

B1.4 Pakete versenden und zurückgeben

Invio e restituzione di pacchi

<https://app.colanguage.com/it/tedesco/programma/b1/4>



Die Sendung	<i>(La spedizione)</i>	Beschädigt sein	<i>(Essere danneggiato)</i>
Das Paket	<i>(Il pacco)</i>	Ersatz liefern	<i>(Fornire un prodotto sostitutivo)</i>
Die Sendungsverfolgung	<i>(La tracciatura della spedizione)</i>	Erstatten (den Betrag erstatten)	<i>(Rimborsare (rimborsare l'importo))</i>
Die Lieferadresse	<i>(L'indirizzo di consegna)</i>	Zurücksenden	<i>(Restituire (spedire indietro))</i>
Die Lieferfrist	<i>(Il termine di consegna)</i>	Abholen lassen	<i>(Far ritirare (da un corriere))</i>
Die Versandkosten	<i>(I costi di spedizione)</i>	Versenden	<i>(Spedire)</i>
Die Reklamationsfrist	<i>(Il termine per presentare un reclamo)</i>	Angeben (eine Reklamation angeben)	<i>(Segnalare (segnalare un reclamo))</i>
Die Rücksendung	<i>(La restituzione (reso))</i>	Reklamation einreichen	<i>(Presentare un reclamo)</i>
Der Umtausch	<i>(La sostituzione (cambio))</i>	Verspätet ankommen	<i>(Arrivare in ritardo)</i>
Die Garantie	<i>(La garanzia)</i>	Zustellen	<i>(Consegnare)</i>
Der Kaufbeleg	<i>(Lo scontrino / la ricevuta d'acquisto)</i>	Den Status abfragen	<i>(Verificare lo stato della spedizione)</i>
Der Kundenservice	<i>(Il servizio clienti)</i>	Schadensersatz beantragen	<i>(Richiedere il risarcimento dei danni)</i>
Die Empfangsbestätigung	<i>(La conferma di ricezione)</i>		

1.Esercizi

1. E-Mail



Riceverai un'e-mail dal servizio clienti di un negozio online riguardo a un pacco danneggiato e dovrai rispondere per iscritto.

Betreff: Ihre Reklamation zur Bestellung 5843-XY

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die Fotos der **Beschädigung**. Es tut uns leid, dass das **Paket** in diesem Zustand bei Ihnen angekommen ist.

Wir bieten Ihnen zwei Möglichkeiten an:

- **Umtausch:** Wir schicken Ihnen denselben Artikel noch einmal zu.
- **Erstattung:** Wir **erstatten** Ihnen den Kaufpreis.

Bitte teilen Sie uns kurz mit, was Sie möchten. Falls Sie sich für einen Umtausch entscheiden, verwenden Sie bitte das beigelegte **Rückgabeformular** und schicken Sie den Artikel an uns zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Lisa Becker

Kundenservice Shop24

Scrivi una risposta appropriata: *vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich hätte gern ... / ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten bedanken, aber ... / bitte bestätigen Sie mir kurz, ob ...*

2. Completa i dialoghi

a. Online-Bestellung: Paket kommt beschädigt an

Kundin: *Guten Tag, hier spricht Anna Keller, (Buongiorno, parla Anna Keller: ieri ho
ich habe gestern ein Paket von Ihnen ricevuto un pacco da voi, ma purtroppo
bekommen, aber der Artikel ist leider l'articolo è danneggiato.)
beschädigt.*

Mitarbeiter Kundenservice: 1. _____ *(Buongiorno signora Keller, mi dispiace. Di
_____ quale ordine si tratta esattamente? Ha a
_____ portata di mano il numero d'ordine o la
conferma di spedizione?)*

- Kundin:** *Ja, die Bestellnummer ist 58423, ich habe einen Monitor bestellt und das Gehäuse ist beim Auspacken schon kaputt gewesen.* (Sì, il numero d'ordine è 58423. Ho ordinato un monitor e la scocca era già rotta quando l'ho tolto dalla confezione.)
- Mitarbeiter Kundenservice:** 2. _____ (Capisco. Allora apriremo un reclamo: desidera sostituire il monitor oppure ricevere il rimborso del prezzo d'acquisto?)
- Kundin:** *Ich hätte gerne zuerst einen Umtausch, aber nur, wenn Sie mir garantieren können, dass die nächste Lieferung gut verpackt ist.* (Vorrei prima una sostituzione, ma solo se potete garantire che la prossima consegna sarà ben imballata.)
- Mitarbeiter Kundenservice:** 3. _____ (Sì, le invieremo subito un dispositivo sostitutivo; la consegna è gratuita e potrà restituire il dispositivo difettoso usando l'etichetta di reso allegata.)
- Kundin:** *Muss ich die Versandkosten für die Rücksendung vorstrecken oder wird das komplett von Ihnen erstattet?* (Devo anticipare le spese di spedizione per il reso o verranno rimborsate interamente da voi?)
- Mitarbeiter Kundenservice:** 4. _____ (No, la restituzione è gratuita per un articolo difettoso: ci faremo carico noi delle spese di spedizione.)

b. Paket nicht angekommen: Nachverfolgung in der Postfiliale

- Kunde:** *Hallo, ich warte seit über einer Woche auf eine wichtige Sendung aus München, laut Lieferfrist hätte das Paket schon vorgestern da sein müssen.* (Buongiorno, aspetto da più di una settimana una spedizione importante da Monaco; la data di consegna indicava che il pacco sarebbe dovuto arrivare già l'altro ieri.)
- Postangestellte:** 5. _____ (Buongiorno, ha con sé il numero di spedizione? Posso controllare il tracciamento per lei.)
- Kunde:** *Ja, hier ist der Zettel vom Absender, ich bin der Empfänger, aber ich habe nur eine Versandbestätigung per E Mail bekommen, kein Paket.* (Sì, ecco il foglio del mittente. Sono il destinatario, ma ho ricevuto solo la conferma di spedizione via e-mail, nessun pacco.)
- Postangestellte:** 6. _____ (Controllo un attimo... secondo il sistema la spedizione si trova da ieri nella nostra parcel station alla stazione centrale; non è stato possibile consegnarla al suo indirizzo.)
- Kunde:** *Das ist merkwürdig, ich war zu Hause; kann ich das Paket heute noch irgendwo abholen oder wird es zurückgeschickt?* (È strano, ero a casa. Posso ritirare il pacco oggi da qualche parte o verrà rispedito al mittente?)
- Postangestellte:** 7. _____ (Può ritirarlo oggi fino alle 20:00 alla parcel station; porti un documento d'identità, altrimenti la spedizione verrà restituita al mittente dopo tre giorni.)

Kunde:

Okay, danke für die Info, dann hole ich das Paket nach der Arbeit ab, damit nichts schiefgeht.

(Ok, grazie per l'informazione. Lo ritirerò dopo il lavoro così non succede nulla.)

1. Guten Tag Frau Keller, das tut mir leid, um welche Bestellung handelt es sich genau, haben Sie Ihre Bestellnummer oder die Versandbestätigung zur Hand? 2. Verstehe, dann legen wir eine Reklamation an; möchten Sie den Monitor umtauschen oder eine Rückerstattung des Kaufpreises bekommen? 3. Ja, wir schicken Ihnen sofort ein Ersatzgerät, die Lieferung ist kostenfrei und Sie können das defekte Gerät mit dem beiliegenden Rücksendeschein zurücksenden. 4. Nein, die Rücksendung ist bei einem defekten Artikel für Sie kostenlos, die Versandkosten übernehmen wir vollständig. 5. Guten Tag, haben Sie die Sendungsnummer dabei, dann kann ich die Sendungsverfolgung für Sie aufrufen. 6. Ich schaue kurz nach... laut System liegt die Sendung seit gestern in unserer Packstation am Hauptbahnhof, sie konnte an Ihrer Adresse nicht zugestellt werden. 7. Sie können es heute bis 20 Uhr an der Packstation abholen, bitte nehmen Sie Ihren Ausweis mit, sonst geht die Sendung in drei Tagen als Rücksendung wieder an den Absender zurück.

3. Scriva una e-mail a un venditore online (circa 80–100 parole) in cui descrive una consegna danneggiata, presenta il suo reclamo e indica quale soluzione desidera.

hiermit möchte ich eine Reklamation einreichen / anbei sende ich Ihnen ein Foto der beschädigten Ware / ich bitte Sie um eine Rückerstattung / Ersatzlieferung / vielen Dank im Voraus für Ihre Unterstützung
