



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

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (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**.

*Intorno al Black Friday, per una grande azienda di pacchi è perciò particolarmente intenso nel **deposito**. In un giorno normale vi passano circa quarantamila pacchi, ma ora sono in media cinquantacinquemila. Le persone **ordinano** di più e i pacchi diventano più grandi. Tra **scansionare** e **consegnare** a volte passano solo pochi minuti, nonostante la gran mole di lavoro. Il lavoro è pesante, ma i dipendenti vogliono **rendere felici i clienti**.*

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

1-c 2-d



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

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

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

Usa door per situazioni negative e dankzij per situazioni positive.

Attenzione: Ondanks in neerlandese corretto non è mai seguito da "dat".

- Er was een defect aan het apparaat, _____ werkte het niet meer. (C'era un difetto nell'apparecchio, perciò non funzionava più.)
a. daardoor b. toch c. ondanks d. dankzij
- _____ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. (Nonostante il ritardo, alla fine ho ricevuto il pacco.)
a. Ondanks b. Daardoor c. Door d. Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



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

(Grazie al track & trace riescivo a seguire bene il mio ordine.)

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

(A causa di un guasto nel centro di smistamento il mio pacco è arrivato in ritardo.)

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

(Nonostante la pioggia intensa, il corriere è comunque arrivato in orario.)

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.

Correggi l'errore

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

Nonostante la scatola rotta, ho rispedito il pacco.

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

C'era molta gente, perciò ci è voluto più tempo.

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

3.Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|-------------------|---|
| 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. Messaggio di servizio: ritardi e resi nei periodi di grande affluenza

(QR: Audio)



Compila gli spazi vuoti: 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.

A causa dell'affluenza legata a promozioni e festività, i tempi di consegna presso alcuni negozi online sono più lunghi. Può seguire il suo pacco con il numero di tracciamento che riceve via e-mail. Tuttavia, a volte per giorni non vede alcun aggiornamento: il pacco si trova allora in un deposito e viene scansionato di nuovo in un secondo momento.

La sua ordinazione è danneggiata o il prodotto presenta un difetto? Lo segnali entro 14 giorni al servizio clienti e aggiunga delle foto. Successivamente riceverà un'etichetta di reso da attaccare sulla scatola e potrà consegnare il pacco presso un punto di ritiro. Riceverà il rimborso non appena il reso sarà stato ricevuto, tuttavia il riaccredito può richiedere fino a cinque giorni lavorativi.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

Vero Falso



1-V 2-X 3-V

4. Scegli la soluzione corretta

1. Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor _____ ik vandaag bij de klantenservice. *(Non sono soddisfatto della consegna, per questo oggi mi lamento con il servizio clienti.)*
a. klagen b. klaagt c. klaag d. klaagde
2. Ondanks de beschadiging _____ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(Nonostante il danno, rimando indietro il pacco lo stesso giorno.)*
a. stuurde b. stuurt c. sturen d. stuur
3. Ik was gisteren thuis, toch _____ de bezorger dat niemand opendeed. *(Ieri ero a casa, eppure il corriere si lamenta che nessuno ha aperto.)*
a. klaagden b. klagen c. klaag d. klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

5. Role play - dialoghi (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.*

(Buon pomeriggio, chiamo perché ieri ho ricevuto un frullatore, ma è difettoso: si accende, però le lame non girano.)

Klantenservice (medewerker): *Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.*

(Mi dispiace sentirlo. Può comunicarmi il numero di tracciamento? Così controllo quale corriere ha consegnato e quando.)

Nadia (klant): *Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.*

(Sì, è NL4837-219. E a dire il vero non sono soddisfatta, perché la scatola aveva un danno evidente sul lato.)

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.*

(Capisco. Può presentare un reclamo presso di noi; lo inserisco subito nel sistema. Riceverà un'etichetta di reso che potrà attaccare sulla scatola e consegnare il pacco in un punto di servizio.)

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.
(Ok, e quanto tempo ci vuole per la consegna di una sostituzione? Oppure è meglio che richieda subito il rimborso? Non voglio aspettare settimane.)*

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: 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



Scrivi una risposta appropriata: *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?*

Verbi importanti

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

Terugsturen (*restituere*)

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