

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Date de dernière mise à jour le 01/10/2024

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 (le « **Client** »), et visent à définir les droits et obligations de vente et d'achat des prestations de transport commandées par le Client.

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. 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.

1.1 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 mentionnées dans l'offre tarifaire ou de services de Mondial Relay (l'« **Offre Commerciale** »).

Le Client fournira toutes les informations utiles au bon acheminement du colis sur toute interface reliée à Mondial Relay. Le Client est pleinement responsable de la déclaration exacte et précise du poids et des dimensions 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, entraîner une non-conformité aux réglementations en vigueur, 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.

1.2 Conditionnement des colis

Qu'il s'agisse des colis transportés au titre des envois allers ou retours (ou reprises à domicile), 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

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

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 (annexé au contrat conclu entre les parties).

L'acceptation d'un colis par Mondial Relay dans son réseau ne confère aucune présomption de conformité du contenu du colis aux CGV.

1.3 Non-conformité des colis

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, 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 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 pour Mondial Relay 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 pour Mondial Relay de réviser le prix des prestations de transport (article 4), 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 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. ;
- 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 par 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, entraînant une surcharge exceptionnelle de 100€ HT par colis.

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

2. 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'entraîner des répercussions sur le déroulement du transport.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 Marchandises livrées à l'international

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

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 ; et
- Les envois ayant une valeur déclarée en douane supérieure à la valeur autorisée.

2.5 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.

2.6 Redevance sûreté

Afin de renforcer la protection des colis durant leur transport et d'assurer une gestion efficace des risques, Mondial Relay engage des ressources dans le développement de mesures de sûreté additionnelles. Ces initiatives visent à maintenir un niveau de service à la hauteur des exigences des clients et en conformité avec les réglementations légales. Pour soutenir ces efforts et permettre une gestion proactive des risques liés à la logistique et à l'acheminement des colis, une participation de 0,05€ HT par colis sera facturée au Client.

3. DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

Ni Mondial Relay ni ses partenaires et/ou sous-traitants 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 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 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, les dimensions du colis, 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 1) ;
- 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 2) ; 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.

4. CONDITIONS FINANCIERES

4.1 Prix

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

Les prix 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.

Les prix sont accordés en fonction du respect des engagements du Client pris en vertu de l'Offre Commerciale et/ou du contrat conclu entre les parties.

Les prix sont révisés au 1^{er} janvier de chaque année, étant entendu que la révision ne pourra être inférieure au taux de l'indice « salaire minimum interprofessionnel de croissance » (SMIC) publié par l'INSEE. Toutes les modifications tarifaires feront l'objet d'une notification au Client avant son application.

Le prix convenu pourra être révisé pour couvrir l'augmentation de prix du carburant. Cette révision sera appliquée en utilisant la variation d'un indice de prix des carburants, qui s'appliquera sur la quote-part du coût des carburants dans le prix du transport. L'indice utilisé est l'indice « gazole professionnel », publié mensuellement par le Comité National Routier (CNR), dont la référence apparaît dans l'Offre Commerciale et/ou dans le contrat conclu entre les parties. La révision de prix est calculée et facturée tous les mois.

Le prix du transport initialement convenu pourra également être révisé en cas de variations significatives et justifiées des charges des partenaires et/ou sous-traitants de Mondial Relay.

Quelles que soient les instructions de paiement ou nonobstant toute disposition contraire, le Client est toujours redevable en dernier ressort de tous frais afférents à un envoi ou à un retour, y compris, le cas échéant, de tous droits de douane, taxes, redevances et impôts.

Les contenants et/ou palettes utilisés par le Client dans le cadre de l'injection des colis dans le réseau Mondial Relay ne feront l'objet d'aucun dédommagement.

4.2 Facturation

Sauf périodicité différente convenue expressément entre les parties, la prestation est facturée mensuellement, en fonction du pays de destination, du type et de la nature de la prestation réalisée, du poids et du volume de la marchandise à transporter, ainsi que du volume d'activité du Client.

La facturation est basée sur le poids déclaré par le Client, sauf si le poids réel des colis tel que constaté par les matériels de pesage de Mondial Relay est supérieur au poids déclaré. En cas d'information manquante quant au poids déclaré ou réel, 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. En cas de différence flagrante, Mondial Relay revalorisera le prix des colis confiés pour un mois concerné et appliquera une augmentation de 15% sur la base du poids réel des colis.

Tout colis pris en charge par Mondial Relay est susceptible d'être assujéti, sans notification, à la facturation au poids volumétrique si celle-ci est nécessaire pour assurer les prestations de transport, notamment en cas de transport aérien, et si le poids volumétrique est supérieur au poids réel. Le poids volumétrique se calcule en multipliant longueur x hauteur x largeur du colis (le tout en centimètres) et en divisant par 5 000.

Si un colis est retourné au Client pour des raisons autres que la non-conformité du colis (notamment, colis non récupéré ou refusé par le destinataire), Mondial Relay sera amenée à réaliser des prestations supplémentaires, 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.

