

# YLEISET TOIMITUSEHDOT

## 1 Soveltaminen

- 1.1. Näitä toimitusehtoja sovelletaan kaikkiin General Logistics Systems Finland Oy:n (GLS) kuljetussopimukseen riippumatta siitä, onko viimesijaisena palveluntarjoajana GLS vai jokin tämän sopimuskumppaneista.
- 1.2. Nämä toimitusehdot ovat yhdenmukaisia Pohjoismaisen Speditööriliiton asettamien yleisten määräysten (PSYM2015) sekä Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry:n Kansainvälisen maantieliikenteen yleisten kuljetusehtojen (KMYK2010) kanssa. Säännöskokoelmina PSYM2015 sekä KMYK2010 täydentävät GLS:n yleisiä toimitusehtoja silloin, kun näistä toimitusehdoista, palvelukohtaisista erityisedellytyksistä tai kirjallisista toimeksiantosopimuksista ei muuta johdu.
- 1.3. Näistä toimitusehdoista tai soveltuvien osin PSYM2015 ja KMYK2010-määräyksistä voidaan poiketa ainoastaan kirjallisesti laaditulla sekä jokaisen osapuolen allekirjoituksellaan vahvistamalla sopimuksella. GLS varaa kuitenkin oikeuden muuttaa yksipuoleisesti yleisiä toimitusehtojaan tiedottamalla näistä yleisesti hyväksyttävällä ja riittävällä tavalla. Tällöin asiakkaalla on oikeus irtisanoa kuljetussopimus 30 päivän irtisanomisajalla alkaen toimitusehtoa koskevan muutoksen voimaantulopäivästä. Ehtomuutos katsotaan hyväksytyksi, mikäli asiakas jatkaa sopimussuhdetta tämän jälkeen.
- 1.4. GLS:llä on ehdon 1.3 estämättä oikeus poiketa toimitusehdosta asiakkaan hyväksi yksittäistapauksissa silloin, kun poikkeamiselle on asiallinen liiketaloudellinen peruste eikä poikkeus ole ristiriidassa pakottavan lainsäädännön tai muun virallissäädöksen taikka määräyksen kanssa. Myönnetty poikkeus on oltava vahvistettavissa jälkikäteen.
- 1.5. GLS:n ja kuluttaja-asiakkaan välillä tehtyyn kuljetussopimukseen sovelletaan näiden toimitusehtojen lisäksi ja estämättä kuluttajansuojalainsäädännön erityisedellytyksiä kuluttajakaupasta. Näiden toimitusehtojen osalta kuluttajansuojalainsäädännöllä tarkoitetaan sellaisia kotimaisia sekä kansainvälisiä lakeja, virallissäädöksiä ja viranomaismääräyksiä, joilla turvataan kuluttajan oikeuksia kulloinkin käsillä olevassa tilanteessa siten, että näistä oikeuksista ei ole mahdollista pätevästi sopia erikseen kuluttajan vahingoksi näiden toimitusehtojen soveltamisalueella ehtojen 10.1–10.7 mukaisesti.
- 1.6. Kaikki näiden toimitusehtojen vastaisesti tehdyt muutokset, lisäykset ja korjaukset ovat mitättömiä.
- 1.7. Nämä toimitusehdot astuvat voimaan 1.1.2023 alkaen ja korvaavat aikaisemmat GLS:n yleiset toimitusehdot sekä PSYM2000-määräyskokoelman.

