



Privacy Policy

I. Algemeen

1. Identiteit en contactgegevens van de organisatie en de Data Protection Manager

General Logistics Systems Belgium nv GLS
Belgium Distribution nv Humaniteitslaan233
1620 Drogenbos, Belgium

General Logistics Systems Belgium nv - Luxembourg
24, Zae op Zaemer
4959 Bascharage, Luxemburg
info@gls-belgium.com

Hierna "GLS Belgium"

U kan de Data Protection Manager contacteren via het e-mailadres dataprotection@gls-belgium.com of via brief op bovenstaand adres. Indien u ons via niet-geëncrypteerde e-mail contacteert, gelieve te noteren dat de vertrouwelijkheid van de overgemaakte informatie niet kan worden gegarandeerd. Niet-geëncrypteerde e-mails kunnen mogelijk door onbevoegde derde partijen worden gelezen.

2. Persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens verstaan we alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon. Enkele voorbeelden zijn naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres.

Informatie die niet kan worden gelinkt aan een specifieke of identificeerbare persoon – zoals uw favoriete webpagina's of het aantal gebruikers op een webpagina – wordt niet beschouwd als persoonsgegevens.

3. Toepasselijke wetgeving en geheimhoudingsverbinten

Alle GLS entiteiten die zich situeren binnen de EU landen zijn onderhevig aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR) en andere relevante nationale wetgeving inzake gegevensbescherming.

Als aanbieder van postdiensten respecteert GLS Belgium en haar medewerkers de vertrouwelijke aard van de zending.

4. Bescherming van persoonsgegevens

Door middel van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen doen GLS entiteiten hun best om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of misbruik. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt in systemen die worden beschermd door gepaste beveiligingsmaatregelen. GLS zal de beveiligings- en gegevens- beschermingsmaatregelen indien nodig aanpassen aan de technologische vooruitgang.

II. Gegevens omtrent zending en bestemming

1. Categorieën van data, doeleinden van persoonsgegevensverwerking en wettelijke basis

Voor het verrichten van parcel en freight activiteiten en het respecteren van contractuele verplichtingen met name het leveren van pakketten en palletten, het betalen van diensten, de klachtenbehandeling, enz. heeft GLS Belgium gegevens van de afzender nodig (adresgegevens en bijkomende contactgegevens, betaalinformatie) en overige relevante contractuele gegevens volgens de diensten besteld door de afzender alsook de gegevens van de bestemming (naam, adres, postcode, stad, land, optioneel telefoonnummer en e-mailadres).

De gegevens van de bestemming die werden overgemaakt aan GLS entiteiten alsook de interface documentatie (scans van de pakketten / palletten op verschillende locaties) en het afleveringsbewijs of de "proof of delivery (POD)" kan verwerkt worden en geregistreerd worden door verschillende GLS filialen. GLS gebruikt de persoonlijke gegevens omtrent de zending en de bestemming louter voor het vervullen van haar contractuele verplichtingen. Elk ander gebruik is niet toegelaten.

In bepaalde omstandigheden kunnen we gegevens verwerken op basis van toestemming of op basis van een gerechtvaardigd belang (in het bijzonder met betrekking tot de volgende doeleinden: het nakijken van de solvabiliteit, Compliance programma).

2. Verantwoordelijkheid

Het naleven van de toepasselijke wetgeving omtrent gegevensbescherming is een plicht van elke GLS entiteit. De overdracht van gegevens door een afzender aan een GLS entiteit wordt niet beschouwd als zijnde een verwerking van gegevens in naam van anderen.

Bijkomende diensten zoals "**FlexDeliveryService**", "**ShopDeliveryService**" en "**GLS One**" vragen het e-mailadres of telefoonnummer van de bestemming om hem/haar te informeren omtrent de status van de levering van het pakket/pallet.

GLS entiteiten ontvangen het telefoonnummer en/of e-mailadres via de afzender die deze bijkomende diensten heeft besteld. De afzender is verantwoordelijk voor het correct verkrijgen van deze gegevens en in het bijzonder de goedkeuring van de bestemming om diens e-mailadres en/of telefoonnummer over te maken aan GLS.

3. Delen van gegevens en ontvangers

In het algemeen zijn enkel de afzender en de bestemming van een pakket/pallet gerechtigd om informatie omtrent een pakket/pallet te ontvangen. GLS geeft informatie omtrent het pakket/pallet aan derde partijen (bv. overheidsinstanties) enkel op basis van wettelijke reglementering.

