

## **PaketShop-FAQ – Empfang und Versand**

### **1. Wann werden Pakete im PaketShop abgegeben?**

Wenn die Zustellfahrer weder den Empfänger noch einen Nachbarn antreffen, kann das Paket in einen PaketShop gebracht werden. Voraussetzung ist, dass dieser in der Nähe der Empfängeradresse liegt – ansonsten geht das Paket zurück ins Depot. In diesem Fall hinterlässt GLS eine Benachrichtigungskarte und der Empfänger hat die Möglichkeit, das Paket umzuverfügen. Kontaktiert der Empfänger GLS nicht, gibt es einen zweiten Zustellversuch am nächsten oder übernächsten Arbeitstag. Kann das Paket dann erneut nicht zugestellt werden, wird es zur Abholung fünf Arbeitstage im Depot eingelagert. Im PaketShop liegt das Paket ab dem Folgetag der Zustellung acht Arbeitstage zur Abholung bereit. Der Empfänger wird mit einer Benachrichtigungskarte darüber informiert, wo er sein Paket abholen kann. Wird ein Paket mit dem [FlexDeliveryService](#) versendet, hat der Empfänger bereits vor der Zustellung die Möglichkeit, das Paket umzuleiten. Unter anderem kann er es in einen PaketShop seiner Wahl zustellen lassen. Viele Versender ermöglichen es zudem, schon bei der Bestellung einen GLS PaketShop als Zustelladresse auszuwählen ([ShopDeliveryService](#)).

### **2. Können Empfänger Pakete in einen PaketShop ihrer Wahl liefern lassen?**

Ja, sofern der Versender den [FlexDeliveryService](#) oder den [ShopDeliveryService](#) von GLS nutzt. Bei beiden Services haben die Empfänger die Möglichkeit, in einen bestimmten PaketShop zustellen zu lassen.

### **3. Wie lange haben die Empfänger Zeit, um ihre Pakete im GLS PaketShop abzuholen?**

Im PaketShop stehen die Pakete jeweils acht Arbeitstage ab dem Folgetag der Zustellung zur Abholung bereit.

### **4. Welche Dokumente benötigt der Empfänger zur Paketabholung?**

Für das Abholen eines Pakets im GLS PaketShop benötigt der Empfänger einen Personalausweis oder Reisepass oder entsprechende offizielle internationale Ausweispapiere. Die Benachrichtigungskarte selbst muss nicht zwingend vorgelegt werden, vereinfacht dem Personal im PaketShop aber gegebenenfalls die Suche nach dem gewünschten Paket. Die Abholung des Pakets wird im PaketShop per Unterschrift auf dem Smartphone, das GLS dem Betreiber zur Verfügung stellt, bestätigt.

### **5. Kann eine andere Person das Paket abholen?**

Der Paketempfänger kann eine andere Person mittels einer Vollmacht zur Paketabholung autorisieren. Hierfür kann zum Beispiel der Vordruck auf der Rückseite der Benachrichtigungskarte der GLS Germany genutzt werden. Die schriftliche Vollmacht muss mindestens folgende Punkte beinhalten:

1. Vollmacht (zum Beispiel „Hiermit erlaube ich folgender Person, die an mich gerichteten Pakete für mich abzuholen.“)
2. Vor- und Nachname des Bevollmächtigten
3. Straße, Hausnummer, Wohnort des Bevollmächtigten
4. Vor- und Nachname des Vollmachtgebers
5. Ort, Datum, Unterschrift des Vollmachtgebers

Der Bevollmächtigte hat sich bei der Paketabholung mittels eines Personalausweises, Reisepasses oder entsprechende offiziellen internationalen Ausweispapieren auszuweisen. Die Abholung des Pakets wird im PaketShop per Unterschrift auf dem Smartphone, das GLS dem Betreiber zur Verfügung stellt, bestätigt. Holt ein Bevollmächtigter das Paket ab, bestätigt das PaketShop-Personal zusätzlich, dass eine entsprechende Vollmacht vorgelegt und geprüft wurde. Die Vollmacht selbst wird archiviert.

#### **6. Wonach entscheidet sich, in welchen PaketShop der Zustellfahrer das Paket zustellt, wenn der Empfänger nicht zuhause ist?**

In der Regel wird der Zustellfahrer das Paket im nächstgelegenen PaketShop abgeben. Gibt es im Umkreis der Empfängeradresse mehrere PaketShops, kann es vorkommen, dass der Zustellfahrer im Rahmen der Touren-Optimierung einen PaketShop ansteuert, der etwas weiter entfernt ist.

#### **7. Können Empfänger einen PaketShop festlegen, in den an sie adressierte Pakete standardmäßig geliefert werden, wenn sie nicht zuhause sind?**

Dies ist bisher nicht möglich. Allerdings haben die Empfänger die Möglichkeit, GLS eine Abstellgenehmigung für einen sicheren Ort auf ihrem eigenen Grundstück zu erteilen, die sie jederzeit ändern oder widerrufen können.

#### **8. Welche Vorteile hat es, das Paket online zu frankieren, bevor es in den PaketShop gebracht wird?**

Die [Online-Frankierung](#) bietet dem Versender einen niedrigeren Versandpreis und spart durch das vorgefertigte Label im PaketShop Zeit. Zudem reduziert sich die Fehlerquote durch z.B. eine undeutliche Handschrift, denn das Label muss nicht mehr per Hand ausgefüllt werden. Der Paketschein kann bequem von Zuhause oder unterwegs erstellt werden. Zudem bietet die Online-Frankierung die Möglichkeit, einen PaketShop als Versandadresse auszuwählen.

#### **9. Muss der Versender das Online-Label selber ausdrucken?**

Nein, der Versender kann das Label als QR-Code auf seinem Mobiltelefon oder als EMail speichern. Das PaketShop-Personal scannt dann den Code und druckt den Paketschein vor Ort auf dem Labeldrucker aus.

#### **10. Was ist die Option „Send@ParcelShop“?**

Bei der [Online-Frankierung](#) können Versender einen bestimmten PaketShop in der Nähe der Empfängeradresse auswählen, in den GLS das Paket direkt zustellt. Der Empfänger kann es dann bequem abholen, wann es ihm passt – im Rahmen der Öffnungszeiten. Der Versender wird per E-Mail oder SMS über die Ankunft seines Paketes im PS informiert.