

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	De terugbetaling aanvragen
De klantenservice	Verantwoordelijkheid nemen voor
De pakketdienst	Aandacht besteden aan
De levertijd	(On)tevreden zijn met/over
Het defect	Een klacht indienen bij
Het volgnummer	Klagen over
De beschadiging	Wachten op
Ontvangen	Plakken op
Bezorgen	Afgeven aan
Verzenden naar	Klaar
Terugsturen	
Het pakket volgen met	

1. Grammatica: Verbindingswoorden: Daardoor, toch en ondanks

Gebruik handige signaalwoorden zoals daardoor, echter, dankzij of waaraan om zinnen logisch te verbinden.



Woord	Voorbeeld
Dankzij	Dankzij de track & trace weet ik alles.
Door	Door een defect is het product kapot.
Ondanks	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan.
Daardoor	Het was druk, daardoor duurde het langer.
Toch	Ik was thuis, toch kreeg ik niets.
Echter	De levertijd was kort, echter niets ontvangen.
Voortaan	Ik bestel voortaan alleen nog bij u.
Daarvoor	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend.

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

Herschrijf de zinnen

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

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

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

2.Oefeningen



1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|----------------------------|--|
| 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. Servicebericht: retourneren en garantie bij webwinkel (Audio beschikbaar in de app)

Vul de lege plekken in: 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.

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

3. Luister naar het audiofragment en geef aan of de volgende uitspraken waar of onwaar zijn.

Waar Onwaar

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| De bestelling kwam later aan dan gepland. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Het product werkte goed, maar alleen de verpakking was kapot. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ze gaat het pakket afgeven bij een servicepunt in plaats van het thuis te laten ophalen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



4. Lees de dialoog en beantwoord de vragen



- Klant (Sander):** *Goedemiddag, ik bel omdat mijn pakket volgens de app gisteren als bezorgd staat, maar ik heb niks ontvangen.*
- Klantenservice (Nina):** *Dat is vervelend om te horen. Heeft u het volgnummer bij de hand? Dan kan ik het pakket in ons systeem opzoeken.*
- Klant (Sander):** *Ja, het nummer is 3SABCD123456. Ik heb ook bij de burens gevraagd, maar niemand heeft het aangenomen.*
- 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'?*
- Klant (Sander):** *Er staat alleen 'bezorgd'. Ik werk thuis en ik heb de bel niet gehoord. Eerlijk gezegd ben ik daar best ontevreden over.*
- 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.*
- Klant (Sander):** *Hoe lang duurt zo'n onderzoek ongeveer? Ik wacht al sinds maandag op deze levering.*
- 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.*
- Klant (Sander):** *Goed. Kunt u bevestigen dat het onderzoek nu is gestart en dat ik een e-mail krijg?*
- Klantenservice (Nina):** *Ja, ik zet het dossier nu klaar. U krijgt zo meteen een bevestiging per e-mail met het dossiernummer.*

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 **volnummer** 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



Schrijf een passende reactie: *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?*

Belangrijke werkwoorden

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

Terugsturen (terugsturen)

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

Klagen over (klagen over)

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