

# Conditions générales de vente

## INTRODUCTION

General Logistics Systems France, ci-après dénommée GLS France, agissant en tant que commissionnaire de transport et transitaire en douane le cas échéant, se voit confier par le client l'organisation de transports de colis et de documents selon les conditions générales de vente prévues ci-dessous. Les droits et obligations des parties non fixés par les présentes et non contraires à ces dernières sont régis par le contrat type de commission de transports introduit par l'article D 1432-3 du Code des transports en sa version applicable au jour du transport. La remise des marchandises équivaut à l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions et à la renonciation par le client à ses propres conditions générales d'achat. Dans le cadre de l'exécution des présentes, GLS France dispose du choix des voies et des moyens de transport. Le client reconnaît expressément que toute réclamation émise, pour quelque motif que ce soit, sera traitée sur la base des conditions générales de vente du commissionnaire en vigueur au jour de l'expédition. Le fait que GLS France ne se prévale pas de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Les présentes Conditions Générales, se substituent à tout autre document, accord écrit ou oral antérieur, ainsi qu'aux conditions générales précédemment signées par le Client. Les Fiches Pays remises aux clients ayant des flux transfrontaliers complètent les présentes Conditions Générales et détaillent les modalités spécifiques applicables localement.

## 1/ ACCEPTATION DES TRANSPORTS

Compte tenu de l'organisation et des infrastructures mises en place, les envois qui sont remis à GLS France doivent être :

**a)** Identifiables colis par colis. L'emballage des colis remis doit être adapté et en bon état. La dimension pour chacun des colis ne doit excéder ni 2 mètres de longueur, ni 3 mètres en développé (calcul de la dimension maximale = longueur + 2 largeurs + 2 hauteurs) ; la dimension pour chacun des colis, pour les livraisons en Relais, ne doit excéder ni 1,20 mètres de longueur, ni 1,50 mètres en développé (calcul de la dimension maximale = longueur + largeur + hauteur) ; pour les livraisons en Consigne (ci-après « Consigne »), la dimension pour chacun des colis ne doit excéder 61 cm de longueur par 58 cm de largeur par 34 cm de hauteur. Pour des raisons de traitement logistique, la taille des colis ne peut être inférieure à celle de l'étiquette (150mm de longueur par 100mm de largeur). Le poids de chacun des colis, ne doit pas dépasser 30 kilos. Pour les envois ne respectant pas un ou plusieurs de ces critères, (i) la responsabilité de GLS France pour pertes ou avarie ne pourrait être engagée et (ii) une pénalité de 200€ HT par colis et les frais de retour éventuels seront facturés au client. La pesée des colis incombe au client sauf disposition écrite contraire. Le Client reste responsable des vérifications périodiques des équipements de pesée y compris quand ceux-ci sont mis à sa disposition par GLS France. GLS France se réserve le droit de contrôler les pesées effectuées par le client et les dimensions déclarées par lui. En cas de contestation, les mesures constatées et/ou la pesée effectuée par l'une des entités de GLS font foi. Concernant le produit Mini Label, le Client accepte expressément que seuls les poids relevés par GLS France font foi.

**b)** Livrables au lieu prévu par les parties. Le client a la charge de vérifier la disponibilité des Relais adaptés au poids et au volume des marchandises confiées selon les prérequis de la documentation commerciale fournie par GLS France et d'en informer préalablement son destinataire qui choisit ce mode de livraison. La responsabilité de GLS France ne pourra être engagée en cas de choix d'un Relais indisponible ou inadapté, ainsi qu'en cas d'indisponibilité et/ou impossibilité de livraison de tout colis en Consigne en raison du non-respect par le Client des dimensions indiquées en 1, a), GLS se réservant, dans ce dernier cas, le droit de livrer le colis en Relais. La livraison et retours en Relais est impossible pour certains produits notamment pour les pneus et les matières dangereuses. Les livraisons des pneumatiques en Suède, à Malte et au Royaume-Uni sont exclues.

**c)** Revêtus d'une étiquette apposée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis portant lisiblement les nom et adresse de l'expéditeur et du destinataire ainsi que les codes à barres et/ou codes bidimensionnels dont le contenu est défini et/ou accepté par GLS France permettant l'identification et le suivi des colis. L'étiquette ne doit pas être mal imprimée, pliée ou en partie cachée par un élément d'emballage tel qu'un cerclage de renfort. Aucune omission ou erreur de mention sur l'étiquette, y compris affectant la facturation, ne pourra donner lieu à rectification a posteriori de la part du client. Toute rectification reste à la libre appréciation de GLS France et pourra entraîner une facturation complémentaire.

**d)** Emballés par l'expéditeur selon les usages du commerce et la réglementation applicable, dans les conditions habituelles du régime des envois de détail. L'emballage doit être suffisamment résistant et adapté à la nature, la forme et au contenu, afin d'assurer la protection optimale de la marchandise contre toute influence extérieure, y compris thermique, pendant les opérations de manutention et pendant le transport. L'emballage des colis doit être clos et les moyens de fermeture doivent ne présenter aucun risque ni de blesser les personnes intervenant de quelque manière que ce soit sur le colis, ni de générer de blocage, ni d'endommager les machines. L'emballage doit assurer la non-transformation du colis pendant les opérations de manutention et de transport (par exemple, l'affaissement de l'emballage qui entraîne un allongement ou un élargissement des dimensions du colis). La transformation des dimensions, et/ou la présence de débord notamment, peuvent donner lieu à l'application d'un supplément tarifaire tel que prévu dans la grille tarifaire. L'expéditeur s'oblige à ne laisser apparaître sur les colis remis à GLS France que les mentions minimales exigées par la loi et les règlements en vigueur au regard de la nature de la marchandise remise. A défaut, GLS France se réserve le droit d'engager la

responsabilité du Client.

**e)** Livrables dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de leur remise par le Client. En cas de colis refusés ou non livrables pour quelle que raison que ce soit, ces colis pourront être immédiatement retournés à l'expéditeur.

**f)** Pour les colis destinés aux particuliers, le numéro de téléphone portable et l'adresse mail du destinataire seront obligatoirement transmis à GLS France, par l'un des moyens de communication informatique accepté par GLS France.

