

B1.4 Enviar y devolver paquetes

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



El pedido	El empleado de correos
El artículo defectuoso	La garantía
El paquete dañado	Tener garantía
El embalaje	El descuento
La etiqueta de devolución	Pedir un reembolso
El albarán de entrega	Hacer una devolución
El comprobante de compra	Hacer un cambio
El envío estándar	La reclamación
El envío exprés	Presentar una reclamación
La tarifa de envío	La queja
El cargo adicional	Quejarse
La recogida a domicilio	Solicitar información
La fecha estimada de entrega	La etiqueta de devolución
El plazo de entrega	El servicio de atención al cliente
El número de seguimiento	Quejarse
El buzón de correos	Hacer clic

1. 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	Uso	Ejemplos
Espero que, quiero que, deseo que	Deseo y voluntades	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. (<i>Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy.</i>)
Tengo ganas de	Intención personal	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. (<i>Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega.</i>)
Ojalá	Deseos intensos	Ojalá que el paquete no llegue dañado. (<i>Ojalá que el paquete no llegue dañado.</i>)
Te pido que, te ruego que	Peticiones	Te ruego que revises el número de seguimiento. (<i>Te ruego que revises el número de seguimiento.</i>)
Que	Deseo directo	Que confirmen la fecha estimada de entrega. (<i>Que confirmen la fecha estimada de entrega.</i>)
Es importante que, es bueno que	Juicio valorativo	Es importante que guardes el comprobante de compra. (<i>Es importante que guardes el comprobante de compra.</i>)

1. Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy sobre el número de seguimiento de mi pedido.
 - responde*
 - respondiera*
 - ha respondido*
 - responda*
2. Te pido que _____ bien la dirección en la etiqueta de envío antes de entregar el paquete.
 - revises*
 - revisaste*
 - revisar*
 - revisas*
3. Es importante que _____ el comprobante de compra por si necesitas presentar una reclamación o pedir un reembolso.
 - guardas*
 - guardaste*
 - guardarás*
 - guardes*
4. Ojalá que el paquete no _____ dañado y que el artículo funcione bien, porque no quiero hacer una devolución.
 - llegará*
 - llegaba*
 - llegue*
 - llega*

1. responda 2. revises 3. guardes 4. llegue

2. Ejercicios

1. Email

Recibes este correo del servicio de atención al cliente de una tienda online sobre un artículo defectuoso que pediste; responde para quejarte y aclarar qué solución prefieres.



Asunto: Respuesta a su reclamación – Pedido nº 58423

Estimado/a cliente,

Hemos recibido su **reclamación** por el **artículo defectuoso** del pedido nº 58423. Según nuestro sistema, el paquete se envió mediante **envío estándar** y llegó dentro del **plazo de entrega**.

Para poder **hacer una devolución**, es necesario que imprima la **etiqueta de devolución** desde su cuenta y que incluya el **comprobante de compra** en el interior del **embalaje**. Cuando recibamos el producto, comprobaremos si **tiene garantía** y, si procede, le ofreceremos un **reembolso** o un **cambio** del artículo.

Si necesita más información, puede **solicitar información** respondiendo a este correo.

Atentamente,

Laura García

Servicio de atención al cliente

TiendaOnline.es

Escribe una respuesta adecuada: *Le escribo porque quiero que revisen... / Es importante que me confirmen si... / Ojalá que puedan enviar la etiqueta por...*

2. Completa los diálogos

a. Reclamar un portátil dañado

Cliente: *Llamo porque mi pedido llegó ayer y el portátil venía con el embalaje roto y el artículo defectuoso.*

Agente de atención al cliente: 1. _____

Cliente: *Claro, el número de seguimiento es ES4590ZX y elegí envío exprés porque lo necesitaba para una presentación mañana.*

Agente de atención al cliente: 2. _____

Cliente: *Preferiría un cambio rápido; ¿podrían hacer la recogida a domicilio y enviarme otro con la misma tarifa de envío?*

Agente de atención al cliente: 3. _____

Cliente: *Perfecto, ¿necesitan también el comprobante de compra o con la factura online es suficiente?*

Agente de atención al cliente: 4. _____

b. Duda sobre fecha y envío

Cliente: *He hecho clic en «confirmar pedido», pero ahora tengo dudas con la fecha estimada de entrega y la tarifa de envío estándar.*

Empleado de tienda online: 5. _____

Cliente: *En ese caso prefiero mantener el envío estándar, no tengo tanta prisa, pero me gustaría recibir por correo el número de seguimiento para poder solicitar información si se retrasa.*

Empleado de tienda online: 6. _____

1. *Lo siento mucho; para abrir la reclamación necesito su número de pedido o el número de seguimiento del envío.* **2.** *De acuerdo, ya lo veo en el sistema: el plazo de entrega se cumplió, pero como el paquete está dañado podemos hacer una devolución o un cambio, lo que prefiera.* **3.** *Sí, le enviaremos la etiqueta de devolución por email, programamos la recogida mañana y, en cuanto tengamos el albarán de entrega, enviaremos el nuevo portátil sin cargo adicional.* **4.** *Con la factura online es suficiente; la garantía sigue activa y, si hay algún problema, puede volver a llamarnos para ampliar la reclamación.* **5.** *No se preocupe, aún podemos modificar el envío: si quiere que llegue antes del viernes, tendríamos que pasar a envío exprés, con un pequeño cargo adicional.* **6.** *Perfecto, en unos minutos le llega un email con el resumen del pedido, el comprobante de compra y el número de seguimiento para seguir el paquete hasta la entrega.*

3. Escribe un correo breve (8-10 líneas) a una tienda online describiendo un paquete recibido dañado y explicando qué solución quieres que te ofrezcan.

Me pongo en contacto para presentar una reclamación por... / Es importante que revisen las fotos del embalaje. / Quiero que me ofrezcan la siguiente solución: / Les ruego que me confirmen por escrito si...

3. Verbos importantes

	Quejarse	Hacer
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