



GLS helpt u graag verder met gelijk welke aanmerking of reclamatie. Het aantal beschadigingen en verloren goederen ligt bij GLS zeer laag, omdat GLS veel belang hecht aan betrouwbaarheid. Als u desondanks toch niet tevreden zou zijn met onze dienstverlening, laat het ons dan weten. U kunt online direct ons uw opmerkingen doorsturen via het contactformulier. Of neem telefonisch contact met onze klantendienst in geval van klachten. Om ervoor te zorgen dat uw klacht snel behandeld wordt, gelieve uw uw pakketnummer en - indien beschikbaar – het Track ID van het kaartje in de brievenbus, te vermelden

Contacteer GLS

Wat moet ik doen als mijn pakket beschadigd is?

De verzender is verantwoordelijk voor de juiste verpakking van de goederen. Indien een verpakking een uitwendige beschadiging vertoont, zoals een gat in de doos, dan kunt u het pakket weigeren. GLS zal het pakket terug meenemen naar het depot en de afzender inlichten. Als je een pakket aanneemt dat op het eerste zich intact is, maar achteraf blijkt dat de inhoud beschadigd is, dan moet u een klacht indienen bij de afzender. GLS kan en mag de inhoud van het pakket niet controleren, aangezien hier het postgeheim geldt.

Voor meer informatie over klachten

Elke dag vervoert GLS meer dan 1,5 miljoen pakketten in heel Europa naar de juiste bestemming. Allerlei veiligheidsmaatregelen zorgen ervoor dat schade en verlies constant op een laag niveau blijven. Ze liggen lager dan 0,01 procent. Toch kan het voorvallen dat een pakket beschadigd wordt. Als je bijvoorbeeld een gat in je pakket ziet of je ziet vloeistof lekken, kunt u de aanneming van het pakket weigeren. Als u het pakket niet aanvaardt, is het niet nodig om een klacht in te dienen. GLS zal dan rechtstreeks met de afzender de zaak regelen.

Als je een pakket aanneemt dat aan de buitenkant ogenschijnlijk intact lijkt, en later blijkt dat de inhoud beschadigd is, dan moet u direct een klacht indienen bij de afzender. In dergelijke gevallen is het zijn taak om zich te bekommeren over de afhandeling en de regeling van dit schadegeval.