

## B1.4 Pakete versenden und zurückgeben

Wysyłanie i zwracanie przesyłek

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



<b>Die Sendung</b>	(Przesyłka)	<b>Schadensersatz beantragen</b>	(Wystąpić o odszkodowanie)
<b>Das Paket</b>	(Paczka)	<b>Beschädigt sein</b>	(Być uszkodzonym)
<b>Die Sendungsverfolgung</b>	(Śledzenie przesyłki)	<b>Ersatz liefern</b>	(Dostarczyć zastępstwo)
<b>Die Lieferadresse</b>	(Adres dostawy)	<b>Erstatten (den Betrag erstatten)</b>	(Zwrócić (zwrocić kwotę))
<b>Die Lieferfrist</b>	(Termin dostawy)	<b>Zurücksenden</b>	(Odesłać)
<b>Die Versandkosten</b>	(Koszty wysyłki)	<b>Abholen lassen</b>	(Kazać odebrać)
<b>Die Rücksendung</b>	(Zwrot przesyłki)	<b>Versenden</b>	(Wysłać)
<b>Der Umtausch</b>	(Wymiana)	<b>Angeben (eine Reklamation angeben)</b>	(Zgłosić (zgłosić reklamację))
<b>Die Garantie</b>	(Gwarancja)	<b>Reklamation einreichen</b>	(Złożyć reklamację)
<b>Der Kaufbeleg</b>	(Dowód zakupu)	<b>Verspätet ankommen</b>	(Przybyć opóźniony)
<b>Die Reklamationsfrist</b>	(Termin zgłoszenia reklamacji)	<b>Zustellen</b>	(Doręczyć)
<b>Der Kundenservice</b>	(Obsługa klienta)	<b>Den Status abfragen</b>	(Sprawdzić status)
<b>Die Empfangsbestätigung</b>	(Potwierdzenie odbioru)		

## 1. Ćwiczenia

### 1. E-Mail

Otrzymujesz e-mail od obsługi klienta sklepu internetowego dotyczący uszkodzonej paczki i masz na niego odpowiedzieć na piśmie.



**Betreff:** Ihre Reklamation zur Bestellung 5843-XY

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die Fotos der **Beschädigung**. Es tut uns leid, dass das **Paket** in diesem Zustand bei Ihnen angekommen ist.

Wir bieten Ihnen zwei Möglichkeiten an:

- **Umtausch:** Wir schicken Ihnen denselben Artikel noch einmal zu.
- **Erstattung:** Wir **erstatteten** Ihnen den Kaufpreis.

Bitte teilen Sie uns kurz mit, was Sie möchten. Falls Sie sich für einen Umtausch entscheiden, verwenden Sie bitte das beigelegte **Rückgabeformular** und schicken Sie den Artikel an uns zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Lisa Becker

Kundenservice Shop24

**Napisz odpowiednią odpowiedź:** vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich hätte gern ... / ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten bedanken, aber ... / bitte bestätigen Sie mir kurz, ob ...

---

---

---

## 2. Uzupełnij dialogi

### a. Online-Bestellung: Paket kommt beschädigt an

**Kundin:**

Guten Tag, hier spricht Anna Keller, (Dzień dobry, mówi Anna Keller. Wczoraj  
ich habe gestern ein Paket von Ihnen otrzymałam paczkę od Państwa, ale  
bekommen, aber der Artikel ist leider niestety towar jest uszkodzony.)  
beschädigt.

**Mitarbeiter Kundenservice:** 1. \_\_\_\_\_ (Dzień dobry, pani Keller, przykro mi to

słyszeć. O które zamówienie dokładnie chodzi? Czy ma pani przy sobie numer zamówienia albo potwierdzenie wysyłki?)  
\_\_\_\_\_

<b>Kundin:</b>	<i>Ja, die Bestellnummer ist 58423, ich habe einen Monitor bestellt und das Gehäuse ist beim Auspacken schon kaputt gewesen.</i>	<i>(Tak, numer zamówienia to 58423. Zamówiłem monitor i obudowa była już uszkodzona przy rozpakowywaniu.)</i>
<b>Mitarbeiter Kundenservice:</b>	2. _____	<i>(Rozumiem. W takim razie założymy reklamację — czy chce pani wymienić monitor, czy otrzymać zwrot zapłaconej kwoty?)</i>
<b>Kundin:</b>	<i>Ich hätte gerne zuerst einen Umtausch, aber nur, wenn Sie mir garantieren können, dass die nächste Lieferung gut verpackt ist.</i>	<i>(Wolałbym najpierw wymianę, ale tylko jeśli zagwarantują mi Państwo, że kolejna dostawa będzie starannie zapakowana.)</i>
<b>Mitarbeiter Kundenservice:</b>	3. _____	<i>(Tak, wyślemy od razu urządzenie zastępcze. Dostawa będzie bezpłatna, a uszkodzony towar można odesłać na załączonym druku zwrotnym.)</i>
<b>Kundin:</b>	<i>Muss ich die Versandkosten für die Rücksendung vorstrecken oder wird das komplett von Ihnen erstattet?</i>	<i>(Czy muszę najpierw pokryć koszty przesyłki zwrotnej, czy zostaną one w całości zwrócone przez Państwa?)</i>
<b>Mitarbeiter Kundenservice:</b>	4. _____	<i>(Nie, zwrot przy uszkodzonym artykule jest dla pani bezpłatny — koszty wysyłki pokryjemy w całości.)</i>

