

Algemene Voorwaarden van GLS Belgium NV en GLS Belgium Distribution NV

– hierna genoemd GLS –

1. Toepassingsgebied

- Deze Algemene Voorwaarden (AV) zijn van toepassing op elke transportovereenkomst, afgesloten tussen GLS en de afzender. De transportovereenkomst omvat alle activiteiten uitgeoefend door GLS, meer bepaald de ophaling en levering van goederen en andere activiteiten die betrekking hebben op het vervoer van goederen in België en in het buitenland.
- Door afgifte aan GLS van de te verzenden goederen, erkent de afzender dat ieder transport onderworpen is aan de bepalingen van het C.M.R. verdrag (Overeenkomst aangaande het internationaal transport over de weg), behoudens andersluidende bepalingen in onderhavige AV en in de tariefvoorwaarden. De toepassing van Belgische of andere Expeditie Algemene Voorwaarden is uitgesloten.
- De goederen die GLS transporteert naar, binnen en vanuit België zijn verdeeld in 'Parcel' en 'Freight'; beide termen en de verschillende productsoorten zijn gedefinieerd in de tariefvoorwaarden.
- Deze AV en de tariefvoorwaarden worden geacht aanvaard te zijn door de afzender en de bestemming voor wie de afzender zich zo nodig sterk maakt, zelfs wanneer deze in strijd zouden zijn met hun eigen algemene voorwaarden en tarieven.

