

Algemene Voorwaarden van General Logistics Systems Belgium NV – hierna “GLS Belgium” genoemd – voor de ParcelShop-klanten

1. Toepassingsgebied

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden (AV) zijn van toepassing op elke transportovereenkomst afgesloten tussen GLS Belgium en de ParcelShop-klant, hierna genoemd de “afzender”. De transportovereenkomst omvat alle activiteiten uitgeoefend door GLS Belgium, meer bepaald de ophaling en levering van parcels en andere activiteiten die betrekking hebben op het vervoer van parcels in België en in het buitenland. Daarnaast zijn de richtlijnen voor het occasioneel verzenden van parcels van toepassing (zie: <https://gls-group.com/BE/vl/verzenden/occasioneel-verzenden>).
- 1.2 Door afgifte aan GLS Belgium van de te verzenden parcels erkent de afzender dat ieder transport onderworpen is aan de bepalingen van het C.M.R. verdrag (Overeenkomst aangaande het internationaal transport over de weg), behoudens andersluidende bepalingen in onderhavige AV en in de tariefvoorwaarden. De toepassing van Belgische of andere Expeditie Algemene Voorwaarden is uitgesloten.
- 1.3 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.
- 1.4. Voor zover deze voorwaarden ook zijn opgemaakt in een andere taal dan de Nederlandse, is de Nederlandse tekst bij verschillen steeds beslissend.

2. Omvang van de dienstverlening

- 2.1 GLS Belgium verleent transportdiensten waarbij parcels worden vervoerd door onafhankelijke vervoerders. Een transport wordt zo economisch en zo snel als mogelijk gerealiseerd dankzij geautomatiseerde processen. De parcels worden getransporteerd als geconsolideerde zendingen tussen de depots en herlaadpunten en, indien mogelijk, gesorteerd op automatische sorteerbanden. De parcels worden regelmatig gescand; hierbij worden data en tijdstippen geregistreerd.
- 2.2 GLS Belgium is er niet toe gehouden om onderzoeken uit te voeren of om maatregelen te treffen aangaande het instandhouden of het verbeteren van de parcels en hun verpakking.
- 2.3 De ophaling van parcels alsook de ontvangst van parcels in een ParcelShop wordt bevestigd door het overhandigen van een GLS ontvangstbewijs.
- 2.4 De levering van parcels die tijdig aankomen in het depot van verdeling wordt meestal uitgevoerd op werkdagen (zaterdag uitgesloten) binnen de 24 uur in België en binnen termijnen aangegeven op onze website overal in Europa (normale leveringstermijn). GLS Belgium garandeert, op geen enkele wijze de effectieve levering binnen de normale leveringstermijn.
 - 2.4.1 Bij commerciële bestellingen kan de levering worden uitgevoerd bij de dienst voor goederenontvangst. Levering bij postbussen of vergelijkbare speciale adressen is uitgesloten
 - 2.4.2 In het belang van een zo snel mogelijke levering kunnen parcels, indien de bestelling niet in persoon is verschenen bij de eerste poging tot levering, worden afgeleverd bij een persoon die aanwezig is in het gebouw of winkel van de bestelling of, indien dit niet mogelijk zou zijn, bij een buur van de bestelling indien gelet op de omstandigheden men ervan uit mag gaan dat dergelijke persoon het parcel mag ontvangen. Een buurman wordt gedefinieerd als een persoon die werkt of woont in hetzelfde of nabijgelegen gebouw. Indien dit niet mogelijk zou zijn kunnen parcels in een GLS ParcelShop worden gestockeerd ter ophaling door de bestelling. De bestelling wordt hieromtrent ingelicht via een formulier dat in zijn brievenbus wordt achtergelaten, met de vermelding dat en waar hij zijn parcel kan ophalen.
 - 2.4.3 Wanneer de bestelling of de afzender aan GLS Belgium de toelating geeft om parcels te deponeren, worden deze parcels geacht geleverd te zijn op de plaats aangeduid in de toelating.
 - 2.4.4 De levering is uitgevoerd wanneer de parcels aankomen bij de eerste receptie van de bestelling, die bereikbaar is per vrachtwagen of bestelwagen.
 - 2.4.5 Bij het leveren van een parcel bevestigt de persoon die het parcel in ontvangst neemt de ontvangst op de handscanner of indien van toepassing via ondertekening van de zendlijst. De digitale beschikbare handtekening is voldoende als bewijs van levering.
- 2.5 Hindernissen in de uitvoering, die niet toegewezen zijn aan GLS Belgium, onthefte GLS Belgium - gedurende de duurtijd van de hindernis - van alle verplichtingen die hierdoor onmogelijk werden. De daaruit voortvloeiende extra kosten van GLS Belgium voor het uitvoeren van haar transportopdracht zijn ten laste van de afzender.
- 2.6 Indien nodig, mag GLS Belgium de bestelling rechtstreeks contacteren.
- 2.7 Indien parcels niet kunnen geleverd worden aan de bestelling in

