

# Conditions générales de vente

## INTRODUCTION

General Logistics Systems France, ci-après dénommée GLS France, agissant en tant que commissionnaire de transport, se voit confier par le client l'organisation de transports de colis et de documents selon les conditions générales de vente prévues ci-dessous. Les droits et obligations des parties non fixés par les présentes et non contraires à ces dernières sont régis par le contrat type de commission de transports introduit par l'article D 1432-3 du code des transports en sa version applicable au jour du transport. La remise des marchandises équivaut à l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions et à la renonciation par le client à ses propres conditions générales d'achat. Dans le cadre de l'exécution des présentes, GLS France dispose du choix des voies et des moyens de transport. Le client reconnaît expressément que toute réclamation émise, pour quelque motif que ce soit, sera traitée sur la base des conditions générales de vente du prestataire en vigueur, au jour de l'expédition. Le fait que GLS France ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## 1/ ACCEPTATION DES TRANSPORTS

Compte tenu de l'organisation et des infrastructures mises en place, les envois qui sont remis à GLS France doivent être :

- Identifiables colis par colis. La longueur pour chacun des colis ne doit pas excéder 3 mètres en développé (2 x largeur + 2 x hauteur + longueur). À défaut, une pénalité de 200 € HT par colis et les frais de retour seront facturés au client. Le poids de chacun des colis, ne doit pas dépasser 30 kilos. La pesée des colis incombe au client sauf disposition écrite contraire. GLS France se réserve le droit de contrôler les pesées effectuées par le client. En cas de contestation, la pesée de GLS France fait foi.
  - Livrables au lieu prévu par les parties. Le client a la charge de vérifier la disponibilité des points relais adaptés au poids et au volume des marchandises confiées selon les prérequis de la documentation commerciale et d'en informer préalablement son destinataire qui choisit ce mode de livraison. La responsabilité de GLS France ne pourra être engagée en cas de choix d'un point relais indisponible ou inadapté. La livraison en point relais est impossible pour les pneus, les marchandises dangereuses et les armes ou éléments d'armes et munitions.
  - Revêtus d'une étiquette portant lisiblement les nom et adresse de l'expéditeur et du destinataire ainsi que et les codes à barres et/ou codes bidimensionnels dont le contenu est défini et/ou accepté par GLS France permettant l'identification et le suivi des colis. Aucune erreur de mention sur l'étiquette y compris affectant la facturation ne pourra donner lieu à rectification a posteriori de la part du client. Cependant GLS France se réserve le droit de demander réparation du préjudice qu'elle aura subi le cas échéant de ce fait.
  - Emballés par l'expéditeur selon les usages du commerce et la réglementation applicable, assurant ainsi la protection suffisante de la marchandise transportée contre toute influence extérieure y compris thermique dans les conditions habituelles du régime des envois de détail. L'expéditeur s'oblige à ne laisser apparaître sur les colis remis à GLS France que les mentions minimales exigées par la loi et les règlements au regard de la nature de la marchandise remise.
  - En port payé ou en port avancé.
  - Livrables dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de leur remise. Dans le cas contraire, ils seront immédiatement retournés à l'expéditeur.
  - Pour les colis destinés aux particuliers, leur numéro de téléphone portable devra être présent sur l'étiquette et sera transmis à GLS France ainsi que leur adresse mail, par l'un des moyens de communication informatique accepté par GLS France.
- A défaut de respecter une seule de ces conditions, la société GLS France ne pourra être tenue pour responsable des retards, pertes ou avaries subies par les colis.

## 2/ MISE EN INSTANCE DES COLIS

En cas de mise en instance des colis :

- GLS France s'engage à les conserver durant 8 jours ouvrés à compter de l'information d'instance qui aura été donnée au client.
- Pendant ce délai, le client aura la possibilité de faire part à GLS France de nouvelles instructions relatives à la livraison des colis.
- Dans le cas contraire, les colis pourront être retournés au client dès le 8ème jour, à ses frais.
- En tout état de cause, le délai de garde des colis ne pourra être supérieur à 10 jours calendaires (à l'exception des colis livrés en point relais).
- Les colis non identifiables sont conservés par GLS France pendant 3 mois, délai au-delà duquel, en l'absence de réclamation, GLS France pourra en disposer librement.

