

## 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

|                              |                                   |  |                                    |
|------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------------------|
| <b>De bezorger</b>           | <i>(Dostawca)</i>                 | <b>Terugsturen</b>                     | <i>(Odesłać)</i>                   |
| <b>De pakketdienst</b>       | <i>(Firma kurierska)</i>          | <b>De terugbetaling aanvragen</b>      | <i>(Zażądać zwrotu pieniędzy)</i>  |
| <b>De klantenservice</b>     | <i>(Obsługa klienta)</i>          | <b>Verantwoordelijkheid nemen voor</b> | <i>(Wziąć odpowiedzialność za)</i> |
| <b>Het pakket volgen met</b> | <i>(Śledzić paczkę za pomocą)</i> | <b>Wachten op</b>                      | <i>(Czekać na)</i>                 |
| <b>Het volgnummer</b>        | <i>(Numer przesyłki)</i>          | <b>Plakken op</b>                      | <i>(Przykleić do)</i>              |
| <b>De levertijd</b>          | <i>(Czas dostawy)</i>             | <b>Afgeven aan</b>                     | <i>(Wręczyć komuś)</i>             |
| <b>Het defect</b>            | <i>(Usterka)</i>                  | <b>Aandacht besteden aan</b>           | <i>(Zwracać uwagę na)</i>          |
| <b>De beschadiging</b>       | <i>(Uszkodzenie)</i>              | <b>(On)tevreden zijn met/Over</b>      | <i>((Nie)być zadowolonym z)</i>    |
| <b>Het terugsturen</b>       | <i>(Odesłanie)</i>                | <b>Een klacht indienen bij</b>         | <i>(Złożyć reklamację u)</i>       |
| <b>Bezorgen</b>              | <i>(Dostarczać)</i>               | <b>Klagen over</b>                     | <i>(Narzekać na)</i>               |
| <b>Ontvangen</b>             | <i>(Otrzymać)</i>                 |  | <i>()</i>                          |
| <b>Verzenden naar</b>        | <i>(Wysłać do)</i>                |  |                                    |

### 1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć video, lub przeczytaj tekst. (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 vijftigduizend. 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**.

*W okolicach Black Friday w dużej firmie kurierskiej jest dlatego wyjątkowo tłoczno w magazynie. W normalny dzień przechodzi przez niego około czterdziestu tysięcy paczek, ale teraz jest to średnio pięćdziesiąt pięć tysięcy. Ludzie więcej zamawiają i paczki są większe. Między skanowaniem a dostarczaniem mija czasem tylko kilka minut, mimo tłoku. Praca jest ciężka, ale pracownicy chcą uszczęśliwić klientów.*

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

1-d 2-a



## 2. Gramatyka: Słowa łączące: Daardoor, toch i ondanks

Używaj przydatnych słów sygnalizujących, takich jak daardoor, echter, dankzij lub waaraan, aby logicznie łączyć zdania.

| Woord (Słowo)        | Voorbeeld (Przykład)  |
|----------------------|---|
| Dankzij (Dzięki)     | <b>Dankzij</b> de track & trace weet ik alles. <i>(Dzięki śledzeniu przesyłki (track &amp; trace) wiem wszystko.)</i> |
| Door (Z powodu)      | <b>Door</b> een defect is het product kapot. <i>(Z powodu usterki produkt jest zepsuty.)</i>                          |
| Ondanks (Mimo)       | <b>Ondanks</b> de vertraging kwam het pakket aan. <i>(Mimo opóźnienia paczka dotarła.)</i>                            |
| Daardoor (Przez to)  | Het was druk, <b>daardoor</b> duurde het langer. <i>(Było tłoczno, przez to trwało to dłużej.)</i>                    |
| Toch (Mimo to)       | Ik was thuis, <b>toch</b> kreeg ik niets. <i>(Byłem w domu, mimo to nic nie dostałem.)</i>                            |
| Echter (Jednak)      | De levertijd was kort, <b>echter</b> niets ontvangen. <i>(Czas dostawy był krótki, jednak nic nie otrzymałem.)</i>    |
| Voortaan (Od teraz)  | Ik bestel <b>voortaan</b> alleen nog bij u. <i>(Będę zamawiać od teraz już tylko u Państwa.)</i>                      |
| Daarvoor (Wcześniej) | Ik heb <b>daarvoor</b> al een klacht ingediend. <i>(Wcześniej już złożyłem reklamację.)</i>                           |

Używaj door w sytuacjach negatywnych, a dankzij w pozytywnych.