2. Uitgestrektheid van de dienst en hindernissen

- GLS verleent transportdiensten waarbij de goederen worden vervoerd door onafhankelijke vervoerders. Een transport zo economisch en zo snel als mogelijk wordt gerealiseerd dankzij geautomatiseerde processen. De goederen worden getransporteerd als geconsolideerde zendingen tussen de depots en herlaadpunten en, indien mogelijk, gesorteerd op automatische sorteerbanden. De goederen worden regelmatig gescand; hierbij worden data en tijdstippen geregistreerd.
- GLS is er niet toe gehouden om onderzoeken uit te voeren of om maatregelen te treffen aangaande het instandhouden of het verbeteren van de goederen en hun verpakking.
- De ophaling van goederen wordt bevestigd op het GLS-afhaaldocument.
- Wanneer de afzender evenwel data doorgeeft via een elektronische overdracht van gegevens, zal de loutere overdracht van data niet beschouwd worden als het prima facie bewijs dat de goederen opgelijst in deze elektronische zendlijst ook effectief aan GLS overgedragen werden. GLS is niet verplicht om de overgemaakte data te vergelijken met de corresponderende inbound scan, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. Aldus kan het niet informeren van de afzender van verschillen tussen de overgemaakte data en de inbound scan (bv. afwezigheid) niet beschouwd worden als ontvangst van de betrokken goederen.
- Wanneer GLS manueel data dient in te geven, zal de afzender hiervoor een toeslag moeten betalen. Het gebruik van vrachtbrieven van de afzender is enkel toegestaan na het schriftelijke akkoord van GLS.
- In geval van ophaling van (stand) trailers of swap bodies, is de afzender verantwoordelijk voor het laden van de goederen in de trailer of de swap body. Hij dient ervoor te zorgen dat de goederen op een veilige manier gestapeld worden teneinde schade tijdens het transport te vermijden. Hij zal als enige verantwoordelijk zijn voor schade wanneer het laden niet overeenkomstig de van toepassing zijnde wetgeving gebeurt.
- In geval van ophaling van trailers of swap bodies of wanneer goederen niet kunnen gecontroleerd worden op hun uiterlijke staat op het ogenblik van de ophaling, zal GLS enkel aansprakelijk kunnen gesteld worden voor verlies of schade eens deze goederen geregistreerd werden in het GLS depot via inbound scan.
- De levering van goederen die tijdig aankomen in het depot van vertrek wordt meestal uitgevoerd op werkdagen (zaterdag uitgesloten) binnen de 24 uur in België (normale leveringstermijn). GLS ondertekent, noch garandeert, op geen enkele wijze de effectieve levering binnen de normale leveringstermijn (uitgezonderd Express-producten en diensten).
- Behalve in geval van afwezigheid van de bestemming (indien B2B) gedurende de eerste aanbidding van de zending, zal elke bijkomende aanbidding aangerekend worden aan de afzender.
- Wanneer een levering niet mogelijk was bij een aanbidding, zal GLS de afzender contacteren of via het afwezigheidsbericht, achtergelaten in de brievenbus, de bestemming (dezelfde procedure dan in artikel 2.4.6 wordt dan gevolgd). Wanneer de afzender (of de bestemming via de GLS website) geen instructies doorgeeft binnen de 5 werkdagen hiernavolgend voor België en Luxemburg en binnen de 10 werkdagen voor andere landen en de afzender de goederen niet ophaalt gedurende deze periode, zullen de niet-afgeleverde goederen teruggestuurd worden naar de afzender op diens kosten.
- Indien de afzender (of de bestemming via de GLS website) wel instructies geeft, maar wanneer blijkt dat die binnen de 10 werkdagen na ontvangst ervan niet uitvoerbaar zijn, zal GLS de afzender hieromtrent schriftelijk informeren en de goederen naar de afzender terugsturen op zijn kosten.
- De afzender/bestemming gaat er mee akkoord dat de levering van de goederen – na een eerste onsuccesvolle poging tot levering bij de bestemming – rechtsgeldig uitgevoerd werd met een handtekening van een buurman van de bestemming of een persoon aanwezig in de lokalen of huis van de bestemming (alternatieve levering), tenzij er, rekening houdende met de omstandigheden, gefundeerde twijfels bestaan dat deze alternatieve levering overeenstemt met de belangen van de afzender of de bestemming. Een buurman wordt gedefinieerd als een persoon die werkt of woont in hetzelfde of naburige gebouw. De afzender heeft de mogelijkheid om alternatieve levering uit te sluiten, doch dit kan enkel uitgesloten worden voor leveringen in België.
- Wanneer de bestemming aan GLS de toelating geeft om goederen te deponeren (op de aangegeven plaats (wanneer er niemand aanwezig is) worden deze goederen geacht geleverd te zijn; in verband met deze goederen kan geen klacht worden ingediend.
- Bij verzending via een ParcelLocker start de aansprakelijkheid van GLS bij de ophaling van de goederen door de chauffeur. Bij levering in een ParcelLocker door GLS eindigt de aansprakelijkheid van GLS met de levering van de goederen in de ParcelLocker. Bij ophaling door de bestemming in een ParcelLocker geldt het invoeren van de unieke code als bewijs van ontvangst en aanvaarding van de goederen. De afzender houdt rekening met de afmetingen van de ParcelLocker.
- Wanneer de afzender goederen overmaakt aan GLS en gebruik maakt van de "FlexDeliveryService", met gezamenlijke overdracht van het e-mailadres van de bestemming, heeft de bestemming de mogelijkheid om – na geïnformeerd te zijn door GLS – de levering van het goed te beïnvloeden. De instructies van de bestemming worden geacht de instructies van de afzender te zijn naar GLS toe. Het goed is geleverd wanneer geleverd in overeenstemming met de instructies van de bestemming, rekening houdende met de bovenstaande artikelen 2.4.1 tot en met 2.4.5.
- De levering is uitgevoerd wanneer de goederen aankomen bij de eerste receptie of voordeur van de bestemming, die bereikbaar is per vrachtwagen of bestelwagent of op een plaats toegankelijk met een manuele transpallet.
- In bepaalde landen is de levering uitgevoerd indien de goederen worden afgeleverd in een ParcelShop zonder de uitdrukkelijke toestemming van de bestemming.
- De afzender/bestemming aanvaardt dat de print-out van een digitale handtekening van de bestemming of, indien van toepassing, de ondertekening van de zendlijst door de bestemming, voldoende is als bewijs van levering. In geval van FlexDeliveryService geldt een e-mail aan de bestemming met de bevestiging dat werd geleverd overeenkomstig de gegeven instructies als bewijs van levering.
- Hindernissen in de uitvoering, die niet toewijsbaar zijn aan GLS, onthefte GLS – gedurende de duurtijd van de hindernis – van alle verplichtingen die hiertoe onmogelijk werden. De daaruit voortvloeiende extra kosten van GLS voor het uitvoeren van haar transportopdracht zijn ten laste van de afzender.
- Indien nodig, mag GLS de bestemming rechtstreeks contacteren.

