



[Kennisbank](#) > [FAQ](#) > [FAQ](#)

FAQ

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

□ Veel gestelde vragen (FAQ)

Problemen met de levering:

Volgens de T&T zou mijn pakket bezorgd zijn echter heb ik niets ontvangen. Waar is mijn pakket gebleven?

Wellicht heeft u een kaartje ontvangen in uw brievenbus. Indien dat zo is, kunt u op het kaartje vinden waar het pakket is afgegeven. Indien u het kaartje niet heeft gekregen, kunt u contact leggen met uw leverancier voor meer informatie.

Vervelend dat de levering niet naar wens is verlopen. Het kan zijn dat de chauffeur van onze Packs Partner de zending aan een buur heeft geboden, maar dat dit niet is aangeduid in de aflevering. Wij adviseren u uw directe burens te benaderen om te kijken of dat zij uw zending hebben aangenomen. Mocht dat niet zo zijn, neem dan contact op met uw leverancier.

Ik heb een nieuwe bezorgafspraken gemaakt, maar er is niemand langs geweest. Wat nu?

U kunt contact opnemen via het contactformulier op onze website met vermelding van uw naam, postcode, huisnummer en zendingsnummer. Wij zullen dan de contact gegevens naar u opsturen van onze lokale Packs Partner.

Ik heb een kaartje in de bus ontvangen dat mijn pakket bij de burens is bezorgd. Die weten echter van niets. Waar is mijn pakket gebleven?

U kunt deze informatie opvragen bij uw leverancier. Deze heeft toegang tot deze informatie.

Mijn zending zou vandaag bezorgd worden echter verandert de status in de T&T niet en blijft staan op pakket aangemeld. Gaat dit wel goed?

Indien het pakket bij ons geen scan krijgt op het sorteercentrum, is het pakket of zending bij ons niet aangekomen. Hiervoor moeten wij u helaas doorverwijzen naar uw leverancier voor meer informatie.

Waarom is mijn pakket niet verzonden?

Helaas kunnen beschikken wij niet over de informatie, waarom de zending niet verstuurd is. Wij willen u voor deze informatie u doorverwijzen naar uw leverancier.

Volgens de T&T zou ik vandaag niet thuis zijn geweest, maar ik was gewoon aanwezig. Hoe kan dit?

Het kan zijn dat u de bel niet gehoord heeft of dat u verhinderd was. U kunt met behulp van het kaartje in uw brievenbus een nieuwe bezorgafspraken plannen.

Ik heb een Niet thuis bericht ontvangen. De burens waren echter wel gewoon thuis. Waarom is het daar niet bezorgd?

Het kan zijn dat de burens niet reageerden op de deurbel of de zending hebben geweigerd. Helaas kunnen wij dit verder niet beïnvloeden. U kunt met behulp van het kaartje in uw brievenbus een nieuwe bezorgafspraken plannen.

Kan de chauffeur niet even terugrijden?

Helaas is het niet mogelijk om de bezorger terug te keren op uw adres. U zult dan een afspraak moeten maken aan de hand van de kaart die u in uw brievenbus heeft gekregen.

Waarom neemt de verzender niet op?

Helaas kunnen wij niet verklaren waarom uw leverancier niet reageert. Op de website van uw leverancier kunt de contactgegevens vinden.

[Ik heb een pakket ontvangen dat niet voor mij is bestemd.](#)

U kunt hiervoor ons benaderen via het webformulier op onze website. Vermeld wel het adres waar het is geleverd en om welk zendingsnummer dit gaat.

[Ik wil graag een klacht indienen over de bezorging van mijn pakket.](#)

Vervelend dat de levering van uw zending niet naar wens loopt. U kunt uw klacht indienen via de Webformulier op onze Website.

Vragen over de levering:

[Hoe laat komt mijn pakket?](#)

Onze pakketten worden dagelijks van maandag tot en met zaterdag tussen 08.00 en 18.00 uur geleverd.

[Op welke dag komt mijn pakket?](#)

De leverancier bepaalt te plandatum van het pakket, u kunt hiervoor het beste contact opnemen met uw Leverancier.