## 3/ ETENDUE DU SERVICE

- La société GLS France présentera les colis confiés à leurs destinataires moyennant leur émargement ou celui de leur mandataire sur la lettre de voiture électronique selon les délais prévus dans les propositions commerciales, dans les limites prévues à l'article 9, et sans pouvoir être tenue pour responsable des conséquences résultant d'impossibilité (notamment due aux aléas routiers) ou de refus de réception incombant au destinataire. Les colis adressés aux personnes morales ne pourront être remis à leur représentant que moyennant l'indication de leur nom qui sera retranscrit par le chauffeur sur le bordereau de livraison électronique. Le service est assuré sur les destinations nationales et internationales proposées par GLS France à la date de l'offre commerciale, selon les délais prévus. Les samedis, dimanches, jours fériés et fêtes locales sont neutralisés dans le décompte du délai.
- Pour les transports nécessitant des formalités douanières, GLS France ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable en cas de retard de livraison. Aucune indemnité même résultante d'un préjudice direct ou indirect ne sera due. De plus, il appartient à l'expéditeur d'établir les documents nécessaires et de déclarer la nature, la valeur et l'origine de la marchandise qu'il expédie.
- En aucun cas, GLS France, qui n'a pas à vérifier les documents et informations fournis par le client sous sa responsabilité, ne pourra subir les conséquences d'une déclaration erronée de ce dernier. Quand le client le requiert expressément, les données communiquées et désignées par lui comme confidentielles seront protégées par GLS France.
- Après une tentative de livraison non réussie, GLS France est autorisée à procéder à une livraison alternative sauf avis contraire. Il appartient au client d'en informer ses destinataires et de recueillir leur accord préalable.

## 4/ DUREE

- Sauf convention écrite contraire, toute relation contractuelle entre GLS France et ses clients est à durée indéterminée. Elle ne pourra prendre fin que moyennant un préavis de 4 mois minimum qui sera donné par courrier recommandé avec accusé de réception. Ce droit de rupture sera discrétionnairement exercé et ne pourra donner lieu de part, ni d'autre, au versement d'une quelconque indemnité, sauf en cas de non-respect de la durée du préavis.
- En cas de non-respect du préavis par le client et après une mise en demeure adressée par LRAR restée sans effet pendant 8 jours, GLS France sera fondée à réclamer au client une indemnité forfaitaire compensant le préjudice subi par GLS France. Cette indemnité sera égale au chiffre d'affaires hors taxe qu'aurait facturé la société GLS France entre la date de dénonciation et le terme contractuel du préavis, majoré de 20%. Cette indemnité sera calculée sur la moyenne mensuelle hors taxe des douze derniers mois précédents la dénonciation.
- Durant le préavis, les parties s'engagent à exécuter le contrat dans les mêmes conditions que précédemment : le client s'engage ainsi notamment à maintenir un volume de remises identique aux douze mois précédents la dénonciation et à respecter de façon globale l'économie du contrat à peine de la même sanction qu'énoncée à l'article 4.2 supra, et le prestataire s'engage à assurer la même qualité de service.
- En aucun cas la partie envers laquelle l'engagement a été imparfaitement exécuté pourra refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation, poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation, solliciter une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat, demander réparation des conséquences de l'inexécution. Toutefois, en cas de manquements graves, répétés et prouvés de l'une des parties à ses engagements et ses obligations rendant impossible la continuation du contrat dans les conditions prévues, l'autre partie adressera par lettre recommandée avec accusé de réception une mise en demeure motivée. Si celle-ci reste sans effet dans un délai d'un mois, il pourra être mis fin au contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Cette clause s'applique sans préjudice des dispositions de l'article 6 ci-dessous.
- Si par extraordinaire, la relation venait à se poursuivre au-delà du terme prévu pour la fin du préavis, elle serait fondée sur les bases des présentes conditions.