## 2 Toimitus

- 2.1. GLS:n päätoimialat ovat logistiikka, lähettipalvelu ja huolinta. Kuljetusliikkeenä GLS järjestää ja toteuttaa kuljetuspalveluita, mukaan lukien lajittelu ja jakelu.
- 2.2. GLS toimittaa tai noutaa lähetykset kuljetussopimusten mukaisesti. Lähetyksen nouto tai toimitus voidaan jälkikäteen todennettavalla tavalla sopia tapahtuvaksi myös ilman lähettäjän tai vastaanottajan läsnäoloa. Vaaranvastuun siirtymisestä ks. ehdot 8.1–8.4.
- 2.3. GLS toimittaa lähetykset joko jakolähetyksinä vastaanottajan osoitteeseen tai vaihtoehtoisesti omaan tai sopimuskumppanin ylläpitämään noutopisteeseen kohdemaasta riippumatta. Toimitusmuoto voi vaihdella joko aluekohtaisesti tai esimerkiksi lähetyksen koon, painon tai kappalelukumäärän perusteella.
- 2.4. GLS luovuttaa jakolähetykset toimitusosoitteeseen todennuskelpoista varmennetta vastaan. Mikäli nimettyä vastaanottajaa ei tavoiteta tai tätä ei ole erikseen määritelty, GLS:llä on oikeus luovuttaa lähetykset toiselle henkilölle kohdeosoitteessa. GLS:llä ei ole velvollisuutta tarkastaa lähetystä vastaanottavan tahon henkilötietoja.
- 2.5. Mikäli kohdeosoitteessa ei tavata ketään, GLS voi toimittaa paketin GLS ParcelShop-toimipisteeseen, GLS:n jakelukeskukseen tai alihankkijan ylläpitämään noutopisteeseen. Vastaanottajalle toimitetaan tästä saapumisilmoitus. Noutamaton lähetykset palautetaan lähettäjälle 10 päivän säilytysajan jälkeen. Joissain kohdemaissa lähetyksiä voidaan toimittaa myös suoraan GLS ParcelShop-toimipisteeseen, GLS jakelukeskukseen tai alihankkijan ylläpitämään noutopisteeseen alueesta ja vastaanottajasta riippuen.
- 2.6. Muuttuvista alihankkija- ja markkinaolosuhteista johtuen GLS ei voi yleisluonteisesti taata tiettyjä toimitusmuotoja eri lähetystyypeille.
- 2.7. GLS ei toimita lähetyksiä postilokero-osoitteisiin.
- 2.8. GLS ei toimita lähetyksiä jälkivaatimuksella.

## 3 Lähetyksen sisältö, paketointi ja merkitseminen

- 3.1. Lähettäjä vastaa aina GLS:n kuljetettavaksi saattamansa lähetyksen huolellisesta paketoinnista valitusta palvelumuodosta riippumatta. Lähetykset on pakattava niin, että ne kestävät käsittelyn automaattisissa lajittelujärjestelmissä. Kuljetusyksiköiden sisällä olevien tuotteiden ei tule päästä liikkumaan kuljetuksen aikana tai koskettamaan toisiaan taikka yksikön ulointa pakkauspintaa. Nesteitä sisältävät kuljetusyksiköt on lisäksi varustettava imu- ja suojakäytävillä täytemateriaalilla. Lähetyksen jokaisen ulkolaidan on oltava kantava, eikä kuljetusasennolla tule olla vaikutusta tuotteen ominaisuuksiin.

Kuljetusyksikkö on aina suojattava mainitulla tavalla erikseen silloin, kun kyseessä on jälleenmyyntiin tarkoitettu tuotepakkaus.

