

Conditions générales de General Logistics Systems Belgium SA - Succursale de Luxembourg (ci-après dénommée « GLS ») pour ventes en ligne (ci-après dénommée « GLS-ONE »)

1. Application

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à toutes les activités de GLS exercées dans le cadre de GLS-ONE, plus particulièrement l'enlèvement et la livraison de colis, ainsi que toutes autres conventions relatives au transport de colis au Luxembourg et à l'étranger. De plus, les directives pour l'envoi occasionnel de colis sont également d'application (voir : <https://gls-group.eu/LU/fr/solutions-de-transport>).
- 1.2 Par la remise à GLS des colis à envoyer, l'expéditeur accepte que chaque transport soit soumis aux dispositions de la convention C.M.R (Convention pour le transport international de Marchandises par la Route), sauf stipulations contraires dans les présentes CG. L'application des conditions générales de vente standard des Commissionnaires-Expéditeurs belges ou de tout autre Commissionnaire-Expéditeur est exclue.
- 1.3 Les présentes CG 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.
- 1.4 S'il existe une différence entre les différentes versions linguistiques des présentes CG, la version néerlandophone aura priorité.

2. Passation de convention, tarif de transport

- 2.1 Via GLS-ONE l'expéditeur a la possibilité de créer lui-même des étiquettes pour l'envoi de colis et de confier un colis à un ParcelShop. Par ordre, plusieurs colis peuvent être désignés simultanément.
- 2.2 Les tarifs et frais GLS-ONE en vigueur au moment de la commande (accessibles via gls-one.eu) sont d'application. Ces tarifs et frais sont payés lors de la commande. GLS accepte les paiements par PayPal, V-Pay, carte de crédit Visa et MasterCard. En cas de paiement par carte de crédit www.gls-one.eu doit être mentionné dans la communication.
- 2.3 La convention ne sera effective qu'à partir du moment où le paiement a été effectué avec succès.
- 2.4 Après avoir passé commande, l'expéditeur peut imprimer le récépissé ainsi que l'étiquette du colis avant l'envoi de son colis. En outre, l'expéditeur recevra un e-mail de confirmation automatique contenant les termes essentiels de cette convention, les CG et le droit de rétractation.
- 2.5 Via le site de GLS-ONE l'expéditeur peut demander une facture pour l'envoi des colis http://services.gls-belgium.com/calendar/GLS-ONE_AanvraagFactuur-DemandeDeFacture.xlsx.

3. Notification du droit de rétractation

- 3.1 Si vous concluez cette convention en qualité de consommateur vous avez le droit de rétractation suivant :
- 3.2 Droit de rétractation
Vous avez le droit de résilier cette convention sans motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation est de 14 jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat.
Afin d'exercer le droit de rétractation, vous devez nous informer (GLS Belgium SA – Succursale de Luxembourg, Boulevard de l'Humanité 233, 1620 Drogenbos, Belgique, tél. : +32 (0) 2 55 66 333, mail@gls-one.lu) de votre décision de révoquer cette convention par une déclaration sans ambiguïté exposant clairement votre décision de vous rétracter du contrat (p. ex. : par courrier, par fax ou par e-mail). A cet effet, vous pouvez utiliser le formulaire disponible sur https://gls-one.be/LU/fr/GLS-ONE_forme-revocable_LU.pdf, mais ce n'est pas une obligation.
Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit de faire connaître votre décision d'exercer ce droit avant la date butoir.
- 3.3 Effet de l'exercice du droit de rétractation
Si vous révoquez cette convention, nous vous restituons les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exclusion des coûts supplémentaires occasionnés par le choix de la livraison autre que le mode de livraison standard, la moins coûteuse) sans retard et en tout état de cause dans les 14 jours suivant le jour où nous avons été informés de votre décision de rétractation. Pour ce remboursement nous utiliserons le même moyen de paiement qui a été utilisé pour la première commande, sauf si vous en décidez autrement, le cas échéant, aucun frais ne vous seront facturés pour l'exécution d'un tel paiement. Au cas où vous auriez demandé l'exécution de la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à ce qui a été livré au moment où vous nous avez informés que vous exercez votre droit de rétractation, par rapport à l'exercice intégral de l'accord.

