

## 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>(o fornecedor)</i>	<b>absagen</b>	<i>(cancelar)</i>
<b>der Beleg</b>	<i>(o comprovante)</i>	<b>abmachen</b>	<i>(combinar)</i>
<b>der Kundenservice</b>	<i>(o serviço de atendimento ao cliente)</i>	<b>aufheben</b>	<i>(guardar)</i>
<b>der Mangel</b>	<i>(o defeito)</i>	<b>ausreichen</b>	<i>(ser suficiente)</i>
<b>der Ordner</b>	<i>(o arquivo / pasta)</i>	<b>beschädigen</b>	<i>(danificar)</i>
<b>das beschädigte Paket</b>	<i>(a encomenda danificada)</i>	<b>eine Reklamation einreichen</b>	<i>(apresentar uma reclamação)</i>
<b>die Lieferzeit</b>	<i>(o prazo de entrega)</i>	<b>eine Rückerstattung verlangen</b>	<i>(exigir um reembolso)</i>
<b>die Trackingnummer</b>	<i>(o número de rastreamento)</i>	<b>eine Rücksendung machen</b>	<i>(fazer uma devolução)</i>
<b>abwesend</b>	<i>(ausente)</i>	<b>Das muss ein Irrtum sein.</b>	<i>(Deve ser um engano.)</i>
<b>achten (auf)</b>	<i>(prestar atenção (a))</i>	<b>Das war ein Missverständnis.</b>	<i>(Foi um mal-entendido.)</i>
<b>abgeben</b>	<i>(entregar)</i>	<b>Der Nächste, bitte!</b>	<i>(Próximo, por favor!)</i>

### 1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)



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.

*No envio em uma **estação de encomendas**, primeiro se escaneia o **código de barras** inferior na etiqueta da encomenda. A etiqueta deve ficar na **caixa de papelão** de modo que códigos antigos não fiquem mais visíveis. Depois, escolhe-se o tamanho adequado do compartimento e coloca-se a encomenda dentro. Mesmo sem cadastro, é possível obter uma **confirmação de postagem** ao inserir seu **endereço de e-mail**. Para aguardar um comprovante, pode ser útil filmar rapidamente o processo com o celular.*

1. Was muss man tun, bevor man den Strichcode an der Packstation scannt?

- a. Den Karton wiegen und die Adresse am Bildschirm eingeben.
- b. Das Paket zuerst in ein Fach legen und dann das Label drucken.
- c. Den Paketaufkleber so aufkleben, dass alte Strichcodes überdeckt sind.
- d. Die E-Mail-Adresse eintippen und sofort das Fach öffnen.

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

1-c 2-c

## 2. Gramática: Verbos com Preposições (auf, an, für)



Certos verbos são usados de forma fixa com preposições como auf, an, für, por exemplo warten auf, denken an.

1. Verbo + preposição fixa.
2. Pergunta-se: worauf, woran, wofür?
3. Muitas vezes usa-se Akkusativ depois de auf, für.

Verb (Verbo)	Struktur (Estrutura)	Beispiel im Kontext (Exemplo no contexto)
sich freuen (alegrar-se)	<b>auf</b> + Akk.	Ich freue mich <b>auf</b> die Lieferung. (Estou à espera da entrega.)
sich freuen (alegrar-se)	<b>über</b> + Akk.	Ich freue mich <b>über</b> die Rückerstattung. (Fico contente com o reembolso.)
denken (pensar)	<b>an</b> + Akk.	Ich denke <b>an</b> den Termin. (Penso no compromisso.)
warten (esperar)	<b>auf</b> + Akk.	Ich warte <b>auf</b> den Beleg. (Estou à espera do comprovativo.)
teilnehmen (participar)	<b>an</b> + Dat.	Ich nehme <b>an</b> der Veranstaltung teil. (Participo no evento.)
sich interessieren (interessar-se)	<b>für</b> + Akk.	Ich interessiere mich <b>für</b> den Anbieter. (Interesso-me pelo fornecedor.)

A preposição muitas vezes determina o caso.

sich freuen auf = futuro.

sich freuen über = resultado.