## 5/ PRIX ET CONDITIONS

- La nature des prestations de GLS France suppose l'établissement préalable d'un devis. Les propositions tarifaires qui y figurent engagent les deux parties pendant la période déterminée dans ce devis, dont la durée maximale est d'un an à partir de la date de la signature du présent contrat, ou de prise d'effet, si celle-ci est antérieure.
- Le volume mentionné dans la proposition tarifaire acceptée et signée par le client, doit être maintenu pendant toute la durée du contrat. Une variation des tarifs sera applicable de plein droit en cas de modification d'une des composantes du prix accepté par le client notamment une modification du volume de colis confié, du poids moyen des colis ou du ratio d'enlèvement.
- Cependant, le prix du transport initialement convenu (voir grille tarifaire annexée et partie intégrante du contrat) pourra être révisé de plein droit en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, et dont la partie demanderesse justifiera par tous moyens.
- Les Parties s'engagent à adapter dans les meilleurs délais le contrat en cas de changement imprévisible des circonstances rendant l'exécution du contrat par GLS France particulièrement onéreuse.
- Les zones de destination dans lesquelles existent des contraintes géographiques d'accès donneront lieu à la perception d'une surtaxe.
- Les colis non-convoyables sur les chaînes automatisées de GLS France et nécessitant un traitement manuel, sont pris en charge par le réseau moyennant la perception d'une surcharge fixée dans la grille tarifaire.
- Dans les états qui n'exigent pas d'émargement sur les documents de transport, le passage à vide d'un chauffeur sera facturé de plein droit par GLS France, sans qu'il soit nécessaire d'adresser au client la preuve matérielle de ce passage.
- Les frais de transport engagés pour le retour de colis non livrés, resteront à la charge du client sauf si GLS France est responsable de la non-livraison.
- Dans les cas où la marchandise est exportée hors de l'Union Européenne et nécessite la préparation de documents douaniers par le Client, ce dernier sera responsable des conséquences d'un éventuel refus par les autorités douanières de ladite documentation, et leur traitement administratif par GLS France fera l'objet d'une facturation de frais administratifs forfaitaires de €30 par incident.

## 6/ PAIEMENT

- Nos prestations sont payables à 30 jours nets date d'émission de la facture, sauf cas particuliers convenus entre les parties.
- Le paiement anticipé ne donne pas droit à escompte.
- Conformément à l'article L 441.6 du Code de Commerce, en cas de retard de paiement, des pénalités calculées à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage seront de plein droit appliquées au Client, sans que ce taux ne puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.
- L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à €40 sera appliquée de plein droit. Si ces frais sont plus élevés, GLS France appliquera une indemnisation complémentaire, sur justification.
- En outre, toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée à titre de clause pénale non réductible, au sens de l'article 1231-5 du code civil d'une indemnité fixée forfaitairement à 10 %.
- En cas de non-paiement par le client à la date prévue et 8 jours après mise en demeure restée infructueuse, GLS France pourra mettre fin au contrat sans préavis ni indemnité, si bon lui semble et de plein droit, sans préjudice de tout dommage et intérêt qui pourrait être réclamé au client défaillant.
- En aucun cas le client n'est autorisé à déduire des sommes dues à GLS France pour quelque raison que ce soit au titre de l'inexécution ou d'une exécution imparfaite des prestations et déduire notamment le montant des indemnisations de litiges que GLS France pourrait lui devoir, sauf accord exprès entre les deux parties de pratiquer une compensation de règlements.
- En tant que commissionnaire de transports, GLS France peut se prévaloir du privilège prévu à l'article L 132.2 du code de commerce.
- Le client autorise expressément GLS France à lui délivrer chaque mois sa facture sous

format électronique. Cette facture sera accessible sur le site <https://gls.primobox.net>, sur le compte du client après son authentification.

**6.9** La quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion du transport réalisé pour le client sera indiquée sur chaque facture selon les valeurs de niveau 1 telles que fixées par défaut dans l'arrêté du 10 avril 2012 en fonction de la nature du véhicule, du nombre d'unités transportées et du taux de consommation de source d'énergie du moyen de transport.

