



[Base de connaissances](#) > [FAQ](#) > [FAQ](#)

FAQ

Dick Hofsommer - 2026-08-21 - [FAQ](#)

Problèmes liés à la livraison :

D'après T&T, mon colis aurait été livré, mais je n'ai rien reçu. Où est passé mon colis ?

Vous avez peut-être reçu un avis de passage dans votre boîte aux lettres. Si c'est le cas, vous trouverez sur cet avis l'endroit où le colis a été déposé. Si vous n'avez pas reçu cet avis, vous pouvez contacter votre fournisseur pour obtenir plus d'informations.

Nous sommes désolés que la livraison ne se soit pas déroulée comme prévu. Il se peut que le livreur de notre partenaire Packs ait proposé le colis à un voisin, mais que cela n'ait pas été indiqué dans le relevé de livraison. Nous vous conseillons de contacter vos voisins immédiats pour vérifier s'ils ont bien réceptionné votre colis. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter votre fournisseur.

J'ai pris un nouveau rendez-vous de livraison, mais personne n'est venu. Que faire maintenant ?

Vous pouvez nous contacter via le formulaire de contact disponible sur notre site web en indiquant votre nom, votre code postal, votre numéro de rue et votre numéro d'expédition. Nous vous enverrons alors les coordonnées de notre partenaire Packs local.

J'ai reçu un avis de passage m'informant que mon colis avait été livré chez mes voisins. Or, ceux-ci n'en savent rien. Où est donc passé mon colis ?

Vous pouvez demander ces informations à votre fournisseur. Celui-ci y a accès.

Mon colis devait être livré aujourd'hui, mais son statut dans T&T ne change pas et reste « colis enregistré ». Est-ce que tout va bien ?

Si le colis n'est pas scanné dans notre centre de tri, cela signifie qu'il ne nous est pas parvenu. Dans ce cas, nous devons malheureusement vous renvoyer vers votre fournisseur pour obtenir plus d'informations.

Pourquoi mon colis n'a-t-il pas été expédié ?

Malheureusement, nous ne disposons pas d'informations expliquant pourquoi l'envoi n'a pas été expédié. Pour obtenir ces informations, nous vous invitons à vous adresser à votre fournisseur.

J'ai reçu un avis de passage. Or, les voisins étaient bien chez eux. Pourquoi le colis n'a-t-il pas été livré là-bas ?

Il se peut que les voisins n'aient pas répondu à la sonnette ou qu'ils aient refusé le colis. Malheureusement, nous ne pouvons rien y faire. Vous pouvez planifier un nouveau rendez-vous de livraison à l'aide de la fiche déposée dans votre boîte aux lettres.

D'après T&T, je n'aurais pas dû être chez moi aujourd'hui, mais j'étais bien là. Comment est-ce possible ?

Il se peut que vous n'ayez pas entendu la sonnette ou que vous ayez été retenu. Vous pouvez fixer un nouveau rendez-vous de livraison à l'aide du carton déposé dans votre boîte aux lettres.

Le chauffeur ne pourrait-il pas faire demi-tour ?

Malheureusement, il n'est pas possible de faire revenir le livreur à votre adresse. Vous devrez alors prendre rendez-vous à l'aide de la carte que vous avez reçue dans votre boîte aux lettres.

Pourquoi l'expéditeur ne répond-il pas ?

Malheureusement, nous ne pouvons pas expliquer pourquoi votre fournisseur ne répond pas. Vous trouverez ses coordonnées sur son site web.

J'ai reçu un colis qui ne m'était pas destiné.

Pour cela, vous pouvez nous contacter via le formulaire en ligne disponible sur notre site web. Veuillez indiquer l'adresse de livraison et le numéro d'expédition correspondant.

Je souhaiterais déposer une réclamation concernant la livraison de mon colis.

Nous regrettons que la livraison de votre colis ne se soit pas déroulée comme prévu. Vous pouvez déposer votre réclamation via le formulaire en ligne disponible sur notre site Web.

Accordion body...

Questions concernant la livraison :

À quelle heure mon colis va-t-il arriver ?

C'est le fournisseur qui fixe la date de livraison du colis ; pour cela, il est préférable de contacter votre fournisseur.

