 Droits et obligations des utilisateurs des services Mondial Relay.....	11
8. PAIEMENT DES OPERATIONS DE TRANSPORT	11
8.1 Compte Prépayé	11
8.2 Paiement par carte bancaire	12
8.3 Paiement par PayPal®.....	12
8.4 Paiement par Apple Pay®	12
8.5 Défaut de paiement.....	13
9. FACTURATION DE LA PRESTATION.....	13
9.1 Modalités de facturation	13
9.2 Refacturation pour non-respect des CGV	13
10. RETRACTATION.....	13
11. DELAIS D'EXPEDITION.....	14
12. MODALITES DE LIVRAISON.....	14
12.1 Livraison en Point Relais® et Locker	14
Livraison en Point Relais®	14
Livraison en Locker.....	15
Délai de conservation	15
Livraison impossible	15
Colis non réclamé ou refusé par le Destinataire	15
Colis non conforme	16
12.2 Livraison à domicile	16
Livraison à l'adresse postale indiquée.....	16
Livraison impossible	17
Colis refusé par le Destinataire	17
12.3 Livraison à l'international	17



13.	RESPONSABILITE DE MONDIAL RELAY	18
14.	RECLAMATION ET INDEMNISATION	18
14.1	Procédure de réclamation	18
	Déclaration d'une avarie.....	19
	Déclaration d'une perte de Colis	19
14.2	Indemnisation de l'Expéditeur en cas de perte ou d'avarie du Colis.....	20
	Procédure d'indemnisation	20
	Montant d'indemnisation.....	20
	Options d'indemnisation forfaitaire.....	20
15.	SUSPENSION DU COMPTE	21
16.	PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	21
17.	MEDIATION ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION	22
17.1	Médiation	22
17.2	Juridiction.....	22
18.	DISPOSITIONS DIVERSES	23
19.	TARIFS DES SURCHARGES	23

1. DEFINITIONS

« **Application** » désigne l'application mobile Mondial Relay qui comprend les services et tous les contenus, outils et fonctionnalités proposé(e)s aux Destinataires et Expéditeurs (application disponible uniquement en France).

« **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](#).

« **Colis** » désigne tout objet ou ensemble matériel de plusieurs objets qui est conditionné conformément au Cahier des Charges Emballage et qui est destiné à être acheminé par Mondial Relay, d'un Expéditeur à un Destinataire.

« **Compte** » désigne le compte individuel d'un Expéditeur ou d'un Destinataire de Mondial Relay, lui permettant d'accéder aux services proposés par le Site ou l'Application.

« **Compte Prépayé** » désigne la réserve d'argent de l'Expéditeur accessible sur le Site, lui permettant de régler des achats, dès lors que son solde est créditeur.

« **Locker** » désigne la consigne automatique permettant à l'Expéditeur de déposer et au Destinataire de retirer un Colis acheminé par Mondial Relay.

« **Plateforme** » désigne collectivement le Site et l'Application Mondial Relay.

« **Point Relais®** » désigne un commerce de proximité et/ou une agence utilisé(e) comme lieu et service de dépôt et de retrait de Colis acheminés par Mondial Relay.

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

2. CHAMP D'APPLICATION

Les CGV visent à définir les droits et obligations afférents aux opérations d'achat de transport commandées par l'Expéditeur via la Plateforme.

2.1 Opposabilité des CGV

Le fait de passer une commande sur la Plateforme implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Expéditeur aux présentes CGV.

Ces CGV s'appliquent même en cas de stipulations contraires sur les documents de l'Expéditeur. Il ne peut y être dérogé que par convention particulière écrite et signée entre l'Expéditeur et Mondial Relay.

L'Expéditeur qui n'accepte pas d'être lié par les CGV ne peut pas acheter les services Mondial Relay, ni bénéficier des opérations de transport.

2.2 Modification des CGV

Les CGV sont accessibles à tout moment sur la Plateforme. Mondial Relay se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier, à tout moment, les CGV, du fait de l'évolution du Site, de l'Application et/ou des opérations de transport.

Dans cette hypothèse, les modifications seront automatiquement applicables à compter de leur mise en ligne ; étant entendu que seront appliquées à l'Expéditeur et au Destinataire les CGV en vigueur au jour de la création de l'étiquette d'envoi.

