

Conditions générales de General Logistics Systems Belgium SA (ci-après dénommé « GLS ») pour les clients ParcelShop

1. Application

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à tout contrat de transport conclu entre GLS et le client ParcelShop, ci-après dénommé 'l'expéditeur'. Le contrat de transport inclut toutes les activités de GLS, et plus particulièrement l'enlèvement et la livraison de colis, ainsi que toutes autres conventions relatives au transport de colis en Belgique et à l'étranger. De plus, les directives pour l'envoi occasionnel de colis sont également d'application (voir : <https://gls-group.eu/BE/fb/envoi-occasional>).
- 1.2 Par la remise à GLS des colis à transporter – via le ParcelShop – l'expéditeur accepte que chaque transport soit soumis aux dispositions de la convention C.M.R (Convention pour le transport international de marchandises par la route), sauf stipulations contraires dans les présentes CG et dans les conditions tarifaires. L'application des conditions générales de vente standard des Commissionnaires-Expéditeurs belges ou de tout autre Commissionnaires-Expéditeurs est exclue.
- 1.3. Les présentes CG et les conditions tarifaires s'entendent être acceptées par l'expéditeur et le destinataire pour qui l'expéditeur se porte-fort si nécessaire, même si ceux-ci sont en contradiction avec ses propres conditions générales et ses tarifs.
- 1.4. S'il existe une différence entre les différentes versions linguistiques des présentes CG, la version néerlandophone aura priorité.

2. Étendue du service

- 2.1 GLS fournit des services de transport qui sont réalisés par des transporteurs indépendants. Un transport aussi économique et rapide que possible est obtenu grâce à des opérations standardisées. Les colis sont transportés en groupage, triés et transportés dans les dépôts et les points de rechargement grâce à des convoyeurs automatiques, si possible. Les colis sont scannés régulièrement; la date et l'heure sont enregistrées.
- 2.2 GLS n'est pas tenue de réaliser des contrôles ou d'exécuter des mesures pour conserver ou améliorer les colis et leurs emballages.
- 2.3 L'enlèvement de colis, ainsi que la réception de colis dans un ParcelShop sont confirmés par la remise d'un reçu GLS.
- 2.4 La livraison des colis, qui arrivent à temps au dépôt d'expédition, est en général réalisée les jours ouvrables (samedi non compris) en 24 heures pour la Belgique (délai de livraison normale). GLS ne peut en aucune façon garantir la livraison effective endéans le délai de livraison normal.
- 2.4.1 Chez les destinataires commerciaux, la livraison peut être effectuée au service de réception des marchandises. Les livraisons aux boîtes postales où à des adresses spéciales similaires sont exclues.
- 2.4.2 Dans l'intérêt d'une livraison la plus rapide possible, les colis peuvent, au cas où le destinataire n'était pas présent en personne à la première tentative de livraison, être délivrés chez une personne présente dans le bâtiment ou magasin du destinataire ou, si cela n'est pas possible, chez un voisin du destinataire, pour peu que l'on puisse supposer qu'une telle personne puisse réceptionner les colis. Le terme 'voisin' s'applique à toute personne vivant ou travaillant dans le même bâtiment ou le bâtiment avoisinant. Si cela devait s'avérer impossible, les colis peuvent être stockés dans un ParcelShop pour être retirés par le destinataire. Le destinataire en sera informé par le formulaire (avis de passage) qui sera laissé dans sa boîte aux lettres, mentionnant l'endroit où il peut aller chercher son colis.
- 2.4.3 Si le destinataire ou l'expéditeur autorise GLS à déposer le(s) colis, il(s) est/sont considérés comme livré(s) à l'endroit indiqué dans l'autorisation.
- 2.4.4 La livraison est considérée comme effectuée lorsque les colis parviennent au premier point de réception du destinataire, qui soit accessible par camion ou par camionnette.
- 2.4.5 A la livraison d'un colis, la personne qui le réceptionne confirme sa réception sur le scanner à main ou, si d'application, en signant la liste d'envoi. La signature digitale disponible suffit comme preuve de livraison.
- 2.5 Toute entrave à l'exécution du service qui n'est pas imputable à GLS, décharge GLS pendant toute la durée de l'entrave de toute obligation dont la réalisation a été rendue impossible en raison de cette entrave. Les frais supplémentaires que cette entrave occasionne pour GLS dans l'exécution de son ordre de transport seront à charge de l'expéditeur.
- 2.6 En cas de besoin, GLS peut prendre directement contact avec le destinataire.
- 2.7 Si les colis ne peuvent pas être livrés au destinataire conformément aux articles 2.4.1 à 2.4.4 ou à une autre personne mentionnée à l'article 2.4.2 ou stockés dans un GLS ParcelShop et ne peuvent être retournés à l'expéditeur, parce qu'il ne peut pas être identifié ou si l'expéditeur refuse de reprendre les colis, GLS peut vendre le colis après une période de 90 jours. Cette période commence au moment où il est confirmé que le colis ne sera pas livré. Les colis qui ne peuvent être vendus par GLS seront détruits.