overeenstemming met artikels 2.4.1 tot 2.4.4 of aan een andere persoon via artikel 2.4.2 of opgeslagen in een GLS ParcelShop en niet kunnen teruggestuurd worden naar de afzender omdat deze niet kan worden geïdentificeerd of indien de afzender weigert om het parcel terug te nemen, kan GLS het parcel te gelde maken na een periode van 90 dagen. Deze periode start op het ogenblik dat wordt bevestigd dat het parcel niet zal kunnen worden geleverd. Parcels die niet te gelde kunnen worden gemaakt mogen door GLS worden vernietigd.

3. Goederen uitgesloten van transport (Verboden goederen)

- Volgende goederen worden door GLS Belgium uitgesloten van transport:
- 3.1 - Parcels wiens waarde 5.000 EUR overstijgt;
 - Parcels die onvoldoende of niet conform de praktijken verpakt zijn; computers (desktops, towers, notebooks) alsook beeldschermen die een specifieke transportwaardige verpakking vereisen;
 - Parcels 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;
 - Bederfelijke of temperatuur gevoelige parcels, lijken, levende dieren en planten
 - Edele metalen, edelstenen en juwelen, echte parels, kunstvoorwerpen, verzamelwerken en antiquiteiten;
 - Andere waardevolle goederen (bv. uurwerken) met een waarde van meer dan 500 EUR per parcel;
 - Parcels die op zich een lage waarde hebben, maar wiens schade of verlies tot hoge gevolgschade kan leiden (bv. volumes met gevoelige data),
 - Telefoonkaarten en voorafbetaalde kaarten (bv. voor mobiele telefoons),
 - Geld, verhandelbare documenten en waardepapieren (bv. wisselbrieven, spaarboekjes, effecten);
 - Wapens, essentiële onderdelen van wapens en munitie;
 - Gevaarlijke goederen voor alle productsoorten van parcels, alsook afval;
 - Parcels waarvan het transport in strijd zou zijn met wet- en regelgeving, met inbegrip van parcels die een schending uitmaken van intellectuele eigendomsrechten zoals vervalste of niet-gelicenseerde kopieën van goederen (namaak);
 - Het is de afzender eveneens niet toegestaan zendingen aan GLS aan te bieden welke goederen bevatten waarvan verzending verboden is, bijvoorbeeld vanwege diens inhoud, de beoogde ontvanger c.q. de geadresseerde of vanwege het land van verzending of inontvangstneming. Afzender zal zich er van vergewissen welke gedragingen verboden c.q. strafbaar zijn gesteld, door 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.
 - Parcels onder rembours;
 - Tabakswaaren, alcoholische dranken en verdovende middelen;
 - Persoonlijke goederen en goederen die met een ATA carnet worden verzonden;
 - Parcels voor één van de volgende bestemmingen:
 - buiten de EU: alle landen (douanebestemmingen)
 - binnen de EU: Andorra, Ceuta, Gibraltar, Griekenland, Livigno, Malta, Melilla, Monaco, San Marino, Cyprus, de stad van Büsingen am Hochrein (postcode D-78266), overzeese gebieden en alle Europese eilanden, met uitzondering van de Duitse eilanden, Kroatië en Ierland.
- 3.2 Vervolgens worden parcels die het maximum gewicht van 31,5 kg overschrijden of een gecombineerde lengte en hoogte van meer dan 3m, een lengte van meer dan 2m en een hoogte van meer dan 0,6m en een breedte van 0,8m hebben, uitgesloten van transport.
 - 3.3 De afzender is verplicht om de conformiteit met de bovenstaande transportuitsluitingen te controleren vooraleer hij de parcels overmaakt. GLS Belgium aanvaardt enkel verpakte parcels voor transport, die tijdens het transport enkel zullen geopend worden in wettelijk toegelaten uitzonderlijke situaties.
 - 3.4 Wanneer de afzender aan GLS Belgium het transport toevertrouwt van parcels uitgesloten volgens artikel 3.1 – 3.2 en dit zonder het schriftelijke akkoord van GLS Belgium, zal dit transport uitgeoefend worden op eigen risico van de afzender. De afzender zal bijgevolg als enige verantwoordelijk zijn voor alle schade aan zijn parcels en voor de schade geleden door GLS Belgium of derden ingevolge het toevertrouwen van parcels 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 parcels te doen terugkeren, indien mogelijk of teneinde gevaar te vermijden of uit te sluiten (bv. veilig stellen, tijdelijke stockage, terugsturen, ter beschikking stellen, opkuisen, enz., ...). Echter indien artikel 3.2 wordt geschonden is GLS gerechtigd om het transport alsnog uit te voeren en een extra vergoeding van 50 EUR hiervoor aan de afzender aan te rekenen. De afzender heeft het recht te bewijzen dat dergelijke kosten niet werden gemaakt of aanzienlijk lager liggen dan deze extra vergoeding. GLS is gerechtigd bewijzen voor te leggen van hogere kosten.
 - 3.5 Individuele etiketten of tekens die aangebracht worden op een parcel en die een samenstelling overeenkomstig artikel 3.1 en 3.2 aangeven, zullen niet

