

Wanneer komt mijn pakket aan?

Pakketten binnen de Benelux worden doorgaans geleverd binnen de 24 uur. In Europa, liggen de standaard levertijden tussen 24 en 96 uur. GLS levert van maandag tot vrijdag tijdens de normale kantooruren. De Parcel tracking & tracing toont u de verwachte leverdatum.

Hoe kom ik te weten waar mijn pakket is op een bepaald ogenblik?

Met de online tracking & tracing kunt u uw pakket volgen op elk gewenst moment. Houd er rekening mee dat GLS distributiecentra gebruikt, zodat de route die het pakket volgt niet altijd de kortste lijkt te zijn. Om te zien waar uw pakket is op een bepaald ogenblik, voert u het pakketnummer in of de Track ID.

Wat gebeurt er als ik niet thuis ben op het ogenblik van de levering?

In eerste instantie zal GLS proberen te leveren bij een buur die bereid is uw pakket aan te nemen en te tekenen voor ontvangst. Als geen buur uw pakket kan aannemen, zal GLS een berichtje in uw brievenbus achterlaten en zal uw pakket terug naar het depot (distributiecentrum) worden meegenomen. Online kunt u vervolgens kiezen uit verschillende mogelijkheden om uw de aflevering van uw pakket te wijzigen en GLS zal nog een poging tot levering doen volgens uw instructies.

Als de tweede afleveringspoging ook mislukt is, zal het pakket na een opslagperiode van 10 werkdagen worden teruggestuurd naar de afzender.

Ik ben vaak niet thuis. Hoe zal ik mijn pakket ontvangen?

Bij het online bestellen kunt u vaak een alternatief afleveradres invoeren. Dit kan bijvoorbeeld uw werkplek zijn als uw werkgever hiermee instemt. Via online winkels kunt u ook een GLS ParcelShop als eerste leveradres selecteren. Een ander alternatief kan zijn dat u aan GLS een volmacht geeft om zonder handtekening bij u te leveren. Op deze manier kan de chauffeur het pakket achterlaten op een door u gekozen vrij-toegankelijke locatie op uw adres. Als je niet op voorhand voor één van deze opties kiest, zou een buur uw pakket kunnen aannemen.

Mag GLS mijn pakket bij de burens leveren?

Ja. Als u niet thuis bent, kan de chauffeur uw pakket bij de burens leveren, die dan uiteraard voor ontvangst moet tekenen. De chauffeur zal een berichtje in jouw brievenbus achterlaten met de nodige informatie.

Mag GLS mijn pakket leveren in een ParcelShop zodat ik dit daar later kan afhalen?

Ja, indien de afzender de ShopDelivery-service heeft geboekt. Daarmee kunt u een ParcelShop als afleveradres selecteren bij het plaatsen van uw bestelling. Opmerking: Om uw pakket daar te gaan afhalen, hebt u een geldig identiteitsbewijs of paspoort nodig.

Waar vind ik de dichtstbijzijnde ParcelShop?

Gewoon gebruik maken van de GLS ParcelShop locator om te zoeken naar een winkel en de routebeschrijving.

Kan een andere persoon in mijn plaats mijn pakket in een ParcelShop ophalen?

Ja. Geef gewoon aan die persoon een volmacht met vermelding van uw naam en adres, evenals de naam en het adres van de persoon die het voor u ophaalt. De bevoegde persoon dient de volmacht en een geldige identiteitskaart of paspoort bij zich te hebben op het ogenblik van de afhaling.

Kan ik de toestemming aan GLS geven om een pakket achter te laten op een afgesproken plaats?

Ja, u kunt GLS machtigen om een pakket achter te laten op een afgesproken plaats, bijvoorbeeld in je garage. Om dit te doen, moet u de volmacht downloaden in PDF, druk deze af, en vul ze in en stuur ze naar uw GLS depot - of geef ze rechtstreeks af aan de GLS chauffeur. Deze volmacht kan een éénmalige of een permanente vergunning zijn. U kunt haar ook op elk moment schriftelijk intrekken.

Wat is het uw aflevering wijzigen?

Als de eerste leverpoging mislukt is, kunt u als ontvanger kiezen wat er daarna gebeurt. Volgende mogelijkheden hebt u om de aflevering van uw pakket te wijzigen:

- Een tweede afleveringspoging op uw adres - u kiest op welke dag.
- Levering op een ander adres, dat u opgeeft
- Levering in een GLS ParcelShop van uw keuze
- Een volmacht geven. De GLS chauffeur kan uw pakket leveren op de plaats die u opgeeft, ook als er niemand aanwezig is.
- Het pakket weigeren: het pakket wordt vervolgens teruggestuurd naar de afzender.
- Afhaling in een GLS depot: Het pakket blijft in het depot en is beschikbaar voor ophaling gedurende 10 werkdagen. Er wordt geen tweede afleveringspoging gedaan.

Ik wil mijn pakket terugsturen. Wat moet ik doen?

Ofwel heeft de afzender een extra GLS dienst – ShopReturn service -geboekt voor de retouren. In dat geval kan je de goederen terugsturen door het meegeleverde retouretiket te kleven op het pakket en het af te geven in een GLS ParcelShop van uw keuze.

Als een pakket geen ShopReturn label bevat, kunt u toch steeds uw pakket terugsturen via een GLS ParcelShop, en dit aan de gewone ParcelShop prijzen.

ParcelShop prijslijst

Een andere mogelijkheid is dat de afzender ons de opdracht geeft om het pakket bij u te komen afhalen voor terugzending naar hem (Pick & Return). In dit geval brengt de chauffeur het etiket mee.

Mijn pakket is beschadigd. Wat kan ik doen?

Als uw pakket beschadigd is aan de buitenzijde, kunt u het pakket weigeren. GLS zal het pakket terug meenemen naar het depot afzender inlichten. Als de inhoud beschadigd is, neem dan contact op met de afzender. GLS kan of mag de inhoud van verzonden pakketten niet controleren.

Mijn pakket is niet aangekomen. Wat moet ik doen?

Controleer allereerst de status van uw pakket de GLS pakket-tracking & tracing. Om dit te doen, voert u het pakketnummer in dat u van de afzender heeft gekregen. Indien u geen nummer hebt, contacteer de afzender voor meer info. Lees vervolgens het kaartje in uw brievenbus dat de GLS chauffeur achterlaat als niemand aanwezig is bij de eerste leverpoging. Dit berichtje zal u vertellen waar uw pakket is - bijvoorbeeld bij de burens of in een GLS depot. De Track ID zal ook op het bericht staan, zodat u het pakket kan opvolgen en de aflevering kunt wijzigen. Als de online opvolging van zendingen u niet kan helpen neem dan contact op via het contactformulier of bel met onze klantendienst.

Mijn vraag staat hier niet bij. Waar kan ik meer informatie krijgen?