

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

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

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

Pablo quiere **enviar** un **paquete** y lo prepara con cuidado; puede **extraviarse**, ser robado o llegar roto. *Si* no llega bien, primero hace una reclamación amistosa a la empresa de mensajería y espera respuesta en un plazo de dos meses. *Si* no contestan, presenta una reclamación formal por escrito y espera un mes más. En un envío certificado, intenta conseguir una **indemnización**. *Pablo möchte ein **Paket verschicken** und bereitet es sorgfältig vor; es kann **verloren gehen**, gestohlen werden oder beschädigt ankommen. Wenn es nicht gut ankommt, macht er zuerst eine freundliche Reklamation beim Kurierdienst und wartet auf eine Antwort innerhalb einer Frist von zwei Monaten. Wenn sie nicht antworten, reicht er eine formelle schriftliche Reklamation ein und wartet einen weiteren Monat. Bei einem Einschreiben versucht er, eine **Entschädigung** zu erhalten.*



1. ¿Qué hace Pablo primero cuando el paquete no llega bien?
 - a. Hace una reclamación amistosa a la empresa de mensajería.
 - b. Pide la devolución del dinero en la tienda online.
 - c. Envía otro paquete sin avisar a nadie.
 - d. Busca ayuda legal de inmediato.
2. ¿Cuál es el plazo que tiene para recibir respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Dos meses.
 - b. Un mes.
 - c. Seis meses.
 - d. Dos semanas.

3. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Llama a la policía para denunciar a la empresa.
 - b. Va directamente a juicio.
 - c. Presenta una reclamación formal por escrito.
 - d. Cancela el envío y deja el tema.
4. ¿En qué caso Pablo intenta conseguir una indemnización por el paquete?
 - a. Cuando el paquete se envía por correo ordinario.
 - b. Cuando la empresa de mensajería es internacional.
 - c. Cuando el paquete pesa más de diez kilos.
 - d. Cuando es un envío certificado y el paquete se pierde o se daña.

1-a 2-a 3-c 4-d

2. Grammatik: Präsens des Konjunktivs: Wünsche und Bewertungen - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."

Der Präsens Konjunktiv (subjuntivo) wird mit Ausdrücken für Wunsch, Willen und persönliche Bewertung verwendet, wie *quiero que*, *ojalá* oder *es importante que*.



1. Das Hauptverb (*espero, quiero, es importante...*) steht im Indikativ; das folgende Verb steht im Subjuntivo.

Häufige Ausdrücke	Beispiele
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. (<i>Ich hoffe, dass der Kundenservice heute antwortet.</i>)
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. (<i>Ich freue mich darauf, dass sie die Lieferfrist bestätigen.</i>)
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. (<i>Hoffentlich kommt das Paket nicht beschädigt an.</i>)
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. (<i>Ich bitte dich, die Sendungsnummer zu überprüfen.</i>)
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. (<i>Dass sie das voraussichtliche Lieferdatum bestätigen.</i>)
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. (<i>Es ist wichtig, dass du den Kaufbeleg aufbewahrst.</i>)

1. Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy sobre el número de seguimiento de mi pedido.
 - a. responde
 - b. respondiera
 - c. ha respondido
 - d. responda
2. Te pido que _____ bien la dirección en la etiqueta de envío antes de entregar el paquete.
 - a. revises
 - b. revisaste
 - c. revisar
 - d. revisas

1. responde 2. revises

Umschreiben Sie die Ausdrücke

1. (Espero que) Mañana confirmáis la fecha de entrega.

(Espero que mañana confirméis la fecha de entrega.)

2. (Te pido que) Miras bien los datos del cliente.

(Te pido que mires bien los datos del cliente.)

3. (Ojalá que) Hoy responden a mi reclamación.

(Ojalá que hoy respondan a mi reclamación.)

