

Algemene Voorwaarden van General Logistics Systems Belgium NV (hierna “GLS” genoemd) voor online verkoop (hierna “GLS One”)

1. Toepassingsgebied

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden (AV) zijn van toepassing op alle activiteiten door GLS uitgeoefend in het kader van GLS One, meer bepaald de ophaling en levering van pakketten en alle andere activiteiten die betrekking hebben op het vervoer van pakketten in België en in het buitenland. Daarnaast zijn de richtlijnen voor het occasioneel verzenden van pakketten van toepassing (zie: <https://gls-group.com/BE/vl/verzenden/occasioneel-verzenden>).
- 1.2 Door afgifte aan GLS van de te verzenden pakketten, 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. De toepassing van Belgische of andere Expeditie Algemene Voorwaarden is uitgesloten.
- 1.3 Deze AV 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.
- 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. Sluiten van de overeenkomst, transport-tarieven

- 2.1 Via GLS One heeft de afzender zelf de mogelijkheid om verzendlabels aan te maken en om een pakket toe te vertrouwen aan een GLS Parcel Shop. Per opdracht kunnen meerdere pakketten gelijktijdig worden aangeduid.
- 2.2 De huidige GLS One tarieven en kosten die gelden op het ogenblik van de bestelling (toegankelijk via gls-one.eu) zijn van toepassing. Deze tarieven en kosten worden tijdens de bestelling betaald. GLS aanvaardt betaling via PayPal, Bancontact, Payconiq, VISA en MasterCard kredietkaarten. U kunt voor betaling met creditcard of betaalpas gebruik maken van onze beveiligde afrekenpagina's. Het bedrag wordt gedebiteerd op het moment dat u uw order plaatst en een bevestiging ontvangt. Bij betaling met een kredietkaart dient een verwijzing naar www.gls-one.eu in de omschrijving te worden opgenomen.
- 2.3 De overeenkomst komt pas tot stand nadat de betaling met succes is uitgevoerd.
- 2.4 Na het plaatsen van de bestelling kan de afzender het ontvangstbewijs alsook het verzendlabel voor de te versturen pakket uitprinten. Bovendien zal de afzender een automatische bevestigingsmail ontvangen met daarin de essentiële bepalingen van de overeenkomst, de AV en het herroepingsrecht.
- 2.5 Via de GLS One website kan de afzender een factuur aanvragen voor het versturen van de pakketten http://services.gls-belgium.com/calendar/GLS-ONE_AanvraagFactuur-DemandeDeFacture.xlsx.

3. Kennisgeving herroepingsrecht

- 3.1 Indien u deze overeenkomst afsluit in hoedanigheid van consument heeft u het volgende herroepingsrecht.
- 3.2 Herroepingsrecht
U heeft het recht deze overeenkomst zonder motivering te herroepen binnen een termijn van 14 dagen. De herroepingstermijn bedraagt 14 dagen vanaf de dag na de sluiting van de overeenkomst. Om dit herroepingsrecht uit te oefenen dient u ons te informeren (GLS Belgium NV, Humaniteitslaan 233, 1620 Drogenbos, tel.: 02/55.66.333, mail@gls-one.be) omtrent uw beslissing om deze overeenkomst te herroepen via een ondubbelzinnige verklaring (bv.: per post verstuurd brief, fax of e-mail). U kan het herroepingsformulier gebruiken dat beschikbaar is via https://gls-one.be/BE/nl/GLS-ONE_herroepingsformulier_BE.pdf, maar dit is niet verplicht. Om deze herroepingstermijn te respecteren is het voldoende dat u uw beslissing om dit recht uit te oefenen kenbaar maakt voor het verstrijken van deze termijn.
- 3.3 Gevolgen van herroeping
Indien u deze overeenkomst herroept, zullen wij alle betalingen die we van u hebben ontvangen terugbetalen, met inbegrip van leveringskosten (met uitzondering van bijkomende kosten die te wijten zijn aan uw keuze van levering anders dan de goedkoopste, standaard, manier van leveren) zonder vertraging en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop we werden ingelicht omtrent uw beslissing om deze overeenkomst te herroepen. Voor deze betaling zullen we hetzelfde betaalmiddel gebruiken dat u heeft gebruikt voor de eerste bestelling, behalve indien u anders zou beslissen; in ieder geval, worden u geen kosten aangerekend voor het uitvoeren van een dergelijke betaling.

