

Conditions générales de GLS Belgium SA, GLS Belgium Distribution SA et GLS Belgium SA - Succursale de Luxembourg - Ci-après dénommée GLS -

1. Application

- 1.1. Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à tout contrat de transport conclu entre GLS et l'expéditeur. Le contrat de transport comprend toutes les activités de GLS, et plus particulièrement l'enlèvement et la livraison de marchandises, ainsi que toute autre convention relative aux transports de marchandises en Belgique et à l'étranger.
- 1.2. Par la remise à GLS de la marchandise à transporter, l'expéditeur accepte que chaque transport soit soumis aux dispositions de la convention CMR (Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route), sauf stipulations contraires dans les présentes CG ou dans les conditions tarifaires. L'application des conditions générales de vente standard des Commissionnaires-Expéditeurs belges ou de tout autre Commissionnaire-Expéditeur est exclue, de même vaut pour les conditions générales de l'expéditeur.
- 1.3. Les marchandises que GLS transporte en Belgique, vers et à partir de la Belgique sont divisées en «Parcel» et «Freight»; ces deux types de produits sont définis dans les conditions tarifaires.
- 1.4. 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.
- 1.5. S'il existe une différence entre les différentes versions linguistiques des présentes CG, la version néerlandophone aura priorité.
- 1.6. GLS se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CG. Les CG modifiées entrent immédiatement en vigueur et s'appliquent à tous les transports en cours et futurs.

