



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 buzón de correos	(Skrzynka pocztowa)	La recogida a domicilio	(Odbiór z domu)
El empleado de correos	(Pracownik poczty)	El albarán de entrega	(Dowód doręczenia)
El paquete dañado	(Uszkodzona paczka)	El comprobante de compra	(Dowód zakupu)
El embalaje	(Opakowanie)	El artículo defectuoso	(Towar wadliwy)
El pedido	(Zamówienie)	Tener garantía	(Mieć gwarancję)
El envío estándar	(Wysyłka standardowa)	El servicio de atención al cliente	(Obsługa klienta)
El envío exprés	(Wysyłka ekspresowa)	La queja	(Skarga)
La tarifa de envío	(Opłata za wysyłkę)	Presentar una reclamación	(Złożyć reklamację)
El cargo adicional	(Dodatkowa opłata)	Hacer una devolución	(Dokonać zwrotu)
El número de seguimiento	(Numer śledzenia)	Pedir un reembolso	(Zażądać zwrotu pieniędzy)
La fecha estimada de entrega	(Szacowana data dostawy)	Hacer un cambio	(Wymienić towar)
El plazo de entrega	(Termin dostawy)		

1. Zeskanuj kod QR, aby obeerzecer video, lub przeczytaj tekst. (QR: Audio)



Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravía, 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.

Kiedy ktoś wysyła paczkę, może się zdarzyć, że się zgubi, zostanie skradziona albo dotrze uszkodzona. Jeśli coś takiego się stanie, warto złożyć reklamację najpierw w sposób polubowny w firmie kurierskiej i przestrzegać terminu udzielenia odpowiedzi. Ważne, aby skarga została złożona na piśmie, jeśli nie ma szybkiego rozwiązania. W przypadku przesyłki poleconej można poprosić o rekompensatę finansową za utratę lub uszkodzenia. Vp>

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

1-c 2-d

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...) jest w trybie oznajmującym, a czasownik po nim jest w trybie łączącym (subjuntivo).

Expresiones frecuentes	Ejemplos
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. (<i>Mam nadzieję, że dział obsługi klienta odpowie dziś.</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 revise 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, żebyś zachował(a) dowód zakupu.</i>)

- Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy por correo electrónico. (*Mam nadzieję, że dział obsługi klienta odpowie mi dziś e-mailem.*)
 a. responde b. respondió c. responder d. responde
- Te pido que _____ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. (*Proszę cię, żebyś sprawdził numer śledzenia przed zamknięciem zgłoszenia.*)
 a. revises b. revisar c. revisaste d. revisas

1. responde 2. revises

Przepisz zwroty (QR: A1+)



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

(*Mam nadzieję, że dział obsługi klienta odpowie dzisiaj.*)

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

(*Bardzo chcę, żeby potwierdzili termin dostawy dziś po południu.*)

- (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.
- _____

(Oby paczka nie dotarła uszkodzona.)

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.*

Popraw błąd

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

Ważne jest, żeby zachował(a) potwierdzenie zakupu.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

Chcę, żeby powiedzieli mi numer śledzenia.

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

3. Ćwiczenia

1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Potwierdzenie zwrotu i reklamacje (sklep internetowy) (QR: Audio)

Wypełnij luki: 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.


Jeśli Twoje zamówienie dotrze niekompletne lub w złym stanie, sprawdź opakowanie i zachowaj dokument dostawy oraz dowód zakupu. Aby zlokalizować przesyłkę, sprawdź numer śledzenia w swojej strefie klienta: tam zobaczysz szacowaną datę dostawy oraz informację, czy występuje dodatkowa opłata za zmianę adresu.

Aby dokonać zwrotu, zamów odbiór z domu lub zanieś przesyłkę do swojej placówki pocztowej. Ważne, aby wypełnić formularz reklamacyjny w wyznaczonym terminie. Jeśli produkt jest wadliwy i objęty gwarancją, sklep może zaproponować wymianę lub zwrot pieniędzy; oczekujemy, że dział obsługi klienta odpowie maksymalnie w ciągu 48 godzin roboczych.

(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

- | | Prawda | Falsz | |
|--|--------------------------|--------------------------|--|
| 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. Wybierz poprawne rozwiązanie

- Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado.
(Chcę, żeby dział obsługi klienta zorganizował odbiór z domu, ponieważ paczka dotarła uszkodzona.)
a. *hagas* b. *haga* c. *hace* d. *hizo*
- Es importante que te _____ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación.
(Ważne jest, abys złożył(a) skargę na piśmie i dołączył(a) dowód zakupu, aby złożyć reklamację.)
a. *quejaste* b. *quejas* c. *quejes* d. *quejarás*
- Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso.
(Proszę cię, żebyś śledził(a) przesyłkę za pomocą numeru śledzenia, zanim poprosisz o zwrot pieniędzy.)
a. *hagas* b. *harás* c. *haga* d. *haces*

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

5. Odgrywanie ról - dialogi (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.*

(Cześć, dzwonię w sprawie zamówienia, które dotarło do mnie wczoraj: laptop ma pęknięty ekran. Z zewnątrz opakowanie było w porządku, ale paczka była uszkodzona w środku.)

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?*

(Ojej, bardzo mi przykro. Czy możesz potwierdzić numer śledzenia i czy masz dowód zakupu lub dokument dostawy?)

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.*

(Tak, mam wszystko. Chcę złożyć reklamację, ponieważ artykuł jest wadliwy i jest na gwarancji; wolałabym dokonać wymiany zamiast zwrotu pieniędzy.)



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.*

(Świetnie, załatwię to teraz: zaplanuję odbiór z domu na jutro i wyślemy ci inne urządzenie przesyłką ekspresową. Dotrzę w ciągu 48 godzin; szacowaną datę dostawy potwierdzę ci e-mailem.)

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

(Dziękuję. Czy jest jakaś dodatkowa opłata za przesyłkę ekspresową, czy obejmuje ją gwarancja?)

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

6. Mówienie (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. Pisanie: E-mail (QR: A1+)

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



Napisz odpowiednią odpowiedź: *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

Ważne czasowniki

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

Ir (*ir*)

Subjuntivo presente
vaya
vayas
vaya
vayamos
vayáis
vayan

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