Algemene Voorwaarden GLS Netherlands

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de navolgende betekenis:

- **Addressee Only:** De Addressee Only-service is exclusief beschikbaar boven op Direct Delivery Plus, met levering beperkt tot het huisadres. Voor gebruik van de Addressee Only-service is een e-mailadres van de ontvanger verplicht. Na twee mislukte afleverpogingen gaat het pakket retour afzender.
- **Afzender:** Degene die met GLS een overeenkomst aangaat inzake goederenvervoer, Logistieke Diensten en/of Expeditie.
- **AVC:** De laatste versie van de Algemene Vervoerscondities. Een exemplaar wordt op verzoek door GLS toegezonden en is tevens te raadplegen op haar website.
- **Bewijs van aflevering:** Als bewijs van aflevering van een Zending geldt een handtekening van de Geadresseerde en/of een door GLS geregistreerde afleverscan en/of, bij aflevering in een Parcel Locker, de registratie van het openen van het betreffende locker-compartiment. Afzender verklaart dat ieder van deze afzonderlijke registraties reeds gelden als voldoende bewijs dat de Zending is afgeleverd, behoudens tegenbewijs.
- **Bewijs van inontvangstneming:** De registratie van een Zending door middel van een door GLS uitgevoerde scan geldt als bewijs dat de betreffende Zending door GLS in ontvangst is genomen. Deze registratie geldt niet als bewijs van de aard, inhoud, hoeveelheid, staat, waarde of het gewicht van de in de Zending aanwezige goederen.
- **Business Freight:** Een Zending die aan de door GLS voor dit product vastgestelde specificaties voldoet en waarvan het Verzend- en Afleveradres binnen Nederland zijn gelegen.
- **Business Point:** Een Parcel Shop waar kleinzakelijke klanten hun zendingen aanleveren.
- **CMR:** Het verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (Geneve 1956) en aanvullende Protocollen. Een exemplaar wordt op verzoek door GLS toegezonden en is tevens te raadplegen op haar website.
- **Deugdelijke verpakking:** Verpakkings- en beschermingsmaterialen die geschikt zijn voor de aard van de goederen en die bestand zijn tegen de normale belastingen die ontstaan bij vervoer, overslag en geautomatiseerde sortering. Zendingen dienen deugdelijk verpakt te zijn en voorzien van door GLS goedgekeurde etiketten. GLS heeft het recht Zendingen te weigeren die, in haar ogen, onvoldoende verpakt zijn of om welke reden dan ook niet kunnen worden verwerkt. Waarschuwingen of aanduidingen op de verpakking, waaronder "breekbaar" of soortgelijke aanduidingen, ontslaan de Afzender niet van de verplichting een deugdelijke verpakking te gebruiken. Voor nadere informatie wordt verwezen naar de "Verpakkingsrichtlijnen pakketzendingen" zoals deze staan vermeld in de Tariefbrochure. Deze richtlijnen zijn tevens te raadplegen op de website van GLS.
- **Direct Delivery:** Een zending die aan de door GLS voor dit product vastgestelde specificaties voldoet, waarvan het Verzend- en Afleveradres binnen Nederland zijn gelegen, waarvoor geen handtekening voor ontvangst gevraagd wordt en waarvan de aansprakelijkheid is beperkt.
- **Direct Delivery Plus:** Een Zending die aan de door GLS voor dit product vastgestelde specificaties voldoet waarvan het Verzend- en Afleveradres binnen Nederland zijn gelegen.
- **Directe vertegenwoordiging:** Het door GLS, op basis van een daartoe door Opdrachtgever verleende machtiging, in naam en voor rekening van Opdrachtgever verrichten van douaneformaliteiten overeenkomstig artikel 18 en volgende van het Douanewetboek van de Unie.
- **Euro Business Freight:** Een Zending die aan de door GLS voor dit product vastgestelde specificaties voldoet en waarvan het Verzend- en Afleveradres binnen twee verschillende landen binnen Europa zijn gelegen.
- **Euro Direct Delivery:** Een Zending die aan de door GLS voor dit product vastgestelde specificaties voldoet waarvan het Verzend- en Afleveradres binnen twee verschillende landen binnen Europa zijn gelegen.
- **Expeditie:** De overeenkomst waarbij GLS zich jegens de Afzender verbindt op eigen naam of op naam van de Afzender een vervoersovereenkomst te sluiten met een derde vervoerder. Indien er sprake is van Expeditie is GLS niet aan te merken als vervoerder.
- **Express Delivery:** Een Zending die aan de door GLS voor dit product vastgestelde specificaties voldoet en het Verzend- en Afleveradres binnen Nederland zijn gelegen, met uitzondering van de Waddeneilanden.
- **Geadresseerde:** Natuurlijke of rechtspersoon aan wiens adres de Zending afgeleverd dient te worden.
- **Global Delivery:** Een Zending die aan de door GLS voor dit product vastgestelde specificaties voldoet waarvan het Afleveradres buiten Europa is gelegen.
- **GLS:** General Logistics Systems Netherlands B.V., ingeschreven bij de KvK onder nummer 34129769 te Utrecht.
- **Grensoverschrijdend vervoer over de weg:** Het verplaatsen van goederen over de weg door middel van een voertuig, waarbij de plaats van inontvangstneming door GLS en de aflevering bij Geadresseerde in verschillende landen is gelegen, een en ander zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 CMR.
- **IATA:** International Air Transport Association.
- **Letterbox Delivery:** Een zending die aan de door GLS voor dit product vastgestelde specificaties voldoet, waarvan het verzend- en afleveradres binnen Nederland ligt, waarvoor geen handtekening voor ontvangst wordt gevraagd, waarvan de aansprakelijkheid beperkt is, die niet groter is dan 38 × 26,5 × 3,2 cm en maximaal 2 kg weegt.