2.3 Capacité de l'Expéditeur

L'Expéditeur déclare :

- Être âgé d'au moins 16 ans, ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou avoir l'autorisation expresse de ses tuteurs légaux ou être titulaire d'une autorisation parentale
- Avoir la capacité de conclure les CGV, et
- Ne pas procéder à des achats de prestations offertes par Mondial Relay à des fins commerciales, notamment en vue de les revendre.

3. ETAPES DE LA COMMANDE

Pour bénéficier des services Mondial Relay, l'Expéditeur doit remplir le formulaire prévu à cet effet sur la Plateforme, en complétant l'ensemble des champs marqués comme obligatoires.

Toute commande d'envoi de Colis sur la Plateforme emporte acceptation des prix tels que définis à l'article 8 « Paiement des opérations de transport ».

Etape 1 : Préparation de l'envoi

Après avoir rempli les caractéristiques du Colis (poids du Colis, notamment) l'Expéditeur doit choisir le lieu de livraison du Colis. L'Expéditeur a le choix entre différents modèles de livraison, selon le pays de destination (livraison dans un Point Relais®, Locker ou à domicile), et doit compléter les coordonnées du Destinataire.

Etape 2 : Validation du panier

L'Expéditeur peut accéder au récapitulatif de sa commande à tout moment tant que la commande n'est pas définitivement validée, et peut corriger d'éventuelles erreurs dans les éléments saisis.

L'Expéditeur valide sa commande, après avoir vérifié l'ensemble des éléments constituant sa commande (notamment, le poids, l'adresse de destination, le montant de l'indemnisation forfaitaire, etc.), et après avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

Etape 3 : Identification

Avant de pouvoir finaliser sa commande, l'Expéditeur doit créer un Compte ou se connecter à son Compte en renseignant les informations demandées.

Etape 4 : Paiement

L'Expéditeur doit ensuite remplir les informations relatives à son adresse de facturation, et sélectionne son moyen de paiement, conformément à l'article 8 « Paiement des opérations de transport ».

Une fois la commande confirmée par l'Expéditeur et l'étape de paiement validée, un email de confirmation de la commande est adressé à l'Expéditeur, rappelant les éléments de sa commande, contenant le lien de téléchargement de l'étiquette d'envoi, et indiquant la bonne prise en compte de sa commande.

4. CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE DES COLIS

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'entraîner l'application de sanctions détaillées ci-après.

4.1 Conditions d'admission des Colis

Il appartient à l'Expéditeur de ne présenter que des Colis qui correspondent aux dimensions, épaisseurs et poids proposés et acceptés par Mondial Relay selon le pays de livraison éligible.



	POINT RELAIS®			LOCKERS		A DOMICILE	
Pays de livraison	France	Belgique Pays-Bas Luxembourg Espagne Portugal	Pologne Italie	France Belgique Luxembourg Espagne Portugal	Pologne Italie	France	Belgique Allemagne Autriche Italie Pays-Bas Luxembourg
Poids maximum	25 kg	30 kg	25 kg	25 kg	25 kg	25 kg	30 kg
Poids minimum	100 g	100 g	100 g	100 g	100 g	100 g	100 g
Dimensions maximales ou longueur maximale	120 cm	120 cm	64 x 38 x 41 cm	64 x 38 x 41 cm	64 x 38 x 41 cm	120 cm	120 cm
Développé maximum (L + l + H)	150 cm	150 cm	120 cm	143 cm	143 cm	150 cm	150 cm
Dimensions minimales	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm	15 x 10 x 1 cm

L'Expéditeur fournira toutes les informations utiles au bon acheminement du Colis sur la Plateforme. Il est pleinement responsable de la déclaration exacte et précise du poids de chaque Colis.

A titre d'exemple, il est interdit de placer un Colis dans un Locker si son emballage doit être écrasé pour qu'il puisse entrer dans l'armoire du Locker conçue pour les Colis de la taille choisie.

4.2 Conditionnement des Colis

Etiquette d'envoi

L'Expéditeur peut télécharger l'étiquette d'envoi depuis l'écran de confirmation de sa commande sur la Plateforme. Un lien de téléchargement de l'étiquette est également disponible dans l'email de confirmation de sa commande. Enfin, l'Expéditeur peut à tout moment télécharger l'étiquette sur le Site dans la rubrique « Mes Colis ».

Cette étiquette est à usage unique (**une étiquette pour l'envoi d'un seul Colis**). A défaut, Mondial Relay est libérée de toute responsabilité ; l'Expéditeur assumant seul les risques et périls du Colis envoyé avec une étiquette d'ores et déjà utilisée pour un précédent envoi.

