

## B1.4 Pakete versenden und zurückgeben



- Reklamation einreichen oder Gewährleistung für ein Produkt geltend machen
- Fragen Sie nach Zustell- oder Sendungsverfolgungsinformationen zu einem Paket
- Bestellen, einen beschädigten oder unerwünschten Artikel zurückgeben oder umtauschen

<b>der Anbieter</b>	<i>(dostawca)</i>	<b>abmachen</b>	<i>(umówić/ustalić)</i>
<b>der Beleg</b>	<i>(paragon/dowód zakupu)</i>	<b>achten (auf)</b>	<i>(zwracać uwagę (na))</i>
<b>der Kundenservice</b>	<i>(obsługa klienta)</i>	<b>aufheben</b>	<i>(podnosić/zachować)</i>
<b>der Mangel</b>	<i>(wada)</i>	<b>ausreichen</b>	<i>(wystarczać)</i>
<b>der Ordner</b>	<i>(teczka/pliki)</i>	<b>beschädigen</b>	<i>(uszkodzić)</i>
<b>die Lieferzeit</b>	<i>(czas dostawy)</i>	<b>eine Rückerstattung verlangen</b>	<i>(żądać zwrotu pieniędzy)</i>
<b>die Trackingnummer</b>	<i>(numer śledzenia)</i>	<b>eine Rücksendung machen</b>	<i>(dokonać zwrotu przesyłki)</i>
<b>das beschädigte Paket</b>	<i>(uszkodzona paczka)</i>	<b>eine Reklamation einreichen</b>	<i>(złożyć reklamację)</i>
<b>abwesend</b>	<i>(nieobecny)</i>	<b>Der Nächste, bitte!</b>	<i>(Następny, proszę!)</i>
<b>abgeben</b>	<i>(oddawać/złożyć)</i>	<b>Das muss ein Irrtum sein.</b>	<i>(To musi być pomyłka.)</i>
<b>absagen</b>	<i>(odwołać/anulować)</i>	<b>Das war ein Missverständnis.</b>	<i>(To było nieporozumienie.)</i>

### 1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć wideo, lub przeczytaj tekst.



Beim Versand an einer **Packstation** scannt man zuerst den unteren **Strichcode** auf dem Paketaufkleber. Der Aufkleber muss so auf dem **Karton** sitzen, dass alte Codes nicht mehr sichtbar sind. Danach wählt man die passende Größe des Fachs und legt das Paket hinein. Auch ohne Registrierung kann man eine **Einlieferungsbestätigung** erhalten, wenn man seine **E-Mail-Adresse** eingibt. Für *warten auf* einen Beleg kann es sinnvoll sein, den Vorgang kurz mit dem Handy zu filmen.

*Podczas wysyłki w **paczkomacie** najpierw skanuje się dolny **kod kreskowy** na etykiecie paczki. Etykieta musi być naklejona na **kartonie** tak, aby stare kody nie były już widoczne. Następnie wybiera się odpowiedni rozmiar skrytki i wkłada paczkę do środka. Nawet bez rejestracji można otrzymać **potwierdzenie nadania**, jeśli wpisze się swój **adres e-mail**. Aby czekać na potwierdzenie, może być sensowne krótko nagrać cały proces telefonem.* Vp>

1. Was muss man tun, bevor man den Strichcode an der Packstation scannt?
  - a. Das Paket zuerst in ein Fach legen und dann das Label drucken.
  - b. Die E-Mail-Adresse eintippen und sofort das Fach öffnen.
  - c. Den Paketaufkleber so aufkleben, dass alte Strichcodes überdeckt sind.
  - d. Den Karton wiegen und die Adresse am Bildschirm eingeben.

2. Wie kann man eine Einlieferungsbestätigung bekommen, wenn man nicht registriert ist?
- Man kann sie anfordern, indem man seine E-Mail-Adresse eingibt.
  - Man bekommt sie nur, wenn man mehrere Pakete gleichzeitig verschickt.
  - Man muss dafür ein Retouren-Label auf das Paket kleben.
  - Man muss den Beleg später in der Filiale abholen.

1-c 2-a

## 2. Gramatyka: Czasowniki z przyimkami (auf, an, für)

Niektóre czasowniki występują na stałe z przyimkami takimi jak auf, an, für, np. warten auf, denken an.



- Czasownik + stały przyimek.
- Pytamy: worauf, woran, wofür?
- Po auf, für często używa się Akkusativ.