3. Goederen uitgesloten van transport

- Volgende goederen worden door GLS uitgesloten van transport en dit ingevolge hun waarde of samenstelling:
- Pakketten wiens waarde 5.000 EUR overstijgt, met uitzondering van pakketten met een All Risk/Add-On Insurance; Goederen die onvoldoende verpakt zijn; Goederen die een speciale of voorzichtige behandeling vereisen (bv. omdat ze zeer fragiel zijn of alleen rechtopstaand of liggend op een bepaald zijde getransporteerd kunnen worden); Glas, wanneer niet aangepast verpakt om aan de schokken tijdens het transport te weerstaan; Bederfelijke of temperatuurgevoelige goederen, lijken, levende dieren en planten; Edele metalen, edelstenen en juwelen; Ururken, kunstvoorwerpen, verzamelwerken en antiequiteiten met een waarde boven de 750 EUR per pakket; Goederen die op zich een lage waarde hebben, maar wiens schade of verlies tot hoge gevolgschade kan leiden (bv. gegevensdragers);

- Telefoonkaarten en voorafbetaalde kaarten (bv. voor mobiele telefoons);
 - Verhandelbare documenten en waardepapieren;
 - Wapens, essentiële onderdelen van wapens en munitie;
 - Gevaarlijke goederen voor alle productsoorten van pakketten, behalve de beperkte hoeveelheden;
 - ADR goederen klasse 1 (met uitzondering van subklasse 1.4 S), klasse 6.1, 6.2, 7 en 9 (wanneer de goederen onder bepaalde temperatuur- of luchtdrukvoorwaarden dienen getransporteerd te worden), ADR goederen voor het transport naar Nederland en ADR goederen voor het product Express zijn eveneens uitgesloten voor Freight;
 - Goederen wiens verdeling wet- en regelgeving zou kunnen overtreden;
 - Tabak en aanverwante producten en alcohol;
 - Persoonlijke effecten en ATA boeken;
 - Goederen waarvan het verzenden verboden wordt door alle van toepassing zijnde sanctiewetten, bv. door hun inhoud, hun beoogde ontvanger of het land vanwaar of waarnaar ze verzonden worden. Sanctiewetten omvatten alle wetten, regelgevingen en bevelen, die sancties opleggen (met inbegrip van handelsbeperkingen en economische sancties) voor landen, individuen of entiteiten, hierin inbegrepen zonder enige beperking, deze opgelegd door de Verenigde Naties, de Europese Unie en de lidstaten van de Europese Unie.
- Goederen die het maximum gewicht, lengte, hoogte en omvang, zoals vermeld in de tariefvoorwaarden overschrijden, worden uitgesloten van transport.
 - De afzender is verplicht om de conformiteit met de bovenstaande transport uitsluitingen te controleren vooraleer hij de goederen overmaakt aan GLS. GLS aanvaardt enkel verpakte goederen voor transport, die tijdens het transport enkel zullen geopend worden in wettelijk toegelaten uitzonderlijke situaties.
 - Wanneer de afzender aan GLS het transport toevertrouwt van goederen uitgesloten volgens artikel 3.1–3.2 en dit zonder het schriftelijke akkoord van GLS, zal dit transport uitgeoefend worden op eigen risico van de afzender. De afzender zal bijgevolg als enige verantwoordelijk zijn voor alle schade aan zijn goederen en voor de schade geleden door GLS of derden ingevolge het toevertrouwen van goederen die uitgesloten zijn van transport. Hij zal als enige aansprakelijk zijn voor alle vorderingen, kosten en uitgaven, hierin inbegrepen, doch niet beperkt tot uitgaven voor het nemen van de geschikte maatregelen teneinde de goederen te doen terugkeren, indien mogelijk of teneinde gevaar te vermijden of uit te sluiten (bv. veilig stellen, tijdelijke stockage, terugsturen, ter beschikking stellen, opkuisen, enz.).

GLS kan enkel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan of verlies van uitgesloten goederen, wanneer de afzender GLS op voorhand informeerde over de inhoud van de goederen en de Managing Director van GLS hieromtrent uitdrukkelijk zijn schriftelijke toestemming gegeven heeft.