De GLS entiteiten zullen persoonsgegevens niet verkopen of meedelen aan een derde partij. Er zijn echter bepaalde omstandigheden waar GLS persoonsgegevens kan delen zonder bijkomend bericht aan u. Partijen die uw data mogelijks kunnen ontvangen zijn:

- GLS filialen en contractspartijen in andere EU landen of buiten de EU met als doeleinde het leveren van pakketten/palletten van de afzender naar de bestemming.
- Gelieerde of niet gelieerde derde partijen die via een contract diensten leveren voor of in naam van GLS (Verwerkers/Processors), in het bijzonder IT-Service providers. GLS Belgium heeft gepaste gegevensbeschermingsovereenkomsten afgesloten met deze partijen.
- Andere personen of organisaties zoals toegestaan door toepasselijke wet- of regelgeving.
- Politiediensten en ordehandhavers met als doel het respecteren van nationale veiligheidsvereisten of als onderdeel van een wettelijke procedure om onze eigendom te beschermen of als gevolg van een onderzoek met betrekking tot een inbreuk van de GLS regels en policies, niet toegelaten toegang tot of gebruik van GLS materiaal of elke andere illegale activiteit.

4. Bewaren en wissen van gegevens

GLS Belgium verwerkt persoonsgegevens zolang dit is vereist voor de doeleinden waarvoor we ze gebruiken. Wij zullen bepalen hoe lang we de gegevens bewaren op basis van de volgende vereisten:

- **Operationele vereisten:** de duurtijd dat de informatie nodig is om de diensten te verlenen.
- **Wettelijke vereisten:** GLS Belgium is wettelijk verplicht om bepaalde bestanden bij te houden voor een bepaalde duurtijd.

Gearchiveerde gegevens staan geregistreerd op gegevensdragers die enkel toegankelijk zijn voor bevoegd personeel. Nadat de wettelijke bewaartermijn is verstreken, worden de gegevens verwijderd.

III. Gebruik van de GLS website

1. Het loggen van IP adressen



Bij elk bezoek van een gebruiker aan een GLS-webpagina worden zijn gegevens in een logfile opgeslagen. De volgende specifieke gegevens worden tijdelijk bewaard:

- IP-adres van de gebruikte computer
- Domeinnaam
- Dag en uur van de raadpleging
- HTTP-antwoordcode
- Bezochte pagina's (URL)
- Besturingssysteem, met versienummer
- Browser, met versienummer
- Schermresolutie

De opgeslagen gegevens worden anoniem voor statistische doeleinden samengevat. Deze statistieken dienen voor de evaluatie van het gebruik van de GLS-website door de bezoekers. De statistieken geven in het bijzonder de volgorde weer waarin de pagina's werden bezocht evenals de wijze waarop de gebruiker van pagina naar pagina browsst. GLS gebruikt deze informatie om verdere verbeteringen aan de wijze van gebruik en toepassing van de website uit te voeren.

2. Cookies

Om de GLS-webpagina's te kunnen bezoeken kan het voor de GLS servers of de servers van derde partijen (bv. YouTube) nodig zijn dat ze cookies instellen. Deze cookies worden door de technische beheerders van de website gebruikt. Elke bezoeker van een webpagina kan zijn/haar browser zo instellen dat cookies geweigerd worden. In dit geval worden er geen gegevens op de computer van de gebruiker weggeschreven. De in de cookies opgeslagen gegevens worden niet naar GLS verzonden. Indien cookies worden geweigerd kan het zijn dat u niet alle functies van de website kan gebruiken.

Voor het gebruik van cookies verwijzen wij naar onze Cookies policy.

3. Website Analytics (Piano)

GLS maakt op haar websites gebruik van de analyse tool Piano van Applied Technologies Internet SAS, 85 avenue Président JF Kennedy, 33700 Merignac, Frankrijk. GLS gebruikt Piano



om uw gebruik van de websites te analyseren en om rapporten over de activiteiten op onze websites samen te stellen en de gebruikerservaring te verbeteren.

Met Piano worden interacties van websitebezoekers geregistreerd en systematisch geëvalueerd door middel van cookies en specifieke bezoekers-ID's. De met Piano verzamelde gegevens worden zo snel mogelijk geanonimiseerd of gepseudonimiseerd. Het IP-adres wordt ingekort en login- en apparaat-ID's worden omgezet in een pseudonieme sleutel. Dit sluit in het algemeen de mogelijkheid van een directe persoonlijke referentie uit. Het is met name niet meer mogelijk om de gegevens toe te wijzen aan de computer of het eindapparaat van de websitebezoeker.

