



## ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN C-TO-C (CONSUMENTEN NAAR CONSUMENTEN)

---

Laatst bijgewerkt op 27/07/2021

MONDIAL RELAY is een (expeditie)bedrijf gespecialiseerd in het vervoer en doen vervoeren van pakketten aan particulieren via het netwerk van Afhaalpunten® in Nederland en in Europa. In deze voorwaarden worden de beginselen uiteengezet op basis waarvan MONDIAL RELAY de door de Klant – voor de ontvanger – bestelde vervoer- of expeditiediensten verstrekt. Door gebruik te maken van de Diensten van MONDIAL RELAY, gaat de Klant zonder voorbehoud akkoord met de bepalingen van deze algemene voorwaarden, waarvan hij geacht wordt kennis te hebben genomen ten laatste op het moment van afgifte van het pakket bij een Afhaalpunt®. Deze voorwaarden zijn van toepassing ongeacht andersluidende bepalingen op de documenten van de Klant. Er kan enkel van worden afgeweken door een specifieke schriftelijke en ondertekende overeenkomst tussen de Klant en MONDIAL RELAY.

Deze algemene verkoopvoorwaarden c-to-c (“**algemene voorwaarden**”) prevaleren boven alle eerdere algemene voorwaarden van MONDIAL RELAY voor de Diensten waarop ze van toepassing zijn.

Indien Mondial Relay niet zelf vervoert, maar daar een derde voor inschakelt kwalificeert de Dienst als een expeditie. Waar in deze algemene voorwaarden ‘vervoer(en)’, ‘vervoersdiensten’ of woorden van gelijke strekking zijn opgenomen, dient dat in het voorkomend geval als ‘vervoerder door een derde’ (expeditie) te worden begrepen.

### 1. TOEPASSELIJKHEID

1.1 In deze algemene voorwaarden zijn de rechten en plichten vastgelegd van MONDIAL RELAY en de Klant (hierna samen de “**Partijen**” genoemd) in het kader van de via de website [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl) bestelde vervoerdiensten.

1.2 Een “Particuliere klant” is elke natuurlijk persoon die een (tot het doen van een) pakketvervoerdienst (in eigen beheer of middels expeditie) bestelt, (de “**Dienst**” of de Diensten), niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, ten minste 18 jaar en handelingsbekwaam om een overeenkomst te sluiten. Een “**Zakelijke klant**” is elke rechtspersoon, elk bedrijf of elke individuele ondernemer die in het kader van de uitoefening van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit een Dienst bestelt. Onder “**Klant**” wordt in deze algemene voorwaarden een Particuliere klant verstaan.

1.3 Deze algemene verkoopvoorwaarden prevaleren boven alle algemene (aankoop)voorwaarden van een Zakelijke klant.

1.4 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door MONDIAL RELAY uitgevoerde Diensten ten behoeve van een Klant.

1.5 Afhankelijk van de Dienst (vervoer door MONDIAL RELAY zelf of expeditie) zijn de volgende algemene voorwaarden steeds (aanvullend) van toepassing:

- (i) Op de overeenkomsten en de gehele Dienst van en vervoer door Mondial Relay zelf, zijn óók steeds van de toepassing de algemene vervoerscondities voor nationaal goederenvervoer over de weg (“**AVC 2002**”). De AVC 2002 zijn bij de Griffie van de rechtbank te Amsterdam onder nummer 81/2014 en bij de griffie van de rechtbank te Rotterdam onder nummer 2/2015 gedeponeed.



(ii) Op de overeenkomsten en de gehele Dienst van en doen vervoer (expeditie) door Mondial Relay zijn óók steeds van de toepassing de Nederlandse Expeditievoorwaarden ("NE"). De NE zijn bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbanken te Rotterdam en Amsterdam op 1 mei 2018 gedeponneerd.

1.6 Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de AVC 2002 respectievelijk de NE, prevaleert steeds de voor MONDIAL RELAY meest gunstige bepaling.

## 2. DIENSTEN EN WIJZIGING ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

2.1 Als expeditiebedrijf verbindt MONDIAL RELAY zich ertoe pakketten te (doen) vervoeren vanaf het moment van in ontvangstname tot aan de afgesproken bestemming via het traject middels, de procedure en de transporteurs van zijn keuze. Indien MONDIAL RELAY niet zelf vervoert, maar daar een derde voor inschakelt, kwalificeert de Dienst als expeditie.

