



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

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

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 wil een **pakket versturen** en maakt het zorgvuldig klaar; het kan **verdwijnen**, gestolen worden of beschadigd aankomen. Als het niet goed aankomt, doet hij eerst een vriendelijke klacht bij het koeriersbedrijf en wacht hij op een antwoord binnen een termijn van twee maanden. Als ze niet antwoorden, dient hij een formele schriftelijke klacht in en wacht nog een maand. Bij een aangetekende zending probeert hij een **schadevergoeding** te krijgen.*



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 meses.
 - c. Seis meses.
 - d. Dos semanas.

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

1-a 2-b 3-b 4-b

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 waardering, zoals quiero que, ojalá of es importante que.

1. Het hoofdwerkwoord (espero, quiero, es importante...) staat in de indicativo; het werkwoord dat volgt staat in de subjunctivo.

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 kan niet wachten tot 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 vraag je om 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>

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

Herschrijf de zinnen

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

(Ik hoop dat jullie morgen de afleverdatum bevestigen.)

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

(Ik vraag je de gegevens van de klant goed te bekijken.)

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

(Ik hoop dat ze vandaag op mijn klacht reageren.)

3.Oefeningen



1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|------------------------------|--|
| 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. Kennisgeving van een online winkel: problemen met verzendingen en retouren (Audio beschikbaar in de app)

Vul de lege plekken in: 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.


De afgelopen weken hebben we meer vragen ontvangen over de levering van bestellingen. Als je pakket niet binnen de verwachte termijn is aangekomen, controleer dan eerst het volgnummer in de link van de bevestigingsmail. De geschatte leverdatum kan veranderen door grote vraag of door problemen in het transport. Als er 48 uur voorbijgaan zonder beweging, neem contact op met de klantenservice en voeg het aankoopbewijs en de afleveringsbon toe (als je die hebt). Geef ons ook aan of je standaard- of expresverzending hebt gekozen.

Voor retouren: houd er rekening mee dat het product bij voorkeur in de originele verpakking moet zitten, indien mogelijk. Als het pakket beschadigd aankomt of het artikel defect is, dien dan binnen maximaal 14 dagen na ontvangst een klacht in en stuur foto's mee. Het is belangrijk dat je het afleverbewijs van de koerier of de digitale bevestiging bewaart. Wanneer we het verzoek goedkeuren, kun je om een terugbetaling vragen of om een omruiling. Hopelijk kunnen we het binnen een week oplossen; als dat niet mogelijk is, informeren we je over de nieuwe termijn.

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. Luister naar het audiofragment en geef aan of de volgende uitspraken waar of onwaar zijn.

	Waar Onwaar		
La persona dejó constancia del problema en el albarán antes de contactar al servicio de atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El pedido llegó en perfecto estado y la persona solo quiere cambiarlo por otro modelo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le ofrecieron recoger el paquete en su domicilio para gestionar la devolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. Lees de dialoog en beantwoord de vragen

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

(Hallo, ik bel over een bestelling die vandaag is bezorgd; het pakket was beschadigd en de verpakking was open.)

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

(Wat vervelend, dat spijt me. Heb je het traceernummer of de afleverbon bij de hand zodat ik de zending kan opzoeken?)

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

(Ja, het traceernummer is ES4782... en op de afleverbon staat 'bezorgd', maar het artikel is defect.)

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?*

(Perfect. Met het aankoopbewijs kunnen we de klacht indienen en de retour regelen. Wil je een terugbetaling of een omruiling voor een ander artikel?)

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

(Ik zou liever een omruiling willen, omdat ik het voor mijn werk nodig heb. Valt dit defect onder de garantie?)



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.*

(Ja, als het een fabricagefout is, valt dat onder de garantie. Ik stuur je per e-mail een retourlabel en we plannen een afhaling aan huis voor morgen; daar zijn geen extra kosten aan verbonden.)

Cliente (Álvaro): *Perfecto. ¿Y cuánto tardaría en llegar el reemplazo: envío estándar o exprés?*
(Perfect. En hoe lang duurt het voordat de vervanging aankomt: standaardzending of expres?)

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?*

(Een standaardzending duurt meestal 48-72 uur, met een geschatte leverdatum op donderdag; de expreszending zou morgen aankomen, maar daar zitten extra verzendkosten aan vast. Welke heeft je voorkeur?)

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



Schrijf een passende reactie: *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.*

**Belangrijke
werkwoorden**

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

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