



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>(Pracownik poczty)</i>	El plazo de entrega	<i>(Termin dostawy)</i>
El buzón de correos	<i>(Skrzynka pocztowa)</i>	La recogida a domicilio	<i>(Odbiór z domu)</i>
El embalaje	<i>(Opakowanie)</i>	El albarán de entrega	<i>(Potwierdzenie doręczenia)</i>
El paquete dañado	<i>(Uszkodzony pakiet)</i>	El comprobante de compra	<i>(Dowód zakupu)</i>
El pedido	<i>(Zamówienie)</i>	El artículo defectuoso	<i>(Towar wadliwy)</i>
El envío estándar	<i>(Wysyłka standardowa)</i>	El servicio de atención al cliente	<i>(Obsługa klienta)</i>
El envío estándar	<i>(Wysyłka standardowa)</i>	Presentar una reclamación	<i>(Złożyć reklamację)</i>
El envío exprés	<i>(Wysyłka ekspresowa)</i>	La queja	<i>(Skarga)</i>
La tarifa de envío	<i>(Opłata za wysyłkę)</i>	Hacer una devolución	<i>(Zwrócić towar)</i>
El cargo adicional	<i>(Dopłata)</i>	Pedir un reembolso	<i>(Poprosić o zwrot pieniędzy)</i>
El número de seguimiento	<i>(Numer śledzenia)</i>	Hacer un cambio	<i>(Wymienić towar)</i>
La fecha estimada de entrega	<i>(Przewidywana data dostawy)</i>		

1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć video, lub przeczytaj 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 chce wysłać paczkę i przygotowuje ją ze starannością; może zaginąć, zostać skradziona lub dotrzeć uszkodzona. Jeśli nie dotrze w porządku, najpierw składa reklamację polubowną do firmy kurierskiej i oczekuje odpowiedzi w terminie dwóch miesięcy. Jeśli nie odpowiedzą, składa formalną reklamację na piśmie i czeka jeszcze miesiąc. W przypadku przesyłki poleconej stara się uzyskać odszkodowanie.*



1. ¿Qué hace Pablo primero cuando el paquete no llega bien?
 - a. Pide la devolución del dinero en la tienda online.
 - b. Envía otro paquete sin avisar a nadie.
 - c. Busca ayuda legal de inmediato.
 - d. Hace una reclamación amistosa a la empresa de mensajería.
2. ¿Cuál es el plazo que tiene para recibir respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Dos semanas.
 - b. Dos meses.
 - c. Un mes.
 - d. Seis meses.

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

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

2. Gramatyka: Presente de subjuntivo: życzenia i oceny - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."



Czas terażniejszy trybu łączącego (presente de subjuntivo) używa się z wyrażeniami życzenia, woli i osobistej oceny, takimi jak quiero que, ojalá lub es importante que.

1. Czasownik główny (espero, quiero, es importante...) występuje w trybie oznajmującym, a czasownik po nim – w trybie łączącym (subjuntivo).

Często używane wyrażenia Przykłady

Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. (<i>Mam nadzieję, że dział obsługi klienta odpowie dzisiaj.</i>)
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. (<i>Chcę, żeby potwierdzili termin dostawy.</i>)
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. (<i>Oby paczka nie dotarła uszkodzona.</i>)
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. (<i>Proszę cię, żebyś sprawdził(a) numer śledzenia.</i>)
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. (<i>Niech potwierdzą szacowaną datę dostawy.</i>)
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. (<i>Ważne jest, żebyś zachował(a) dowód zakupu.</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

Przepisz zwroty

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

(Espero que mañana confirméis la fecha de entrega.)

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

(Proszę, sprawdź dobrze dane klienta.)

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

(Ojalá que hoy respondan a mi reclamación.)

3. Ćwiczenia



1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- | | |
|------------------------------|--|
| 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. Powiadomienie sklepu internetowego: problemy z wysyłkami i zwrotami (Audio dostępne w aplikacji)

Wypełnij luki: 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.


W ciągu ostatnich tygodni otrzymaliśmy więcej zapytań dotyczących dostawy zamówień. Jeśli Twoja paczka nie dotarła w przewidzianym terminie, najpierw sprawdź numer przesyłki w linku w mailu potwierdzającym. Szacowana data dostawy może ulec zmianie z powodu zwiększonego popytu lub problemów w transporcie. Jeśli minie 48 godzin bez ruchu, skontaktuj się z działem obsługi klienta i dołącz dowód zakupu oraz list przewozowy (jeśli go masz). Poinformuj nas również, czy wybrałeś wysyłkę standardową czy ekspresową.

W przypadku zwrotów pamiętaj, że produkt powinien być w oryginalnym opakowaniu, o ile to możliwe. Jeśli paczka dotarła uszkodzona lub artykuł jest wadliwy, złóż reklamację w ciągu maksymalnie 14 dni od otrzymania i prześlij zdjęcia. Ważne jest, abyś zachował potwierdzenie dostawy od kuriera lub potwierdzenie cyfrowe. Gdy zatwierdzimy zgłoszenie, będziesz mógł poprosić o zwrot pieniędzy lub wymianę. Mamy nadzieję rozwiązać sprawę w mniej niż tydzień; jeśli nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię o nowym terminie.

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. Posłuchaj fragmentu audio i zaznacz, czy poniższe stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe.

	Prawda	Falsz	
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. Przeczytaj dialog i odpowiedz na pytania

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

(Dzień dobry, dzwonię w sprawie zamówienia, które otrzymałem dziś; paczka była uszkodzona, a opakowanie otwarte.)

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

(Och, bardzo mi przykro. Czy masz pod ręką numer przesyłki lub potwierdzenie doręczenia, żeby zlokalizować przesyłkę?)

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

(Tak, numer przesyłki to ES4782... a na potwierdzeniu dostawy jest „dostarczono”, ale przedmiot jest wadliwy.)

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?*

(Świetnie. Z dowodem zakupu możemy złożyć reklamację i zrealizować zwrot/wymianę. Wolisz poprosić o zwrot pieniędzy czy wymianę na inny przedmiot?)

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

(Wolałbym wymianę, bo potrzebuję tego do pracy. Czy ta wada jest objęta gwarancją?)

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.*

(Tak, jeśli to wada fabryczna, jest objęta gwarancją. Wyślę Ci etykietę zwrotną e mailem i zaplanujemy odbiór z domu na jutro; nie będzie dodatkowych opłat.)

Cliente (Álvaro): *Perfecto. ¿Y cuánto tardaría en llegar el reemplazo: envío estándar o exprés? (Świetnie. Ile potrwa dostawa zamiennika: przesyłka standardowa czy ekspresowa?)*

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?*

(Przesyłka standardowa zwykle trwa 48–72 godziny, z przewidywaną datą dostawy na czwartek; ekspres dotarłby jutro, ale wiąże się z dodatkową opłatą za wysyłkę. Którą opcję wybierasz?)

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



Napisz odpowiednią odpowiedź: *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.*

Ważne czasowniki

yo

tú

él/ella/usted

nosotros/nosotras

vosotros/vosotras

ellos/ellas/ustedes

Quejarse (*narzekać*)

Subjuntivo presente

me queje

te quejes

se queje

nos quejemos

os quejéis

se quejen

Hacer (*robić*)

Subjuntivo presente

haga

hagas

haga

hagamos

hagáis

hagan