



**CHARTRE D'INTEGRATION
POUR SUPPORTS
OFF ET ONLINE**



**e-LIVRAISON
DE VOS COLIS**

www.mondialrelay.fr

PRÉAMBULE

Cher partenaire,

Dans sa mission d'accompagner la croissance et l'évolution du e-commerce, Mondial Relay se doit d'être **sans cesse plus innovante et performante** pour soutenir votre développement et répondre aux attentes toujours plus fortes de vos clients.

En proposant à vos clients les services de Mondial Relay, vous leur **offrez des solutions novatrices et fiables** pour accroître leur niveau de satisfaction et renforcer leur fidélité.

Cette charte d'intégration a pour but de décrire clairement nos services de livraison que vous avez choisis et aider vos clients à reconnaître notre identité visuelle plus rapidement.

Ce kit de communication vous permet donc de :

- **faciliter l'intégration des descriptifs prestations de services et codes graphiques.**
- **pouvoir utiliser ces éléments dans vos pages de livraison**
- **repositionner le service au moment du check-out**

Ces éléments peuvent évoluer en fonction de vos besoins et de notre offre.

La présente charte est le support à adapter sur votre site web et à utiliser pour la communication auprès de vos clients. Merci de vous conformer à l'ensemble des éléments transmis.

Quelque soit le canal utilisé, toute communication interne comme externe concernant tout ou partie des services de Mondial Relay devra impérativement faire l'objet d'une validation préalable auprès de notre service communication : servicecommunication@mondialrelay.fr .

Restant à votre entière disposition pour toute information complémentaire, nous vous prions de recevoir l'expression de nos sincères salutations.

L'équipe de Mondial Relay

QUI SOMMES-NOUS ?

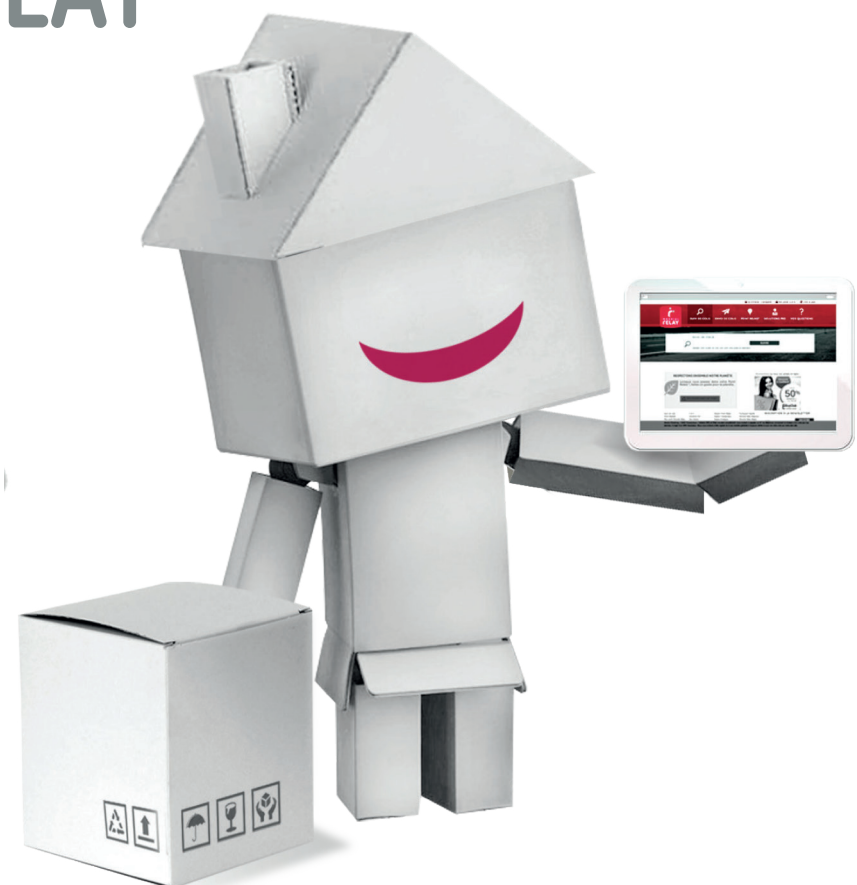
VOUS SOUHAITEZ EN DIRE PLUS À VOS CLIENTS SUR MONDIAL RELAY

Enseigne de services du Groupe 3SI, Mondial Relay est un des leaders de la distribution des colis du e-commerce en France et en Europe et accompagne déjà plus de 6 000 e-commerçants.

Spécialiste de la livraison aux particuliers, l'entreprise propose l'offre la plus complète de solutions de distribution de colis de toute dimension et de tout poids en Points Relais®, en Drive et à Domicile pour les colis de 0 à 130 kgs.

Avec 600 collaborateurs, une présence dans 16 pays européens (36 000 Points Relais en Europe), une dynamique d'innovations omniprésente, Mondial Relay : un partenaire qui traite plus de 45 millions de colis par an.

