

Algemene Voorwaarden van General Logistics Systems Belgium NV, GLS Belgium Distribution NV en GLS Belgium NV - Succursale de Luxembourg - hierna genoemd GLS -

1. Toepassingsgebied

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden (AV) zijn van toepassing op elke transportovereenkomst tussen GLS en de afzender. De transportovereenkomst omvat alle activiteiten uitgevoerd door GLS, meer bepaald de afhaling en levering van goederen en andere activiteiten die betrekking hebben op het vervoer van goederen in België en in het buitenland.
- 1.2. Door afgifte aan GLS van de goederen, erkent de afzender dat ieder transport onderworpen is aan de bepalingen van het C.M.R. verdrag (Verdrag over het internationaal vervoer van goederen over de weg), behoudens andersluidende bepalingen in onderhavige AV en in de tariefvoorwaarden. De toepassing van Belgische of andere Expéditeurs Algemene Voorwaarden is uitgesloten, net als de Algemene Voorwaarden van de afzender.
- 1.3. De goederen die GLS vervoert naar, binnen en vanuit België zijn verdeeld in 'Parcel' en 'Freight'; beide begrippen zijn gedefinieerd in de tariefvoorwaarden.
- 1.4. 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.
- 1.5. Voor zover deze voorwaarden ook zijn opgemaakt in een andere taal dan de Nederlandse, is de Nederlandse tekst die verschillen steeds beslissend.
- 1.6. GLS behoudt zich het recht voor om deze AV ten allen tijde aan te passen. De gewijzigde voorwaarden treden onmiddellijk in werking en zijn van toepassing op alle lopende en toekomstige transporten.