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 marchandises sont transportées en groupe, triées et transportées dans les dépôts grâce à des convoyeurs automatiques, si possible. Les marchandises sont scannées régulièrement; les données et les horaires sont enregistrées.
- 2.2. GLS n'est pas tenue de réaliser des contrôles ou d'exécuter des mesures pour conserver ou améliorer les marchandises et leurs emballages.
- 2.3. L'enlèvement des marchandises sera confirmé sur les documents d'enlèvement de GLS.
 - 2.3.1. Si l'expéditeur transfère ses données à GLS par voie électronique, le simple transfert de données ne constitue pas une preuve apparente que les marchandises listées dans la liste d'envoi électronique ont vraiment été pris en charge par GLS. GLS n'est pas tenue de comparer les données transmises avec le premier scan au dépôt GLS sauf stipulation contraire. Par conséquent, le fait de ne pas informer l'expéditeur des divergences entre les données transmises et le premier scan au dépôt GLS (p. ex. absent) ne sera pas considéré comme confirmation de la réception des marchandises concernées.
 - 2.3.2. Si GLS doit saisir manuellement ces données, l'expéditeur devra payer un supplément. L'expéditeur n'est pas autorisé à utiliser ses propres documents d'envoi sans le consentement écrit de GLS.
 - 2.3.3. En cas d'enlèvement de remorques (stand trailer) ou de swap bodies, l'expéditeur est responsable du chargement des marchandises dans la remorque ou dans le swap body. Il veillera à ce que les marchandises soient empilées en toute sécurité, afin d'éviter des avaries durant le transport. Il sera seul responsable des dommages si le chargement n'a pas été réalisé conformément aux conditions prévues par les lois en vigueur.
 - 2.3.4. En cas d'enlèvement de remorques ou de swap bodies, ou lorsque l'état apparent des marchandises ne peut être vérifié au moment de l'enlèvement, GLS sera uniquement tenue responsable des pertes ou dommages une fois que les marchandises concernées ont été enregistrées par le premier scan dans le dépôt GLS.
- 2.4. La livraison des marchandises qui arrivent à temps au dépôt d'expédition est généralement réalisée les jours ouvrables (samedis non compris) en 24 heures en Belgique (délai de livraison estimé). Le respect du délai de livraison estimé n'est ni assuré, ni garanti par GLS (à l'exception des services Express).
 - 2.4.1. Toute tentative de livraison supplémentaire sera à charge de l'expéditeur.
 - 2.4.2. Si la livraison s'avère impossible, GLS prendra contact avec l'expéditeur ou avec le destinataire. Si, 5 jours ouvrables pour la Belgique et 10 jours ouvrables pour les autres pays, après avoir été informé de l'impossibilité de livraison de la marchandise, l'expéditeur (ou le destinataire via le site web de GLS) n'a toujours pas donné d'instructions ou n'a pas enlevé la marchandise, la marchandise non livrée sera retournée à l'expéditeur à ses frais.
 - 2.4.3. Si l'expéditeur (ou le destinataire via le site web de GLS) donne des instructions, mais que durant 10 jours ouvrés après réception de ces instructions, il s'avère toujours impossible d'exécuter cet ordre, GLS avertira l'expéditeur par écrit et les marchandises non livrées lui seront retournées à ses frais.
 - 2.4.4. L'expéditeur/le destinataire accepte qu'après une première tentative de livraison infructueuse chez le destinataire, la livraison des marchandises puisse être réalisée de façon légitime (i) contre une signature d'un voisin du destinataire ou d'une personne présente dans l'entreprise ou le foyer du destinataire (ii) dans un Parcel Shop à proximité (livraison alternative), sauf si les circonstances portent à croire qu'il y a lieu de douter qu'une telle livraison alternative serait dans l'intérêt de l'expéditeur ou du destinataire. Le terme 'voisin' s'applique à toute personne vivant ou travaillant dans le même bâtiment ou le bâtiment avoisinant. L'expéditeur a la possibilité de refuser la livraison alternative, mais ceci peut seulement être exclu pour des envois en Belgique.
 - 2.4.5. Si le destinataire ou l'expéditeur autorise GLS à déposer les marchandises à l'endroit indiqué, les marchandises sont considérées comme livrées; concernant ces marchandises aucune plainte ne peut être introduite.
 - 2.4.6. Lors de l'expédition des marchandises via un Parcel Locker (distributeur automatique de colis), la responsabilité de GLS commence au moment de l'enlèvement des marchandises par le chauffeur. Lors de la livraison dans un Parcel Locker, la responsabilité de GLS prend fin à la livraison des marchandises dans le casier. Lors de l'enlèvement par le destinataire dans un Parcel Locker, l'introduction du code unique vaut comme accusé de réception et acceptation des marchandises. L'expéditeur tient compte des dimensions du Parcel Locker.
 - 2.4.7. Si l'expéditeur transfère des marchandises à GLS en utilisant le « **FlexDeliveryService** » avec transmission parallèle de l'adresse e-mail du destinataire, le destinataire a - après avoir été informé par GLS - la possibilité d'influer directement sur la livraison de la marchandise. Les instructions du destinataire sont considérées comme instructions de l'expéditeur à l'égard de GLS. La marchandise est livrée quand elle est livrée selon les instructions du destinataire, en tenant compte des clauses de 2.4.1 à 2.4.5 ci-dessus.
 - 2.4.8. La livraison est considérée comme effectuée lorsque les marchandises parviennent au premier point de réception ou à la porte d'entrée du destinataire qui est accessible par camion ou par camionnette ou à un endroit accessible avec un transpalette manuel.
 - 2.4.9. La procédure de livraison varie en fonction du pays de destination (p.ex. avec ou sans signature, géolocalisation, photo des marchandises lors de la livraison, etc.). Dans certains pays la livraison est considérée comme effectuée lorsque les marchandises sont livrées dans un Parcel Shop sans autorisation explicite du destinataire.
 - 2.4.10. Dans l'hypothèse du **FlexDeliveryService** un e-mail adressé au destinataire avec la confirmation que la livraison est effectuée d'après les instructions données constitue une preuve suffisante de livraison.
- 2.5. Tout événement indépendant de la volonté de GLS qui empêche l'exécution du contrat décharge GLS pendant toute la durée de l'événement de toute obligation dont la réalisation a été rendue impossible. Les frais supplémentaires que cet événement 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.

