



## B1.4 Enviar y devolver paquetes

- Presentar una reclamación o hacer valer la garantía de un producto
- Pedir información sobre la entrega o el seguimiento de un paquete
- Hacer un pedido en línea, devolver o cambiar un artículo dañado o no deseado

<b>El empleado de correos</b> <i>(Der Postangestellte)</i>	<b>La recogida a domicilio</b> <i>(Die Abholung zu Hause)</i>
<b>El buzón de correos</b> <i>(Der Briefkasten)</i>	<b>La tarifa de envío</b> <i>(Die Versandkosten)</i>
<b>El embalaje</b> <i>(Die Verpackung)</i>	<b>El albarán de entrega</b> <i>(Der Lieferschein)</i>
<b>El paquete dañado</b> <i>(Das beschädigte Paket)</i>	<b>El comprobante de compra</b> <i>(Der Kaufbeleg)</i>
<b>El pedido</b> <i>(Die Bestellung)</i>	<b>El artículo defectuoso</b> <i>(Der fehlerhafte Artikel)</i>
<b>El envío estándar</b> <i>(Der Standardversand)</i>	<b>Tener garantía</b> <i>(Garantie haben)</i>
<b>El envío exprés</b> <i>(Der Expressversand)</i>	<b>El servicio de atención al cliente</b> <i>(Der Kundendienst)</i>
<b>La tarifa de envío</b> <i>(Die Versandgebühr)</i>	<b>Presentar una reclamación</b> <i>(Eine Reklamation einreichen)</i>
<b>El cargo adicional</b> <i>(Die Zusatzgebühr)</i>	<b>La queja</b> <i>(Die Beschwerde)</i>
<b>El número de seguimiento</b> <i>(Die Sendungsnummer)</i>	<b>Hacer una devolución</b> <i>(Eine Rücksendung vornehmen)</i>
<b>La fecha estimada de entrega</b> <i>(Das voraussichtliche Lieferdatum)</i>	<b>Pedir un reembolso</b> <i>(Eine Rückerstattung beantragen)</i>
<b>El plazo de entrega</b> <i>(Die Lieferfrist)</i>	<b>Hacer un cambio</b> <i>(Einen Umtausch vornehmen)</i>

### 1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text. (QR-Audio)



Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravía, lo roben o llegue dañado. Si pasa algo así, conviene **presentar una reclamación** primero de forma amistosa a la **empresa de mensajería** y respetar el **plazo** de respuesta. *Es importante que* la queja se haga por escrito si no hay solución rápida. En un **envío certificado**, es posible pedir una compensación económica por la pérdida o los daños.

*Wenn eine Person ein **Paket** versendet, kann es passieren, dass es verloren geht, gestohlen wird oder beschädigt ankommt. Wenn so etwas passiert, empfiehlt es sich, **eine Reklamation einzureichen**, zunächst in freundlicher Form beim **Kurierunternehmen**, und die **Frist** für die Antwort einzuhalten. Es ist wichtig, dass die Beschwerde schriftlich erfolgt, wenn es keine schnelle Lösung gibt. Bei einer **Einschreibsendung** ist es möglich, eine finanzielle Entschädigung für den Verlust oder die Schäden zu verlangen.*

1. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
  - a. Espera tres meses sin hacer nada.
  - b. Cancela el envío y envía otro paquete igual.
  - c. Hace una reclamación formal por escrito.
  - d. Pide el reembolso inmediato en la tienda online.



2. (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.

---

*(Ich freue mich darauf, dass sie heute Nachmittag die Lieferfrist bestätigen.)*

3. (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.

---

*(Hoffentlich kommt das Paket nicht beschädigt an.)*

**1.** Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. **2.** Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega esta tarde. **3.** Ojalá que el paquete no llegue dañado.

### **Korrigiere den Fehler**

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

---

Es ist wichtig, dass du den Kaufbeleg aufbewahrst.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

---

Ich möchte, dass sie mir die Sendungsverfolgungsnummer sagen.