2.2 De Klant kan deze algemene verkoopvoorwaarden opslaan en/of afdrukken. MONDIAL RELAY behoudt zich het recht voor om eenzijdig en op elk moment deze algemene verkoopvoorwaarden te wijzigen. In geval van wijzigingen worden de algemene verkoopvoorwaarden toegepast die golden op de dag van bestelling door de Klant.

## 3. VOORWAARDEN VOOR HET AANBIEDEN VAN PAKKETTEN

3.1 Via de website [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl) of andere interfaces van MONDIAL RELAY levert de Klant alle gegevens aan die nodig zijn om het pakket correct te (doen) vervoeren

De Klant verbindt zich ertoe de volgende voorwaarden voor het aanbieden in acht te nemen:

- Gewicht (inclusief verpakking en inhoud): de aangeboden pakketten mogen maximaal 30 kg wegen.
- Maximale afmetingen: de grootte (hoogte + lengte + breedte) van het pakket mag maximaal 150 cm zijn en de langste zijde mag maximaal 120 cm zijn.
- Minimale afmetingen: 20 cm x 10 cm.
- De Klant verpakt het pakket, drukt het vervoeretiket af via de website van MONDIAL RELAY en brengt het aan op de grootste zijde van het pakket zodat het goed zichtbaar, leesbaar en bestand is tegen sorteermachines en overlaadmachines.
- Het pakket wordt afgegeven bij een van de Afhaalpunten® in Nederland. De Klant heeft een maand de tijd vanaf de betaaldatum om zijn pakket af te geven bij een Afhaalpunt®.

3.2 De Klant ontvangt gegevens om het pakket op internet te volgen vanaf het moment van in ontvangst name van het pakket tot aan de levering. Artikel 11.1 algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

3.3 De door de Klant opgegeven gewichten worden gecontroleerd bij de ontvangst van de pakketten in de vestigingen van MONDIAL RELAY. MONDIAL RELAY behoudt zich het recht voor om fouten met betrekking tot het gewicht te corrigeren op basis van de metingen met regelmatig gecontroleerde weegapparatuur. In geval van afwijking wordt het tariefverschil evenals een bedrag van € 15,- incl. btw aan administratiekosten aan de Klant doorberekend.

3.4 Als het door de klant afgegeven pakket niet voldoet aan de voorwaarden (afwijkende afmetingen en/of verpakking en/of gewicht, etc.), wordt het door de Klant betaalde bedrag niet terugbetaald door MONDIAL RELAY, aangezien de diensten voor het in ontvangst nemen bij het Afhaalpunt® en/of voor het vervoer naar een vestiging van MONDIAL RELAY uitgevoerd zijn.



3.5 Pakketten die niet kunnen worden (doen) vervoerd naar hun eindbestemming blijven ter beschikking van de klant in een regionale vestiging van MONDIAL RELAY, naar oordeel van MONDIAL RELAY. Wij leveren niet en/of laten niet leveren op eilanden (inclusief de Nederlandse Waddeneilanden) en in enclaves.

3.6 Pakketten blijven 2 weken ter beschikking in het Afhaalpunt, is een pakket na twee weken niet afgehaald, dan wordt het retour gezonden.

## 4. BETALING VOOR DE DIENSTEN

4.1 De betaling voor de diensten gebeurt online met een creditcard (Visa, Mastercard) in beveiligde modus via de betaaldienst Paybox of via Paypal.

4.2 Prepaid account: De Klant kan ervoor kiezen een tegoed te laden op zijn MONDIAL RELAY-account om te kunnen beschikken over een prepaidtegoed voor de geplande transacties. De Klant kiest het bedrag dat hij op zijn prepaidaccount wil laden. Het laden gebeurt met een creditcard of via Paypal; het tegoed op het account kan op elk moment gecontroleerd worden.

4.3 Via zijn klantenaccount kan de Klant op elk moment kosteloos om terugbetaling verzoeken van het tegoed op zijn prepaid account. De terugbetaling wordt onmiddellijk gedaan door MONDIAL RELAY op de creditcard van de Klant of via Paypal, afhankelijk van het door de Klant gebruikte betaalmiddel.