- **Logistieke Diensten:** Alle werkzaamheden zoals special services, laden en lossen, in-, op- en uitslag, voorraadbeheer, orderbehandeling, orderverzameling en distributie, display opbouw, ompakken, assemblage, facturering, verzendgereed maken, met uitzondering van vervoer en Expeditie.
- **Neerzettoestemming:** Eenmalige of doorlopende toestemming gegeven door de Geadresseerde om de Zending op een vooraf afgesproken plek achter te laten. Een handtekening voor ontvangst kan niet worden opgevraagd en de Geadresseerde doet afstand van de mogelijkheid om GLS en/of de Afzender aansprakelijk te stellen voor verlies, diefstal en/of beschadiging na het moment van afleveren.
- **Non-Conveyable (NoCo):** Een Zending die niet verwerkt kan worden op de door GLS gebruikte automatische sorteersystemen. De volgende omschrijvingen van zendingen kunnen door GLS als Non-Conveyable aangemerkt worden: **(a)** de goederen kunnen vanwege hun aard beschadigen door automatische sortering; **(b)** de goederen kunnen schade toebrengen aan het automatische sorteersysteem; **(c)** de lengte van de Zending is groter dan 120 cm en/of de breedte is groter dan 60 cm en/of de hoogte is groter dan 60 cm; **(d)** de pakketten zijn niet of niet deugdelijk verpakt; **(e)** de pakketten hebben uitstekende delen, een niet vlakke bodem of het zwaartepunt van de Zending ligt boven het midden; **(f)** de pakketten zijn kokers of rollen en **(g)** alle overige Zendingen die door GLS als niet automatisch sorteerbaar worden aangemerkt. Vanwege de geautomatiseerde aard en omvang van het operationele sorteerproces is het voor GLS niet mogelijk om te allen tijde per individuele Zending vast te leggen of en om welke reden deze niet automatisch sorteerbaar is; indien de Afzender betwist dat een Zending als Non-Conveyable kwalificeert, rust op de Klant de bewijslast dat de betreffende Zending ten tijde van de aanbieding aan GLS wél geschikt was voor verwerking via de automatische sorteersystemen.
- **Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die GLS opdracht geeft tot het verrichten van douanewerkzaamheden en GLS machtigt om namens en voor rekening van deze persoon als direct vertegenwoordiger op te treden.
- **Pakket:** Een verzendeenheid die niet zwaarder is dan 32 kg en niet lichter dan 0,1 kg, met een maximale gordelomvang van 3 meter (1 × lengte + 2 × breedte + 2 × hoogte), een maximale lengte van 2 meter, een maximale breedte van 0,8 meter en een maximale hoogte van 0,6 meter. De minimale afmetingen bedragen 0,1 meter lengte, 0,05 meter breedte en 0,015 meter hoogte. Het pakket is deugdelijk verpakt en voorzien van door GLS goedgekeurde etiketten met barcode.
- **Parcel Locker:** Automaat waar pakketten op verzoek van de Afzender of Geadresseerde afgeleverd worden. De maximale afmetingen voor Zendingen die in een Parcel Locker afgeleverd kunnen worden, bedragen 61 cm (langste zijde) x 41 cm (kortste zijde) x 52,5 cm (overige zijden). Het maximum gewicht per pakket bedraagt 20 kg.
- **Parcel Shop:** GLS-depot of zelfstandig ondernemer waar consumenten hun pakketten kunnen versturen en/of na een afgegeven instructie kunnen ophalen. De maximale afmetingen voor Zendingen die bij een Parcel Shop afgeleverd kunnen worden, bedragen 120 cm (langste zijde) x 80 cm (kortste zijde) x 60 cm (overige zijden). Het maximum gewicht per pakket bedraagt 20 kg.
- **Point Delivery:** Pakketten worden geleverd bij een GLS Point en kunnen daar door de ontvanger op elk gewenst moment worden afgehaald. Zowel verzender als ontvanger kunnen het GLS Point kiezen. Euro Point Delivery biedt dezelfde service voor deelnemende buitenlandse locaties.
- **Vervoer over de weg:** Het verplaatsen van goederen over de weg door middel van een voertuig binnen Nederland.
- **Verzendadres:** Het adres waarop een Zending ter verzending aan GLS wordt aangeboden. Postbusadressen zijn niet toegestaan en worden aangemerkt als ondeugdelijke adressering.
- **Verzendkosten:** De kosten die GLS in rekening brengt voor het vervoeren van een Zending, inclusief de van toepassing zijnde toeslagen, ondermeer voor de services.
- **Volume:** Het volume van een Zending wordt berekend door de som van lengte x breedte x hoogte.
- **Volumegewicht:** Berekend gewicht als uitkomst van de som lengte x breedte x hoogte (in meters) x volumefactor (kilogram/m3). Bij Freight-producten geldt als volumefactor 250 kg/m3, bij Delivery-producten 167 kg/m3 met uitzondering van Global Delivery waarbij 200 kg/m3 geldt. De Zending wordt afgerekend op Volumegewicht indien dit groter is dan het gewogen gewicht.
- **Werkdagen:** Dagen waarop door GLS een Zending aan Geadresseerde wordt afgeleverd. Binnen Nederland is dit maandag tot en met vrijdag, behoudens nationale feestdagen en nader door GLS vastgestelde dagen, welke bij GLS zijn op te vragen, waarop GLS is gesloten. Afleverdagen kunnen voor bestemmingen buiten Nederland afwijken.
- **Zending:** Een of meer verzendeenheden bestaande uit goederen of pakketten afkomstig van één afzender en bestemd voor één geadresseerde welke door de Afzender of in opdracht van de Afzender door derden aan GLS ter transport worden aangeboden, in het kader van de tussen partijen gesloten overeenkomst, daaronder begrepen de vereiste documenten.

Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze voorwaarden en andere regelgeving

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door GLS gedane aanbiedingen, werkzaamheden en overeenkomsten, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Daarnaast zijn, voor zover van toepassing, de Algemene Vervoercondities 2002 (AVC), het CMR-Verdrag en de in artikel 11 genoemde branchevoorwaarden en regelgeving van toepassing. Eigen voorwaarden van de Afzender worden niet aanvaard, ook al heeft de Afzender expliciet naar haar eigen voorwaarden verwezen.
2. Indien éénmaal onder toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden is gecontracteerd, zijn de Algemene Voorwaarden, AVC en CMR zonder uitzondering ook van toepassing op toekomstige door GLS af te geven aanbiedingen, te verrichten werkzaamheden en toekomstige overeenkomsten met GLS. De Algemene Voorwaarden en AVC worden alsdan geacht tussen partijen bekend en geaccepteerd te zijn.
3. De toepasselijkheid van enige andere algemene voorwaarden van de Afzender worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, ook al worden deze genoemd in de aan GLS verstrekte opdracht. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 3 BW is GLS niet gebonden aan, in de aanvaarding door de potentiële Afzender voorkomende afwijkingen. Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen, en gelden dan slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
4. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden en AVC is indien de overeenkomst lijfelijk is gesloten ter hand gesteld en indien de overeenkomst digitaal tot stand is gekomen meegezonden als PDF. Daarnaast zijn de voorwaarden te downloaden van de website van GLS.
5. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en overige regelingen die op de overeenkomst tussen GLS en de Afzender van toepassing zijn, prevaleren de bepalingen in deze voorwaarden, voor zover afwijking van de overige regelingen is toegestaan. Voor douanewerkzaamheden geldt de afwijkende rangorderegeling zoals opgenomen in artikel 14 lid 1.
6. Documenten die vereist zijn in het kader van de overeenkomst dienen aan de door GLS gestelde specificaties, de wettelijke eisen en de van toepassing zijnde aanvullende regelgeving te voldoen. Deze eisen kunnen bij GLS worden opgevraagd.
7. GLS is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen en haar werkzaamheden en verplichtingen geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren.

Artikel 3 - Aflevering

1. GLS levert de zending binnen een redelijke termijn, alleen op werkdagen. Op verzoek en tegen vergoeding kunnen Express Delivery-, Direct Delivery Plus- en Direct Delivery-zendingen ook op zaterdag worden afgeleverd.
2. Indien het verzend- en Afleveradres binnen Nederland zijn gelegen, spant GLS zich in een Zending die voor 18:00 uur bij haar wordt aangeleverd, tenzij anders overeengekomen, de volgende werkdag bij de Geadresseerde af te leveren. Indien het afleveradres op de Waddeneilanden is gelegen, geldt dat GLS zich inspant de Zending de tweede werkdag volgende op de dag waarop de Zending bij GLS is aangeleverd af te leveren aan de Geadresseerde.
3. De in de overeenkomst genoemde aflevertermijnen zijn géén gegarandeeerde aflevertermijnen, met uitzondering van Express Delivery, en gelden als indicatie waar GLS zich voor inspant.
4. Indien GLS de Zending afhaalt op een door de Afzender opgegeven adres geldt het moment van inontvangstname van de Zending als het moment van aanleveren aan GLS.
5. Indien niemand wordt aangetroffen op het afleveradres, geldt het tijdstip waarop dit plaatsvindt als tijdstip waarop GLS aan haar afleververplichting heeft voldaan. Dit tijdstip wordt door GLS vastgelegd en is bepalend voor het vaststellen van haar leveringsinspanningen.
6. Op verzoek van de Afzender of Geadresseerde kan aflevering ook plaatsvinden via een Parcel Shop of bij een Parcel Locker.
7. GLS is gerechtigd, door middel van haar tools of anderszins, met de Geadresseerde afspraken te maken over aflevering van de daarvoor in aanmerking komende zendingen door het achterlaten daarvan op een door de Geadresseerde met GLS Netherlands afgesproken plek.
8. GLS is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting en is niet aansprakelijk voor vertraging of schade indien en voor zover de nakoming wordt verhinderd of vertraagd door omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloedssfeer van GLS liggen, waaronder mede begrepen natuurrampen, oorlog, terrorisme, stakingen en andere arbeidsconflicten, pandemieën, overheidsmaatregelen, verkeersbelemmeringen, storingen in energie-, communicatie- of IT-systemen en tekortkomingen van derden waarvan GLS bij de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk is, een en ander voor zover dwingendrechtelijke bepalingen en toepasselijke internationale verdragen niet anders bepalen.

Artikel 4 - Niet-afgeleverde, niet-afgehaalde en geweigerde zendingen

1. Een Zending die door de Geadresseerde wordt geweigerd of niet afgeleverd kan worden, bijvoorbeeld wegens een onjuiste adressering, wordt door GLS retour gezonden naar het door de Afzender opgegeven retouradres.
2. Indien een Zending niet kan worden afgeleverd omdat op het Afleveradres niemand wordt aangetroffen, gaat de Zending retour naar het depot. De Geadresseerde wordt via een notificatie geïnformeerd over de mislukte bezorgpoging en de mogelijkheden voor een tweede bezorgpoging en/of afhaling. Indien de Geadresseerde niet binnen vijf Werkdagen na de eerste bezorging reageert, wordt de Zending retour gezonden naar de Afzender.
3. Voor Direct Delivery-home-delivery-zendingen geldt dat, indien de Geadresseerde niet thuis is, de Zending direct naar de dichtstbijzijnde Parcel Shop wordt gebracht. De Geadresseerde wordt hierover geïnformeerd via een notificatie met locatie- en afhaalinformatie.