3. Biens exclus de prestation de services (biens prohibés)

- Les biens suivants seront exclus du transport par GLS :
- 3.1 - Les colis dont la valeur dépasse 5.000 EUR ;
 - Les biens qui ne sont pas suffisamment emballés ou emballés d'une façon non conforme aux pratiques; ordinateurs (desktops, tours, notebooks) ainsi que les moniteurs qui nécessitent un emballage de qualité spécifique au transport.
 - Les biens qui exigent une manutention spéciale ou un traitement soigné (p. ex. parce qu'ils sont particulièrement fragiles ou parce qu'ils doivent être transportés debout ou couchés sur un certain côté) ;
 - Le verre ;
 - Les biens périssables ou nécessitant une certaine température, des dépouilles mortelles, des animaux vivants ou des plantes ;
 - Les métaux précieux et des pierres, des bijoux, les vraies perles, les objets d'art, les objets de collection et antiquités ;
 - Les autres biens de valeur (p. ex. : les montres) avec une valeur supérieure à 500 EUR par colis ;
 - Les colis qui ne représentent pas en eux-mêmes une grande valeur mais dont l'avarie ou la perte pourraient entraîner d'importants dommages indirects (p. ex. : des porteurs de données sensibles) ;
 - Les cartes téléphoniques et les cartes prépayées (p. ex. : pour des téléphones portables) ;
 - L'argent et les documents de valeur (p. ex. : les lettres de change, les carnets d'épargne, titres) ;
 - Les armes à feu et les pièces d'armes ainsi que les munitions ;
 - Les biens dangereux de toutes catégories pour les colis, y compris les déchets ;
 - Les colis dont la distribution violerait les lois et règlements en vigueur, y compris les colis qui sont une violation des droits de propriété intellectuelle tels que la contrefaçon ou des copies de produits sans licence (contrefaçon) ;
 - Des biens pour lesquels l'envoi est interdit en vertu de toutes les sanctions applicables, par exemple en raison de leur contenu, leur destinataire ou le pays vers lequel ils doivent être envoyés. L'expéditeur s'assure, en consultant les lois et règlements en vigueur, quels comportements sont interdits ou punissables et ce, de manière continue, afin d'informer l'expéditeur de tout changement pertinent. Les lois et règlements pertinents comprennent les lois-Sanctions à savoir toutes lois, règlements et ordonnances imposant des sanctions (y compris les restrictions commerciales et les sanctions économiques) sur les pays, les personnes ou entités, y compris, sans limitation celles imposées par les Nations Unies, l'Union européenne et les Etats membres de l'Union européenne.
 - Les colis contre remboursement ;
 - Le tabac, les produits dérivés, les boissons alcoolisées et les stupéfiants ;
 - Les biens personnels et les biens expédiés avec un carnet ATA ;
 - Les colis pour l'une des destinations suivantes :
 - en dehors de l'Europe: tous les pays (destinations des douanes)
 - au sein de l'Europe: Andorre, Ceuta, Gibraltar, la Grèce, Livigno, Malte, Melilla, Monaco, San Marino, Chypre, la Cité de Büsingen am Hochrhein (code postal D-78266), territoires d'outre-mer et toutes les îles européennes, à l'exception des îles d'Allemagne, de la Croatie, de la Grande-Bretagne et de l'Irlande.
 - 3.2 En outre, les colis qui dépassent le poids de 40 kg, une longueur et circonférence combinées de plus de 3 m, une longueur de plus de 2 m, une hauteur de plus de 0,6 m et une largeur de plus de 0,8 m, seront refusés.
 - 3.3 L'expéditeur est tenu de vérifier la conformité avec les exclusions de transport mentionnées ci-dessus avant de remettre le colis. GLS acceptera seulement les colis emballés pour le transport. Ces colis ne seront ouverts pendant le transport que dans certaines situations exceptionnelles autorisées par la loi.
 - 3.4 Si l'expéditeur confie à GLS le transport de biens, dont le transport est interdit suivant les articles 3.1 - 3.2 et sans avoir reçu préalablement l'autorisation écrite de GLS, le transport sera effectué aux risques de l'expéditeur. Par conséquent, l'expéditeur sera seul responsable de tous dommages causés à ses colis et des dommages subis par GLS ou par des tiers en raison des colis expédiés et qui sont exclus du transport. Il sera tenu responsable de toutes charges, tous frais et toutes dépenses occasionnés, y compris, et sans limitation des dépenses relatives aux mesures appropriées prises pour retourner les colis (si possible) ou pour éliminer ou éviter tous dangers (p. ex. : sécurisation, stockage intermédiaire, retour, mise à disposition, nettoyage, etc.). Toutefois, si l'article 3.2 est violé, GLS est quand-même en droit d'exécuter l'expédition et de facturer un supplément de 50 EUR à l'expéditeur. L'expéditeur est en droit de démontrer que ces coûts n'ont pas été subis ou sont plus bas que ce supplément.
 - 3.5 Les étiquettes ou signes individuels apposés sur un colis et qui indiquent une composition conformément à l'article 3.1 et 3.2, ne suffiront pas pour alerter GLS que l'envoi est en contradiction avec les exclusions de transport. Le consentement d'un transporteur ou de ses représentants ou une acceptation tacite d'un colis, ne peut jamais être considéré comme l'approbation de GLS.