Verb (Czasownik)	Struktur (Konstrukcja)	Beispiel im Kontext (Przykład w kontekście)
sich freuen ( <i>cieszyć się</i> )	<b>auf</b> + Akk.	Ich freue mich <b>auf</b> die Lieferung. ( <i>Cieszę się na dostawę.</i> )
sich freuen ( <i>cieszyć się</i> )	<b>über</b> + Akk.	Ich freue mich <b>über</b> die Rückerstattung. ( <i>Cieszę się z zwrotu pieniędzy.</i> )
denken ( <i>myśleć</i> )	<b>an</b> + Akk.	Ich denke <b>an</b> den Termin. ( <i>Myślę o terminie.</i> )
warten ( <i>czekać</i> )	<b>auf</b> + Akk.	Ich warte <b>auf</b> den Beleg. ( <i>Czekam na potwierdzenie.</i> )
teilnehmen ( <i>brać udział</i> )	<b>an</b> + Dat.	Ich nehme <b>an</b> der Veranstaltung teil. ( <i>Biorę udział w wydarzeniu.</i> )
sich interessieren ( <i>interesować się</i> )	<b>für</b> + Akk.	Ich interessiere mich <b>für</b> den Anbieter. ( <i>Interesuję się dostawcą.</i> )

Przyimek często determinuje przypadek.

sich freuen auf = przyszłość.

sich freuen über = rezultat.

- Ich warte noch \_\_\_\_\_ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. (*Czekam jeszcze na potwierdzenie, ponieważ dziś chciałbym nadać zwrot.*)  
a. über    b. an    c. auf    d. für
- Denken Sie bitte \_\_\_\_\_ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. (*Proszę pamiętać o numerze śledzenia, inaczej nie mogę znaleźć paczki.*)  
a. auf    b. bei    c. an    d. für

1. auf 2. an

### Przepisz zwroty

- (auf) Ich warte. Der Beleg ist noch nicht da.

---

*(Czekam na potwierdzenie.)*

2. (an) Wir nehmen teil. Die Veranstaltung beginnt um 18 Uhr.

---

*(Bierzemy udział w wydarzeniu.)*

3. (an) Sie denkt. Der Termin ist nächste Woche.

---

*(Myśli o spotkaniu.)*

- 1.** Ich warte auf den Beleg. **2.** Wir nehmen an der Veranstaltung teil. **3.** Sie denkt an den Termin.

### **Popraw błąd**

1. Ich freue mich auf die Rückerstattung für die Retoure.

---

Cieszę się ze zwrotu pieniędzy za zwrot towaru.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

---

Czekam na numer przesyłki od obsługi klienta.

- 1.** Ich freue mich über die Rückerstattung für die Retoure. **2.** Ich warte auf die Sendungsnummer vom Kundenservice.

### 3. Ćwiczenia

#### 1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer            | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufen kann.         |
| b. der Beleg                     | 2. Vom Anbieter Geld zurückfordern, wenn ein Artikel beschädigt oder falsch ist. |
| c. eine Rückerstattung verlangen | 3. Nachweis (Zettel oder E-Mail), der den Kauf oder Versand bestätigt.           |

a-1 b-3 c-2



#### 2. Informacja ze sklepu internetowego: zwrot i uszkodzona dostawa

**Wypełnij luki:** Rückerstattung, Beleg, Kundenservice, Geben, ab, beschädigt, Mangel

Wenn Sie einen Artikel zurücksenden möchten, legen Sie ihn vollständig in den Originalkarton und kleben Sie das Retourenlabel so auf, dass alte Strichcodes nicht mehr sichtbar sind. (1) \_\_\_\_\_ Sie das Paket in einer Filiale (2) \_\_\_\_\_ oder nutzen Sie eine Packstation. Heben Sie die Einlieferungsbestätigung als (3) \_\_\_\_\_ auf, bis die (4) \_\_\_\_\_ erfolgt.

Ist Ihre Lieferung (5) \_\_\_\_\_ angekommen, melden Sie den (6) \_\_\_\_\_ innerhalb von 7 Tagen beim (7) \_\_\_\_\_. Bitte senden Sie Fotos vom beschädigten Paket, von der Ware und vom Versandetikett und nennen Sie die Trackingnummer. Wir prüfen den Fall und informieren Sie per E-Mail über Austausch, Reparatur oder Rückzahlung; die Bearbeitung kann je nach Lieferzeit einige Tage dauern.

*Jeśli chcesz zwrócić artykuł, włóż go w całości do oryginalnego kartonu i naklej etykietę zwrotną tak, aby stare kody kreskowe nie były już widoczne. Nadaj paczkę w placówce lub skorzystaj z paczkomatu. Zachowaj potwierdzenie nadania jako dowód do czasu dokonania zwrotu pieniędzy.*

*Jeśli Twoja przesyłka dotarła uszkodzona, zgłoś wadę do działu obsługi klienta w ciągu 7 dni. Prosimy o przesłanie zdjęć uszkodzonej paczki, towaru oraz etykiety wysyłkowej i podanie numeru śledzenia. Sprawdzimy sprawę i poinformujemy Cię e-mailem o wymianie, naprawie lub zwrocie pieniędzy; rozpatrzenie może potrwać kilka dni w zależności od czasu dostawy.*

(1) Geben, (2) ab, (3) Beleg, (4) Rückerstattung, (5) beschädigt, (6) Mangel, (7) Kundenservice

1. Welche Schritte sollen Sie laut Text unternehmen, wenn ein Paket beschädigt angekommen ist, und welche Nachweise müssen Sie aufbewahren oder senden?