Algemene Voorwaarden GLS Netherlands

4. Indien een tweede bezorgpoging niet succesvol is, wordt de Zending automatisch geretourneerd naar de Afzender.
5. Voor Point Delivery-zendingen die bij een Parcel Shop of Parcel Locker worden aangeboden geldt dat, indien de Geadresseerde het pakket niet binnen vijf Werkdagen na de eerste notificatie afhaalt, de Zending automatisch wordt geretourneerd naar de Afzender.
6. De kosten voor het retourneren van een Zending kunnen door GLS in rekening worden gebracht bij de Afzender. De in dit artikel genoemde kosten voor het retourneren zijn per product verschillend. Voor nadere informatie wordt verwezen naar de Tariefbrochure.
7. Indien een Zending niet kan worden afgeleverd en evenmin aan de Afzender kan worden geretourneerd, is GLS gerechtigd de Zending voor rekening en risico van de Afzender op te slaan en de Afzender om nadere instructies te verzoeken. De daarmee verband houdende opslag-, transport-, behandelings- en overige kosten komen voor rekening van de Afzender.
8. Indien de Afzender niet binnen een door GLS gestelde redelijke termijn instructies verstrekt, de Afzender niet kan worden achterhaald of de Zending redelijkerwijs niet langer kan worden opgeslagen, is GLS, voor zover wettelijk toegestaan, gerechtigd de Zending te verkopen, te vernietigen of zich daarvan op andere passende wijze te ontdoen. Indien de aard of toestand van de goederen, waaronder bederfelijke of gevaarlijke goederen, onmiddellijke maatregelen noodzakelijk maakt, is GLS gerechtigd dergelijke maatregelen zonder voorafgaande kennisgeving te nemen. De daarmee verband houdende kosten komen voor rekening van de Afzender.

Artikel 5 - Retourzendingen op initiatief van de Geadresseerde

1. Onder retourzendingen in de zin van dit artikel worden verstaan Zendingen die op initiatief van de Geadresseerde, bijvoorbeeld een consument, worden teruggezonden naar de Afzender.
2. GLS Netherlands is verantwoordelijk voor het afleveren van retourzendingen op het door de Afzender opgegeven retouradres. Indien een retourzending niet kan worden afgeleverd, wordt deze opnieuw aangeboden of – indien aflevering structureel onmogelijk blijkt – vernietigd. De hiermee gepaard gaande kosten, waaronder eventuele opslag- en verwerkingskosten, komen voor rekening van de Afzender.
3. Retourzendingen op initiatief van de Geadresseerde worden uitsluitend verwerkt indien zij voldoen aan de daartoe gestelde voorwaarden van GLS, waaronder doch niet beperkt tot de overeengekomen retourmethode.
4. GLS aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de aard, hoeveelheid of waarde van de door de Geadresseerde in de retourzending geplaatste goederen, behoudens voor zover deze aansprakelijkheid voortvloeit uit de toepasselijke AVC en/of CMR.

Artikel 6 - Aansprakelijkheid GLS

1. Voor wat betreft de aansprakelijkheid van GLS uit hoofde van een met de Afzender gesloten overeenkomst wordt verwezen naar de in Artikel 11 opgenomen Product – Branchevoorwaarden – Regelgeving Matrix.
2. GLS is niet aansprakelijk voor gevolgschade.
3. GLS is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal en/of beschadiging voor Zendingen die afgeleverd zijn met een - door de Geadresseerde afgegeven - Neerzettoestemming.