4.4 Eventuele bijdragen van MONDIAL RELAY in het kader van promotie- of marketingactiviteiten worden niet terugbetaald.

## 5. BEPERKINGEN VOOR HET AANNEMEN VAN PAKKETTEN

5.1 MONDIAL RELAY kan te allen tijde, zonder opgave van redenen, een verzending (doen) weigeren, (doen) opschorten of (doen) staken;

5.2 De Klant zal aan MONDIAL RELAY geen opdracht geven om illegale en/of verboden goederen (naar nationaal- en internationaal wet- en regelgeving) en/of stoffen te (doen) vervoeren. MONDIAL RELAY zal de volgende goederen en/of stoffen niet (doen) vervoeren en/of (doen) afleveren op een Afhaalpunt®:

- a. de in de Europese overeenkomst voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg ("ADR") opgenomen gevaarlijke stoffen in de Klasse 1 tot en met 9, zoals explosieven, munitie, gassen, ontvlambare, radioactieve, giftige of corrosieve stoffen alsmede alle voorwerpen die door hun aard of wijze van aanbidding gevaar kunnen opleveren voor de mens en zijn omgeving en voor de veiligheid van transportinstallaties en vervoermiddelen, het milieu en de voertuigen of die de andere vervoerde pakketten kunnen beschadigen en/of verontreinigen, overige gevaarlijke goederen en/of stoffen;
- b. als het vervoer van dergelijke goederen of stoffen een gevaar oplevert of kan opleveren voor personen (waaronder personeel, hulppersonen of (onder)vervoerders) of overige zaken; en
- c. een niet-limitatieve opsomming: juwelen, edelstenen, edelmetalen, effecten of waardepapieren, munten, deviezen of vreemde valuta, bankbiljetten, betaalmiddelen (waaronder creditcards, cheques, effecten aan toonder), waardebonnen, goederen die vallen onder de reikwijdte van een ATA-carnet met inbegrip van tentoonstellingsartikelen, zendingen met menselijke assen of begrafenisrelikwieën, levende of dode dieren, (replica) (vuur)wapens en/of onderdelen daarvan, verdovende middelen, kunstvoorwerpen, namaakproducten, wettelijk verboden publicaties of audiovisuele dragers, levensmiddelen die geconditioneerd dienen te worden veroverd, examenkopieën/-teksten en



aanbestedingen en in verband daarmee te verstrekken documenten, contracten, testuitslagen en dergelijke documenten.

5.3 Behoudens het gestelde in artikel 5.2 sub a van deze algemene voorwaarden is het voor een klant mogelijk om Pakketten aan te bieden die onder de wettelijke vrijstellingen van hoofdstuk 3.4 en 3.5 ADR vallen (“**ADR Pakket**”) en waarvoor vervoer mogelijk is. De verpakkingsvoorschriften in ADR zijn van overeenkomstige toepassing. Voor aanvullende informatie wordt verwezen naar hoofdstuk 3.2, kolommen 7a en 7b, ADR.

5.4 MONDIAL RELAY aanvaardt geen opdrachten tot het (doen) vervoeren inhoudende aflevering op schepen, (vak)beurzen, congressen, tentoonstellingen, in hotels, campings, postbussen, op werven, bouwterreinen of mobiele bouwplaatsen, noch bij expediteurs. Na een haalbaarheidsonderzoek en/of offerte kan MONDIAL RELAY echter beslissen dergelijke afleveringen te aanvaarden op basis van een specifiek tarief.

5.5 Voor zendingen naar het buitenland worden naast de in artikel 5.2 genoemde goederen en stoffen niet aangenomen:

- a. zendingen waarvoor MONDIAL RELAY dan wel een door MONDIAL RELAY ingeschakelde vervoerder een speciale vervoers-, import- of exportvergunning/-licentie moet verkrijgen;
- b. zendingen waarvoor uit hoofde van welke wet- of regelgeving ook in het land van bestemming een vervoers-, import- of exportverbod geldt, waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot bont, planten en aan bederfelijke levensmiddelen, medicijnen, verhandelbare effecten of waardepapieren et cetera; en
- c. zendingen met een hogere aangegeven douanewaarde dan is toegestaan.