2. Omvang van de dienstverlening

- 2.1. 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, indien mogelijk, gesorteerd op automatische sorteerbanden. De goederen worden regelmatig gescand; hierbij worden data en tijdstippen geregistreerd.
- 2.2. 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.
- 2.3. De afhaling van goederen wordt bevestigd op het GLS-afhaaldocument.
- 2.3.1. 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 eerste scan bij GLS, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. Aldus kan het niet informeren van de afzender van verschillen tussen de overgemaakte data en de eerste scan op het depot (bv. afwezigheid) niet beschouwd worden als ontvangst van de betrokken goederen.
- 2.3.2. 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.
- 2.3.3. In geval van afhaling 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 gebeurde.
- 2.3.4. In geval van afhaling van trailers of swap bodies of wanneer goederen niet kunnen gecontroleerd worden op hun uiterlijke staat op het ogenblik van de afhaling, zal GLS enkel aansprakelijk kunnen gesteld worden voor verlies of schade eens deze goederen geregistreerd werden in het GLS depot via scan.
- 2.4. De levering van goederen die tijdig aankomen in het depot van vertrek wordt meestal uitgevoerd op werkdagen (zaterdagten uitgesloten) binnen de 24 uur in België (geschatte leveringstermijn). GLS garandeert, op geen enkele wijze de effectieve levering binnen de geschatte leveringstermijn (uitgezonderd Express-diensten).
- 2.4.1. Elke bijkomende poging tot levering wordt aangerekend aan de afzender.
- 2.4.2. Wanneer een levering niet mogelijk was, zal GLS de afzender contacteren of de bestemming hieromtrent inlichten. Wanneer de afzender (of de bestemming via de GLS website) geen instructies doorgeeft binnen de 5 werkdagen hieropvolgend voor België en Luxemburg en binnen de 10 werkdagen voor andere landen en de afzender/bestemming de goederen niet afhaalt gedurende deze periode, zullen de niet-afgeleverde goederen teruggestuurd worden naar de afzender op diens kosten.
- 2.4.3. 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.
- 2.4.4. De afzender/bestemming gaat ermee akkoord dat de levering van de goederen bij een onsuccesvolle poging tot levering bij de bestemming rechtsgeldig uitgevoerd wordt (i) met een handtekening van een buurman van de bestemming of een persoon aanwezig in de lokalen of huis van de bestemming of (ii) in een Parcel Shop in de buurt (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.
- 2.4.5. Wanneer de afzender of de bestemming aan GLS de toelating geeft om goederen te deponeren op de aangegeven plaats worden deze goederen geacht geleverd te zijn; in verband met deze goederen kan geen klacht worden ingediend.
- 2.4.6. Bij verzending via een Parcel Locker start de aansprakelijkheid van GLS bij de afhaling van de goederen door de chauffeur. Bij levering in een Parcel Locker door GLS eindigt de aansprakelijkheid van GLS met de levering van de goederen in de Parcel Locker. Bij afhaling door de bestemming in een Parcel Locker 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 Parcel Locker.
- 2.4.7. 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.
- 2.4.8. De levering is uitgevoerd wanneer de goederen aankomen bij de eerste receptie of voordeur van de bestemming, die bereikbaar is per vrachtwagen of bestelwagen of op een plaats toegankelijk met een manuele transpallet.
- 2.4.9. De leveringsprocedure varieert naargelang het land van bestemming (bv. met of zonder handtekening, geolocatie, foto van goederen bij levering, enz.). In bepaalde landen is de levering uitgevoerd indien de goederen worden afgeleverd in een Parcel Shop zonder de uitdrukkelijke toestemming van de bestemming.
- 2.4.10. 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.
- 2.5. Hindernissen in de uitvoering, die niet toewijsbaar zijn aan GLS, onthef GLS - gedurende de duurtijd van de hindernis - van alle verplichtingen die hierdoor onmogelijk werden. De daaruit voortvloeiende extra kosten van GLS voor het uitvoeren van zijn transportopdracht zijn ten laste van de afzender.
- 2.6. 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;
- 3.1. • Pakketten wiens waarde 5.000 EUR overstijgt, met uitzondering van pakketten met een All Risk/ Add-On Insurance;
 - Alle pakketten met een totale waarde van meer dan 25.000 EUR, die op één dag door een afzender bij een verzendlocatie of een GLS depot worden overgedragen voor levering aan dezelfde bestemming;
 - 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 bepaalde 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;
 - Uurwerken, kunstvoorwerpen, verzamelwerken en antiekstukken;
 - 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, waardepapieren en munten;
 - Wapens, essentiële onderdelen van wapens, 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 vervoerd te worden), ADR-goederen voor het transport naar Nederland en ADR-goederen voor het product Express zijn eveneens uitgesloten voor Freight;
 - Goederen waarvan het transport in strijd zou zijn met wet- en regelgeving;
 - Tabak, aanverwante producten, alcoholische dranken en verdovende middelen;
 - Persoonlijke goederen en goederen die met een ATA-carnet worden verzonden;
 - (Auto) banden, indien Zweden het land van bestemming is;
 - Het is de afzender eveneens niet toegestaan zendingen aan GLS aan te bieden welke goederen bevatten waarvan verzending verboden is, bv. vanwege diens inhoud, de beoogde ontvanger c.q. de geadresseerde of vanwege het land van verzending of inontvangstneming. Afzender zal zich er van verwissen welke gedragingen verboden c.q. strafbaar zijn gesteld, doch het raadplegen van de relevante wet- en regelgeving en zal dit ook continu doen, zodat de afzender op de hoogte blijft van eventuele relevante wijzigingen. Onder relevante wet- en regelgeving vallen alle wetten, verordeningen of richtlijnen die sancties opleggen (met inbegrip van handelsrestricties en economische sancties) jegens landen, individuen of entiteiten waar onder, zonder beperking, opgelegd door de Verenigde Naties, Europese Unie alsmede lidstaten van de EU dan wel andere wet- en regelgeving waarvan de aard relevant is en welke wet- en regelgeving van toepassing is.
- 3.2. Goederen die het maximumgewicht, lengte, hoogte en omvang, zoals vermeld in de tariefvoorwaarden overschrijden, worden uitgesloten van transport. Pakketten die de maximumafmetingen niet respecteren zullen via het freight netwerk worden geleverd. De extra kost zal worden gefactureerd aan de afzender.
 - 3.3. 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.
 - 3.4. 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. veiligstellen, 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 stilzwijgend aanvaarden van het goed, kan nooit beschouwd worden als de toestemming van GLS.

