

B1.4 Pakete versenden und zurückgeben

Envío y devolución de paquetes

<https://app.colanguage.com/es/aleman/plan-de-curso/b1/4>



Die Sendung	(El envío)	Schadensersatz beantragen	(Solicitar indemnización por daños)
Das Paket	(El paquete)	Beschädigt sein	(Estar dañado)
Die Sendungsverfolgung	(El seguimiento del envío)	Ersatz liefern	(Entregar un reemplazo)
Die Lieferadresse	(La dirección de entrega)	Erstatten (den Betrag erstatten)	(Reintegrar (reembolsar el importe))
Die Lieferfrist	(El plazo de entrega)	Zurücksenden	(Enviar de vuelta)
Die Versandkosten	(Los gastos de envío)	Abholen lassen	(Solicitar recogida)
Die Rücksendung	(La devolución (envío de vuelta))	Versenden	(Enviar)
Der Umtausch	(El cambio (por otro producto))	Angeben (eine Reklamation angeben)	(Indicar (presentar una reclamación))
Die Garantie	(La garantía)	Reklamation einreichen	(Presentar una reclamación)
Der Kaufbeleg	(El comprobante de compra)	Verspätet ankommen	(Llegar con retraso)
Die Reklamationsfrist	(El plazo para reclamar)	Zustellen	(Entregar)
Der Kundenservice	(El servicio de atención al cliente)	Den Status abfragen	(Consultar el estado)
Die Empfangsbestätigung	(La confirmación de recepción)	Die Lieferfrist	(El plazo de entrega)

1. Ejercicios

1. E-Mail

Recibirá un correo electrónico del servicio de atención al cliente de una tienda online sobre un paquete dañado y debe responder por escrito.



Betreff: Ihre Reklamation zur Bestellung 5843-XY

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die Fotos der **Beschädigung**. Es tut uns leid, dass das **Paket** in diesem Zustand bei Ihnen angekommen ist.

Wir bieten Ihnen zwei Möglichkeiten an:

- **Umtausch:** Wir schicken Ihnen denselben Artikel noch einmal zu.
- **Erstattung:** Wir **erstatte**n Ihnen den Kaufpreis.

Bitte teilen Sie uns kurz mit, was Sie möchten. Falls Sie sich für einen Umtausch entscheiden, verwenden Sie bitte das beigelegte **Rückgabeformular** und schicken Sie den Artikel an uns zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Lisa Becker

Kundenservice Shop24

Escribe una respuesta adecuada: vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich hätte gern ... / ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten bedanken, aber ... / bitte bestätigen Sie mir kurz, ob ...

2. Completa los diálogos

a. Online-Bestellung: Paket kommt beschädigt an

Kundin:

Guten Tag, hier spricht Anna Keller, (Buenos días, habla Anna Keller. Ayer recibí ich habe gestern ein Paket von Ihnen un paquete suyo, pero el artículo bekommen, aber der Artikel ist leider lamentablemente está dañado.) beschädigt.

Mitarbeiter Kundenservice: 1. _____ (Buenos días, señora Keller, lo siento

mucho. ¿De qué pedido se trata exactamente? ¿Tiene a mano el número de pedido o la confirmación de envío?)

Kundin:	<i>Ja, die Bestellnummer ist 58423, ich habe einen Monitor bestellt und das Gehäuse ist beim Auspacken schon kaputt gewesen.</i>	<i>(Sí, el número de pedido es 58423. Pedí un monitor y la carcasa ya estaba rota al desenvolvelo.)</i>
Mitarbeiter Kundenservice:	2. _____	<i>(Entiendo. Entonces abrimos una reclamación. ¿Desea cambiar el monitor o recibir un reembolso del precio de compra?)</i>
Kundin:	<i>Ich hätte gerne zuerst einen Umtausch, aber nur, wenn Sie mir garantieren können, dass die nächste Lieferung gut verpackt ist.</i>	<i>(Me gustaría primero un cambio, pero solo si pueden garantizarme que la próxima entrega vendrá bien embalada.)</i>
Mitarbeiter Kundenservice:	3. _____	<i>(Sí, le enviaremos inmediatamente un equipo de sustitución; la entrega será gratuita y podrá devolver el dispositivo defectuoso con la etiqueta de devolución incluida.)</i>
Kundin:	<i>Muss ich die Versandkosten für die Rücksendung vorstrecken oder wird das komplett von Ihnen erstattet?</i>	<i>(¿Tengo que adelantar los gastos de envío de la devolución o lo reembolsan completamente?)</i>
Mitarbeiter Kundenservice:	4. _____	<i>(No. La devolución es gratuita para usted en caso de un artículo defectuoso; nos haremos cargo íntegramente de los gastos de envío.)</i>