5.6 Op de Klant rust de verplichting om geen pakket te (doen) versturen waarvan op de verpakking beledigingen, dreigementen of andere opschriften bevatten die een inbreuk op een recht of een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer, betaamt zoals de openbare orde of de goede zeden, en/of die een afbreuk kunnen doen aan het imago van MONDIAL RELAY.

5.7 De Klant stelt MONDIAL RELAY op de hoogte van ieder bijzonder kenmerk van het te (doen) en afleveren pakket die niet zichtbaar is, maar invloed kan hebben op de vervoer en/of aflevering.

5.8 Indien luchtvervoer vereist is om het Pakket te (doen) vervoeren en/of af te (doen) leveren, verbindt de Klant zich ertoe, overeenkomstig de regelgeving betreffende de veiligheid van het luchtvervoer, de geldende nationale- en internationale voorschriften toe te passen en na te leven. De Klant wordt erop gewezen dat alle pakketten die in vliegtuigen worden geladen onderworpen kunnen worden aan veiligheidscontroles, onder meer met gebruikmaking van röntgenstralen.

## 6. Plichten van de Klant

6.1 De Klant is aansprakelijk voor alle schade aan derden en/of aan MONDIAL RELAY die wordt veroorzaakt door het (doen) (vervoer(en) van een) pakket.

6.2 De Klant is verantwoordelijk voor de benodigde informatie voor de levering van het pakket, waaronder de juiste gegevens van de ontvanger/afzender, het gewicht van het pakket, het Afhaalpunt® voor de bezorging en de afmetingen van het pakket.

6.3 De Klant moet een verpakking gebruiken die (1) (lucht)dicht is zodat het onmogelijk is om bij de inhoud te komen zonder sporen na te laten, en (2) stevig genoeg is om de inhoud te beschermen.

Bij gebreke hiervan wordt MONDIAL RELAY, als onderdeel van de overeenkomst tot de Dienst, gevrijwaard van elke verantwoordelijkheid en draagt de Klant als enige de risico's van het pakket.

6.4 MONDIAL RELAY behoudt zich het recht voor een pakket te allen tijde te weigeren, in zijn bezit te houden, niet aan te nemen of te retourneren aan de Klant indien dit pakket naar zijn oordeel kan leiden tot beschadiging van of vertraging voor andere zendingen, goederen of personen of indien het (doen) vervoer(en) ervan wettelijk verboden is dan wel anderszins in strijd is met welke bepaling ook van deze algemene verkoopvoorwaarden, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op een terugbetaling of schadevergoeding. Het feit dat geen enkel voorbehoud gemaakt is door MONDIAL



RELAY bij de in ontvangstname van het pakket ontzegt MONDIAL RELAY niet het recht om zich op een later tijdstip te beroepen op de niet-naleving van de bovenstaande bepalingen en de in dat kader geregelde consequenties in deze algemene verkoopvoorwaarden.

6.5 MONDIAL RELAY behoudt zich tevens het recht voor om het account van elke Klant tijdelijk of definitief op te heffen, met name in geval van oneigenlijk gebruik van het account, inbreuk op deze algemene verkoopvoorwaarden of om veiligheidsredenen. MONDIAL RELAY zal de Klant hiervan op de hoogte stellen op een zelf gekozen manier en zal in voorkomend geval overgaan tot de terugbetaling van het tegoed op het prepaidaccount van de Klant overeenkomstig artikel 4.3.

## 7. ANNULERING

7.1 Zolang de Klant zijn pakket niet heeft afgegeven bij een Afhaalpunt® en binnen een termijn van maximaal 30 dagen vanaf de besteldatum, kan de Klant om annulering van het vervoer van het pakket verzoeken via het klantaccount. De Klant wordt dan automatisch binnen 14 dagen (de wettelijke termijn) terugbetaald.

7.2 Indien MONDIAL RELAY na 30 dagen vanaf de besteldatum geen pakket van de Klant heeft ontvangen, dan wordt de bestelling automatisch geannuleerd en vindt op dezelfde wijze als betaling, de terugbetaling plaats.