4. Étendue des services

- 4.1 GLS fournit des services de transport par lequel vos colis sont acheminés par des transporteurs. Grâce à des opérations standardisées, un transport aussi économique et rapide que possible est obtenu. Les colis sont transportés en groupage entre les dépôts et les points de rechargement et, si possible, triés par convoyeurs automatiques. Les colis sont scannés régulièrement ; la date et l'heure sont enregistrées. Une autre documentation d'interface n'est pas disponible.
- 4.2 GLS n'est pas tenu de réaliser des contrôles ou d'exécuter des mesures pour conserver ou améliorer les colis et leurs emballages.
- 4.3 Les instructions envoyées par l'expéditeur après la remise d'un colis ne doivent pas être prises en compte.
- 4.4 L'enlèvement de colis, ainsi que la réception de colis dans un ParcelShop sont confirmés par la remise d'un reçu GLS.

- 4.5 La livraison des colis, qui arrivent à temps au dépôt d'expédition, est en général réalisée les jours ouvrables (samedi non compris) en 24 heures pour la Belgique (délai de livraison normale). GLS ne peut en aucune façon ni assurer, ni garantir la livraison effective endéans le délai de livraison normal.
- 4.5.1 Chez les destinataires commerciaux, la livraison peut être effectuée au service de réception des marchandises. Les livraisons aux boîtes postales où à des adresses spéciales similaires sont exclues.
- 4.5.2 Dans l'intérêt d'une livraison la plus rapide possible, les colis peuvent, au cas où le destinataire n'était pas présent en personne à la première tentative de livraison, être délivrés chez une personne présente dans le bâtiment ou magasin du destinataire ou, si cela n'est pas possible, chez un voisin du destinataire, pour peu que l'on puisse supposer qu'une telle personne puisse réceptionner les colis. Le terme 'voisin' s'applique à toute personne vivant ou travaillant dans le même bâtiment ou le bâtiment avoisinant. Si cela devait s'avérer impossible, les colis peuvent être stockés dans un ParcelShop pour être retirés par le destinataire. Le destinataire en sera informé par le formulaire (avis de passage) qui sera laissé dans sa boîte aux lettres, mentionnant l'endroit où il peut aller chercher son colis.
- 4.5.3 A la livraison d'un colis, la personne qui le réceptionne confirme sa réception sur le scanner à main ou, si d'application, en signant la liste d'envoi. La signature digitale disponible suffit comme preuve de livraison. 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.
- 4.5.4 Si le destinataire ou l'expéditeur autorise GLS à déposer le(s) colis à l'endroit indiqué (quand il n'y a personne), il(s) est/sont considérés comme livré(s). Concernant ces biens aucune plainte ne pourra être introduite.
- 4.5.5 Lors de l'expédition des biens via un ParcelLocker (distributeur automatique de colis), la responsabilité de GLS commence au moment de l'enlèvement des biens par le chauffeur. Lors de la livraison dans un ParcelLocker, la responsabilité de GLS prend fin à la livraison des biens dans le casier. Lors de l'enlèvement par le destinataire dans un ParcelLocker, l'introduction du code unique vaut accusé de réception et acceptation des biens. L'expéditeur tient compte des dimensions du ParcelLocker.
- 4.6 Toute entrave à l'exécution du service, qui n'est pas imputable à GLS, décharge GLS – pendant toute la durée de l'entrave – de toute obligation d'exécution.
- 4.7 Si les colis ne peuvent pas être livrés au destinataire conformément aux articles 4.5.1 à 4.5.5 ou à une autre personne mentionnée à l'article 4.5.2 ou stockés dans un GLS ParcelShop et ne peuvent être retournés à l'expéditeur, parce qu'il ne peut pas être identifié ou si l'expéditeur refuse de reprendre les colis, GLS peut vendre le colis après une période de 90 jours. Cette période commence au moment où il est confirmé que le colis ne sera pas livré. Les colis qui ne peuvent être vendus par GLS seront détruits.

