

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

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

1. Gramática: Palabras de conexión: Daardoor, toch y ondanks

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



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

1. Ik heb het pakket niet ontvangen, _____ kan ik de bestelling niet op tijd terugsturen.
a. daardoor b. ondanks c. toch d. daar door
2. _____ heb ik drie dagen gewacht op de bezorger, terwijl de levertijd 24 uur was.
a. Toch b. Ondanks c. Echter d. Daardoor

1. daardoor 2. Toch

Reescribe las frases

1. (Dankzij) De webshop had een handige track & trace. Ik kon het pakket goed volgen.

(Gracias al práctico sistema de seguimiento pude seguir bien el paquete.)

2. (Door) Er was een defect aan het apparaat. Het apparaat werkte niet meer.

(Por un fallo, el aparato ya no funcionaba.)

3. (Ondanks) Er was vertraging bij de bezorgdienst. Het pakket kwam toch op tijd aan.

(A pesar del retraso en el servicio de reparto, el paquete llegó a tiempo.)

2.Ejercicios



1. Relaciona cada palabra con su significado.

- | | |
|----------------------------|--|
| a. het volgnummer | 1. Een klacht naar de klantenservice sturen; toch krijg je niet altijd direct antwoord. |
| b. de levertijd | 2. De tijd tussen bestellen en bezorging; daardoor weet je wanneer leveren komt. |
| c. het defect | 3. Een beschadiging of technisch probleem waardoor het product niet goed werkt. |
| d. een klacht indienen bij | 4. Het pakket naar de verkoper terugzenden; ondanks de moeite krijg je vaak een terugbetaling. |
| e. terugsturen | 5. Een code waarmee je het pakket online kunt volgen. |

a-5 b-2 c-3 d-1 e-4

2. Aviso de servicio: devoluciones y garantía en la tienda online (Audio disponible en la aplicación)

Rellena los huecos: afhaalpunt, ontvangst, pakketdienst, terugbetaling, terugsturen, klantenservice, volgnummer

Let op bij online bestellingen: controleer uw pakket direct na _____. Is er schade of werkt een product niet, meld dit dan binnen 14 dagen bij de _____. Voeg een korte omschrijving toe, foto's en het _____ van de _____. Daardoor kan uw melding sneller worden behandeld.

U kunt een artikel _____ als het ongebruikt is en compleet in de originele verpakking zit. Plak het retourlabel op de doos en geef het pakket af bij een _____. Ondanks drukte kan de _____ of verwerking iets langer duren; u krijgt een e-mail zodra het pakket is verwerkt.

Preste atención a los pedidos online: revise su paquete nada más recibirlo. Si hay daños o el producto no funciona, comuníquelo al servicio de atención al cliente dentro de los 14 días. Añada una breve descripción, fotos y el número de seguimiento del servicio de paquetería. Así su reclamación podrá tramitarse más rápido.

Puede devolver un artículo si está sin usar y completo en su embalaje original. Pegue la etiqueta de devolución en la caja y entregue el paquete en un punto de recogida. Debido a la carga de trabajo, el reembolso o la gestión puede tardar un poco más; recibirá un correo electrónico en cuanto el paquete haya sido procesado.

1. Je hebt een product ontvangen dat defect is: wat doe je stap voor stap en welke informatie stuur je mee?
-

3. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

De bestelling kwam later aan dan gepland.

Verdadero Falso

Het product werkte goed, maar alleen de verpakking was kapot.

Ze gaat het pakket afgeven bij een servicepunt in plaats van het thuis te laten ophalen.



4. Lee el diálogo y responde a las preguntas

Klant (Sander): *Goedemiddag, ik bel omdat mijn pakket volgens de app gisteren als bezorgd staat, maar ik heb niks ontvangen.*

(Buenas tardes. Llamo porque, según la app, mi paquete figura como entregado ayer, pero no he recibido nada.)