## 8. HERROEPING

8.1 Het herroepingsrecht voor overeenkomsten gesloten op afstand geldt niet voor het vervoer van goederen, waaronder de Dienst (artikel 6:230p aanhef, onder e van het Burgerlijk Wetboek).\

## 9. VERVOERSTERMIJNEN

9.1 MONDIAL RELAY streeft ernaar om de pakketten te (doen) vervoeren binnen gemiddeld 3 werkdagen vanaf het moment van in ontvangstname bij leveringen bij een Afhaalpunt® in Nederland. MONDIAL RELAY zal bij internationale leveringen bij een Afhaalpunt® of aan huis (1ste keer aanbieden van het pakket), ernaar streven om de pakketten te (doen) vervoeren binnen gemiddeld 3 tot 6 werkdagen afhankelijk van de bestemming.

9.2 De voorgaande termijnen zijn louter indicatieve vervoerstermijnen. Bij overschrijding van een vervoerstermijn is MONDIAL RELAY niet aansprakelijk voor geleden (indirecte en directe) schade en/of kosten.

## 10. LEVERINGSVOORWAARDEN

10.1 Bij het afgeven van het pakket bij een door de Klant gekozen Afhaalpunt®, neemt MONDIAL RELAY het pakket in ontvangst door de barcode op het door de Klant afgedrukte etiket te scannen. De Klant ontvangt een genummerd ontvangstticket als (enig) bewijs van afgifte. De Klant dient dit bewijs te bewaren tot het moment van levering van het pakket. Het verlies van het ontvangstticket door de Klant is voor eigen risico. MONDIAL RELAY is niet gehouden om Klanten zonder ontvangstticket te compenseren in geval van schade of onvolledige dienstverlening.

10.2 Het pakket wordt vervoerd naar het Afhaalpunt® van levering of naar het adres dat de Klant heeft opgegeven bij het bestellen op internet overeenkomstig de beschikbare opties per land van bestemming:



a. **Levering bij een Afhaalpunt®**

Afhankelijk van de door de Klant opgegeven informatie, wordt de ontvanger van het pakket per e-mail en/of sms op de hoogte gesteld van de bezorging van zijn pakket. Ingeval het pakket niet kan worden afgeleverd bij het Afhaalpunt® van bestemming, mag MONDIAL RELAY het (doen) afleveren bij het Afhaalpunt® dat het dichtst bij de plek van bestemming ligt en wordt de ontvanger hiervan op de hoogte gesteld. Hieruit kan geen enkele terugbetaling van de dienst of schadevergoeding voortvloeien.

b. **Standaardaflevering:**

Het pakket wordt afgegeven aan de ontvanger na overlegging van een rechtsgeldige identiteitsbewijs en na digitale ondertekening op de elektronische terminal bij het Afhaalpunt® of door het gebruik van de door de ontvanger ontvangen PIN-code Deze handtekening op deze terminal en de reproductie ervan dienen als bewijs van levering van het pakket aan de ontvanger. De Partijen kennen aan deze handtekening een juridische waarde toe die gelijk is aan een natte handtekening. De pakketten worden afgegeven aan een gemachtigde van de ontvanger na overlegging van een identiteitsbewijs van de gemachtigde en een identiteitsbewijs van de ontvanger.

c. **Beveiligde aflevering:**

In bepaalde gevallen, afhankelijk van de door de Klant gekozen formule, doet MONDIAL RELAY aan de ontvanger van het pakket een zogenaamde elektronische pincode toekomen die de ontvanger of zijn vertegenwoordiger moet invoeren in de terminal bij het Afhaalpunt®. Dit stelt de ontvanger vrij van de verplichting zijn identiteitsbewijs te overleggen of de vertegenwoordiger van de verplichting zijn identiteitsbewijs en dat van de ontvanger te overleggen. De Klant erkent dat het invoeren van de juiste pincode geldt als vaststelling van de identiteit van de ontvanger.

Omgekeerd geldt dat als de ontvanger niet in staat is de juiste pincode in te voeren, het Afhaalpunt® niet kan overgaan tot het afgeven van het pakket, zelfs niet bij overlegging van een identiteitsbewijs van de ontvanger. De handtekening van de ontvanger of van zijn vertegenwoordiger op de terminal blijft verplicht.

