

GLS INFO

Informator dla Odbiorców



Istotne elementy skutecznej dostawy:
adres oraz telefon do Odbiorcy.



Paczka może zostać doręczona do pobliskiego punktu ParcelShop GLS.

Pytania? Wątpliwości? Prosimy o kontakt z Infolinią GLS:
804 262 262
46 814 82 20 (dla osób dzwoniących z tel. kom.)
E-mail: office@glz-poland.com

Praktyczne porady dla Odbiorców, czyli co zrobić, żeby paczka dotarła bez problemów?

1. Sprawne i szybkie doręczanie paczek będzie łatwiejsze, jeśli:
 - a) udostępnisz Nadawcy:
 - **poprawny adres dostawy**
 - **swój numer telefonu (najlepiej komórkowego)**
 - **adres e-mail**
 - b) przygotujesz odliczoną kwotę pobrania (w przypadku przesyłek z usługą **Cash Service**).
2. Swoją paczkę możesz śledzić przez **Track&Trace** na stronie **www.gls-group.eu** lub dzwoniąc na **Infolinię GLS**:
telefon stacjonarny – 804 262 262
telefon komórkowy – 46 814 82 20

GLS Poland w ramach bezpłatnej usługi **Info Service** za pomocą e-maila z wyprzedzeniem powiadamia Odbiorców o statusie paczki oraz przewidywanej dacie i godzinie doręczenia.

3. Jak przebiega proces doręczania paczek?
 - a) Kurier powinien **doręczyć paczkę bezpośrednio do Ciebie**. Przesyłkę odbieramy „w drzwiach”.
 - b) W przypadku Twojej nieobecności:
 - w skrzynce pocztowej lub drzwiach znajdziesz **awizo z numerem Track-ID** (numer ten umożliwi pozyskanie informacji na stronie poprzez Track&Trace),
 - jeśli podałeś Nadawcy swój adres email, otrzymasz również wiadomość tą drogą (**Info Service**),
 - paczka może zostać pozostawiona **u sąsiada (jeśli wyrażasz na to zgodę)**,
 - paczka bez usług dodatkowych (np. pobranie) może zostać doręczona do pobliskiego **punktu ParcelShop**.
 - c) Po dwóch bezskutecznych próbach doręczenia paczka trafi do filii GLS, gdzie będzie oczekiwała na odbiór. Po upływie terminu odbioru (w przypadku nieobecności odbiorcy - 10 dni roboczych) paczka zostanie zwrócona do Nadawcy.
 - d) W przypadku dwóch bezskutecznych prób doręczenia możesz poprosić Nadawcę o skorzystanie z usługi **ThirdAttempt Service** - wówczas podejmiemy kolejną próbę dostawy.

4. Kiedy dostanę przesyłkę?
Standardowo paczki doręczane są w kolejnym dniu roboczym lub w sobotę (jeśli Nadawca skorzystał z usługi **Saturday Service**).



Możesz śledzić swoją paczkę na www.gls-group.eu.



Kurier wyda Ci paczkę jeśli złożysz podpis na skanerze.

Praktyczne porady dla Odbiorców, czyli co zrobić, żeby paczka dotarła bez problemów?

5. Czy kurier zadzwoni przed doręczeniem?

Jeśli **Nadawca** podał numer **Twojego telefonu komórkowego**, kurier skontaktuje się z **Tobą** przed doręczeniem paczki i poinformuje Cię, kiedy zamierza pojawić się z przesyłką. Jeśli podany termin nie będzie Ci odpowiadał kurier przedstawi alternatywne formy doręczenia.

6. Czy mogę **sprawdzić zawartość paczki**? Kiedy powinienem to zrobić?

- a) **Zawartość przesyłki możesz sprawdzić po potwierdzeniu jej przyjęcia** podpisem na skanerze kuriera.
- b) Kurier nie może wydać paczki, ani pozwolić na jej otwarcie, przed złożeniem przez Ciebie podpisu i ewentualnym uregulowaniem pobrania.

7. Co zrobić, jeśli opakowanie paczki jest **uszkodzone**?

- a) Zależnie od stopnia uszkodzenia podejmij **decyzję o przyjęciu lub odmowie** przyjęcia paczki.
- b) Jeśli przyjąłeś paczkę - spisz niezwłocznie z kurierem **Protokół Szkody**, który jest podstawą do złożenia reklamacji.
- c) **Poinformuj Nadawcę** o powstałej szkodzie. Tylko on może złożyć reklamację.

8. Czy można **zmienić adres doręczenia** po wysyłce?

Tak, ale takiej zmiany powinien dokonać **Nadawca** poprzez wystanie odpowiedniego zlecenia do GLS.

Prosimy pamiętać, że zmiana adresu **może spowodować opóźnienie** w dostawie od 1 do 2 dni roboczych.

9. Potrzebujesz dodatkowych informacji?

Odwiedź nas na www.gls-group.eu

W przypadku dalszych pytań lub wątpliwości zapraszamy do kontaktu z Infolinią GLS Poland:

804 262 262 (koszt wg stawek operatora osoby dzwoniącej)

lub 46 814 82 20 (dla osób dzwoniących z telefonów komórkowych)

E-mail: office@glspoland.com