

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>(Le livreur)</i>	Terugsturen	<i>(Retourner)</i>
De pakketdienst	<i>(Le service de colis)</i>	Verzenden naar	<i>(Envoyer à)</i>
De levertijd	<i>(Le délai de livraison)</i>	Bezorgen	<i>(Livrer)</i>
Het volgnummer	<i>(Le numéro de suivi)</i>	Ontvangen	<i>(Recevoir)</i>
Het pakket volgen met	<i>(Suivre le colis avec)</i>	Afgeven aan	<i>(Remettre à)</i>
De beschadiging	<i>(L'endommagement)</i>	Plakken op	<i>(Coller sur)</i>
Het defect	<i>(Le défaut)</i>	Wachten op	<i>(Attendre)</i>
De klantenservice	<i>(Le service client)</i>	Het pakket volgen met	<i>(Suivre le colis avec)</i>
Een klacht indienen bij	<i>(Déposer une réclamation auprès de)</i>	Verantwoordelijkheid nemen voor	<i>(Assumer la responsabilité de)</i>
Klagen over	<i>(Se plaindre de)</i>	Aandacht besteden aan	<i>(Accorder de l'attention à)</i>
(On)tevreden zijn met/over	<i>(Être (in)satisfait de)</i>	De klantenservice	<i>(Le service client)</i>
De terugbetaling aanvragen	<i>(Demander le remboursement)</i>	De bezorger	<i>(Le livreur)</i>

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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 vijftigduizend. 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**.

Autour du Black Friday, dans une grande entreprise de colis, c'est donc particulièrement chargé dans l'entrepôt. Lors d'une journée normale, environ quarante mille colis y passent, mais maintenant la moyenne est de cinquante-cinq mille. Les gens commandent davantage et les colis deviennent plus grands. Entre scanner et livrer, il n'y a parfois que quelques minutes, malgré l'affluence. Le travail est lourd, mais les employés veulent rendre les clients heureux. </p></div>
<div data-bbox="41 774 490 793" data-label="Text">
<p>1. Waarom is het bij het pakketbedrijf extra druk?</p>
</div>
<div data-bbox="70 797 906 884" data-label="List-Group">
<ol style="list-style-type: none;" type="a">
a. Door Black Friday worden er meer pakketten verwerkt.
b. Omdat er een staking is bij de bezorgers.
c. Dankzij minder online bestellingen zijn er meer spoedritten.
d. Omdat het depot tijdelijk gesloten is.

</div>
<div data-bbox="41 956 604 976" data-label="Page-Footer">
<p>https://app.colanguage.com/fr/neerlandais/plan-de-cours/b1/4</p>
</div>
<div data-bbox="871 956 947 974" data-label="Page-Footer">
<p>één | 1</p>
</div>

2. Hoeveel pakketten gaan er deze week gemiddeld per dag door het depot?
- Ongeveer vijftienduizend.
 - Ongeveer veertigduizend.
 - Ongeveer honderdduizend.
 - Ongeveer vijfenvijftigduizend.

1-a 2-d

2. Grammaire: Mots de liaison : Daardoor, toch et ondanks

Utilisez des mots repères utiles comme daardoor, echter, dankzij ou waaraan pour relier les phrases de manière logique.



Woord (Mot)	Voorbeeld (Exemple)
Dankzij (Grâce à)	Dankzij de track & trace weet ik alles. (<i>Grâce à la track & trace, je sais tout.</i>)
Door (À cause de)	Door een defect is het product kapot. (<i>À cause d'un défaut, le produit est cassé.</i>)
Ondanks (Malgré)	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan. (<i>Malgré le retard, le colis est arrivé.</i>)
Daardoor (Par conséquent)	Het was druk, daardoor duurde het langer. (<i>Il y avait beaucoup de monde, par conséquent cela a pris plus de temps.</i>)
Toch (Pourtant)	Ik was thuis, toch kreeg ik niets. (<i>J'étais à la maison, pourtant je n'ai rien reçu.</i>)
Echter (Cependant)	De levertijd was kort, echter niets ontvangen. (<i>Le délai de livraison était court, cependant rien reçu.</i>)
Voortaan (Désormais)	Ik bestel voortaan alleen nog bij u. (<i>Je commande désormais uniquement chez vous.</i>)
Daarvoor (Avant cela)	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend. (<i>J'ai déjà déposé une réclamation avant cela.</i>)

Utilisez door pour des situations négatives et dankzij pour des situations positives.