3.Übungen



1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|------------------------------|--|
| a. el número de seguimiento | 1. Escribir o enviar una queja formal cuando no han cumplido el |
| b. el plazo de entrega | 2. Enviar de vuelta un producto porque está defectuoso o no lo quiero. |
| c. hacer una devolución | 3. Tiempo que espero que tarde el paquete desde el envío hasta la entrega. |
| d. el comprobante de compra | 4. Código que sirve para que puedas localizar el envío online. |
| e. presentar una reclamación | 5. Documento que es importante que guardes para reclamar o devolver. |

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

2. Hinweis eines Onlineshops: Probleme mit Sendungen und Rücksendungen (Audio in der App verfügbar)

Fülle die Lücken aus: reembolso, comprobante de compra, paquete llega dañado, fecha estimada de entrega, envío estándar, servicio de atención al cliente, número de seguimiento, presenta una reclamación, embalaje

Durante las últimas semanas hemos recibido más consultas sobre la entrega de pedidos. Si tu paquete no ha llegado en el plazo previsto, revisa primero el _____ en el enlace del correo de confirmación. La _____ puede cambiar por alta demanda o por incidencias en el transporte. Si pasan 48 horas sin movimiento, contacta con el _____ y adjunta el _____ y el albarán de entrega. Indícanos también si elegiste _____ o exprés.

Para devoluciones, recuerda que el producto debe ir con su _____ original, siempre que sea posible. Si el _____ o el artículo es defectuoso, _____ en un máximo de 14 días desde la recepción y envía fotos. Es importante que guardes el comprobante de entrega del mensajero o la confirmación digital. Cuando aprobemos la solicitud, podrás pedir un _____ o hacer un cambio. Ojalá podamos resolverlo en menos de una semana; si no fuera posible, te informaremos del nuevo plazo.

In den letzten Wochen haben wir vermehrt Anfragen zur Lieferung von Bestellungen erhalten. Wenn dein Paket nicht innerhalb der erwarteten Frist angekommen ist, überprüfe zuerst die Sendungsnummer im Link der Bestätigungs-E-Mail. Das voraussichtliche Lieferdatum kann sich aufgrund hoher Nachfrage oder durch Zwischenfälle im Transport ändern. Wenn innerhalb von 48 Stunden keine Aktualisierung erfolgt, kontaktiere den Kundendienst und füge die Kaufquittung sowie den Lieferschein bei (falls vorhanden). Gib uns außerdem an, ob du Standard- oder Expressversand gewählt hast.


Für Rücksendungen beachte bitte, dass das Produkt möglichst in der Originalverpackung zurückgeschickt werden sollte. Wenn das Paket beschädigt ankommt oder der Artikel mangelhaft ist, reiche innerhalb von maximal 14 Tagen nach Erhalt eine Reklamation ein und sende Fotos mit. Es ist wichtig, dass du den Zustellnachweis des Kuriers oder die digitale Bestätigung aufbewahrst. Wenn wir den Antrag genehmigen, kannst du eine Rückerstattung beantragen oder

einen Umtausch vornehmen. Wir hoffen, das Problem innerhalb einer Woche lösen zu können; sollte dies nicht möglich sein, informieren wir dich über die neue Frist.

1. ¿Qué debe enviar el cliente junto al contacto con atención al cliente si el paquete no se mueve?

2. ¿Cuál es el plazo y qué pasos recomienda la tienda para devolver un artículo defectuoso o un paquete dañado?

3. Hören Sie sich das Audiofragment an und geben Sie an, ob die folgenden Aussagen wahr oder falsch sind.

	Wahr	Falsch	
La persona dejó constancia del problema en el albarán antes de contactar al servicio de atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El pedido llegó en perfecto estado y la persona solo quiere cambiarlo por otro modelo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le ofrecieron recoger el paquete en su domicilio para gestionar la devolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. Lies den Dialog und beantworte die Fragen

Cliente (Álvaro): *Hola, llamo por un pedido que me ha llegado hoy; el paquete venía dañado y el embalaje estaba abierto.*

(Hallo, ich rufe wegen einer Bestellung an, die heute bei mir angekommen ist; das Paket war beschädigt und die Verpackung war geöffnet.)