Artikel 7 - Tarieven en betalingsvoorwaarden

1. GLS hanteert voor haar dienstverlening de tarieven en toeslagen zoals deze zijn opgenomen in haar Tariefbrochure, welke bij GLS op te vragen is. GLS behoudt zich het recht voor specificaties, tarieven en/of toeslagen tussentijds te wijzigen. De tarieven en toeslagen zijn, voor zover van toepassing, in Euro, af depot en exclusief btw.
2. Bij de berekening van de verzendkosten van een Zending wordt uitgegaan van het gewogen gewicht, het volumegewicht of het opgegeven gewicht. Wanneer geen van deze gewichten aanwezig zijn wordt een gewicht van 7 kg gehanteerd.
3. Bij de berekening van de verzendkosten van de Zending die als Direct Delivery, Direct Delivery Plus of Euro Direct Delivery wordt verzonden, behoudt GLS zich het recht voor een volumetoeslag in rekening te brengen indien het Volumegewicht van de Zending substantieel afwijkt van het werkelijk gewicht van de Zending.
4. Naast de overeengekomen vervoersprijs is GLS gerechtigd de voor de betreffende Zending, dienst of situatie geldende toeslagen en bijkomende kosten in rekening te brengen. Hieronder vallen onder meer toeslagen voor afhalen, aanvullende bezorgdiensten, retourzendingen, niet-automatisch sorteerbare Zendingen, afwijkend volume of formaat, onjuiste etikettering, incomplete of onjuiste gegevens, interventies, eilandbestemmingen, energie, tol- en kilometerheffingen, wachttijd, opslag, tweede aanbieding, levering aan woonadressen, palletverwerking, vooraf aanmelden, douaneformaliteiten en overige door derden of overheden opgelegde kosten. De toepasselijke bedragen en voorwaarden zijn opgenomen in de op de overeenkomst toepasselijke Tariefbrochure.
5. Voor verwerking van Non-Conveyables wordt een toeslag in rekening gebracht.
6. Indien de Afzender onjuiste of onvolledige data aanlevert die nodig zijn voor de verwerking van pakketten in onze systemen, behoudt GLS Netherlands zich het recht voor om een toeslag in rekening te brengen. Deze toeslag is bedoeld ter dekking van de extra administratieve handelingen en/of vertragingen die hierdoor ontstaan.
7. Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van een machtiging tot automatische incasso worden administratiekosten in rekening gebracht. Voor facturen per post worden extra administratiekosten in rekening gebracht. Voor nadere informatie over de actuele administratiekosten wordt verwezen naar de Tariefbrochure.
8. De geldende betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is. Indien niet binnen voornoemde termijn is voldaan aan de betalingsverplichting is de Afzender van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist.
9. Vanaf het moment dat de Afzender in verzuim verkeert, heeft GLS recht op vergoeding van de vertragingsrente ad 1,25% per maand over de openstaande vorderingen. Voorts is GLS gerechtigd om buitengerechtelijke incassokosten bij de Afzender in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd vanaf het moment dat de Afzender in verzuim is en worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (Staatsblad 2012/141) of de laatste versie van dat Besluit.
10. In geval van stijgende energieprijzen na het aangaan van de overeenkomst, is GLS gerechtigd een energietoeslag te berekenen aan de Afzender.
11. Bijkomende kosten die ontstaan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst waarop GLS geen invloed kan uitoefenen, daaronder inbegrepen maar niet beperkt tot tolheffingen, kilometerheffingen, belastingen en andere heffingen en/of kosten ten gevolge van door de overheid vastgestelde regels, komen voor rekening van de Afzender. GLS is gerechtigd deze kosten achteraf te berekenen aan de Afzender.
12. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst douaneformaliteiten of andere formaliteiten in verband met de in-, uit- of doorvoer van goederen noodzakelijk zijn, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van alle daartoe benodigde volledige en juiste gegevens, documenten en machtigingen. GLS is gerechtigd de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten zolang deze gegevens, documenten of machtigingen ontbreken of naar het oordeel van GLS onvoldoende zijn. De Opdrachtgever draagt de voor de Zending verschuldigde invoerrechten, uitvoerrechten, belastingen, heffingen, boetes en overige kosten voor zover deze ingevolge de overeenkomst, de toepasselijke Incoterm of wet- en regelgeving voor rekening van de Opdrachtgever komen. Op deze werkzaamheden is tevens artikel 14 van toepassing.

Artikel 8 - Retentierecht, verrekening- en opschortingsverbod en aanvullende zekerheid

1. De Afzender is te allen tijde verplicht op eerste verzoek zekerheid te stellen voor hetgeen deze aan GLS verschuldigd is of zal worden.
2. Beroep op verrekening van vorderingen tot betaling van vracht, van het uit anderen hoofde terzake van het vervoer verschuldigde of van verdere op de zaken drukkende kosten met vorderingen uit anderen hoofde is niet toegestaan.
3. Voorts is de Afzender niet gerechtigd zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, op welke grond dan ook.
4. GLS is gerechtigd zaken en documenten die zij in verband met de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, onder zich te houden totdat de opeisbare vorderingen van GLS op de Afzender zijn voldaan, voor zover de wet, toepasselijke branchevoorwaarden en toepasselijke dwingendrechtelijke vervoersrechtelijke bepalingen dit toestaan.

Artikel 9 - Niet-toegestane Zendingen

1. Het is de Afzender niet toegestaan een Zending die, onder andere doch niet beperkt tot, gevaarlijke goederen bevat, volgens de ADR en IATA geldende regels, levende planten en/of dieren, (imitatie) wapens, bederfelijke goederen, stoffelijke overschotten, persoonlijke goederen, identiteitsdocumenten, munten, bankbiljetten, waardepapier, postzegels, edelstenen, ongemunt goud of zilver, kunstwerken, goederen die met een ATA-carnet worden verzonden, alcohol, tabak, verdovende middelen, tijdelijke import goederen, klant-tot-klant goederen die onder douanecontracten vallen, aan GLS aan te bieden in het kader van de tussen GLS en de Afzender gesloten overeenkomst.
2. 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. 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, exportcontrolemaatregelen en beperkingen ten aanzien van dual-use goederen) 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.
3. Pakketten die zwaarder zijn dan 32 kg of waarvan de gordelomvang de vastgestelde limieten voor het verzenden als pakket overschrijdt, mogen niet als pakket worden verzonden. Dergelijke pakketten worden – tegen aanvullende kosten – als Freight-zending aangeboden of geretourneerd.
4. GLS is gerechtigd haar dienstverlening met betrekking tot de in lid 1, 2 en 3 genoemde Zendingen te weigeren en indien tijdens het uitvoeren van haar verplichtingen in het kader van de gesloten overeenkomst blijkt dat de Afzender niet heeft voldaan aan lid 1, 2 en 3, dan is GLS gerechtigd haar verplichtingen op te schorten en de Zending ter beschikking van de Afzender te stellen.
5. GLS is niet aansprakelijk voor beschadiging en/of vermissing van Zendingen genoemd in lid 1, 2 en 3.
6. Het enkele feit dat een pakket ter vervoer wordt aangenomen, houdt niet in dat het voldoet aan de voorwaarden voor het verzenden als pakket. De Afzender blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de naleving van de gestelde productspecificaties, zoals bedoeld in lid 1, 2 en 3.
7. Indien GLS redelijkerwijs vermoedt dat de inhoud van een Zending goederen bevat die op grond van dit artikel niet zijn toegestaan, schade kan veroorzaken aan andere goederen, personen of zaken en/of er een vermoeden bestaat op overtreding van wet- of regelgeving, is zij gerechtigd de verpakking te openen en de inhoud van de Zending te controleren. Indien het vermoeden wordt bevestigd, is GLS gerechtigd de Zending te weigeren, niet te vervoeren of te retourneren. GLS is niet aansprakelijk voor, uit de controle en daarna genomen maatregelen, voortvloeiende schade van welke aard dan ook.