Le client assume seul toutes les conséquences y compris financières découlant du non-respect des dispositions du présent article et en particulier celles liées à un emballage défaillant, des omissions ou erreurs d'étiquetage ou des déclarations erronées. La société GLS France, ne pourra être tenue pour responsable des retards, pertes ou avaries subis par les colis du fait du client et se réserve le droit de demander réparation du préjudice subi de ce fait, le cas échéant.

## 2/ MISE EN INSTANCE / CONSERVATION DES COLIS

**2.1** En cas d'impossibilité de livraison autre qu'un refus du colis par le destinataire ou en lien avec un dommage sur le colis, GLS France s'engage à conserver les colis pendant un délai maximum de 8 jours ouvrés à compter de l'information d'instance qui aura été donnée au client.

**2.2** Pendant ce délai, le client aura la possibilité de soumettre à GLS France de nouvelles instructions relatives à la livraison des colis concernés que GLS France se réserve le droit d'accepter ou de refuser.

**2.3** A défaut, les colis pourront être retournés au client dès le 9ème jour, à ses frais. En tout état de cause, le délai de garde des colis ne pourra être supérieur à 10 jours calendaires.

**2.4.** Les colis non identifiables sont conservés par GLS France pendant 3 mois. Au-delà de ce délai et en l'absence de réclamation, GLS France pourra en disposer librement.

## 3/ ETENDUE DU SERVICE

**3.1** La société GLS France présentera les colis confiés à leurs destinataires moyennant l'émargement de ces derniers ou de leurs mandataires sur la lettre de voiture électronique ou moyennant la présentation par le destinataire du code sécurisé qui lui aurait été préalablement communiqué, le cas échéant. Les colis seront livrés selon les délais donnés à titre indicatif dans les propositions commerciales et dans les conditions prévues à l'article 9 ci-après. GLS sera déchargée de toute responsabilité liée à l'impossibilité de livraison (notamment due aux aléas routiers) ou au refus de réception imputable au destinataire. Les colis adressés aux personnes morales ne pourront être remis à leurs représentants que moyennant l'indication de leur nom qui sera retranscrit par le chauffeur sur le bordereau de livraison électronique. Le service est assuré sur les destinations nationales et internationales proposées par GLS France à la date de l'offre commerciale, selon les délais estimés. Les samedis, dimanches, jours fériés et fêtes nationales sont neutralisés dans le décompte du délai.

**3.2** Pour les transports nécessitant des formalités douanières, GLS France réalise au nom et pour le compte du Client lesdites formalités et tous les actes y afférents conformément au principe de la représentation directe défini en article 18 du Code des douanes de l'Union Européenne et cela même en l'absence d'un mandat exprès.

GLS France agissant dans le cadre de la présente clause aux frais et risques du Client, ce dernier est tenu de s'assurer que les marchandises sont expédiées conformément à toutes les exigences réglementaires et en particulier à celles relevant de la législation douanière. A cet effet, le Client s'engage à fournir tous les documents et toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations objet des présentes. Il s'engage également à déclarer et garantir l'exactitude, l'authenticité et l'exhaustivité des déclarations et informations fournies à GLS France relatives à l'origine douanière, à la valeur en douane et au classement tarifaire des marchandises. Il doit enfin s'assurer que tous les documents nécessaires à la circulation des marchandises sont complets et exacts. Le Client reconnaît en outre qu'aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires.

En cas de dédouanement de marchandises au bénéfice d'un régime préférentiel conclu ou accordé par l'Union Européenne, le Client garantit avoir fait toutes diligences issues des dispositions du Code des Douanes de l'UE visant à s'assurer que l'ensemble des conditions pour le traitement du régime préférentiel concerné ont été respectées. Le Client fournira à GLS France tout document justificatif attestant de l'origine préférentielle de la marchandise.

Le Client est informé que, pour des raisons de sécurité ou à des fins de contrôle, toute autorité publique pourra ouvrir et inspecter ses envois de manière inopinée et sans notification préalable. GLS France ne saurait en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque préjudice découlant des traitements et contrôles douaniers et notamment des retards de livraison qui pourraient en résulter.

En cas d'absence, d'irrégularité, d'inexactitude ou de retard des documents fournis par le Client ou de tout autre manquement par lui à la réglementation douanière, GLS est déchargée de toute responsabilité et le Client assume seul toutes les conséquences, y compris financières, et tout préjudice en résultant. Le Client garantit GLS France contre tous les frais, droits et taxes, qui auraient dû être acquittés par lui-même ou par le destinataire ainsi que contre tous frais, pénalités ou amendes administratives qui pourraient lui être appliqués ou appliqués à GLS du fait de ses manquements.

**3.3** Quand le Client le requiert expressément, les données communiquées et désignées par lui comme confidentielles seront protégées par GLS France en tant que telles.

**3.4** Après une tentative de livraison non réussie, les colis destinés aux professionnels peuvent faire l'objet d'une seconde tentative de livraison. Les colis expédiés avec le FlexDeliveryService et destinés aux particuliers peuvent faire l'objet d'une livraison alternative en Relais GLS dès deux tentatives de livraison non réussies. Il appartient au Client d'en informer ses destinataires et de leur

communiquer les coordonnées du relais concerné.

**3.5** Sous réserve de la souscription par le Client du service optionnel ShopReturn service, le destinataire d'un colis pourra retourner ce colis dans l'un des Relais GLS de son choix situé sur le territoire français métropolitain, après y avoir apposé une étiquette de retour selon les modalités convenues avec le Client. GLS assurera le retour du colis au Client ainsi que le suivi du retour moyennant le numéro de suivi figurant sur l'étiquette de retour.

Dans les mêmes conditions, le destinataire d'un colis international pourra retourner ce colis dans l'un des Relais GLS de son choix situé en Europe sous réserve que le Client ait souscrit le service optionnel InternationalShopReturn service et que ledit service soit disponible dans le pays concerné.

#### **4/ DUREE**

**4.1** Sauf convention écrite contraire, toute relation contractuelle entre GLS France et ses clients est à durée indéterminée. Elle ne pourra prendre fin que moyennant un préavis de 4 mois minimum, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception. Le délai de préavis sera porté à 6 mois pour une relation commerciale supérieure ou égale à 5 ans et à 12 mois pour une relation commerciale supérieure ou égale à 10 ans. Ce droit de rupture sera discrétionnairement exercé et ne pourra donner lieu de part ou d'autre au versement d'une quelconque indemnité, sous réserve du strict respect des dispositions du présent article.