## 7/ RESPONSABILITE ET INDEMNISATION DES LITIGES

**7.1** La garantie offerte par le régime GLS France, pour réparation de tout dommage et résultant notamment, d'une perte, d'une avarie ou d'un manquant, dont la responsabilité incomberait à GLS France, c'est à dire sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, cas de force majeure tel que définie à l'article 1218 du code civil (tels que des circonstances atmosphériques particulièrement difficiles, incendies, épidémies, accidents, grèves, troubles locaux, désordre du trafic aérien ou routier), vice propre de l'objet, insuffisance ou inadéquation de l'emballage qui constituent des cas d'exonération, notamment pour le **Pick&ShipService** et le **Pick&ReturnService**, sans que cette liste soit limitative obéit aux prescriptions suivantes

**7.1. a** Pour les transports nationaux elle est limitée à €23 net de taxes du kilo avec un maximum de €690 net de taxes par colis, dans la limite de la valeur réelle de la marchandise c'est-à-dire à partir de la facture de vente de la marchandise réduite d'une marge bénéficiaire forfaitaire de 30%.

Lorsque les marchandises transportées ne sont pas neuves, et à défaut d'accord particulier figurant en annexe des présentes conditions générales de vente, un taux de vétusté sera appliqué à la valeur d'origine de la marchandise, amortissable sur 36 mois. Ce taux sera égal à 50 % pour les 12 premiers mois, et au prorata temporis pour les mois restants. La valeur réelle de la marchandise correspondra à la valeur d'origine à laquelle sera déduit le taux de vétusté.

Des réserves écrites, précises et complètes, devront être prises par le destinataire au moment de la livraison. A défaut, le destinataire devra établir par courrier recommandé avec accusé de réception que les dommages qu'il invoque existaient au moment de la livraison. Ce courrier devra être adressé à l'agence GLS France de livraison, dans les trois jours de la livraison.

**7.1. b** Pour les transports terrestres internationaux les règles des articles 23 et 30 de la Convention CMR du 19 mai 1956 s'appliquent.

**7.2** Pour les colis endommagés et/ou qui présentent une avarie de la marchandise, GLS France se réserve la possibilité de procéder à un constat de cette avarie. Le non exercice de cette faculté pour une ou plusieurs avaries ne vaut pas renonciation à cette procédure de contrôle. Ainsi, dans les cas où GLS France souhaite exercer cette faculté, il en avisera le client par lettre recommandée avec accusé de réception. L'agence de livraison GLS France réalisera alors un enlèvement occasionnel, exclusivement de la marchandise endommagée, et ce dans les 8 jours à compter de la réception du courrier recommandé avec accusé de réception. Une fiche descriptive de l'avarie sera remise au destinataire afin d'attester de la qualité, de la quantité et de la nature de la marchandise rendue. Après avoir constaté le dommage, et dans le respect du présent article, GLS France procédera au calcul du remboursement. Le montant sur lequel GLS France s'engagera en termes de remboursement sera transmis au client qui devra alors se conformer à la procédure d'indemnisation des litiges prévue à l'article 8.

**7.3** La marchandise endommagée sera systématiquement détruite par GLS France sauf demande expresse du client. Ce dernier pouvant ainsi en demander le renvoi à ses frais.

**7.4** En tout état de cause, la livraison et/ou la prestation est réputée réalisée en l'absence de réserve du destinataire au moment de la prise en charge du colis pour les transports nationaux et selon les règles de l'article 30§1et2 de la Convention CMR du 19 mai 1956 pour les transports internationaux. Toute action du destinataire pour avaries ou manquants au-delà des délais définis au 7.1.a. fera l'objet d'une fin de non-recevoir.