4. Europalletten

- 4.1. 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 grondpallets.
- 4.2. 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).
- 4.3. 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.
- 4.4. 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

- 5.1. 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 gevolgen (ook in verband met de facturen) van het verkeerd 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 GLS hierdoor het goed dient te (her)etiketteren, zal de afzender hiervoor een extra toeslag betalen per etiket.
- 5.2. 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.
- 5.3. De afzender is verantwoordelijk voor een aangepaste, en rekening houdende 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 verpakkingsrichtlijnen kunnen de afzender bijstaan in deze materie (zie www.gls-group.com).
- 5.4. De opdracht tot buitenlandse transporten bevat tevens de toewijzing aan GLS om de douaneformaliteiten 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 exportgoederen verdere vracht, douane, belastingen of andere bijdragen aangerekend worden, zal de afzender de kosten hiervan betalen, tenzij GLS verantwoordelijk is voor de terugkeer.
- 5.5. Non-franco zendingen worden niet aanvaard.
- 5.6. 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. Transportvergoedingen, terugbetaling van uitgaven en betalingen

- 6.1. 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 prijstabellen. Wanneer een goed dient teruggestuurd te worden naar de afzender voor redenen niet toewijsbaar 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 afhaling of levering van goederen meer dan 20 minuten bedraagt, kan GLS aan de afzender een toeslag per aangevat kwartier opleggen.
- 6.2. 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 haar 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 vervaldag 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 inningskosten voorzien in de wet van 02.08.2002. Iedere gestarte maand zal als een volledige maand beschouwd worden.

- 6.3. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. Onvoorziene en/of buitengewone toename van kosten die voortvloeien uit nieuwe wet- of regelgeving, stijging van energie- of grondstofprijzen, inflatie, gewijzigde marktomstandigheden geven aan GLS het recht om de vastgestelde prijzen dienovereenkomstig aan te passen.
- 6.6. Wanneer het contractueel evenwicht tussen partijen wordt verstoord door externe omstandigheden dan rust op de contractspartijen de verplichting om de afspraken te goeder trouw te heronderhandelen, rekening houdende met de nieuwe realiteit.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1. De aansprakelijkheid van GLS is in elk geval beperkt tot de grenzen van het C.M.R. verdrag. 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 Trekingsrechten, zoals omschreven door het Internationaal Muntfonds, per kg brutogewicht van het beschadigde of verloren gedeelte van het goed. Voor bepaalde diensten 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, gederde winsten, kosten voor vervanging of verliezen toewijsbaar aan vertragingen in douaneaangiften of aangiften voor luchtvracht, zonder dat deze lijst limitatief is.
- 7.2. Aangiftes 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.
- 7.3. Wanneer GLS aan de afzender de zogenaamde "**Pick&Return**", "**Pick&Ship**"- **Service** (afhalen van het goed bij een derde partij en vervolgens leveren bij de afzender of een andere, derde bestemming) en "**International**" **ShopReturnService** aanbiedt, kan GLS niet aansprakelijk gesteld worden voor de volledigheid en intactheid/schade aan de inhoud van het afgehaalde goed. Wanneer GLS aan de afzender de zogenaamde "**ExchangeService**" (levering van een goed tegelijkertijd met de afhaling van een goed voor retour) aanbiedt, kan GLS niet aansprakelijk gesteld worden voor de volledigheid en intactheid/schade aan de inhoud van het retourgoed.
- 7.4. Klachten voor een bedrag kleiner dan 50 EUR worden niet aanvaard.
- 7.5. GLS kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor enigerlei schade anders dan aan de vervoerde goederen zelf.