L'Expéditeur s'engage à imprimer l'étiquette et à l'apposer sur la plus grande face du Colis de façon visible et lisible. L'étiquette doit être solidement fixée sur le Colis pour éviter qu'elle ne se décolle ou ne se déchire durant le processus de tri automatisé. S'il le souhaite, par précaution, l'Expéditeur peut insérer une copie de l'étiquette à l'intérieur de son Colis.

Envoi sans étiquette

S'il le souhaite, l'Expéditeur peut utiliser le service d'impression (« Print in store ») proposé dans certains Points Relais® (liste des Points Relais éligibles ici) ou le service d'envoi sans étiquette (« Zéro étiquette ») en Locker. Mondial Relay se chargera de l'étiquetage du Colis.

Dans ce cas, l'attention de l'Expéditeur est attirée sur l'importance de scanner le QR code (et non le code-barres de l'étiquette d'envoi, faute de quoi le Colis ne pourra être tracé et ne pourra être acheminé) pour provoquer l'ouverture du casier. Pour davantage de détails, se référer à l'article 4.3 §1 « Modalités spécifiques aux Envois sans étiquette » ci-dessous.

Emballage du Colis

L'Expéditeur s'engage à 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.

L'Expéditeur s'engage à remettre à Mondial Relay des Colis qui répondent au Cahier des Charges Emballage.

4.3 Dépôt des Colis

Lors de la dépose du Colis dans le Point Relais® ou Locker choisi par l'Expéditeur, Mondial Relay prend en charge le Colis par une lecture du code-barres figurant sur l'étiquette d'envoi.

L'Expéditeur dispose d'un délai d'un (1) mois après la date de paiement pour déposer son Colis. Pendant ce délai, si l'Expéditeur 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, l'Expéditeur sera alors remboursé sur son Compte Prépayé sous un délai moyen d'une (1) semaine. A l'expiration de ce délai, aucun remboursement ne pourra être accordé.

Modalités spécifiques aux envois sans étiquette

Pour les dépôts utilisant le service « Print in store », l'Expéditeur doit présenter au Point Relais® le QR code transmis par Mondial Relay (**un QR code par Colis**).

Pour les dépôts en Locker, il est interdit à l'Expéditeur de déposer plusieurs Colis dans un même casier d'un Locker, qu'ils soient accompagnés d'une étiquette ou non (**un Colis par casier**) ; le non-respect de cette règle entraînerait la perte des Colis ainsi déposés dans notre réseau.

En outre, pour les dépôts utilisant le service « Zéro étiquette » en Locker, l'Expéditeur doit impérativement scanner le QR code transmis par Mondial Relay (et non le code-barres de l'étiquette d'envoi, faute de quoi le Colis ne pourra être tracé et ne pourra être acheminé) (**un QR code par Colis**). Il est conseillé à l'Expéditeur d'inscrire le numéro de suivi sur le Colis pour permettre à Mondial Relay de le retrouver plus facilement en cas de problème.

Confirmation de prise en charge par Mondial Relay

Un email de prise en charge du Colis (contenant un lien de suivi du Colis) sera envoyé à l'Expéditeur sur l'adresse email associée à sa commande, celui-ci faisant preuve de dépôt. Ce justificatif est à conserver par l'Expéditeur jusqu'à la livraison du Colis.

Dans l'hypothèse où l'Expéditeur 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 l'Expéditeur, et aucun remboursement ne pourra être opéré par Mondial Relay.

5. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

L'Expéditeur s'interdit de confier à Mondial Relay l'organisation d'un transport de marchandises illicites ou prohibées.

5.1 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 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 les 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'offres, 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.

En outre, l'Expéditeur 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 autre mention pouvant porter atteinte aux droits et/ou à la réputation des tiers.

5.2 Marchandises soumises à droits d'accises

Dans l'hypothèse où l'Expéditeur 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.



5.3 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, l'Expéditeur s'engage à mettre en œuvre et respecter les instructions internationale et/ou 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, etc.

5.4 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 réglementation dans le pays de destination ou d'exportation (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.

6. SUIVI DE L'EXPEDITION DU COLIS

Mondial Relay, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour mettre à disposition de l'Expéditeur 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.

L'Expéditeur 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).