4. Obligations de l'expéditeur

- 4.1 Chaque colis doit porter et/ou être accompagné des documents dûment complétés et approuvés par GLS. L'expéditeur sera seul responsable des conséquences résultant de toute erreur dans les données qui y sont complétées. L'expéditeur s'assurera, lors de la remise du colis, qu'une seule étiquette approuvée par GLS sera apposée sur la plus grande face du colis et qu'elle sera bien visible. Chaque

numéro d'étiquette devra avoir un usage unique. Les étiquettes utilisées, les adresses ou les divers anciens symboles doivent être enlevés.

4.2 Lorsque l'expéditeur ne respecte pas les dispositions de l'article 4.1, GLS a le droit de décharger le colis, de le stocker, de l'assurer ou de le réexpédier sans toutefois rembourser l'expéditeur et l'expéditeur sera tenu responsable de toutes les dépenses et les coûts occasionnés par cette action. Pour les expéditions vers d'autres pays de l'UE, l'expéditeur a l'obligation de veiller à ce que tous les documents nécessaires à l'exonération de la TVA pour les livraisons intra-communautaires soient remplis.

4.3 L'expéditeur est responsable pour le paiement de toutes taxes et impôts relatifs aux biens envoyés. L'expéditeur est responsable de prévoir un emballage extérieur et intérieur adéquat, approprié au service de transport contracté, résistant aux chocs occasionnés durant le transport ; l'emballage doit garantir, d'une part, que les biens eux-mêmes soient protégés contre les pertes et les dommages et, d'autre part, que les personnes réalisant le transport et que les autres biens transportés ne soient pas mis en danger. L'emballage doit, en particulier, garantir qu'il ne soit pas possible d'accéder au contenu du colis sans laisser de trace apparente sur la partie extérieure du bien. Les 'Instructions d'emballage' de GLS sont conçus pour aider l'expéditeur en cette matière (consulter le site internet : www.gls-parcelshop.be).

5. Frais de transport, remboursement des dépenses

5.1 Les prix et les suppléments appliqués seront conformes à la version de la liste de prix en vigueur le jour de la commande. Les frais de transport doivent être payés lorsque le colis est déposé.

6. Responsabilité

6.1 Lorsque l'expéditeur n'a pas souscrit d'assurance de transport, GLS accepte – en cas de perte ou d'endommagement des colis dont GLS est responsable – une responsabilité basée sur la valeur réelle des marchandises avec comme seuil maximum :
 - Le prix d'achat ou
 - la valeur réelle pour des marchandises de seconde main ou
 - le prix de vente lorsque les marchandises ont été vendues lors d'une vente publique,

le montant le plus bas étant toujours déterminant, et dans tous les cas limité à 750 EUR par colis. Si le contenu du colis ne peut pas être démontré par le biais d'une facture d'achat ou de vente, l'article 6.2 sera d'application.

6.2 Lorsque l'expéditeur dispose d'une assurance de transport, GLS peut – dans les limites de la convention CMR (Convention pour le transport international de Marchandises par la Route) être tenu responsable en cas de perte ou de dommages aux colis sous sa responsabilité, jusque 8.33 droits de tirage spéciaux (D.T.S) du Fonds Monétaire International par kilogramme du poids brut de la partie endommagée ou perdue du colis.

6.3 GLS ne peut être tenu responsable pour des dommages indirects ou des conséquences de pertes, p. ex. pour les pertes et les dommages d'une nature purement commerciale, comme la perte de chiffres d'affaires ou de revenus, perte de bénéfices, sans que cette liste soit limitative. De plus, les dommages causés par le retard dans le transport aérien sont exclus.