- 3.2 GLS voi pyynnöstä tai omasta aloitteestaan antaa täsmentäviä ohjeita koskien lähetyksien paketointia. Kahdenvälisesti tai muutoin GLS:n antamat täsmentävät ohjeet eivät poista asiakkaan velvollisuutta noudattaa näitä toimitusehtoja muilta osin.
- 3.3 Useamman kuin yhden paketin, erillisosan tai muun irrallisen esineen ulkoinen yhdistäminen yhdeksi lähetykseksi esimerkiksi teippaamalla tai sitomalla ei ole suositeltavaa. Jokaisen yksittäisen lähetyksen on oltava kiinteä kuljetusyksikkö ja lähetyksissä on oltava erilliset osoitekortit. Lähetykseen kiinnitettävän osoitekortin osalta lähettäjän on varmistuttava siitä, ettei kortti pääse irtoamaan lähetyksestä kuljetuksen aikana huolimattoman kiinnityksen vuoksi.
- 3.4 Lähettäjän on varmistuttava siitä, että kuljetusyksikköä tai paketoitivalineistöä uudelleen käytettäessä kaikki aikaisemmat osoitekortit on poistettu tai huolellisesti peitetty. Tämä koskee myös muita sellaisia pakkausmerkintöjä, jotka ovat koskeneet lähetyksen kulkua tai toimitusta aikaisemmin GLS:n tai muun toimijan kuljetuksessa.
- 3.5 Lajittelujärjestelmistä johtuen GLS ei huomioi lähetyksen sisältöä täsmentävien ulkoisten merkintöjen huomioon ottamista tai lähetyksen erilliskäsittelyä näiden johdosta. Tällaisia merkintöjä ovat muun muassa viittaukset särkyvään tai nestemäiseen sisältöön, painoon taikka lähetyksen toivottua kuljetusasettoa indikoivat nuolet. Lähettäjä vastaa sisällöstä riippumatta lähetyksen hyväksytystä paketoinnista toimitusehdon 3.1 mukaisesti.
- 3.6 Eräät tuoteryhmät on kokonaan rajattu GLS:n kuljetuspalveluiden ulkopuolelle ja näiden lähettäminen on kielletty. Tällaisia ovat lähetykset, jotka sisältävät yhtä tai useampaa seuraavista:
- Tuotteet, joiden hallussapito on kielletty lähtö-, kohde- tai kauttakulkumaassa.
  - Tuotteet, joiden tuonti tai vienti on kielletty lähtö-, kohde- tai kauttakulkumaahan.
  - Tuotteet, joiden hallussapito on säädetty luvanvaraiseksi lähtö-, kohde- tai kauttakulkumaassa.
  - Tupakka- ja alkoholituotteet.
  - Vaaralliset aineet.
  - Tuliaseet ja tuliaseiden osat toimintakunnosta riippumatta.
  - Kuolleet ja elävät eläimet.
  - Ihmisjäänteet.
  - Käteinen raha ja rahaan verrannolliset arvopaperit.
  - Kuljetusyksiköt, joiden arvonlisäveroton jälleenmyyntiarvo ylittää EUR 10 000.
  - TIR- ja ATA-carnet lähetykset.
  - Herkästi pilaantuvat ja sellaiset tuotteet, jotka ovat alttiita lämpötilan vaihteluille.
  - Kulloinkin voimassa olevan pakotelainsäädännön- tai määräysten alaiset lähetykset. Pakotteet voivat koskea henkilöitä, organisaatioita, järjestöjä tai maita ja pakotemääräykset ja erilaiset säännökset voivat olla asetettuja sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Lähettäjän tulee ennen kuljetussopimukseen ryhtymistä varmistua

siitä, että lähetettävä tuote, kohdemaata, vastaanottaja tai lähettäjä itse ei ole voimassa olevien pakotienormien alainen.

## 4 Ehtojen laiminlyönti

- 4.1. GLS tai tämän sopimuskumppani ei vastaa lähetyksen katoamisesta, vähenemisestä, vahingoittumisesta tai viivästyisestä tilanteissa, joissa lähettäjä on laiminlyönyt tai muulla tavoin jättänyt täyttämättä ehtojen 3.1 tai 3.4-3.6 mukaiset lähetyksiä koskevat velvollisuudet kokonaan tai osittain.
- 4.2. GLS:n korvausvelvollisuutta merkitsevä vastuu rajoittuu ehdon 3.3 osalta vain siihen osaan lähetystä, johon lähetyksiltä edellytettävä osoitekortti on ollut kiinnitettynä. GLS ei kuitenkaan vastaa lähetyksen tai sen osan korvaamisesta, mikäli osoitekortti on kiinnitetty lähetykseen ehdon 3.3 vastaisesti.
- 4.3. GLS:llä ei ole tarkastusvelvollisuutta koskien kuljetettavaksi saatetun lähetyksen sisältöä tai ulkoisia seikkoja ehtojen 3.1–3.6 mukaisesti. Lähettäjä vastaa aina siitä, että lähetys on GLS:n toimitusehtojen mukainen kuljetusta aloittaessa ja tämän kestäessä.
- 4.4. GLS voi keskeyttää kuljetuksen tai kieltäytyä vastaanottamasta lähetystä silloin, kun lähetys havaitaan tai epäillään perustellusta syystä olevan ehtojen 3.1–3.6 vastainen. Näiden ehtojen laiminlyönnistä johtuva kuljetuksen keskeyttäminen saattaa johtaa korvausvelvollisuuden syntymiseen tai tapauskohtaisiin lisäkuluihin. Lähettäjän vastuu ehtojen täyttämistä koskee sekä tahallista että tuottamuksellista toimintaa tai laiminlyöntiä ja ulottuu korvausvastuun osalta sekä välittömiin että välillisiin vahinkoihin suhteessa GLS:ään tai tämän sopimuskumppaniin.
- 4.5. GLS:llä on oikeus keskeyttää lähetyksen toimitus ja palauttaa ehtojen 3.1–3.6 vastainen lähetys asiakkaalle kulloinkin voimassa olevan rahtihinnaston mukaisesti tai vaihtoehtoisesti poistaa havaittu puute silloin, kun tämän katsotaan olevan vähäinen eikä toimenpide vaikuta kuljetusyksikön sisältämien tuotteiden ominaisuuksiin, määrään tai laatuun.