**4.2** Durant le préavis, les parties s'engagent, chacune en ce qui la concerne, à respecter l'ensemble de leurs obligations contractuelles et à respecter l'économie globale du contrat. En particulier, GLS France s'engage à assurer les prestations dans leur intégralité et le client s'engage à maintenir, par mois de préavis, un volume de remises de marchandises identique au volume moyen mensuel des douze mois précédents la dénonciation ; à défaut, l'indemnité énoncée à l'article 4.3 sera appliquée.

**4.3** En cas de non-respect du préavis par le client et après une mise en demeure adressée par LRAR restée sans effet pendant 8 jours, GLS France sera fondée à réclamer au client une indemnité forfaitaire compensant le préjudice subi par GLS France. Cette indemnité sera égale au chiffre d'affaires hors taxes qu'aurait facturé la société GLS France entre la date de dénonciation et le terme contractuel du préavis, majoré de 20%. Cette indemnité sera calculée sur la moyenne mensuelle hors taxes des douze derniers mois précédents la dénonciation.

**4.4** En aucun cas la partie envers laquelle l'engagement a été imparfaitement exécuté ne pourra refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation, poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation, solliciter une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat, demander réparation des conséquences de l'inexécution. Toutefois, en cas de manquements graves et répétés de l'une des parties à ses engagements et ses obligations rendant impossible la continuation du contrat dans les conditions prévues, l'autre partie adressera par lettre recommandée avec accusé de réception une mise en demeure motivée. Si celle-ci reste sans effet dans un délai d'un mois, il pourra être mis fin au contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Cette clause s'applique sans préjudice des dispositions de l'article 6 ci-dessous.

**4.5** Si par extraordinaire, la relation venait à se poursuivre au-delà du terme prévu pour la fin du préavis, les présentes conditions continueront à s'appliquer dans leur intégralité.

#### **5/ PRIX ET CONDITIONS**

**5.1** Les prestations de GLS France ont fait l'objet d'une offre commerciale préalable comportant une proposition tarifaire, acceptée et signée par le Client. Les propositions tarifaires qui y figurent engagent les deux parties pendant la période déterminée dans ce devis, dont la durée maximale est d'un an à partir de la date de la signature du présent contrat, ou de sa prise d'effet, si celle-ci est antérieure à la signature. Le prix du transport initialement convenu, pourra être négocié de gré à gré chaque année.

Le prix du transport sera révisé de plein droit en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, dont notamment augmentation des prix des carburants ou changement de législation.

Les Parties s'engagent également à adapter dans les meilleurs délais les conditions financières de leur contrat en cas de changement de circonstances de nature à dégrader la rentabilité économique du contrat. A défaut d'entente dans un délai de deux mois suivant la demande de révision tarifaire, GLS France pourra suspendre ses prestations jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé et chaque Partie sera alors en droit de résilier le contrat en notifiant sa décision à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception.

**5.2** Le volume mentionné dans la proposition tarifaire doit être maintenu pendant toute la durée du contrat. Une révision des tarifs sera applicable de plein droit en cas de modification de l'une des composantes du prix accepté par le client notamment, mais sans que cette liste soit limitative, une modification du volume de colis confié, de la répartition des colis par tranche de poids ou du ratio d'enlèvement.

**5.3** Les zones de destination dans lesquelles existent des contraintes géographiques d'accès et/ou des contraintes douanières donneront lieu à un supplément de facturation destiné à compenser les surcoûts correspondants conformément aux grilles tarifaires convenues entre les Parties.

**5.4** Les colis non-convoyables sur les chaînes automatisées de GLS France et nécessitant un traitement spécifique, peuvent être pris en charge moyennant un supplément de facturation fixé dans la grille tarifaire ou faire l'objet d'un refus de transport. Constituent des colis non-convoyables : (i) les colis ayant une longueur égale ou supérieure à 120 centimètres, (ii) les colis dont les contours sont irréguliers ou qui, du fait de leur forme, ont un caractère instable (ex. colis de forme cylindrique ou sphérique pouvant rouler), (iii) les colis dont l'étiquette est mal positionnée, illisible ou non conforme aux dispositions de l'article 1 c) des présentes et (iv) les colis dont l'addition de la longueur plus la hauteur plus

la largeur est égale ou supérieure à 150 centimètres.

**5.5** Les colis destinés aux particuliers doivent être expédiés avec le FlexDeliveryService ou tout service dédié à la livraison des particuliers. Les colis destinés aux particuliers pour lesquels le Client n'aurait pas choisi le FlexDeliveryService ou tout service dédié à la livraison des particuliers pourront faire l'objet d'un supplément de facturation fixé dans la grille tarifaire.

**5.6** Dans les Etats qui n'exigent pas d'émargement sur les documents de transport, le passage à vide d'un chauffeur sera facturé de plein droit par GLS France, sans qu'il soit nécessaire d'adresser au client la preuve matérielle de ce passage.

**5.7** Les frais de transport en ce compris les frais de douane engagés pour le retour de colis non livrés, resteront à la charge du Client sauf si GLS France est responsable de la non-livraison.

**5.8** En cas de contraintes de livraison telles qu'en particulier l'absence d'accueil et/ou d'espace dédié à la livraison, horaires d'ouverture spécifiques, etc., le service Flex Delivery Service doit être systématiquement utilisé. Dans le cas contraire, GLS France pourra appliquer un supplément de facturation forfaitaire conformément aux grilles tarifaires.

**5.9** Dans les cas où la marchandise est exportée hors de l'Union Européenne et nécessite la préparation de documents douaniers par le Client, ce dernier sera responsable des conséquences d'éventuels refus, modifications par les autorités douanières de ladite documentation ou demandes de compléments et leur traitement administratif subséquent par GLS France fera l'objet d'une facturation de frais administratifs d'un montant forfaitaire de €30 par incident.

#### **6/ PAIEMENT**

**6.1** Les prestations sont payables par prélèvement bancaire à 30 jours nets date de facture, sauf accord particulier. Le paiement anticipé ne donne pas droit à escompte.

**6.2** Conformément à l'article L 441-10 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, des pénalités calculées à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage seront de plein droit appliquées au Client, sans que ce taux ne puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

**6.3** Aux pénalités susmentionnées se rajoutera l'indemnité légale forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à €40. Si ces frais sont plus élevés, GLS France facturera le surcoût sur justificatifs.