L'Expéditeur 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 l'Expéditeur, le Destinataire du Colis sera averti des étapes clés de l'acheminement de son Colis (livraison, mise en instance, retour à l'Expéditeur, etc.) par email et/ou SMS, ainsi que via l'Application.

7. DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

7.1 Droits et obligations de Mondial Relay

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.

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

L'Expéditeur reconnaît 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 (ré-étiquetage, réemballage et tout autre traitement manuel) afin d'acheminer les Colis dans de bonnes conditions.

Dans l'hypothèse où l'Expéditeur confierait à Mondial Relay un Colis faisant l'objet d'une non-conformité aux CGV (et notamment, le non-respect de l'article 4 « Conditions de prise en charge des colis » ou de l'article 5 « Restrictions à la prise en charge »), celui-ci voyagera à ses seuls risques et périls, sans que la responsabilité de Mondial Relay ne puisse être engagée, et sans que l'Expéditeur ou le Destinataire ne puisse se prévaloir d'un remboursement ou d'une indemnisation en cas de perte ou d'avarie.

De plus, Mondial Relay se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée et sans préjudice pour Mondial Relay de pouvoir réclamer une quelconque indemnité au titre des dommages ou préjudices subis :

- 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'entraîner des dommages et/ou des retards pour d'autres expéditions, des biens ou des personnes
- D'informer les autorités compétentes (douanière, policière, etc.) pour inspection du Colis ou de remettre un Colis à une autorité en cas de contrôle et de demande expresse, et/ou
- De refuser la prise en charge ou d'interrompre le traitement à tout moment des Colis.

Les Colis non-conformes présentant l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes (liste non exhaustive) peuvent être soumis à une surcharge forfaitaire telle qu'indiquée à l'article 19 « Tarifs des surcharges » :

- Tout Colis dont les dimensions, l'épaisseur et/ou le poids est inférieur ou supérieur aux conditions d'admission du pays de livraison
- Tout Colis ne respectant pas l'une des dispositions du Cahier des Charges Emballage, et notamment les Colis aux formes instables ou irrégulières (sphères, cylindres, rouleaux), 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 (réflectance), etc.
- En général, tout Colis nécessitant un ré-étiquetage, un réemballage, un tri ou un traitement manuel particulier.

7.2 Droits et obligations de l'Expéditeur

L'Expéditeur 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, ou le cas échéant, l'adresse de livraison, etc.), et à les maintenir à jour régulièrement
- 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 de l'article 4 « Conditions de prise en charge des colis »

- 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 de l'article 5 « Restrictions à la prise en charge », 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.

7.3 Droits et obligations des utilisateurs des services Mondial Relay

Les utilisateurs des services Mondial Relay, comprenant les Destinataires et les Expéditeurs de Colis, sont tenus de respecter scrupuleusement les règles établies pour l'utilisation des Lockers et des Points Relais®. Il est impératif qu'ils adoptent un comportement courtois et respectueux envers le personnel, ainsi que les autres clients présents sur les lieux, afin de maintenir un environnement accueillant et professionnel.

En outre, les utilisateurs doivent s'abstenir d'utiliser les Lockers à des fins de stockage ou de transit de marchandises illicites et prohibées, telles que définies à l'article 5 « Restrictions à la prise en charge ».

En cas de non-respect, Mondial Relay se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires, et de demander réparation pour tout dommage ou préjudice subi.

8. PAIEMENT DES OPERATIONS DE TRANSPORT

Les prix des opérations de transport commandées par l'Expéditeur sont disponibles sur la Plateforme. Ils sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises en vigueur au jour de la commande. Le prix est garanti sous réserve d'erreur de typographie ou d'impression manifeste.

L'Expéditeur 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.

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

Quel que soit le mode de paiement choisi parmi ceux acceptés sur la Plateforme, 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 Compte Prépayé

L'Expéditeur 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. L'approvisionnement se fait par Carte Bancaire ou via PayPal®.

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 de l'Expéditeur est supérieur à la somme disponible sur le Compte Prépayé, l'Expéditeur devra préalablement réapprovisionner son Compte Prépayé de la somme nécessaire pour atteindre le montant la commande.

Le Compte Prépayé n'est pas un compte bancaire et les crédits y figurant ne sont pas des unités de monnaie électronique. Le solde du Compte Prépayé est consultable à tout moment sur le Site.

Depuis son Compte, l'Expéditeur 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 dans un délai moyen d'une (1) semaine par Mondial Relay sur la carte bancaire de l'Expéditeur, ou via PayPal®, selon le mode de remboursement choisi par l'Expéditeur.

