



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>(O entregador)</i>	Verantwoordelijkheid nemen voor	<i>(Assumir a responsabilidade por)</i>
De pakketdienst	<i>(A transportadora)</i>	Wachten op	<i>(Esperar por)</i>
De klantenservice	<i>(O serviço de apoio ao cliente)</i>	Plakken op	<i>(Colar em)</i>
De levertijd	<i>(O prazo de entrega)</i>	Afgeven aan	<i>(Entregar a)</i>
Het pakket volgen met	<i>(Rastrear a encomenda com)</i>	Ontvangen	<i>(Receber)</i>
Het volgnummer	<i>(O número de seguimento)</i>	Bezorgen	<i>(Entregar)</i>
Het defect	<i>(O defeito)</i>	Verzenden naar	<i>(Enviar para)</i>
De beschadiging	<i>(O dano)</i>	Terugsturen	<i>(Devolver)</i>
(On)tevreden zijn met/over	<i>(Estar (des)satisfeito com)</i>	De terugbetaling aanvragen	<i>(Solicitar o reembolso)</i>
Een klacht indienen bij	<i>(Apresentar uma reclamação a)</i>	Het pakket volgen met	<i>(Acompanhar a encomenda com)</i>
Klagen over	<i>(Queixar-se sobre)</i>		<i>()</i>
Aandacht besteden aan	<i>(Prestar atenção a)</i>		

1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)



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**.

*Por volta da Black Friday, em uma grande empresa de encomendas, fica por isso ainda mais movimentado no depósito. Em um dia normal, cerca de quarenta mil pacotes passam por lá, mas agora são, em média, cinquenta e cinco mil. As pessoas **encomendam** mais e os pacotes ficam maiores. Entre **escanear e entregar** às vezes se passam apenas alguns minutos, apesar da correria. O trabalho é pesado, mas os funcionários querem **deixar os clientes felizes**.*

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. Door Black Friday worden er meer pakketten verwerkt.
 - d. Dankzij minder online bestellingen zijn er meer spoedritten.

2. Hoeveel pakketten gaan er deze week gemiddeld per dag door het depot?
- Ongeveer honderdduizend.
 - Ongeveer veertigduizend.
 - Ongeveer vijftigduizend.
 - Ongeveer vijftienduizend.

1-c 2-c

2. Gramática: Palavras de ligação: Daardoor, toch e ondanks

Use palavras-sinal úteis como daardoor, echter, dankzij ou waaraan para ligar frases de forma lógica.



Woord (Palavra)	Voorbeeld (Exemplo)
Dankzij (Graças a)	Dankzij de track & trace weet ik alles. (Graças a o rastreamento (track & trace), eu sei tudo.)
Door (Por causa de)	Door een defect is het product kapot. (Por causa de um defeito, o produto está estragado.)
Ondanks (Apesar de)	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan. (Apesar de o atraso, o pacote chegou.)
Daardoor (Por isso)	Het was druk, daardoor duurde het langer. (Estava movimentado, por isso demorou mais.)
Toch (Mesmo assim)	Ik was thuis, toch kreeg ik niets. (Eu estava em casa, mesmo assim não recebi nada.)
Echter (No entanto)	De levertijd was kort, echter niets ontvangen. (O prazo de entrega era curto, no entanto não recebi nada.)
Voortaan (Daqui em diante)	Ik bestel voortaan alleen nog bij u. (Eu vou encomendar daqui em diante apenas com vocês.)
Daarvoor (Antes disso)	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend. (Eu já apresentei uma reclamação antes disso.)

Use door para situações negativas e dankzij para situações positivas.

Atenção: Ondanks nunca leva 'dat' depois em neerlandês correto.

- Er was een defect aan het apparaat, _____ werkte het niet meer. (Havia um defeito no aparelho, por isso ele deixou de funcionar.)
 - daardoor
 - toch
 - ondanks
 - dankzij
- _____ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. (Apesar do atraso, eu finalmente recebi o pacote.)
 - Ondanks
 - Daardoor
 - Door
 - Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

Rewrite the phrases (QR: IA+)



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

 (Graças ao track & trace, consegui acompanhar bem o meu pedido.)

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

(Por causa de uma falha no centro de triagem, o meu pacote chegou tarde.)

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

(Apesar da chuva forte, o entregador chegou a tempo.)

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.

Corrija o erro

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

Apesar da caixa danificada, devolvi o pacote.

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

Estava cheio, por isso demorou mais.

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

3.Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- | | |
|----------------------|---|
| 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. Aviso de serviço: atrasos e devoluções em períodos de grande movimento (QR: Áudio)



Preencha as lacunas: 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.

Devido ao grande movimento em torno de promoções e feriados, o prazo de entrega em algumas lojas online é maior. Você pode acompanhar seu pacote com o número de rastreamento que recebe por e-mail. Mesmo assim, às vezes você não vê nenhuma atualização por dias: nesse caso, o pacote fica em um depósito e é escaneado novamente mais tarde.

Seu pedido chegou danificado ou o produto tem algum defeito? Informe isso ao atendimento ao cliente dentro de 14 dias e anexe fotos. Depois, você receberá uma etiqueta de devolução para colar na caixa e entregar o pacote em um ponto de coleta. Você receberá seu dinheiro de volta assim que a devolução for recebida; no entanto, o reembolso pode levar até cinco dias úteis.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

- | | Verdadeiro | Falso |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Escolha a solução correta

1. Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor _____ ik vandaag bij de klantenservice. *(Não estou satisfeito com a entrega, por isso hoje faço uma reclamação ao atendimento ao cliente.)*
- a. klagen b. klaagt c. klaag d. klaagde
2. Ondanks de beschadiging _____ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(Apesar do dano, devolvo o pacote ainda no mesmo dia.)*
- a. stuurde b. stuurt c. sturen d. stuur
3. Ik was gisteren thuis, toch _____ de bezorger dat niemand opendeed. *(Eu estive em casa ontem, mesmo assim o entregador reclama que ninguém abriu.)*
- a. klaagden b. klagen c. klaag d. klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)



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.*
(Boa tarde, estou ligando porque ontem recebi um liquidificador, mas ele está com defeito: ele liga, mas as lâminas não giram.)

Klantenservice (medewerker): *Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.*
(Lamento ouvir isso. Você pode informar o código de rastreamento? Aí eu verifico qual transportadora entregou 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.*
(Sim, é NL4837-219. E, para ser sincera, não estou satisfeita, porque a caixa tinha um dano visível na lateral.)

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.*
(Entendo. Você pode registrar uma reclamação conosco; vou lançar isso no sistema imediatamente. Você receberá uma etiqueta de devolução que pode colar na caixa e entregar o pacote em um ponto de atendimento.)

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 leva o prazo de entrega para uma substituição? Ou é melhor eu solicitar o reembolso imediatamente? Eu não quero esperar semanas.)*

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

6. Falar: traduzir e responder (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. Escrita: 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



Escreva uma resposta apropriada: *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?*

Verbos importantes

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

Terugsturen (*devolver*)

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

Klagen over (*queixar-se*)

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