Je souhaite modifier mon adresse, est-ce possible chez vous ?

Malheureusement, ce n'est pas possible. Vous pouvez contacter votre fournisseur pour modifier l'adresse.

Pourquoi l'heure ne change-t-elle pas sur Track and Trace ?

Il se peut que le chauffeur du partenaire Packs local ne suive pas toujours le même itinéraire. Nous ne sommes malheureusement pas en mesure de savoir quel itinéraire il emprunte.

Un colis est en cours de livraison, mais je ne peux malheureusement pas rester chez moi toute la journée. Pourriez-vous m'indiquer un créneau horaire précis ? Ou bien le livreur pourrait-il m'appeler dès qu'il sera dans le quartier ?

Nos colis sont livrés tous les jours entre 8 h et 18 h.

Si vous n'êtes pas chez vous, le colis pourra éventuellement être remis à vos voisins. Le destinataire recevra alors un avis dans sa boîte aux lettres, indiquant l'endroit où le colis a été déposé.

Si le destinataire n'est pas chez lui et que ses voisins sont également absents, le destinataire peut recevoir un avis de passage dans sa boîte aux lettres et prendre rendez-vous avec le partenaire Packs local afin que le colis lui soit livré une nouvelle fois. Malheureusement, nous ne sommes pas en mesure d'appeler à l'avance.

D'après T&T, mon colis a pris du retard ou n'a pas pu être livré en raison d'un imprévu. Quand mon colis sera-t-il livré ?

En cas d'incident, le retard est généralement d'une journée. Si ce retard se prolonge, nous vous invitons à contacter votre fournisseur à ce sujet.

Ai-je le choix de faire livrer ou non un colis chez mes voisins ?

Pour tous nos colis, nous sommes autorisés à nous adresser à vos voisins si vous n'êtes pas chez vous. Si vous ne le souhaitez pas, veuillez en convenir au préalable avec votre prestataire.

J'attends depuis ce matin, mais je n'ai toujours pas reçu mon colis. Jusqu'à quelle heure livrez-vous et puis-je encore m'attendre à le recevoir aujourd'hui ?

Nos livreurs livrent nos colis entre 8 h et 18 h. Il peut arriver qu'un livreur prenne du retard. Souvent, la livraison peut se prolonger jusqu'à 19 h, en fonction de l'affluence.

L'adresse de livraison est celle d'une entreprise qui ferme à 17 h. Mon colis sera-t-il livré avant cette heure-là ?

Nos colis sont livrés tous les jours entre 8 h et 18 h. Malheureusement, nous n'avons pas accès au planning de nos partenaires Packs locaux. Si la livraison devait avoir lieu à une heure précise, cela doit être convenu au préalable avec votre fournisseur.

Prendre rendez-vous pour une nouvelle livraison de votre envoi :

Je n'ai pas reçu de KIB, comment puis-je prendre un nouveau rendez-vous ?

Vous pouvez obtenir les coordonnées de notre partenaire Packs local en remplissant le formulaire de contact disponible sur notre site web.

J'essaie de prendre un nouveau rendez-vous de livraison via votre site, mais je n'y parviens pas. Que puis-je faire pour prendre quand même un rendez-vous ?

Vous pouvez nous contacter via le formulaire de contact disponible sur notre site web, en indiquant votre nom, votre code postal, votre numéro de rue et votre numéro d'expédition. Nous vous enverrons alors vos coordonnées.

J'aimerais prendre un nouveau rendez-vous de livraison. Serait-ce possible aujourd'hui ?

Malheureusement, il ne nous est pas possible de programmer la livraison de colis ou d'envois le jour même.

Livrez-vous également le soir ou le week-end ?

Nos colis sont livrés tous les jours (du lundi au samedi) entre 8 h et 18 h.

Serait-il possible de faire livrer la commande à un point de retrait près de chez moi ?

Nous livrons nos colis uniquement aux adresses qui nous ont été attribuées. Malheureusement, les colis ne sont pas acceptés par les points de retrait d'autres services de livraison.

Comment puis-je prendre un nouveau rendez-vous ?