Plus d'informations : www.mondialrelay.fr



www.mondialrelay.fr



SOMMAIRE

DÉCOUVREZ UN ENSEMBLE DE FICHIERS SIMPLES À INTÉGRER

1

LE LOGO MONDIAL RELAY

2

LES BLOCS PRODUITS

3

NOS PRESTATIONS EN POINT RELAIS[®]

4

NOS PRESTATIONS À DOMICILE

5

LE CHECK-OUT

6

UNE COMMUNICATION 2.0

1. LE LOGO

LE LOGO MONDIAL RELAY



LE BLOC MARQUE MONDIAL RELAY



e-LIVRAISON
DE VOS COLIS

www.mondialrelay.fr

www.mondialrelay.fr



2.LES BLOCS PRODUITS

COMMUNIQUEZ SUR NOS SERVICES POINT RELAIS[®], DRIVE, HOME ET REVERSE



Point Relais[®]

Point Relais[®] est une marque déposée par Mondial Relay et nécessite l'apposition du symbole registered [®]



Drive



Home
EUROPARCEL



Home 1



Home 2



Reverse

www.mondialrelay.fr



3. NOS PRESTATIONS EN POINT RELAIS®

LA LIVRAISON EN POINT RELAIS®, C'EST OÙ JE VEUX, QUAND JE VEUX !

SUGGESTION CONSEILLÉE DU DESCRIPTIF DE NOS PRESTATIONS DE LIVRAISON :



Point Relais
EUROPARCEL

Proximité, flexibilité, c'est vous qui choisissez.

Notre réseau à l'International : Avec 36 000 Points Relais, le plus grand réseau de distribution en Europe, optez pour la liberté de choisir l'endroit et le moment qui vous conviennent le mieux pour retirer votre commande.



Point Relais®

Notre réseau en France : avec 4 700 Points Relais®, optez pour la liberté de choisir l'endroit et le moment qui vous conviennent le mieux pour retirer votre commande.

3 FORMATS POUR TOUS LES TYPES DE COLIS À LIVRER

L
XL
XXL

Livraison en Point Relais® pour les colis jusque 30 kgs

Livraison en Point Relais® pour les colis jusque 50 kgs

Livraison en Point Relais® pour les colis jusque 70 kgs, avec une aide au chargement

INFORMATIONS A COMMUNIQUER AUX CLIENTS

- Suivez votre colis en temps réel sur le site www.mondialrelay.fr.
- Une notification (e-mail, sms ou message vocal) vous est envoyée dès l'arrivée de votre colis.
- Munissez-vous d'une pièce d'identité, impératif pour le retrait de votre colis. 2 pièces d'identité pour le retrait du colis par un Tiers.
- Les colis sont conservés 14 jours dans le Point Relais®.

www.mondialrelay.fr



3. NOS PRESTATIONS EN POINT RELAIS®

LA LIVRAISON EN POINT RELAIS® DRIVE, C'EST OÙ JE VEUX, QUAND JE VEUX !

SUGGESTION CONSEILLÉE DU DESCRIPTIF DE NOS PRESTATIONS DE LIVRAISON :



Drive

Economique et rapide, emportez vos colis dans l'un des 24 points Drive (situés dans les plus grandes villes de France). Un service développé pour vos colis lourds et encombrants jusqu'à 130 kgs, qui intègre une aide au chargement.



Reverse

Vos retours faciles et optimisés. Une solution simple et économique pour vos retours en Point Relais® ou sur rendez-vous à domicile.

En Point Relais® : rapportez votre colis dans le Point Relais® de votre choix en vérifiant qu'il soit muni de son étiquette retour et correctement emballé. Le Point Relais® vous remet une preuve de dépôt.

A domicile : contactez notre Service Client qui programme la reprise de votre colis à domicile sur rendez-vous.

INFORMATIONS A COMMUNIQUER AUX CLIENTS

- Suivez votre colis en temps réel sur le site www.mondialrelay.fr.
- Munissez-vous d'une pièce d'identité, impératif pour le retrait de votre colis en Points Relais® Drive. 2 pièces d'identité pour le retrait du colis par un Tiers.
- Pour la Reverse*, votre étiquette retour est un code à barres accessible :
 - à partir de votre compte client.
 - en sollicitant votre Service Client.
 - dans votre colis.

www.mondialrelay.fr



3.NOS PRESTATIONS EN POINT RELAIS®

NOS POINTS RELAIS®... LIEUX D'INNOVATIONS

SI VOUS PROPOSEZ LE SERVICE A VOTRE CLIENT, VOUS POUVEZ AJOUTER AUSSI :



Recycling

Vous recyclez, nous collectons à domicile et en Point Relais®. Toutes nos solutions de reverse en vue de recyclage : reprise D.E.E.E* et D.E.A* à domicile et en Point Relais®, recyclez vos capsules de café, piles, cartouches imprimantes ou encore petit électroménager...



E-Stock Control

Vos achats web disponibles en Points Relais®. L'E-Stock Control, une solution exclusive qui vous permet d'acheter en ligne vos produits du web et de les retirer en 5 minutes dans le Point Relais® de votre choix.



