

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

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

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



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

Réécrivez les phrases

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

(Grâce au suivi pratique, j'ai pu bien suivre le colis.)

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

(En raison d'un défaut, l'appareil ne fonctionnait plus.)

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

(Malgré le retard du service de livraison, le colis est arrivé à temps.)

2. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- | | |
|----------------------------|--|
| 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. Avis de service : retours et garantie de la boutique en ligne (Audio disponible dans l'application)

Remplissez les lacunes: 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.

Attention aux commandes en ligne : vérifiez votre colis dès réception. S'il y a des dommages ou si un produit ne fonctionne pas, signalez-le dans les 14 jours au service client. Joignez une brève description, des photos et le numéro de suivi du transporteur. Ainsi, votre signalement pourra être traité plus rapidement.

Vous pouvez renvoyer un article s'il est inutilisé et complet dans son emballage d'origine. Collez l'étiquette de retour sur la boîte et déposez le colis dans un point de collecte. En période de forte affluence, le remboursement ou le traitement peut prendre un peu plus de temps ; vous recevrez un e-mail dès que le colis aura été traité.

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

3. Écoutez le fragment audio et indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

De bestelling kwam later aan dan gepland.

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.

Vrai Faux



4. Lisez le dialogue et répondez aux questions

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

(Bonjour, j'appelle parce que selon l'application mon colis est indiqué comme livré hier, mais je n'ai rien reçu.)

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

(C'est embêtant à entendre. Avez-vous le numéro de suivi sous la main ? Je peux alors rechercher le colis dans notre système.)

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

(Oui, le numéro est 3SABCD123456. J'ai aussi demandé aux voisins, mais personne ne l'a accepté.)

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'?*

(Merci. Dans le système il est indiqué que le livreur a scanné 'livré' à 16h40. Y a-t-il une remarque à la saisie comme « devant la porte » ou « dans le hall » ?)

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

(Il est seulement indiqué 'livré'. Je travaille à la maison et je n'ai pas entendu la sonnette. Honnêtement, je suis assez mécontent à ce sujet.)

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.*

(Je comprends. Je lance une enquête auprès du service de livraison et nous contacterons le livreur pour savoir où le colis a été déposé.)

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

(Combien de temps dure généralement une telle enquête ? J'attends cette livraison depuis lundi.)



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.
(L'enquête dure généralement de un à trois jours ouvrables. Si le colis n'est pas retrouvé, vous pouvez déposer une réclamation via la boutique en ligne et demander un remboursement ou l'envoi d'un nouveau produit.)*

Klant (Sander): *Goed. Kunt u bevestigen dat het onderzoek nu is gestart en dat ik een e-mail krijg?
(D'accord. Pouvez-vous confirmer que l'enquête est bien lancée maintenant et que je recevrai un e-mail ?)*

Klantenservice (Nina): *Ja, ik zet het dossier nu klaar. U krijgt zo meteen een bevestiging per e-mail met het dossiernummer.
(Oui, je crée le dossier maintenant. Vous recevrez immédiatement une confirmation par e-mail avec le numéro de dossier.)*

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. E-mail

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



Rédigez une réponse appropriée: *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?*

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