Artikel 10 - Privacy en verwerking persoonsgegevens

1. GLS is toegewijd aan het respecteren en beschermen van de privacy en de veiligheid van persoonsgegevens.
2. 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 (hierna te noemen: de 'AVG').
3. GLS heeft in verband hiermee een privacy beleid opgesteld, welke is te raadplegen op haar website. Dit privacy beleid maakt onlosmakelijk onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
4. De door GLS verwerkte persoonsgegevens worden bewaard zolang deze noodzakelijk zijn voor de in het privacy beleid uitgewerkte verwerkingsdoeleinden en niet langer dan wettelijk is toegestaan.
5. De Afzender is verplicht persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken en zich te houden aan de geldende privacywet- en regelgeving.
6. 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.
7. 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.

Artikel 11 - Product – Branchevoorwaarden – Regelgeving – Matrix

1. In Tabel 1 zijn de naast deze Algemene Voorwaarden geldende branchevoorwaarden en toepasselijke regelgeving weergegeven, evenals de daarop gebaseerde aansprakelijkheid van GLS jegens de Afzender.
2. Onverminderd de aansprakelijkheidsbeperkingen en uitsluitingen zoals genoemd in de - van toepassing zijnde - Algemene Vervoercondities 2002 (AVC) en CMR, is GLS aanvullend niet aansprakelijk voor schade of verlies in de volgende gevallen:

a. Breukgevoelige goederen, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot glaswerk, aardewerk en gietijzer;
b. Schade aan artikelen waarbij de, in de productspecificaties vastgestelde, maximale afmetingen (waaronder gordelomvang) en/of gewichten zijn overschreden;
c. Schade ontstaan aan harde schijven, of ontregeling van schrijf- en leeskoppen bij computers, computeronderdelen en printers;
d. Verzendingen bestaande uit meerdere colli/pakketten/dozen die tot één Zending zijn gebundeld (niet zijnde een pallet);
e. Indien een schadeclaim niet binnen zes maanden na de verzenddatum schriftelijk bij GLS is ingediend.

3. De Afzender is verplicht tot naleving van de door GLS vastgestelde claimprocedure. GLS is uitsluitend gehouden een claim in behandeling te nemen indien deze overeenkomstig de geldende procedure is ingediend.
4. De schadevergoeding wordt vastgesteld op basis van de inkoopwaarde van de inhoud van het Pakket. De Afzender verplicht zich jegens GLS deze inkoopwaarde aan te tonen door overlegging van de betreffende inkoopfactuur. Indien de inkoopfactuur niet kan worden overgelegd, volstaat een deugdelijke en verifieerbare kostprijsonderbouwing. Wanneer de Zending reparatiegoederen

Algemene Voorwaarden GLS Netherlands

betreft, past GLS een afschrijving toe van 25% per verstreken jaar.
5. Tenzij anders is overeengekomen, kan GLS niet gehouden worden haar ter beschikking gestelde emballage, daaronder begrepen europallets, te retourneren aan de Afzender en is GLS niet aansprakelijk voor schade die de Afzender daardoor lijdt.
6. Indien een Afzender zelf een transportverzekering heeft afgesloten zal GLS alleen claims in behandeling nemen welke binnen het eigen risico van de transportverzekering vallen. Indien geen sprake is van een eigen risico zal GLS alleen claims in behandeling nemen die door de assuradeur van de Afzender worden ingediend.
7. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid en overige verweermiddelen waarop GLS een beroep kan doen, kunnen eveneens worden ingeroepen door werknemers, ondergeschikten, hulppersonen, vervoerders, expediteurs en overige derden die door GLS bij de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld, voor zover wettelijk toegestaan.
8. Bij verzending via een Parcel Locker start de aansprakelijkheid van GLS bij de eerste scan van de Zending door GLS. Bij aflevering in een Parcel Locker door GLS eindigt de aansprakelijkheid van GLS met de levering van de Zending in de Parcel Locker. Voor het bewijs van aflevering in een Parcel Locker geldt hetgeen daaromtrent in artikel 1 onder "Bewijs van aflevering" is bepaald.

Artikel 12 - Indiening en behandeling van claims
1. Een aanspraak tot schadevergoeding jegens GLS dient, met inachtneming van de in artikel 11 lid 2 opgenomen termijn van zes maanden na de verzenddatum, te worden ingediend overeenkomstig de door GLS vastgestelde claimprocedure en binnen de overige toepasselijke wettelijke, verdragsrechtelijke en/of contractuele termijnen.
2. Een claim wordt door GLS slechts inhoudelijk in behandeling genomen indien de claimant de claim procedure volledig heeft doorlopen. Dit houdt in ieder geval in dat het door GLS voorgeschreven claimformulier volledig en naar waarheid is ingediend en dat alle door GLS voor de beoordeling van de claim redelijkerwijs verlangde gegevens, documenten en bewijsstukken volledig zijn verstrekt.
3. Indien een claim onvolledig is ingediend, stelt GLS de claimant in de gelegenheid de ontbrekende gegevens, documenten of bewijsstukken binnen een door GLS aangegeven redelijke termijn aan te vullen. Zolang de claim niet volledig is, is GLS niet gehouden de claim inhoudelijk te beoordelen of tot uitkering over te gaan.
4. Indien de voor de beoordeling noodzakelijke informatie of documentatie niet, niet volledig of niet binnen de gestelde termijn wordt verstrekt, kan GLS de verdere behandeling van de claim beëindigen, voor zover de ontbrekende informatie noodzakelijk is om de aanspraak en/of de omvang daarvan te kunnen beoordelen.
5. Het indienen of in behandeling nemen van een claim, het verzoeken om aanvullende informatie, het verrichten van onderzoek of enige andere handeling in het kader van de claimprocedure houdt geen erkenning door GLS van aansprakelijkheid, schadeplichtigheid of de hoogte van de gevorderde schadevergoeding in.
6. De bepalingen van dit artikel laten dwingendrechtelijke bepalingen van toepasselijk nationaal recht en toepasselijke internationale verdragen, waaronder waar van toepassing het CMR-Verdrag, onverlet

