

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	<i>(L'impiegato postale)</i>	La fecha estimada de entrega	<i>(La data prevista di consegna)</i>
El buzón de correos	<i>(La cassetta postale)</i>	El número de seguimiento	<i>(Il numero di tracciamento)</i>
El pedido	<i>(L'ordine)</i>	La recogida a domicilio	<i>(Il ritiro a domicilio)</i>
El embalaje	<i>(L'imballaggio)</i>	El albarán de entrega	<i>(La bolla di consegna)</i>
El paquete dañado	<i>(Il pacco danneggiato)</i>	El comprobante de compra	<i>(La ricevuta d'acquisto)</i>
El artículo defectuoso	<i>(L'articolo difettoso)</i>	La tarifa de envío	<i>(La tariffa di spedizione)</i>
El envío estándar	<i>(La spedizione standard)</i>	El servicio de atención al cliente	<i>(Il servizio clienti)</i>
El envío exprés	<i>(La spedizione espressa)</i>	Presentar una reclamación	<i>(Presentare un reclamo)</i>
La tarifa de envío	<i>(La tariffa di spedizione)</i>	La queja	<i>(Il reclamo)</i>
El cargo adicional	<i>(Il costo aggiuntivo)</i>	Hacer una devolución	<i>(Effettuare un reso)</i>
La recogida a domicilio	<i>(Il ritiro a domicilio)</i>	Pedir un reembolso	<i>(Richiedere un rimborso)</i>
El plazo de entrega	<i>(Il termine di consegna)</i>	Hacer un cambio	<i>(Effettuare un cambio)</i>

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (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.

*Quando una persona spedisce un pacco, può accadere che si smarrisca, lo rubino o arrivi danneggiato. Se succede qualcosa del genere, conviene **presentare un reclamo** prima in modo amichevole all'**azienda di corrieri** e rispettare il **termine** di risposta. È importante che la lamentela venga fatta per iscritto se non c'è una soluzione rapida. In una **spedizione raccomandata**, è possibile chiedere un risarcimento economico per la perdita o i danni.*

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

1-a 2-a

2. Grammatica: Presente del congiuntivo: desideri e valutazioni - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."



Il presente del congiuntivo si usa con espressioni di desiderio, volontà e valutazione personale, come quiero que, ojalá o es importante que.

1. Il verbo principale (espero, quiero, es importante...) va all'indicativo; il verbo che segue va al congiuntivo.

Espressioni frequenti	Esempi
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. (<i>Spero che il servizio clienti risponda oggi.</i>)
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. (<i>Non vedo l'ora che confermino i tempi di consegna.</i>)
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. (<i>Speriamo che il pacco non arrivi danneggiato.</i>)
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. (<i>Ti prego di controllare il numero di tracciamento.</i>)
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. (<i>Che confermino la data stimata di consegna.</i>)
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. (<i>È importante che tu conservi la prova d'acquisto.</i>)

- Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy por correo electrónico. (*Spero che il servizio di assistenza clienti mi risponda oggi via e-mail.*)
 a. responde b. respondió c. responder d. responda
- Te pido que _____ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. (*Ti chiedo di controllare il numero di tracciamento prima di chiudere la segnalazione.*)
 a. revises b. revisar c. revisaste d. revisas

1. responda 2. revises

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



- (Espero que) El servicio de atención al cliente responde hoy.

(*Spero che il servizio clienti risponda oggi.*)

- (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.

(*Non vedo l'ora che confermino i tempi di consegna questo pomeriggio.*)

- (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.
- _____

(Magari il pacco non arrivi danneggiato.)

1. *Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy.* **2.** *Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega esta tarde.* **3.** *Ojalá que el paquete no llegue dañado.*

Correggi l'errore

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

È importante che conservi la ricevuta d'acquisto.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

Voglio che mi dicano il numero di tracciamento.

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

3.Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Avviso di restituzione e reclami (negozio online) (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: 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.

Se il tuo ordine arriva incompleto o in cattivo stato, controlla l'imballaggio e conserva la bolla di consegna e la prova d'acquisto. Per rintracciare la spedizione, consulta il numero di tracciamento nella tua area clienti: lì vedrai la data stimata di consegna e se c'è qualche addebito aggiuntivo per il cambio di indirizzo.

Per effettuare un reso, richiedi il ritiro a domicilio oppure consegnalo presso il tuo ufficio postale. È importante compilare il modulo di reclamo entro il termine indicato. Se l'articolo è difettoso e in garanzia, il negozio può offrire una sostituzione o un rimborso; ci aspettiamo che il servizio clienti risponda entro un massimo di 48 ore lavorative.

(1) embalaje, (2) albarán de entrega, (3) número de seguimiento, (4) recogida a domicilio, (5) reclamación, (6) servicio de atención al cliente

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

3. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

1. El producto llegó con problemas y la persona decidió devolverlo usando la garantía.
2. La tienda le pidió que llevara el paquete al buzón de correos.
3. La persona prefiere recuperar el dinero en lugar de recibir otro producto.

1-V 2-X 3-V

Vero Falso

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



4. Scegli la soluzione corretta

1. Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado.
(Voglio che il servizio clienti effettui il ritiro a domicilio perché il pacco è arrivato danneggiato.)
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.
(È importante che tu ti lamenti per iscritto e alleggi la prova d'acquisto per presentare un reclamo.)
a. *quejaste* b. *quejas* c. *quejes* d. *quejarás*
3. Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso.
(Ti chiedo di fare il tracciamento con il numero di tracciamento prima di chiedere un rimborso.)
a. *hagas* b. *harás* c. *haga* d. *haces*

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

5. Role play - dialoghi (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.*

(Ciao, chiamo per un ordine che mi è arrivato ieri: il portatile ha lo schermo rotto. All'esterno l'imballaggio era a posto, ma il pacco era danneggiato all'interno.)

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?*

(Accidenti, mi dispiace molto. Puoi confermarmi il numero di tracciamento e se hai la prova d'acquisto o la bolla di consegna?)

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.*

(Sì, ho tutto. Voglio presentare un reclamo perché l'articolo è difettoso ed è in garanzia; preferirei fare una sostituzione invece di un rimborso.)



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.*

(Perfetto, lo gestisco subito: ti programmo un ritiro a domicilio per domani e ti inviamo un altro dispositivo con spedizione espressa. Ti arriverà entro 48 ore; la data stimata di consegna te la confermo via e-mail.)

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

(Grazie. C'è qualche costo aggiuntivo per la spedizione espressa o è coperto dalla garanzia?)

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: Email (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



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

Verbi importanti

	Ir (<i>andare</i>)	Quejarse (<i>lamentarsi</i>)	Hacer (<i>fare</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