3. Marchandises exclues de prestation de services

Les marchandises listées ci-dessous seront exclues du transport par GLS en raison de leur valeur ou de leur nature :

- 3.1.
 - Les colis dont la valeur dépasse 5.000 EUR à l'exception des colis couverts par une All Risk/Add-On Insurance;
 - Tous les colis dont la valeur totale dépasse 25.000 EUR, remis le même jour par un expéditeur à un point d'expédition ou un dépôt GLS pour livraison à un même destinataire;
 - Les marchandises qui ne sont pas suffisamment emballées;
 - Les marchandises 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, lorsque pas suffisamment emballé pour résister aux chocs occasionnés durant le transport;
 - Les marchandises périssables ou nécessitant une certaine température, les dépouilles mortelles, les animaux vivants ou les plantes;
 - Des métaux précieux et des pierres, des bijoux;
 - Des montres, des objets d'art, des objets de collection et des antiquités;
 - Les marchandises qui ne représentent pas en eux-mêmes une grande valeur, mais dont l'avarie ou la perte pourrait 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);
 - Les titres, les documents de valeur et de l'argent;
 - Les armes à feu, les pièces d'armes et les munitions;
 - Les marchandises dangereuses de toutes classes pour les colis avec l'exception des quantités limitées;
 - Les marchandises ADR classe 1 (excepté la sous-classe 1.4 S), classe 6.1, 6.2, 7 et 9 (lorsque les biens doivent être acheminés à une certaine température ou pression), le transport de marchandises ADR vers les Pays-Bas et les biens ADR pour le produit Express sont également exclus pour le Freight;
 - Les marchandises dont la distribution violerait les lois et règlements en vigueur;
 - Le tabac, les produits dérivés, les boissons alcoolisées et les stupéfiants;
 - Les marchandises personnelles et les marchandises expédiées avec un carnet ATA;
 - Les pneus(auto) si la Suède est le pays de destination;
 - Des marchandises pour lesquelles l'envoi est interdit en vertu de toutes les sanctions applicables, par exemple en raison de leur contenu, leur destination 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.
 - 3.2. Les marchandises qui dépassent le poids, la longueur, la hauteur ou la circonférence maximale mentionnées dans les conditions tarifaires seront refusés. Les colis qui ne respectent pas les dimensions maximales seront livrés via le réseau de fret. Le coût supplémentaire sera facturé à l'expéditeur.
 - 3.3. L'expéditeur est tenu de contrôler la conformité avec les marchandises exclues de prestation de service avant l'expédition des marchandises. GLS accepte uniquement les marchandises emballées pour le transport; pendant le transport, l'emballage ne sera ouvert que dans des circonstances exceptionnelles et légitimes.
 - 3.4. Si l'expéditeur confie à GLS le transport de marchandises, dont le transport est interdit suivant les articles 3.1 - 3.2 sans avoir reçu préalablement l'autorisation écrite de GLS, le transport sera effectué aux risques de l'expéditeur. L'expéditeur sera seul responsable de tous les dommages occasionnés à ses marchandises et des dommages subis par GLS ou par des tiers en raison de marchandises expédiées qui sont exclues de prestation de service. Il sera tenu responsable de toutes charges, tous frais et toutes dépenses occasionnés, y compris sans limitation, les dépenses relatives aux mesures appropriées prises pour retourner éventuellement les marchandises, ou pour éliminer ou éviter des dangers (p. ex. sécurisation, stockage intermédiaire, retour, élimination, nettoyage, etc.). GLS peut uniquement être tenue responsable des dommages ou des pertes des marchandises exclues, lorsque l'expéditeur a informé GLS à l'avance du contenu et de la valeur des marchandises et que le Managing Director de GLS a expressément donné son consentement par écrit à cet effet.
- Les étiquettes individuelles qui sont apposées sur un bien et qui indiquent une composition conformément aux clauses 3.1 et 3.2, ne suffisent pas pour alerter GLS d'un envoi qui ne respecte pas une exclusion de prestation de service. Le consentement d'un transporteur ou de ses représentants ou une acceptation tacite d'une marchandise ne reflète pas l'approbation de GLS.