**1.** Es importante que guardes el comprobante de compra. **2.** Quiero que me digan el número de seguimiento.

### 3.Übungen

#### 1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| a. el número de seguimiento  | 1. Documento; espero que lo guardes para pedir un reembolso o utilizar la garantía. |
| b. presentar una reclamación | 2. Código único; te pido que lo introduzcas para ver dónde está el paquete.         |
| c. el comprobante de compra  | 3. Acción formal; es importante que expliques el problema y solicites una solución. |

a-2 b-3 c-1



#### 2. Rückgabehinweis und Reklamationen (Online-Shop) (QR: Audio)

**Fülle die Lücken aus:** recogida a domicilio, embalaje, albarán de entrega, servicio de atención al cliente, número de seguimiento, reclamación



Si tu pedido llega incompleto o en mal estado, revisa el (1) \_\_\_\_\_ y guarda el (2) \_\_\_\_\_ y el comprobante de compra. Para localizar el envío, consulta el (3) \_\_\_\_\_ en tu área de cliente: allí verás la fecha estimada de entrega y si hay algún cargo adicional por cambio de dirección.

Para hacer una devolución, solicita la (4) \_\_\_\_\_ o entrégalo en tu oficina de Correos. Es importante que rellenes el formulario de (5) \_\_\_\_\_ dentro del plazo indicado. Si el artículo es defectuoso y tiene garantía, la tienda puede ofrecer cambio o reembolso; esperamos que el (6) \_\_\_\_\_ responda en un máximo de 48 horas laborables.

*Wenn deine Bestellung unvollständig oder in schlechtem Zustand ankommt, überprüfe die Verpackung und bewahre den Lieferschein und den Kaufbeleg auf. Um die Sendung zu lokalisieren, sieh dir die Sendungsverfolgungsnummer in deinem Kundenbereich an: Dort siehst du das voraussichtliche Lieferdatum und ob es zusätzliche Kosten für eine Adressänderung gibt.*

*Um eine Rücksendung vorzunehmen, beantrage die Abholung zu Hause oder gib es in deiner Postfiliale ab. Es ist wichtig, dass du das Reklamationsformular innerhalb der angegebenen Frist ausfüllst. Wenn der Artikel defekt ist und eine Garantie hat, kann der Shop einen Umtausch oder eine Rückerstattung anbieten; wir erwarten, dass der Kundenservice innerhalb von höchstens 48 Arbeitsstunden antwortet.*

*(1) embalaje, (2) albarán de entrega, (3) número de seguimiento, (4) recogida a domicilio, (5) reclamación, (6) servicio de atención al cliente*

1. Enumera los pasos que recomienda el texto para reclamar o devolver un producto y explica qué documentos conviene guardar y por qué.
-

**3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)**

- |  | Wahr                     | Falsch                   |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. El producto llegó con problemas y la persona decidió devolverlo usando la garantía. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La tienda le pidió que llevara el paquete al buzón de correos.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. La persona prefiere recuperar el dinero en lugar de recibir otro producto.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

**4. Wählen Sie die richtige Lösung**

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado.</p> <p style="text-align: center;">a. <i>hagas</i>      b. <i>haga</i>      c. <i>hace</i>      d. <i>hizo</i></p>           | <p><i>(Ich möchte, dass der Kundenservice die Abholung zu Hause veranlasst, weil das Paket beschädigt angekommen ist.)</i></p>       |
| <p>2. Es importante que te _____ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación.</p> <p style="text-align: center;">a. <i>quejaste</i>      b. <i>quejas</i>      c. <i>quejes</i>      d. <i>quejarás</i></p> | <p><i>(Es ist wichtig, dass du dich schriftlich beschwerst und den Kaufbeleg beifügst, um eine Reklamation einzureichen.)</i></p>    |
| <p>3. Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso.</p> <p style="text-align: center;">a. <i>hagas</i>      b. <i>harás</i>      c. <i>haga</i>      d. <i>haces</i></p>                          | <p><i>(Ich bitte dich, die Sendungsverfolgung mit der Sendungsnummer durchzuführen, bevor du eine Rückerstattung verlangst.)</i></p> |