[Ik wil mijn adres wijzigen, kan dat bij jullie?](#)

Helaas is dat niet mogelijk. U kunt uw leverancier benaderen om het adres te wijzigen.

[Waarom wijzigt de tijd niet op deTrack and Trace.](#)

Het kan zijn dat de chauffeur van de lokale Packs Partner niet altijd zijn route hetzelfde rijdt. Het is voor ons helaas niet te achterhalen hoe deze rijdt.

[Er is een pakket naar mij onderweg maar kan helaas niet de hele dag thuisblijven. Kunnen jullie een bepaald dagdeel of tijdvak aangeven? Of zou de chauffeur mij anders kunnen bellen zodra hij in de buurt is?](#)

Onze pakketten worden dagelijks tussen 08.00 en 18.00 uur aangeboden.

Indien u niet thuis bent, kan het pakket eventueel bij de burens aangeboden. De ontvanger krijgt dan een notificatie in hun brievenbus, bij waar het pakket afgeleverd is.

Is de ontvanger niet thuis en diens burens ook niet, kan de ontvanger een notificatie krijgen in hun brievenbus en kunnen zij een afspraak maken met de lokale Packs Partner, om het pakket nogmaals aan te laten bieden. Helaas is het voor ons niet mogelijk om van tevoren te bellen.

[Volgens de T&T heeft mijn pakket vertraging opgelopen of kon wegens een calamiteit niet bezorgd worden. Wanneer wordt mijn pakket alsnog bezorgd?](#)

Indien er een calamiteit voordoet, is de vertraging meestal een dag. Indien dit langer duurt, willen wij u vragen om uw leverancier te benaderen hiervoor.

[Heb ik de keus om een pakket wel of juist niet bij de burens te laten bezorgen?](#)

Voor al onze pakketten geldt, dat het ons is toegestaan om de burens te benaderen indien u niet thuis bent. Indien u dit niet wenst, dient u dit vooraf af te stemmen met uw leverancier.

[Ik zit al de hele dag te wachten maar heb mijn zending nog steeds niet ontvangen. Tot hoe laat bezorgen jullie en kan ik deze vandaag nog wel verwachten?](#)

Onze bezorgers leveren onze pakketten tussen 08.00 uur en 18.00 uur. Het kan zijn dat een bezorger kan uitlopen. Vaak is de uitloop tot 19.00 uur afhankelijk van de drukte.

[Het bezorgadres is een bedrijf welke om 17:00 uur sluit. Wordt mijn pakket wel voor die tijd bezorgd?](#)

Onze pakketten worden dagelijks tussen 08.00 en 18.00 uur aangeboden. Helaas hebben wij geen inzage in de planning van onze lokale Packs Partners. Indien dit voor een bepaald tijdstip geleverd had moeten worden, dient dit vooraf met uw leverancier te worden afgesproken.

Afspraak maken voor het opnieuw aanbieden van uw zending:

Ik heb geen KIB ontvangen, hoe kan ik een nieuwe afspraak maken?

U kunt de contact gegevens krijgen van onze lokale Packs Partner via het contactformulier op onze website in te vullen.

Ik probeer via jullie site een nieuwe bezorgafspraak te maken maar dit lukt niet. Wat kan ik doen om alsnog een afspraak te maken?

U kunt contact opnemen via het contactformulier op onze website, met vermelding van uw naam, postcode, huisnummer en zendingsnummer. Wij zullen dan de contact gegevens naar u opsturen.

Ik zou graag een nieuwe bezorgafspraak willen maken. Zou dat vandaag nog kunnen?

Helaas is het voor ons niet mogelijk om pakketten of zendingen nog voor dezelfde dag in te plannen.

Leveren jullie ook 's avonds of in het weekend?

Onze pakketten worden dagelijks (van maandag tot en met zaterdag) tussen 08.00 en 18.00 uur geleverd.

Zou het anders bij een afhaalpunt bij mij in de buurt bezorgd kunnen worden?

Wij leveren enkel onze pakketten door de naar ons toegewezen adressen. De pakketten worden helaas niet geaccepteerd door afhaalpunten van andere pakketdiensten.

