

## B1.4 Pakketten verzenden en retourneren

- Dien een klacht in of maak aanspraak op garantie voor een product
- Vraag om informatie over bezorging of tracking van een pakket
- Plaats een bestelling online, retourneer of ruil een beschadigd of ongewenst artikel



<b>De bezorger</b>	<i>(El repartidor)</i>	<b>Ontvangen</b>	<i>(Recibir)</i>
<b>De klantenservice</b>	<i>(El servicio de atención al cliente)</i>	<b>Bezorgen</b>	<i>(Entregar)</i>
<b>De pakketdienst</b>	<i>(La empresa de paquetería)</i>	<b>Wachten op</b>	<i>(Esperar a)</i>
<b>Het pakket volgen met</b>	<i>(Rastrear el paquete con)</i>	<b>Plakken op</b>	<i>(Pegar en)</i>
<b>De levertijd</b>	<i>(El plazo de entrega)</i>	<b>Afgeven aan</b>	<i>(Entregar a)</i>
<b>Het defect</b>	<i>(El defecto)</i>	<b>Aandacht besteden aan</b>	<i>(Prestar atención a)</i>
<b>Het volgnummer</b>	<i>(El número de seguimiento)</i>	<b>(On)tevreden zijn met/over</b>	<i>(Estar (in)satisfecho con/sobre)</i>
<b>De beschadiging</b>	<i>(El daño)</i>	<b>Een klacht indienen bij</b>	<i>(Presentar una queja ante)</i>
<b>De terugbetaling aanvragen</b>	<i>(Solicitar el reembolso)</i>	<b>Klagen over</b>	<i>(Quejarse de)</i>
<b>Verzenden naar</b>	<i>(Enviar a)</i>	<b>Verantwoordelijkheid nemen voor</b>	<i>(Asumir la responsabilidad de)</i>
<b>Terugsturen</b>	<i>(Devolver)</i>		<i>()</i>

### 1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (QR: Audio)

Rond Black Friday is het bij een groot pakketbedrijf *daardoor* extra druk in het **depot**. Op een normale dag gaan er ongeveer veertigduizend pakketten doorheen, maar nu zijn dat er gemiddeld vijfenvijftigduizend. Mensen **bestellen** meer en de pakketten worden groter. Tussen **scannen** en **bezorgen** zit soms maar een paar minuten, *ondanks* de drukte. Het werk is zwaar, maar medewerkers willen de **klanten blij maken**.



*Alrededor del Black Friday, en una gran empresa de paquetería, por eso hay aún más trabajo en el depósito. En un día normal pasan por allí unos cuarenta mil paquetes, pero ahora son una media de cincuenta y cinco mil. La gente pide más y los paquetes se hacen más grandes. Entre escanear y entregar a veces solo pasan unos minutos, a pesar de el ajetreo. El trabajo es duro, pero los empleados quieren hacer felices a los clientes*

1. Waarom is het bij het pakketbedrijf extra druk?
  - a. Door Black Friday worden er meer pakketten verwerkt.
  - b. Omdat er een staking is bij de bezorgers.
  - c. Omdat het depot tijdelijk gesloten is.
  - d. Dankzij minder online bestellingen zijn er meer spoedritten.
2. Hoeveel pakketten gaan er deze week gemiddeld per dag door het depot?
  - a. Ongeveer vijftienduizend.
  - b. Ongeveer honderdduizend.
  - c. Ongeveer vijfenvijftigduizend.
  - d. Ongeveer veertigduizend.

## 1-a-2-c

**2. Gramática: Palabras de conexión: Daardoor, toch y ondanks**

Usa palabras señal útiles como daardoor, echter, dankzij o waaraan para conectar las frases de forma lógica.



Woord (Palabra)	Voorbeeld (Ejemplo)
Dankzij (Gracias a)	<b>Dankzij</b> de track & trace weet ik alles. (Gracias a el track & trace lo sé todo.)
Door (Por)	<b>Door</b> een defect is het product kapot. (Por un defecto, el producto está roto.)
Ondanks (A pesar de)	<b>Ondanks</b> de vertraging kwam het pakket aan. (A pesar de el retraso, el paquete llegó.)
Daardoor (Por eso)	Het was druk, <b>daardoor</b> duurde het langer. (Había mucho trabajo, por eso tardó más.)
Toch (Sin embargo)	Ik was thuis, <b>toch</b> kreeg ik niets. (Yo estaba en casa, sin embargo no recibí nada.)
Echter (No obstante)	De levertijd was kort, <b>echter</b> niets ontvangen. (El plazo de entrega era corto, no obstante no he recibido nada.)
Voortaan (A partir de ahora)	Ik bestel <b>voortaan</b> alleen nog bij u. (Yo haré pedidos a partir de ahora solo con usted.)
Daarvoor (Antes)	Ik heb <b>daarvoor</b> al een klacht ingediend. (Yo ya he presentado una queja antes.)