1. *haga* 2. *quejes* 3. *hagas*

**5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)**



**Reclamación por portátil defectuoso**

**Cliente (Sofía):** *Hola, llamo por un pedido que me llegó ayer: el portátil tiene la pantalla rota. Por fuera el embalaje estaba bien, pero el paquete estaba dañado por dentro.*

*(Hallo, ich rufe wegen einer Bestellung an, die gestern bei mir angekommen ist: Der Laptop hat einen kaputten Bildschirm. Von außen war die Verpackung in Ordnung, aber das Paket war innen beschädigt.)*

**Atención al cliente (Álvaro):** *Vaya, lo siento mucho. ¿Me puedes confirmar el número de seguimiento y si tienes el comprobante de compra o el albarán de entrega?*

*(Oh je, das tut mir sehr leid. Können Sie mir bitte die Sendungsnummer bestätigen und ob Sie den Kaufbeleg oder den Lieferschein haben?)*

**Cliente (Sofía):** *Sí, tengo todo. Quiero presentar una reclamación porque el artículo está defectuoso y tiene garantía; preferiría hacer un cambio en vez de un reembolso.*

*(Ja, ich habe alles. Ich möchte eine Reklamation einreichen, weil der Artikel defekt ist und Garantie hat; ich würde lieber einen Austausch machen statt eine Rückerstattung.)*

**Atención al cliente (Álvaro):** *Perfecto, lo gestiono ahora: te programo una recogida a domicilio para mañana y te enviamos otro equipo por envío exprés. Te llegará en 48 horas; la fecha estimada de entrega te la confirmo por correo.*  
*(Perfekt, ich kümmere mich jetzt darum: Ich plane für morgen eine Abholung bei Ihnen zu Hause und wir schicken Ihnen ein anderes Gerät per Expressversand. Es kommt innerhalb von 48 Stunden an; das voraussichtliche Lieferdatum bestätige ich Ihnen per E-Mail.)*

**Cliente (Sofía):** *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garantía?*  
*(Danke. Gibt es zusätzliche Kosten für den Expressversand oder wird das von der Garantie abgedeckt?)*

1. ¿Qué datos le pide Álvaro a Sofía para tramitar la reclamación y por qué son importantes?
- 

## 6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

*Espero que me den una solución lo antes posible. / Quiero que revisen el número de seguimiento y el plazo de entrega. / Le pido que tramiten la devolución con el comprobante de compra.*



1. Has comprado algo por internet y la fecha estimada de entrega ya ha pasado: ¿qué datos del número de seguimiento comprobarías y qué dirías al servicio de atención al cliente?
- 
2. Recibes un paquete dañado y el artículo no funciona: ¿qué solución pedirías (cambio o reembolso) y qué documentos aportarías para presentar una reclamación?
-

## 7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

**Asunto:** Incidencia con tu **pedido** #78421

Hola, Laura:

Gracias por contactar con nuestro **servicio de atención al cliente**. Hemos recibido tu mensaje sobre el **paquete dañado** (cafetera). Para tramitar la **devolución** o el **cambio**, necesitamos:

- Foto del embalaje y del artículo
- **Comprobante de compra** o factura
- Confirmar tu dirección para la **recogida a domicilio**

Si prefieres, también podemos ofrecerte un **reembolso** cuando recibamos el paquete. Quedamos a la espera de tu respuesta.

*Marta Ríos, Atención al Cliente*



**Schreibe eine passende Antwort:** *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

### Wichtige Verben

	<b>Ir</b> ( <i>gehen</i> )	<b>Quejarse</b> ( <i>sich beschweren</i> )	<b>Hacer</b> ( <i>machen</i> )
yo	Subjuntivo presente vaya	Subjuntivo presente me queje	Subjuntivo presente haga
tú	vayas	te quejes	hagas
él/ella/usted	vaya	se queje	haga
nosotros/nosotras	vayamos	nos quejemos	hagamos
vosotros/vosotras	vayáis	os quejéis	hagáis
ellos/ellas/ustedes	vayan	se quejen	hagan