Communication

Retirez nos meilleures offres promotionnelles directement dans nos Points Relais® (suivant la période). Catalogues, échantillons, flyers, chéquiers réductions,...ne perdons pas le contact.

www.mondialrelay.fr



4. NOS PRESTATIONS A DOMICILE

NOS OFFRES EN FRANCE ET A L'INTERNATIONAL CHOISISSEZ VOTRE FORMULE !



Home
EUROPARCEL

Simplicité à Domicile. Pour les colis jusque 30 kgs, livraison sans rendez-vous, dans 16 pays européens* (hors France), remise de votre commande en main propre. En cas d'absence, le colis sera déposé au Point Relais® le plus proche.

*Les pays desservis : Belgique, Luxembourg, Espagne, Portugal, Allemagne, Grande-Bretagne, Irlande, Italie, Autriche, République-Tchèque, Slovaquie, Hongrie, Pays-Bas, Danemark, Suède, Finlande.



Home 1

A domicile sur rendez-vous. Pour les colis jusque 70 kgs, votre commande vous sera remise en main propre à votre pas de porte (maison).... ou au pied de votre immeuble. La reprise de vos anciens appareils** pourra être envisagée (Norme DEEE et DEA***) aux mêmes conditions que la livraison.

Les pays desservis : France, Belgique, Luxembourg, Espagne, Pays-Bas.



Home 2

A domicile, confort jusqu'à l'installation. Pour les colis jusque 130 kgs, votre article sera déposé et déballé dans la pièce de votre choix. Les emballages seront repris. Pour certains appareils, une mise en service sera effectuée sur installation conforme.

La reprise de vos anciens appareils** pourra être envisagée (Norme DEEE et DEA***)

Les pays desservis : France, Belgique, Luxembourg, Espagne, Pays-Bas.

INFORMATIONS A COMMUNIQUER AUX CLIENTS

- Suivez votre colis en temps réel sur le site www.mondialrelay.fr.
- Dès l'arrivée de votre commande, selon la formule, vous êtes contacté pour convenir d'un rendez-vous de livraison du lundi au samedi dans un créneau d'une demi-journée confirmé la veille ou proposition de choisir son rendez-vous sur le web.
- Votre commande vous est remise en main propre contre signature.

www.mondialrelay.fr



5. LE CHECK-OUT

EXEMPLE À SUIVRE POUR L'INTÉGRATION DE NOS SERVICES AU MOMENT DU CHECK-OUT

Je choisis de retirer mon colis près de chez moi [\(en savoir+\)](#)



Point Relais®

Livraison en Points Relais®

Retirez votre colis près de chez vous ou de votre lieu de travail !

Frais de livraison : OFFERT ou xx,xx€

Délais de mise à disposition : x jour(s) après expédition de votre colis

Un e-mail, message vocal ou sms de confirmation vous informe de la mise à disposition de votre colis.

Je choisis une solution économique pour mes colis volumineux [\(en savoir+\)](#)



Drive

Livraison en Points Relais® Drive

Frais de livraison : OFFERT ou xx,xx€

Délais de mise à disposition : x jour(s) après expédition de votre colis

Un e-mail, message vocal ou sms de confirmation vous informe de la mise à disposition de votre colis.

Je choisis une solution sécurisée et économique pour mes retours. [\(en savoir+\)](#)



Reverse

Mes retours en Points Relais®


Frais d'expédition : OFFERT ou xx,xx€



5. LE CHECK-OUT

EXEMPLE À SUIVRE POUR L'INTÉGRATION DE NOS SERVICES AU MOMENT DU CHECK-OUT


Je choisis de me faire livrer à domicile. [\(en savoir+ \)](#)

 | **Home**
EUROPARCEL

Livraison à domicile, sans rendez-vous

Pour les colis jusque 30 kilos, livraison contre signature.
En cas d'absence, le colis sera déposé au Point Relais® le plus proche.
Frais de livraison : xx,xx€

Je choisis de me faire livrer à domicile. [\(en savoir+ \)](#)


 | **Home 1**

Livraison à domicile, sur rendez-vous.

Pour les colis jusque 70 kilos, livraison en main propre, à votre pas de porte ou au pied de votre immeuble. Reprise des anciens appareils.
Frais de livraison : xx,xx€

Vous êtes contacté par mail ou par téléphone pour une prise de rendez-vous

Je choisis de me faire livrer à domicile. [\(en savoir+ \)](#)

 | **Home 2**

Livraison à domicile, sur rendez-vous.

Pour les colis jusque 130 kilos, votre article sera déposé et déballé dans la pièce de votre choix. Reprise des emballages. Mise en service de certains appareils et reprise des anciens.
Frais de livraison : xx,xx€

Vous êtes contacté par mail ou par téléphone pour une prise de rendez-vous

6. UNE COMMUNICATION 2.0

Merci de votre confiance et d'avoir intégré nos éléments d'identité visuelle sur votre site et sur vos communications clients.

Nous restons à votre disposition si vous avez des questions pour développer notre partenariat.

Le service Communication Mondial Relay