En outre, toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée, à titre de clause pénale non réductible au sens de l'article 1231-5 du Code civil, d'une indemnité fixée forfaitairement à 10 %.

**6.4** En cas de non-paiement par le Client à la date prévue et 8 jours après la première présentation d'une mise en demeure restée infructueuse, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, GLS France pourra mettre fin au contrat sans préavis ni indemnité et sans préjudice de tout dommage et intérêt qui pourrait être réclamé au client défaillant. Nonobstant ce qui précède, tout défaut de paiement à échéance entraîne l'exigibilité immédiate de toutes autres factures restant dues (même non échues) et la suspension des livraisons, le cas échéant.

**6.5** En aucun cas le client n'est autorisé à déduire des sommes dues à GLS France un quelconque montant dont il s'estime créancier au titre de l'inexécution ou d'une exécution imparfaite des prestations ou déduire notamment le montant des indemnités de litiges que GLS France pourrait lui devoir, sauf accord exprès entre les deux parties de pratiquer une compensation de créances.

**6.6** En tant que commissionnaire de transports, GLS France peut se prévaloir du privilège prévu à l'article L 132.2 du code de commerce.

**6.7** Le client autorise expressément GLS France à lui délivrer chaque mois sa facture sous format électronique. Cette facture sera accessible sur le site <https://gls.primobox.net>, sur le compte du client après son authentification. Si néanmoins le client souhaite obtenir une ou plusieurs factures sous format papier, il doit adresser sa demande par mail à l'adresse : [envoibcf@gls-france.com](mailto:envoibcf@gls-france.com). Cette prestation donnera lieu à la facturation de la somme forfaitaire de 2.50 € (deux euros et cinquante centimes) par facture à titre de frais administratifs.

**6.8** La quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion du transport réalisé pour le client sera indiquée sur chaque facture selon les valeurs de niveau 1 telles que fixées par défaut dans l'arrêté du 10 avril 2012 en fonction de la nature du véhicule, du nombre d'unités transportées et du taux de consommation de source d'énergie du moyen de transport.

#### **7/ RESPONSABILITE ET INDEMNISATION DES LITIGES**

**7.1** La garantie offerte par le régime GLS France, pour réparation de tout dommage et résultant notamment d'une perte ou avarie, dont la responsabilité incomberait à GLS France, c'est à dire sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, ou cas de force majeure retenus par la loi et la jurisprudence françaises et notamment des circonstances atmosphériques particulièrement difficiles, incendies, épidémies, accidents, grèves, troubles locaux, désordre du trafic aérien ou routier, vol avec violence, vice propre de l'objet, insuffisance ou inadéquation de l'emballage qui constituent des cas d'exonération, sans que cette liste soit limitative, obéit aux prescriptions suivantes :

**7.1. a** Pour les transports nationaux elle est limitée à 23€ net de taxes du kilo avec un maximum de €690 net de taxes par colis, dans la limite de la valeur réelle de la marchandise c'est-à-dire à partir de la facture de vente de la marchandise réduite d'une marge bénéficiaire forfaitaire de 30%.

Lorsque les marchandises transportées ne sont pas neuves, et à défaut d'accord particulier figurant en annexe des présentes conditions générales de vente, un taux de vétusté sera appliqué à la valeur d'origine de la marchandise, amortissable sur 36 mois. Ce taux sera égal à 50 % pour les 12 premiers mois, et au prorata temporis pour les mois restants. La valeur réelle de la marchandise correspondra à la valeur d'origine de laquelle sera déduit le taux de vétusté.

Toute anomalie de livraison doit faire l'objet de réserves écrites, précises et com-

plètes, émises par le destinataire au moment de la livraison. A défaut, le destinataire devra établir par courrier recommandé avec accusé de réception que les dommages qu'il invoque existaient au moment de la livraison. Ce courrier devra être adressé à l'agence GLS France de livraison concernée, dans les trois jours suivant la livraison pour les transports nationaux. En cas de perte totale de marchandises ou de contestation de livraison, toutes les réclamations devront être formulées auprès du Service Client Régional par écrit dans un délai de 45 jours calendaires suivant la date de la prise en charge de l'envoi par GLS France, afin de permettre à GLS France d'effectuer les recherches nécessaires.

**7.1.b** Pour les transports terrestres internationaux les règles des articles 23 et 30 de la Convention CMR du 19 mai 1956 s'appliquent.

**7.2** Pour les colis endommagés et/ou qui présentent une avarie de la marchandise, GLS France se réserve la possibilité de procéder à un constat de cette avarie. Ainsi, dans les cas où GLS France souhaite exercer cette faculté, elle en avisera le client. L'agence de livraison GLS France réalisera alors un enlèvement occasionnel, exclusivement de la marchandise endommagée, et ce dans les 8 jours à compter de la réception de l'avis émis par GLS France conformément à la présente clause. Une fiche descriptive de l'avarie sera remise au destinataire afin d'attester de la qualité, de la quantité et de la nature de la marchandise rendue. Après avoir constaté le dommage, et dans le respect du présent article, GLS France procédera au calcul de l'indemnité. Le montant sur lequel GLS France s'engagera en termes d'indemnisation sera transmis au client qui devra alors se conformer à la procédure d'indemnisation des litiges prévue à l'article 8.

**7.3** La marchandise endommagée pourra être détruite par GLS France sauf demande expresse et écrite du client, ce dernier pouvant ainsi en demander le renvoi à ses frais.

**7.4 a** En l'absence de réserves émises dans les délais et conditions définis en article 7.1 des présentes, la livraison est réputée acceptée et la prestation réalisée; toute action du destinataire ne respectant pas ces délais et conditions fera l'objet d'une fin de non-recevoir.

**7.4 b** Dans le cas où le destinataire a accepté le dépôt à domicile sans signature (dépôt de son colis à son domicile en son absence dans un endroit désigné par lui), il en assume la responsabilité et les risques selon les modalités définies dans l'autorisation de dépôt et le bordereau de livraison.

**7.5** En cas de contestation de la livraison par le destinataire, le Client devra produire à GLS France une attestation sur l'honneur de non-réception du colis, signée par le destinataire et incluant son adresse e-mail, son numéro de téléphone et le numéro du ou des colis concerné(s). A défaut, la réclamation ne pourra pas être enregistrée par le service clients de GLS France.

