

## 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>(le prestataire)</i>	<b>abmachen</b>	<i>(convenir)</i>
<b>der Beleg</b>	<i>(le reçu)</i>	<b>achten (auf)</b>	<i>(faire attention (à))</i>
<b>der Kundenservice</b>	<i>(le service client)</i>	<b>aufheben</b>	<i>(conserver)</i>
<b>der Mangel</b>	<i>(le défaut)</i>	<b>ausreichen</b>	<i>(suffire)</i>
<b>der Ordner</b>	<i>(le dossier)</i>	<b>beschädigen</b>	<i>(endommager)</i>
<b>die Lieferzeit</b>	<i>(le délai de livraison)</i>	<b>eine Reklamation einreichen</b>	<i>(déposer une réclamation)</i>
<b>die Trackingnummer</b>	<i>(le numéro de suivi)</i>	<b>eine Rückerstattung verlangen</b>	<i>(demander un remboursement)</i>
<b>das beschädigte Paket</b>	<i>(le colis endommagé)</i>	<b>eine Rücksendung machen</b>	<i>(effectuer un retour)</i>
<b>abwesend</b>	<i>(absent)</i>	<b>Der Nächste, bitte!</b>	<i>(Le suivant, s'il vous plaît !)</i>
<b>abgeben</b>	<i>(déposer)</i>	<b>Das muss ein Irrtum sein.</b>	<i>(Ça doit être une erreur.)</i>
<b>absagen</b>	<i>(annuler)</i>	<b>Das war ein Missverständnis.</b>	<i>(C'était un malentendu.)</i>

### 1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (QR: Audio)



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.

*Pour envoyer un colis à une **consigne automatique**, on scanne d'abord le **code-barres** du bas sur l'étiquette colis. L'étiquette doit être collée sur le **carton** de façon à ce que les anciens codes ne soient plus visibles. Ensuite, on choisit la taille appropriée du compartiment et on y dépose le colis. Même sans inscription, on peut obtenir une **confirmation de dépôt** en saisissant son **adresse e-mail**. Pour attendre un reçu, il peut être utile de filmer brièvement la procédure avec son téléphone portable. Vp>*

1. Was muss man tun, bevor man den Strichcode an der Packstation scannt?
  - a. Das Paket zuerst in ein Fach legen und dann das Label drucken.
  - b. Die E-Mail-Adresse eintippen und sofort das Fach öffnen.
  - c. Den Karton wiegen und die Adresse am Bildschirm eingeben.
  - d. Den Paketaufkleber so aufkleben, dass alte Strichcodes überdeckt sind.
2. Wie kann man eine Einlieferungsbestätigung bekommen, wenn man nicht registriert ist?
  - a. Man muss dafür ein Retouren-Label auf das Paket kleben.
  - b. Man kann sie anfordern, indem man seine E-Mail-Adresse eingibt.
  - c. Man muss den Beleg später in der Filiale abholen.
  - d. Man bekommt sie nur, wenn man mehrere Pakete gleichzeitig verschickt.

## 1-d 2-b

**2. Grammaire: Verbes avec prépositions (auf, an, für)**

Certains verbes se construisent obligatoirement avec des prépositions comme auf, an, für, p. ex. warten auf, denken an.



1. Verbe + préposition fixe.
2. On demande : worauf, woran, wofür ?
3. On utilise souvent l'Akkusativ après auf, für.

Verb (Verbe)	Struktur (Structure)	Beispiel im Kontext (Exemple dans le contexte)
sich freuen (se réjouir)	<b>auf</b> + Akk.	Ich freue mich <b>auf</b> die Lieferung. (Je me réjouis de la livraison.)
sich freuen (se réjouir)	<b>über</b> + Akk.	Ich freue mich <b>über</b> die Rückerstattung. (Je me réjouis du remboursement.)
denken (penser)	<b>an</b> + Akk.	Ich denke <b>an</b> den Termin. (Je pense au rendez-vous.)
warten (attendre)	<b>auf</b> + Akk.	Ich warte <b>auf</b> den Beleg. (J'attends le justificatif.)
teilnehmen (participer)	<b>an</b> + Dat.	Ich nehme <b>an</b> der Veranstaltung teil. (Je participe à l'événement.)
sich interessieren (s'intéresser)	<b>für</b> + Akk.	Ich interessiere mich <b>für</b> den Anbieter. (Je m'intéresse au prestataire.)

La préposition détermine souvent le cas.

sich freuen auf = futur.

sich freuen über = résultat.

