



## 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>(De postbediende)</i>	<b>El plazo de entrega</b>	<i>(De levertijd)</i>
<b>El buzón de correos</b>	<i>(De brievenbus)</i>	<b>La recogida a domicilio</b>	<i>(Ophalen aan huis)</i>
<b>El pedido</b>	<i>(De bestelling)</i>	<b>El envío estándar</b>	<i>(Standaard verzending)</i>
<b>El embalaje</b>	<i>(De verpakking)</i>	<b>El envío exprés</b>	<i>(Express verzending)</i>
<b>El paquete dañado</b>	<i>(Het beschadigde pakket)</i>	<b>El servicio de atención al cliente</b>	<i>(De klantenservice)</i>
<b>El albarán de entrega</b>	<i>(Het afleveringsbewijs)</i>	<b>Presentar una reclamación</b>	<i>(Een klacht indienen)</i>
<b>El comprobante de compra</b>	<i>(Het aankoopbewijs)</i>	<b>La queja</b>	<i>(De klacht)</i>
<b>El artículo defectuoso</b>	<i>(Het defecte artikel)</i>	<b>Hacer una devolución</b>	<i>(Een retour doen)</i>
<b>La tarifa de envío</b>	<i>(De verzendkosten)</i>	<b>Pedir un reembolso</b>	<i>(Om een terugbetaling vragen)</i>
<b>El cargo adicional</b>	<i>(De extra kosten)</i>	<b>Tener garantía</b>	<i>(Garant hebben)</i>
<b>El número de seguimiento</b>	<i>(Het trackingnummer)</i>	<b>Hacer un cambio</b>	<i>(Een ruil uitvoeren)</i>
<b>La fecha estimada de entrega</b>	<i>(De geschatte leverdatum)</i>		

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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.

*Wanneer iemand een pakket verstuurt, kan het gebeuren dat het kwijtraakt, gestolen wordt of beschadigd aankomt. Als zoiets gebeurt, is het verstandig om een klacht in te dienen eerst op minnelijke wijze bij het koeriersbedrijf en de termijn voor antwoord te respecteren. Het is belangrijk dat de klacht schriftelijk wordt ingediend als er geen snelle oplossing is. Bij een aangetekende zending is het mogelijk een financiële compensatie te vragen voor het verlies of de schade.*

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

1-c 2-d

## 2. Grammatica: Tegenwoordige aanvoegende wijs: wensen en waarderingen - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."



De tegenwoordige subjunctief wordt gebruikt met uitdrukkingen van wens, wil en persoonlijke beoordeling, zoals quiero que, ojalá of es importante que.

1. Het hoofdwerkwoord (espero, quiero, es importante...) staat in de indicatief; het werkwoord dat daarna volgt, staat in de subjunctief.

Veelvoorkomende uitdrukkingen	Voorbeelden
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. <i>(Ik hoop dat de klantenservice vandaag antwoordt.)</i>
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. <i>(Ik wil graag dat ze de levertijd bevestigen.)</i>
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. <i>(Hopelijk komt het pakket niet beschadigd aan.)</i>
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. <i>(Ik verzoek je het trackingnummer te controleren.)</i>
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. <i>(Dat ze de geschatte leverdatum bevestigen.)</i>
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. <i>(Het is belangrijk dat je het aankoopbewijs bewaart.)</i>

- Espero que el servicio de atención al cliente me \_\_\_\_\_ hoy por correo electrónico. *(Ik hoop dat de klantenservice mij vandaag per e-mail antwoordt.)*  
 a. responde    b. respondió    c. responder    d. responde
- Te pido que \_\_\_\_\_ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. *(Ik vraag je om het trackingnummer te controleren voordat je het incident afsluit.)*  
 a. revises    b. revisar    c. revisaste    d. revisas

1. responde 2. revises

### Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



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

\_\_\_\_\_

*(Ik hoop dat de klantenservice vandaag antwoordt.)*

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

\_\_\_\_\_

*(Ik heb zin dat ze vanmiddag de levertijd bevestigen.)*

3. (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.