Uwaga: Ondanks nigdy nie ma po sobie „dat” w poprawnym języku niderlandzkim.

- Er was een defect aan het apparaat, \_\_\_\_\_ werkte het niet meer. *(W urzędzeniu była usterka, dlatego przestało działać.)*  
 a. daardoor    b. toch    c. ondanks    d. dankzij
- \_\_\_\_\_ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. *(Pomimo opóźnienia ostatecznie otrzymałem paczkę.)*  
 a. Ondanks    b. Daardoor    c. Door    d. Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

### Przepisz zwroty (QR: A1+)



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

*(Dzięki track & trace mogłem dobrze śledzić swoje zamówienie.)*

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

*(Z powodu awarii w centrum sortowania moja paczka dotarła za późno.)*

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

*(Pomimo ulewy dostawca mimo to przyjechał na czas.)*

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.

### **Popraw błąd**

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

---

Pomimo uszkodzonego pudełka odesłałem paczkę.

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

---

Było tłoczno, dlatego trwało to dłużej.

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

### 3. Ćwiczenia

#### 1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 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. Komunikat serwisowy: opóźnienia i zwroty w okresie wzmożonego ruchu (QR: Audio)



**Wypełnij luki:** 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.


*Z powodu dużego natężenia zamówień w czasie promocji i świąt czas dostawy w niektórych sklepach internetowych jest dłuższy. Możesz śledzić swoją paczkę za pomocą numeru przesyłki, który otrzymasz e-mailem. Mimo to czasem przez wiele dni nie widać żadnej aktualizacji: paczka leży wtedy w sortowni i zostaje zeskanowana ponownie później.*

*Czy Twoje zamówienie jest uszkodzone lub produkt ma wadę? Zgłoś to w ciągu 14 dni do obsługi klienta i dołącz zdjęcie. Następnie otrzymasz etykietę zwrotną do naklejenia na pudełko i możesz nadać paczkę w punkcie odbioru/nadania. Otrzymasz zwrot pieniędzy, gdy przesyłka zwrotna zostanie odebrana, jednak zwrot może potrwać do pięciu dni roboczych.*

(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

- |  | Prawda                   | Falsz                    |  |
|--|--------------------------|--------------------------|--|
| 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"/> |  |

1-V 2-X 3-V

### 4. Wybierz poprawne rozwiązanie

- Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor \_\_\_\_\_ ik vandaag bij de klantenservice. *(Nie jestem zadowolony z dostawy, dlatego dziś składam skargę do obsługi klienta.)*  
a. klagen      b. klaagt      c. klaag      d. klaagde
- Ondanks de beschadiging \_\_\_\_\_ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(Pomimo uszkodzenia odsyłam paczkę jeszcze tego samego dnia.)*  
a. stuurde      b. stuurt      c. sturen      d. stuur
- Ik was gisteren thuis, toch \_\_\_\_\_ de bezorger dat niemand opendeed. *(Wczoraj byłem w domu, a mimo to dostawca skarży się, że nikt nie otworzył.)*  
a. klaagden      b. klagen      c. klaag      d. klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

### 5. Odgrywanie ról - dialogi (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.*

*(Dzień dobry, dzwonię, ponieważ wczoraj otrzymałam blender, ale jest uszkodzony: włącza się, ale noże się nie obracają.)*

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

*(Przykro mi to słyszeć. Czy może pan/pani podać numer przesyłki? Wtedy sprawdzę, która firma kurierska dostarczyła i kiedy.)*

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

*(Tak, to NL4837-219. I szczerze mówiąc nie jestem zadowolona, bo pudełko miało wyraźne uszkodzenie z boku.)*

**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.*

*(Rozumiem. Może pan/pani złożyć u nas reklamację; od razu wprowadzę to do systemu. Otrzyma pan/pani etykietę zwrotną, którą można nakleić na pudełko, a paczkę oddać w punkcie obsługi.)*



**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.  
(Okej, a ile trwa dostawa zamiennika? A może lepiej od razu złożyć wniosek o zwrot pieniędzy? Nie chcę czekać tygodniami.)*

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

## 6. Mówienie (QR: AI+)

*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. Pisanie: E-mail (QR: AI+)

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



**Napisz odpowiednią odpowiedź:** *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?*

---



---



---

**Ważne czasowniki**

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

**Terugsturen** (*odesłać*)

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

**Klagen over** (*narzekać na*)

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