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 figurant 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, l'Expéditeur disposant d'un compte PayPal® entre son adresse email liée à son compte PayPal® et son mot de passe.

Pour obtenir davantage d'informations sur PayPal®, il est conseillé de visiter directement 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®. L'Expéditeur 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), 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. FACTURATION DE LA PRESTATION

9.1 Modalités de facturation

L'historique des mouvements du Compte Prépayé de l'Expéditeur et les factures des commandes sont disponibles 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 l'Expéditeur.

9.2 Refacturation pour non-respect des CGV

La facturation est basée sur le poids déclaré par l'Expéditeur. Toutefois, l'Expéditeur est informé que si le poids réel du Colis tel que constaté par les matériels de pesage de Mondial Relay est supérieur au poids déclaré, Mondial Relay facturera à l'Expéditeur la différence de tarif. Si l'erreur ou la déclaration incorrecte se reproduit, des frais de traitement seront ajoutés à chaque nouvelle erreur, tels qu'indiqués à l'article 19 « Tarifs des surcharges ».

Si un Colis est retourné à l'Expéditeur, 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, et notamment récupérer le Colis, éditer une nouvelle étiquette de transport, traiter et réacheminer le Colis à l'Expéditeur. Dans ce cadre, Mondial Relay facturera à l'Expéditeur l'opération de transport « retour » à un montant forfaitaire défini à l'article 19 « Tarifs des surcharges ».

L'Expéditeur sera facturé mensuellement et devra régler les sommes dues dans un délai de trente (30) jours à compter de la facture de facturation. A défaut de paiement, les sommes seront compensées automatiquement de plein droit et sans formalités avec le solde éventuel du Compte Prépayé de l'Expéditeur. Tant que la créance de Mondial Relay ne sera pas payée, l'Expéditeur ne pourra plus effectuer de commande via son Compte.

10. RETRACTATION

Le droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance n'est pas applicable aux prestations de services de transport de biens (art. VI.53, 12° du Code de droit économique).

11. DELAIS D'EXPEDITION

Mondial Relay fera ses meilleurs efforts dans le cadre d'une obligation de moyens pour acheminer les Colis dans un délai moyen de trois (3) jours ouvrés à partir de la prise en charge du Colis pour une livraison en Point Relais®, en Locker, ou à domicile (1ère présentation du Colis) en France métropolitaine.

Pour les livraisons internationales, Mondial Relay mettra tout en œuvre pour acheminer les Colis dans un délai moyen de trois (3) à six (6) jours ouvrés selon les destinations.

Les précisions sur les délais estimatifs d'expédition par destination sont disponibles ici.

12. MODALITES DE LIVRAISON

L'Expéditeur peut opter pour une livraison en Point relais®, Locker ou à domicile selon les zones de destination éligibles, dont les conditions de livraison (notamment les prix et les délais) diffèrent en fonction du mode de livraison choisi et sont précisées sur la Plateforme.

Il est entendu que les livraisons pourront être réalisées par Mondial Relay ou par tout partenaire et/ou sous-traitant de son choix.

Le Colis est acheminé au Point Relais® et/ou Locker sélectionné par l'Expéditeur, ou à l'adresse indiquée par l'Expéditeur dans le cadre d'une livraison à domicile, telle que cette destination est renseignée lors de l'enregistrement de la commande sur la Plateforme.

12.1 Livraison en Point Relais® et Locker

Livraison en Point Relais®

Le Colis peut être 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 contresignature numérisée sur l'outil de scan et de suivi des livraisons (« Personal Digital Assistant » ou « PDA ») du Point Relais®. La signature sur le 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. L'Expéditeur 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 accessible via l'Application. Cette option dispense le Destinataire et/ou son mandataire de présenter leur pièce d'identité. L'Expéditeur reconnaît 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 de l'Expéditeur, les preuves et éléments fournis par le système informatique centralisé de Mondial Relay feront foi.

Livraison en Locker

Mondial Relay fait parvenir par email et/ou SMS au Destinataire un code numérique dit « Code de retrait » et/ou un « QR code », que le Destinataire devra composer ou scanner sur le terminal du Locker.

Cette option dispense le Destinataire de présenter sa pièce d'identité. L'Expéditeur reconnaît que la composition du « Code de retrait » ou le scan du « QR code » vaut reconnaissance de l'identité du Destinataire et fait preuve de la livraison du Colis.