Vous pouvez suivre les instructions figurant sur la carte « Absent » ou prendre un nouveau rendez-vous via notre page « Suivi des envois ».

Combien de temps mon colis sera-t-il conservé ?

Les colis standard sont conservés pendant 5 jours ouvrables avant d'être renvoyés.

Les envois de produits frais, tels que les FreshPacks et les FlowerPacks, sont conservés pendant 2 jours ouvrables avant d'être renvoyés.

Mon colis a été renvoyé. Puis-je quand même me faire livrer ce colis ?

Malheureusement, nous ne sommes pas en mesure d'interrompre la procédure de retour. Dans ce cas, nous vous conseillons de contacter votre fournisseur.

Modification de la livraison :

Je souhaite modifier mon adresse, est-ce possible chez vous ?

Malheureusement, ce n'est pas possible. Vous pouvez contacter votre fournisseur pour modifier l'adresse.

Puis-je annuler la commande chez vous ?

Malheureusement, il n'est pas possible d'annuler la commande auprès de nous. Vous devez vous adresser à votre fournisseur pour cela.

Un colis est en cours d'acheminement vers chez moi, mais je ne serai pas chez moi à la date de livraison indiquée. Puis-je encore modifier la date de livraison ?

Malheureusement, il n'est plus possible de modifier la date de notre côté. Nous vous conseillons de contacter votre fournisseur pour modifier la date.

Je ne serai malheureusement pas chez moi à la date de livraison indiquée, mais j'ai besoin de ce colis de toute urgence. Pourriez-vous, avec mon accord, le déposer devant ma porte ?

Vous pouvez saisir vos instructions de livraison via la page « Suivi des colis » de notre site web.

Pourquoi l'expéditeur ne répond-il pas ?

Malheureusement, nous ne pouvons pas expliquer pourquoi votre fournisseur ne répond pas. Vous trouverez ses coordonnées sur son site web.

Questions concernant le contenu du colis :

Ma commande n'est pas complète. Quand vais-je recevoir le reste ?

Packs n'est malheureusement pas responsable du contenu de votre envoi et ne dispose pas de ces informations. Nous vous conseillons de contacter votre fournisseur pour plus d'informations.

Questions de fond concernant la mission.

Pour toute question relative au contenu, veuillez contacter votre fournisseur.

Le contenu du colis est endommagé, comment vais-je être dédommagé ?

Pour obtenir une réponse à cette question, le mieux est de contacter votre fournisseur. Malheureusement, nous ne sommes pas en mesure de vous renseigner sur le contenu de votre envoi.

Pourquoi l'expéditeur ne répond-il pas ?

Malheureusement, nous ne pouvons pas expliquer pourquoi votre fournisseur ne répond pas. Vous trouverez ses coordonnées sur son site web.

Questions d'ordre général :

Qu'entendez-vous par « fournisseur » ?

Le fournisseur est la boutique en ligne ou l'entreprise qui vous envoie le colis par notre intermédiaire

Qu'entendez-vous par « coursier » ?

Le coursier est le chauffeur qui livre votre envoi. Il est placé sous la responsabilité de notre partenaire Packs local.

Qu'entendez-vous par « Packs Partner » ?

Packs Special Care BV est une entreprise en réseau qui fait appel à des entrepreneurs locaux qui nous confient leurs envois et se chargent de leur distribution. Ces entrepreneurs sont donc appelés « Packs Partners ».

Qu'entendez-vous par « Packs Center » ?

Un « Packs Center » est l'entrepôt dans lequel le « Packs Partner » s'est installé.

Livrez-vous également aux boîtes postales ?

Les envois livrés par l'intermédiaire de Packs Special Care BV ne peuvent pas être livrés à des boîtes postales.

Comment puis-je suivre un colis ?

Vous pouvez suivre votre envoi via notre page « Track and Trace » sur le site web. Il vous suffit de saisir votre numéro d'envoi et votre code postal, puis de cliquer sur « Rechercher ».

Si votre envoi n'apparaît pas, veuillez contacter votre fournisseur afin d'obtenir le numéro d'expédition correct.

Il se peut également que votre fournisseur vous ait envoyé un lien par e-mail. Vous pouvez alors suivre les instructions fournies dans cet e-mail.