Atención al cliente (Marta): *Vaya, lo siento mucho. ¿Tienes el número de seguimiento o el albarán de entrega a mano para localizar el envío?*

(Oh, das tut mir sehr leid. Hast du die Sendungsnummer oder den Lieferschein zur Hand, damit ich die Sendung finden kann?)

Cliente (Álvaro): *Sí, el número de seguimiento es ES4782... y en el albarán aparece «entrega realizada», pero el artículo está defectuoso.*

(Ja, die Sendungsnummer ist ES4782... und auf dem Lieferschein steht „Zustellung erfolgt“, aber der Artikel ist defekt.)

Atención al cliente (Marta): *Perfecto. Con el comprobante de compra podemos presentar la reclamación y tramitar la devolución. ¿Prefieres pedir un reembolso o un cambio por otro artículo?*

(Perfekt. Mit dem Kaufnachweis können wir die Reklamation einreichen und die Rücksendung veranlassen. Möchtest du eine Rückerstattung oder einen Umtausch gegen einen anderen Artikel?)

Cliente (Álvaro): *Preferiría un cambio, porque lo necesito para el trabajo. ¿Entraría en garantía este defecto?*

(Ich würde einen Umtausch bevorzugen, weil ich ihn für die Arbeit brauche. Würde dieser Defekt von der Garantie abgedeckt?)

Atención al cliente (Marta): *Sí, si es un defecto de fábrica se cubre por garantía. Te envío por correo una etiqueta para la devolución y programamos una recogida a domicilio para mañana; no tendrá cargo adicional.*

(Ja, wenn es sich um einen Fabrikationsfehler handelt, wird das von der Garantie abgedeckt. Ich schicke dir per E-Mail ein Rücksendetikett und wir vereinbaren morgen eine Abholung bei dir; es entstehen keine zusätzlichen Kosten.)

Cliente (Álvaro): *Perfecto. ¿Y cuánto tardaría en llegar el reemplazo: envío estándar o exprés?*
(Perfekt. Und wie lange würde der Ersatz dauern: Standardversand oder Express?)

Atención al cliente (Marta): *El envío estándar suele tardar 48–72 horas, con fecha estimada de entrega el jueves; el exprés llegaría mañana, pero con una tarifa de envío adicional.*

¿Cuál prefieres?

(Der Standardversand dauert in der Regel 48–72 Stunden, voraussichtlicher Liefertermin wäre Donnerstag; der Expressversand käme morgen an, ist aber mit einer zusätzlichen Gebühr verbunden. Welche Option bevorzugst du?)

1. ¿Qué dos datos o documentos le pide Marta a Álvaro para tramitar la reclamación?

2. Al final, ¿qué solución elige Álvaro: reembolso o cambio? ¿Por qué?

5. Email

Asunto: Incidencia con tu pedido #ES-48217

Hola, Marta:

Gracias por escribirnos. Para tramitar tu **reclamación** por **paquete dañado** necesitamos:

- 2 fotos del **embalaje** y del producto
- tu **comprobante de compra** (PDF o captura)
- el **número de seguimiento** y si el mensajero te entregó **albarán de entrega**

Cuando lo tengamos, podremos ofrecerte **cambio, devolución o reembolso** (si está en garantía). Quedamos atentos.

Un saludo,

Laura Gómez

Servicio de atención al cliente



Schreibe eine passende Antwort: *Quisiera que me confirmaran si puedo hacer la devolución sin coste. / Adjunto el número de seguimiento y el comprobante de compra. / Espero que puedan gestionar el cambio lo antes posible.*

Wichtige Verben

yo
tú
él/ella/usted
nosotros/nosotras
vosotros/vosotras
ellos/ellas/ustedes

Quejarse (*sich beschweren*)

Subjuntivo presente
me queje
te quejes
se queje
nos quejemos
os quejéis
se quejen

Hacer (*machen*)

Subjuntivo presente
haga
hagas
haga
hagamos
hagáis
hagan