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

- Les biens suivants seront exclus du transport par GLS :
- 5.1
- Les colis dont la valeur dépasse 5.000 EUR ;
 - Les biens qui ne sont pas suffisamment emballés ou emballés d'une façon non conforme aux pratiques ; ordinateurs (desktops, tours, notebooks) ainsi que les moniteurs qui nécessitent un emballage de qualité spécifique au transport ;
 - Les biens qui exigent une manutention spéciale ou un traitement soigné (p. ex. parce qu'ils sont particulièrement fragiles – comme le verre – ou parce qu'ils doivent être transportés debout ou couchés sur un certain côté) ;
 - Les biens périssables ou nécessitant une certaine température, les dépouilles mortelles, les animaux vivants ;
 - Les métaux précieux et pierres précieuses, les bijoux ; les vraies perles, les objets d'art, les objets de collection et antiquités ;
 - Les autres biens de valeur (p. ex. : les montres) avec une valeur supérieure à 500 EUR par colis ;
 - Les colis qui ne représentent pas en eux-mêmes de bien d'une grande valeur, mais dont l'avarie ou la perte pourraient entraîner d'importants dommages indirects (p. ex. : des porteurs de données sensibles) ;
 - Les cartes téléphoniques et les cartes pré-payées (p. ex. : pour des téléphones portables) ;
 - L'argent et les documents de valeur (p. ex. : les lettres de change, les carnets d'épargne, titres) ;
 - Les armes à feu, les pièces d'armes et les munitions ;
 - Les biens dangereux de toutes catégories pour les colis, y compris les déchets ;
 - Les colis dont la distribution violerait les lois et règlements en vigueur, y compris les colis qui sont une violation des droits de propriété intellectuelle tels que la contrefaçon ou des copies de produits sans licence (contrefaçon) ;
 - Des biens pour lesquels l'envoi est interdit en vertu de toutes les sanctions applicables, par exemple en raison de leur contenu, leur destinataire ou le pays vers lequel ils doivent être envoyés. L'expéditeur s'assure, en consultant les lois et règlements en vigueur, quels comportements sont interdits ou punissables et ce, de manière continue, afin d'informer l'expéditeur de tout changement pertinent. Les lois et règlements pertinents comprennent les lois-Sanctions à savoir toutes lois, règlements et ordonnances imposant des sanctions (y compris les restrictions commerciales et les sanctions économiques) sur les pays, les personnes ou entités, y compris, sans limitation celles imposées par les Nations Unies, l'Union européenne et les Etats membres de l'Union européenne.
 - Les colis contre remboursement
 - Les colis pour l'une des destinations suivantes :
 - Hors de l'Union européenne : tous les pays (destinations de douane) ;
 - Au sein de l'UE : Allemagne, Andorre, Ceuta, Gibraltar, Grèce, Livigno, Malte, Melilla, Saint-Marin, Chypre, la ville de Büsingen am Hochrhein (code postal D-78266), les territoires d'outre-mer et toutes les îles européennes, à l'exception des îles allemandes, de la Croatie et de la République d'Irlande.

5.2 Ensuite, les colis qui dépassent le poids maximum de 31,5 kg ou qui ont une longueur et une hauteur combinée de plus de 3 m, une longueur de plus de 2 m, une hauteur de plus de 0,6 m et une largeur de 0,8 m, sont exclus du transport.

5.3 Sont également exclus :

- 5.3.1 du transport vers de l'étranger :
- Les produits du tabac et dérivés, l'alcool ;
 - Les biens personnels ;
 - Les pneus, si la Suède est la destination.

5.3.2 du transport aérien :

- Objets prohibés en vertu du règlement (CE) n° 300/2008 en date du 11.03.2008 et de son arrêté d'exécution dans sa version actuelle.

5.4 L'expéditeur est tenu de vérifier la conformité avec les exclusions de transport mentionnées ci-dessus avant de remettre le colis. GLS acceptera seulement les colis emballés pour le transport. Ces colis ne seront ouverts pendant le transport que dans certaines situations exceptionnelles autorisées par la loi.

5.5 Si l'expéditeur confie à GLS le transport de biens dont le transport est interdit suivant les articles 5.1 à 5.3 et sans avoir reçu préalablement l'autorisation écrite de GLS, le transport sera effectué aux risques de l'expéditeur. Par conséquent, l'expéditeur sera seul responsable de tous dommages causés à ses colis et des dommages subis par GLS ou par des tiers en raison des colis expédiés et qui sont exclus du transport. Il sera tenu responsable de toutes charges, tous frais et toutes dépenses occasionnés, y compris, et sans limitation des dépenses relatives aux mesures appropriées prises pour retourner les colis (si possible) ou pour éliminer ou éviter tous dangers (p. ex. : sécurisation, stockage intermédiaire, retour, mise à disposition, nettoyage, etc.). Toutefois, si l'article 5.2 est violé, GLS est quand-même en droit d'exécuter l'expédition et de facturer un supplément de 50 EUR à l'expéditeur. L'expéditeur est en droit de démontrer que ces coûts n'ont pas été subis ou sont plus bas que ce supplément.