Toute preuve complémentaire, telle que la copie de l'émargement du destinataire, peut être adressée par GLS France au client par fax ou par courriel. Le rapport d'activité Client sera également adressé par mail.

Toutes preuves ou données associées à la réclamation des destinataires pourront faire l'objet d'une analyse a posteriori, pendant le délai légal de conservation et conformément aux dispositions des présentes, à des fins d'amélioration du service notamment et/ou de protection des intérêts de GLS France. Le Client s'engage à informer les destinataires des colis des termes de la présente clause et s'engage à coopérer avec GLS France pour éviter toutes réclamations abusives.

**7.6** Les conditions de garantie objet du présent article ne sont applicables aux produits Pick&Ship Service, Pick&Return Service et ShopReturn Service que sous réserve de la preuve apportée par le client que l'avarie ou la perte est directement imputable à GLS France.

Les conditions de garantie exposées ci-dessus ne sont pas applicables au produit Global Express Parcel et plus généralement à tout autre produit qui fait l'objet de conditions particulières définies par avenant.

**7.7** La responsabilité de GLS France ne peut en aucun cas être étendue à la réparation des dommages indirects ou consécutifs résultant notamment des retards, de la perte ou de l'avarie d'un colis. A ce titre et sans que cette liste soit limitative, les Parties conviennent que les préjudices immatériels consécutifs aux retards, la perte de marché, de bénéfices, d'exploitation, de commande, la privation de jouissance, l'arrêt de production, ainsi que tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers constituent des dommages indirects.

## 8/ PROCEDURE D'INDEMNISATION DES LITIGES

**8.1** Les indemnisations des sinistres déclarés à GLS France seront soumises au respect de la procédure suivante :

La réclamation doit être faite auprès du Service Clients Régional qui, après enregistrement de la demande du Client, lui communiquera, si la réclamation est fondée, un numéro de réclamation (ou numéro de dossier) à 13 chiffres.

Le Client devra adresser au Service Litiges de GLS France les pièces suivantes :

- une copie de la facture de vente.
- un courrier de réclamation ou de réserves du destinataire en cas de litige pour avarie ou perte partielle.
- une copie de la déclaration de valeur, uniquement pour le cas d'expédition Ad Valorem.
- pour les transporteurs-logisticiens, la preuve du règlement du sinistre au client.

**8.2** L'intégralité des documents devra parvenir au Service Litiges dans un délai de 40 jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la réclamation par le Service Clients Régional de GLS France.

Au-delà de ce délai, aucun dossier de sinistre ne pourra donner lieu à une quelconque indemnisation, cette disposition tenant lieu de convention de preuve.

**8.3** Dès réception des pièces énumérées ci-dessus et après une étude du dossier destinée à vérifier le bien-fondé du litige, le Service Litiges procédera à l'indemnisation sous réserve que toutes sommes relatives aux prestations litigieuses aient été payées par le Client dans leur intégralité.

Tout règlement d'indemnisation est effectué par virement bancaire sur le compte du Client dont le Relevé d'Identité Bancaire a été transmis à GLS France au moment de la signature de l'Ouverture De Compte. Tout paiement ainsi effectué est libératoire, GLS France refusant expressément toute responsabilité au-delà du montant de l'indemnisation. Le client renonce et fera renoncer à ses assureurs à exercer un quelconque recours contre GLS France ou ses assureurs au-delà des limites d'indemnisation fixées dans les présentes CGV.

**8.4** Le Client a la possibilité de souscrire, par avenant séparé et selon les modalités qui y sont définies, une assurance Ad Valorem sous réserve que cette souscription soit possible pour les produits et destinations concernés et acceptée par le Service Assurances de GLS France. L'assurance Ad Valorem a pour objet de couvrir les dommages matériels, survenus pendant le transport, à l'exclusion des dommages immatériels ou consécutifs (tels que définis en article 7.7 des présentes) ou des dommages liés à une faute ou omission du client, défectuosité de marchandises ou d'emballage, cas de force majeure.

## 9/ DELAIS

GLS France ne garantit pas les délais de livraison qui sont mentionnés dans les différents documents commerciaux, ces mentions ayant une valeur indicative.

En cas de préjudice résultant d'un retard de livraison, l'indemnité en réparation de celui-ci ne peut excéder le montant du prix du transport à l'exclusion de tout autre dommage. Le prix de transport s'entend au sens strict, déduction faite des droits de douane et frais annexes.

Nonobstant ce qui précède, le client qui envoie un colis en utilisant le service Express Parcel Guaranteed bénéficiera d'une garantie de livraison de son colis en France le lendemain avant 13 heures auprès des destinataires situés dans les zones géographiques éligibles à ce service. En cas de retard imputable à GLS France et dont la preuve sera apportée par le client, ce dernier devra présenter une réclamation écrite au Service Commercial de GLS France dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la date de livraison. Sous réserve du respect des conditions du présent alinéa, l'indemnisation au titre du retard de livraison d'un colis Express Parcel Guaranteed sera égale au coût de la garantie supplémentaire souscrite par le client pour ce service.

## 10/ EXCLUSIONS

**10.1** Sont exclues des prestations de GLS France les marchandises dont le transport est interdit par la loi, notamment du fait de leur nature, de leur destination ou du pays de provenance ou de destination. Par interdiction légale on entend notamment toute loi, tout règlement, ordonnance, arrêté ou acte similaire, incluant les actes visant à appliquer des sanctions (y compris des restrictions commerciales et des sanctions économiques et financières) aux Etats, aux particuliers ou aux personnes morales, dont notamment les sanctions imposées par les Nations Unies, l'Union Européenne et les Etats membres de l'Union Européenne.