## 5 Toimitusmaksut- ja kulut

- 5.1. Toimitukset suoritetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti silloin, kun yksilöllisessä kuljetussopimuksessa ei ole muuta sovittu. Ajantasainen hinnasto on saatavissa GLS:n asiakaspalvelusta.
- 5.2. Toimituksen palautus lähettäjälle veloitetaan kulloinkin voimassa olevan rahtihinnaston mukaisesti silloin, kun toimitus palautuu lähettäjältä tai vastaanottajasta johtuvasta syystä. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi toimitusehtojen vastaisesta menettelystä johtuneet seikat tai lähetyksen noutamatta jättäminen.

- 5.3 GLS:n kuljetuspalveluita tai muita kulueriä koskevien laskujen eräpäivä on neljätoista (14) päivää laskun päiväyksestä, ellei toisin sovittu. Myöhästyneistä maksuista perittävä viivästyskorkokanta on vuositasolla 11,5 % suhteutettuna viivästyneille kalenteripäiville. GLSn erääntyneiden saatavien perinnän hoitaa ulkoinen perintätoimisto ja siitä aiheutuvat kulut ja alkuperäinen saatava tulee maksaa aina suoraan perintätoimistolle.
- 5.4 Asiakkaalla ei ole oikeutta vähentää GLS:n laskusta mahdollisia riidattomia tai riitautettuja saataviaan GLS:ltä. Kuittauskielto on ehdoton.
- 5.5 Jos rahti- tai muita kustannuksia on vastaanottajan maksettavana, eikä vastaanottaja suorita näitä maksuja, asiakas on velvollinen vastaamaan näistä kuluista. EU:n ulkopuolisissa lähetyksissä GLS voi periä lähetyksen kaikki kulut (mukaan lukien mahdolliset verot, tuonti- ja vientiselvitysmaksut ja tullimaksut) asiakkaalta, mikäli vastaanottaja ei maksa näitä ajallaan. GLS ei vastaa lähettäjän ja vastaanottajan keskinäisestä kulujaosta tai tällaisten saatavien perinnästä. ajallaan. GLS ei vastaa lähettäjän ja vastaanottajan keskinäisestä kulujaosta tai tällaisten saatavien perinnästä.

## 6 Panttioikeus

- 6.1. GLS varaa panttioikeuden yksilöidyn asiakkaan lähetyksiin silloin, kun asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa joko kulloinkin käsillä olevaa tai aikaisempaa lähetystä koskien.
- 6.2 GLS:llä on oikeus myydä kohdassa 6.1 mainittuja tuotteita soveltuvien myyntikanavien kautta velkojen kattamiseksi silloin, kun asiakkaalta ei saada perittyä avoinna olevia velkoja. GLS:n on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan hyvissä ajoin etukäteen niistä toimenpiteistä, joihin se suunnittelee ryhtyvänsä tavarahan myymiseksi.

