

## B1.4 Pakete versenden und zurückgeben



- Reklamation einreichen oder Gewährleistung für ein Produkt geltend machen
- Fragen Sie nach Zustell- oder Sendungsverfolgungsinformationen zu einem Paket
- Bestellen, einen beschädigten oder unerwünschten Artikel zurückgeben oder umtauschen

<b>der Anbieter</b>	<i>(el proveedor)</i>	<b>abmachen</b>	<i>(acordar)</i>
<b>der Beleg</b>	<i>(el comprobante)</i>	<b>aufheben</b>	<i>(recoger)</i>
<b>der Kundenservice</b>	<i>(el servicio de atención al cliente)</i>	<b>ausreichen</b>	<i>(ser suficiente)</i>
<b>der Mangel</b>	<i>(el defecto)</i>	<b>achten (auf)</b>	<i>(prestar atención (a))</i>
<b>der Ordner</b>	<i>(la carpeta)</i>	<b>beschädigen</b>	<i>(dañar)</i>
<b>die Lieferzeit</b>	<i>(el plazo de entrega)</i>	<b>eine Reklamation einreichen</b>	<i>(presentar una reclamación)</i>
<b>die Trackingnummer</b>	<i>(el número de seguimiento)</i>	<b>eine Rückerstattung verlangen</b>	<i>(solicitar un reembolso)</i>
<b>das beschädigte Paket</b>	<i>(el paquete dañado)</i>	<b>eine Rücksendung machen</b>	<i>(hacer una devolución)</i>
<b>abwesend</b>	<i>(ausente)</i>	<b>Der Nächste, bitte!</b>	<i>(¡El siguiente, por favor!)</i>
<b>abgeben</b>	<i>(entregar)</i>	<b>Das muss ein Irrtum sein.</b>	<i>(Debe de ser un error.)</i>
<b>absagen</b>	<i>(cancelar)</i>	<b>Das war ein Missverständnis.</b>	<i>(Eso fue un malentendido.)</i>

### 1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto.



Beim Versand an einer **Packstation** scannt man zuerst den unteren **Strichcode** auf dem Paketaufkleber. Der Aufkleber muss so auf dem **Karton** sitzen, dass alte Codes nicht mehr sichtbar sind. Danach wählt man die passende Größe des Fachs und legt das Paket hinein. Auch ohne Registrierung kann man eine **Einlieferungsbestätigung** erhalten, wenn man seine **E-Mail-Adresse** eingibt. Für *warten auf* einen Beleg kann es sinnvoll sein, den Vorgang kurz mit dem Handy zu filmen.

*Al enviar en una **Packstation**, primero se escanea el **código de barras** inferior de la etiqueta del paquete. La etiqueta debe estar colocada en la **caja de cartón** de modo que los códigos antiguos ya no sean visibles. Después se elige el tamaño adecuado del compartimento y se introduce el paquete. Incluso sin registrarse, se puede obtener una **confirmación de entrega** si se introduce la **dirección de correo electrónico**. Para esperar un recibo puede ser útil grabar brevemente el proceso con el móvil.*

1. Was muss man tun, bevor man den Strichcode an der Packstation scannt?

- a. Den Paketaufkleber so aufkleben, dass alte Strichcodes überdeckt sind.
- b. Die E-Mail-Adresse eintippen und sofort das Fach öffnen.
- c. Den Karton wiegen und die Adresse am Bildschirm eingeben.
- d. Das Paket zuerst in ein Fach legen und dann das Label drucken.

2. Wie kann man eine Einlieferungsbestätigung bekommen, wenn man nicht registriert ist?
- Man bekommt sie nur, wenn man mehrere Pakete gleichzeitig verschickt.
  - Man muss den Beleg später in der Filiale abholen.
  - Man muss dafür ein Retouren-Label auf das Paket kleben.
  - Man kann sie anfordern, indem man seine E-Mail-Adresse eingibt.

1-a 2-d

## 2. Gramática: Verben mit Präpositionen (auf, an, für)

Ciertos verbos van fijamente con preposiciones como *auf*, *an*, *für*, *por*  
ejemplo: *warten auf*, *denken an*.



- Verbo + preposición fija.
- Se pregunta: worauf, woran, wofür?
- A menudo se usa Akkusativ después de *auf*, *für*.