---

*(Hopelijk komt het pakket niet beschadigd aan.)*

**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.

### **Corrigeer de fout**

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

---

Het is belangrijk dat je het aankoopbewijs bewaart.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

---

Ik wil dat jullie me het trackingnummer zeggen.

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                              |                                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. Retourmelding en klachten (online winkel) (QR: Audio)

**Vul de lege plekken in:** 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.

*Als je bestelling onvolledig of in slechte staat aankomt, controleer dan de verpakking en bewaar de leveringsbon en het aankoopbewijs. Om de zending te lokaliseren, raadpleeg je het trackingnummer in je klantzone: daar zie je de geschatte leverdatum en of er extra kosten zijn voor een adreswijziging.*

*Om een retour te doen, vraag je om ophaling aan huis of geef je het af bij je postkantoor. Het is belangrijk dat je het klachtenformulier binnen de aangegeven termijn invult. Als het artikel defect is en garantie heeft, kan de winkel een omruiling of terugbetaling aanbieden; we verwachten dat de klantenservice binnen maximaal 48 werkuren reageert.*

*(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

- |                                                                                        | Waar                     | Onwaar                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. El producto llegó con problemas y la persona decidió devolverlo usando la garantía. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La tienda le pidió que llevara el paquete al buzón de correos.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. La persona prefiere recuperar el dinero en lugar de recibir otro producto.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

### 4. Kies de juiste oplossing

- |                                                                                                                |                                                                                                                 |                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
| 1. Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado. | <i>(Ik wil dat de klantenservice de thuisophaling regelt omdat het pakket beschadigd is aangekomen.)</i>        |                  |                    |
| a. <i>hagas</i>                                                                                                | b. <i>haga</i>                                                                                                  | c. <i>hace</i>   | d. <i>hizo</i>     |
| 2. Es importante que te _____ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación.  | <i>(Het is belangrijk dat je schriftelijk klaagt en het aankoopbewijs bijvoegt om een klacht in te dienen.)</i> |                  |                    |
| a. <i>quejaste</i>                                                                                             | b. <i>quejas</i>                                                                                                | c. <i>quejes</i> | d. <i>quejarás</i> |
| 3. Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso.                  | <i>(Ik vraag je om de zending te volgen met het trackingnummer voordat je een terugbetaling aanvraagt.)</i>     |                  |                    |
| a. <i>hagas</i>                                                                                                | b. <i>harás</i>                                                                                                 | c. <i>haga</i>   | d. <i>haces</i>    |

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

### 5. Rollenspel - dialogen (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.*

*(Hallo, ik bel over een bestelling die gisteren bij mij is aangekomen: de laptop heeft een gebarsten scherm. Van buiten was de verpakking in orde, maar van binnen was het pakket beschadigd.)*

**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?*

*(O jee, dat spijt me enorm. Kun je het trackingnummer bevestigen en heb je het aankoopbewijs of de leveringsbon?)*

**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.*

*(Ja, ik heb alles. Ik wil een klacht indienen omdat het artikel defect is en garantie heeft; ik zou liever een omruiling doen in plaats van een terugbetaling.)*



**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.*

*(Perfect, ik regel het nu: ik plan voor morgen een ophaling aan huis in en we sturen je een ander apparaat met expressverzending. Het komt binnen 48 uur aan; de geschatte leverdatum bevestig ik je per e-mail.)*

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

*(Bedankt. Zijn er extra kosten voor de expressverzending of valt dat onder de garantie?)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

*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. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

**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*



**Schrijf een passende reactie:** *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

### Belangrijke werkwoorden

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

### Ir (*gaan*)

Subjuntivo presente  
vaya  
vayas  
vaya  
vayamos  
vayáis  
vayan

### Quejarse (*klagen*)

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

### Hacer (*doen*)

Subjuntivo presente  
haga  
hagas  
haga  
hagamos  
hagáis  
hagan