---

### 3. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź.

1. Der Sprecher konnte das Paket nicht an der Tür entgegennehmen und holte es später in einer Filiale ab.
2. Der Monitor war ohne Schäden, deshalb brauchte der Sprecher keinen Kontakt zum Kundenservice.
3. Der Sprecher hat den Kaufbeleg und die Trackingnummer aufbewahrt.

1-V 2-X 3-V

Prawda Falsz

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



### 4. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto \_\_\_\_\_.  
*(Gdybym nie miał już paragonu, znalazłbym zamówienie na koncie klienta.)*  
a. fand      b. finden      c. fände      d. finde
2. Bitte \_\_\_\_\_ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.  
*(Proszę oddać uszkodzoną paczkę w placówce i zachować paragon.)*  
a. gebt      b. geben      c. gibst      d. gab
3. Der Anbieter \_\_\_\_\_ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.  
*(Dostawca czasami uszkadza paczkę już podczas pakowania, dlatego składam reklamację.)*  
a. beschädigt      b. beschädige      c. beschädigen      d. beschädigte

1. fände 2. geben 3. beschädigt

### 5. Odgrywanie ról - dialogi

#### Beschädigtes Paket im Paketshop

**Mitarbeiterin**      *Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?*

**Paketshop:**      *(Następny, proszę! W czym możemy pomóc?)*

**Kunde:**      *Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.*

*(Dzień dobry, chciałbym nadać tę uszkodzoną paczkę i rozpocząć zwrot – towar przyszedł uszkodzony.)*

**Mitarbeiterin**      *Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?*

*(Czy ma pan/pani przy sobie potwierdzenie albo kod QR od sprzedawcy? I czy zna pan/pani numer śledzenia?)*

**Kunde:**      *Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.*

*(Tak, mam e-mail w folderze. Oto potwierdzenie i numer śledzenia.)*



**Mitarbeiterin** *Gut, ich drucke das Rücksendetikett. Kleben Sie es bitte auf das Paket und geben Sie es hier ab. Heben Sie den Beleg auf, falls der Kundenservice noch Informationen braucht.*

**Paketshop:**

*(Dobrze, wydrukuję etykietę zwrotną. Proszę ją nakleić na paczkę i oddać ją tutaj. Proszę zachować potwierdzenie na wypadek, gdyby obsługa klienta potrzebowała jeszcze informacji.)*

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?

---

## 6. Mówienie (SI+)

*Ich möchte mich über ... beschweren und eine Reklamation einreichen. / Könnten Sie bitte anhand der Trackingnummer prüfen, wo das Paket ist? / Ich achte auf die Lieferfrist und hebe den Beleg auf.*



1. Sie haben online etwas bestellt, aber das Paket ist seit einer Woche unterwegs und die Trackingnummer liefert keine aktuellen Informationen. Was tun Sie jetzt, und welche Informationen geben Sie dem Kundenservice?

---

2. Ein Paket kommt beschädigt an und der Inhalt ist kaputt. Wie informieren Sie den Anbieter, und möchten Sie einen Austausch oder eine Rückerstattung begründen?

---

## 7. Pisanie: E-mail (SI+)

**Betreff:** Ihre Anfrage zu Bestellung #A-45821

Guten Tag Frau Yilmaz,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Es tut uns leid, dass Ihr Paket **beschädigt** angekommen ist. Damit wir Ihre **Reklamation** bearbeiten können, antworten Sie bitte kurz mit:

- einem Foto vom **beschädigten Paket** und vom **Mangel** am Artikel,
- der **Trackingnummer** (steht in der Versandmail),
- ob Sie eine **Rücksendung** oder einen Austausch möchten.

Sobald wir alles haben, erhalten Sie ein Retouren-Label und eine Info zur **Lieferzeit** des Ersatzartikels.

Freundliche Grüße

Mara König – **Kundenservice** (Nordlicht Online)



**Napisz odpowiednią odpowiedź:** *Vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich melde mich wegen Bestellung #... / Ich warte noch auf ... / Ich freue mich über ... / Ich möchte gern ... und bitte um ... (Rückerstattung / Austausch).*

### Ważne czasowniki

#### Finden (znaleźć)

Konjunktiv II Präsens

ich	fände
du	fändest
er/sie/es	fände
wir	fänden
ihr	fändet
sie	fänden

#### abgeben (oddać)

Präsens

gebe ab
gibst ab
gibt ab
geben ab
gebt ab
geben ab

#### beschädigen (uszkodzić)

Präsens

beschädige
beschädigst
beschädigt
beschädigen
beschädigt
beschädigen