1. Ich warte noch \_\_\_\_\_ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte.  
(J'attends encore le reçu, parce que je souhaite déposer le retour aujourd'hui.)  
a. über      b. an      c. auf      d. für
2. Denken Sie bitte \_\_\_\_\_ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden.  
(Veuillez penser au numéro de suivi, sinon je ne peux pas trouver le colis.)  
a. auf      b. bei      c. an      d. für

1. auf 2. an

**Réécrivez les phrases (QR: IA+)**

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

(J'attends le justificatif.)

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

(Nous participons à l'événement.)

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

---

*(Elle pense au rendez-vous.)*

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

### **Corrigez l'erreur**

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

---

Je me réjouis du remboursement pour le retour.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

---

J'attends le numéro d'envoi du service client.

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

### 3.Exercices

#### 1. Associez chaque mot à sa définition.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer            | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufen.              |
| 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. Avis de la boutique en ligne : retour et livraison endommagée (QR:

##### Audio)

**Remplissez les lacunes:** 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 vous souhaitez retourner un article, placez-le entièrement dans le carton d'origine et collez l'étiquette de retour de manière à ce que les anciens codes-barres ne soient plus visibles. Déposez le colis dans une agence ou utilisez une consigne automatique. Conservez la preuve de dépôt comme justificatif jusqu'à ce que le remboursement soit effectué.*

*Si votre livraison est arrivée endommagée, signalez le défaut au service client dans un délai de 7 jours. Veuillez envoyer des photos du colis endommagé, de la marchandise et de l'étiquette d'expédition, et indiquer le numéro de suivi. Nous examinons le cas et vous informons par e-mail d'un échange, d'une réparation ou d'un remboursement ; le traitement peut prendre quelques jours selon les délais de livraison.*

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

1. Der Sprecher konnte das Paket nicht an der Tür entgegennehmen und holte es später in einer Filiale ab.
2. Der Monitor war ohne Schäden, deshalb brauchte der Sprecher keinen Kontakt zum Kundenservice.
3. Der Sprecher hat den Kaufbeleg und die Trackingnummer aufbewahrt.



1-V 2-X 3-V

### 4. Choisissez la bonne solution

1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto \_\_\_\_\_.  
*(Si je n'avais plus le reçu, je trouverais la commande dans le compte client.)*  
 a. fand      b. finden      c. fände      d. finde
2. Bitte \_\_\_\_\_ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.  
*(Veuillez déposer le colis endommagé en magasin et conserver le reçu.)*  
 a. gibt      b. geben      c. gibst      d. gab
3. Der Anbieter \_\_\_\_\_ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.  
*(Le fournisseur endommage parfois le colis dès l'emballage, c'est pourquoi je dépose une réclamation.)*  
 a. beschädigt      b. beschädige      c. beschädigen      d. beschädigte

1. fände 2. geben 3. beschädigt

### 5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



#### Beschädigtes Paket im Paketshop

- Mitarbeiterin**      *Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?*
- Paketshop:**      *(Au suivant, s'il vous plaît ! Comment pouvons-nous vous aider ?)*
- Kunde:**      *Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.*  
*(Bonjour, je voudrais déposer ce colis endommagé et lancer un retour – l'article est arrivé abîmé.)*
- Mitarbeiterin**      *Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?*
- Paketshop:**      *(Avez-vous le reçu ou le QR code du fournisseur avec vous ? Et connaissez-vous le numéro de suivi ?)*
- Kunde:**      *Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.*  
*(Oui, j'ai l'e-mail dans le dossier. Voici le reçu et le numéro de suivi.)*

**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, j'imprime l'étiquette de retour. Collez-la sur le colis, s'il vous plaît, et déposez-le ici. Conservez le reçu, au cas où le service client aurait besoin d'informations supplémentaires.)*

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?

---

## 6. Parler : traduire et répondre (QR: 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. Écriture: E-mail (QR: 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)



**Rédigez une réponse appropriée:** *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).*

### Verbes importants

#### Finden (*trouver*)

Konjunktiv II Präsens

ich	fände
du	fändest
er/sie/es	fände
wir	fänden
ihr	fändet
sie	fänden

#### abgeben (*abandonner*)

Präsens

gebe ab
gibst ab
gibt ab
geben ab
gebt ab
geben ab

#### beschädigen (*abîmer*)

Präsens

beschädige
beschädigt
beschädigt
beschädigen
beschädigt
beschädigen