## 7 Reklamaatiot

- 7.1. Lähetyksiä sekä näiden toimitusta tai vastaanottamista koskevat reklamaatiot on tehtävä kirjallisesti suoraan GLS:lle. Vaurioreklamaatiosta on aina käytävä ilmi vahingon tai vähenemisen määrä ja laatu todennuskelpoisella tarkkuudella.
- 7.2 Vastaanottajalla on välitön tarkastusvelvollisuus noutaessaan tai vastaanottaessaan lähetystä. Välittömästi havaittavasta vahingosta tai vähentymisestä on reklamoitava heti lähetyksen vastaanottotilanteessa. Jakolähetysten osalta vahingosta tai vähentymisestä on ilmoitettava mahdollisuuksien mukaan suoraan toimituksen suorittaneelle kuljettajalle. Lähetyksen vaurio tai muu puute on kuvattava tai muulla tavoin todennettava silloin, kun kyseessä ei ole kuriirilähetys tai suora vahinkoreklamaatio ei muutoin ole mahdollinen. Kirjallinen reklamaatio välittömästi havaittavissa olevasta vauriosta tai puutteesta on tehtävä GLS:lle ilman aiheetonta viivytystä.

- 7.3 Muusta kuin ulkoisesti havaittavissa olevasta lähetysvahingosta tai vähentymisestä on tehtävä kirjallinen reklamaatio GLS:lle kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään viiden työpäivän kuluttua toimituspäivästä.
- 7.4 Katoamis- tai viivästymistapauksissa kirjallinen reklamaatio on tehtävä 30 päivän kuluessa paketin lähettämisestä tai 14 päivän kuluessa mahdollisesta arvioidusta toimitusajankohdasta. Viivästyneiden pakettien osalta reklamaatio on tehtävä kuitenkin viimeistään viiden päivän kuluessa paketin toimitusajankohdasta. Reklamaatiokelpoinen viivästys voi olla käsillä aikaisintaan 10 arkipäivän kuluttua arvioidusta toimitusajankohdasta.
- 7.5 Pätevän reklamaation jälkeen vastaanottajan on saatettava vahingoittunut tai vähentynyt lähetys alkuperäisulkoasussaan GLS:n noudettavaksi ja tarkastettavaksi toimitusosoitteessa. Lähetystä ei tule kuljettaa tai korjata taikka käsitellä muulla tavoin tarpeettomasti ennen GLS:n tai tämän yhteistyökumppanin suorittamaa tarkastusta.
- 7.6 Asiakas vastaa siitä, että reklamaatiot GLS:lle on tehty ehdoista 7.1–7.4 ilmenevien muotovaatimusten ja määräaikojen puitteissa oikeudenmenetyksen uhalla. Asetetuista edellytyksistä poikkeavat reklamaatiot katsotaan muoto- tai määräaikavirheen johdosta pätemättömiksi.
- 7.7 Vaurioituneiden tai vähentyneiden lähetysten käsittelyä koskevan ehdon 7.5 vastainen menettely voi johtaa GLS:n korvausvastuun poistumiseen tai alenemiseen ehdon 8.7 mukaisesti.

## 8 Vastuunrajoitukset ja vaaranvastuun siirtyminen

- 8.1. GLS:n vastuu huolitsijana katsotaan alkavaksi siitä hetkestä, kun lähetys saatetaan todennettavalla tavalla GLS:n tai tämän sopimusosapuolen kuljetettavaksi. GLS ei kuitenkaan vastaa lähetysten viivästymisestä, vähenemisestä, vahingoittumisesta tai katoamisesta, joka syntyy asiakkaan tai tämän puolesta toimivan osapuolen virheellisestä lastauksesta, ahtauksesta, kiinnityksestä, purkamisesta tai muusta tuottamuksellisesta toimesta taikka laiminlyönnistä.
- 8.2 GLS:n vastuu huolitsijana katsotaan päättyneeksi viimeistään 15 päivän kuluttua siitä, kun lähetys on saatettu vastaanottajan ulottuville. GLS:n vastuu kuljetuksesta raukeaa myös aina silloin, kun toimitus keskeytetään lähettäjän tai vastaanottajan laiminlyönnin tai toimitusehdoista taikka lainsäädännöstä johtuvan kielletyn toimen vuoksi. GLS ei vastaa lähetysten viivästymisestä, vähenemisestä, vahingoittumisesta tai katoamisesta silloin, kun lähettäjä tai vastaanottaja on laiminlyönyt ehtojen 7.1–7.7 mukaisen yhden tai useamman reklamaatiovelvoitteen.
- 8.3 GLS ei vastaa lähetysten viivästymisestä, vähenemisestä, vahingoittumisesta tai katoamisesta, jos tämä aiheutuu sellaisesta GLS:stä riippumattomasta ja yllättävästä

syystä, johon GLS ei ole voinut vaikuttaa tai josta GLS:n ei voida kohtuudella olettaa tietneen. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi viranomaisesta, lakosta, sodasta tai luonnononnettomuudesta johtuvat esteet.