b. Paket nicht angekommen: Nachverfolgung in der Postfiliale

Kunde:	<i>Hallo, ich warte seit über einer Woche auf eine wichtige Sendung aus München, laut Lieferfrist hätte das Paket schon vorgestern da sein müssen.</i>	<i>(Hola, llevo más de una semana esperando un envío importante desde Múnich; según el plazo de entrega, el paquete ya debería haber llegado anteayer.)</i>
Postangestellte:	5. _____	<i>(Buenos días. ¿Tiene el número de envío? Así puedo consultar el seguimiento para usted.)</i>
Kunde:	<i>Ja, hier ist der Zettel vom Absender, ich bin der Empfänger, aber ich habe nur eine Versandbestätigung per E-Mail bekommen, kein Paket.</i>	<i>(Sí, aquí está la nota del remitente. Soy el destinatario, pero solo he recibido la confirmación de envío por correo electrónico; no ha llegado el paquete.)</i>
Postangestellte:	6. _____	<i>(Miro un momento... Según el sistema, el envío lleva desde ayer en nuestra taquilla de la estación central; no se pudo entregar en su dirección.)</i>
Kunde:	<i>Das ist merkwürdig, ich war zu Hause; kann ich das Paket heute noch irgendwo abholen oder wird es zurückgeschickt?</i>	<i>(Es extraño, yo estaba en casa. ¿Puedo recoger el paquete hoy en algún sitio o lo devolverán al remitente?)</i>

Postangestellte: 7. _____

(Puede recogerlo hoy hasta las 20:00 en la taquilla; por favor lleve su documento de identidad. Si no lo recoge, el envío se devolverá al remitente en tres días.)

Kunde: Okay, danke für die Info, dann hole ich das Paket nach der Arbeit ab, damit nichts schiefgeht.

(Vale, gracias por la información. Entonces recogeré el paquete después del trabajo para evitar problemas.)

1. Guten Tag Frau Keller, das tut mir leid, um welche Bestellung handelt es sich genau, haben Sie Ihre Bestellnummer oder die Versandbestätigung zur Hand? **2.** Verstehe, dann legen wir eine Reklamation an; möchten Sie den Monitor umtauschen oder eine Rückerstattung des Kaufpreises bekommen? **3.** Ja, wir schicken Ihnen sofort ein Ersatzgerät, die Lieferung ist kostenfrei und Sie können das defekte Gerät mit dem beiliegenden Rücksendeschein zurücksenden. **4.** Nein, die Rücksendung ist bei einem defekten Artikel für Sie kostenlos, die Versandkosten übernehmen wir vollständig. **5.** Guten Tag, haben Sie die Sendungsnummer dabei, dann kann ich die Sendungsverfolgung für Sie aufrufen. **6.** Ich schaue kurz nach... laut System liegt die Sendung seit gestern in unserer Packstation am Hauptbahnhof, sie konnte an Ihrer Adresse nicht zugestellt werden. **7.** Sie können es heute bis 20 Uhr an der Packstation abholen, bitte nehmen Sie Ihren Ausweis mit, sonst geht die Sendung in drei Tagen als Rücksendung wieder an den Absender zurück.

3. Escriba un correo electrónico a un comercio online (aprox. 80–100 palabras) y describa una entrega dañada, su reclamación y la solución que desea.

hiermit möchte ich eine Reklamation einreichen / anbei sende ich Ihnen ein Foto der beschädigten Ware / ich bitte Sie um eine Rückerstattung / Ersatzlieferung / vielen Dank im Voraus für Ihre Unterstützung