4. Palettes Euro

- 4.1. La gestion des palettes Euro est uniquement possible lorsque cela a été convenu entre les parties. Dans cette hypothèse, GLS ne peut être tenue responsable de l'échange ou de la récupération de palettes au sein du Benelux, sauf si l'expéditeur paie un supplément pour la gestion de ses palettes Euro. En outre, l'expéditeur doit pouvoir démontrer le nombre de palettes Euro transférées à GLS. L'échange ne vaut que pour des palettes de base.
- 4.2. Il n'y a pas d'échange pour des pays en dehors du Benelux, à l'exception de la France et de l'Allemagne; ceci uniquement pour des envois de maximum 3 palettes Euro. Il est important que l'échange puisse avoir lieu immédiatement auprès du destinataire au moment de la livraison. Si l'échange n'est pas possible, GLS ne doit pas prévoir d'échange avec l'expéditeur (le supplément est dû).
- 4.3. Dans tous les autres cas et pour tout autre type de palettes, GLS ne pourra jamais être tenue responsable de l'échange ou de la récupération des palettes transférées à GLS.
- 4.4. Lorsque le destinataire se trouve dans l'impossibilité d'échanger des palettes Euro au moment de la livraison, GLS ne prévoit pas d'échange et les palettes Euro ne seront pas rendues à l'expéditeur.

5. Obligations de l'expéditeur

- 5.1. Toute marchandise doit porter et/ou être accompagnée de documents dûment complétés et approuvés par GLS. L'expéditeur sera seul responsable des conséquences (entre autres au niveau de la facturation) résultant de toute erreur dans les données qui y sont complétées. L'expéditeur s'assurera, lors de la remise de la marchandise, qu'une seule étiquette approuvée par GLS soit apposée sur la plus grande face de la marchandise et qu'elle soit bien visible. Chaque numéro d'étiquette devra avoir un usage unique. Les étiquettes utilisées, les adresses ou les divers anciens symboles doivent être enlevés. Si l'étiquette est manquante ou mal apposée et que GLS doit (re-)étiqueter les marchandises, l'expéditeur sera tenu de payer des frais supplémentaires par étiquette.
- 5.2. Si des marchandises arrivent sans aucun ordre de livraison (par EDI ou par ordre d'enlèvement écrit), GLS entrera en contact avec l'expéditeur - lorsque l'expéditeur peut être identifié - le premier jour ouvrable suivant. Si l'expéditeur ne donne pas d'instructions énoncées les 5 jours ouvrables suivant la notification, les marchandises seront retournées à l'expéditeur aux frais de ce dernier.
- 5.3. 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 marchandises elles-mêmes soient protégées contre les pertes et les dommages, et d'autre part, que les personnes réalisant le transport ainsi que les autres marchandises transportées ne soient pas mises en danger. L'emballage doit, en particulier, garantir qu'il ne soit pas possible d'accéder au contenu de la marchandise sans laisser de trace apparente sur la partie extérieure de la marchandise. Les 'Instructions d'emballage' de GLS sont conçues pour aider l'expéditeur en cette matière (consulter le site internet : www.gls-group.com).
- 5.4. L'ordre de transport à l'étranger impose également à GLS la tâche de gérer le dédouanement, si le transport le nécessite. Il incombe à l'expéditeur de remettre automatiquement tous les documents requis pour le dédouanement à GLS. L'expéditeur supportera les frais du dédouanement. Si, en raison d'un retour de marchandises exportées, un supplément de frais de port, de frais de douane, de taxes ou d'autres contributions est imposé, l'expéditeur supportera ces frais, sauf si GLS est responsable du retour.

- 5.5. Les envois « non franco » ne seront pas acceptés.
- 5.6. Au terme du contrat de transport et après le versement de tout montant dû, les marchandises restantes seront renvoyées à l'expéditeur aux frais de ce dernier.