Individuele etiketten of tekens die aangebracht worden op een goed en die een samenstelling overeenkomstig artikel 3.1 en 3.2 aangeven, zal niet voldoende zijn om GLS te alarmeren dat deze zending in strijd is met de transportuitsluitingen. Het akkoord van een vervoerder, zijn vertegenwoordigers of het stitwijzend aanvaarden van het goed, kan nooit beschouwd worden als de toestemming van GLS.

4. Europalletten

- Europalletmanagement is alleen mogelijk indien overeengekomen tussen partijen. Hierbij kan GLS enkel aansprakelijk gesteld worden voor de uitwisseling of recuperatie van Europalletten binnen de Benelux wanneer de afzender een vergoeding betaalt voor het management van zijn Europalletten. Daarnaast moet de afzender het aantal Europalletten overgemaakt aan GLS kunnen aantonen. De omruiling gebeurt enkel voor grondpalletten.
- De omruiling gebeurt niet voor landen buiten de Benelux, uitgezonderd Frankrijk en Duitsland en dit enkel voor zendingen van maximaal 3 Europalletten. Hierbij is het van belang dat er onmiddellijk kan geruild worden bij de bestemming op het moment van levering. Indien er niet geruild kan worden, dient GLS geen omruiling te voorzien met de afzender (de toeslag blijft echter verschuldigd).
- In alle andere gevallen en voor alle andere types van palletten, kan GLS nooit aansprakelijk gesteld worden voor de uitwisseling of recuperatie van palletten overgemaakt aan GLS.
- Indien de bestemming geen Europalletten kan ruilen op het moment van de levering dient GLS geen uitwisseling te voorzien en kunnen deze Europalletten niet aan de afzender worden teruggegeven.

5. Verplichtingen van de afzender

- Elk goed moet voorzien zijn of vergezeld zijn van de nodige en door de afzender volledig ingevulde documenten; deze documenten dienen ook aanvaard te zijn door GLS. De afzender zal aansprakelijk zijn voor alle goederen (ook in verband met de facturen) van het verkeer invullen van deze documenten. De afzender verzekert dat, wanneer hij de goederen overhandigt, enkel onbeschadigde en door GLS aanvaarde etiketten vastgemaakt werden aan de breedste zijde van het goed en duidelijk zichtbaar. Een etiketnummer mag slechts éénmalig gebruikt worden. Gebruikte etiketten, adressen of verscheidene oude tekens moeten verwijderd worden. Wanneer het label ontbreekt of niet correct aangebracht werd en de GLS hierdoor het goed dient te (her)etiketteren, zal de afzender hiervoor een extra toeslag betalen per etiket.
- Wanneer goederen toekomen zonder enige opdracht tot levering (via EDI of via een schriftelijke afhaalopdracht) zal GLS de eerstvolgende werkdag contact opnemen met de afzender, wanneer deze kan geïdentificeerd worden. Wanneer de afzender geen instructies doorgeeft binnen de 5 werkdagen volgend op het bericht van GLS, zullen de goederen teruggestuurd worden naar de afzender op zijn kosten.
- De afzender is verantwoordelijk voor een aangepaste, en rekening houdend met de aard van de dienstverlening, voldoende binnen- en buitenverpakking, die de schokken tijdens het transport kan weerstaan, waarbij de verpakking ervoor dient in te staan dat aan de ene kant de goederen zelf beschermd zijn tegen verlies en schade en aan de andere kant de personen die het transport uitvoeren en andere te transporteren goederen niet beschadigd worden. De verpakking moet meer bepaald ervoor zorgen dat geen toegang tot de inhoud van het goed mogelijk is zonder een duidelijk spoor na te laten aan de buitenkant van het goed. De GLS verpakkingrichtlijnen kunnen de afzender bijstaan in deze materie (zie www.gls-group.eu).
- De opdracht tot buitenlandse transporten bevattevens de toewijzing aan GLS om de douane formaliteiten te beheren, indien zonder deze uitklaring transport niet mogelijk zou zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de afzender om automatisch alle papieren nodig voor de douane uitklaring over te maken aan GLS. De afzender zal alle kosten betalen aangaande douane uitklaringen. Wanneer ingevolge de terugkeer van export goederen verdere vracht, douane, belastingen of andere bijdragen aangerekend worden, zal de afzender de kosten hiervan betalen, tenzij GLS verantwoordelijk is voor de terugkeer.
- Non-franco zendingen worden niet aanvaard.
- Na beëindiging van de transportovereenkomst en na betaling van alle openstaande bedragen, zullen de overblijvende goederen teruggestuurd worden aan de afzender op zijn kosten.