Indien u heeft gevraagd om de uitvoering van de diensten aan te vatten tijdens de herroepingsperiode, zal u een evenredig bedrag betalen voor hetgeen reeds is geleverd op het moment dat u ons in kennis heeft gesteld dat u uw herroepingsrecht uitoefent, vergeleken met de volledige uitoefening van de overeenkomst.

4. Omvang van de dienstverlening

- 4.1 GLS verleent transportdiensten waarbij pakketten worden vervoerd door onafhankelijke vervoerders. Een transport wordt zo economisch en zo snel als mogelijk gerealiseerd dankzij geautomatiseerde processen. De pakketten worden getransporteerd als geconsolideerde zendingen tussen de depots en herlaadpunten en, indien mogelijk, gesorteerd op automatische sorteerbanden. De pakketten worden regelmatig gescand; hierbij worden data en tijdstippen geregistreerd. Verdere interface-documentatie is niet beschikbaar.
- 4.2 GLS is er niet toe gehouden om onderzoeken uit te voeren of om maatregelen te treffen aangaande het instandhouden of het verbeteren van de pakketten en hun verpakking.

- 4.3 Instructies die de afzender heeft verstuurd na het overhandigen van een pakket dienen niet in acht te worden genomen.
- 4.4 De ophaling en ontvangst van pakketten in een Parcel Shop wordt bevestigd door het overhandigen van een GLS ontvangstbewijs.
- 4.5 De levering van pakketten die tijdig aankomen in het depot van verdeling wordt meestal uitgevoerd op werkdagen (zaterdagen uitgesloten) binnen de 24 uur in België (normale leveringstermijn). GLS garandeert, op geen enkele wijze de effectieve levering binnen de normale leveringstermijn.
- 4.5.1 Bij commerciële bestellingen kan de levering worden uitgevoerd bij de dienst voor goederenontvangst. Levering bij postbussen of vergelijkbare speciale adressen is uitgesloten.
- 4.5.2 In het belang van een zo snel mogelijke levering kunnen pakketten, indien de bestemming 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 bestemming of, indien dit niet mogelijk zou zijn, bij een buur van de bestemming indien gelet op de omstandigheden men ervan uit mag gaan dat dergelijke persoon het pakket 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 pakketten in een GLS Parcel Shop worden afgezet ter ophaling door de bestemming. De bestemming wordt hieromtrent ingelicht.
- 4.5.3 Bij het leveren van een pakket bevestigt de persoon die het pakket in ontvangst neemt de ontvangst op de handscanner of indien van toepassing via ondertekening van de leverlijst. De digitale beschikbare handtekening is voldoende als bewijs van levering. 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.
- 4.5.4 Wanneer de bestemming van afzender aan GLS de toelating geeft om pakketten te deponeren op de aangegeven plaats (wanneer er niemand aanwezig is), worden deze pakketten geacht geleverd te zijn op de plaats aangeduid in de toelating. In verband met deze goederen kan geen klacht worden ingediend.
- 4.5.5 Bij verzending via een Parcel Locker (pakketautomaat) start de aansprakelijkheid van GLS bij de eerste scan van het pakje door GLS. Bij levering in een Parcel Locker door GLS eindigt de aansprakelijkheid van GLS met de levering van de goederen in de Parcel Locker. Bij ophaling 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.
- 4.6 Hindernissen in de uitvoering, die niet toewijsbaar zijn aan GLS, ontheft GLS – gedurende de duurtijd van de hindernis – van alle verplichtingen die hierdoor onmogelijk werden.
- 4.7 Indien pakketten niet kunnen geleverd worden aan de bestemming in overeenstemming met artikelen 4.5.1 tot 4.5.5 of aan een andere persoon via artikel 4.5.2 of afgezet in een GLS Parcel Shop en niet kunnen teruggestuurd worden naar de afzender omdat deze niet kan worden geïdentificeerd of indien de afzender weigert om het pakket terug te nemen, kan GLS het pakket te gelde maken na een periode van 90 dagen. Deze periode start op het ogenblik dat wordt bevestigd dat het pakket niet zal kunnen worden geleverd. Pakketten die niet te gelde kunnen worden gemaakt, mogen door GLS worden vernietigd.