6. Frais de transport, remboursement de frais et paiements

- 6.1. Les prix et les suppléments convenus entre GLS et l'expéditeur s'appliquent. Les instructions pour transporter de la marchandise vers une autre destination et le transport des marchandises (à l'exception des palettes) qui ne peuvent pas être triées automatiquement sont à charge de l'expéditeur conformément au tableau des prix en vigueur. Si la marchandise doit être retournée à l'expéditeur pour des motifs non imputables à GLS, GLS facturera des frais de transport supplémentaires à l'expéditeur (voir également article 2). L'annulation d'une commande peut entraîner des frais. Si le temps d'attente avant l'enlèvement ou la livraison des marchandises est supérieur à 20 minutes, GLS peut facturer à l'expéditeur un supplément par quart d'heure entamé.
- 6.2. Les factures GLS doivent être réglées endéans les 15 jours après la date de la facture. La compensation avec des factures de la part de l'expéditeur/destinataire est interdite. Toute facture GLS qui n'a pas été contestée endéans les 15 jours après la date de la facture est considérée comme étant acceptée définitivement. GLS est autorisée à adapter ses prix et tarifs le 1^{er} janvier de chaque année. Si l'expéditeur ne paie pas les montants dus dans les quinze jours après la date de la facture, il est tenu de payer – sans mise en demeure préalable – en sus de la facture un intérêt correspondant à 10 % à partir du jour où les paiements étaient dus jusqu'au jour du paiement inclus et une indemnité de 10 % du montant dû avec un minimum de 50 EUR, sans préjudice des frais de recouvrement au sens de la loi du 02.08.2002. Chaque mois entamé sera considéré comme un mois complet.

- 6.3. Dans le cas où un expéditeur n'exécute pas ses obligations, y compris le non-respect des délais de paiement pour tout motif, GLS a le libre choix d'arrêter ses services et d'exiger un paiement immédiat de toutes les factures, même de celles qui ne sont pas encore en souffrance, sans notification préalable ou action en justice, et sans porter préjudice à une compensation. GLS a aussi le choix d'exercer un droit de rétention sur toutes les marchandises et les documents que GLS détient et ce pour couvrir tous les montants qui sont ou seront dus par l'expéditeur.
- 6.4. Si des frais ou des charges doivent être payés par un destinataire étranger, ou s'ils ont été causés par ce dernier, l'expéditeur devra rembourser à GLS les frais qui n'ont pas été payés par le destinataire étranger à la première demande.

- 6.5. Les augmentations imprévues et/ou extraordinaires des coûts résultant de nouvelles législations ou réglementations, d'augmentations des prix de l'énergie ou des matières premières, de l'inflation, de modifications des conditions du marché, autorisent GLS à adapter les prix établis en conséquence.
- 6.6. Lorsque l'équilibre contractuel entre les parties est perturbé par des circonstances extérieures, les parties contractantes ont l'obligation de renégocier les accords de bonne foi, en tenant compte de la nouvelle réalité.