6. Zendingen onder rembours

- GLS voorziet in remboursdiensten, waardoor de mogelijkheid bestaat om goederen te leveren tegen betaling in contanten of cheque (onder de voorwaarden hierna bepaald). Wanneer evenwel verschillende pakketten onder rembours dezelfde dag overhandigd worden voor transport aan GLS (voor dezelfde bestemming), dient elk pakket apart aangegeven te worden als een pakket onder rembours.
- GLS waarborgt t.o.v. de afzender de terugbetaling van het rembours tot maximum 3.750 EUR per dag en per bestemming voor België en tot maximum 1.900 EUR per dag en per bestemming voor GD Luxemburg (d.w.z. geen enkele (financiële) garantie op het volledige bedrag voor rembourszendingen boven de 3.750 EUR voor België en boven de 1.900 EUR voor GD Luxemburg) en tot maximum 10.000 EUR (d.w.z. geen enkele (financiële) garantie op het volledige bedrag voor rembourszendingen boven de 10.000 EUR) per afzender voor het geheel van de rembourszendingen geleverd gedurende een periode van tien kalenderdagen. Wanneer, op één en dezelfde dag, het totaal bedrag van rembourszendingen voor hetzelfde adres van om het even welke afzender gelijk is of hoger is dan 3.750 EUR voor België of 1.900 EUR voor GD Luxemburg, moet de bestemming betalen met een gecertificeerde cheque die het totaal bedrag van alle rembourszendingen van die dag dient te omvatten.
- GLS heeft het recht om de waarborg voor remboursen voor bepaalde afzenders, bepaalde zendingen en bepaalde bestemmingen niet te garanderen.
- Bovenstaande waarborg is niet van toepassing voor het product 'FreightSolutions', voor zendingen met bestemmingen buiten België en GD Luxemburg en voor 'Express'-zendingen.