8. Conventioneel samenloopverbod en de aansprakelijkheid van hulppersonen

- 8.1. De partijen komen overeen dat het herstel van de schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een contractuele verbintenis, opgenomen in dit contract, binnen de wettelijke grenzen exclusief beheerst wordt door de regels van het contractrecht, zelfs wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt.
- 8.2. De partijen komen overeen dat het herstel van de schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een contractuele verbintenis door een hulppersoon, binnen de wettelijke grenzen enkel grond is voor een contractuele of buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering tegen de hoofdschuldenaar en geen grond voor een buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering tegen de hulppersoon, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt.

9. Verzekering en All Risk/Add-On Insurance

- 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 zijn 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 maximumbedrag 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. GLS biedt, mits betaling van de gepaste premie, ook individuele verzekeringen 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 vaststelling en binnen de 7 werkdagen (zaterdagen 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 opvragen, 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 (zaterdagen 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 zijn.

14. Duurtijd en beëindiging

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 (met behoud van volume) van minstens zes maanden in acht wordt genomen.

15. Vertrouwelijke informatie

Alle klachten tegen GLS dragen er zorg voor dat alle gegevens die men van de andere partij ontvangt en waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, vertrouwelijk blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, gebruikt deze slechts voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

16. Privacy en verwerking van persoonsgegevens

- 16.1 GLS is toegewijd aan het respecteren en beschermen van de privacy en de veiligheid van persoonsgegevens. GLS verwerkt de in het kader van de overeenkomst verstrekte persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst en voor een goede dienstverlening. GLS verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. GLS heeft in dit verband een privacy statement opgesteld, welke te raadplegen is op haar website. Dit privacy statement maakt onlosmakelijk onderdeel uit van deze AV.
- 16.2 De door GLS verwerkte persoonsgegevens worden bewaard zolang deze noodzakelijk zijn voor de in het privacy statement uitgewerkte verwerkingsdoelinden en niet langer dan wettelijk is toegestaan.
- 16.3 Ook de Afzender is verplicht persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken en zich te houden aan de geldende privacywet en regelgeving.
- 16.4 Bij verzoeken en/of klachten van betrokkenen en/of toezichthoudende autoriteiten, bij ontdekking van een mogelijke inbreuk in verband met persoonsgegevens ('datalek') dan wel bij verplichtingen tot het delen van persoonsgegevens met derden en/of verplichtingen anderszins in het kader van de privacy, zal de Afzender, indien deze aangelegenheden ook GLS aangaan, GLS hierover zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 36 uur informeren.
- 16.5 De Afzender zal gedresseerden informeren omtrent de doorgifte van hun persoonsgegevens en vrijwaart GLS voor alle vorderingen, boetes en/of kosten voortvloeiende uit het niet voldoen aan geldende privacywet en -regelgeving door de Afzender.
17. **Publiciteit**
GLS is gerechtigd om het bestaan van de overeenkomst en de strekking daarvan aan derden bekend te maken voor publicitaire en/of marketingdoelinden.
18. **Geschreven vorm**
Bijkomende of afwijkende afspraken dienen steeds schriftelijk te gebeuren.
19. **Algemeenheden**
 - 19.1. Wanneer een bepaling van deze AV ongeldig of niet-uitvoerbaar zou zijn, zal dit de geldigheid of de uitvoerbaarheid van de overige bepalingen niet aantasten.
 - 19.2. Alle overeenkomsten onder deze AV zijn onderworpen aan het Belgische recht.
 - 19.3. 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 zijn kantoren heeft.
 - 19.4. 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.
 - 19.5. Deze AV treden in werking voor alle zendingen verzonden vanaf 1 januari 2026.