voldoende zijn om GLS Belgium te informeren dat deze zending in strijd is met de transportuitsluitingen. Het akkoord van een vervoerder, zijn vertegenwoordigers of het stilzwijgend aanvaarden van het parcel, kan nooit beschouwd worden als de toestemming van GLS Belgium.

4. Verplichtingen van de afzender

- 4.1 Elk parcel moet voorzien of vergezeld zijn van de nodige en door de afzender volledig ingevulde documenten; deze documenten dienen ook aanvaard te zijn door GLS Belgium. 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 parcels overhandigt, enkel onbeschadigde en door GLS Belgium aanvaarde etiketten vastgemaakt werden aan de breedste zijde van het parcel en goed zichtbaar. Een etiketnummer mag slechts éénmalig gebruikt worden. Gebruikte etiketten, adressen of verscheidene oude tekens moeten verwijderd worden.
- 4.2 Wanneer de afzender de bepalingen van artikel 4.1 niet naleeft, is GLS Belgium gerechtigd om deze parcel uit te laden en in veilige bewaring te brengen of terug te zenden zonder hierbij de afzender te vergoeden en de afzender is aansprakelijk voor alle uitgaven en kosten ingevolge deze actie. Bij zendingen naar andere EU landen heeft de afzender de verplichting zich ervan te verzekeren dat alle noodzakelijke documentatie voor de btw vrijstelling voor intracommunautaire transporten is vervuld.
- 4.3 De afzender is verantwoordelijk voor het voldoen van alle taksen en belastingen voor de verstuurde goederen. De afzender is verantwoordelijk voor een aangepaste, en rekening houdend 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 parcels zelf beschermd zijn tegen verlies en schade en aan de andere kant de personen die het transport uitvoeren en andere te transporteren parcels niet beschadigd worden. De verpakking moet er meer bepaald voor zorgen dat de inhoud van het parcel niet toegankelijk is zonder een duidelijk spoor na te laten aan de buitenkant van het parcel. De verpakkingsrichtlijnen van GLS kunnen de afzender bijstaan in deze materie (zie www.gls-parcelshop.be).

5. Transportvergoedingen, terugbetaling van uitgaven

- 5.1 De prijzen en toeslagen overeenkomstig de relevante versie van de ParcelShop prijslijst op de dag dat de bestelling geplaatst werd, zijn van toepassing. Deze transportkosten dienen betaald te worden bij afgifte van het parcel.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1 Wanneer de afzender geen transportverzekering heeft zal GLS Belgium - indien aansprakelijk gesteld voor verlies of schade aan goederen onder haar bewaring - boven de begrenzing van de aansprakelijkheid voorzien in artikel 6.2, de waarde van het parcel vergoeden en dit tot maximum:
 - de aankoopprijs of
 - voor tweedehandsgoederen, de huidige waarde
 - voor goederen verkocht ter gelegenheid van een veiling, de veilingprijs

afhankelijk van wat het laagste bedrag is voor individuele gevallen, doch in ieder geval beperkt tot 750 EUR per parcel. Indien de inhoud van het parcel niet kan aangetoond worden aan de hand van aankoop- of verkoopfacturen geldt artikel.