Sont également exclus, sans que cette liste soit limitative, le transport de réponses à des appels d'offres, de fonds et valeurs (dont notamment les chèques de banque, titres-restaurants, chèques vacances, chèques cadeaux ou assimilés), d'explosifs, d'armes ou répliques d'arme, d'éléments d'armes et/ou de munitions, de tabac, de biens à « double usage » au sens du règlement (UE) 2021/821, d'animaux, insectes vivants, de restes humains, de déchets divers y compris les déchets d'équipements électriques et électroniques, des biens soumis à licence d'importation ou d'exportation, des biens soumis à certificat dans le cadre de la CITES (Convention sur le commerce international de espèces sauvages menacées d'extinction) et du règlement (CE) n° 865/2006, d'antiquités et œuvres d'art, de pierres fines ou précieuses et métaux précieux (sauf convention expresse), de matières dangereuses (hormis emballées en quantité limitée et sous réserve de l'accord préalable et exprès de GLS France), de produits se présentant sous la forme de pots et bidons dépourvus de suremballage adapté permettant d'en assurer le transport et, plus généralement, de denrées périssables, de produits dont le transport est réglementé et/ou qui nécessitent la mise en place de conditions particulières de transport. Pour tout envoi, la valeur intrinsèque par colis, toutes marchandises confondues, ne doit en aucun cas excéder 5000 (cinq mille) euros HT, sauf accord préalable et exprès de GLS France. Le client s'engage à se conformer aux dispositions du présent article et à ne pas remettre à GLS France des produits faisant objet des exclusions. Dans le cas où le client aurait une activité de logisticien ou de plateforme d'e-commerce, il doit s'assurer que les envois confiés à GLS France répondent à toutes les conditions définies au présent article et reste intégralement responsable vis-à-vis de GLS France en cas de non-conformité. Si des colis contenant des marchandises exclues en vertu du présent article étaient malgré tout remis à GLS France et identifiées par elle, GLS France se réserve la possibilité :

- de procéder à leur destruction ou prendre toute autre mesure nécessaire selon la nature des marchandises concernées aux frais du client ;
- D'appliquer une pénalité de 1000€ par colis identifié, indépendamment de toute autre indemnité qui pourrait être réclamée par GLS France notamment au titre des dommages directs et indirects causés par les marchandises ;
- de suspendre les prestations dans l'attente d'une éventuelle régularisation de la situation du client ou d'un engagement formel du client à ne pas remettre ce type de marchandises ;
- de résilier le présent contrat sans préavis ni indemnité, dès la première remise de marchandises exclues ou en cas de récidive, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation prenant effet à compter de la première présentation dudit courrier.

Le client sera tenu pour seul responsable des dommages que pourrait causer aux tiers ou à GLS France un colis relevant des exclusions ci-dessus précisées, et ce indépendamment des pénalités dont il pourrait être redevable.

**10.2** Si GLS France constate que les colis ou une typologie de colis remis par le Client sont difficilement convoyables, et ce malgré un certain nombre de mesures spécifiques mises en place, elle en informera le Client par écrit afin de pouvoir trouver une solution. Si après échange avec le Client, il s'avère qu'aucune mesure corrective ne permet de remédier à cette difficulté de transport, GLS France aura la possibilité de résilier le contrat en respectant un préavis d'un mois à compter de l'envoi d'un courrier recommandé au Client l'informant de sa décision.

**10.3** GLS France n'est pas entrepositaire agréé et ne prend pas en charge le transport des vins, alcools ou spiritueux, sauf pour les envois pour lesquels le client a rempli toutes formalités préalables dans le respect de la réglementation en vigueur et notamment celle relative aux droits d'accise et limites de quantité. GLS sera déchargée de toute responsabilité concernant ces envois. En tout état de cause, le transport à titre dérogatoire en fonction de la nature de certaines marchandises est soumis à l'accord préalable, écrit et exprès de GLS France. Même lorsque GLS France aura donné son accord préalable, elle pourra retirer cet accord unilatéralement, en particulier en cas de changement de la réglementation applicable aux marchandises concernées.

## **11/ CONCURRENCE - LUTTE CONTRE LA CORRUPTION - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT**

**11.1** Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour respecter le droit de la concurrence et notamment à ne pas divulguer des informations commercialement sensibles à des tiers concurrents ou clients de l'autre partie.

**11.2** Conformément à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, GLS France a l'obligation de s'assurer que ses partenaires commerciaux respectent les normes relatives à la lutte contre la corruption. En conséquence, GLS France et le Client, si ce dernier est soumis à une telle obligation, s'engagent, à prendre chacun, les mesures de prévention nécessaires contre la corruption, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de directives et procédures internes.

**11.3** Tout service de contre-remboursement est consenti à l'expéditeur de ce type de colis selon le principe que GLS France agira uniquement en tant qu'agent de collecte de l'expéditeur, que GLS France n'aura pas l'autorité d'engager l'expéditeur, ni de conclure un accord avec le destinataire du colis contre remboursement à la place de l'expéditeur. L'expéditeur doit respecter les règles et législations en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent.

**11.4** Tout manquement par l'une des parties aux obligations énoncées aux points 11.1, 11.2 et 11.3 pourra entraîner la résiliation immédiate et sans préavis des présentes, sans préjudice des indemnités auxquelles la partie lésée pourrait prétendre.

## **12/ PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

**12.1** En signant les présentes conditions générales de vente, le Client accepte de communiquer les données concernant notamment l'identité et les coordonnées du ou des destinataire(s) des colis (ci-après les « Données ») afin de permettre à GLS France d'assurer la bonne exécution des prestations contractuelles. GLS France s'engage à respecter les normes juridiques applicables à la communication de ces données ainsi qu'à leur utilisation, et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi informatique et libertés » modifiée. GLS France s'engage également à respecter le Règlement Européen 2016/679 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 circulation de ces données (ci-après « RGPD »).

**12.2** En tant que responsable du traitement des Données à caractère personnel (personne, service ou organisme qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données), le Client garantit à GLS France qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes des textes susmentionnés et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites Données. Le Client s'engage également à ne fournir à GLS France que des données strictement nécessaires à sa mission contractuellement déterminée. GLS France ne pourra être tenue pour responsable en cas de communication par le Client de données personnelles relatives aux salariés, aux clients ou aux destinataires du Client ou à toute autre personne identifiable qui ne serait pas strictement nécessaire à la mission contractuellement déterminée. La responsabilité de GLS France ne pourra donc pas être recherchée à ce titre, et le Client garantit GLS France contre toute action judiciaire ou non émanant d'une personne physique dont les données auraient été reproduites ou hébergées dans le cadre de l'exécution des prestations contractuelles alors que leur communication par le Client n'était pas nécessaire à la mission contractuellement déterminée.

GLS France, en qualité de responsable de traitement, garantit avoir procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes des textes susmentionnés. GLS France s'engage également à ne fournir au Client que des données relatives à sa prestation de service contractuellement déterminée.