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

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 aux CGV, seront reprises dans les factures. Elles s'appliquent indépendamment les unes des autres, et se cumulent le cas échéant si plusieurs non-conformités sont identifiées par Mondial Relay.

4.3 Paiement

Le règlement des factures s'effectue par prélèvement à trente (30) jours de la date de la facture. Le relevé d'identité bancaire du Client doit être fourni à Mondial Relay et joint au SEPA dûment complété par le Client.

Toutes les sommes dues courent du jour de leur échéance jusqu'à leur paiement effectif.

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.

Le Client est informé que Mondial Relay se réserve le droit de bloquer toute commande, de refuser d'effectuer toute opération de transport ou de collecte et/ou de refuser toute demande de remboursement en cas de refus ou d'incident de paiement quelle qu'en soit la cause, ainsi qu'en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée.

Les factures originales sont générées automatiquement et mises à disposition du Client via la plateforme Primobox, partenaire de Mondial Relay. Toute dérogation à ce traitement automatisé de la facturation générera une facturation forfaitaire mensuelle de 500€ HT.

Les parties conviennent que leurs créances et dettes réciproques nées de l'exécution des prestations ne peuvent se compenser sur la seule initiative de l'une ou l'autre des parties.

Les frais qui requièrent la conversion d'une monnaie distincte de celle dans laquelle le débiteur est facturé seront calculés quotidiennement en utilisant le prix d'offre moyen obtenu suivant le change sur internet. Ce prix d'offre moyen constitue le prix moyen auquel les acheteurs offrent d'acheter les monnaies aux vendeurs durant la période donnée. La conversion en Euro de monnaies des pays membres de l'Union Européenne sera soumise au taux de change imposé. Des frais supplémentaires de change de 1,75% seront dus pour la conversion de toute monnaie autre que l'Euro en Euro, de 2,3% pour la conversion d'Euros en toute autre monnaie et de 2,0% pour la conversion entre toutes monnaies autres que l'Euro. Il n'y a aucun frais de change entre les monnaies liées à l'Euro. Les frais en monnaies autres que l'Euro qui ne sont pas librement convertibles seront convertis en Euros et facturés au compte du Client soit au taux du marché, soit au taux officiel auquel Mondial Relay a été autorisée d'acheter des Euros avec la monnaie en question, et ce au choix de Mondial Relay. Le taux correspondant à celui de la date du transport sera utilisé pour la conversion des monnaies non-sujettes à une hyperinflation. Cependant, Mondial Relay se réserve le droit d'utiliser le taux de change de la date de la facture et non celui de la date du transport dans les pays où la monnaie est volatile.

5. 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

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

circulation de ces données, et plus globalement, toute législation applicable aux données à caractère personnel sur le territoire d'application des prestations.

5.1 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, poids et 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.

5.2 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.

5.3 Référencement commercial (SEO)

Le Client s'engage à ajouter un lien permanent vers le site internet Mondial Relay sur la page dédiée aux conditions de livraison des commandes sur chacun de ses canaux de distribution marchands.

6. 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, réglementaires 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 définis dans l'Offre Commerciale et/ou dans le contrat conclu entre les parties.

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

6.1 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.

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 pour 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 reconnaît que le scan du QR code par le Point Relais® via le PDA 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.

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 à compter 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 internet Mondial Relay et depuis les notifications de suivi d'expédition qui lui seront communiquées par Mondial Relay.

d. Livraison impossible et colis non récupérés ou refusés

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

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.

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 via le réseau Mondial Relay, et selon les modalités convenues dans l'Offre Commerciale le cas échéant. Mondial Relay facturera au Client l'opération de transport « retour » conformément aux dispositions de l'article 4.2.

6.2 Livraison à domicile

La distribution du colis s'effectue en boîte aux lettres, à l'adresse indiquée par le Client.

Mondial Relay se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de remise à l'adresse indiquée par le Client ou de prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

Le Client est informé et accepte que l'adresse email et/ou le numéro de téléphone du destinataire soient nécessairement communiquées à Mondial Relay pour la bonne exécution des opérations de transport.

Mondial Relay n'assure pas le retour au Client des envois ayant été distribués à l'adresse indiquée.

En cas d'impossibilité de livrer le colis (adresse de livraison erronée, refus du destinataire de prendre livraison, etc.), le colis sera mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage ou fera l'objet d'un retour au Client. Mondial Relay facturera au Client l'opération de transport « retour » conformément aux dispositions de l'article 4.2.

6.3 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

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

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.

7. MODALITES DE COLLECTE ET DE RETOUR

Mondial Relay propose des solutions de collecte de colis et de retour dont les modalités et le prix sont convenues entre les parties après étude et devis (PackageLess, LabelLess, etc.).

Sauf accord contraire écrit des parties, il pourra être mis un terme aux solutions de collecte ou de retour, à tout moment et pour quelque motif, par l'une des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois.