- 8.4 Asiakas vastaa aina GLS:n toimitusehtojen, voimassa olevan lainsäädännön sekä viranomaismääräysten noudattamisesta lähetyksensä osalta ja vahvistaa ymmärtäneensä toimitusehdot GLS:n kuljetuspalveluihin ryhtymällä. Epäselvissä tai tulkinnanvaraisissa tilanteissa taikka olosuhteissa asiakkaan tulee olla yhteydessä GLS:n asiakaspalveluun lisätietojen saamiseksi.
- 8.5 GLS ei ole osallinen lähettäjän ja tilaajan tai muun kolmannen osapuolen välisissä oikeussuhteissa. Näiden ehtojen tai kirjallisen erillissopimuksen mukaiseen korvaukseen lähetyksen katoamisesta, vahingoittumisesta, vähenemisestä ja viivästymisestä voi olla ainoastaan GLS:n alkuperäinen sopimusasiakas. GLS:n kuljetusverkkoon asiakkaan toimesta saatettu lähetys ei siten muodosta sopimussuhdetta esimerkiksi GLS:n ja lähetyksen tilaajan välille.
- 8.6 GLS:llä ei ole tarkastusvelvollisuutta koskien lähetysten ulkoisia ominaisuuksia tai sisältöä. GLS:n lojaliteettivelvoitteen mukainen velvollisuus rajoittaa vahingon leviämistä ulottuu lähetyksen vaurio- tai vähenemistapauksissa vain sellaisiin seikkoihin, jotka ovat käyneet ilmi lähetyksen tavanomaiseksi katosottavan käsittelyn yhteydessä. GLS:n korvausvelvollisuus tämän lojaliteettivelvoitteen laiminlyönnistä johtuvista suorista vahingoista edellyttää tahallisuutta tai törkeää tuottamusta.
- 8.7 GLS:n yleisiä toimitusehtoja, yksilöllisiä kirjallisia sopimuksia tai muuta tavanomaiseksi katsottavaa yritystoimintaa taikka toimeksiantoja vastaan tehtyjen väitteiden ja vaatimusten osalta näyttötaakka väitteen tai vaatimuksen todenperäisyydestä on aina tämän tehneellä osapuolella korvausoikeuden menetyksen uhalla. Tästä näyttötaakkaolettamasta voidaan poiketa ainoastaan niissä tapauksissa, joissa väitteen tai vaatimuksen toteennäyttäminen muodostuu tämän tehneelle osapuolelle kohtuuttoman raskaaksi. Harkintaoikeus käänteisen näyttötaakan soveltamiselle on aina vain GLS:llä.
- 8.8 GLS:n korvausvastuu rajoittuu lähetyksiä koskevien katoamis-, vahingoittumis- ja vähenemistapauksissa välittömiin vahinkoihin. Tämä rajoitus koskee sekä GLS:n sopimukseen perustuvaa vastuuta, että sopimuksen ulkoista vahingonkorvausvastuuta silloin, kun voimassa olevasta lainsäädännöstä ei muuta johdu.
- 8.9 GLS pidättää oikeuden korjata näitä yleisiä toimitusehtoja mahdollisesti rasittavat heikot pätemättömyysperusteet lausekekohtaisesti. Tällaisia pätemättömyysperusteita ovat esimerkiksi sisällölliset ilmaisu- tai muotovirheet.