**12.3** En signant les présentes conditions générales de vente, le Client consent (i) à ce que GLS France mette à disposition de ses sous-traitants les données transmises par le Client aux fins de l'exécution des prestations contractuelles et (ii) à en informer les personnes physiques concernées. Lorsque le sous-traitant utilisera les données personnelles communiquées par GLS France pour la seule exécution de la prestation de livraison, il agira en qualité de sous-traitant au sens du RGPD. GLS France déterminera donc les finalités et moyens nécessaires à ce traitement de données ainsi que les outils nécessaires à l'exécution de cette prestation. Lorsque le sous-traitant utilisera les informations communiquées dans un autre but que l'exécution de sa prestation de livraison de colis tels que l'établissement de la comptabilité ou la gestion d'éventuels litiges (liste non limitative), le sous-traitant aura un statut de responsable de traitement. Il déterminera alors les moyens et les finalités à attribuer à ces données. Le sous-

traitant assumera l'entière responsabilité quant à l'usage qu'il fera des données à caractère personnel qui lui seront transmises.

**12.4** Le Client consent à ce que, aux fins de l'exécution de ses prestations, GLS France fasse appel à des sous-traitants au sens du RGPD, dont certains peuvent être amenés à transférer des données hors de l'Union Européenne. Les informations relatives à ces sous-traitants et les mesures prises pour l'exécution de ces transferts de données, sont disponibles sur le site internet de GLS France à l'adresse suivante : <https://www.gls-france.com/liste-stt/Liste-des-STT-RGPD.pdf>.

**12.5** GLS France peut recevoir de la part d'un destinataire ou de toute autre personne physique des demandes d'accès, de rectification ou de suppression de données personnelles dont le périmètre peut concerner à la fois les données personnelles traitées par GLS France et celles traitées par le Client. En conséquence, le Client s'engage à répondre à toute demande d'accès, de rectification ou de suppression de données personnelles d'une personne physique qui lui serait transmise par GLS France.

**12.6** GLS France met à disposition du Client un certain nombre d'informations et documents via ses plateformes informatiques pour une durée déterminée qui peut varier suivant la nature des documents concernés. Durant toute la durée de mise à disposition des documents (y compris des émargés attestant la réalisation de la livraison), le Client peut télécharger ces fichiers afin de les conserver pour la durée qu'il désire. Au-delà de ce délai de mise à disposition, GLS France refusera toute demande de communication afin de se conformer à la législation sur la protection des données personnelles. D'une manière générale, GLS France refusera toute demande de communication de documents au-delà du délai légal de conservation.

**12.7** Le Client est informé que, sauf prestation complémentaire souscrite par lui (telle que Engage proposée par la société TousFacteurs), GLS France pourra afficher de la publicité pour ses propres services de livraison ou pour d'autres annonceurs sur les pages de suivi des colis livrés par GLS France et qui sont consultables par les destinataires.

**12.8** Le Client est informé et consent à ce que GLS France envoie au destinataire, après la livraison du colis, un questionnaire de satisfaction sur la prestation de transport. Les informations tirées de ce questionnaire ont pour objectif de permettre à GLS France d'identifier les potentiels axes d'amélioration de ses prestations vis-à-vis des destinataires et d'améliorer son service.

## **13/ AUTORISATION D'UTILISATION DE LOGO**

GLS France se réserve la possibilité d'utiliser le nom ainsi que le logo du Client dans le cadre de ses publications marketing et promotionnelles, notamment, et sans que cette liste soit limitative, sur des supports documentaires imprimés, lors de présentations de ses services à des prospects, lors de présentations publiques et sur son site Internet.

## **14/ MISE A DISPOSITION D'UN SERVICE DE PERSONNALISATION DE LA PAGE DE SUIVI DES COLIS**

**14.1** GLS peut mettre à la disposition du Client une plateforme accessible par internet lui permettant de personnaliser la page internet de suivi de colis de GLS accessible au destinataire lors de la livraison d'un colis avec l'offre FlexDelivery Service ou de toute autre offre incluant cette option de personnalisation (ci-après la plateforme de personnalisation). Grâce à cette plateforme de personnalisation, le Client peut ajouter son logo et personnaliser la couleur de la ligne représentant le trajet du véhicule de livraison affiché sur la page internet de suivi de colis mise à disposition par GLS pour les destinataires (ci-après le service de personnalisation).

**14.2** Le Client déclare avoir été informé par GLS de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal de ce service de personnalisation et aux conditions de compatibilité entre le système d'information de GLS et celui du Client. Le Client s'engage à respecter à tout moment les prérequis techniques définis par GLS. Le Client est, par ailleurs, informé du fait que ces prérequis techniques peuvent évoluer, notamment pour des raisons techniques. Si une évolution intervient au cours de la relation entre le Client et GLS, le Client en sera informé au préalable par tout moyen.

**14.3** GLS fournit l'assistance technique nécessaire au Client via un service d'assistance en ligne pour l'utilisation de la plateforme de personnalisation.

**14.4** Afin d'utiliser le service de personnalisation, le Client doit préalablement l'activer et fournir le fichier de son logo sous un format compatible avec la plateforme de personnalisation. GLS ne peut être tenue responsable de l'absence d'affichage du logo due à une incompatibilité de format ou à une corruption du fichier fourni par le Client.

**14.5** Le Client s'engage à utiliser la plateforme de personnalisation conformément à l'usage défini à l'article 14.1 et à ne pas insérer d'image ou de texte autres que son logo. Le Client garantit qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés au logo ou à la marque qu'il insère sur la page de suivi de colis de GLS France grâce au service de personnalisation. Le client garantit, en conséquence, GLS contre tout recours d'un tiers qui serait fondé sur l'affichage d'une image, y compris son logo, ou d'un texte inséré par le Client sur la page de suivi de colis de GLS France. En outre, si GLS devait constater l'insertion par le Client d'un contenu inapproprié ou illicite sur la page de suivi de colis adressée par GLS aux destinataires, GLS se réserve le droit de mettre fin immédiatement et sans préavis à la diffusion d'une telle page ou de suspendre la fourniture du service de personnalisation au Client durant tout le temps nécessaire à la résolution de l'incident. De plus, GLS pourra résilier le présent contrat sans préavis ni indemnité, dès le premier incident ou en cas de récurrence, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation prenant effet à compter de la première présentation dudit courrier.