Hoe kan ik een nieuwe afspraak maken?

U kunt de instructies opvolgen die op de niet-thuis kaart staat of u kunt via onze Track and Trace pagina een nieuwe afspraak maken.

Hoe lang wordt mijn zending bewaard?

Reguliere zendingen worden 5 leverdagen bewaard voordat deze geretourneerd wordt.

Vers zendingen zoals FreshPacks en FlowerPacks worden 2 leverdagen bewaard voordat deze geretourneerd wordt.

Mijn zending is retour gestuurd. Kan ik alsnog de zending laten bezorgen?

Helaas is het voor ons niet mogelijk om het retourproces te onderbreken. In dit geval adviseren wij u om uw leverancier te benaderen.

Wijzigen van de levering:

Ik wil mijn adres wijzigen, kan dat bij jullie?

Helaas is dat niet mogelijk. U kunt uw leverancier benaderen om het adres te wijzigen.

Kan ik de zending bij jullie annuleren?

Helaas is het niet mogelijk om de zending bij ons te annuleren. Dit dient u te doen bij uw leverancier.

Er is een pakket naar mij onderweg maar ben op de aangegeven bezorgdatum niet thuis. Kan ik de bezorgdatum nog wijzigen?

Helaas is het niet meer mogelijk om de datum te wijzigen bij ons. Wij adviseren u contact op te nemen met uw leverancier om de datum te wijzigen.

Ik ben helaas niet thuis op de aangegeven bezorgdatum maar heb het pakket wel dringend nodig. Zouden jullie het pakket met mijn toestemming bij de woning willen achterlaten?

U kunt via de Track and Trace pagina op onze website, leverinstructies invoeren.

Waarom neemt de verzender niet op?

Helaas kunnen wij niet verklaren waarom uw leverancier niet reageert. Op de website van uw leverancier kunt de contactgegevens vinden.

Vragen over de inhoud van het pakket:

Mijn zending is niet compleet. Wanneer komt de rest?

Packs is helaas niet verantwoordelijk over de inhoud van uw verzending en beschikt niet over deze gegevens. Wij adviseren u contact op te nemen met uw leverancier voor meer informatie.

Inhoudelijke vragen over de zending.

Voor inhoudelijke vragen dient u contact op te nemen met uw leverancier.

De inhoud van het pakket is beschadigd, hoe wordt dit vergoed?

Voor antwoord op deze vraag, kunt u het beste contact op te nemen met uw leverancier. Helaas gaan wij niet over de inhoud van uw zending.

Waarom neemt de verzender niet op?

Helaas kunnen wij niet verklaren waarom uw leverancier niet reageert. Op de website van uw leverancier kunt de contactgegevens vinden.

Vragen in het Algemeen:

Wat verstaan jullie onder "Leverancier"?

De Leverancier is de webwinkel of bedrijf die de zending naar u, via ons, verstuurd.

Wat verstaan jullie onder "Koerier"?

De Koerier is de chauffeur die uw zending bezorgd. Deze staat onder de leiding van onze lokale Packs Partner.

Wat verstaan jullie onder "Packs Partner"?

Packs Special Care BV is een netwerkbedrijf die gebruikt maakt van lokale ondernemers die bij ons zendingen inbrengen en voor ons de zendingen uitrijden. Deze ondernemers worden dan ook Packs Partners genoemd.

Wat verstaan jullie onder "Packs Center"?

Een Packs Center is het depot waarin de Packs Partner zich heeft gevestigd.

Bezorgen jullie ook aan postbussen?

Zendingen die via Packs Special Care BV worden bezorgd, kunnen niet geleverd worden aan postbussen.

Hoe kan ik een zending volgen?

U kunt uw zending volgen via onze Track and Trace pagina op de website. U voert dan uw zendingsnummer en uw postcode in en klik dan op "Zoeken".

Indien uw zending niet zichtbaar is, benader dan uw leverancier zodat u het juiste zendingsnummer ontvangt.

Het kan ook zijn dat u een link heeft gekregen van uw leverancier per mail. De instructies van de mail kunt u dan opvolgen.