

# Instrukcja dla odbiorców

## Uwagi praktyczne

### 1. Co zrobić żeby paczka dotarła bez problemów?

- a) podaj szczegółowy, poprawny adres, pod którym w ciągu dnia przebywa osoba uprawniona do odbioru paczki - np. do pracy
- b) miejsce doręczenia powinno być dostępne dla busów, którymi są dowożone paczki
  - drogi dostępne tylko dla samochodów terenowych, zamknięte ośrodki czy osiedla mogą skutecznie uniemożliwić doręczenie. Jeśli kurier nie będzie mógł dojechać, może poprosić o podjechanie lub wyjście do drogi.
- c) podaj aktualny numer telefonu – najlepiej komórkowego, pod którym będziesz dostępny
- d) w przypadku paczki za pobraniem, przygotuj odliczoną sumę pieniędzy.

### 2. Gdzie jest moja paczka?

Numer paczki otrzymasz od nadawcy – użyj jednego z poniższych kanałów informacyjnych:

- a. internet: **GLS Track & Trace**
- b. telefon stacjonarny - **804 262 262**
- c. telefon komórkowy - **46 814 82 20**
- d. Gadu-Gadu – w przypadku zakupu z Allegro:
  - dodaj Allegro (numer 600) do listy kontaktów w swoim komunikatorze.
  - na ten numer wyślij wiadomość z hasłem „paczka”, nazwą przewoźnika i numerem paczki (np. „paczka GLS 10630310595”).
  - w odpowiedzi dostaniesz **informację o aktualnym statusie** przesyłki.

### 3. Doręczanie paczek

- a) zasadą jest że kurier dokłada wszelkich starań żeby doręczyć paczkę osobiście do Twoich rąk
- b) kurier nie powinien wchodzić do mieszkania, pomieszczeń prywatnych ze względów szeroko rozumianego bezpieczeństwa. Paczkę odbieramy „w drzwiach”.
- c) w przypadku Twojej nieobecności:
  - w skrzynce pocztowej lub drzwiach powinno znaleźć się awizo. Widoczny tam numer TrackID umożliwia uzyskanie informacji na stronie GLS - **GLS Track & Trace**
  - paczka może zostać pozostawiona u sąsiada. Musi to być jednak zawsze poprzedzone telefonem kuriera i Twoją zgodą
  - paczka bez usług dodatkowych (np. pobranie) może zostać doręczona do punktu Parcel Shop znajdującym się w pobliżu adresu dostawy, skąd będziesz mógł ją odebrać osobiście (szczegóły znajdziesz na awizo)
  - po 2 bezskutecznych próbach doręczenia paczka trafi do filii GLS, gdzie będzie oczekiwała na odbiór przez 10 dni

roboczych. Po tym terminie zostanie zwrócona do nadawcy. Istnieje możliwość doręczenia paczki po raz trzeci – wymaga to jednak skontaktowania się z nadawcą, aby zainicjował w GLS trzecią próbę dostawy.

### 4. Pora doręczenia

- a) wysłana przez nadawcę paczka będzie doręczana w kolejnym dniu roboczym lub w sobotę, jeśli nadawca skorzystał z takiej opcji
- b) jeśli nie została wykupiona usługa dodatkowa 10:00-Service lub 12:00-Service pora doręczenia zależy od trasy, którą musi obrać kurier, aby dostarczyć wszystkie paczki danego dnia. Oznacza to, że kurier może pojawić się u Ciebie w różnych godzinach – niestety najczęściej nie ma możliwości wyboru pory doręczenia. Jednak kurier dołoży wszelkich starań, by spełnić Twoje oczekiwania w tym zakresie.

### 5. Czy kurier zadzwoni przed doręczeniem?

Z reguły kurier kontaktuje się z odbiorcami paczek przed ich doręczeniem, jednak nie ma takiego obowiązku.

### 6. Chcę sprawdzić zawartość paczki

- a) jest to możliwe po potwierdzeniu przyjęcia podpisem na skanerze kuriera
- b) kurier nie może wydać paczki, ani pozwolić na jej otwarcie przed podpisem i ew. uregulowaniem pobrania.
- c) kurier na żądanie spisuje protokół szkody, który jest podstawą do złożenia reklamacji.

### 7. Jeśli paczka jest uszkodzona

- a) zależnie od poziomu uszkodzenia podejmij decyzję o przyjęciu lub odmowie przyjęcia paczki
- b) spisz niezwłocznie z kurierem Protokół Szkody
- c) poinformuj nadawcę o powstałej szkodzie.

### 8. Czy mogę zmienić adres doręczenia po wysyłce?

- a) zmiana adresu dostawy jest możliwa, należy wykonać ją przez biuro nadawcy. Nadawca wyśle odpowiednie zlecenie do GLS.
- b) zmiana adresu może spowodować opóźnienie w dostawie od 1-2 dni roboczych.

### 9. Wszelkie dodatkowe informacje

Zapraszamy na [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu)