

## 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>(il fornitore)</i>	<b>abmachen</b>	<i>(accordarsi)</i>
<b>der Beleg</b>	<i>(la ricevuta)</i>	<b>achten (auf)</b>	<i>(prestare attenzione (a))</i>
<b>der Kundenservice</b>	<i>(assistenza clienti)</i>	<b>aufheben</b>	<i>(tenere)</i>
<b>der Mangel</b>	<i>(il difetto)</i>	<b>ausreichen</b>	<i>(essere sufficiente)</i>
<b>der Ordner</b>	<i>(la cartella)</i>	<b>beschädigen</b>	<i>(danneggiare)</i>
<b>die Lieferzeit</b>	<i>(il tempo di consegna)</i>	<b>eine Reklamation einreichen</b>	<i>(presentare un reclamo)</i>
<b>die Trackingnummer</b>	<i>(il numero di tracciamento)</i>	<b>eine Rückerstattung verlangen</b>	<i>(richiedere un rimborso)</i>
<b>das beschädigte Paket</b>	<i>(il pacco danneggiato)</i>	<b>eine Rücksendung machen</b>	<i>(effettuare un reso)</i>
<b>abwesend</b>	<i>(assente)</i>	<b>Das muss ein Irrtum sein.</b>	<i>(Deve essere un errore.)</i>
<b>abgeben</b>	<i>(consegnare)</i>	<b>Das war ein Missverständnis.</b>	<i>(È stato un malinteso.)</i>
<b>absagen</b>	<i>(annullare)</i>	<b>Der Nächste, bitte!</b>	<i>(Il prossimo, per favore!)</i>

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

*Per spedire presso una **Packstation** si scansiona prima il **codice a barre** inferiore sull'etichetta del pacco. L'adesivo deve essere applicato sul **cartone** in modo che i vecchi codici non siano più visibili. Poi si sceglie la dimensione adatta dello scomparto e si inserisce il pacco. Anche senza registrazione si può ottenere una **conferma di consegna** inserendo il proprio **indirizzo e-mail**. Per attendere una ricevuta può essere utile filmare brevemente la procedura con il cellulare.*

1. Was muss man tun, bevor man den Strichcode an der Packstation scannt?
  - a. Die E-Mail-Adresse eintippen und sofort das Fach öffnen.
  - b. Das Paket zuerst in ein Fach legen und dann das Label drucken.
  - c. Den Paketaufkleber so aufkleben, dass alte Strichcodes überdeckt sind.
  - d. Den Karton wiegen und die Adresse am Bildschirm eingeben.

2. Wie kann man eine Einlieferungsbestätigung bekommen, wenn man nicht registriert ist?
- Man muss den Beleg später in der Filiale abholen.
  - Man muss dafür ein Retouren-Label auf das Paket kleben.
  - Man kann sie anfordern, indem man seine E-Mail-Adresse eingibt.
  - Man bekommt sie nur, wenn man mehrere Pakete gleichzeitig verschickt.

1-c 2-c

## 2. Grammatica: Verbi con preposizioni (auf, an, für)

Alcuni verbi si usano in modo fisso con preposizioni come auf, an, für, per es. warten auf, denken an.



- Verbo + preposizione fissa.
- Si chiede: worauf, woran, wofür?
- Spesso si usa l'Akkusativ dopo auf, für."

Verb (Verbo)	Struktur (Struttura)	Beispiel im Kontext (Esempio nel contesto)
sich freuen (essere contento)	<b>auf</b> + Akk.	Ich freue mich <b>auf</b> die Lieferung. (Non vedo l'ora della consegna.)
sich freuen (essere contento)	<b>über</b> + Akk.	Ich freue mich <b>über</b> die Rückerstattung. (Sono contento del rimborso.)
denken (pensare)	<b>an</b> + Akk.	Ich denke <b>an</b> den Termin. (Penso all'appuntamento.)
warten (aspettare)	<b>auf</b> + Akk.	Ich warte <b>auf</b> den Beleg. (Aspetto la ricevuta.)
teilnehmen (partecipare)	<b>an</b> + Dat.	Ich nehme <b>an</b> der Veranstaltung teil. (Partecipo all'evento.)
sich interessieren (interessarsi)	<b>für</b> + Akk.	Ich interessiere mich <b>für</b> den Anbieter. (Mi interessa il fornitore.)

La preposizione spesso determina il caso.

sich freuen auf = futuro.

sich freuen über = risultato.

- Ich warte noch \_\_\_\_\_ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. (Sto ancora aspettando la ricevuta, perché oggi vorrei consegnare il reso.)  
 a. über    b. an    c. auf    d. für
- Denken Sie bitte \_\_\_\_\_ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. (Si ricordi per favore del numero di tracciamento, altrimenti non riesco a trovare il pacco.)  
 a. auf    b. bei    c. an    d. für

1. auf 2. an

### Riscrivi le frasi (QR: IA+)



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

---

*(Aspetto la ricevuta.)*

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

---

*(Partecipiamo all'evento.)*

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

---

*(Lei pensa all'appuntamento.)*

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

### **Correggi l'errore**

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

---

Sono contento del rimborso per il reso.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

---

Aspetto il numero di spedizione del servizio clienti.

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

### 3. Esercizi

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

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer            | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufen kann.         |
| 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. Avviso del negozio online: reso e consegna danneggiata (QR: Audio)

**Compila gli spazi vuoti:** 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.

*Se desidera restituire un articolo, lo inserisca completamente nella scatola originale e applichi l'etichetta di reso in modo che i vecchi codici a barre non siano più visibili. Consegna il pacco in una filiale oppure utilizza un locker automatico. Conservi la ricevuta di spedizione come prova fino a quando non viene effettuato il rimborso.*

*Se la sua consegna è arrivata danneggiata, segnali il difetto al servizio clienti entro 7 giorni. La preghiamo di inviare foto del pacco danneggiato, della merce e dell'etichetta di spedizione e di indicare il numero di tracciamento. Esamineremo il caso e la informeremo via e-mail su sostituzione, riparazione o rimborso; la gestione può richiedere alcuni giorni a seconda dei tempi di consegna.*

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

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Der Sprecher konnte das Paket nicht an der Tür entgegennehmen und holte es später in einer Filiale ab. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Der Monitor war ohne Schäden, deshalb brauchte der Sprecher keinen Kontakt zum Kundenservice.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Der Sprecher hat den Kaufbeleg und die Trackingnummer aufbewahrt.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 1-V 2-X 3-V

**Vero Falso**



### 4. Scegli la soluzione corretta

- |   |   |
|---|---|
| 1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto _____.                  | <i>(Se non avessi più la ricevuta, troverei l'ordine nell'account cliente.)</i>                         |
| a. fand      b. finden      c. fände      d. finde  |   |
| 2. Bitte _____ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.                 | <i>(Per favore consegna il pacco danneggiato in filiale e conservi la ricevuta.)</i>                    |
| a. gebt      b. geben      c. gibst      d. gab   |   |
| 3. Der Anbieter _____ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein. | <i>(Il fornitore danneggia il pacco a volte già durante l'imballaggio, perciò presento un reclamo.)</i> |
| a. beschädigt      b. beschädige      c. beschädigen      d. beschädigte                                |   |
1. fände 2. geben 3. beschädigt

### 5. Role play - dialoghi (QR: Audio)

#### Beschädigtes Paket im Paketshop

- |                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Mitarbeiterin</b> | <i>Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?</i>   |
| <b>Paketshop:</b>    | <i>(Il prossimo, per favore! Come possiamo aiutarla?)</i>   |
| <b>Kunde:</b>        | <i>Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.<br/>(Buongiorno, vorrei consegnare questo pacco danneggiato e avviare un reso – l'articolo è arrivato danneggiato.)</i> |
| <b>Mitarbeiterin</b> | <i>Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?</i>  |
| <b>Paketshop:</b>    | <i>(Ha con sé la ricevuta o il codice QR del fornitore? E conosce il numero di tracciamento?)</i>   |
| <b>Kunde:</b>        | <i>Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.<br/>(Sì, ho l'e-mail nella cartella. Ecco la ricevuta e il numero di tracciamento.)</i>   |
| <b>Mitarbeiterin</b> | <i>Gut, ich drucke das Rücksendetikett. Kleben Sie es bitte auf das Paket und geben Sie es hier ab. Heben Sie den Beleg auf, falls der Kundenservice noch Informationen braucht.</i>  |
| <b>Paketshop:</b>    | <i>(Bene, stampo l'etichetta di reso. La incolli sul pacco e lo consegno qui. Conservi la ricevuta, nel caso in cui il servizio clienti abbia bisogno di ulteriori informazioni.)</i>   |



1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?

---

## 6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: 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)



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

---



---



---

**Verbi importanti**

ich  
du  
er/sie/es  
wir  
ihr  
sie

**Finden** (*trovare*)

Konjunktiv II Präsens

fände  
fändest  
fände  
fänden  
fändet  
fänden

**abgeben** (*consegnare*)

Präsens

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

**beschädigen** (*danneggiare*)

Präsens

beschädige  
beschädigst  
beschädigt  
beschädigen  
beschädigt  
beschädigen