5. Goederen uitgesloten van transport (verboden goederen)

Volgende goederen worden door GLS uitgesloten van transport:

- 5.1 • Pakketten wiens waarde 5.000 EUR overstijgt;
- Parels die onvoldoende of niet conform de praktijken verpakt zijn; computers (desktops, towers, notebooks) alsook beeldschermen die een specifieke transportwaardige verpakking vereisen;
- Pakketten die een speciale of voorzichtige behandeling vereisen (bv.: omdat ze zeer fragiel zijn – zoals glas – of alleen rechtstaand of liggend op een bepaalde zijde getransporteerd kunnen worden);
- Bederfelijke of temperatuur gevoelige pakketten, lijken, levende dieren;
- 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 pakket;
- Pakketten 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 pakketten, alsook afval;
- Parcels waarvan het transport in strijd zou zijn met wet- en regelgeving, met inbegrip van pakketten 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;

- Pakketten onder rembours;
 - Pakketten voor één van volgende bestemmingen:
 - buiten de EU: alle landen (douanebestemmingen);
 - binnen de EU: Andorra, Ceuta, Gibraltar, Griekenland, Livigno, Malta, Melilla, 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 Republiek Ierland.
- 5.2 Vervolgens worden pakketten die het maximum gewicht van 31,5 kg overschrijden of een gecombineerde lengte en hoogte van meer dan 3 m, een lengte van meer dan 2 m en een hoogte van meer dan 0,6 m en een breedte van 0,8 m hebben, uitgesloten van transport.
- 5.3 Zijn eveneens uitgesloten:
- 5.3.1 van het vervoer naar het buitenland:
- tabakswaaren en alcoholische dranken;
 - persoonlijke goederen;
 - banden, indien Zweden de bestemming is.
- 5.3.2 van het vervoer door de lucht:
- verboden voorwerpen overeenkomstig Verordening (EG) nr 300/2008 dd 11.03.2008 en diens uitvoeringsbesluiten in hun huidige versie.
- 5.4 De afzender is verplicht om de conformiteit met bovenstaande transportuitsluitingen te controleren vooraleer hij het pakket overmaakt. GLS aanvaardt enkel verpakte pakketten voor transport, die tijdens het transport enkel zullen geopend worden in wettelijk toegelaten uitzonderlijke situaties.
- 5.5 Wanneer de afzender aan GLS het transport toevertrouwt van pakketten uitgesloten volgens artikel 5.1 – 5.3 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 pakketten en voor de schade geleden door GLS of derden ingevolge het toevertrouwen van pakketten 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 pakketten 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 5.2 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.
- 5.6. Individuele etiketten of tekens die aangebracht worden op een pakket en die een samenstelling overeenkomstig artikel 5.1 en 5.3 aangeven, zullen niet voldoende zijn om GLS te informeren dat deze zending in strijd is met de transportuitsluitingen. Het akkoord van een vervoerder, zijn vertegenwoordigers of het stilzwijgend aanvaarden van het pakket, kan nooit beschouwd worden als de toestemming van GLS.
- 5.7 Indien een pakket dat uitgesloten is van transport wordt geweigerd op het moment van ophaling van het pakket in een GLS Parcel Shop of later wordt teruggestuurd naar de afzender o.w.v. deze reden, dan vergoedt GLS de transportkosten aan de afzender.
- 6. Verplichtingen van de afzender**
- 6.1 Elk pakket moet voorzien zijn van een verzendlabel dat individueel gegenereerd wordt door GLS One. De afzender is verantwoordelijk dat de hard- en software, noodzakelijk voor het plaatsen van de bestelling en het printen van het verzendlabel, beschikbaar is en volledig functioneel. De afzender zal aansprakelijk zijn voor de gevolgen van fouten met betrekking tot het printen van het verzendlabel. De afzender verzekert dat, wanneer hij het pakket overhandigt, slechts één onbeschadigd verzendlabel is vastgemaakt aan de breedste zijde van het pakket en goed zichtbaar is. Gebruikte verzendlabels, adressen of andere oude stickers/tekens moeten verwijderd worden. De afzender zal verantwoordelijk zijn dat de gegevens van het pakket dat daadwerkelijk wordt overhandigd aan GLS overeenstemt met de gegevens van het individueel gegenereerde verzendlabel.
- 6.2 Wanneer de afzender de bepalingen van artikel 6.1 niet naleeft, is GLS gerechtigd om dit pakket 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.
- 6.3 Zendingen met behulp van het door de afzender individueel gegenereerde verzendlabel worden in elk geval toegewezen aan de afzender. De afzender is verplicht om GLS elk misbruik van GLS One onmiddellijk te melden. In geval van misbruik of een gebruik in strijd met de overeenkomst heeft GLS het recht om de toegang tot GLS One voor de afzender te blokkeren. De afzender is ten aanzien van GLS aansprakelijk voor schade veroorzaakt door het ongepast gebruik van GLS One.
- 6.4 De afzender is verantwoordelijk voor het voldoen van alle taksen en belastingen voor de verstuurd 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 pakketten zelf beschermd zijn tegen verlies en schade en aan de andere kant de personen die het transport uitvoeren en andere te transporteren pakketten

