

## 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 embalaje**

**El paquete dañado**

**El pedido**

**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**

**El albarán de entrega**

**El comprobante de compra**

**El artículo defectuoso**

**Tener garantía**

**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.

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**.



1. ¿Qué hace Pablo primero cuando el paquete no llega bien?
  - a. Hace una reclamación amistosa a la empresa de mensajería.
  - b. Envía otro paquete sin avisar a nadie.
  - c. Busca ayuda legal de inmediato.
  - d. Pide la devolución del dinero en la tienda online.
2. ¿Cuál es el plazo que tiene para recibir respuesta después de la reclamación amistosa?
  - a. Seis meses.
  - b. Un mes.
  - c. Dos meses.
  - d. Dos semanas.
3. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
  - a. Cancela el envío y deja el tema.
  - b. Presenta una reclamación formal por escrito.
  - c. Va directamente a juicio.
  - d. Llama a la policía para denunciar a la empresa.
4. ¿En qué caso Pablo intenta conseguir una indemnización por el paquete?
  - a. Cuando el paquete pesa más de diez kilos.
  - b. Cuando el paquete se envía por correo ordinario.
  - c. Cuando es un envío certificado y el paquete se pierde o se daña.
  - d. Cuando la empresa de mensajería es internacional.

1-a 2-c 3-b 4-c

## 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 sobre el número de seguimiento de mi pedido.  
a. responde    b. respondiera    c. ha respondido    d. responda
- 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. responda 2. revises

### Reescribe las frases

- (Espero que) Mañana confirmáis la fecha de entrega.  
\_\_\_\_\_
- (Te pido que) Miras bien los datos del cliente.  
\_\_\_\_\_
- (Ojalá que) Hoy responden a mi reclamación.  
\_\_\_\_\_

### 3. Ejercicios

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

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 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. Aviso de una tienda online: incidencias con envíos y devoluciones (Audio disponible en la aplicación)


**Rellena los huecos:** 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.

- ¿Qué debe enviar el cliente junto al contacto con atención al cliente si el paquete no se mueve?  
\_\_\_\_\_
- ¿Cuál es el plazo y qué pasos recomienda la tienda para devolver un artículo defectuoso o un paquete dañado?  
\_\_\_\_\_

### 3. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

	Verdadero	Falso	
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. Lee el diálogo y responde a las preguntas

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

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

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

**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?*

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

**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.*

**Cliente (Álvaro):** *Perfecto. ¿Y cuánto tardaría en llegar el reemplazo: envío estándar o exprés?*

**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?*

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



**Escribe una respuesta adecuada:** *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.*

---

---

---

<b>Verbos importantes</b>	<b>Quejarse</b> ( <i>quejarse</i> )	<b>Hacer</b> ( <i>hacer</i> )
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	me queje	haga
tú	te quejes	hagas
él/ella/usted	se queje	haga
nosotros/nosotras	nos quejemos	hagamos
vosotros/vosotras	os quejéis	hagáis
ellos/ellas/ustedes	se quejen	hagan