A l'inverse, si le Destinataire n'est pas en mesure de composer le « Code de retrait » exact ou de scanner le « QR Code », le Locker ne pourra pas procéder à la remise du Colis.

En cas de contestation de l'Expéditeur, 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.

Délai de conservation

Les Colis sont disponibles en Point Relais® et/ou Locker pour une durée déterminée de conservation, calculée en jours calendaires complets (dimanche et jours fériés inclus) à partir de la date de livraison 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 à l'Expéditeur. Dans tous les cas, le Destinataire disposera de cette information directement sur la Plateforme et depuis les notifications de suivi d'expédition qui lui seront communiquées par Mondial Relay par email et/ou SMS.

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. Aucune réclamation de la prestation ne pourra intervenir de ce fait.

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 à l'Expéditeur via le Point Relais® et/ou Locker de dépôt. Mondial Relay facturera à l'Expéditeur l'opération de transport « retour » à un montant forfaitaire défini à l'article 19 « Tarifs des surcharges ».

Dans ce cas, l'Expéditeur est informé par notification e-mail 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 l'Expéditeur 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 à l'Expéditeur, qui pourra néanmoins en être informé via le suivi du Colis. Le Colis restera à disposition de l'Expéditeur à cette adresse durant quatorze (14) jours ouvrés. La récupération du Colis est à la charge et aux frais de l'Expéditeur. Passé ce délai de quatorze (14) jours, Mondial Relay pourra disposer librement du Colis.

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 à l'Expéditeur via le Point Relais® et/ou Locker de dépôt, lequel sera facturé de l'opération de transport « retour » à un montant forfaitaire défini à l'article 19 « Tarifs des surcharges, ou (b) mis à disposition de l'Expéditeur au service expertise de Mondial Relay, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 Harnes, sans notification directe à l'Expéditeur, qui pourra néanmoins en être informé via le suivi du Colis. Le Colis restera à disposition de l'Expéditeur à cette adresse durant quatorze (14) jours ouvrés. La récupération du Colis est à la charge et aux frais de l'Expéditeur. 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 de l'Expéditeur, sans que la responsabilité de Mondial Relay ne puisse être engagée, et sans que l'Expéditeur ou le Destinataire ne puisse se prévaloir d'un quelconque droit à remboursement ou à indemnisation.

12.2 Livraison à domicile

Livraison à l'adresse postale indiquée

La distribution du Colis s'effectue à l'adresse indiquée par l'Expéditeur, 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 l'Expéditeur. Mondial Relay se réserve toutefois la possibilité d'une remise à toute personne présente à l'adresse indiquée, y compris le gardien ou le concierge acceptant la livraison.

Mondial Relay se réserve 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 l'Expéditeur.

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.

Mondial Relay ne propose pas un service de collecte des éventuels retours à l'adresse de distribution 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.

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.

Livraison impossible

En cas d'impossibilité de livrer dès la première tentative de livraison à domicile, le Colis est redirigé vers un Point 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.

Colis refusé par le Destinataire

Si le Destinataire refuse le Colis, il fera l'objet d'un retour à l'Expéditeur via le Point Relais® et/ou Locker de dépôt. Mondial Relay facturera à l'Expéditeur l'opération de transport « retour » à un montant forfaitaire défini à l'article 19 « Tarifs des surcharges ».

Dans ce cas, l'Expéditeur est informé par notification e-mail 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 l'Expéditeur 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 à l'Expéditeur, qui pourra néanmoins en être informé via le suivi du Colis. Le Colis restera à disposition de l'Expéditeur à cette adresse durant quatorze (14) jours ouvrés. La récupération du Colis est à la charge et aux frais de l'Expéditeur. Passé ce délai de quatorze (14) jours, Mondial Relay pourra disposer librement du Colis.

12.3 Livraison à l'international

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 l'Expéditeur 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.

13. RESPONSABILITE DE MONDIAL RELAY

Mondial Relay est responsable de la bonne exécution des obligations résultants des CGV, et notamment en cas de perte du Colis ou d'avarie constatée.