- 6.2 Indien de afzender een transportverzekering heeft, kan GLS Belgium - binnen de grenzen van het C.M.R. verdrag - aansprakelijk gesteld worden voor een maximum bedrag van 8.33 Speciale Trekkingsrechten, zoals omschreven door het Internationaal Muntfonds, per kg brutogewicht van het beschadigde of verloren gegane gedeelte van het parcel.
- 6.3 GLS Belgium kan niet aansprakelijk gesteld worden voor indirecte of gevolgschade of verliezen, o.a. voor verliezen of schade van een puur commerciële aard, zoals verlies van omzet of inkomsten, gederfde winsten, zonder dat deze lijst limitatief is. Bijkomend, schade veroorzaakt door vertraging in de luchtvrachtafhandeling is uitgesloten.
- 6.4 Voor internationale transporten kan de CMR regelgeving, het Verdrag van Montreal of het Verdrag van Warschau van toepassing zijn.
- 6.5 Klachten voor een bedrag van minder dan 50 EUR worden niet aanvaard.
- 6.6 GLS Belgium kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor enigerlei schade anders dan aan de vervoerde parcels.

7. Procedure voor vergoeding

- 7.1 In geval van schade of geheel of gedeeltelijk verlies is het essentieel dat de regels van deze AV strikt worden nageleefd en dit op straffe van verlies van alle rechten van de afzender.
- 7.2 Bij zichtbare beschadiging of verlies dient een gedetailleerd en volledig voorbehoud genoteerd te worden op de vrachtbrief vooraleer deze voor ontvangst van het parcel afgetekend wordt.

- 7.3 Onzichtbare schade dient onmiddellijk na vaststelling en binnen de 7 werkdagen (zaterdagen inbegrepen) volgend op de aflevering van de parcels per aangetekende brief aan GLS Belgium gemeld te worden.
- 7.4 Er wordt geen rekening gehouden met laattijdige klachten. De schadebundel dient zo spoedig mogelijk overgemaakt te worden.
- 7.5 De afzender dient ten aanzien van GLS Belgium de schade of het verlies objectief te bewijzen.
- 7.6 De afzender heeft 20 kalenderdagen om deze documenten over te maken aan GLS Belgium. Na een eerste herinnering door GLS en bij gebreke aan een antwoord binnen de 10 daaropvolgende kalenderdagen, zal het dossier automatisch afgesloten worden.

- 7.7 Wanneer de afzender voor beschadigde parcels de terugbetaling van de volledige aankoopprijs of voor tweede hands parcels van de huidige waarde van de parcels vraagt, gaan partijen ermee akkoord dat GLS Belgium deze beschadigde parcels kan opvragen, voorafgaand aan de regeling van het schadedossier. GLS Belgium mag over deze parcels beschikken (verkopen), teneinde het schadebedrag proberen te reduceren. Indien deze parcels niet langer beschikbaar zijn via de afzender, vervalt de klacht.

8. Uitsluiting van verdere vorderingen van de afzender

Het doorgeven aan GLS Belgium van boetes, die de afzender aan derde partijen dient te betalen, is uitgesloten.

9. Verjaring van klachten

Alle klachten tegen GLS Belgium, verjaren door verloop van één jaar. Deze gelimiteerde periode zal berekend worden vanaf de datum van de levering van het parcel, of, wanneer het parcel niet geleverd werd, vanaf het einde van de dag, waarop de levering zou dienen uitgevoerd zijn.

10. Privacy en verwerking van persoonsgegevens

- 10.1 GLS vindt het respecteren en beschermen van de privacy en de veiligheid van persoonsgegevens belangrijk. 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.
- 10.2 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.
- 10.3 Ook de Afzender is verplicht persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken en zich te houden aan de geldende privacywet en regelgeving.
- 10.4 Bij verzoeken en/of klachten van betrokkenen en/of toezichhoudende 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.
- 10.5 De Afzender zal geadresseerden 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.

11. Geschreven vorm

Bijkomende of afwijkende overeenkomsten dienen steeds schriftelijk te gebeuren.

12. Algemeenheden/Jurisdictie

- 12.1 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.
- 12.2 Alle overeenkomsten onder deze AV zijn onderworpen aan het Belgische recht.
- 12.3 Betwistingen die voortvloeien uit deze overeenkomst behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken te Brussel.
- 12.4 Deze AV treden in werking voor alle zendingen verzonden vanaf 1 januari 2020.