

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>(Il corriere)</i>	Bezorgen	<i>(Consegnare)</i>
De pakketdienst	<i>(Il servizio di spedizione)</i>	Afgeven aan	<i>(Consegnare a)</i>
De levertijd	<i>(I tempi di consegna)</i>	Plakken op	<i>(Attaccare su)</i>
Het volgnummer	<i>(Il numero di tracciamento)</i>	Verzenden naar	<i>(Spedire a)</i>
Het pakket volgen met	<i>(Tracciare il pacco con)</i>	Terugsturen	<i>(Restituire)</i>
De beschadiging	<i>(Il danno)</i>	Een klacht indienen bij	<i>(Presentare un reclamo a)</i>
Het defect	<i>(Il difetto)</i>	Klagen over	<i>(Lamentarsi di)</i>
De klantenservice	<i>(Il servizio clienti)</i>	(On)tevreden zijn met/over	<i>((Non) essere soddisfatto di)</i>
De terugbetaling aanvragen	<i>(Richiedere il rimborso)</i>	Aandacht besteden aan	<i>(Prestare attenzione a)</i>
Het pakket volgen met	<i>(Seguire il pacco con)</i>	Verantwoordelijkheid nemen voor	<i>(Assumersi la responsabilità di)</i>
Wachten op	<i>(Aspettare)</i>		<i>()</i>
Ontvangen	<i>(Ricevere)</i>		

1. Grammatica: Parole di collegamento: Daardoor, toch e ondanks

Usa parole-segnale utili come daardoor, echter, dankzij o waaraan per collegare le frasi in modo logico.



Woord (Parola)	Voorbeeld (Esempio)
Dankzij <i>(Grazie a)</i>	Dankzij de track & trace weet ik alles. <i>(Grazie a il track & trace so tutto.)</i>
Door <i>(A causa di)</i>	Door een defect is het product kapot. <i>(A causa di un difetto il prodotto è rotto.)</i>
Ondanks <i>(Nonostante)</i>	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan. <i>(Nonostante il ritardo il pacco è arrivato.)</i>
Daardoor <i>(Perciò)</i>	Het was druk, daardoor duurde het langer. <i>(C'era molta gente, perciò ci è voluto più tempo.)</i>
Toch <i>(Eppure)</i>	Ik was thuis, toch kreeg ik niets. <i>(Ero a casa, eppure non ho ricevuto nulla.)</i>
Echter <i>(Tuttavia)</i>	De levertijd was kort, echter niets ontvangen. <i>(Il tempo di consegna era breve, tuttavia non ho ricevuto nulla.)</i>
Voortaan <i>(D'ora in poi)</i>	Ik bestel voortaan alleen nog bij u. <i>(D'ora in poi ordino solo da voi.)</i>
Daarvoor <i>(Prima / per quello)</i>	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend. <i>(Ho già presentato un reclamo prima.)</i>

- Ik heb het pakket niet ontvangen, _____ kan ik de bestelling niet op tijd terugsturen.
a. daardoor b. ondanks c. toch d. daar door
- _____ 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

Riscrivi le frasi

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

(Grazie al pratico sistema di tracking ho potuto seguire bene il pacco.)

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

(A causa di un difetto, l'apparecchio non funzionava più.)

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

(Nonostante il ritardo del servizio di consegna, il pacco è comunque arrivato in tempo.)

2. Esercizi



1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|----------------------------|--|
| 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. Avviso: resi e garanzia presso il negozio online (Audio disponibile nell'app)

Compila gli spazi vuoti: 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.

Attenzione agli ordini online: controllate il pacco subito dopo averlo ricevuto. Se c'è un danno o un prodotto non funziona, segnalarlo al servizio clienti entro 14 giorni. Aggiungete una breve descrizione, delle foto e il numero di tracciamento del corriere. In questo modo la vostra segnalazione potrà essere gestita più rapidamente.

Potete restituire un articolo se è inutilizzato e completo nella confezione originale. Applicate l'etichetta di reso sul pacco e consegnatelo in un punto di ritiro. Nonostante l'affluenza, il rimborso o la gestione della pratica potrebbe richiedere qualche giorno in più; riceverete un'e-mail non appena il pacco sarà stato elaborato.

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

3. Ascolta il frammento audio e indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.

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.

Vero Falso



4. Leggi il dialogo e rispondi alle domande

Klant (Sander): *Goedemiddag, ik bel omdat mijn pakket volgens de app gisteren als bezorgd staat, maar ik heb niks ontvangen.*
(Buon pomeriggio, chiamo perché il mio pacco risulta nell'app consegnato ieri, ma non ho ricevuto nulla.)

Klantenservice (Nina): *Dat is vervelend om te horen. Heeft u het volgnummer bij de hand? Dan kan ik het pakket in ons systeem opzoeken.*
(Mi dispiace sentirlo. Ha il numero di tracciamento a portata di mano? Così posso cercare il pacco nel nostro sistema.)

Klant (Sander): *Ja, het nummer is 3SABCD123456. Ik heb ook bij de burens gevraagd, maar niemand heeft het aangenomen.*
(Sì, il numero è 3SABCD123456. Ho anche chiesto ai vicini, ma nessuno lo ha ritirato.)

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'?*
(Grazie. Nel sistema risulta che il corriere ha segnato 'consegnato' alle 16:40. Alla scansione c'è una nota come 'alla porta' o 'in ingresso'.)

Klant (Sander): *Er staat alleen 'bezorgd'. Ik werk thuis en ik heb de bel niet gehoord. Eerlijk gezegd ben ik daar best ontevreden over.*
(C'è scritto solo 'consegnato'. Lavoro da casa e non ho sentito il campanello. Onestamente sono piuttosto insoddisfatto per questo.)

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.*
(Capisco. Avvio un'indagine presso il servizio di consegna e contatteremo il corriere per chiedere dove è stato lasciato il pacco.)

Klant (Sander): *Hoe lang duurt zo'n onderzoek ongeveer? Ik wacht al sinds maandag op deze levering.*
(Quanto tempo ci vuole più o meno per un'indagine del genere? Aspetto questa consegna da lunedì.)

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'indagine di solito dura da uno a tre giorni lavorativi. Se il pacco non viene ritrovato, può presentare un reclamo tramite il sito e richiedere un rimborso o la spedizione di un nuovo prodotto.)



Klant (Sander): *Goed. Kunt u bevestigen dat het onderzoek nu is gestart en dat ik een e-mail krijg?*

(Va bene. Può confermare che l'indagine è stata avviata ora e che riceverò un'email?)

Klantenservice (Nina): *Ja, ik zet het dossier nu klaar. U krijgt zo meteen een bevestiging per e-mail met het dossiernummer.*

(Sì, preparo subito la pratica. Riceverà a breve una conferma via email con il numero della pratica.)

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



Scrivi una risposta appropriata: *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?*

Verbi importanti

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

Terugsturen (restituire)

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

Klagen over (lamentarsi di)

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