Usa door para situaciones negativas y dankzij para situaciones positivas.

Atención: Ondanks nunca lleva «dat» detrás en neerlandés correcto.

- Er was een defect aan het apparaat, \_\_\_\_\_ werkte het niet meer. (Había un defecto en el aparato, por eso ya no funcionaba.)  
a. daardoor      b. toch      c. ondanks      d. dankzij
- \_\_\_\_\_ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. (A pesar del retraso, finalmente recibí el paquete.)  
a. Ondanks      b. Daardoor      c. Door      d. Ondanks dat

## 1. daardoor 2. Ondanks

**Reescribe las frases (QR: IA+)**

- (Dankzij) Ik kon mijn bestelling goed volgen. Ik had track & trace.

\_\_\_\_\_ (Gracias al track & trace pude seguir bien mi pedido.)

- (Door) Mijn pakket kwam te laat aan. Er was een storing in het sorteercentrum.

\_\_\_\_\_ (Por una avería en el centro de clasificación, mi paquete llegó tarde.)

- (Ondanks) Het regende hard. De bezorger kwam toch op tijd.

\_\_\_\_\_ (A pesar de la fuerte lluvia, el repartidor llegó igualmente a tiempo.)

1. Dankzij de track & trace kon ik mijn bestelling goed volgen. 2. Door een storing in het sorteercentrum kwam mijn pakket te laat aan. 3. Ondanks de hevige regen kwam de bezorger toch op tijd.

**Corrige el error**

1. Ondanks dat de doos kapot was, heb ik het pakket teruggestuurd.

---

A pesar de la caja rota, devolví el paquete.

2. Het was druk, daardoor dat duurde het langer.

---

Había mucha gente, por eso tardó más.

- 1.** *Ondanks de kapotte doos heb ik het pakket teruggestuurd.* **2.** *Het was druk, daardoor duurde het langer.*

### 3. Ejercicios

#### 1. Relaciona cada palabra con su significado.

- |                   |   |
|-------------------|---|
| a. het volgnummer | 1. Een product naar de webshop terugsturen omdat het kapot of ongewenst is.     |
| b. terugsturen    | 2. Bij de klantenservice melden dat je ontevreden bent, ondanks eerdere uitleg. |
| c. klagen over    | 3. Het nummer waarmee je een pakket online kunt volgen en de status ziet.       |

a-3 b-1 c-2



#### 2. Aviso de servicio: retrasos y devoluciones en épocas de mucha demanda (QR: Audio)



**Rellena los huecos:** klantenservice, Toch, levertijd, beschadigd, echter, volgnummer, defect

Door de drukte rond acties en feestdagen is de (1) \_\_\_\_\_ bij sommige webshops langer. U kunt uw pakket volgen met het (2) \_\_\_\_\_ dat u per e-mail ontvangt. (3) \_\_\_\_\_ ziet u soms dagenlang geen update: het pakket ligt dan in een depot en wordt later opnieuw gescand.

Is uw bestelling (4) \_\_\_\_\_ of heeft het product een (5) \_\_\_\_\_? Meld dit binnen 14 dagen bij de (6) \_\_\_\_\_ en voeg foto's toe. Daarna ontvangt u een retourlabel om op de doos te plakken en het pakket af te geven bij een pakketpunt. U krijgt uw geld terug zodra de retourzending is ontvangen, (7) \_\_\_\_\_ de terugbetaling kan tot vijf werkdagen duren.

*Debido al gran volumen por las promociones y los días festivos, el plazo de entrega en algunas tiendas online es más largo. Puede seguir su paquete con el número de seguimiento que recibe por correo electrónico. Sin embargo, a veces no ve ninguna actualización durante días: el paquete está entonces en un depósito y se escanea de nuevo más tarde.*

*¿Su pedido está dañado o el producto tiene un defecto? Informe de ello dentro de los 14 días al servicio de atención al cliente y adjunte fotos. Después recibirá una etiqueta de devolución para pegar en la caja y entregar el paquete en un punto de recogida. Recibirá su dinero de vuelta en cuanto se reciba la devolución; sin embargo, el reembolso puede tardar hasta cinco días laborables.*

(1) levertijd, (2) volgnummer, (3) Toch, (4) beschadigd, (5) defect, (6) klantenservice, (7) echter

1. Je hebt al vijf dagen geen update bij track & trace en je bestelling komt te laat aan: wat doe je eerst en welke informatie geef je door aan de webshop of pakketdienst?
-

