

B1.4 Enviar y devolver paquetes

Wysyłanie i zwracanie przesyłek

<https://app.colanguage.com/pl/hiszpanski/program/b1/4>



El empleado de correos	(Pracownik poczty)	El artículo defectuoso	(Towar wadliwy)
El buzón de correos	(Skrzynka pocztowa)	Tener garantía	(Mieć gwarancję)
El embalaje	(Opakowanie)	Pedir un reembolso	(Poprosić o zwrot pieniędzy)
El paquete dañado	(Uszkodzona paczka)	Hacer una devolución	(Dokonać zwrotu)
El albarán de entrega	(Dowód dostawy)	Hacer un cambio	(Wymienić towar)
El comprobante de compra	(Paragon / dowód zakupu)	La reclamación	(Reklamacja)
El pedido	(Zamówienie)	Presentar una reclamación	(Złożyć reklamację)
La etiqueta de devolución	(Etykieta zwrotu)	Solicitar información	(Poprosić o informację)
La tarifa de envío	(Opłata za wysyłkę)	El servicio de atención al cliente	(Obsługa klienta)
El cargo adicional	(Dodatkowa opłata)	Quejarse	(Narzekać)
El envío estándar	(Wysyłka standardowa)	Quejarse	(Złożyć skargę)
El envío exprés	(Wysyłka ekspresowa)	La queja	(Skarga)
La recogida a domicilio	(Odbiór z domu)	Hacer clic	(Kliknąć)
El número de seguimiento	(Numer śledzenia)	El descuento	(Rabat)
La fecha estimada de entrega	(Przewidywana data dostawy)	El envío estándar	(Wysyłka standardowa)
El plazo de entrega	(Termin dostawy)		

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

Czas teraźniejszy trybu łączącego używany jest z wyrażeniami życzeń, woli i oceniania osobistego, takimi jak quiero que, ojalá lub es importante que.



1. Czasownik główny (espero, quiero, es importante...) stoi w trybie oznajmującym, następny czasownik — w trybie łączącym (subjuntivo).

Expresiones frecuentes	Uso	Ejemplos
Espero que, quiero que, deseo que	Deseo y voluntades	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. <i>(Mam nadzieję, że dział obsługi klienta odpowie dzisiaj.)</i>
Tengo ganas de	Intención personal	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. <i>(Chciałbym/chciałabym, żeby potwierdzili termin dostawy.)</i>
Ojalá	Deseos intensos	Ojalá que el paquete no llegue dañado. <i>(Oby paczka nie dotarła uszkodzona.)</i>
Te pido que, te ruego que	Peticiones	Te ruego que revises el número de seguimiento. <i>(Proszę cię, sprawdź numer przesyłki.)</i>
Que	Deseo directo	Que confirmen la fecha estimada de entrega. <i>(Niech potwierdzą przewidywaną datę dostawy.)</i>
Es importante que, es bueno que	Juicio valorativo	Es importante que guardes el comprobante de compra. <i>(Ważne, aby zachować dowód zakupu.)</i>

- 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
- Te pido que _____ bien la dirección en la etiqueta de envío antes de entregar el paquete.
a. revises b. revisaste c. revisar d. revisas
- Es importante que _____ el comprobante de compra por si necesitas presentar una reclamación o pedir un reembolso.
a. guardas b. guardaste c. guardarás d. guardes
- Ojalá que el paquete no _____ dañado y que el artículo funcione bien, porque no quiero hacer una devolución.
a. llegará b. llegaba c. llegue d. llega

1. responda 2. revises 3. guardes 4. llegue

2. Ćwiczenia

1. Email



Otrzymałem ten e-mail od obsługi klienta sklepu internetowego dotyczący wadliwego artykułu, który zamówiłem; odpowiadam, aby złożyć skargę i wyjaśnić, jakiego rozwiązania oczekuję.

Asunto: Respuesta a su reclamación – Pedido nº 58423

Estimado/a cliente,

Hemos recibido su **reclamación** por el **artículo defectuoso** del pedido nº 58423. Según nuestro sistema, el paquete se envió mediante **envío estándar** y llegó dentro del **plazo de entrega**.

Para poder **hacer una devolución**, es necesario que imprima la **etiqueta de devolución** desde su cuenta y que incluya el **comprobante de compra** en el interior del **embalaje**. Cuando recibamos el producto, comprobaremos si **tiene garantía** y, si procede, le ofreceremos un **reembolso** o un **cambio** del artículo.

Si necesita más información, puede **solicitar información** respondiendo a este correo.

Atentamente,

Laura García

Servicio de atención al cliente

TiendaOnline.es

Napisz odpowiednią odpowiedź: *Le escribo porque quiero que revisen... / Es importante que me confirmen si... / Ojalá que puedan enviar la etiqueta por...*

2. Uzupełnij dialogi

a. Reclamar un portátil dañado

Cliente: *Llamo porque mi pedido llegó ayer y el portátil venía con el embalaje roto y el artículo defectuoso.* (Dzwonię, ponieważ moje zamówienie dotarło wczoraj, a laptop miał uszkodzone opakowanie i był wadliwy.)