7. Responsabilité

- 7.1. La responsabilité de GLS est, dans tous les cas, limitée aux limites de la convention CMR. GLS peut – dans les limites de la convention CMR – être tenue responsable en cas de perte ou de dommages aux marchandises sous sa responsabilité, jusqu'à 8,33 droits de tirage spéciaux (D.T.S) du Fonds Monétaire International par kilogramme du poids brut de la partie endommagée ou perdue de la marchandise. Pour certains produits, GLS peut accepter – endéans les limites prévues dans les conditions tarifaires – une responsabilité plus élevée, uniquement si GLS a donné son accord spécifique de manière explicite et écrite. GLS ne peut jamais être tenue responsable pour des dommages de conséquences ou pertes, p.ex. pour des pertes et des dommages d'une nature purement commerciale, comme perte de chiffre d'affaires ou de revenus, perte de bénéfices, coûts de remplacement ou pertes liées à des retards de déclaration en douane ou de déclaration en matière de fret aérien, sans que cette liste soit limitative.
- 7.2. Toute déclaration d'une valeur déclarée ou d'un intérêt spécial, qui peut dépasser les limites de la responsabilité selon l'article 24 ou l'article 26 de la convention CMR, n'est pas acceptée.
- 7.3. Dans le cas où GLS proposerait et le destinataire commanderait respectivement le service appelé « **Pick&Return** », « **Pick&Ship** » (enlèvement de la marchandise chez un tiers et envoi immédiat chez l'expéditeur ou chez un autre destinataire tiers) et « **"International" ShopReturnService** », GLS ne pourra être tenue responsable si les marchandises enlevées ne sont pas complètes ou intactes (endommagées). Dans le cas où GLS proposerait et le destinataire commanderait le service appelé « **ExchangeService** » (livraison d'une marchandise avec l'enlèvement simultané d'une marchandise retour), GLS ne pourra pas non plus être tenue responsable si les marchandises retournées ne sont pas complètes ou intactes (endommagées).
- 7.4. Les réclamations pour un montant inférieur à 50 EUR ne sont pas acceptées.
- 7.5. GLS ne peut, en aucun cas, être tenue responsable pour des dommages autres qu'à la marchandise transportée.

8 Le non-cumul conventionnel des responsabilités et la responsabilité des auxiliaires

- 8.1. Les parties conviennent que la réparation du dommage causé par l'inexécution d'une obligation contractuelle incluse dans le présent contrat est régie, dans les limites légales, exclusivement par les règles du droit des contrats, même si le fait générateur du dommage constitue également une faute quasi-délictuelle.
- 8.2. Les parties conviennent que la réparation du dommage causé par l'inexécution d'une obligation contractuelle par un auxiliaire ne peut, dans les limites légales, donner lieu qu'à une action en responsabilité contractuelle ou extracontractuelle contre le débiteur principal et non à une action en responsabilité extracontractuelle contre l'auxiliaire, même si le fait à l'origine du dommage constitue également une faute quasi-délictuelle.

9. Assurance et All Risk/Add-On Assurance

- 9.1. Les conventions d'assurance souscrites par l'expéditeur ne sont pas opposables à GLS.
- 9.2. L'expéditeur peut assurer ses marchandises par la déclaration de la valeur assurée sous l'assurance All Risk/ Add-On que GLS a conclue avec son assureur. Si le destinataire souhaite bénéficier de cette assurance All Risk/Add-On, des instructions claires et précises doivent être données au moins un jour ouvrable avant l'envoi. Un supplément couvrant la prime, les frais et les taxes sera imputé à l'expéditeur pour chaque envoi à assurer ; les tarifs sont repris dans nos conditions tarifaires. Le montant assuré est limité au montant du prix de vente, hors TVA. Le montant maximal qui est accordé pour cette assurance All Risk/Add-On s'élève à 25.000 EUR par colis et à 50.000 EUR par envoi (avec un maximum de 250.000 EUR par enlèvement et de 1.000.000 EUR par véhicule). Si le montant assuré est inférieur à la valeur de la marchandise, les dommages seront réduits proportionnellement.
- 9.3. GLS a le droit de refuser, à tout moment, certaines marchandises et/ou certains expéditeurs de l'assurance All Risk/Add-On.
- 9.4. Moyennant paiement des primes, des frais et des taxes, GLS offre des assurances sur mesure pour l'expéditeur.

10. Procédure d'indemnisation

- 10.1. En cas de dommage ou de perte partielle ou totale, il est impératif que les règles mentionnées dans les présentes CG soient respectées ; sinon l'expéditeur perdra tous ses droits.
- 10.2. 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 marchandises.
- 10.3. Les dégâts occultes doivent être signalés par courrier recommandé à GLS immédiatement après constatation, mais de toute façon endéans les 7 jours ouvrables (samedis inclus) qui suivent le jour de livraison des marchandises.
- 10.4. 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.
- 10.5. L'expéditeur doit produire des preuves contradictoires vis-à-vis de GLS du dommage ou de la perte réclamée.
- 10.6. L'expéditeur dispose de 20 jours calendrier pour remettre 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.