Toutefois, Mondial Relay peut s'exonérer de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des opérations de transport est imputable :

- A l'Expéditeur ou au Destinataire, et notamment d'une non-conformité aux CGV, d'un acte de négligence, d'adresse inexacte ou incomplète, d'un Destinataire refusant la livraison, d'un Colis hors normes ou ne respectant pas le Cahier des Charges Emballage, etc.
- Au fait non imputable à Mondial Relay, et notamment des jours d'interdiction de circuler, jours fériés, rétention en douane, fermetures simultanées d'un nombre significatif de Points Relais® ou Lockers consécutives à des consignes administratives, réglementaires ou gouvernementales
- A un cas de force majeure, tout évènement présentant les caractéristiques de la force majeure visée à l'article 1218 du Code civil, tout évènement de catastrophe naturelle, explosion, grève extérieure, 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, ainsi que pour tout acte émanant d'un gouvernement, d'un organisme ou d'une autorité civile de fait ou de droit.

Mondial Relay n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de chance, de profit etc. découlant de la perte, de la détérioration ou du retard dans la livraison du Colis.

Ces situations exceptionnelles peuvent entraîner des retards imprévisibles dans la livraison des Colis. Mondial Relay fera ses meilleurs efforts pour minimiser les impacts et limiter au maximum les conséquences dommageables. Ces expéditions ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une réclamation et/ou d'une indemnisation.

14. RECLAMATION ET INDEMNISATION

14.1 Procédure de réclamation

L'Expéditeur et le Destinataire peuvent adresser une réclamation relative à l'acheminement d'un Colis via :

- Le formulaire de contact mis à disposition depuis la rubrique « Nous contacter » ou ici
- L'envoi d'un courrier à l'adresse suivante : MONDIAL RELAY, Service Relations Clientèles, 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq

La réclamation devra être adressée impérativement en précisant le numéro du Colis concerné. 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 précis

ou la valeur du Colis (facture de la commande, photo de l'emballage, facture d'achat de la marchandise, etc.).

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, l'Expéditeur ou le Destinataire doit procéder à des réserves écrites, claires et détaillées dans le délai indiqué ci-dessous.

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.

Les incidents d'acheminement sont traités par les services de Mondial Relay sous un délai maximal de quinze (15) jours calendaires à réception de la réclamation.

Déclaration d'une avarie

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, telle qu'un Colis abîmé, cassé, etc.), la réclamation devra être adressée dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées suivant l'avis de livraison mentionné par le système informatique centralisé de Mondial Relay, et sous réserve pour l'Expéditeur ou le Destinataire de fournir tous justificatifs et/ou photo prouvant l'avarie.

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

Passé ces délais, Mondial Relay ne pourra prendre en compte la réclamation.

Déclaration d'une perte de Colis

Aucune réclamation concernant une contestation de livraison (à savoir lorsque le Colis est déclaré livré par Mondial Relay alors que le Destinataire déclare ne pas l'avoir reçu) ne pourra être prise en compte passé un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées suivant l'avis de livraison mentionné par le système informatique centralisé de Mondial Relay.

Passé ce délai, Mondial Relay ne pourra prendre en compte la réclamation.

Le Colis sera déclaré, par Mondial Relay, perdu dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à réception de la réclamation émise par l'Expéditeur ou le Destinataire.

Dans l'hypothèse où un Colis serait retrouvé dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de prise en charge de la réclamation, Mondial Relay pourra annuler le litige et retourner le Colis dans le Point Relais® ou Locker de dépôt (ou le plus proche en cas d'indisponibilité), sous réserve pour l'Expéditeur de rembourser l'indemnisation perçue.



14.2 Indemnisation de l'Expéditeur en cas de perte ou d'avarie du Colis

Procédure d'indemnisation

Si la réclamation est confirmée par Mondial Relay, seul l'Expéditeur percevra une indemnisation. Le Destinataire devra, quant à lui, se retourner contre l'Expéditeur pour toute demande de compensation liée à la perte ou aux dommages du Colis qu'il aurait subi. L'Expéditeur est ainsi le seul interlocuteur habilité à recevoir une indemnisation de la part de Mondial Relay.

Si vous avez acheté ou vendu une marchandise par l'intermédiaire d'un e-commerçant ou d'une plateforme (par exemple, Leboncoin®, Vinted®, etc.) qui est acheminée par le réseau Mondial Relay, veuillez adresser votre réclamation directement auprès de votre e-commerçant, lequel prendra en charge votre dossier conformément à ses procédures et règles applicables.

L'indemnisation accordée par Mondial Relay à l'Expéditeur 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.

L'indemnisation est valable pour un Colis, indépendamment du nombre de marchandises contenues dans le Colis.

