

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 zending

Het pakket

De bezorging

Afleveren

Verzenden

Het trackingnummer

Volgen (het pakket volgen)

Retourlabel

De retour

Ruilen

Terugbetalen

De garantie

Aangeboden

Beschadigd

Ontevreden

Een klacht indienen

De klantenservice

Aankondigen (de levering aankondigen)

1. Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|------------------------|--|
| a. het trackingnummer | 1. Code waarmee je online kunt volgen waar het pakket zich bevindt. |
| b. een klacht indienen | 2. Recht op reparatie, vervanging of geld terug binnen een bepaalde periode. |
| c. het retourlabel | 3. Etiket dat je op het pakket plakt om het naar de leverancier terug te sturen. |
| d. terugbetalen | 4. Bij de klantenservice melden dat je ontevreden bent over een bestelling. |
| e. de garantie | 5. Het bedrag teruggeven aan de klant nadat het product is geretourneerd. |

a-1 b-4 c-3 d-5 e-2



2. Servicebericht: vertraging, retour en garantie bij online bestellingen (Audio beschikbaar in de app)

Vul de lege plekken in: trackingnummer, buren, retourlabel, retourneren, verzenden, pakketten, bezorging, zending, klantenservice, beschadigd, retour, garantiegeval

Door drukte in het sorteercentrum kan de _____ van _____ deze week later zijn dan u gewend bent. U kunt uw _____ volgen met het _____ dat u per e-mail ontvangt. Staat het pakket als 'afgeleverd' gemeld, maar heeft u niets ontvangen? Controleer eerst bij de _____ of bij de receptie van uw gebouw. Lukt dat niet, neem dan binnen 48 uur contact op met de _____; wij starten dan een onderzoek bij de vervoerder.

Wilt u een artikel _____ omdat het niet bevalt, dan kunt u binnen 30 dagen een _____ aanvragen via uw account. U ontvangt dan een _____ om het pakket gratis te _____ via een pakketpunt. Is een product aangebroken of _____ aangekomen, dan kunt u een klacht indienen en foto's toevoegen. Bij een geldig _____ krijgt u meestal een vervangend product of uw geld terug; ruilen in de winkel is niet altijd mogelijk bij online bestellingen.

1. Wat wordt aangeraden te doen als uw pakket als 'afgeleverd' staat, maar u het niet heeft ontvangen?
- _____

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

De spreker kon de zending volgen met een trackingnummer, maar de bezorginformatie was niet stabiel.

Waar Onwaar

Het pakket werd op de aangekondigde dag bij de spreker thuis bezorgd.

De spreker geeft de voorkeur aan ruilen boven direct terugbetaald worden.



4. Rollenspel: Voltooi de dialogen



a. Klacht over beschadigd pakket

Klant (Sophie): *Goedemiddag, ik bel omdat ik ontevreden ben over een zending die net is afgeleverd; het pakket was aangebroken en het product is beschadigd.*

Klantenservice (Mark): 1. _____

Klant (Sophie): *Ja, het trackingnummer is 3SABCD123456. De levering werd vanochtend aangekondigd en ik was gewoon thuis.*

Klantenservice (Mark): 2. _____

Klant (Sophie): *Ik wil het graag ruilen, het is een cadeau en ik heb het snel nodig.*

Klantenservice (Mark): 3. _____

Klant (Sophie): *Ja, dat doe ik. Moet ik het pakket vandaag nog naar een afleverpunt brengen?*

Klantenservice (Mark): 4. _____

Voorbeeldantwoorden:

1. Dat is vervelend om te horen. Heeft u het trackingnummer bij de hand? Dan kijk ik meteen naar de bezorgstatus. **2.** Ik zie het in ons systeem. U kunt een klacht indienen en wij kunnen het artikel ruilen of het aankoopbedrag terugbetalen. Wat heeft uw voorkeur? **3.** Prima. Ik stuur u per e-mail een retourlabel en de instructies. Kunt u vóór verzending een foto van de beschadiging meesturen voor de garantie? **4.** Als het lukt vandaag, graag. Zodra wij de retour ontvangen en de schade hebben bevestigd, sturen we direct een vervangend artikel op.

5. E-mail

Onderwerp: Bestelling #48172 – levering vandaag

Hallo,

Ik heb zojuist mijn **pakket** ontvangen (bestelling #48172). De bezorger heeft het bij de burens afgegeven. De doos was **aangebroken** en de waterkoker binnenin is **beschadigd** (er zit een scheur in het plastic). Ik ben hier eerlijk gezegd **ontevreden** over.

In de e-mail met het **trackingnummer** stond dat de zending “afgeleverd” was, maar ik wist niet waar. Wat kunnen we nu het beste doen: **ruilen** of **terugbetalen**?

Met vriendelijke groet,
Sophie de Vries

Schrijf een passende reactie: *Ik wil graag een klacht indienen over mijn bestelling. / Kunt u met het trackingnummer aangeven waar het pakket is afgeleverd? / Graag ontvang ik een retourlabel of informatie over omruilen of terugbetalen.*