niet beschadigd worden. De verpakking moet er meer bepaald voor zorgen dat de inhoud van het pakket niet toegankelijk is zonder een duidelijk spoor na te laten aan de buitenkant van het pakket. De verpakingsrichtlijnen van GLS kunnen de afzender bijstaan in deze materie (zie www.gls-parcelshop.be).

7. Aansprakelijkheid

- 7.1 GLS kan - 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 pakket. GLS 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 insten, zonder dat deze lijst limitatief is. Bijkomend, schade veroorzaakt door vertraging in de luchtvrachtafhandeling is uitgesloten.
- 7.2 Voor internationale transporten kan de C.M.R. regelgeving, het Verdrag van Montréal of het Verdrag van Warschau van toepassing zijn.
- 7.3 Wanneer de afzender geen transportverzekering heeft zal GLS - indien aansprakelijk gesteld voor verlies of schade aan goederen onder zijn bewaring - boven de begrenzing van de aansprakelijkheid voorzien in artikel 7.1 eerste zin en 7.2, de waarde van het pakket vergoeden en dit tot maximum:
- de aankoopprijs of;
 - voor tweede handsgoederen, 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 pakket. Indien de inhoud van het pakket niet kan aangetoond worden aan de hand van aankoop- of verkoopfacturen geldt artikel 7.1, eerste zin.
- 7.4 Klachten voor een bedrag kleiner dan 50 EUR worden niet aanvaard.

8. Uitsluiting van verdere vorderingen van de afzender

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

9. Privacy en verwerking van persoonsgegevens

- 9.1 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 is te raadplegen op zijn website. Dit privacy statement maakt onlosmakelijk onderdeel uit van deze AV.
- 9.2 De door GLS verwerkte persoonsgegevens worden bewaard zolang deze noodzakelijk zijn voor de in het privacy statement uitgewerkte verwerkingsdoelstellingen en niet langer dan wettelijk is toegestaan.
- 9.3 Ook de Afzender is verplicht persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken en zich te houden aan de geldende privacywet en regelgeving.
- 9.4 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.
- 9.5 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.

10. Algemeenheden /Jurisdictie

- 10.1 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.
- 10.2 Alle overeenkomsten onder deze AV zijn onderworpen aan het Belgische recht. Betwistingen die voortvloeien uit deze overeenkomst behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken te Brussel. GLS is ook vrij om een rechtszaak aanhangig te maken op de plaats waar het relevante GLS depot zijn kantoren heeft.
- 10.3 Informatie met betrekking tot Online Dispute Resolution voor consumenten: De Europese Commissie heeft een online platform opgezet voor het online beslechten van geschillen (het "ODR-platform"). Dit platform dient als een toegangspunt voor buitengerechtelijke beslechting van geschillen betreffende contractuele verplichtingen, mbt online aankopen of dienstverleningsovereenkomsten. Consumenten kunnen het ODR-platform contacteren via volgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. E-mailadres GLS: mail@glS-one.be
- 10.4 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.

Status: januari 2024