Artikel 13 - Vrijwaring
1. De Afzender vrijwaart GLS en de door GLS bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden tegen aanspraken van derden en tegen daaruit voortvloeiende schade, kosten, boetes en uitgaven, voor zover deze voortvloeien uit een handelen of nalaten van de Afzender, de Geadresseerde of andere personen voor wie de Afzender verantwoordelijk is, waaronder in ieder geval begrepen:

a. het verstrekken van onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie of documentatie;
b. het aanbieden van niet-toegestane, gevaarlijke of anderszins niet conform de overeenkomst aangeboden goederen;
c. het niet naleven van toepasselijke douane-, fiscale, sanctie-, exportcontrole- of andere wettelijke verplichtingen;
d. het ontbreken van een vereiste vergunning, toestemming of machtiging; en
e. het niet nakomen van verplichtingen van de Afzender uit de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

2. Deze vrijwaring geldt voor zover de betreffende aanspraak of schade naar toepasselijk dwingend recht niet voor rekening van GLS behoort te blijven.

Artikel 14 - Douaneformaliteiten en directe vertegenwoordiging
1. Indien GLS in opdracht van of ten behoeve van Opdrachtgever douaneformaliteiten verricht, zijn de bepalingen van dit artikel van toepassing. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn op de uitvoering van douanewerkzaamheden tevens de Nederlandse Expeditievoorwaarden van FENEX van toepassing, inclusief de daarin opgenomen arbitrageclausule. In afwijking van artikel 2 prevaleren bij tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de Nederlandse Expeditievoorwaarden voor de uitvoering van douanewerkzaamheden de Nederlandse Expeditievoorwaarden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. GLS verricht douaneformaliteiten in naam en voor rekening van Opdrachtgever op basis van een door Opdrachtgever verleende machtiging tot directe vertegenwoordiging. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de verplichtingen die op grond van de toepasselijke douanewetgeving op hem als aangever rusten. GLS is gerechtigd de uitvoering van douanewerkzaamheden te weigeren indien de benodigde machtiging, bescheiden, inlichtingen of gegevens ontbreken, onjuist of onvolledig zijn, of indien uitvoering naar het redelijke oordeel van GLS strijdig kan zijn met toepasselijke wet- en regelgeving. GLS stelt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk in kennis.
3. Opdrachtgever is verplicht alle bescheiden, inlichtingen en gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van douanewerkzaamheden tijdig, volledig en juist aan GLS te verstrekken. Deze verplichting omvat tevens het onverwijld melden van wijzigingen of omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de juistheid van reeds verstrekte informatie of verrichte douaneaangiften. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en authenticiteit van de door of namens hem verstrekte bescheiden, inlichtingen en gegevens. GLS is gerechtigd op de juistheid en volledigheid hiervan te vertrouwen, tenzij GLS weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze onjuist of onvolledig zijn.
4. GLS verricht de douanewerkzaamheden op basis van de door Opdrachtgever verstrekte bescheiden, inlichtingen en gegevens. GLS kan aanvullende informatie of documenten verlangen indien deze naar haar redelijk oordeel noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de douanewerkzaamheden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is GLS, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is en in het belang van Opdrachtgever, gerechtigd aanwezig te zijn bij monsternemingen en fysieke controles door de douaneautoriteiten.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kan voor de zekerheidstelling en betaling van eventueel verschuldigde rechten, heffingen en belastingen gebruik worden gemaakt van de daarvoor beschikbare faciliteiten van GLS. Opdrachtgever is gehouden alle door GLS ten behoeve van Opdrachtgever betaalde of voorgeschoten rechten, heffingen, belastingen en daarmee verband houdende kosten op eerste verzoek aan GLS te voldoen. GLS is gerechtigd voorafgaande betaling of een naar haar oordeel toereikende zekerheidstelling van Opdrachtgever te verlangen alvorens douanewerkzaamheden uit te voeren.
6. GLS voert overeenkomstig de toepasselijke douanewetgeving en de voor haar geldende vergunningen en toelatingen een administratie waarin de op de douaneaangiften betrekking hebbende documenten, bescheiden en gegevens worden bewaard. Opdrachtgever is verplicht de door hem verstrekte documenten, bescheiden en gegevens gedurende de toepasselijke wettelijke bewaartermijnen in zijn administratie te bewaren. Opdrachtgever verleent GLS op eerste verzoek de medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen, waaronder controles door bevoegde douaneautoriteiten.
7. GLS is gerechtigd bij de uitvoering van douanewerkzaamheden gebruik te maken van derden. Voor zover een door GLS ingeschakelde derde zelf als douanevertegenwoordiger optreedt, zal GLS uitsluitend gebruikmaken van een derde die volgens de toepasselijke wet- en regelgeving bevoegd is als douanevertegenwoordiger op te treden. Opdrachtgever stemt ermee in dat GLS de voor de uitvoering van de douanewerkzaamheden noodzakelijke bescheiden, inlichtingen, gegevens en machtigingen aan de door GLS ingeschakelde derden ter beschikking stelt. Voor zover voor de uitvoering door een derde een aanvullende of afzonderlijke machtiging wettelijk vereist is, zal Opdrachtgever deze op eerste verzoek verstrekken.
8. Op de aansprakelijkheid van GLS voor de uitvoering van douanewerkzaamheden zijn de Nederlandse Expeditievoorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gevolgen van onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte bescheiden, inlichtingen en gegevens, tenzij en voor zover deze gevolgen het gevolg zijn van een aan GLS toe te rekenen tekortkoming. De vrijwaring van artikel 13 is onverkort van toepassing, waarbij voor de uitvoering van douanewerkzaamheden onder Afzender in artikel 13 mede Opdrachtgever wordt verstaan.
9. De machtiging tot directe vertegenwoordiging blijft van kracht zolang de Klantovereenkomst van kracht is, tenzij deze eerder door Opdrachtgever wordt ingetrokken of GLS schriftelijk mededeelt niet langer als direct vertegenwoordiger op te treden. Opdrachtgever kan de machtiging te allen tijde schriftelijk intrekken. Indien de machtiging wordt ingetrokken of GLS niet langer als direct vertegenwoordiger optreedt, is GLS niet verplicht nieuwe opdrachten of zendingen te aanvaarden waarvoor douanevertegenwoordiging noodzakelijk is. Beëindiging of intrekking laat de uitvoering en afwikkeling van reeds vóór de beëindiging of intrekking door GLS aanvaarde douaneopdrachten en de daarmee verband houdende wettelijke en contractuele verplichtingen onverlet, voor zover verdere uitvoering wettelijk is toegestaan.
10. De bepalingen van dit artikel blijven na beëindiging van de Klantovereenkomst of intrekking van de machtiging van kracht voor zover dit noodzakelijk is voor de afwikkeling van reeds verrichte douanehandelingen, de nakoming van wettelijke administratie- en bewaarplichten, de behandeling van controles, verzoeken en procedures van bevoegde overheidsinstanties en de afwikkeling van betalingsverplichtingen en aanspraken die voortvloeien uit vóór de beëindiging verrichte douanewerkzaamheden.