Attention : Ondanks n'est jamais suivi de « dat » en néerlandais correct.

- Er was een defect aan het apparaat, _____ werkte het niet meer. (*Il y avait un défaut sur l'appareil, c'est pourquoi il ne fonctionnait plus.*)
 a. daardoor b. toch c. ondanks d. dankzij
- _____ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. (*Malgré le retard, j'ai finalement reçu le colis.*)
 a. Ondanks b. Daardoor c. Door d. Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

(*Grâce au suivi et à la traçabilité, je pouvais bien suivre ma commande.*)

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

(*À cause d'une panne dans le centre de tri, mon colis est arrivé trop tard.*)

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

(Malgré la forte pluie, le livreur est quand même arrivé à l'heure.)

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.

Corrigez l'erreur

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

Malgré la boîte cassée, j'ai renvoyé le colis.

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

Il y avait beaucoup de monde, par conséquent cela a pris plus de temps.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|-------------------|---|
| 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. Avis de service : retard et retours en période d'affluence (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

En raison de l'affluence liée aux promotions et aux fêtes, le délai de livraison est plus long chez certaines boutiques en ligne. Vous pouvez suivre votre colis avec le numéro de suivi que vous recevez par e-mail. Pourtant, il arrive que vous ne voyez aucune mise à jour pendant des jours : le colis se trouve alors dans un dépôt et est scanné à nouveau plus tard.

Votre commande est-elle endommagée ou le produit présente-t-il un défaut ? Signalez-le dans les 14 jours au service client et ajoutez des photos. Vous recevrez ensuite une étiquette de retour à coller sur la boîte et vous pourrez déposer le colis dans un point relais. Vous serez remboursé dès que le retour aura été reçu ; toutefois, le remboursement peut prendre jusqu'à cinq jours ouvrables.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

1. De bestelling kwam later dan de beloofde levertijd.
2. Het toetsenbord functioneerde goed; alleen de doos was beschadigd.
3. Ze levert het pakket af bij een servicepunt en niet via afhaling thuis.

Vrai Faux

-
-
-



1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor _____ ik vandaag bij de klantenservice. *(Je ne suis pas satisfait(e) de la livraison, c'est pourquoi je me plains aujourd'hui auprès du service client.)*

a. klagen b. klaagt c. klaag d. klaagde
2. Ondanks de beschadiging _____ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(Malgré les dommages, je renvoie le colis le jour même.)*

a. stuurde b. stuurt c. sturen d. stuur
3. Ik was gisteren thuis, toch _____ de bezorger dat niemand opendeed. *(J'étais à la maison hier, pourtant le livreur se plaint que personne n'a ouvert.)*

a. klaagden b. klagen c. klaag d. klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

5. Jeu de rôle - dialogues (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.*
(Bonjour, j'appelle parce que j'ai reçu hier un blender, mais il est défectueux : il s'allume, mais les lames ne tournent pas.)

Klantenservice (medewerker): *Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.*
(C'est ennuyeux à entendre. Pouvez-vous me communiquer le numéro de suivi ? Je regarderai alors quel transporteur a livré et quand.)

Nadia (klant): *Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.*
(Oui, c'est NL4837-219. Et, franchement, je ne suis pas satisfaite, car la boîte avait un dommage évident sur le côté.)

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.*
(Je comprends. Vous pouvez déposer une réclamation chez nous ; je l'enregistre immédiatement dans le système. Vous recevrez une étiquette de retour que vous pourrez coller sur la boîte et déposer le colis dans un point relais.)



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.
(D'accord, et combien de temps faut-il pour la livraison d'un remplacement ? Ou vaut-il mieux que je demande tout de suite le remboursement ? Je ne veux pas attendre des semaines.)*

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail (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



Rédigez une réponse appropriée: *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?*

Verbes importants

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

Terugsturen (*renvoyer*)

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

Klagen over (*se plaindre de*)

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