6.4 Pour le transport international la législation CMR, la Convention de Montréal ou la convention de Varsovie peuvent être d'application.

6.5 Les réclamations pour un montant inférieur à 50 EUR ne sont pas acceptées.

6.6 GLS ne peut jamais être responsable pour des dommages autres qu'au colis transporté.

7. Procédure d'indemnisation

7.1 En cas de dommage ou perte partielle ou totale, il est impératif que les règles mentionnées dans les présentes CG soient respectées ; sinon l'expéditeur perdra tous ses droits.

7.2 En cas de dommage ou de perte visible, des réserves détaillées et complètes doivent être émises sur la lettre de voiture avant que celle-ci ne soit signée pour la réception des colis.

7.3 Les dégâts non-visibles doivent être signalés par courrier recommandé à GLS immédiatement après constatation, mais de toute façon endéans les 7 jours ouvrables (samedi inclus) qui suivent le jour de livraison des colis.

7.4 Les réclamations tardives ne seront pas prises en compte. La remise de la réclamation et des pièces justificatives doit se faire aussi vite que possible.

7.5 L'expéditeur doit produire des preuves contradictoires vis-à-vis de GLS du dommage ou de la perte réclamée.

7.6 L'expéditeur dispose de 20 jours calendrier pour remettre un de ces documents à GLS. Après un premier rappel de la part de GLS et sans réponse dans un délai de 10 jours calendrier supplémentaires, le dossier sera clôturé d'office.

7.7 Lorsque l'expéditeur demande le remboursement de la valeur complète des biens endommagés, les parties acceptent que les biens endommagés puissent être récupérés par GLS avant de régler le dossier de réclamation. GLS peut vendre les biens afin d'essayer de réduire le montant de la réclamation. Lorsque ces biens ne seront plus disponibles via l'expéditeur, la réclamation sera déboutée.

8. Exclusion de réclamations supplémentaires de la part de l'expéditeur

La transmission à GLS des amendes à payer, que l'expéditeur est tenu de payer à des tiers, est exclue.

9. Prescription des réclamations

Toutes les réclamations déposées contre GLS sont prescrites après une période d'un an. La période de prescription sera calculée soit à compter de la date de livraison du colis soit, si le colis n'a pas été livré, à compter de la fin du jour où la livraison aurait dû être réalisée.

10. La protection et le traitement des données personnelles

10.1 GLS prend très au sérieux le respect et la protection de la vie privée et la sécurité des données personnelles. GLS traite les données personnelles obtenues dans le cadre du contrat pour l'exécution du contrat et afin de rendre un service de qualité. GLS traite les données personnelles en respectant le Règlement Général sur la Protection des Données. Dans ce cadre, GLS a rédigé une politique en matière de protection de la vie privée laquelle peut être consultée sur son site web. Cette information fait partie intégrante des présentes CG.

10.2 GLS traite des données à caractère personnel pour toute la durée nécessaire au regard de la finalité concernée mentionnée dans la politique en matière de protection de la vie privée mais pas au-delà ce qui est légalement autorisé.

10.3 L'expéditeur aussi est obligé de traiter les données à caractère personnel d'une façon adéquate et correcte et de respecter les législations applicables concernant le respect de la vie privée et la protection des données personnelles.

10.4 En cas de demandes et/ou de plaintes de la part des personnes concernées et/ou d'autorités de contrôle, en cas de découverte d'une éventuelle infraction concernant des données personnelles (« une fuite de données ») ou en cas d'obligation de communiquer des données personnelles à des tiers et/ou d'autres obligations dans le cadre de la protection de la vie privée, si ces questions concernent également GLS, l'expéditeur en informera GLS dès que possible et au plus tard dans les 36 heures.

10.5 L'expéditeur informera les destinataires du transfert de leurs données personnelles et indemnisera GLS contre toute réclamation, amende et/ou frais résultant du non-respect par l'expéditeur des lois et règlements applicables en matière de protection des données.

11. Formulation par écrit

Des accords supplémentaires et divergents nécessitent d'être formulés par écrit.

12. Indépendance des articles/Compétence

12.1 Si un article des présentes CG était invalide ou non applicable, cela n'affecterait pas la validité et le caractère exécutoire des autres articles.

12.2 Tous les accords en vertu des présentes CG sont soumis au droit belge.

12.3 Les litiges relatifs au contrat de transport relèvent de la compétence des tribunaux de Bruxelles.

12.4 Les présentes CG sont valables pour tous les envois réalisés à partir du 1^{er} janvier 2020.