

SCRAPMALIN, pour cette nouvelle année, met un point d'honneur à tenir ses engagements pour vous **livrer en 48 heures** et être disponible pour vous **tout au long de l'acheminement de votre colis**.

Pour être davantage réactif à vos demandes, nous changeons de prestataire de livraison **dès le 2 janvier 2013**. Désormais vos colis seront acheminés et livrés par le **transporteur GLS**, leader de la qualité de service en Europe.

## Pourquoi ce changement ?

Ce nouveau mode de transport s'accompagne d'outils **plus précis et plus performants** pour gérer le suivi de votre colis au fur et à mesure des différentes étapes.

Nous allons ainsi **pouvoir anticiper** d'éventuelles erreurs, des changements d'adresse et procéder à des relivraisons en cas d'absence.

**Votre colis sera placé sous haute surveillance**

## Comment ça marche ?



Les colis sont enlevés par le transporteur GLS directement à notre entrepôt.



Les colis sont triés par l'agence d'expédition et transportés vers le site de destination.



Le fret est à nouveau trié et expédié vers les différentes agences de livraison.



Les colis sont répartis et regroupés en fonction des tournées des chauffeurs.

### Vous êtes présent(e)

Votre colis est livré en 48 heures à votre domicile du lundi au vendredi de 8h à 18h.

### Vous êtes absent(e)

#### Possibilité n°1

Le livreur vous laisse un avis de passage, possibilité de relivraison à date et heure de votre convenance.

#### Possibilité n°2

Votre colis est confié à votre gardien, un de vos voisins ou un commerçant près de chez vous. Le livreur vous laisse un avis de passage précisant où récupérer votre colis.

#### Possibilité n°3

Le livreur dépose votre colis dans un point relais à proximité de votre domicile, vous disposez de 10 jours pour récupérer votre colis.

*“ Je souhaite savoir où en est la livraison de mon colis. ”*

Connectez-vous sur le site [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu) > Fonctionnalités en ligne > Track & Trace et munissez-vous de votre numéro de suivi de colis communiqué par Scrapmalin.

*“ Je ne suis pas présente la journée à mon domicile. ”*

Vous pouvez choisir une autre adresse de livraison directement dans votre compte client Scrapmalin au moment de valider votre commande (lieu de travail, adresse d'un voisin, d'un commerçant...).

*“ Le livreur est passé en mon absence et m'a laissé un avis de passage. ”*

Vous avez la possibilité de changer votre date de représentation ou de faire livrer votre colis à une autre adresse. Connectez-vous sur [www.uni-track.fr](http://www.uni-track.fr) et munissez-vous de votre numéro de passage indiqué sur l'avis. Faites cette manipulation avant 16h et le transporteur GLS vous relivrera dès le lendemain. Vous pouvez également joindre le service client de GLS au 08 99 70 31 00. Du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00 (1,35 € / appel et 0,34 € / mn).

*“ L'appel au transporteur est payant et je ne veux pas rester trop longtemps en attente. ”*

Le Service Client de SCRAPMALIN a dédié une personne aux résolutions de vos problèmes de livraison.

Elise est à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 10h et de 14h à 16h

☎ 02 18 15 00 91 ✉ [service.precommande@scrapmalin.com](mailto:service.precommande@scrapmalin.com)