

Quand arrivera mon colis?

Nos colis au sein du Benelux sont généralement livrés endéans les 24 heures. En Europe, les délais de livraison standards sont généralement compris entre 24 et 96 heures. GLS livre du lundi au vendredi pendant les heures ouvrables de bureau. Le Track & Trace de vos colis vous indique la date prévue de livraison.

Comment puis-je savoir où mon colis est en ce moment?

La fonction de Track & Trace des colis en ligne vous permet de suivre votre colis à tout moment. Veuillez noter que GLS passe par ces centres de distributions, de sorte que la route de navigation peut ne pas toujours paraître immédiatement. Pour voir où votre colis est en ce moment, entrez le numéro de colis ou le Track ID.

Qu'advient-il de mon envoi si je ne suis pas à la maison au moment de la livraison?

Tout d'abord, GLS tente de livrer à un voisin si celui-ci accepte, il peut signer pour la réception de votre colis. Si aucun voisin ne peut accepter votre colis, GLS déposera un avis de passage dans votre boîte aux lettres et ramènera votre colis au dépôt (centre de distribution). En ligne, vous pouvez choisir parmi une gamme de possibilités de livraison et GLS fera une autre tentative de livraison en fonction de vos instructions.

Si la deuxième tentative de livraison échoue également, le colis sera retourné à l'expéditeur après une période de stockage de 10 jours.

Je ne suis pas souvent à la maison. Comment puis-je recevoir mon colis?

Lors de la commande en ligne, vous pouvez entrer une autre adresse de livraison. Cela peut être, par exemple, votre lieu de travail. Via votre commande en ligne, vous pouvez également sélectionner un ParcelShop GLS comme adresse de livraison. Une autre alternative peut être de donner une procuration à GLS afin de livrer chez vous sans signature. De cette manière, le chauffeur peut laisser le colis sur un lieu librement accessible de votre choix à votre adresse. Si vous ne choisissez pas une de ces options à l'avance, un voisin peut accepter votre colis.

Mon colis GLS peut-il être livré à un voisin?

Oui. Si vous n'êtes pas chez vous, le chauffeur peut livrer votre colis chez un voisin. Ils devront évidemment signer l'accusé de réception. Le chauffeur laissera un avis de passage dans votre boîte aux lettres avec les informations nécessaires.

GLS peut-il livrer mon colis dans un ParcelShop afin que je puisse venir le chercher plus tard?

Oui. Si l'expéditeur (le webshop) utilise le service ShopDelivery, vous pouvez alors sélectionner un ParcelShop près de chez vous lors de votre commande. Attention: Pour récupérer votre colis, vous avez besoin d'une carte d'identité ou d'un passeport valable.

Où puis-je trouver le ParcelShop le plus proche?

Il suffit d'utiliser le GLS ParcelShop locator pour trouver un magasin et l'itinéraire.

Une autre personne peut-elle enlever mon colis dans un ParcelShop à ma place?

Oui. Il suffit de donner à cette personne une procuration en précisant votre nom et votre adresse ainsi que le nom et l'adresse de la personne qui enlève le colis pour vous. La personne compétente doit se munir de la procuration et d'une carte d'identité ou d'un passeport valable.

Puis-je donner la permission à GLS de laisser mon colis à un endroit convenu?

Oui, vous pouvez autoriser GLS à le laisser à un endroit convenu, par exemple dans votre garage. Pour ce faire, téléchargez le document de procuration en PDF, imprimez-le, remplissez-le et envoyez-le à votre dépôt GLS. Ce mandat peut être une autorisation unique ou général. Vous pouvez également le résoudre par écrit à tout moment.

Qu'est-ce qu'une redirection?

Si la première tentative de livraison échoue, vous pouvez choisir ce qui arrive ensuite en tant que destinataire. Vos options de redirection du paquet sont les suivantes:

- Une deuxième tentative, livré à votre adresse - vous choisissez le jour.
- La livraison à une adresse différente.
- Livraison du colis dans un ParcelShop GLS de votre choix.
- Une procuration. Le chauffeur GLS peut livrer votre colis à l'emplacement que vous spécifiez, même si personne n'est présent.
- Refuser le colis. Le colis est ensuite renvoyé à l'expéditeur.
- Venir chercher le colis au dépôt GLS: Le colis reste dans l'entrepôt et est disponible pendant 10 jours. Pas de deuxième tentative de livraison.

Je veux retourner mon colis . Que dois-je faire?

De nombreux expéditeurs utilisent un service supplémentaire GLS ,réservé pour les retours. Cela signifie que, lors du retour de marchandise, vous attachez simplement l'étiquette de retour jointe à l'emballage et vous le remettez à un ParcelShop de votre choix ou vous appelez nos services qui vous enverra un chauffeur (pick & return ou pick & ship). GLS s'occupe du reste. Si un colis n'a pas d'étiquette de retour, vous pouvez toujours le renvoyer via un ParcelShop GLS, où les prix ParcelShop sont d'applications.

Mon colis est endommagé. Que puis-je faire?

Si votre colis est endommagé extérieurement, vous pouvez le refuser. GLS enverra le colis au dépôt GLS et en informera l'expéditeur. Si le contenu est endommagé, veuillez contacter l'expéditeur. GLS peut pas vérifier le contenu des colis envoyés.

Mon colis n'est pas arrivé. Que dois-je faire?

Premièrement, suivez votre colis avec la fonction Track & Trace de GLS. Pour ce faire, entrez le numéro du colis que vous avez reçu de l'expéditeur. Deuxièmement, regardez l'avis de passage que le chauffeur vous a laissé dans votre boîte aux lettres lors de la première tentative de livraison. Ce message vous indiquera où votre colis se situe par exemple, chez un voisin ou dans un dépôt GLS. Le Track ID sera également inclus dans le message, de sorte que vous pouvez suivre le colis et choisir de rediriger votre colis. Si le suivi de l'expédition ne vous aide pas, veuillez nous contacter via le formulaire de contact ou appelez notre service client.

Ma question n'est pas listée ici. Où puis-je obtenir plus d'informations?