

## 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**

**El buzón de correos**

**El pedido**

**El embalaje**

**El paquete dañado**

**El envío estándar**

**El envío exprés**

**La tarifa de envío**

**El cargo adicional**

**El número de seguimiento**

**La fecha estimada de entrega**

**El plazo de entrega**

**La recogida a domicilio**

**La tarifa de envío**

**El albarán de entrega**

**El comprobante de compra**

**El artículo defectuoso**

**El servicio de atención al cliente**

**Presentar una reclamación**

**La queja**

**Hacer una devolución**

**Pedir un reembolso**

**Hacer un cambio**

### 1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (QR: Audio)



Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravié, 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.

1. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
  - a. Hace una reclamación formal por escrito.
  - b. Espera tres meses sin hacer nada.
  - c. Pide el reembolso inmediato en la tienda online.
  - d. Cancela el envío y envía otro paquete igual.
2. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder a la primera reclamación?
  - a. Una semana.
  - b. Dos meses.
  - c. Un mes.
  - d. Seis meses.

1-a 2-b



## 2. Gramática: Presente de subjuntivo: deseos y valoraciones - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."

El presente de subjuntivo se usa con expresiones de deseo, voluntad y valoración personal, como quiero que, ojalá o es importante que.

1. El verbo principal (espero, quiero, es importante...) va en indicativo, el verbo que sigue va en subjuntivo.

Expresiones frecuentes	Ejemplos
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy.
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega.
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado.
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento.
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega.
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra.

- Espero que el servicio de atención al cliente me \_\_\_\_\_ hoy por correo electrónico.  
 a. responde      b. respondió      c. responder      d. responda
- Te pido que \_\_\_\_\_ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia.  
 a. revises      b. revisar      c. revisaste      d. revisas

1. responde 2. revises

### Reescribe las frases (QR: IA+)



- (Espero que) El servicio de atención al cliente responde hoy.  
 \_\_\_\_\_
- (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.  
 \_\_\_\_\_
- (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.  
 \_\_\_\_\_

### Corrige el error

- Es importante que guardas el comprobante de compra.  
 \_\_\_\_\_  
 Es importante que guardes el comprobante de compra.
- Quiero que me dicen el número de seguimiento.  
 \_\_\_\_\_  
 Quiero que me digan el número de seguimiento.

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

### 3. Ejercicios

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

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 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. Aviso de devolución y reclamaciones (tienda online) (QR: Audio)

**Rellena los huecos:** 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.

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

---

#### 3. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

- |  | Verdadero                | Falso                    |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |



#### 4. Elige la solución correcta

1. Quiero que el servicio de atención al cliente \_\_\_\_\_ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado.  
a. *hagas*      b. *haga*      c. *hace*      d. *hizo*
2. Es importante que te \_\_\_\_\_ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación.  
a. *quejaste*      b. *quejas*      c. *quejes*      d. *quejarás*
3. Te pido que \_\_\_\_\_ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso.  
a. *hagas*      b. *harás*      c. *haga*      d. *haces*

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

#### 5. Juego de rol - diálogos (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.*

**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?*

**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.*

**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.*

**Cliente (Sofía):** *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garantía?*

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

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



*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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

**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*



**Escribe una respuesta adecuada:** *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

---



---



---

### Verbos importantes

	<b>Ir</b> ( <i>ir</i> )	<b>Quejarse</b> ( <i>quejarse</i> )	<b>Hacer</b> ( <i>hacer</i> )
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	vaya	me queje	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