Klantenservice (Nina): *Dat is vervelend om te horen. Heeft u het volgnummer bij de hand? Dan kan ik het pakket in ons systeem opzoeken.*

(Siento oír eso. ¿Tiene el número de seguimiento a mano? Así puedo buscar el paquete en nuestro sistema.)

Klant (Sander): *Ja, het nummer is 3SABCD123456. Ik heb ook bij de burens gevraagd, maar niemand heeft het aangenomen.*

(Sí, el número es 3SABCD123456. También he preguntado a los vecinos, pero nadie lo ha recibido.)

Klantenservice (Nina): *Dank u. In het systeem staat dat de bezorger het om 16:40 als 'afgeleverd' heeft gescand. Staat er bij de scan een opmerking zoals 'bij de voordeur' of 'in de hal'?*

(Gracias. En el sistema aparece que el repartidor lo escaneó como "entregado" a las 16:40. ¿En la anotación de la entrega aparece algo como "en la puerta" o "en el vestíbulo"?)

Klant (Sander): *Er staat alleen 'bezorgd'. Ik werk thuis en ik heb de bel niet gehoord. Eerlijk gezegd ben ik daar best ontevreden over.*

(Solo aparece "entregado". Trabajo desde casa y no oí el timbre. Sinceramente, estoy bastante molesto por esto.)

Klantenservice (Nina): *Dat begrijp ik. Ik start een onderzoek bij de pakketdienst en we nemen contact op met de bezorger om te vragen waar het pakket is afgegeven.*

(Lo entiendo. Voy a abrir una investigación con la empresa de paquetería y contactaremos con el repartidor para averiguar dónde dejó el paquete.)

Klant (Sander): *Hoe lang duurt zo'n onderzoek ongeveer? Ik wacht al sinds maandag op deze levering.*

(¿Cuánto suele tardar una investigación así? Llevo esperando esta entrega desde el lunes.)



Klantenservice (Nina): *Het onderzoek duurt meestal één tot drie werkdagen. Als het pakket niet wordt teruggevonden, kunt u via de webshop een klacht indienen en een terugbetaling aanvragen of een nieuw product laten verzenden.
(La investigación suele durar entre uno y tres días laborables. Si no se encuentra el paquete, puede presentar una reclamación a través de la tienda online y solicitar un reembolso o el envío de un nuevo producto.)*

Klant (Sander): *Goed. Kunt u bevestigen dat het onderzoek nu is gestart en dat ik een e-mail krijg?
(Bien. ¿Puede confirmar que la investigación ya se ha iniciado y que recibiré un correo electrónico?)*

Klantenservice (Nina): *Ja, ik zet het dossier nu klaar. U krijgt zo meteen een bevestiging per e-mail met het dossiernummer.
(Sí, preparo el expediente ahora. En breve recibirá una confirmación por correo electrónico con el número de expediente.)*

1. Wat is het probleem met het pakket en welke stappen heeft Sander al ondernomen?
2. Welke informatie vraagt Nina en waarom is het volgnummer belangrijk?

5. Correo electrónico

Onderwerp: Re: Bestelling 48192 - waterkoker

Beste meneer/mevrouw,

U heeft ons gemeld dat uw pakket beschadigd is aangekomen. Dat is vervelend. Kunt u ons uw **volgnummer** sturen en 2 foto's van de **beschadiging** en het product? Dan kan onze **klantenservice** een claim starten bij de **pakketdienst**.

U kunt kiezen: gratis omruilen of het product **terugsturen** voor een terugbetaling. De normale **levertijd** van een nieuw exemplaar is 2-3 werkdagen.

Met vriendelijke groet,

Sanne de Jong

Klantenservice HomePlus.nl



Escribe una respuesta adecuada: *Ondanks dat ik het pakket heb ontvangen, is het product defect. / Daardoor wil ik graag een omruiling of een terugbetaling aanvragen. / Kunt u aangeven hoe ik het pakket moet terugsturen en wat de levertijd precies is?*

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