Agente de atención al cliente: 1. _____ (Bardzo przepraszam; aby otworzyć reklamację, potrzebuję numeru zamówienia lub numeru przesyłki.)

Cliente: *Claro, el número de seguimiento es ES4590ZX y elegí envío exprés porque lo necesitaba para una presentación mañana.* (Oczywiście, numer przesyłki to ES4590ZX i wybrałem wysyłkę ekspresową, ponieważ potrzebowałem go na jutrzejszą prezentację.)

Agente de atención al cliente:	2. _____ _____	(Dobrze, widzę to w systemie: termin dostawy został dotrzymany, ale ponieważ paczka jest uszkodzona, możemy zaoferować zwrot lub wymianę — jak pan woli.)
Cliente:	<i>Preferiría un cambio rápido; ¿podrían hacer la recogida a domicilio y enviarme otro con la misma tarifa de envío?</i>	(Wolałbym szybką wymianę; czy mogliby odebrać paczkę z domu i wysłać mi inny egzemplarz z tą samą stawką wysyłki?)
Agente de atención al cliente:	3. _____ _____	(Tak, wysłamy etykietę zwrotną mailem, zaplanujemy odbiór jutro i jak tylko otrzymamy potwierdzenie nadania, wysłamy nowy laptop bez dodatkowych opłat.)
Cliente:	<i>Perfecto, ¿necesitan también el comprobante de compra o con la factura online es suficiente?</i>	(Świetnie, czy potrzebują też dowodu zakupu, czy wystarczy faktura online?)
Agente de atención al cliente:	4. _____ _____	(Faktura online wystarczy; gwarancja nadal obowiązuje i jeśli pojawi się jakiś problem, może pan ponownie zadzwonić, aby rozszerzyć reklamację.)

b. Duda sobre fecha y envío

Cliente:	<i>He hecho clic en «confirmar pedido», pero ahora tengo dudas con la fecha estimada de entrega y la tarifa de envío estándar.</i>	(Kliknęłam „potwierdź zamówienie”, ale teraz mam wątpliwości co do przewidywanej daty dostawy i opłaty za wysyłkę standardową.)
Empleado de tienda online:	5. _____ _____	(Proszę się nie martwić, nadal możemy zmodyfikować wysyłkę: jeśli chce pani, by dotarło przed piątkiem, musielibyśmy przejść na wysyłkę ekspresową, z niewielką dodatkową opłatą.)
Cliente:	<i>En ese caso prefiero mantener el envío estándar, no tengo tanta prisa, pero me gustaría recibir por correo el número de seguimiento para poder solicitar información si se retrasa.</i>	(W takim razie wolę zachować wysyłkę standardową — nie śpieszę się tak bardzo, ale chciałabym otrzymać e-mailem numer przesyłki, aby móc poprosić o informację, jeśli się opóźni.)
Empleado de tienda online:	6. _____ _____	(Świetnie, za kilka minut otrzyma pani e-mail z podsumowaniem zamówienia, potwierdzeniem zakupu i numerem przesyłki, aby śledzić paczkę aż do dostawy.)

1. Lo siento mucho; para abrir la reclamación necesito su número de pedido o el número de seguimiento del envío. 2. De acuerdo, ya lo veo en el sistema: el plazo de entrega se cumplió, pero como el paquete está dañado podemos hacer una devolución o un cambio, lo que prefiera. 3. Sí, le enviaremos la etiqueta de devolución por email, programamos la recogida

mañana y, en cuanto tengamos el albarán de entrega, enviaremos el nuevo portátil sin cargo adicional. **4.** Con la factura online es suficiente; la garantía sigue activa y, si hay algún problema, puede volver a llamarnos para ampliar la reclamación. **5.** No se preocupe, aún podemos modificar el envío: si quiere que llegue antes del viernes, tendríamos que pasar a envío exprés, con un pequeño cargo adicional. **6.** Perfecto, en unos minutos le llega un email con el resumen del pedido, el comprobante de compra y el número de seguimiento para seguir el paquete hasta la entrega.

3. Napisz krótki e-mail (8–10 linii) do sklepu internetowego, opisując otrzymaną uszkodzoną paczkę i wyjaśniając, jakiego rozwiązania oczekujesz.

Me pongo en contacto para presentar una reclamación por... / Es importante que revisen las fotos del embalaje. / Quiero que me ofrezcan la siguiente solución: / Les ruego que me confirmen por escrito si...

3. Ważne czasowniki

	Quejarse	Hacer
yo	me queje	haga
tú	te quejes	hagas
él/ella/usted	se queje	haga
nosotros/nosotras	nos quejemos	hagamos
vosotros/vosotras	os quejéis	hagáis
ellos/ellas/ustedes	se quejen	hagan