

Que faire en cas de plaintes ?



Si vous n'êtes pas satisfait du service GLS, veuillez nous le faire savoir. Ceci-dit le taux de dommages et de pertes de GLS atteint un niveau très bas, car GLS attache une grande importance à la fiabilité. Néanmoins si vous n'êtes pas satisfait, faites-le nous savoir. Vous pouvez nous en informer en ligne en utilisant le formulaire de contact. Sinon, vous pouvez appeler le service client.

Pour vous assurer que votre plainte soit traitée rapidement, informez-nous du nombre de colis et du numéro de Track ID qui se trouve sur votre carte de notification. Nous prenons soin de votre plainte le plus rapidement possible.

Contactez GLS

Que dois-je faire si mon colis est endommagé?

L'expéditeur est responsable de l'emballage correct des marchandises. Si un colis a un dommage externe, par exemple un trou dans la boîte, vous pouvez refuser le colis. GLS retournera le colis à l'entrepôt et en informera l'expéditeur.

Si vous acceptez un colis apparemment intact et découvrez par la suite que le contenu est endommagé, vous devez porter plainte auprès de l'expéditeur. GLS ne peut pas vérifier le contenu du colis envoyés. Le secret postal s'applique également à GLS.

Pour en savoir plus au sujet des plaintes

Chaque jour GLS transporte plus de 1,5 millions de colis à travers l'Europe. Une série de mesures de sécurité empêche les dommages et les taux de pertes. Le taux est à peine au-dessous de 0,01 pour cent. Néanmoins, il peut toujours arriver qu'un colis soit endommagé. Si, par exemple, vous voyez un trou dans votre colis ou le liquide fuit, vous pouvez le refuser. Si vous n'acceptez pas le colis, vous n'aurez pas besoin de déposer une plainte. GLS réglera la question directement avec l'expéditeur.

Si vous acceptez un colis apparemment intact et découvrez par la suite que le contenu est endommagé, vous devez plaindre directement auprès de l'expéditeur, car il est responsable de traiter et de régler ces plaintes.