## 9 Korvaukset ja vakuutukset

- 9.1. GLS:n korvausvastuu lähetyksen tai osalähetyksen katoamisesta, vahingoittumisesta ja vähenemisestä on rajattu lähetyksen tai sen kadonnan tai vahingoittuneen osan

painoon siten, että GLS:n korvausvastuu on kansainvälisissä maantiekuljetuksissa enintään 8,33 SDR/kg, kansainvälisissä lentokuljetuksissa enintään 22 SDR/kg ja kotimaankuljetuksissa enintään 20 EUR/kg. GLS:n korvausvastuu rajoittuu ainoastaan vahinkoa kärsineeseen osaan lähetystä. Lähetysten tai osalähetysten osittaisen vahingoittumisen ja vähenemisen tilanteessa GLS:n korvausvastuu rajautuu siihen arvoon, joka vastaa arvon vähentymistä. Korvausvastuu rajoittuu kuitenkin aina enintään lähetysten tai sen vahinkoa kärsineen osan arvonlisäverottomaan arvoon.

- 9.2 GLS ei maksa korvauksia vahingoittumisesta tai katoamisesta, joka koskee lähetystä, jonka pakkaus ei ole kohtien 3.1-3.4 mukainen tai jonka lähettäminen on kielletty perustuen kohdassa 3.6 kuvattuun sisältöön. GLS ei myöskään korvaa sellaista lähetysten katoamista tai vahingoittumista, joka aiheutuu lähettäjän tai vastaanottajan laiminlyönnistä.
- 9.3 Lähetysten tai osalähetysten täydellisen tai osittaisen katoamisen, vahingoittumisen ja vähenemisen osalta maksettavan korvauksen perusteena käytettävä arvo sekä mahdolliset liitännäiskorvaukset määritellään PSYM2015-ehdokokoelman 17-18§ mukaisesti. Arvonlisäveroa ei oteta huomioon tuotteita arvostaessa.
- 9.4 GLS ei kuljeta lähetystyksiä toimitusaikalupauksella. GLS:n korvausvastuu lähetysten viivästyessä on rajattu välittömiin ja kohtuullisiin kustannuksiin, jotka sopimusta tehtäessä on saatettu katsoa viivästymisen todennäköisiksi seurauksiksi. Viivästymisestä maksettava korvaus voi kuitenkin olla enintään se määrä, joka vastaa viivästyneen kuljetusyksikön rahtia. GLS korvaa ainoastaan yli kymmenen (10) arkipäivän viivästyksiä arvioiduista toimitusajasta.
- 9.5 Jos lähetys on lähetetty käyttäen AddOnLiabilityService -palvelua, ei korvausta määritettäessä sovelleta kohdan 9.1 mukaista painoperusteista maksimikorvausta. AddOnLiabilityService -palvelun maksimikorvaus on EUR 3360 kuljetusyksikköä kohti, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Korvauksesta vähennetään mahdollinen omavastuu. Omavastuu on 50 EUR vahinkotapahtumaa kohden, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.
- 9.6 AddOnLiabilityService -palveluun perustuvia korvauksia voidaan maksaa ainoastaan, jos asiakas on tilannut palvelun kirjallisesti ennen lähettämistä. Palvelua ei välttämättä ole saatavilla kaikkiin lähetystyksiin tai lähetysmuotoihin. AddOnLiabilityService -palvelua ei voi lisätä lähetystykselle jälkikäteen.
- 9.7 Korkea-arvoisia tuotteita, kuten jalometalleja, jalokiviä, antiikkia, maalauksia tai taidesineitä ei voi lähettää AddOnLiabilityService -palvelulla.
- 9.8 Mikäli asiakas tai vastaanottaja on saanut korvauksia tai on oikeutettu korvaukseen oman vakuutusensa perusteella, on GLS:llä oikeus vähentää tällainen korvaus summasta, jonka se maksaa perustuen vastuuseensa lähetystyksestä tai AddOnLiabilityService -palveluun.
- 9.9 AddOnLiabilityService -palveluun perustuen ei koskaan makseta lisäkorvauksia lähetysten viivästymisestä.



## 10 Erimielisyyksien ratkaiseminen ja lainsäädäntö

- 10.1. Kaikkiin GLS:n kanssa tehtyihin sopimuksiin tai näihin toimitusehtoihin liittyviin riitatapauksiin sovelletaan Suomen lakia oikeustoimen luonteesta riippumatta.
- 10.2. GLS:n ja tämän sopimuskumppanin tai kolmannen osapuolen väliset erimielisyydet on ensisijaisesti pyrittävä ratkaisemaan neuvottelemalla tapauksesta kahdenkeskisesti. Neuvottelun katsotaan riitatapauksissa alkaneen siitä, kun GLS on vastaanottanut ja hyväksynyt reklamaatioilmoituksen. Neuvottelun aikana GLS:lle esitetyt vaatimukset, väitteet ja muut seikat on laadittava kirjallisesti tai muuta myöhemmin vahvistettavaa muotoa käyttäen. Neuvottelu katsotaan päättyneeksi selkeän tuloksettomana silloin, kun osapuolten välinen keskusteluyhteys on vaatimusten tai väitteiden osalta asiallisesti menetetty neuvottelun kestosta riippumatta.
- 10.3. Yksityisoikeudelliset riitatapaukset, jotka ylittävät korvausintresseiltään EUR 20 000, ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti silloin, kun kahdenkeskiset neuvottelut riidan ratkaisemiseksi on katsottavissa päättyneeksi selkeän tuloksettomina ilman edellytyksiä tuomioistuinsovittelulle. Korvausintressiltään vähäisemmissä tapauksissa oikeuspaikkana on GLS:n pääasiallisen toimipaikan mukaisesti Varsinais-Suomen käräjäoikeus neuvottelun päätyttyä tuloksettomana. Korvausintressiä määriteltäessä huomioon ei oteta mahdollisia oikeudenkäynnistä tai välimiesmenettelystä aiheutuvia kuluja taikka muita riidan kohteeseen välillisesti liittyviä kuluja.
- 10.4. Osapuolten on ensisijaisesti selvitettävä edellytykset riidan tuomioistuinsovittelulle aina silloin, kun erimielisyyksiä koskeva kahdenvälinen neuvottelu on katsottavissa päättyneeksi selkeän tuloksettomina.
- 10.5. GLS:n ja kuluttaja-asiakkaan välinen erimielisyys voidaan saattaa välimiesmenettelyn ratkaistavaksi vain erillisellä, kirjallisesti laaditulla välityssopimuksella sen jälkeen, kun riita-asia on tullut vireille. Kuluttajaksi katsottavalla osapuolella on aina oikeus saattaa riita toimivaltaisen tuomioistuimen ratkaistavaksi silloin, kun ehdoissa 10.2–10.3 määritetty neuvottelu on katsottavissa päättyneeksi selkeän tuloksettomana.
- 10.6. GLS:n ja kuluttaja-asiakkaan erimielisyyttä ratkaistaessa otetaan näiden toimitusehtojen lisäksi ja estämättä huomioon ehdon 1.5 mukaiset kuluttajan oikeuksia koskevat erityismääräykset.
- 10.7. Näissä toimitusehdoissa tai muissa kirjallisesti GLS:n kanssa laadituissa sopimuksissa havaitut tehottomat tai lainsäädännön taikka muun virallissäädöksen perusteella täytäntöönpanokelvottomat ehdot johtavat sopimuksen tai ehtokokonaisuuden osapätemättömyyteen vain kulloinkin kyseessä olevan lausekkeen osalta. Kahta tai

useampaa sopimuslauseketta taikka toimitusehtoa vastaan esitetyt vaatimukset käsitellään kukin yksilöllisinä vaatimuksina.

## 11 Kanneoikeuden vanhentuminen

11.1. Kanne GLS:ää vastaan on nostettava yhden vuoden (1) kuluessa kanneoikeuden menettämisen uhalla. Aika lasketaan:

- Tavarán vähenemis- ja vahingoittumistapauksissa päivästä, jolloin tavara luovutettiin vastaanottajalle tai saatettiin tämän noudettavaksi.
- Tavarán viivästymis- ja katoamistapauksissa tai muussa vahingossa siitä ajankohdasta, jolloin viivästymisen, katoaminen tai muu vahinko aikaisintaan oli voitu todeta.
- Kaikissa muissa tilanteissa ajankohdasta, jolloin syy, johon kanne perustuu, olisi aikaisintaan voitu todeta.