- 6.5. De optie tot rembours bestaat enkel voor klanten die een GLS relatie nummer hebben.
- 6.6. Wanneer GLS een zending dient af te leveren bij een bestemming die eerder een ongedekte cheque uitgeschreven heeft, behoudt GLS zich het recht voor om een contante betaling van het rembours te eisen. Bij gebreke hieraan zal de zending teruggestuurd worden aan de afzender op diens kosten.
- 6.7. Het remboursbedrag moet aangeduid worden op het hiervoor opgestelde formulier. Wanneer data d.m.v. elektronische transmissie overgemaakt worden, is het bedrag elektronisch overgemaakt bindend. Wanneer het remboursbedrag in cijfers en woorden aangegeven wordt, zijn de cijfers bindend in geval van twijfel.
- 6.8. Voor elke goed onder rembours wordt een toeslag aangerekend.
- 6.9. De cash betaling is beperkt tot 3.000 EUR of indien de prijs gelijk aan of hoger is dan 3.000 EUR is de cash betaling beperkt tot 10% van de prijs, met een maximum van 3.000 EUR. Deze beperking is toepasselijk ongeacht of de verkoop of de dienstprestatie plaatsvindt in één verrichting of via meerdere verrichtingen waartussen een verband lijkt te bestaan. De afzender zal verantwoordelijk zijn voor alle kosten en boetes ingevolge het niet-respecteren van deze regel.
- 6.10. GLS aanvaardt geen betalingen met bankbiljetten van 500 EUR.
- 6.11. Het gebruik van wisselbrieven is niet toegestaan.
- 6.12. Terugbetaling van de remboursbedragen zal gebeuren op het moment van de GLS facturatie en zal automatisch verrekend worden met openstaande facturen.
- 6.13. Remboursdiensten worden aan de afzender aangeboden met het begrip dat GLS louter zal optreden als incassobureau. GLS heeft geen recht om in naam van de afzender met de bestemming afspraken te maken en de afzender hier toe te verbinden. De afzender zal zijn antiwitwasverplichtingen naleven zoals beschreven in wet- en regelgeving.
- 7. Transportvergoedingen, Terugbetaling van uitgaven en Betalingen**
 - 7.1. De prijzen en toeslagen overeengekomen tussen GLS en de afzender zijn van toepassing. Instructies om goederen naar een andere bestemming te transporteren en het transport van goederen (palletten uitgezonderd) die niet automatisch gesorteerd kunnen worden, worden aangerekend aan de afzender, overeenkomstig de respectievelijk geldende prijstabelen. Wanneer een goed dient teruggestuurd te worden naar de afzender voor redenen niet toegewezen aan GLS, factureert GLS hiervoor een extra transportvergoeding aan de afzender (zie hieromtrent ook artikel 2). Het annuleren van een opdracht kan aangerekend worden. Wanneer de wachttijd voor ophaling of levering van goederen meer dan 20 minuten bedraagt, kan GLS aan de afzender een toeslag per aangevat kwartier opleggen.
 - 7.2. GLS facturen dienen binnen de 15 dagen na factuurdatum volledig betaald te worden. Compensatie met een klacht van de afzender/bestemming is verboden. GLS facturen die niet geprotesteerd werden binnen de 15 dagen na factuurdatum worden aanzien als definitief aanvaard. GLS is gerechtigd zijn prijzen en tarieven per 1 januari van elk jaar aan te passen. Wanneer de afzender evenwel in gebreke blijft om verschuldigde bedragen te betalen binnen de 15 dagen na factuurdatum zal er hem – zonder voorafgaande verwittiging – een interest gelijk aan 10% aangerekend worden, en dit vanaf de verval- dag van de factuur tot aan de dag van effectieve betaling en een schadevergoeding gelijk aan 10% van de verschuldigde bedragen, met een minimum van 50 EUR, en dit zonder afbreuk te doen aan de inrijskosten voorzien in de wet van 02.08.2002. Iedere gestarte maand zal als een volledige maand beschouwd worden.
 - 7.3. Wanneer de afzender zijn verplichtingen niet nakomt, inclusief het niet respecteren van de betalingstermijnen voor welke reden dan ook, behoudt GLS zich het recht voor om haar diensten te staken en de onmiddellijke betaling van de openstaande facturen te eisen, zelfs de niet vervallen en dit zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling of gerechtelijke procedure en zonder hierbij afbreuk te doen aan de schadevergoedingen welke verschuldigd zijn aan GLS. GLS is tevens gerechtigd om een retentierecht uit te oefenen op alle goederen en documenten die GLS onder zich heeft en dit tot dekking van alle sommen die de afzender verschuldigd is of zal zijn.
 - 7.4. GLS heeft het recht om elektronische facturen te sturen naar haar afzenders.
 - 7.5. Indien kosten of lasten betaald dienen te worden door een buitenlandse bestemming, of door hem veroorzaakt werden, dient de afzender deze lasten aan GLS te voldoen, wanneer – op eerste verzoek – niet voldaan werden door de buitenlandse bestemming.
- 8. Aansprakelijkheid**
 - 8.1. De aansprakelijkheid van GLS is in elk geval beperkt tot de grenzen van het C.M.R. verdrag (= Verdrag betreffende internationaal vervoer van goederen over de weg). GLS kan aansprakelijk gesteld worden – binnen de grenzen van het C.M.R. verdrag – voor verlies of schade aan goederen onder haar bewaring tot een maximum bedrag van 8,33 Speciale Trekkingsrechten, zoals omschreven door het Internationaal Muntfonds, per kg brutogewicht van het beschadigde of verloren gedeelte van het goed. Voor bepaalde producten kan GLS – binnen de grenzen bepaald in de tariefvoorwaarden – een hogere aansprakelijkheid aanvaarden, doch dit enkel zo GLS hieromtrent haar uitdrukkelijk en specifiek schriftelijk akkoord geeft. GLS kan niet aansprakelijk gesteld worden voor gevolgschade of verliezen, o.a. voor verliezen of schade van een puur commerciële aard, zoals verlies van omzet of inkomsten, gederfde winsten, kosten voor vervanging of verliezen toegewezen aan vertragingen in douane aangiften of aangiften voor luchtvracht, zonder dat deze lijst limitatief is.
