



General Logistics Systems
France

14 rue Michel Labrousse
BP 93730
31037 Toulouse cedex 1

Téléphone 0825 34 34 34 (0,15 € TTC/mn)
Fax +33 (0)5 34 619 620
Internet www.gls-group.eu

PROCESS LITIGES

- Etape 1

La réclamation doit être transmise à **votre Service Clients** qui, après enregistrement de votre demande, et si les recherches effectuées prouvent le bien fondé du litige, vous communiquera **un numéro de réclamation à 13 chiffres.**

- Etape 2

Vous adressez alors au Service Litiges les pièces suivantes :

- Facture au nom de GLS, selon les conditions prévues contractuellement,
- Copie de la facture d'origine de la marchandise,
- Courrier de réclamation ou de réserves du destinataire dans le cas de casse, contenu du colis endommagé, spoliation (+ photos éventuelles). Cette lettre doit être envoyée par le destinataire dans les 72 heures suivant la réception du colis, et 7 jours pour l'international ,
En cas de retour du colis, joindre le détail de la marchandise endommagée,
- Attestation sur l'honneur du destinataire pour non réception de colis pour les cas de contestation de livraison,
- Copie de la déclaration de valeur, uniquement pour le cas d'expédition Ad Valorem.

L'intégralité des documents nécessaires devra parvenir à la Cellule Litiges, par courrier, dans un délai de 40 jours ouvrés (soit deux mois) à compter de la date d'ouverture de la réclamation.

A défaut, il ne pourra être donné une suite favorable à vos demandes d'indemnisation de litiges.

- Etape 3

Dès réception des pièces pré citées et après étude du dossier, le Service Litiges procédera à son indemnisation.

Le nouveau document "Demande d'enregistrement d'un dossier litiges" est accessible dès à présent sur notre site internet www.gls-group.eu (rubrique fonctionnalités en ligne / téléchargements).

Attention, 3 modèles sont à votre disposition :

- un réservé aux clients Région Nord – Ile de France,
- un réservé aux clients Région EST,
- un réservé aux clients Région Grand Sud.



S.A.S au Capital de 3 891 000 €
R.C. Toulouse 315 334 011 – SIRET 315 334 011 01434 – APE 5229 B
N° TVA Européen FR 39 315 334 011