### 3. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

- |  | Verdadero                | Falso                    |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. De bestelling kwam later dan de beloofde levertijd.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Het toetsenbord functioneerde goed; alleen de doos was beschadigd.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ze levert het pakket af bij een servicepunt en niet via afhaling thuis. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

### 4. Elige la solución correcta

- Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor \_\_\_\_\_ ik vandaag bij de klantenservice. *(No estoy satisfecho con la entrega, por eso hoy me quejo ante el servicio de atención al cliente.)*
  - klagen
  - klaagt
  - klaag
  - klaagde
- Ondanks de beschadiging \_\_\_\_\_ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(A pesar del daño, devuelvo el paquete ese mismo día.)*
  - stuurde
  - stuurt
  - sturen
  - stuur
- Ik was gisteren thuis, toch \_\_\_\_\_ de bezorger dat niemand opendeed. *(Ayer estuve en casa, aun así el repartidor se queja de que nadie abrió.)*
  - klaagden
  - klagen
  - klaag
  - klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

### 5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)



#### Kapotte blender online gekocht

**Nadia (klant):** *Goedemiddag, ik bel omdat ik gisteren een blender heb ontvangen, maar hij is defect: hij gaat wel aan, maar de messen draaien niet.*  
*(Buenas tardes, llamo porque ayer recibí una batidora, pero está defectuosa: se enciende, pero las cuchillas no giran.)*

**Klantenservice (medewerker):** *Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.*  
*(Lamento oír eso. ¿Puede facilitarme el número de seguimiento? Entonces revisaré qué empresa de paquetería lo entregó y cuándo.)*

**Nadia (klant):** *Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.*  
*(Sí, es NL4837-219. Y la verdad es que no estoy satisfecha, porque la caja tenía un daño claro en el lateral.)*

**Klantenservice (medewerker):** *Ik begrijp het. U kunt een klacht indienen bij ons; ik zet het meteen in het systeem. U krijgt een retourlabel dat u op de doos kunt plakken en het pakket kunt afgeven bij een servicepunt.*  
*(Lo entiendo. Puede presentar una queja con nosotros; lo registro inmediatamente en el sistema. Recibirá una etiqueta de devolución que puede pegar en la caja y puede dejar el paquete en un punto de servicio.)*

**Nadia (klant):** *Oké, en hoe lang duurt de levertijd voor een vervanging? Of kan ik beter meteen de terugbetaling aanvragen? Ik wil niet weken wachten.*  
*(De acuerdo, ¿y cuánto tarda la entrega de un reemplazo? ¿O es mejor que solicite el reembolso de inmediato? No quiero esperar semanas.)*

1. Wat is er precies mis met de blender en welke oplossing wil Nadia?

---

## 6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

*Daardoor kan ik het product niet gebruiken. / Ondanks dat ik op tijd besteld heb, heb ik het nog niet ontvangen. / Kunt u het volgnummer controleren en aangeven wat de levertijd nu is?*



1. Je hebt iets online besteld, de levertijd is verstreken en je hebt het nog niet ontvangen. Wat zeg je tegen de klantenservice en welke informatie geef je?

---

2. Je ontvangt een pakket, maar het product is beschadigd of defect. Hoe maak je een klacht en wat vraag je de webshop te regelen?

---

## 7. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

Beste meneer De Vries,

Bedankt voor uw bericht. We zien dat uw bestelling (blender ProMix) gisteren is **bezorgd**. U schreef dat de doos bij aankomst een **beschadiging** had en dat het apparaat een **defect** lijkt te hebben.

Wilt u ons het **volgnummer** en twee foto's van de schade sturen? Dan kan onze **klantenservice** een oplossing regelen. U kunt kiezen voor omruilen of **terugsturen** met **terugbetaling**. Zodra we uw reactie hebben, laten we weten wat de **levertijd** van een nieuw exemplaar is.

Met vriendelijke groet,

*Sanne Jansen*

Klantenservice KeukenOnline



**Escribe una respuesta adecuada:** *Ik ben ontevreden, omdat... / Ondanks dat ik het pakket direct heb gecontroleerd, ... / Kunt u mij laten weten hoe ik het product kan terugsturen en wat ik daarna kan verwachten?*

---



---



---

**Verbos importantes**

ik  
jij/je  
hij/zij/ze/het  
wij/we  
jullie  
zij/ze

**Terugsturen** (*devolver*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)  
stuur terug  
stuurt terug  
stuurt terug  
sturen terug  
sturen terug  
sturen terug

**Klagen over** (*quejarse de*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)  
klaag  
klaagt  
klaagt  
klagen  
klagen  
klagen