 - 8.2. Aangiften op basis van een aangegeven waarde of een bijzonder belang die aanleiding geven tot een verhoging van de hierboven vermelde aansprakelijkheidslimiet overeenkomstig art. 24 of 26 van het C.M.R. Verdrag worden niet aanvaard.
 - 8.3. Wanneer GLS aan de afzender de zogenaamde "Pick&Return" en "Pick&Ship"-Service (ophalen van het goed bij een derde partij en vervolgens leveren bij de afzender of een andere, derde bestemming) aanbiedt, kan GLS niet aansprakelijk gesteld worden voor de volledigheid en intactheid/schade aan de inhoud van het opgehaalde goed. Wanneer GLS aan de afzender de zogenaamde "ExchangeService" (levering van een goed tegelijkertijd met de ophaling van een goed voor retour) aanbiedt, kan GLS niet aansprakelijk gesteld worden voor de volledigheid en intactheid/schade aan de inhoud van het retourgoed.
 - 8.4. Klachten voor een bedrag kleiner dan 50 EUR worden niet aanvaard.
 - 8.5. GLS kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor enigerlei schade anders dan aan de vervoerde goederen zelf.
- 9. Verzekering en All Risk/Add-On Insurance (Freight)**
 - 9.1. De verzekeringsovereenkomsten ondertekend door de afzender zijn niet tegenstelbaar aan GLS.
 - 9.2. De afzender kan zijn goederen verzekeren door aangifte van de te verzekeren waarde onder de All Risk of Add-On Insurance die GLS afgesloten heeft met haar verzekeraar. Wanneer de afzender van deze All Risk of Add-On dekking wenst gebruik te maken, moet hij hieromtrent duidelijke en ondubbelzinnige instructies geven minstens één werkdag voor de zending. Een bijkomende kost, bestaande uit de premie, een vergoeding en de belastingen zal aangerekend worden aan de afzender voor elke zending die dient verzekerd te worden; het tarief van de verzekering wordt beschreven in de tariefvoorwaarden. De verzekerde waarde is gelimiteerd tot de verkoopwaarde, btw uitgezonderd. Het maximum bedrag voor deze All Risk of Add-On Insurance is 25.000 EUR per pakket en 50.000 EUR per zending (met een maximum van 250.000 EUR per afhaalopdracht en 1.000.000 EUR per voertuig). Wanneer het verzekerde bedrag lager ligt dan de waarde van de goederen, zal de schade proportioneel verminderd worden.
 - 9.3. GLS heeft het recht om op elk ogenblik bepaalde goederen en/of afzenders van de All Risk of Add-On Insurance uit te sluiten.
 - 9.4. De All Risk of Add-On Insurance is alleen beschikbaar voor regelmatige GLS-klanten die over een relatienummer beschikken.
 - 9.5. GLS biedt, mits betaling van de gepaste premie, ook individuele verzekeringen (Freight en Parcel) aan op maat van de afzender.
- 10. Procedure voor vergoeding**
 - 10.1. In geval van schade of geheel of gedeeltelijk verlies is het essentieel dat de regels van deze AV stipt worden nageleefd en dit op straffe van verlies van alle rechten van de afzender.
 - 10.2. Bij zichtbare beschadiging of verlies dient een gedetailleerd en volledig voorbehoud genoteerd te worden op de vrachtbrief vooraleer deze voor ontvangst van de goederen afgetekend wordt.
 - 10.3. Onzichtbare beschadiging dient echter onmiddellijk na vaststellingen binnen de 7 werkdagen (zaterdag inbegrepen) volgend op de aflevering van de goederen per aangetekende brief aan GLS gemeld te worden.
 - 10.4. Er wordt geen rekening gehouden met laattijdige klachten. De schadebundel dient zo spoedig mogelijk overgemaakt te worden.
 - 10.5. De afzender dient ten aanzien van GLS de schade of het verlies objectief te bewijzen.
 - 10.6. De afzender heeft 20 kalenderdagen om deze documenten over te maken aan GLS. Na een eerste herinnering door GLS en bij gebreke aan een antwoord binnen de 10 daaropvolgende kalenderdagen, zal het dossier automatisch afgesloten worden.
 - 10.7. Wanneer de afzender voor beschadigde goederen de terugbetaling van de waarde van de goederen vraagt, gaan partijen ermee akkoord dat GLS deze beschadigde goederen kan opragen, voorafgaand aan de regeling van het schadedossier. GLS mag over deze goederen beschikken, teneinde het schadebedrag proberen te reduceren. Indien deze goederen niet langer beschikbaar zijn via de afzender, vervalt de klacht.
 - 10.8. In geen enkel geval is de afzender gerechtigd om verlies of schade aan te halen om geheel of gedeeltelijk de betaling van aan GLS verschuldigde bedragen op te schorten.
 - 10.9. Het terugsturen van goederen aan de afzender, gebeurt steeds op zijn kosten, ook wanneer deze goederen beschadigd zijn.
 - 10.10. Wanneer schade aan de goederen wordt vastgesteld in de lokalen van GLS, zal GLS de afzender hieromtrent verwittigen en zijn instructies afwachten (deze instructies kunnen zijn 1) terugsturen van de goederen naar de afzender, 2) aanbieden bij de bestemming of 3) nieuwe leveringsadres; in deze 3 gevallen zal de afzender de kosten dragen). Wanneer de afzender in gebreke blijft om instructies te geven binnen de 5 werkdagen (zaterdag niet inbegrepen) zullen de goederen automatisch teruggestuurd worden naar de afzender op zijn kosten.
- 11. Terugbetaling van uitgaven**