**7.5** En cas de contestation d'émargement par le destinataire, le client devra produire à GLS France une attestation sur l'honneur de non-réception du colis signée par le destinataire. A défaut la réclamation ne pourra pas être enregistrée par le service client de GLS France. Toute preuve complémentaire telle que la copie de l'émargement du destinataire peut être adressée par fax ou par courrier (contre € 2,30 par information dans le dernier cas). Le Rapport d'activités Client peut également être adressé par courrier papier (sur demande du client, facturé au prix indiqué sur la grille tarifaire) ou par mail gratuitement.

**7.6** Les conditions de garantie exposées ci-dessus ne sont pas applicables au produit Global Business-Parcel qui fait l'objet de conditions particulières définies par avenant. Concernant le produit Mini Label, le client accepte expressément les poids indiqués par GLS France qui est seul habilité à peser les colis -

**7.7** Les garanties prévues ci-dessus ne couvrent pas, sans que cette liste soit limitative : les dommages immatériels, (tels les préjudices consécutifs au retard) et les préjudices indirects (tels que perte de marché, de bénéfices, privation de jouissance, arrêt de production, perte d'exploitation, etc ...) que GLS France précise contractuellement ne pas couvrir.

## 8/ PROCEDURE D'INDEMNISATION DES LITIGES

**8.1** Les indemnisations des sinistres déclarés à GLS France seront soumises au respect de la procédure suivante :

La réclamation doit être faite auprès du Service Clients Régional qui, après enregistrement de la demande du Client, lui communiquera, si la réclamation est fondée, un numéro de réclamation (ou numéro de dossier) à 13 chiffres.

Le Client devra adresser au Service Litiges de GLS France les pièces suivantes :

- une copie de la facture de vente.
- un courrier de réclamation ou de réserves du destinataire en cas de litige pour avarie ou perte partielle.
- une copie de la déclaration de valeur, uniquement pour le cas d'expédition Ad Valorem.
- pour les transporteurs-logisticiens, la preuve du règlement du sinistre au client.

**8.2** L'intégralité des documents devra parvenir au service litiges dans un délai de 40 jours ouvrés (soit deux mois) à compter de la date d'ouverture de la réclamation par le Service Clients Régional de GLS France.

Au-delà de ce délai, aucun dossier sinistre ne pourra donner lieu à une quelconque indemnisation, cette disposition tenant lieu de convention de preuve.

**8.3** Dès réception des pièces énumérées ci-dessus et après étude du dossier, le Service Litiges procédera à son indemnisation sous réserve du paiement préalable des prestations par le client.

En tout état de cause, tout règlement d'indemnisation est effectué par virement bancaire et en application des conditions générales de vente de GLS France qui ont été acceptées

par le client. A cet effet celui-ci transmettra à GLS France son Relevé d'Identité Bancaire au moment de la signature de l'Ouverture De Compte.

Il ne saurait valoir reconnaissance, même implicite, de l'existence d'un préjudice quel qu'il soit, supérieur à ce montant, GLS France contestant expressément toute responsabilité au-delà du montant de l'indemnisation.

## 9/ DELAIS

GLS France ne garantit pas les délais de livraison qui sont mentionnés dans les différents documents commerciaux, ces mentions ayant une valeur indicative.

En cas de retard de livraison, l'indemnité due en réparation de tous les dommages justifiés, ne peut excéder le montant du prix du transport (droits, taxes et frais divers inclus) et exclut les préjudices directs, indirects, matériels et immatériels tels que perte de marché, de bénéfices, de chance, privation de jouissance, arrêt de production etc...

Cette clause s'applique dans tous les cas sans exception.

## 10/ EXCLUSIONS

**10.1** GLS France n'est pas habilitée à organiser le transport de produits dangereux sauf emballés en quantités limitées à certaines conditions, de fonds et valeurs, et plus généralement de produits dont le transport est réglementé ou qui nécessitent la mise en place de conditions particulières de transport par route ou par air. En tout état de cause, le transport de ces marchandises est soumis à l'accord préalable et exprès de GLS France.

Sont exclus également des transports :

Les marchandises et les colis dont le transport est interdit par la loi, notamment du fait de leur nature, de leur destinataire ou du pays de provenance ou de destination.

