

### **Monitorowanie paczki:**

Swoją paczkę możesz monitorować przez Track&Trace na stronie [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu), za pomocą mobilnej aplikacji GLS

lub dzwoniąc na Infolinię:

telefon stacjonarny – 804 262 262

telefon komórkowy – 46 814 82 20

### **Proces doręczania paczek:**

a) w idealnej sytuacji kurier powinien doręczyć paczkę bezpośrednio do Ciebie – przesyłkę odbieramy „w drzwiach”,

b) w przypadku Twojej nieobecności – jeśli nie skorzystałeś z opcji przekierowania paczki:

- w skrzynce pocztowej lub drzwiach znajdziesz awizo z numerem Track-ID (numer ten umożliwia uzyskanie informacji o paczce na stronie lub w mobilnej aplikacji),
- jeśli podałeś Nadawcy swój adres e-mail, w ramach usługi FlexDeliveryService otrzymasz również wiadomość drogą elektroniczną; jeśli podałeś numer telefonu komórkowego, poinformujemy Cię o pozostawionym awizo również za pośrednictwem sms,
- paczka może zostać pozostawiona u sąsiada (jeśli wyrazisz na to zgodę),
- paczka bez usług dodatkowych (np. pobranie) może zostać doręczona do pobliskiego punktu ParcelShop,

c) jeśli Twoja paczka wróci do filii GLS, otrzymasz wiadomość e-mail, która pozwoli Ci zdecydować o tym, jak przebiegnie druga próba doręczenia. Będziesz mógł wybrać jedno z poniższych rozwiązań:

- doręczenie paczki do wybranego przez Ciebie punktu ParcelShop,
- dostawę paczki na nowy, wskazany przez Ciebie adres,
- podjęcie przez GLS drugiej próby doręczenia pod pierwotny adres we wskazanym przez Ciebie terminie,
- odbiór własny w oddziale GLS w ciągu siedmiu dni – opcja ta automatycznie wyklucza podjęcie drugiej próby doręczenia,
- odmowę przyjęcia – paczka wróci do Nadawcy.

Powyższe opcje dostępne są dla Ciebie również po wprowadzeniu numeru awizo do systemu Track&Trace na stronie

[www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu) lub mobilnej aplikacji GLS.

d) po dwóch nieskutecznych próbach doręczenia przesyłka 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,

e) w przypadku dwóch nieskutecznych prób doręczenia możesz poprosić Nadawcę o skorzystanie z usługi ThirdAttemptService

– wówczas podejmiemy kolejną próbę dostawy.

### **Dostawa paczki:**

GLS dostarcza paczki w dni robocze od poniedziałku do piątku – również w soboty, jeśli Nadawca zamówi taką usługę (SaturdayService). Paczki krajowe zazwyczaj docierają do Adresatów w kolejnym dniu roboczym.

### **Kontakt telefoniczny:**

Jeśli Nadawca podał numer Twojego telefonu, 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.

Jeśli skorzystasz z opcji przekierowania oferowanych w ramach FlexDeliveryService, kurier postąpi zgodnie z Twoimi zaleceniami bez wcześniejszego kontaktu telefonicznego.

**Sprawdzanie zawartości paczki:**

- 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.

**Uszkodzona przesyłka:**

- a) zależnie od stopnia uszkodzenia podejmij decyzję o przyjęciu lub odmowie przyjęcia paczki,
- b) jeśli przyjąłeś paczkę – spis niezwłocznie z kurierem Protokół Szkody, który jest podstawą do złożenia reklamacji,
- c) poinformuj Nadawcę o powstałej szkodzie – tylko On może złożyć reklamację.

**Dodatkowe informacje:**

Odwiedź nas na [www.gls-group.eu](http://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](mailto:office@glspoland.com)