5.6 Les étiquettes ou signes individuels apposés sur un colis et qui indiquent une composition conformément à l'article 5.1 et 5.3, ne suffiront pas pour alerter GLS que l'envoi est en contradiction avec les exclusions de transport. Le consentement d'un transporteur ou de ses représentants ou une acceptation tacite d'un colis, ne peut jamais être considéré comme l'approbation de GLS.

5.7 Si un colis, exclu du transport est refusé au moment de sa collecte ou est retourné par après à l'expéditeur pour cette raison, alors GLS remboursera les frais de transport à l'expéditeur.

6. Obligations de l'expéditeur

6.1 Chaque colis doit porter une étiquette générée individuellement par GLS-ONE. L'expéditeur est seul responsable du matériel (hardware) et du logiciel (software) nécessaires à la commande et à l'impression de l'étiquette du colis soit disponible et entièrement fonctionnel. L'expéditeur sera responsable des conséquences résultant de toute erreur dans les données qui y sont complétées en rapport avec l'impression de l'étiquette du colis. L'expéditeur s'assurera, lors de la remise du colis, qu'une seule étiquette approuvée par GLS soit apposée sur la plus grande face du colis et qu'elle soit bien visible. Les étiquettes utilisées, les adresses ou les divers anciens symboles doivent être enlevés. L'expéditeur sera responsable de veiller à ce que les données du colis qui est effectivement remis à GLS correspondent aux données de l'étiquette individuelle générée du colis.

6.2 Lorsque l'expéditeur ne respecte pas les dispositions de l'article 6.1, GLS a le droit de décharger le colis, de le stocker, de l'assurer ou de le réexpédier sans toutefois rembourser l'expéditeur et l'expéditeur sera tenu responsable de toutes les dépenses et les coûts occasionnés par cette action. Pour les expéditions vers d'autres pays de l'UE, l'expéditeur a l'obligation de veiller à ce que tous les documents nécessaires à l'exonération de la TVA pour les livraisons intra-communautaires soient remplis.

6.3 Les envois portant l'étiquette imprimée par l'expéditeur seront attribués à l'expéditeur. L'expéditeur est obligé de notifier sans délais chaque abus relatif à GLS-ONE à GLS. Dans l'hypothèse d'un abus ou d'un usage en contradiction avec la convention, GLS a le droit de bloquer l'accès de l'expéditeur à GLS-ONE. L'expéditeur est responsable pour tout dommage causé par un usage inapproprié de GLS-ONE.

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

7 Responsabilité

7.1 GLS peut – dans les limites de la convention C.M.R. (Convention pour le transport international de Marchandises par la Route) - être tenu responsable pour un montant jusqu'à 8.33 Droits de Tirage Spéciaux (D.T.S) comme décrit par le Fonds Monétaire International, par kilogramme du poids brut de la partie endommagée ou perdue du bien.

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

7.2 Pour les transports internationaux, la convention C.M.R., la convention de Varsovie ou la convention de Montréal peuvent être d'application.

7.3 Lorsque l'expéditeur n'a pas souscrit d'assurance de transport, GLS accepte – en cas de perte ou d'endommagement des colis dont GLS est responsable – une responsabilité basée sur la valeur réelle des marchandises avec comme seuil maximum :

- Le prix d'achat ou ;
 - la valeur réelle pour des marchandises de seconde main ou ;
 - le prix de vente lorsque les marchandises ont été vendues lors d'une vente publique ;
- le montant le plus bas étant toujours déterminant, et dans tous les cas limité à 750 EUR par colis. Si le contenu du colis ne peut pas être démontré par le biais d'une facture d'achat ou de vente, l'article 7.1, 1^{re} phrase sera d'application.

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

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

9. La protection et le traitement des données personnelles

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 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.

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

10. Indépendance des articles/Compétence

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

10.2 Tous les accords en vertu des présentes CG sont soumis au droit belge. Les litiges relatifs au contrat de transport relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles. GLS a le libre choix d'intenter une procédure judiciaire dans l'arrondissement où sont situés les bureaux du dépôt GLS concerné.

10.3 Informations concernant le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) : la Commission européenne a mis en place une plate-forme en ligne afin de régler des litiges en ligne (la plate-forme RLL). Cette plate-forme sert de point de départ pour permettre le règlement de litiges extrajudiciaires relatifs aux obligations contractuelles concernant des achats en ligne ou des contrats de services d'accès. Les consommateurs peuvent communiquer avec la plateforme RLL via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Adresse e-mail GLS : mail@glg-one.lu

10.4 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.

État : janvier 2021