Par interdiction légale on entend toute loi, tout règlement, ordonnance et arrêté visant à appliquer des sanctions (y compris des restrictions commerciales et des sanctions économiques et financières) aux Etats, aux particuliers ou aux personnes morales, incluant notamment les sanctions imposées par les Nations Unies, l'Union Européenne et les états membres de l'Union Européenne.

Le client s'engage à en tenir compte et à ne pas remettre à GLS France de tels produits. Dans le cas contraire, la responsabilité de GLS France ne pourra être recherchée, pour quelque cause que ce soit, notamment, perte, vol, ou avarie des produits transportés, ni pour des dommages causés, de quelque manière que ce soit par les produits transportés, et ce à qui que ce soit, notamment en cas d'explosion spontanée, incendie, ou autres. D'autre part, si de tels colis sont malgré tout remis à GLS France et identifiés par ce dernier, GLS France procédera à leur destruction au frais du client ou retournera ces produits chez le client en faisant appel à des transporteurs habilités, en port dû et aux frais du client. C'est le client qui sera tenu pour responsable des dommages que pourrait causer aux tiers ou à GLS France un colis relevant des exclusions ci-dessus.

**10.2** GLS France ne prend pas en charge le transport de réponses à appels d'offres et le client s'engage à ne pas lui en remettre. Dans le cas contraire, la responsabilité de GLS France ne pourra être engagée à quelque titre que ce soit.

**10.3** GLS France n'est pas entrepositaire agréé. En conséquence, l'expéditeur s'engage à remplir toutes les formalités nécessaires au transport d'alcool, à respecter toutes les règles applicables en la matière et notamment celles relatives aux limites de quantité et à dégager GLS France de toute responsabilité à l'égard d'une quelconque défaillance dans le respect de la réglementation en vigueur.

## 11/ COMPETENCE

Tous les litiges seront soumis au Tribunal de Commerce de TOULOUSE en France, et les présentes ainsi que leurs suites seront soumises au droit français, même en cas de transports internationaux, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## 12/ LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

**12.1** En sa qualité de filiale d'un groupe ayant des activités au Royaume-Uni, GLS France est tenue de respecter, en plus de la législation française relative à la lutte contre la corruption, la législation britannique sur la lutte contre la corruption (Anti-Bribery Act). La loi britannique impose notamment à GLS France de s'assurer que ses partenaires commerciaux respectent les normes relatives à la lutte contre la corruption.

**12.2** GLS France et le Client s'engagent, à prendre chacun, les mesures de prévention nécessaires contre la corruption, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de directives et procédures internes.

**12.3** Tout service de contre-remboursement est consenti à l'expéditeur de ce type de colis selon le principe que GLS agira uniquement en tant qu'agent de collecte de l'expéditeur, que GLS n'aura pas l'autorité d'engager l'expéditeur, ni de conclure un accord avec le destinataire du colis contre remboursement à la place de l'expéditeur.

L'expéditeur doit respecter les règles et législations en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent.

## 13/ PROTECTION DES DONNEES

**13.1** En signant les présentes conditions générales de vente, le Client accepte de communiquer les données concernant notamment l'identité et les coordonnées du ou des destinataire(s) des colis (ci-après les « Données ») afin de permettre à GLS France d'assurer la bonne exécution des prestations contractuelles. GLS France s'engage à respecter les normes juridiques applicables à la communication de ses données ainsi qu'à leur utilisation, et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi informatique et libertés » modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004.

**13.2** En tant que responsable du traitement des Données selon la Loi Informatique et Libertés, le Client garantit à GLS France qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme la Loi informatique et libertés, notamment aux déclarations et démarches administratives nécessaires auprès de la CNIL, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites Données. La responsabilité de GLS France ne pourra donc pas être recherchée à ce titre, et le client garantit GLS France contre toute action judiciaire ou non émanant d'une personne physique dont les données auraient été reproduites ou hébergées dans le cadre de l'exécution des prestations contractuelles.

**13.3** En signant les présentes conditions générales de vente, le Client accepte que GLS France communique les données à ses sous-traitants aux fins de l'exécution des prestations contractuelles.