Artikel 15 - Slotbepalingen, geschillen en toepasselijk recht
1. Op alle overeenkomsten met GLS is Nederlands recht van toepassing.
2. De bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht is exclusief bevoegd kennis te nemen van geschillen die tussen partijen ontstaan uit hoofde van de overeenkomst, behoudens geschillen waarop ingevolge artikel 14 de arbitrageclausule van de Nederlandse Expeditievoorwaarden van toepassing is en behoudens voor zover dwingend recht of een toepasselijk verdrag anders bepaalt.
3. Indien het CMR-Verdrag op de overeenkomst van toepassing is, bepaalt, in afwijking van lid 2, het CMR-Verdrag welke rechter bevoegd is kennis te nemen van het geschil.
4. Als de Afzender in verzuim is geraakt ten opzichte van GLS met de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, is GLS gerechtigd om haar verplichtingen onder de overeenkomst onmiddellijk op te schorten. Indien de Afzender vervolgens, na sommatie, desondanks in gebreke blijft met de onmiddellijke nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, is GLS gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen zonder een opzegtermijn te moeten hanteren en haar dienstverlening definitief te staken, en zonder enige schadevergoeding daarbij aan de Afzender verschuldigd te worden of anderszins aansprakelijkheid op zich te nemen.
5. Voor zover in de overeenkomst niet anders is bepaald, is GLS te allen tijde gerechtigd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden.
6. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval de betreffende bepaling vervangen door een rechtsgeldige bepaling die, voor zover mogelijk, aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.
7. Het niet of niet onmiddellijk uitoefenen door GLS van enig recht of enige bevoegdheid uit hoofde van de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden houdt geen afstand van dat recht of die bevoegdheid in.

Tabel 1 Aansprakelijkheid per product

Product	Van toepassing zijnde branche voor-waarden/toepasselijke regelgeving	Aansprakelijkheid GLS conform branche voorwaarden/ toepasselijke regelgeving	Afwijkende aansprakelijkheid GLS
Letterbox Delivery, Point Delivery, Direct Delivery	AVC	€ 3,40 per kilogram	Niet van toepassing
Direct Delivery Plus*	AVC	€ 3,40 per kilogram	Max. € 500 per pakket (gebaseerd op de inkoopwaarde van de goederen) met een eigen risico van € 50 per pakket met inachtneming van de in artikel 11 lid 2 opgesomde uitzonderingen
Euro Direct Delivery*	CMR, aanvullend zijn de AVC van toepassing	8,33 SDR per kilogram	Max. € 500 per pakket (gebaseerd op de inkoopwaarde van de goederen) met een eigen risico van € 50 per pakket met inachtneming van de in artikel 11 lid 2 opgesomde uitzonderingen
Global Delivery	Afhankelijk van vervoermiddel. Indien CMR (mede) van toepassing is, dan zijn AVC aanvullend van toepassing. Op te vragen bij GLS	Afhankelijk van toepasselijke regeling. Op te vragen bij GLS	Max. € 500 per pakket (gebaseerd op de inkoopwaarde van de goederen) met een eigen risico van € 50 per pakket met inachtneming van de in artikel 11 lid 2 opgesomde uitzonderingen
Express Delivery	AVC	€ 3,40 per kilogram	Max. € 1.000 per pakket (gebaseerd op de inkoopwaarde van de goede-ren) met een eigen risico van € 50 per pakket met inachtneming van de in artikel 11 lid 2 opgesomde uitzonderingen
Business Freight	AVC	€ 3,40 per kilogram	Niet van toepassing
Euro Business Freight	CMR, aanvullend zijn de AVC van toepassing	8,33 SDR per kilogram	Niet van toepassing

*Zendingen die vanuit een Parcel Shop worden verzonden, zijn van deze bepalingen uitgesloten; daarop zijn uitsluitend de AVC/CMR-voorwaarden van toepassing.

versie november 2026