10.3 De pakketten blijven ten minste gedurende 7 kalenderdagen beschikbaar bij de Afhaalpunten®; deze termijn kan verlengd worden tot 14 kalenderdagen, afhankelijk van de belemmeringen en noodzakelijkheid voor de activiteit en de gekozen diensten.

10.4 Niet afgehaalde/door de ontvanger geweigerde pakketten die niet afgehaald zijn of die geweigerd zijn door de ontvanger aan het einde van beschikbaarheidstermijn worden teruggestuurd naar de Klant via het Afhaalpunt® van afgifte. In dit geval wordt de Klant op de hoogte gesteld via e-mail van de beschikbaarheid van zijn pakket bij het Afhaalpunt® van afgifte en blijft het pakket gedurende 10 kalenderdagen beschikbaar. Aan het einde van deze termijn van 10 dagen wordt het pakket verstuurd door het Afhaalpunt® van afgifte naar het sorteercentrum van Mondial Relay in Vianen, Kamerlingh Onnesweg 2, 4131 PK Vianen . Het pakket blijft gedurende 1 maand ter beschikking van de Klant op dit adres. Het ophalen van het pakket is ten laste en op kosten van de Klant. Als deze maand verstreken is, kan MONDIAL RELAY vrij beschikken over het pakket; de Klant c.q. ontvanger wordt geacht in die situatie afstand van (de inhoud van) het pakket te hebben gedaan. MONDIAL RELAY is in dit geval niet gehouden tot enige (schade)vergoeding of compensatie.

10.5 Pakketten met afwijkende afmetingen en/of gewicht en/of verpakking die niet naar de eindbestemming kunnen worden (doen) vervoerd vanwege die afwijkende afmetingen en/of verpakking en/of gewicht, blijven ter beschikking van de Klant bij het Afhaalpunt® van afgifte. De Klant wordt hiervan op de hoogte gesteld via e-mail. Het pakket blijft gedurende 10 kalenderdagen ter beschikking van de Klant.



Aan het einde van deze termijn van 10 dagen wordt het pakket verstuurd door het Afhaalpunt® van afgifte naar de Service Expertise van MONDIAL RELAY, Kamerlingh Onnesweg 2, 4131 PK Vianen. Het pakket blijft gedurende 1 maand ter beschikking van de Klant op dit adres. Het ophalen van het pakket is ten laste en op kosten van de Klant. Als deze maand verstreken is, kan MONDIAL RELAY vrij beschikken over het pakket; de Klant c.q. ontvanger wordt geacht in die situatie afstand van (de inhoud van) het pakket te hebben gedaan. MONDIAL RELAY is in dit geval niet gehouden tot enige (schade)vergoeding of compensatie.

10.6 Thuisbezorging (internationaal) Bij internationaal pakketvervoer kan de Klant kiezen voor thuisbezorging. De bestemmingszones en de verzendtarieven zijn te vinden op de website [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl).

10.7 Afhankelijk van de door de Klant opgegeven informatie, wordt de ontvanger van het pakket per e-mail en/of sms op de hoogte gesteld van de levering van zijn pakket.

10.8 De bezorging van het pakket gebeurt op het door de Klant opgegeven adres. MONDIAL RELAY kan de levering niet garanderen van pakketten waarvan het bezorgadres niet juist is en/of pakketten die de ontvanger weigert aan te nemen. In dit geval wordt het pakket teruggestuurd naar de afzender via het Afhaalpunt® van afgifte. Artikel 10.4 algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

## 11. VOLGEN VAN PAKKETTEN – KLACHTEN

11.1 De Klant bezorgt aan de ontvanger het nummer voor het volgen van het pakket. Het pakket kan worden gevolgd aan de hand van zijn nummer door hier te klikken [INSERT PARCEL TRACKING LINK ON NL SITE].

11.2 Voor een betere afhandeling van klachten met betrekking tot het (doen) vervoer(en) van een pakket, kan de Klant gebruik maken van een contactformulier op de pagina voor het volgen van pakketten. Wij adviseren de Klant om zich te melden binnen 15 kalenderdagen vanaf de in ontvangstname van het pakket door MONDIAL RELAY.