8. PROCÉDURE LITIGES

8.1 Colis en cours de livraison

Le Client doit adresser une réclamation pour tout colis déclaré perdu ou abîmé sur l'extranet Mondial Relay. 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.

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.

8.2 Colis livré au destinataire

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 sur l'extranet Mondial Relay 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 sur l'extranet Mondial Relay 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.

8.3 Pièces justificatives

Toute réclamation devra être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- Une facture d'achat fournisseur en HT du/des marchandise(s) facturée(s).
Si le Client est dans l'incapacité de fournir la facture d'achat fournisseur, il se rapprochera de son contact commercial Mondial Relay pour convenir des modalités de remboursement.
Attention, si le Client souhaite inclure la taxe Eco-participation ou l'écotaxe, il faut que celle(s)-ci apparaisse(nt) dans la facture d'achat.
- Une facture d'indemnisation adressée à Mondial Relay qui doit notamment reprendre le numéro de facture interne, le numéro de colis ainsi que le détail produit de ce qui est facturé.

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr

- Et le cas échéant, de toute autre pièce justificative que jugerait nécessaire Mondial Relay afin de contrôler le montant de la marchandise.

9. INDEMNISATION EN CAS DE PERTE OU D'AVARIE

9.1 Procédure d'indemnisation

La réclamation doit être envoyée dans un délai de quarante (40) jours ouvrés à partir la date de confirmation de prise en charge du litige par Mondial Relay, par email à l'adresse suivante dossierlitige@mondialrelay.fr.

Dès réception du dossier complet, 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 du délai, Mondial Relay ne prendra pas en compte le dossier de demande d'indemnisation.

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.

Sauf pour les livraisons en Point Relais® pour lesquelles le destinataire doit refuser le colis pour engager la responsabilité de Mondial Relay en cas de dommages subis par la marchandise, le destinataire ou le réceptionnaire doit procéder à des réserves immédiates, écrites, significatives et complètes sur le document de transport ou de remise des marchandises et confirmer ces réserves par lettre recommandée dans les trois (3) jours ouvrables qui suivront. A défaut, aucun recours ne pourra être exercé à l'encontre de Mondial Relay.

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

9.2 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.

En cas de perte du colis ou d'avarie constatée, la responsabilité de Mondial Relay est limitée à la réparation du seul dommage matériel subi par la marchandise ou résultant de sa perte :

- Pour le transport de marchandises en France métropolitaine, l'indemnisation est calculée sur la base du poids réel du colis mesuré par Mondial Relay (ou à défaut du poids déclaré par le Client) et, est de 23€ HT du kilo, plafonné à 750€ HT par expédition, et ne pourra excéder la valeur d'achat.
- Pour le transport de marchandises en Belgique, Pays-Bas ou Luxembourg, l'indemnisation est de 10€ HT du kilo, plafonné à 200€ HT par expédition, et ne pourra excéder la valeur d'achat.

Pour le transport international de marchandises, et conformément aux dispositions de la CMR, l'indemnisation est calculée sur la base du poids réel du colis mesuré par Mondial Relay (ou à défaut du poids déclaré par le Client) et, est de 8,33 DTS par kilo. Nonobstant ce qui précède, et dans le cas très spécifique d'une avarie caractérisée lors d'une livraison vers la Pologne, le Client reconnaît et accepte qu'il ne percevra aucune indemnisation, étant donné que seul le destinataire est habilité à faire une réclamation et à être indemnisé par Mondial Relay.

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 1), des restrictions à la prise en charge du colis (article 2) et du Cahier des Charges Emballage.

10. RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Mondial Relay s'engage dans la conduite de ses affaires à adopter une démarche socialement responsable et à se conformer aux lois et réglementations des pays dans lesquelles elle opère, ainsi

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille
Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne
1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ
Tél : + 33 (0) 969 322 332
www.mondialrelay.fr

qu'aux principes suivants visant le respect des droits humains, des normes internationales du travail, de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Pour souligner l'importance de cet engagement et permettre à Mondial Relay de poursuivre efficacement ses initiatives, notamment celles visant la transition écologique, l'accompagnement du Client est primordial. Par conséquent, une participation de 0,03€ HT par colis sera facturée, reflétant ainsi la valeur placée sur ces actions responsables et leur impact significatif.

11. 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, ainsi que d'un droit de rétention, conformément à la loi applicable.

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.

12. FORCE MAJEURE

Est considéré comme un cas de force majeure :

- Tout événement présentant les caractéristiques de la force majeure, conformément à la loi applicable ;
- Tout événement 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 événement 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.

13. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCES

Les CGV sont régies par la loi et la juridiction spécifiées dans l'Offre Commerciale ou le contrat conclu entre les Parties. En l'absence de mention spécifique, les CGV seront soumises à la loi française. Dans ce cas, 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.

MONDIAL RELAY S.A.S.U

Capital de 500 400 Euros – TVA Intra FR 39 385 218 631 RCS Lille

Siège Social : Parc d'activité de la Haute Borne

1, avenue de l'horizon – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél : + 33 (0) 969 322 332

www.mondialrelay.fr