### **b. Paket nicht angekommen: Nachverfolgung in der Postfiliale**

<b>Kunde:</b>	<i>Hallo, ich warte seit über einer Woche auf eine wichtige Sendung aus München, laut Lieferfrist hätte das Paket schon vorgestern da sein müssen.</i>	<i>(Dzień dobry, czekam od ponad tygodnia na ważną przesyłkę z Monachium. Zgodnie z terminem dostawy paczka powinna była dotrzeć już przedwczoraj.)</i>
<b>Postangestellte:</b>	5. _____	<i>(Dzień dobry. Czy ma pan numer przesyłki? Wtedy mogę sprawdzić jej śledzenie.)</i>
<b>Kunde:</b>	<i>Ja, hier ist der Zettel vom Absender, ich bin der Empfänger, aber ich habe nur eine Versandbestätigung per E-Mail bekommen, kein Paket.</i>	<i>(Tak, oto karteczka od nadawcy. Jestem odbiorcą, ale otrzymałem tylko potwierdzenie wysyłki mailem — paczki nie ma.)</i>
<b>Postangestellte:</b>	6. _____	<i>(Sprawdzę chwilę... Według systemu przesyłka od wczoraj znajduje się w naszym paczkomacie na dworcu głównym. Nie udało się jej dostarczyć pod pana adres.)</i>
<b>Kunde:</b>	<i>Das ist merkwürdig, ich war zu Hause; kann ich das Paket heute noch irgendwo abholen oder wird es zurückgeschickt?</i>	<i>(To dziwne, byłem w domu. Czy mogę dziś gdzieś odebrać paczkę, czy zostanie odesłana z powrotem?)</i>
<b>Postangestellte:</b>	7. _____	<i>(Może pan ją odebrać dziś do godziny 20:00 w paczkomacie — proszę zabrać dokument tożsamości. W przeciwnym razie przesyłka za trzy dni zostanie odesłana do nadawcy.)</i>

**Kunde:** *Okay, danke für die Info, dann hole ich das Paket nach der Arbeit ab, damit nichts schiefgeht.* (Dobrze, dziękuję za informację. Odbiorę paczkę po pracy, żeby nic nie poszło nie tak.)

**1.** Guten Tag Frau Keller, das tut mir leid, um welche Bestellung handelt es sich genau, haben Sie Ihre Bestellnummer oder die Versandbestätigung zur Hand? **2.** Verstehe, dann legen wir eine Reklamation an; möchten Sie den Monitor umtauschen oder eine Rückerstattung des Kaufpreises bekommen? **3.** Ja, wir schicken Ihnen sofort ein Ersatzgerät, die Lieferung ist kostenfrei und Sie können das defekte Gerät mit dem beiliegenden Rücksendeschein zurücksenden. **4.** Nein, die Rücksendung ist bei einem defekten Artikel für Sie kostenlos, die Versandkosten übernehmen wir vollständig. **5.** Guten Tag, haben Sie die Sendungsnummer dabei, dann kann ich die Sendungsverfolgung für Sie aufrufen. **6.** Ich schaue kurz nach... laut System liegt die Sendung seit gestern in unserer Packstation am Hauptbahnhof, sie konnte an Ihrer Adresse nicht zugestellt werden. **7.** Sie können es heute bis 20 Uhr an der Packstation abholen, bitte nehmen Sie Ihren Ausweis mit, sonst geht die Sendung in drei Tagen als Rücksendung wieder an den Absender zurück.

**3. Napisz e-mail do sprzedawcy internetowego (ok. 80-100 słów) i opisz uszkodzoną dostawę, swoją reklamację oraz jakie rozwiązanie oczekujesz.**

*hiermit möchte ich eine Reklamation einreichen / anbei sende ich Ihnen ein Foto der beschädigten Ware / ich bitte Sie um eine Rückerstattung / Ersatzlieferung / vielen Dank im Voraus für Ihre Unterstützung*

---

---

---