Verb (Verbo)	Struktur (Estructura)	Beispiel im Kontext (Ejemplo en contexto)
sich freuen ( <i>alegrarse</i> )	<b>auf</b> + Akk.	Ich freue mich <b>auf</b> die Lieferung. ( <i>Me alegro por la entrega.</i> )
sich freuen ( <i>alegrarse</i> )	<b>über</b> + Akk.	Ich freue mich <b>über</b> die Rückerstattung. ( <i>Me alegro por el reembolso.</i> )
denken ( <i>pensar</i> )	<b>an</b> + Akk.	Ich denke <b>an</b> den Termin. ( <i>Pienso en la cita.</i> )
warten ( <i>esperar</i> )	<b>auf</b> + Akk.	Ich warte <b>auf</b> den Beleg. ( <i>Espero el comprobante.</i> )
teilnehmen ( <i>participar</i> )	<b>an</b> + Dat.	Ich nehme <b>an</b> der Veranstaltung teil. ( <i>Participo en el evento.</i> )
sich interessieren ( <i>interesarse</i> )	<b>für</b> + Akk.	Ich interessiere mich <b>für</b> den Anbieter. ( <i>Me interesa el proveedor.</i> )

La preposición a menudo determina el caso.

sich freuen auf = futuro.

sich freuen über = resultado.

- Ich warte noch \_\_\_\_\_ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. (*Todavía estoy esperando el comprobante, porque hoy quiero entregar la devolución.*)  
a. über    b. an    c. auf    d. für
- Denken Sie bitte \_\_\_\_\_ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. (*Por favor, recuerde el número de seguimiento, de lo contrario no puedo encontrar el paquete.*)  
a. auf    b. bei    c. an    d. für

1. auf 2. an

### Reescribe las frases

- (auf) Ich warte. Der Beleg ist noch nicht da.

*(Estoy esperando el comprobante.)*

2. (an) Wir nehmen teil. Die Veranstaltung beginnt um 18 Uhr.
- 

*(Participamos en el evento.)*

3. (an) Sie denkt. Der Termin ist nächste Woche.
- 

*(Ella piensa en la cita.)*

- 1.** Ich warte auf den Beleg. **2.** Wir nehmen an der Veranstaltung teil. **3.** Sie denkt an den Termin.

### **Corrige el error**

1. Ich freue mich auf die Rückerstattung für die Retoure.
- 

Me alegro por el reembolso por la devolución.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.
- 

Espero el número de envío del servicio de atención al cliente.

- 1.** Ich freue mich über die Rückerstattung für die Retoure. **2.** Ich warte auf die Sendungsnummer vom Kundenservice.

### 3.Ejercicios



#### 1. Relaciona cada palabra con su significado.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer            | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufen kann.         |
| b. der Beleg                     | 2. Vom Anbieter Geld zurückfordern, wenn ein Artikel beschädigt oder falsch ist. |
| c. eine Rückerstattung verlangen | 3. Nachweis (Zettel oder E-Mail), der den Kauf oder Versand bestätigt.           |

a-1 b-3 c-2

#### 2. Aviso de la tienda en línea: devolución y entrega dañada

**Rellena los huecos:** Rückerstattung, Beleg, Kundenservice, Geben, ab, beschädigt, Mangel

Wenn Sie einen Artikel zurücksenden möchten, legen Sie ihn vollständig in den Originalkarton und kleben Sie das Retourenlabel so auf, dass alte Strichcodes nicht mehr sichtbar sind. (1) \_\_\_\_\_ Sie das Paket in einer Filiale (2) \_\_\_\_\_ oder nutzen Sie eine Packstation. Heben Sie die Einlieferungsbestätigung als (3) \_\_\_\_\_ auf, bis die (4) \_\_\_\_\_ erfolgt.

Ist Ihre Lieferung (5) \_\_\_\_\_ angekommen, melden Sie den (6) \_\_\_\_\_ innerhalb von 7 Tagen beim (7) \_\_\_\_\_. Bitte senden Sie Fotos vom beschädigten Paket, von der Ware und vom Versandetikett und nennen Sie die Trackingnummer. Wir prüfen den Fall und informieren Sie per E-Mail über Austausch, Reparatur oder Rückzahlung; die Bearbeitung kann je nach Lieferzeit einige Tage dauern.

*Si desea devolver un artículo, colóquelo completo en la caja original y pegue la etiqueta de devolución de manera que los códigos de barras antiguos ya no sean visibles. Entregue el paquete en una sucursal o utilice una taquilla automática. Conserve el comprobante de entrega como justificante hasta que se realice el reembolso.*

*Si su entrega ha llegado dañada, informe del defecto al servicio de atención al cliente dentro de los 7 días. Por favor, envíe fotos del paquete dañado, de la mercancía y de la etiqueta de envío e indique el número de seguimiento. Revisaremos el caso y le informaremos por correo electrónico sobre cambio, reparación o reembolso; la tramitación puede tardar algunos días según el plazo de entrega.*

(1) Geben, (2) ab, (3) Beleg, (4) Rückerstattung, (5) beschädigt, (6) Mangel, (7) Kundenservice

1. Welche Schritte sollen Sie laut Text unternehmen, wenn ein Paket beschädigt angekommen ist, und welche Nachweise müssen Sie aufbewahren oder senden?

