

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

1. Gramatyka: Słowa łączące: Daardoor, toch i ondanks

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



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

Przepisz zwroty

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

(Dzięki wygodnemu systemowi śledzenia mogłem dobrze śledzić przesyłkę.)

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

(Z powodu usterki urządzenie przestało działać.)

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

(Mimo opóźnienia w usługach kurierskich przesyłka i tak dotarła na czas.)

2. Ćwiczenia

1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- | | |
|----------------------------|--|
| 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. Komunikat serwisowy: zwroty i gwarancja w sklepie internetowym (Audio dostępne w aplikacji)

Wypełnij luki: 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.

Uwaga przy zamówieniach online: sprawdź paczkę natychmiast po jej otrzymaniu. Jeśli jest uszkodzona lub produkt nie działa, zgłoś to do obsługi klienta w ciągu 14 dni. Dołącz krótki opis, zdjęcia oraz numer przesyłki firmy kurierskiej. Dzięki temu Twoje zgłoszenie może zostać szybciej rozpatrzone.

Możesz odesłać artykuł, jeśli jest nieużywany i kompletny w oryginalnym opakowaniu. Nakleń etykietę zwrotną na pudełko i oddaj paczkę w punkcie nadania. Pomimo natłoku zleceń zwrot środków lub przetworzenie zwrotu może potrwać nieco dłużej; otrzymasz e-mail, gdy paczka zostanie przetworzona.

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

3. Posłuchaj fragmentu audio i zaznacz, czy poniższe stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe.

De bestelling kwam later aan dan gepland.

Prawda **Fałsz**

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.



4. Przeczytaj dialog i odpowiedz na pytania

Klant (Sander): *Goedemiddag, ik bel omdat mijn pakket volgens de app gisteren als bezorgd staat, maar ik heb niks ontvangen.
(Dzień dobry, dzwonię, ponieważ moja paczka według aplikacji została wczoraj dostarczona, ale nic nie otrzymałem.)*



Klantenservice (Nina): *Dat is vervelend om te horen. Heeft u het volgnummer bij de hand? Dan kan ik het pakket in ons systeem opzoeken.
(Przykro mi to słyszeć. Czy ma Pan numer śledzenia pod ręką? Wtedy mogę wyszukać paczkę w naszym systemie.)*

Klant (Sander): *Ja, het nummer is 3SABCD123456. Ik heb ook bij de buren gevraagd, maar niemand heeft het aangenomen.
(Tak, numer to 3SABCD123456. Pytałem też sąsiadów, ale nikt jej nie przyjął.)*

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'?*

(Dziękuję. W systemie jest zapisane, że kurier o 16:40 zeskanował ją jako 'dostarczone'. Czy przy skanie jest uwaga typu 'przy drzwiach' lub 'w holu'?)

Klant (Sander): *Er staat alleen 'bezorgd'. Ik werk thuis en ik heb de bel niet gehoord. Eerlijk gezegd ben ik daar best ontevreden over.
(Jest tylko 'dostarczone'. Pracuję w domu i nie słyszałem dzwonka. Szczerze mówiąc, jestem z tego powodu dość niezadowolony.)*

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.
(Rozumiem. Rozpocznę dochodzenie w firmie kurierskiej i skontaktujemy się z kurierem, aby ustalić, gdzie paczka została pozostawiona.)*

Klant (Sander): *Hoe lang duurt zo'n onderzoek ongeveer? Ik wacht al sinds maandag op deze levering.
(Ile zwykle trwa takie dochodzenie? Czekam na tę dostawę od poniedziałku.)*

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.
(Dochodzenie zwykle trwa od jednego do trzech dni roboczych. Jeśli paczka nie zostanie odnaleziona, może Pan złożyć reklamację przez sklep internetowy i poprosić o zwrot pieniędzy lub wysłanie nowego produktu.)*

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

(Dobrze. Czy może Pani potwierdzić, że dochodzenie zostało teraz rozpoczęte i że otrzymam e-mail?)

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

(Tak, przygotuję sprawę. Wkrótce otrzyma Pan potwierdzenie e-mailem z numerem sprawy.)

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



Napisz odpowiednią odpowiedź: *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?*

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