

# 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 fixées par les présentes et non contraires à ces dernières sont régies par le contrat type général édicté en application de l'article 8-II de la loi du 31 décembre 1982 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 de 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.

## 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, de plus la longueur pour chacun des colis ne doit pas excéder 3 mètres en développement, et le poids pour chacun des colis, ne doit pas dépasser 30 kilos ;
  - livrables en locaux professionnels sauf dispositions particulières dûment acceptées par le prestataire ;
  - revêtus d'une étiquette portant lisiblement le nom et adresse de l'expéditeur et du destinataire ainsi que les codes à barres et/ou codes bi-dimensionnels dont le contenu est défini et/ou accepté par GLS France permettant l'identification et le suivi des colis ;
  - emballés selon les usages du commerce et la réglementation applicable, assurant ainsi la protection suffisante de la marchandise transportée 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.
- A défaut de respecter une seule de ces conditions, la société GLS 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 s'engage à les conserver durant 8 jours à compter de l'information d'instance qui aura été faite au client.
- Pendant ce délai, le client aura la possibilité de faire part à GLS de nouvelles instructions relatives à la livraison des colis.
- Dans le cas contraire, les colis pourront être retournés au client dès le 8ème jour.
- En tout état de cause, le délai de garde des colis ne pourra être supérieur à 10 jours calendaires.

## 3/ ETENDUE DU SERVICE

3.1 La société GLS France présentera les colis confiés à leurs destinataires selon les délais prévus dans les propositions commerciales, dans les limites prévues à l'article 8, et sans pouvoir être tenue pour responsable des conséquences résultant d'impossibilité (notamment due aux aléas aériens ou routiers) ou de refus de réception incombant au destinataire.

Le régime GLS France 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.

3.2 Pour les transports nécessitant des formalités douanières, GLS France ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable en cas de retard de livraison. Aucune indemnité même résultant d'un préjudice direct ou indirect ne sera due.

De plus, il appartient à l'expéditeur de déclarer la nature, la valeur et l'origine de la marchandise qu'il expédie. En aucun cas, GLS France ne pourra subir les conséquences d'une déclaration erronée.

## 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 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 du préavis. 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.

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 trois mois précédents la dénonciation et à respecter de façon globale l'économie du contrat et le prestataire s'engage à assurer la même qualité de service.

## 5/ PRIX ET CONDITIONS

5.1 La nature de nos prestations 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.

5.2 Cependant, le prix du transport initialement convenu (voir grille tarifaire annexée et partie intégrante du contrat) pourra être révisé 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.

5.3 Compte tenu des coûts fixes générés par l'organisation de l'acheminement des colis, un minimum de 200 € HT par site sera appliqué mensuellement, si la facture (hors supplément) n'atteint pas ce montant.

5.4 Les zones de destination dans lesquelles existent des contraintes géographiques d'accès donneront lieu à la perception d'une surtaxe.

## 6/ PAIEMENT

Nos prestations sont payables au comptant. Toutefois, selon les principes ci-après exposés, nous pouvons exceptionnellement accorder des délais de paiement, qui ne peuvent être supérieurs à 14 jours.

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 majorée 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.

En outre, toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée à titre de clause pénale non réductible, au sens de l'article 1229 du code civil d'une indemnité fixée forfaitairement à 10 %. En cas de non-paiement par le client à la date prévue et 15 jours après mise en demeure restée infructueuse, GLS France pourra cesser toutes prestations, si bon lui semble et de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés au client défaillant.

En aucun cas le client n'est autorisé à déduire des sommes dues à GLS France, au titre des prestations, le montant des indemnités de litiges que GLS France pourrait lui devoir, sauf accord express 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.

## 7/ RESPONSABILITE

La garantie offerte par le régime GLS France, pour réparation de tous dommages 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, vice propre de l'objet, insuffisance ou inadéquation de l'emballage qui constituent des cas d'exonération, notamment pour le Pick&Ship-Service et le Pick&Return-Service, sans que cette liste soit limitative, est :

- Limitée à 23,02 € HT du kilo avec un maximum de 690,60 € HT par colis, dans la limite de la valeur réelle de la marchandise\*.
- Des réserves précises et complètes, devront être prises par le destinataire dans un courrier recommandé avec accusé de réception. Ce courrier devra être adressé à l'agence GLS France de livraison, dans les trois

jours pour les transports nationaux et dans les sept jours pour les transports internationaux. Ainsi, 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 terme de remboursement sera transmis au client qui devra alors se conformer à la procédure d'indemnisation des litiges prévue à l'article 9. 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.

- En tout état de cause, la livraison et/ou la prestation est réputée réalisée sans réclamation du client dans un délai de 3 jours pour les transports nationaux et de 7 jours pour les transports internationaux suivant la prise en charge du colis et/ou l'avis de livraison mentionné par le commissionnaire de transport sur son système informatique centralisé. Au delà de ces délais, toute action du destinataire fera l'objet d'une fin de non recevoir. Toute preuve complémentaire (copie de l'emballage 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.

En cas de contestation d'embarquement par le client, celui-ci devra produire à GLS France, la contestation de son propre destinataire, dans les délais fixés ci-dessus. Aucune réclamation ne pourra être étudiée sans ce document.

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

- 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.

\* 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.

## 8/ 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.

## 9/ INDEMNISATION DES LITIGES

Les indemnisations des sinistres déclarés à GLS France seront soumises au respect de la procédure suivante : la réclamation doit être transmise au service client de l'agence expéditrice qui après enregistrement de la demande du client, et si les recherches effectuées prouvent le bien fondé du litige, communiquera au client un numéro de réclamation à 13 chiffres.

Le client devra alors adresser au Service Litiges les pièces suivantes :

- une facture au nom de GLS France, selon les conditions prévues contractuellement ;
- une copie de la facture d'origine de la marchandise et/ou de la facture adressée au destinataire ;
- un courrier de réclamation ou de réserves du destinataire dans le cas de casse, contenu du colis endommagé, spoliation ;
- une copie de la déclaration de valeur, uniquement pour le cas d'expédition Ad Valorem.

Dès réception des pièces ci-dessus et après étude du dossier, le service litiges procédera à son indemnisation. L'intégralité des documents devra parvenir à la cellule litiges du siège social, par courrier, dans un délai de 40 jours ouvrés (soit deux mois) à compter de la date d'ouverture de la réclamation.

Au-delà de ce délai, aucun dossier sinistre ne pourra donner lieu à une quelconque indemnisation.

En tout état de cause, tout règlement d'indemnisation est effectué en application des conditions générales de vente de GLS France qui ont été acceptées par le client. 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 présent règlement.

Le présent article n'est pas applicable au produit Global Business-Parcel, qui fait l'objet de conditions particulières définies par avenant.

## 10/ PRODUITS NECESSITANT DES CONDITIONS PARTICULIERES DE TRANSPORT

GLS France n'est pas habilitée à organiser le transport de produits dangereux, de fonds et valeurs, et plus généralement de produits dont le transport est réglementé et qui nécessitent la mise en place de conditions particulières de transport par route ou par air. 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 quoi 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 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. Enfin, 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.

Concernant le transport d'alcool, GLS France n'est pas entrepreneur agréé. En conséquence, l'expéditeur s'engage à remplir toutes les formalités nécessaires à ce type de transport, 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.