Wanneer de afzender aan GLS de instructie geeft om binnenkomende goederen te ontvangen of om goederen vanuit het buitenland te importeren, heeft GLS het recht, maar niet de plicht om onkosten, vergoedingen voor remboursen, douanekosten, belastingen en andere lasten voor te schieten en om de terugbetaling hiervan van de afzender te eisen.
- 12. Uitsluiting van verdere vorderingen van de afzender**

Het doorgeven aan GLS van boetes, die de afzender aan derde partijen dient te betalen, is uitgesloten.
- 13. Verjaring van klachten**

Alle klachten tegen GLS verjaren door verloop van één jaar. Deze gelimiteerde periode zal berekend worden vanaf de datum van de levering van het goed, of wanneer het goed niet geleverd werd, vanaf het einde van de dag, waarop de levering zou dienen uitgevoerd te zijn.
- 14. Duurtijd**

Behalve indien partijen anders overeenkomen is de overeenkomst tussen de afzender en GLS van onbepaalde duur. Deze kan slechts beëindigd worden middels aangetekende brief een opzegperiode van minstens zes maanden in acht wordt genomen.
- 15. Vertrouwelijke informatie**

Afzender en GLS dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, gebruikt deze slechts voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn
- 16. Publiciteit**

GLS is gerechtigd om het bestaan van de overeenkomst en de strekking daarvan aan derden bekend te maken voor publicitaire en/of marketingdoeleinden.
- 17. Geschreven vorm**

Bijkomende of afwijkende overeenkomsten dienen steeds schriftelijk te gebeuren.
- 18. Algemeenheden/Jurisdictie**
 - 18.1. Wanneer een bepaling van deze AV ongedig of niet-uitvoerbaar zou zijn, zal dit de geldigheid of de uitvoerbaarheid van de overige bepalingen niet aantasten.
 - 18.2. Alle overeenkomsten onder deze AV zijn onderworpen aan het Belgische recht.
 - 18.3. Betwistingen die voortvloeien uit deze overeenkomsten behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel. GLS is ook vrij om een rechtszaak aanhangig te maken op de plaats waar het relevante GLS depot haar kantoren heeft.
 - 18.4. Wanneer de afzender de interne klachtenprocedure doorlopen heeft en niet tevreden is met het antwoord van GLS, bestaat de mogelijkheid voor de afzender om zich te wenden tot de Ombudsdienst voor de Postsector.
 - 18.5. Onvoorziene en/of buitengewone toename van kosten die voortvloeien uit nieuwe wetten of reglementeringen (o.a. belastingen op motorvoertuigen) geven aan GLS het recht om de vastgestelde prijzen dienovereenkomstig aan te passen.
 - 18.6. Deze AV treden in werking voor alle zendingen verzonden vanaf 1 januari 2019.