En cas d'indemnisation, Mondial Relay procédera au remboursement uniquement sur le Compte Prépayé de l'Expéditeur.

Montant d'indemnisation

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.

Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 17 « Médiation et attribution de juridiction », en cas de perte du Colis ou d'avarie constatée, Mondial Relay verse à l'Expéditeur une indemnisation forfaitaire de 25€ TTC par Colis.

Cette indemnisation est acquise sous réserve du respect de l'article 4 « Conditions de prise en charge des colis », de l'article 5 « Restrictions à la prise en charge », et du respect du Cahier des Charges Emballage.

Dans le cas très spécifique d'une avarie caractérisée lors d'une livraison vers la Pologne, l'Expéditeur reconnaît et accepte qu'il ne recevra aucune compensation, car seul le Destinataire est autorisé à faire une réclamation et à être indemnisé par Mondial Relay. En conséquence, le Destinataire doit contacter le service client situé en Pologne et sera indemnisé à hauteur de la valeur réelle des biens, conformément aux dispositions légales applicables.

Options d'indemnisation forfaitaire

Mondial Relay propose à l'Expéditeur, en option, cinq (5) niveaux (N1 à N5) permettant une indemnisation forfaitaire jusqu'à 500€ TTC. En fonction de la valeur du Colis, l'Expéditeur

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 est acquise sous réserve du respect de l'article 4 « Conditions de prise en charge des colis », de l'article 5 « Restrictions à la prise en charge », et du respect du Cahier des Charges Emballage.

15. SUSPENSION DU COMPTE

Mondial Relay se réserve le droit de bloquer la commande, refuser d'effectuer toute opération de transport, de refuser toute demande d'indemnisation ou remboursement, ou de fermer, suspendre ou geler, temporairement ou définitivement, le Compte d'un Expéditeur ou d'un Destinataire 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 de l'Expéditeur ou du Destinataire à l'une de ses obligations.

Mondial Relay en avertira l'Expéditeur ou le Destinataire 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 cette personne.

Mondial Relay se réserve le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation avec l'Expéditeur ou le Destinataire dans l'hypothèse où celui-ci 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 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 l'Expéditeur ou le Destinataire 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.

16. PROPRIÉTÉ 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 la Plateforme, ainsi que la conception, la forme, les bases de données et les logiciels utilisés sur la Plateforme 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 à l'Expéditeur ou le Destinataire 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.

La personne 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 Plateforme, 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.

Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination de la Plateforme, en utilisant la technique dite du framing ou du deep linking, est strictement interdit.

17. MEDIATION ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

17.1 Médiation

En cas de litige (retard de livraison, avarie, perte, estimation du dommage supérieure au montant d'indemnisation proposé, etc.), une solution amiable sera recherchée par les parties.

Si la personne n'est pas satisfaite du résultat ou du traitement de sa réclamation par Mondial Relay, elle peut ensuite s'adresser gratuitement en recours 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 pour une personne européenne, celle-ci peut se rendre à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

17.2 Juridiction

Si un désaccord persiste, le litige pourra être porté exclusivement devant les tribunaux français, lesquelles appliqueront le droit français.

Mondial Relay se réserve cependant le droit d'introduire une action contre l'Expéditeur ou le Destinataire devant le tribunal compétent selon les règles de droit commun en matière de compétence territoriale.



18. DISPOSITIONS DIVERSES

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs dispositions des présentes CGV devaient être considérées comme non valides ou déclarées comme telles par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente, ou s'avéraient nulles et non avenues 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 CGV.

Tout droit d'action à l'encontre de Mondial Relay est limité à un (1) an conformément à l'article L133-6 du Code de commerce.

19. TARIFS DES SURCHARGES

L'ensemble des surcharges et/ou pénalités s'appliquent indépendamment les unes des autres, et se cumulent le cas échéant si plusieurs non-conformités sont identifiées par Mondial Relay.

TARIFS DES SURCHARGES	
Colis ne respectant pas les conditions d'admission du pays de livraison	15 €
Ré-étiquetage, réemballage, tri, traitement manuel du Colis	15 €
Non-respect du cahier des charges emballage	15 €
Poids réel du Colis supérieur au poids déclaré par l'Expéditeur	Différence de tarif
Déclaration incorrecte du poids du Colis	2 €
Colis retourné à l'Expéditeur	2 €
Frais de recouvrement en cas d'incident de paiement	40 €