

## 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

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

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



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**. *Pablo vuole spedire un pacco e lo prepara con cura; può smarrirsi, essere rubato o arrivare roto. Se non arriva bene, prima presenta un reclamo amichevole alla società di corriere e attende una risposta entro un termine di due mesi. Se non rispondono, presenta un reclamo formale per iscritto e aspetta un mese in più. In una spedizione raccomandata, cerca di ottenere un risarcimento.*

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. Pide la devolución del dinero en la tienda online.
  - d. Busca ayuda legal de inmediato.
2. ¿Cuál es el plazo que tiene para recibir respuesta después de la reclamación amistosa?
  - a. Un mes.
  - b. Dos semanas.
  - c. Dos meses.
  - d. Seis meses.

3. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
- a. Llama a la policía para denunciar a la empresa. b. Cancela el envío y deja el tema.  
c. Va directamente a juicio. d. Presenta una reclamación formal por escrito.
4. ¿En qué caso Pablo intenta conseguir una indemnización por el paquete?
- a. Cuando la empresa de mensajería es internacional. b. Cuando el paquete pesa más de diez kilos.  
c. Cuando el paquete se envía por correo ordinario. d. Cuando es un envío certificado y el paquete se pierde o se daña.

1-a 2-c 3-d 4-d

## 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>Ho voglia che confermino il termine di consegna.</i> )
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. ( <i>Spero 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> )

1. 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
2. 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

### Riscrivi le frasi

1. (Espero que) Mañana confirmáis la fecha de entrega.

---

*(Spero che domani confermiatè la data di consegna.)*

2. (Te pido que) Miras bien los datos del cliente.

---

*(Ti chiedo di guardare bene i dati del cliente.)*

3. (Ojalá que) Hoy responden a mi reclamación.

---

*(Magari oggi rispondano al mio reclamo.)*

### 3. Esercizi

#### 1. Abbina ogni parola alla sua definizione.



- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 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 di un negozio online: problemi con spedizioni e resi (Audio disponibile nell'app)

**Compila gli spazi vuoti:** 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.

*Nelle ultime settimane abbiamo ricevuto più richieste riguardo alla consegna degli ordini. Se il tuo pacco non è arrivato entro i tempi previsti, verifica prima il numero di tracciamento nel link della mail di conferma. La data stimata di consegna può cambiare a causa dell'alta domanda o per problemi nel trasporto. Se trascorrono 48 ore senza movimenti, contatta il servizio clienti e allega la prova d'acquisto e la bolla di consegna (se la possiedi). Indicalo anche se hai scelto la spedizione standard o espressa.*

*Per i resi, ricorda che il prodotto dovrebbe essere nella confezione originale, se possibile. Se il pacco arriva danneggiato o l'articolo è difettoso, presenta un reclamo entro un massimo di 14 giorni dalla ricezione e invia delle foto. È importante che conservi la ricevuta di consegna del corriere o la conferma digitale. Quando approveremo la richiesta, potrai richiedere un rimborso o effettuare una sostituzione. Speriamo di poter risolvere entro una settimana; se non fosse possibile, ti informeremo del nuovo termine.*

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

### 3. Ascolta il frammento audio e indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.

La persona dejó constancia del problema en el albarán antes de contactar al servicio de atención al cliente.

**Vero**  **Falso**

El pedido llegó en perfecto estado y la persona solo quiere cambiarlo por otro modelo.

**Vero**  **Falso**

Le ofrecieron recoger el paquete en su domicilio para gestionar la devolución.

**Vero**  **Falso**



### 4. Leggi il dialogo e rispondi alle domande

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

*(Ciao, chiamo per un ordine che mi è arrivato oggi; il pacco era danneggiato e l'imballaggio era aperto.)*

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

*(Accidenti, mi dispiace molto. Hai il numero di tracciamento o la bolla di consegna a portata di mano per localizzare la spedizione?)*

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

*(Sì, il numero di tracciamento è ES4782... e sulla bolla risulta «consegna effettuata», ma l'articolo è difettoso.)*

**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?*

*(Perfetto. Con la prova d'acquisto possiamo presentare il reclamo e gestire il reso. Preferisci richiedere un rimborso o una sostituzione con un altro articolo?)*

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

*(Preferirei una sostituzione, perché ne ho bisogno per il lavoro. Questo difetto sarebbe coperto dalla garanzia?)*

**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.*

*(Sì, se è un difetto di fabbrica è coperto dalla garanzia. Ti invio via e-mail un'etichetta per il reso e organizziamo un ritiro a domicilio per domani; non avrà costi aggiuntivi.)*



**Cliente (Álvaro):** *Perfecto. ¿Y cuánto tardaría en llegar el reemplazo: envío estándar o exprés? (Perfecto. E quanto tempo ci metterebbe ad arrivare la sostituzione: spedizione standard o espressa?)*

**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? (La spedizione standard di solito impiega 48–72 ore, con data di consegna stimata giovedì; quella espressa arriverebbe domani, ma con una tariffa di spedizione aggiuntiva. Quale preferisci?)*

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



**Scrivi una risposta appropriata:** *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.*

**Verbi importanti**

yo  
tú  
él/ella/usted  
nosotros/nosotras  
vosotros/vosotras  
ellos/ellas/ustedes

**Quejarse** (*lamentarsi*)

Subjuntivo presente  
me queje  
te quejes  
se queje  
nos quejemos  
os quejéis  
se quejen

**Hacer** (*fare*)

Subjuntivo presente  
haga  
hagas  
haga  
hagamos  
hagáis  
hagan