- 10.7. Lorsque l'expéditeur demande le remboursement de la valeur complète de la marchandise endommagée, les parties acceptent que les marchandises endommagées puissent être récupérées par GLS avant de régler le dossier de réclamation. GLS peut vendre les marchandises, afin d'essayer de réduire le montant de la réclamation. Lorsque ces marchandises ne seront plus disponibles via l'expéditeur, la réclamation sera déboutée.
- 10.8. En aucun cas l'expéditeur ne pourra invoquer la perte ou l'endommagement pour suspendre l'ensemble ou une partie des paiements dont il est redevable envers GLS.
- 10.9. Les marchandises ne seront renvoyées chez l'expéditeur qu'à ses frais, même s'elles sont endommagées.
- 10.10. Si le dommage aux marchandises est constaté dans les bâtiments de GLS, GLS en informera l'expéditeur et attendra ses instructions ; les instructions peuvent être : 1) retourner les marchandises chez l'expéditeur, 2) présentation au destinataire ou 3) présentation à une nouvelle adresse de livraison ; dans ces trois cas, les frais seront à charge de l'expéditeur. En cas de non-réception d'instructions de la part de l'expéditeur dans les 5 jours ouvrables (samedis non compris), les marchandises seront automatiquement retournées chez l'expéditeur à ses frais.

11. Remboursement des dépenses

Si l'expéditeur donne des directives à GLS de recevoir les marchandises entrantes ou d'importer la marchandise arrivant de l'étranger, GLS a le droit, mais pas l'obligation d'avancer les frais de fret, les remboursements, les frais de douanes, les taxes et autres frais, ainsi que les dépenses et de demander le remboursement de la part de l'expéditeur.

12. 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.

13. 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 de la marchandise, soit – si la marchandise n'a pas été livrée – à compter de la fin du jour où la livraison aurait dû être réalisée.

14. Durée et résiliation

Sauf convention écrite contraire, toute relation contractuelle entre l'expéditeur et GLS est à durée indéterminée. Elle ne pourra prendre fin que moyennant un préavis (tout en conservant le volume) de six mois minimum qui sera donné par courrier recommandé.

15. Information confidentielle

Chacune des parties s'engage à conserver confidentielle toute information reçue de l'autre partie dont on sait ou on peut raisonnablement savoir que cette information est de nature confidentielle. Les parties s'engagent à n'utiliser les informations confidentielles qu'en vue de réaliser les objectifs de leur collaboration.

16. La protection et le traitement des données personnelles

- 16.1 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.
- 16.2 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 de ce qui est légalement autorisé.
- 16.3 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.
- 16.4 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.
- 16.5 L'expéditeur informera les destinataires du transfert de leurs données personnelles et indemnifera 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.

17. Publicité

GLS est autorisée à rendre public l'existence et le contenu du contrat à des fins publicitaires et/ou de marketing.

18. Formulation par écrit

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

19. Généralités

- 19.1. Si un article des présentes CG s'avère invalide ou non applicable, cela n'affectera pas la validité et le caractère exécutoire des autres articles.
- 19.2. Tous les accords en vertu des présentes CG sont soumis au droit belge.
- 19.3. Les litiges relatifs au contrat de transport relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles. GLS a le choix d'intenter une procédure judiciaire dans l'arrondissement où sont situés les bureaux du dépôt GLS concerné.
- 19.4. Quand l'expéditeur a terminé la procédure de plainte interne et qu'il n'est pas satisfait de la réponse de GLS, la possibilité existe pour l'expéditeur de s'adresser au médiateur pour le secteur postal.
- 19.5. Les présentes CG sont valables pour tous les envois réalisés à partir du 1^{er} janvier 2026.