GLS verwerkt volgende gegevens bij het gebruik van Piano:

- Bezoeker ID
- IP-adres
- Publieksinformatie: aantal bezoekers, bezoeken, paginaweergaven, gebeurtenissen, bounce percentage, geolocatie (land, continent, regio, subregio, taal)
- de referrer URL (de eerder bezochte website), inclusief zoekmachines en social media sites en campagneparameters
- de bezochte URL met de bijhorende paginatitel en optionele informatie over de pagina-inhoud
- Technologiegegevens: apparaten, browsers, besturingssystemen
- Hoe u door onze websites navigeert en ermee omgaat, vanaf de invoerpagina tot het einde van het bezoek: weergegeven pagina's, klikactie, navigatie, downloads, scroll gedrag
- Hoe u zoekt op onze websites: zoekresultaten die aan u worden weergegeven en resultaten waarop u klikt
- Hoe u contact met ons opneemt: begin van het invullen van ons contactformulier, voortgang en verzending. Houd er rekening mee dat we de inhoud van het contactformulier niet analyseren
- Als je je registreert voor een account op onze website, houden we ook bij of je bent in- of uitgelogd.

GLS verwijdert deze gegevens na 25 maanden. De wettelijke basis voor de gegevens verwerking is jouw toestemming in overeenstemming met Art. 6 (1) a) GDPR.

U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken met werking voor de toekomst door uw voorkeuren aan te passen in onze toestemmingsbanner.

4. MyGLS / YourGLS/ GLS-ONE

GLS maakt een belangrijk verschil tussen open en gesloten webzones bij het gebruik van de

GLS-websites. Functies binnen de open zone kunnen gebruikt worden zonder voorafgaande registratie. De gesloten zone is een onderdeel van de uitvoering van een overeenkomst tussen de klant en GLS en kan enkel via een door GLS verstrekte login worden bezocht.

In de open zone vindt de gebruiker functies zoals een email-contactformulier, de "Track&Trace"-functie en de ParcelShop-zoekfunctie. De gegevens die bij een verzoek via e-mail dienen te worden ingevoerd, bv.: naam, adres, postcode, gemeente, enz., zijn voor ons noodzakelijk om uw verzoek te kunnen verwerken. GLS zal uw persoonlijke gegevens niet doorsturen, verkopen of op om het even welke andere wijze verstrekken aan derde partijen, uitgezonderd wanneer dit voor de uitvoering van de hierboven beschreven diensten noodzakelijk is.

IV. Rechten van de betrokkenen

1. De rechten van de betrokkene

U heeft het recht op

- Informatie en inzage in de verwerkte persoonsgegevens
(Recht op informatie en inzage overeenkomstig Art. 15 AVG)
- Verbetering van onjuiste persoonsgegevens
(Recht op verbetering overeenkomstig Art. 16 AVG)
- het wissen van uw persoonsgegevens
(Recht op gegevenswissing overeenkomstig Art. 17 AVG)
- beperking van de verwerking
(Recht op beperking van de verwerking overeenkomstig Art. 18 AVG)
- ontvangst van uw persoonsgegevens die aan ons werden overgemaakt
(Recht op overdraagbaarheid van gegevens overeenkomstig Art. 20 AVG)
- bezwaar tegen de verwerking van persoonsgegevens om redenen die verband houden met zijn of haar specifieke situatie of de vervulling van een taak van algemeen belang
(Recht van bezwaar overeenkomstig Art. 21)

op voorwaarde dat de noodzakelijke wettelijke vereisten zijn vervuld.

2. Intrekken van toestemming

Indien uw toestemming werd gevraagd voor het verwerken van uw persoonsgegevens, dan heeft u het recht om op elk ogenblik in de toekomst deze toestemming in te trekken, zonder de wettigheid van de verwerking in twijfel te trekken die gebaseerd is op de toestemming voor de intrekking.

3. Het uitoefenen van uw rechten

Indien u als betrokkene uw rechten wenst uit te oefenen of een uitdrukkelijk gegeven toestemming wenst in te trekken, gelieve een bericht te sturen naar de Data Protection



Manager van GLS Belgium (zie I. contactgegevens). Gelieve in dit bericht uiteen te zetten welk recht u wenst uit te oefenen zodat GLS Belgium de verdere noodzakelijke stappen kan zetten om uw rechten te respecteren.

Hou er rekening mee dat wij een bewijs van identificatie kunnen opvragen om uw informatie te beschermen tegen ongeoorloofde toegang.

4. Recht om een klacht in te dienen

U heeft het recht om een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit indien u van mening bent dat uw rechten geschonden werden.

In België: Data Protection Authority
 Drukpersstraat 35
 1000 Brussels
 contact@apd-gba.be
 Tel. (+32) (0)2 274 48 00

In GH Luxemburg: National Commission for Data Protection
 15, Boulevard du Jazz
 4370 Belvaux
 GD Luxembourg
 Tel. (+352) 26 10 60-1

IV. Updates van deze informatie omtrent gegevensbescherming

GLS Belgium mag naar eigen goeddunken deze informatie updaten door een aangepaste versie te publiceren op deze website. Deze informatie werd laatst geüpdatet op 1 maart 2025.