11.3 Vervoerklachten worden binnen een termijn van maximaal 15 kalenderdagen vanaf ontvangst van de klacht afgehandeld door de diensten van MONDIAL RELAY. Bovendien kan Mondial Relay, in geval van een verloren pakket, de klant vragen om de inhoud van zijn pakket te specificeren om het onderzoek te vergemakkelijken, de Klant kan dit aanvraag weigeren als hij dat wenst.

11.4 De klacht moet gericht worden aan de klantendienst met vermelding van het pakketnummer:

- Via e-mail of per post voor Particuliere klanten naar [customerservice.nl@mondialrelay.com](mailto:customerservice.nl@mondialrelay.com)  
Mondial Relay  
Customer Service  
Kamerlingh Onnesweg 2  
4131 PK Vianen

## 12. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

12.1 De aansprakelijkheid van MONDIAL RELAY is beperkt tot uitsluitend directe schade aan en verlies van een pakket. Alle andere soorten verliezen en schades zijn uitgesloten (daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, winstderving, inkomstderving, renteverlies en verlies van toekomstige omzet), ongeacht of die verliezen of schades (in)direct, en zelfs indien het risico van dat verlies of die schade ter kennis van MONDIAL RELAY werd gebracht.

12.2 MONDIAL RELAY is verder niet aansprakelijk voor schade, voor zover deze is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig vervoerder niet heeft kunnen vermijden en voor zover een vervoerder de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen.



12.3 In afwijking van het gestelde in artikel 12.1 en artikel 12.2 heeft Klant geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan:

- a. uit de aard of een gebrek aan de inhoud van het pakket;
- b. door ondeugdelijke verpakking;
- c. door een andere oorzaak die aan de Klant zelf te verwijten valt;
- d. als gevolg van oorlog of een gewapend conflict;
- e. door aanhouding of in beslagname op last van daartoe bevoegd gezag;
- f. door onjuiste of onvolledige adressering;
- g. als gevolg van overmacht, in het bijzonder arbeidsconflicten (waaronder stakingen), natuurrampen, terroristische aanslagen, rellen, sabotage en ongevallen;
- h. door niet-naleving van de plichten door de Klant met betrekking tot de beperkingen voor het aannemen van pakketten, de voorwaarden voor het aanbieden van pakketten; en
- i. door niet-naleving van de best practice-regels voor verpakking (<https://www.mondialrelay.fr/media/96860/mondial-relay-cahier-des-charges-homologation-emballages.pdf>), met name voor breekbare voorwerpen (vaatwerk, serviesgoed, flessen, glaswerk, etc.).

12.4 In geval van verlies van het pakket of van vastgestelde beschadiging, zal MONDIAL RELAY aan de Klant een forfaitaire schadevergoeding betalen van € 25,- incl. btw per pakket (inclusief verzendkosten). Deze schadevergoeding wordt toegekend mits de voorwaarden voor het aanbieden van pakketten, de beperkingen voor het aannemen van pakketten en de best practice-regels voor verpakking nageleefd zijn.

12.5 Het pakket wordt door MONDIAL RELAY beschadigd of verloren verklaard binnen een termijn van 21 kalenderdagen vanaf ontvangst van de klacht van de Klant.

12.6 Klachten over een beschadiging of een levering kunnen niet in aanmerking worden genomen na een termijn van 3 dagen na de leveringsbevestiging door het centrale computersysteem van MONDIAL RELAY of de in de voorgaande paragraaf bedoelde verklaring.

12.5 Een eventuele schadevergoeding is geen enkele vorm van erkenning, zelfs niet stilzwijgend, van het bestaan van enigerlei schade of nadeel hoger dan dit bedrag, met dien verstande dat Mondial Relay uitdrukkelijk elke aansprakelijkheid betwist die deze schaderegeling te boven gaat. In geval van geschil of beschadiging van het geheel of een deel van de vervoerde goederen blijven de vervoerskosten verschuldigd en worden deze niet terugbetaald.

## 13. VERZEKERING

13.1 MONDIAL RELAY biedt aan de Klant 5 optionele verzekeringsniveaus aan (N1 tot N5) waarbij een forfaitaire schadevergoeding tot € 500,- mogelijk is (zie de website).