**14.6** GLS ne peut être tenue responsable d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée de la plateforme de personnalisation par le Client, y compris lorsqu'il en résulte une suspension du service de personnalisation.

**14.7** En cas de dysfonctionnement de la plateforme de personnalisation, le Client signale celui-ci grâce au service d'assistance en ligne mis en place par GLS. Dans le cas où le dysfonctionnement signalé entraînerait une indisponibilité totale du service de personnalisation pendant une durée de plus de 24 heures ouvrées à compter du signalement, GLS accordera un avoir correspondant au coût des sms qui auraient dû être envoyés dans le cadre du service de personnalisation pendant toute la période d'indisponibilité dudit service. Les parties conviennent que cette réduction de prix sera accordée à l'exclusion de toute autre indemnisation pour le préjudice subi du fait de l'indisponibilité du service de personnalisation.

**14.8** Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, GLS ne pourra être tenue responsable d'interruptions, d'impossibilités d'accéder ou de dysfonctionnements de la plateforme de personnalisation qui ne lui sont pas imputables. Tel est notamment le cas des interruptions ou ralentissements de ligne du réseau choisi par le Client ou le destinataire ou des difficultés liées au type de matériel, aux logiciels et progiciels utilisés par le Client lorsqu'il souhaite se connecter à la plateforme de personnalisation.

Le Client est informé que le service de personnalisation peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la plateforme de personnalisation. A cet effet, GLS France ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité.

## **15/ MISE A DISPOSITION D'UN SERVICE D'OPTIMISATION DE LA COLLECTE D'AVIS SUR LES LIVRAISONS EFFECTUEES**

**15.1** GLS peut mettre à la disposition du Client un service d'optimisation de la collecte d'avis sur les produits livrés avec l'offre FlexDeliveryService ou de toute autre offre incluant cette option (ci-après « service d'optimisation »). Ce service permet au Client d'activer l'envoi d'un sms ou d'un email aux destinataires qui ont consulté la page internet de suivi du colis de GLS et reçu un colis grâce à l'offre FlexDeliveryService ou à toute autre offre incluant le service d'optimisation afin de solliciter l'avis des destinataires sur le produit expédié par GLS. Les avis des destinataires sont recueillis grâce à un lien hypertexte figurant dans le sms ou l'email envoyé par GLS et redirigeant les destinataires vers une plateforme de collecte d'avis sélectionnée par le Client dans la liste des plateformes d'avis compatibles avec le service d'optimisation.

Pour bénéficier du service d'optimisation, le Client doit l'activer à partir de la plateforme de personnalisation mentionnée à l'article 14. Le Client pourra bénéficier de l'assistance technique prévue à l'article 14.3 et il devra respecter les conditions d'utilisation de la plateforme de personnalisation détaillées à l'article 14.

**15.2** Lorsqu'il utilise le service d'optimisation, le Client s'engage à utiliser la plateforme de personnalisation conformément à l'usage défini à l'article 15.1. et à ne pas insérer de texte ou de lien hypertexte dans le message sms ou email envoyé au destinataire pour une autre finalité que celle prévue à l'article 15.1. Le Client s'engage à s'assurer de la licéité du contenu des textes qu'il rédige et des liens hypertextes qu'il insère dans les messages sms ou email. Il s'engage plus particulièrement à ne pas insérer de contenu ou de lien hypertexte de nature à promouvoir ou encourager la participation à des jeux ou loteries, l'achat de produits ou services dont le commerce est interdit (stupéfiants, contenus vidéo illicites...) ou réglementé (médicaments et produits de santé, alcools et spiritueux, tabac, armes...) ou juridiquement contestables. Le Client garantit GLS contre tout recours d'un tiers qui serait fondé sur l'envoi, via le service d'optimisation mis à disposition par GLS, d'un contenu illicite ou non autorisé au sens du présent article. En outre, si GLS devait constater l'affichage dans les messages sms ou emails adressés aux destinataires d'un contenu inapproprié ou illicite résultant de l'utilisation par le Client du service d'optimisation, GLS se réserve le droit de mettre fin immédiatement à la diffusion de ces sms ou emails et de suspendre la fourniture du service d'optimisation au Client durant tout le temps nécessaire à la résolution de l'incident ainsi identifié. De plus, GLS pourra résilier le présent contrat sans préavis ni indemnité, dès le premier incident ou en cas de récurrence, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation prenant effet à compter de la première présentation dudit courrier.

**15.3** Le Client déclare être informé que, dans le cadre du service d'optimisation, les messages envoyés par sms ne doivent pas excéder cent soixante (160) caractères. Dans le cas contraire, le Client accepte que les messages dont la longueur dépasse 160 caractères fassent l'objet de l'envoi de deux ou plusieurs sms et que tout sms supplémentaire envoyé en raison du dépassement des 160 caractères précités, lui soit facturé sous la forme d'une surcharge correspondant au surcoût généré par l'envoi de ces sms supplémentaires.

**15.4** Le Client signale tout dysfonctionnement de la plateforme de personnalisation grâce au service d'assistance en ligne mis en place par GLS. Dans le cas où le dysfonctionnement signalé entraînerait une indisponibilité totale du service d'optimisation pendant une durée de plus de 24 heures ouvrées, GLS accordera un avoir correspondant au coût des sms qui auraient dû être envoyés dans le cadre du service d'optimisation pendant toute la période d'indisponibilité dudit service. Les parties conviennent que cette réduction de prix sera accordée à l'exclusion de toute autre indemnisation pour le préjudice subi du fait de l'indisponibilité du service d'optimisation.

## **16/ DISPOSITIONS GENERALES**

**16.1** Les présentes Conditions Générales de Vente et leurs annexes forment un tout indivisible représentant l'intégralité des accords intervenus entre les parties et remplacent tout précédent accord conclu entre elles. Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales et/ou annexes serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer.

**16.2** Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les rapports contractuels entre GLS France et son client, sauf conditions particulières écrites et expressément acceptés par les parties. En cas de conflit entre les présentes Conditions Générales de Vente et les conditions particulières, le cas échéant, les dispositions des conditions particulières prévaudront.

**16.3** A défaut d'accord amiable entre les parties, tous les litiges liés à l'interprétation ou à l'exécution des présentes seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Toulouse en France et les présentes, ainsi que leurs suites, seront soumises au droit français, même en cas de transports internationaux, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.