---

### 3. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta.

- |   | Verdadero                | Falso                    |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Der Sprecher konnte das Paket nicht an der Tür entgegennehmen und holte es später in einer Filiale ab. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Der Monitor war ohne Schäden, deshalb brauchte der Sprecher keinen Kontakt zum Kundenservice.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Der Sprecher hat den Kaufbeleg und die Trackingnummer aufbewahrt.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 1-V 2-X 3-V



### 4. Elige la solución correcta

- Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto \_\_\_\_\_.  
*(Si ya no tuviera el recibo, encontraría el pedido en la cuenta de cliente.)*  
 a. fand      b. finden      c. fände      d. finde
  - Bitte \_\_\_\_\_ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.  
*(Por favor, entregue el paquete dañado en la sucursal y conserve el recibo.)*  
 a. gebt      b. geben      c. gibst      d. gab
  - Der Anbieter \_\_\_\_\_ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.  
*(El proveedor daña el paquete a veces ya durante el embalaje, por eso presento una reclamación.)*  
 a. beschädigt      b. beschädige      c. beschädigen      d. beschädigte
1. fände 2. geben 3. beschädigt

### 5. Juego de rol - diálogos

#### Beschädigtes Paket im Paketshop

- |                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Mitarbeiterin</b> | <i>Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?</i>  |
| <b>Paketshop:</b>    | <i>(¡El siguiente, por favor! ¿Cómo podemos ayudarle?)</i>   |
| <b>Kunde:</b>        | <i>Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.<br/>(Buenos días, quiero entregar este paquete dañado e iniciar una devolución; el artículo llegó dañado.)</i> |
| <b>Mitarbeiterin</b> | <i>Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?</i>   |
| <b>Paketshop:</b>    | <i>(¿Trae el comprobante o el código QR del proveedor? ¿Y conoce el número de seguimiento?)</i>  |
| <b>Kunde:</b>        | <i>Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.<br/>(Sí, tengo el correo en la carpeta. Aquí están el comprobante y el número de seguimiento.)</i>   |



**Mitarbeiterin** *Gut, ich drucke das Rücksendeetikett. Kleben Sie es bitte auf das Paket und geben Sie es hier ab. Heben Sie den Beleg auf, falls der Kundenservice noch Informationen braucht.*

**Paketshop:**

*(Bien, imprimo la etiqueta de devolución. Por favor, péguela en el paquete y entréguelo aquí. Guarde el comprobante por si el servicio de atención al cliente necesita más información.)*

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?

---

## 6. Hablar: traducir y responder (IA+)

*Ich möchte mich über ... beschweren und eine Reklamation einreichen. / Könnten Sie bitte anhand der Trackingnummer prüfen, wo das Paket ist? / Ich achte auf die Lieferfrist und hebe den Beleg auf.*



1. Sie haben online etwas bestellt, aber das Paket ist seit einer Woche unterwegs und die Trackingnummer liefert keine aktuellen Informationen. Was tun Sie jetzt, und welche Informationen geben Sie dem Kundenservice?

---

2. Ein Paket kommt beschädigt an und der Inhalt ist kaputt. Wie informieren Sie den Anbieter, und möchten Sie einen Austausch oder eine Rückerstattung begründen?

---

## 7. Escritura: Correo electrónico (IA+)

**Betreff:** Ihre Anfrage zu Bestellung #A-45821

Guten Tag Frau Yilmaz,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Es tut uns leid, dass Ihr Paket **beschädigt** angekommen ist. Damit wir Ihre **Reklamation** bearbeiten können, antworten Sie bitte kurz mit:

- einem Foto vom **beschädigten Paket** und vom **Mangel** am Artikel,
- der **Trackingnummer** (steht in der Versandmail),
- ob Sie eine **Rücksendung** oder einen Austausch möchten.

Sobald wir alles haben, erhalten Sie ein Retouren-Label und eine Info zur **Lieferzeit** des Ersatzartikels.

Freundliche Grüße

Mara König – **Kundenservice** (Nordlicht Online)



**Escribe una respuesta adecuada:** *Vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich melde mich wegen Bestellung #... / Ich warte noch auf ... / Ich freue mich über ... / Ich möchte gern ... und bitte um ... (Rückerstattung / Austausch).*

---

---

---

<b>Verbos importantes</b>	<b>Finden</b> ( <i>encontrar</i> )	<b>abgeben</b> ( <i>entregar</i> )	<b>beschädigen</b> ( <i>dañar</i> )
ich	Konjunktiv II Präsens fände	Präsens gebe ab	Präsens beschädige
du	fändest	gibst ab	beschädigst
er/sie/es	fände	gibt ab	beschädigt
wir	fänden	geben ab	beschädigen
ihr	fändet	gebt ab	beschädigt
sie	fänden	geben ab	beschädigen