De Klant kan er op basis van de waarde van het pakket voor kiezen zijn pakket al dan niet te verzekeren voor een hogere schadevergoeding door het gewenste verzekeringsniveau toe te voegen.

13.2 Deze aanvullende verzekering dekt het verlies van het pakket tijdens het (doen) vervoer(en) of de vastgestelde beschadiging bij afgifte van het pakket aan de ontvanger ten belope van het schadevergoedingsbedrag van het gekozen niveau (inclusief verzendkosten). De schadevergoeding wordt toegekend mits de voorwaarden voor het aanbieden van pakketten, de beperkingen voor het aannemen van pakketten en de best practice-regels voor verpakking nageleefd zijn.





## **14. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS EN COOKIEBELEID**

14.1 MONDIAL RELAY verwijst de Klant naar het 'Privacycharter' op de site [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl), dat voldoet aan de eisen opgelegd door de Algemene Verordening Gegevensbescherming en dat alle nodige informatie bevat over het beleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en tot het gebruik van cookies op de website [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl).

## **15. INTELLECTUELE EIGENDOM**

15.1 Het gebruik van deze internetdienst voor online frankeren is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik.

15.2 Alle content (teksten, opmerkingen, afbeeldingen, geluiden, foto's, gegevens, tekeningen, bewegende beelden met of zonder geluid, video's, illustraties, graphics, merken, logo's, audiovisuele media enz.) op de website van MONDIAL RELAY alsook het ontwerp, de vormgeving, de databases en de gebruikte software op deze website zijn exclusief eigendom van MONDIAL RELAY of zijn partners en/of worden gebruikt onder licentie van derden. Deze content is beschermd door de geldende voorschriften betreffende de bescherming van intellectuele eigendom.

15.3 Het is verboden welk element dan ook van de content van de website van MONDIAL RELAY te reproduceren, openbaar te communiceren, ter beschikking te stellen aan het publiek, te verhuren en uit te lenen, openbaar uit te voeren, zelfs gedeeltelijk, en te verspreiden zonder de toestemming van MONDIAL RELAY of, in voorkomend geval, van de houder van de intellectuele-eigendomsrechten. Elke inbreuk heeft sancties tot gevolg zoals voorzien in het toepasselijke recht.

15.4 Het plaatsen van een hyperlink naar de website [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl) met behulp van de zogenaamde techniek 'framing' of 'deep linking' is ten strengste verboden.

## **16. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING**

16.1 Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

16.2 In geval van een geschil starten wij eerst een minnelijk traject. Indien het traject niet resulteert in een minnelijke regeling, kan een beroep worden gedaan op de diensten van de bemiddelaar voor consumentengeschillen. Voor meer informatie kunt u ook de website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> raadplegen.

16.3 In geval van beroep in rechte dient dit uitsluitend te worden ingesteld bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. MONDIAL RELAY behoudt zich echter het recht voor om gerechtelijke stappen te ondernemen tegen de Klant bij de rechter die relatief bevoegd is.

16.4 Voor de Particuliere klant geldt het volgende.

Nadat MONDIAL RELAY jegens een Particuliere klant zich op dit artikel heeft beroepen, wordt aan die Particuliere klant een termijn van een maand gegund om te kiezen voor een beslechting van het geschil door de krachtens de wet bevoegde rechter. Verneemt MONDIAL RELAY niet de keuze van die Particuliere klant dan is MONDIAL RELAY (alsnog) gerechtigd het geschil voor te leggen aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.



## 17. DIVERSE BEPALINGEN

17.1 In het geval dat één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden als nietig worden beschouwd, laat dit de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

## 18. GEGEVENS

18.1 MONDIAL RELAY is een vennootschap naar Frans recht met maatschappelijke zetel in de Avenue Antoine Pinay 5 te 59510 Hem, Frankrijk. Ingeschreven in het Franse handels- en vennootschapsregister van Roubaix-Tourcoing onder nummer: 385.218.631

18.2 In Nederland is MONDIAL RELAY gevestigd op de Kamerlingh Onnesweg 2, 4131 PK Vianen Breda en ingeschreven bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 76326187 Nederlands btw-nummer: NL860589535B01.