1. Ich warte noch \_\_\_\_\_ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. (Ainda estou à espera do comprovativo, porque quero entregar a devolução hoje.)  
 a. über      b. an      c. auf      d. für
2. Denken Sie bitte \_\_\_\_\_ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. (Por favor, lembre-se do número de rastreamento, caso contrário não consigo encontrar o pacote.)  
 a. auf      b. bei      c. an      d. für

1. auf 2. an

## Rewrite the phrases (QR: IA+)



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

---

*(Eu espero pelo comprovante.)*

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

---

*(Nós participamos do evento.)*

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

---

*(Ela pensa no compromisso.)*

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

### **Corrija o erro**

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

---

Eu fico feliz com o reembolso da devolução.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

---

Eu espero pelo número de rastreamento do atendimento ao cliente.

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

### 3.Exercícios

#### 1. Associe cada palavra à sua definição.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer            | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufen.              |
| 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. Aviso da loja online: devolução e entrega danificada (QR: Áudio)

**Preencha as lacunas:** 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.

*Se quiser devolver um artigo, coloque-o completamente na caixa original e cole a etiqueta de devolução de forma que os códigos de barras antigos já não fiquem visíveis. Entregue o pacote numa filial ou utilize um cacifo/armário de encomendas (Packstation). Guarde o comprovativo de envio como prova até que o reembolso seja efetuado.*

*Se a sua entrega tiver chegado danificada, comunique o problema ao serviço de apoio ao cliente no prazo de 7 dias. Por favor, envie fotografias do pacote danificado, da mercadoria e da etiqueta de envio e indique o número de rastreio. Vamos analisar o caso e informá-lo por e-mail sobre substituição, reparação ou reembolso; o processamento pode demorar alguns dias, consoante o prazo de entrega.*

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

Verdadeiro Falso

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Der Sprecher konnte das Paket nicht an der Tür entgegennehmen und holte es später in einer Filiale ab. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Der Monitor war ohne Schäden, deshalb brauchte der Sprecher keinen Kontakt zum Kundenservice.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Der Sprecher hat den Kaufbeleg und die Trackingnummer aufbewahrt.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

### 4. Escolha a solução correta

- |   |  |
|---|--|
| 1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto _____.                  | <i>(Se eu já não tivesse o comprovante, encontraria o pedido na conta do cliente.)</i>                 |
| a. fand      b. finden      c. fände      d. finde  |  |
| 2. Bitte _____ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.                 | <i>(Por favor, entregue o pacote danificado na loja e guarde o comprovante.)</i>                       |
| a. gebt      b. geben      c. gibst      d. gab   |  |
| 3. Der Anbieter _____ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein. | <i>(O fornecedor danifica o pacote às vezes já durante a embalagem, por isso faço uma reclamação.)</i> |
| a. beschädigt      b. beschädige      c. beschädigen      d. beschädigte                                |  |

1. fände 2. geben 3. beschädigt

### 5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

#### Beschädigtes Paket im Paketshop

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

**Paketshop:**      *(O próximo, por favor! Como podemos ajudar?)*

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

*(Bom dia, gostaria de entregar este pacote danificado e iniciar uma devolução – o artigo chegou danificado.)*

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

**Paketshop:**      *(Você tem o comprovativo ou o código QR do fornecedor consigo? E sabe o número de rastreamento?)*

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

*(Sim, tenho o e-mail na pasta. Aqui estão o comprovativo e o número de rastreamento.)*



**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:** *(Ótimo, vou imprimir a etiqueta de devolução. Por favor, cole-a no pacote e entregue-o aqui. Guarde o comprovativo, caso o atendimento ao cliente precise de mais informações.)*

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?
- 

## 6. Falar: traduzir e responder (QR: IA+)

*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. Escrita: E-mail (QR: IA+)

**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)



**Escreva uma resposta apropriada:** *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).*

### Verbos importantes

#### Finden (*finden*)

Konjunktiv II Präsens

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

#### abgeben (*entregar*)

Präsens

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

#### beschädigen (*danificar*)

Präsens

beschädige
beschädigst
beschädigt
beschädigen
beschädigt
beschädigen